



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN – UNP

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

BOGOTÁ D.C



INFORME CONSOLIDADO

NOVIEMBRE 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 NOVIEMBRE.....	4
3. ESTADO CONSOLIDADO DE PQRS POR DEPENDENCIAS.....	5
4. MOTIVOS DE LAS PQRS RECIBIDAS Y ATENDIDAS EN EL MES NOVIEMBRE.....	14
5. PQRS RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENDIDAS EN EL MES NOVIEMBRE.....	16
6. COMPARATIVO PQRS ULTIMO TRIMESTRE ENERO A NOVIEMBRE.....	17
6.1 OPORTUNIDAD RESPUESTAS PQRS.....	17
6.2 FLUJO PQRS.....	19
7. INFORME SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA.....	20
8. INFORME Y ANALISIS ENCUESTAS ATENCION AL USUARIO.....	23
8.1 INFORME Y ANÁLISIS NIVEL CENTRAL.....	23
8.2 ATENCIÓN AL USUARIO EN GRUPOS REGIONALES DE PROTECCIÓN.....	41
9. COMPARATIVO ENCUESTAS ENERO A NOVIEMBRE 2016.....	46



INFORME CONSOLIDADO

NOVIEMBRE 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 noviembre 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

NOVIEMBRE 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



2. OPORTUNIDAD EN RESPUESTAS A PQRS MES DE NOVIEMBRE

En aras de medir la oportunidad en la respuesta a PQRS en el mes de noviembre, se contabilizaron las PQRS del mes de octubre que debieron contestarse en el mes de noviembre, y las del mes de noviembre para contestar en este mismo mes, las cuales suman **828** PQRS.

Así las cosas, de las **828** PQRS para contestar en términos en el mes de noviembre, fueron respondidas **772**, lo cual indica que la UNP respondió en términos de ley el **93 %** de las señaladas.

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

61 PQRS radicadas en la Entidad en el mes de octubre 2016

06 PQRS radicadas en la Entidad en el mes de septiembre 2016

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

03 PQRS radicadas en la Entidad en el mes de julio 2016

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

0 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

0 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

NOVIEMBRE 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 noviembre y el comportamiento de cada una de ellas por dependencia.

Lo anterior, no sin antes recordar que en este acápite se hace alusión a **755** 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 noviembre, 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						
NOVIEMBRE	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DERECHO PETICIÓN	25	12	2	4	7	25
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	1	1	0	0	0	1
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	26					
INDICADOR DE EFICIENCIA DEL MES					84%	

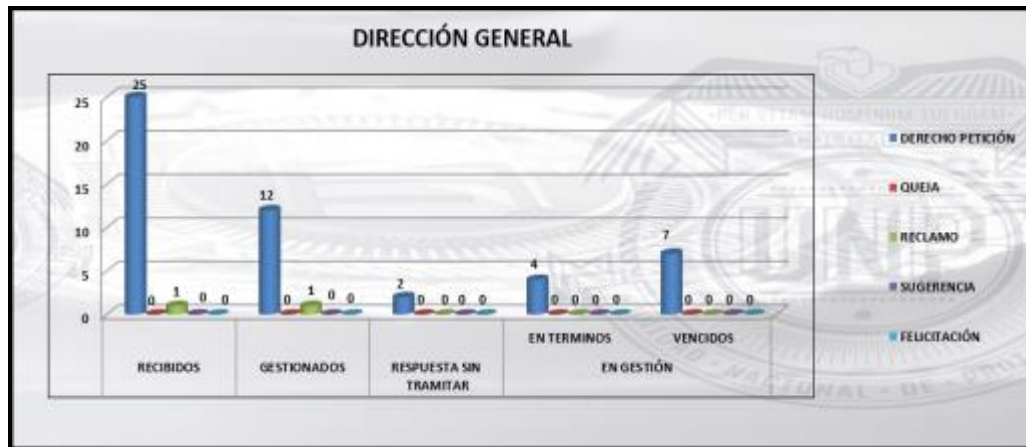


INFORME CONSOLIDADO

NOVIEMBRE 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



b. GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO						
NOVIEMBRE	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DERECHO PETICIÓN	401	384	0	17	0	401
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	401					
INDICADOR DE EFICIENCIA DEL MES					100%	



INFORME CONSOLIDADO

NOVIEMBRE 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



c. OFICINA ASESORA JURÍDICA

OFICINA ASESORA JURÍDICA						
NOVIEMBRE	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TÉRMINOS	VENCIDOS	
DERECHO PETICIÓN	17	5	4	6	2	17
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	1	0	0	1	0	1
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	18					
INDICADOR DE EFICIENCIA DEL MES					90%	

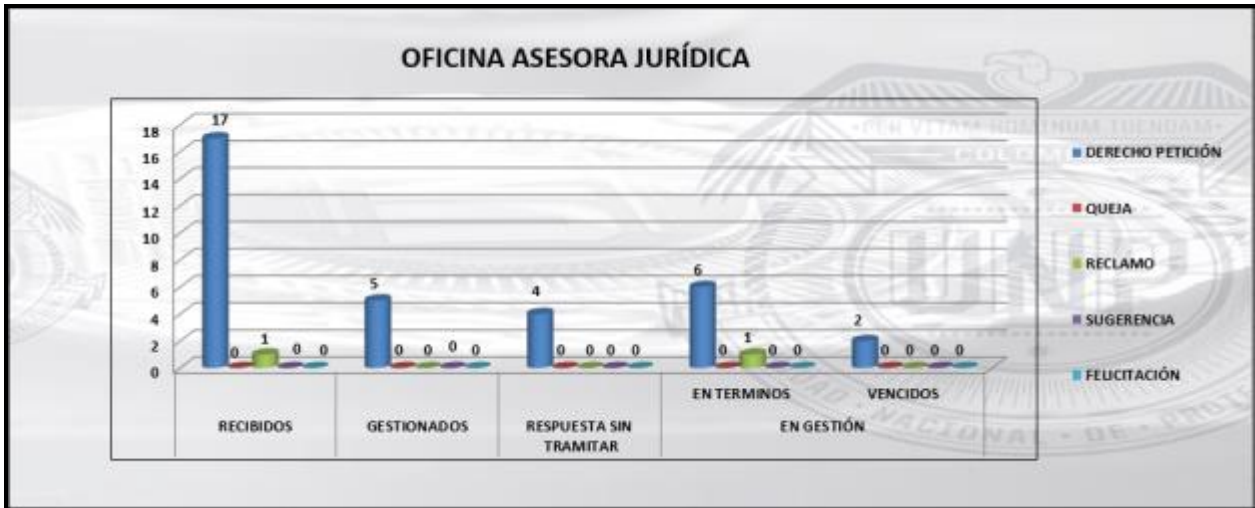


INFORME CONSOLIDADO

NOVIEMBRE 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



d. OFICINA DE CONTROL INTERNO

OFICINA DE CONTROL INTERNO						
NOVIEMBRE	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DERECHO PETICIÓN	5	2	1	1	1	5
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	5					
INDICADOR DE EFICIENCIA DEL MES					100%	

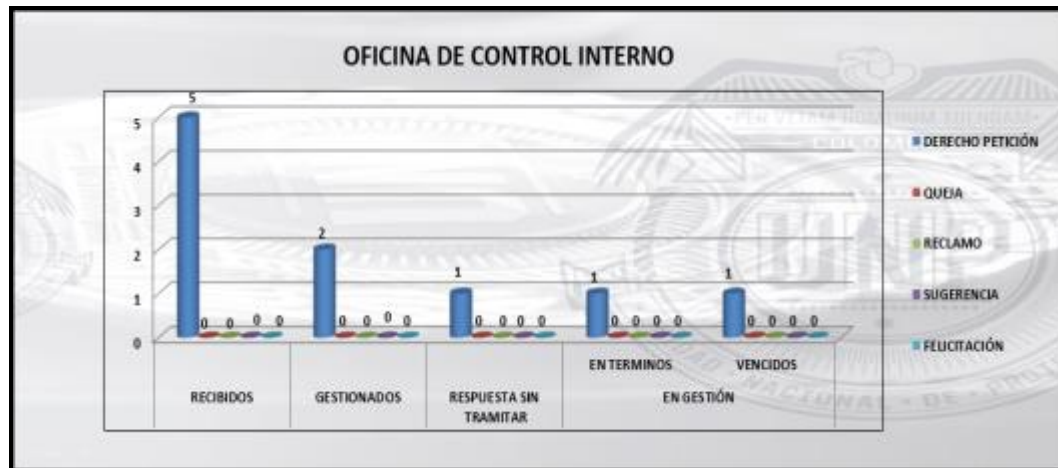


INFORME CONSOLIDADO

NOVIEMBRE 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



e. SECRETARIA GENERAL

SECRETARIA GENERAL						
NOVIEMBRE	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DERECHO PETICIÓN	20	11	3	3	3	20
QUEJA	1	1	0	0	0	1
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	21					
INDICADOR DE EFICIENCIA DEL MES					63%	

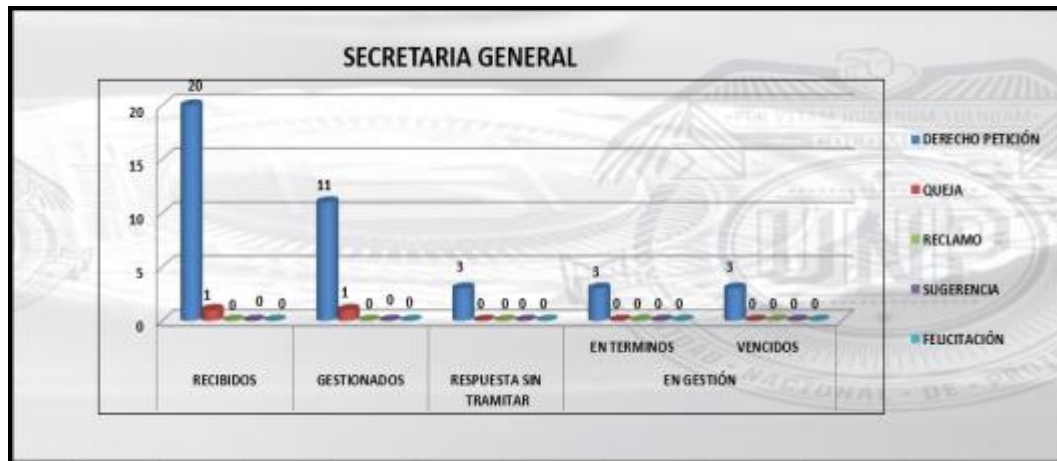


INFORME CONSOLIDADO

NOVIEMBRE 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



f. SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO

SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DE RIESGO						
NOVIEMBRE	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DERECHO PETICIÓN	181	133	27	13	8	181
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	2	1	0	1	0	2
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	183					
INDICADOR DE EFICIENCIA DEL MES					97%	

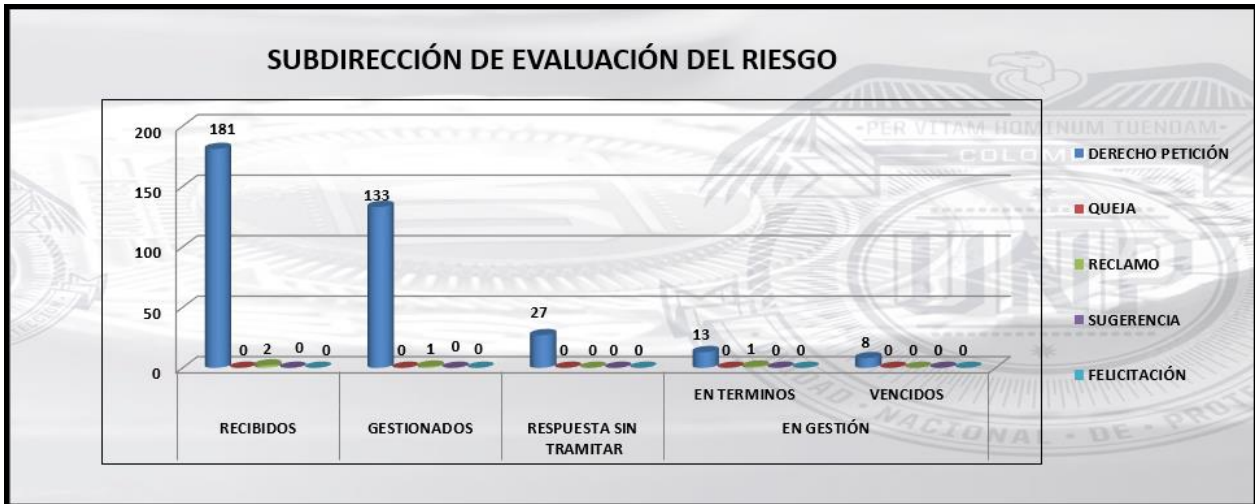


INFORME CONSOLIDADO

NOVIEMBRE 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN						
NOVIEMBRE	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DERECHO PETICIÓN	82	61	2	18	1	82
QUEJA	4	2	0	2	0	4
RECLAMO	4	3	0	1	0	4
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	90					
INDICADOR DE EFICIENCIA DEL MES					75%	

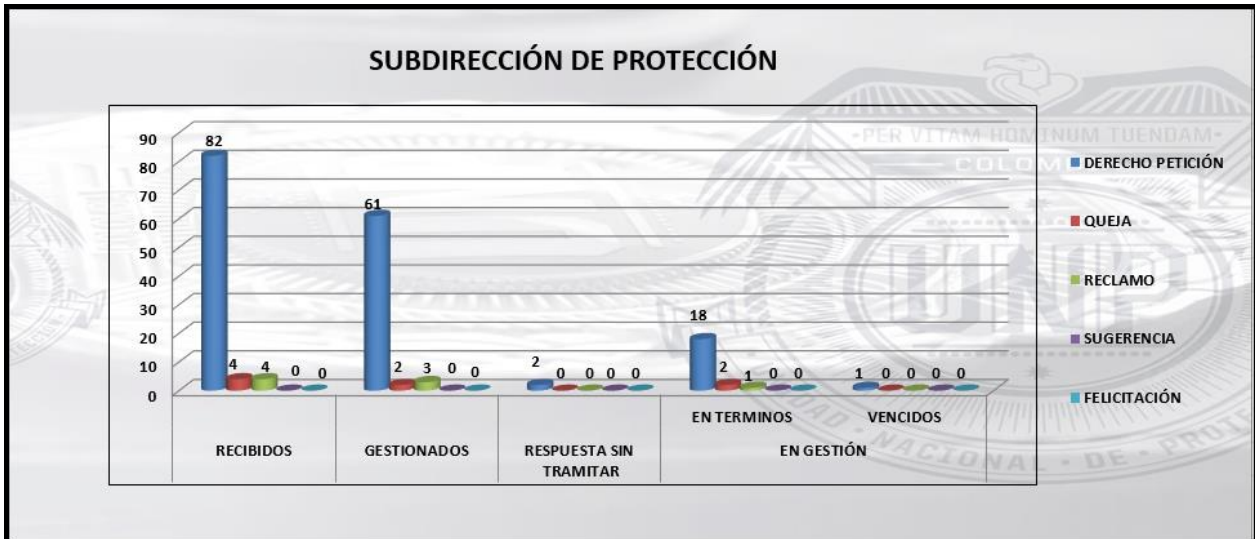


INFORME CONSOLIDADO

NOVIEMBRE 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



h. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO						
NOVIEMBRE	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DERECHO PETICIÓN	10	5	3	1	1	10
QUEJA	1	0	0	1	0	1
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	11					
INDICADOR DE EFICIENCIA DEL MES					91%	

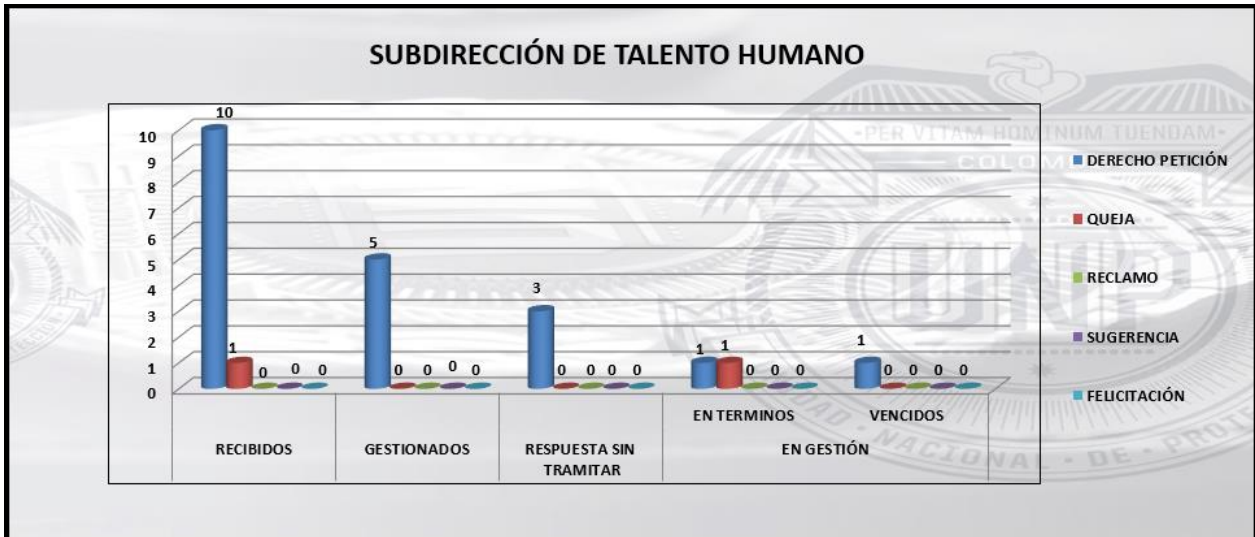


INFORME CONSOLIDADO

NOVIEMBRE 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

RESUMÉN TOTAL DE PQRS DEL MES NOVIEMBRE DE 2016						
NOVIEMBRE	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DERECHO PETICIÓN	741	613	42	63	23	741
QUEJA	6	3	0	3	0	6
RECLAMO	8	5	0	3	0	8
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	755					
INDICADOR DE EFICIENCIA DEL MES					93%	

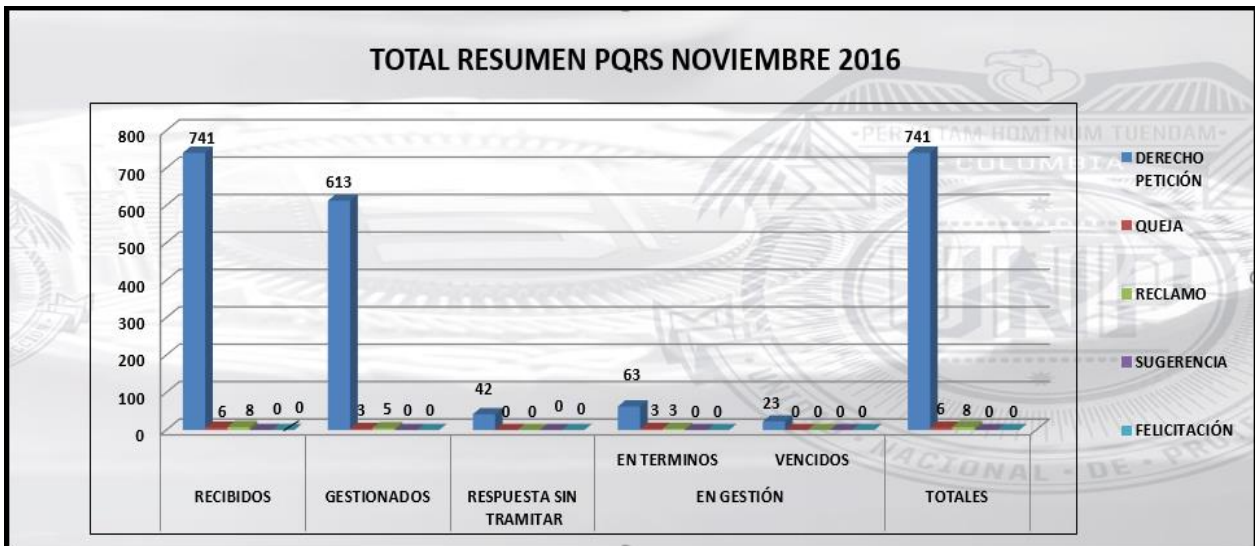


INFORME CONSOLIDADO

NOVIEMBRE 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

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

MOTIVOS DE PQRS DEL MES DE NOVIEMBRE 2016	
MOTIVOS	FRECUENCIA
Ajuste de Medidas por Inconformidad a las adoptadas	7
Archivo Documental	10
Comunicado CERREM	2
Escoltas	18



INFORME CONSOLIDADO

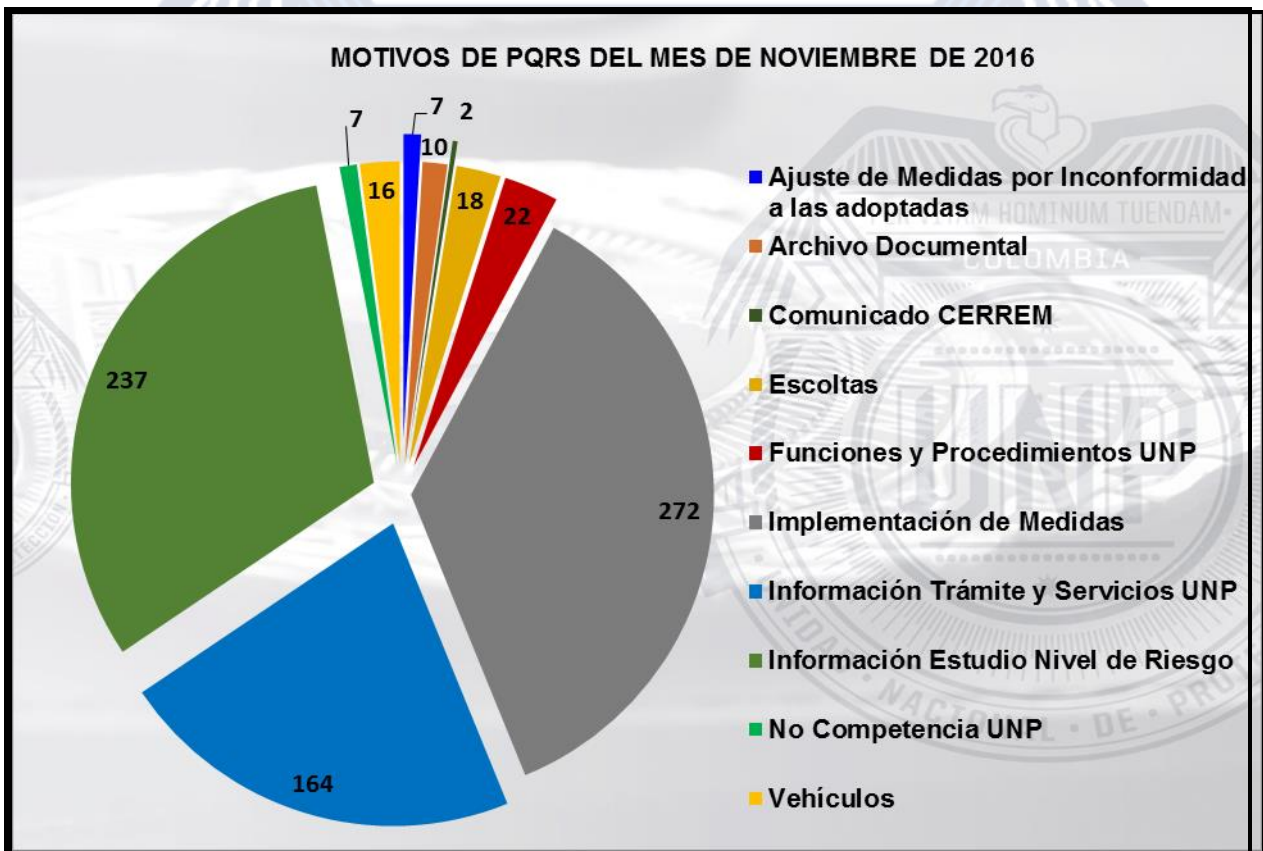
NOVIEMBRE 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



Funciones y Procedimientos UNP	22
Implementación de Medidas	272
Información Trámite y Servicios UNP	164
Información Estudio Nivel de Riesgo	237
No Competencia UNP	7
Vehículos	16
TOTAL, MOTIVOS	755





INFORME CONSOLIDADO

NOVIEMBRE 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

PQRS RECIBIDAS POR POBLACIÓN DEL MES DE NOVIEMBRE 2016	
POBLACIÓN	FRECUENCIA
ACR	10
Alcaldes Distritales y Regionales	3
Apoderados o Profesionales Forenses	5
Dirigentes o Activistas Grupos Políticos	8
Dirigentes o Activistas Sindicales.	19
Dirigentes del Movimiento M-19	4
Dirigentes Representantes Grupos Étnicos	50
Dirigentes Representantes o Activistas de organizaciones defensoras DDHH	104
Docentes	2
Entidad Pública	235
Periodistas y Comunicadores Sociales.	5
Personas del Común	71
Servidores Públicos	23
Víctimas de Violación de los Derechos Humanos	216
TOTAL	755

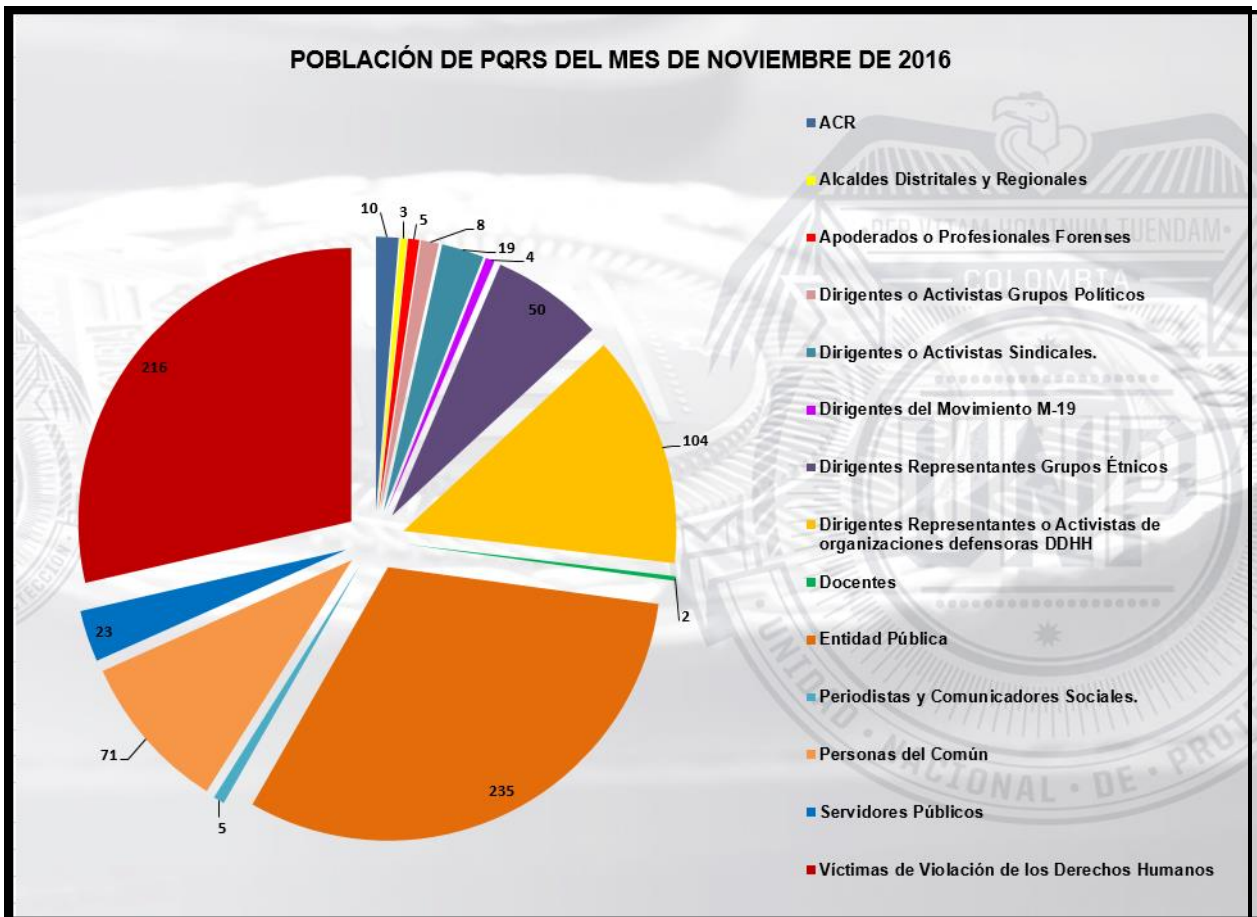


INFORME CONSOLIDADO

NOVIEMBRE 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



6. COMPARATIVO PQRS (ENERO A NOVIEMBRE 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.



INFORME CONSOLIDADO

NOVIEMBRE 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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 EN EL PERIODO ENERO A NOVIEMBRE 2016																											
PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	META	FRECUENCIA	TIPO DE INDICADOR	ENERO	REPORTE ENERO	FEBRERO	REPORTE FEBRERO	MARZO	REPORTE MARZO	ABRIL	REPORTE ABRIL	MAYO	REPORTE MAYO	JUNIO	REPORTE JUNIO	JULIO	REPORTE JULIO	AGOSTO	REPORTE AGOSTO	SEPTIEMBRE	REPORTE SEPTIEMBRE	OCTUBRE	REPORTE OCTUBRE	NOVIEMBRE	REPORTE NOVIEMBRE
						PQRS Trámitedas en términos de Ley	(No. de PQRS Trámitedas en términos de Ley de la Entidad durante el periodo / No. de PQRS Recibidas para responder en términos de Ley de la Entidad durante el periodo) * 100	100%	MESESUAL	EFICIENCIA	589	79%	845	81%	751	85%	898	90%	734	86%	928	88%	718	90%	689	83%	785
					744		1015		888		1802		851		1649		788		830		786		783		828		





INFORME CONSOLIDADO

NOVIEMBRE 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

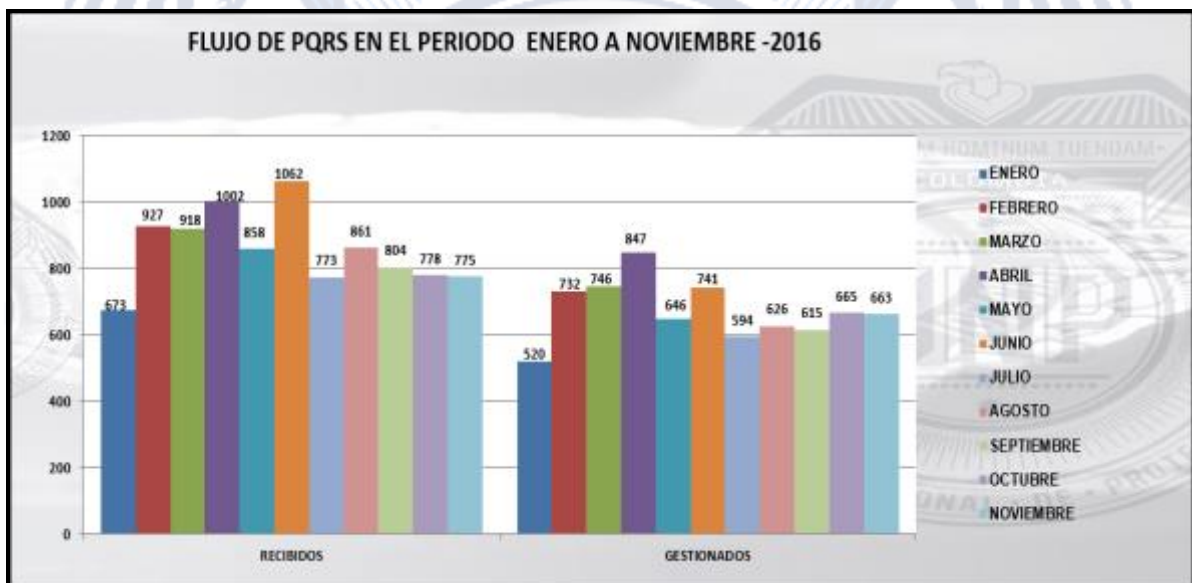
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



6.2 FLUJO PQRS

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

FLUJO DE PQRS EN EL PERIODO ENERO A NOVIEMBRE DE 2016												
PQRS	MESES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE
	RECIBIDOS	673	927	918	1002	858	1062	773	861	804	778	775
	GESTIONADOS	520	732	746	847	646	741	594	626	615	665	663





INFORME CONSOLIDADO

NOVIEMBRE 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



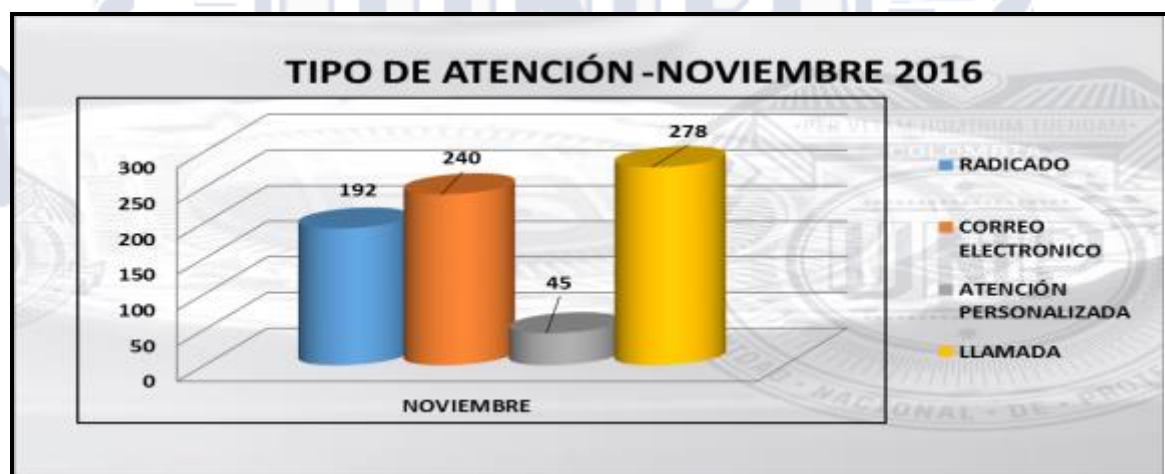
7. INFORME SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA.

De conformidad con el Decreto 1081 del 26 de mayo de 2015 y la Ley 1712 de 2014 presentamos a continuación el informe de solicitudes de acceso a la información pública a llegadas a la entidad por los canales de atención disponibles:

a) Número de solicitudes recibidas.

El número de solicitudes de información recibidas corresponde a todas aquellas enviadas por el área de radicación y correspondencia por los canales establecidos en tipo de atención:

TIPO DE ATENCIÓN	
EN EL PERIODO NOVIEMBRE 2016	
NOVIEMBRE	
RADICADO	192
CORREO ELECTRONICO	240
ATENCIÓN PERSONALIZADA	45
LLAMADA	278
TOTAL, PQRS	755





INFORME CONSOLIDADO

NOVIEMBRE 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



b) Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. Fueron

- ✓ El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución obedece a los requerimientos elevados a medidas de emergencia y según la población objeto de atendida. En lo corrido del mes de noviembre 2016 se ha enviado dos (2) casos remitidos por artículo 2.4.1.2.9 del Decreto 1066 de 2015.
- ✓ Siete (7) en el Grupo de Atención al Usuario por no ser competencia de la UNP. Las solicitudes se trasladaron cuatro (4) a la Fiscalía General de la Nación, una (1) Unidad para la Atención y la Reparación Integral a las Víctimas, una (1) Policía Nacional, una (1) Departamento para la prosperidad social.

c) El tiempo estándar de respuesta a cada solicitud es el siguiente:

- ✓ Miembros del Congreso cinco (05) días
- ✓ Entidad Pública diez (10) días
- ✓ Persona natural o jurídica quince (15) días

ENTE SOLICITANTE	
NOVIEMBRE	
ENTIDAD PÚBLICA	232
MIEMBROS DEL CONGRESO	5
PERSONA NATURAL O JURÍDICA	518
TOTAL	755

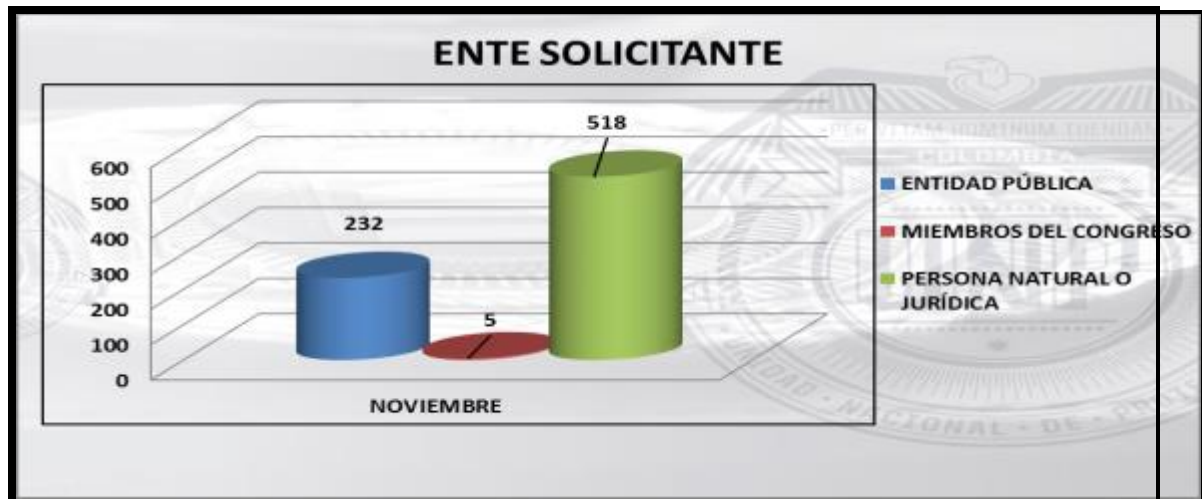


INFORME CONSOLIDADO

NOVIEMBRE 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



8. INFORME Y ANALISIS SOBRE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO MES NOVIEMBRE 2016

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.



INFORME CONSOLIDADO

NOVIEMBRE 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



FICHA TÉCNICA

Definición de las Variables a Evaluar

PARTICIPACIÓN:	Determinar si los usuarios han elevado alguna PQR a la entidad.
RAPIDEZ:	Oportunidad en la respuesta de una solicitud hecha por el usuario. Entre mayor sea la oportunidad en la respuesta mejor será la satisfacción de nuestro usuario
DOMINIO:	Hace referencia a la seguridad y veracidad de la información otorgada o manifestada al usuario.
ORIENTACION:	Consiste en informar y guiar a un usuario de una manera efectiva y adecuada sobre la necesidad planteada.
PERCEPCIÓN:	Determinar cuál es la apreciación de los usuarios frente a la calidad de los canales de atención en la entidad
SATISFACCIÓN:	Indicador promedio, qué siente o percibe el usuario sobre el servicio prestado.

Preguntas Encuesta

- ¿ Ha hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?
- ¿La respuesta a su Solicitud fue respondida oportunamente?
- ¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?



INFORME CONSOLIDADO

NOVIEMBRE 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



- ¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?
- ¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para usted?
- ¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica y personalizada, buzón de sugerencias y medio virtual) es para usted? (Se califica de 1 a 5 donde 1 es el más bajo y 5 el más alto)
- ¿Cómo califica nuestro Servicio?

Muestra

El universo de los participantes de la encuesta de satisfacción al usuario estuvo constituido por todas aquellas personas que se contactaron a través del canal presencial o telefónico con el objetivo de hacer una petición, un reclamo, una queja o una sugerencia relacionado con el Programa de Protección que lidera la Unidad, durante el mes de noviembre 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 noviembre 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.



INFORME CONSOLIDADO

NOVIEMBRE 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



TABULACIÓN DE ENCUESTAS

PERIODO 1° NOVIEMBRE 2016

TABULACIÓN DE ENCUESTAS BOGOTÁ NOVIEMBRE 2016								
Encuesta No.	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Sexo
1	SI	4	4	SI	SI	5	BUENO	F
2	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	F
3	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	F
4	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
5	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
6	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
7	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
8	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
9	SI	5	5	SI	SI	4	BUENO	M
10	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
11	NO	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
12	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	F
13	SI	4	4	SI	SI	3	REGULAR	M
14	SI	5	5	SI	SI	3	REGULAR	F
15	SI	5	5	SI	SI	3	REGULAR	F
16	SI	3	5	SI	SI	2	REGULAR	M
17	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
18	NO	4	4	SI	SI	3	BUENO	F
19	NO	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
20	SI	4	4	SI	SI	2	BUENO	M
21	SI	1	1	NO	NO	1	MALO	M
22	NO	4	4	SI	SI	3	BUENO	F
23	SI	4	4	SI	SI	3	BUENO	M
24	NO	4	4	SI	SI	3	BUENO	M



INFORME CONSOLIDADO

NOVIEMBRE 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



25	SI	5	5	SI	SI	3	BUENO	M
26	SI	5	5	SI	SI	3	BUENO	M
27	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
28	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
29	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	F
30	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
31	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
32	NO	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
33	NO	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
34	SI	5	5	SI	SI	4	BUENO	M
35	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
36	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
37	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
38	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
39	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
40	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
41	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	M
42	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
43	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
44	SI	4	4	SI	SI	5	BUENO	F
45	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	M
46	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
47	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
48	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
49	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
50	SI	4	4	SI	SI	5	BUENO	F
51	SI	4	5	SI	SI	5	BUENO	M
52	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	F
53	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
54	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
55	NO	5	5	SI	SI	5	BUENO	F
56	SI	5	5	SI	SI	4	BUENO	M



INFORME CONSOLIDADO

NOVIEMBRE 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



57	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
58	SI	5	4	SI	SI	5	BUENO	F
59	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
60	SI	5	4	SI	SI	5	BUENO	M
61	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
62	SI	4	4	SI	SI	5	BUENO	M
63	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
64	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
65	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
66	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
67	SI	5	4	SI	SI	4	BUENO	M
68	SI	5	4	SI	SI	4	BUENO	F
69	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	F
70	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
71	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
72	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	M
73	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
74	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
75	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	M
76	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
77	SI	4	3	SI	SI	3	BUENO	M
78	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
79	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
80	SI	4	4	SI	SI	3	BUENO	M
81	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	M
82	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
83	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
84	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	F
85	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
86	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	M
87	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	M
88	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F



INFORME CONSOLIDADO

NOVIEMBRE 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



89	SI	4	3	SI	SI	3	BUENO	M
90	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
91	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
92	SI	4	5	SI	SI	5	BUENO	M
93	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	M
94	SI	4	3	SI	SI	4	BUENO	M
95	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
96	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	F
97	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	F
98	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	M
99	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
100	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	M
101	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	M
102	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
103	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
104	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	M
105	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
106	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
107	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	F
108	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	M
109	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
110	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
111	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
112	SI	4	5	SI	SI	5	BUENO	M
113	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
114	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	M
115	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
116	SI	4	3	SI	SI	4	BUENO	F
117	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
118	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
119	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
120	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M



INFORME CONSOLIDADO

NOVIEMBRE 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



121	SI	4	4	SI	SI	3	BUENO	M
122	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
123	SI	4	5	SI	SI	5	BUENO	M
124	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	M
125	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
126	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
127	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
128	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
129	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
130	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
131	SI	4	4	SI	SI	3	BUENO	M
132	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	F
133	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	F
134	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
135	SI	4	4	SI	SI	3	BUENO	M
136	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
137	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	M
138	SI	4	5	SI	SI	4	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 138 personas encuestadas 130 de ellas ya habían elevado una PQRS ante la entidad, lo cual corresponde al 94.20% de la población muestra.

Así las cosas solo el 5.80% elevó por primera vez una PQRS ante la entidad.



INFORME CONSOLIDADO

NOVIEMBRE 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



PREGUNTA 1			
¿He hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?	SI	130	94,20%
	NO	8	5,80%
TOTAL		138	100,00%



OPORTUNIDAD

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

El 98.55% de los encuestados han considerado que fue oportuna la respuesta a la PQRS elevada ante la entidad, lo que corresponde a la escala 5 y 4 antes referida.

Se vislumbra que tan solo el 1.44% 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 respondida oportunamente?	1	1	0,72%
	2	0	0,00%
	3	1	0,72%
	4	92	66,67%
	5	44	31,88%
TOTAL		138	100,00%



INFORME CONSOLIDADO

NOVIEMBRE 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



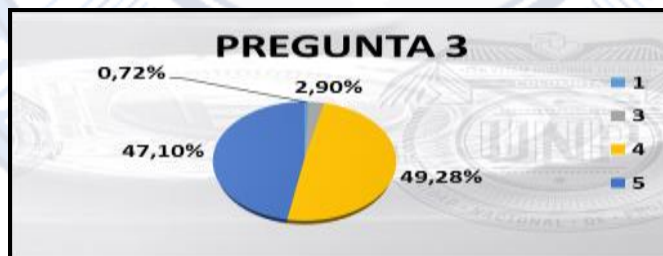
ORIENTACIÓN

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 96.38% de los encuestados han considerado que se siente satisfecho con la respuesta brindada, lo cual deviene de la debida orientación que ha dado el asesor en cada caso, correspondiendo este valor a la escala 4 y 5.

De tal manera, se observa que solo el 3.62% de los encuestados no se considera satisfecho con la respuesta.

PREGUNTA 3			
¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?	1	1	0,72%
	2	0	0,00%
	3	4	2,90%
	4	68	49,28%
	5	65	47,10%
TOTAL		138	100,00%





INFORME CONSOLIDADO

NOVIEMBRE 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

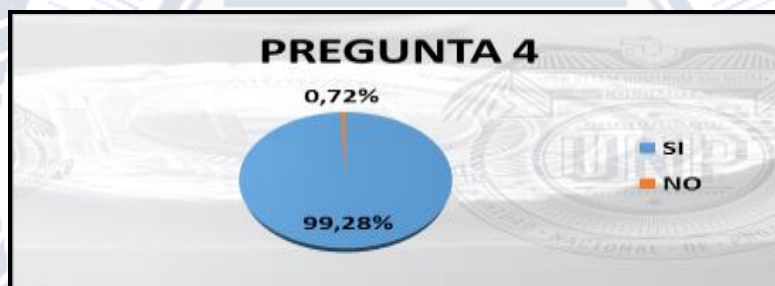


DOMINIO

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 99.28% de los encuestados han considerado que el asesor contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes y este mismo 99.28% 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	137	99,28%
	NO	1	0,72%
TOTAL		138	100,00%



PREGUNTA 5			
¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?	SI	137	99,28%
	NO	1	0,72%
TOTAL		138	100,00%

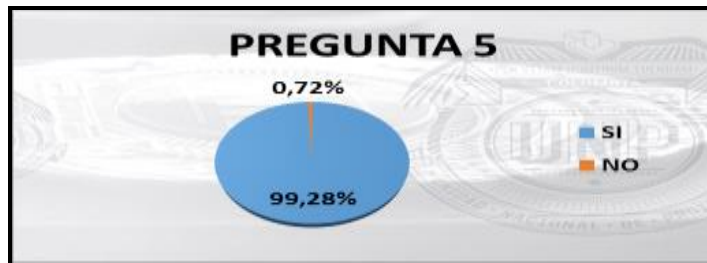


INFORME CONSOLIDADO

NOVIEMBRE 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

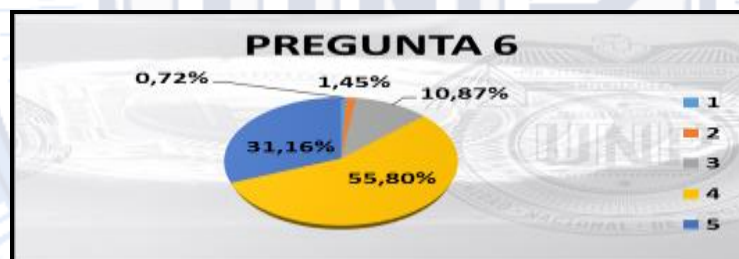
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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 138 personas encuestadas el 86,96% consideran que los canales de atención de la entidad son buenos y el 13,04% 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	0,72%
	2	2	1,45%
	3	15	10,87%
	4	77	55,80%
	5	43	31,16%
TOTAL	138	100,00%	



SATISFACCIÓN

Por último respecto a la pregunta **¿Cómo califica nuestro servicio?**, nos ayuda a determinar que el 96,38% de los encuestados encuentran que nuestro servicio es Bueno, el 2,90% lo califica como Regular y tan solo el 0,72% lo califica como Malo.



INFORME CONSOLIDADO

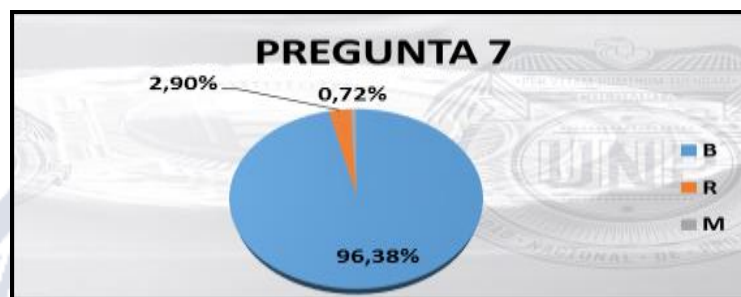
NOVIEMBRE 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



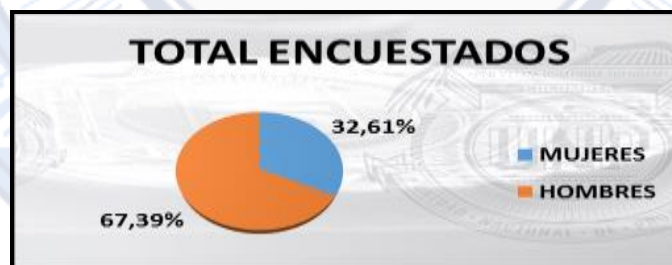
PREGUNTA 7			
¿Cómo clasifica nuestro servicio?	B	133	96,38%
	R	4	2,90%
	M	1	0,72%
TOTAL		138	100,00%



CANTIDAD DE HOMBRES Y MUJERES QUE CALIFICARON NUESTRO SERVICIO

En lo concerniente a “¿Cantidad de hombres y mujeres que calificaron nuestro servicio? De las 138 encuestas realizadas, se tiene que 93 son hombres que corresponde a un 67.39% y 45 son mujeres, correspondiendo al 32.61% del total de los encuestados durante el mes de noviembre.

TOTAL, ENCUESTADOS			
MUJERES	45	32,61%	
HOMBRES	93	67,39%	
		138	100,00%





INFORME CONSOLIDADO

NOVIEMBRE 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

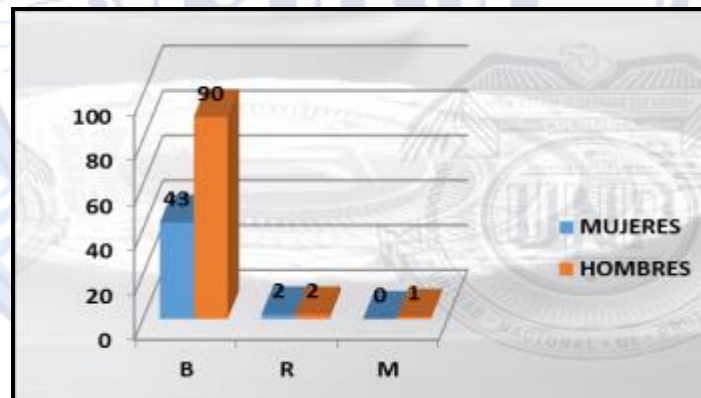


PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES Y HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO POR EL GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO.

De las 138 personas encuestadas en el mes de noviembre del presente año, 45 son mujeres, correspondiendo al 32.61% del total de la población muestra, quienes consideraron nuestro servicio como bueno en un 95.56%.

PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES ENCUESTADAS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	43	95,56%
	R	2	4,44%
	M	0	0,00%
TOTAL		45	100,00%

PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	90	96,77%
	R	2	2,15%
	M	1	1,08%
TOTAL		93	100,00%





INFORME CONSOLIDADO

NOVIEMBRE 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 94.20% 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 32.61% de los encuestados son mujeres y que el 95.56% de las mismas, calificaron nuestro servicio como bueno.
- Se implementó un nuevo indicador de percepción el cual nos permite determinar que de las 138 personas encuestadas el 86.96% consideran que los canales de atención de la entidad son buenos y el 13.04% restantes no se encuentran satisfechos con ellos.

ACTIVIDADES DE MEJORA

- Se contactará nuevamente a aquellos encuestados de cuyas respuestas, se observa que no se cumplió el nivel de expectativa del servicio prestado por los Asesores del Grupo de Atención al Usuario, a fin de subsanar la novedad y/o hacer seguimiento al caso.
- Se reiterará a las demás dependencias de la entidad se envíe la encuesta de manera aleatoria junto con las respuestas proyectadas a PQRS a fin de conocer la satisfacción del Usuario frente a las mismas, toda vez que en esta etapa solo fue practicada a los usuarios que acudieron a la UNP por medio de la línea de atención al Usuario o la atención personalizada que se brinda en la sede las Américas.



INFORME CONSOLIDADO

NOVIEMBRE 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



8.2 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 noviembre se consolidó la encuesta de satisfacción a cada una de las personas atendidas, realizando un total de 32 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

NOVIEMBRE DE 2016

TABULACIÓN DE ENCUESTAS GURP NOVIEMBRE 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	BUENAVENTURA
2	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M	BUENAVENTURA
3	NO	2	1	SI	SI	2	BUENO	M	BUENAVENTURA
4	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M	BUENAVENTURA
5	SI	4	5	SI	SI	5	BUENO	M	BUENAVENTURA
6	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	F	BUENAVENTURA
7	SI	3	3	SI	SI	3	REGULAR	M	BARRANCABERMEJA
8	SI	4	4	SI	SI	3	BUENO	M	BARRANCABERMEJA
9	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F	BARRANCABERMEJA
10	SI	4	4	SI	SI	3	BUENO	M	BARRANCABERMEJA
11	SI	4	4	SI	SI	3	BUENO	F	BARRANCABERMEJA
12	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M	BARRANCABERMEJA



INFORME CONSOLIDADO

NOVIEMBRE 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



13	NO	5	5	SI	SI	5	BUENO	F	IBAGUE
14	NO	5	5	SI	SI	5	BUENO	M	IBAGUE
15	SI	5	5	NO	SI	5	BUENO	F	NEIVA
16	SI	3	4	SI	SI	3	REGULAR	F	NEIVA
17	SI	5	5	SI	SI	3	BUENO	F	NEIVA
18	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	F	CUCUTA
19	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	F	CUCUTA
20	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F	CUCUTA
21	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F	CUCUTA
22	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F	CUCUTA
23	SI	4	4	SI	SI	5	BUENO	F	CUCUTA
24	SI	4	4	SI	SI	5	BUENO	M	CUCUTA
25	SI	3	3	SI	SI	3	REGULAR	M	CUCUTA
26	SI	3	3	SI	SI	3	REGULAR	M	CUCUTA
27	SI	3	3	SI	SI	3	REGULAR	M	CUCUTA
28	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	M	MONTERIA
29	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M	MONTERIA
30	SI	5	5	SI	SI	4	BUENO	M	MONTERIA
31	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M	MONTERIA
32	NO	5	5	SI	SI	4	BUENO	F	MONTERIA

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 32 personas encuestadas el 87.50% de ellas ya habían elevado una PQRS ante la entidad y el 12.% no lo había hecho.



INFORME CONSOLIDADO

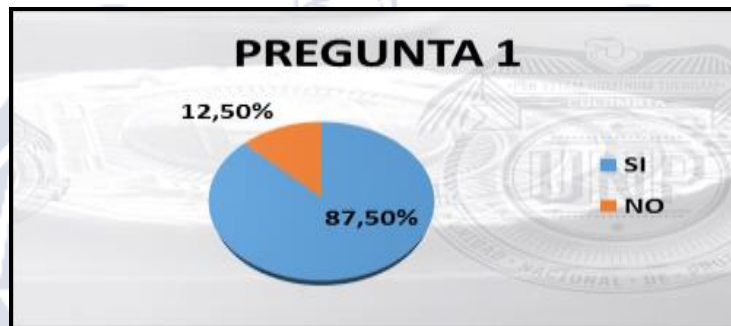
NOVIEMBRE 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



PREGUNTA 1			
¿He hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?	SI	28	87,50%
	NO	4	12,50%
TOTAL		32	100,00%



OPORTUNIDAD

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

El 81.26% 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	0	0,00%
	2	1	3,13%
	3	5	15,63%
	4	13	40,63%
	5	13	40,63%
TOTAL		32	100,00%



INFORME CONSOLIDADO

NOVIEMBRE 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

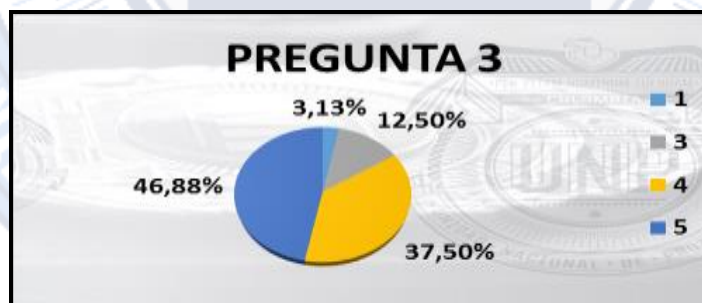


ORIENTACIÓN

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 84.38% 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 15.63% 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	3,13%
	2	0	0,00%
	3	4	12,50%
	4	12	37,50%
	5	15	46,88%
TOTAL		32	100,00%





INFORME CONSOLIDADO

NOVIEMBRE 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

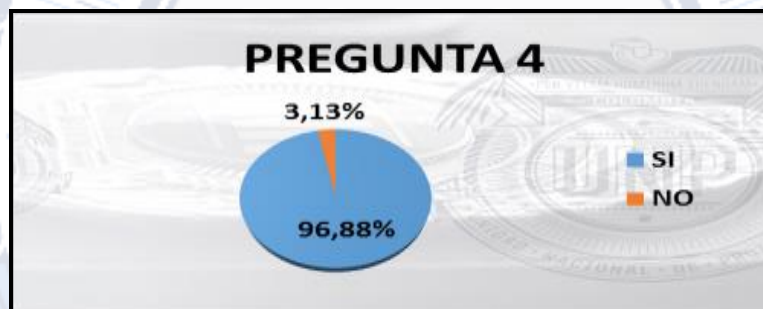


DOMINIO

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 96.88% de los encuestados han considerado que el asesor contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes y el 100% refirió que las respuestas fueron claras y de fácil entendimiento.

PREGUNTA 4			
¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?	SI	31	96,88%
	NO	1	3,13%
TOTAL		32	100,00%



PREGUNTA 5			
¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?	SI	32	100,00%
	NO	0	0,00%
TOTAL		32	100,00%



INFORME CONSOLIDADO

NOVIEMBRE 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

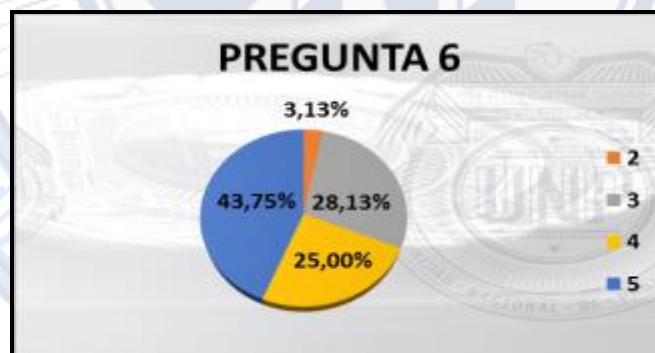
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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 32 personas encuestadas el 68.75% consideran que los canales de atención de la entidad son buenos y el 31.26% restantes no se encuentra satisfecho con ellos.

PREGUNTA 6			
¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para usted?	1	0	0,00%
	2	1	3,13%
	3	9	28,13%
	4	8	25,00%
	5	14	43,75%
TOTAL	32	100,00%	





INFORME CONSOLIDADO

NOVIEMBRE 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

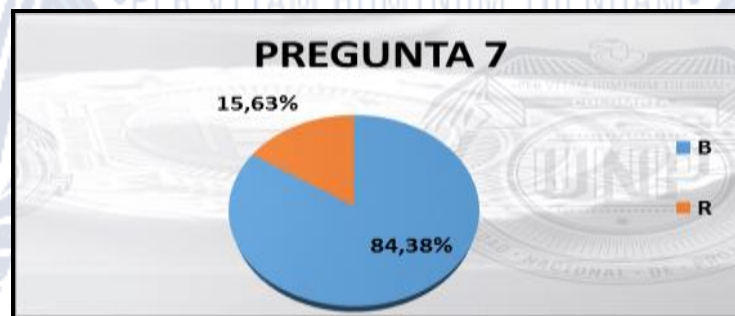
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



SATISFACCIÓN

Por último, respecto a la pregunta **¿Cómo califica nuestro servicio?**, nos ayuda a determinar que el 84.38% de los encuestados encuentran que nuestro servicio es Bueno y el 15.63% restante lo califican como Regular.

PREGUNTA 7			
¿Cómo clasifica nuestro servicio?	B	27	84,38%
	R	5	15,63%
	M	0	0,00%
TOTAL		32	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 32 encuestas realizadas en los diferentes GURP, se tiene que 18 son hombres que corresponde a un 56.25% y 14 son mujeres que corresponde al 43.75% del total de los encuestados durante el mes de noviembre.

TOTAL, ENCUESTADOS		
MUJERES	14	43,75%
HOMBRES	18	56,25%
	32	100,00%

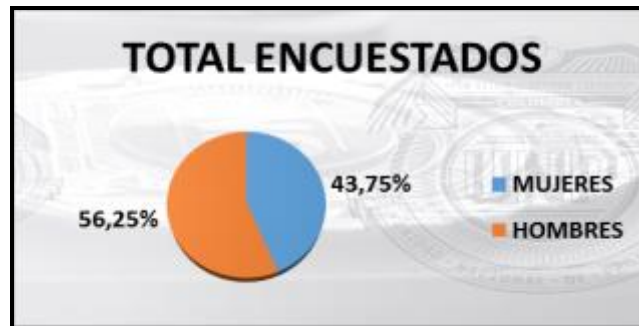


INFORME CONSOLIDADO

NOVIEMBRE 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 32 personas encuestadas en el mes de noviembre del presente año, 14 son mujeres, correspondiendo al 43.75% del total de la población muestra, quienes consideraron nuestro servicio como bueno con un 92.86% y regular con un 7.14%.

PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES ENCUESTADAS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	13	92,86%
	R	1	7,14%
	M	0	0,00%
TOTAL		14	100,00%

PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	14	77,78%
	R	4	22,22%
	M	0	0,00%
TOTAL		18	100,00%

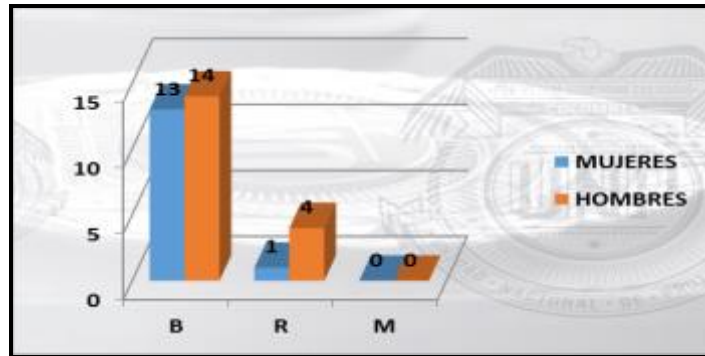


INFORME CONSOLIDADO

NOVIEMBRE 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 noviembre 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 87.50% 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

NOVIEMBRE 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



9. COMPARATIVO ENCUESTAS SATISFACCIÓN AL USUARIO (ENERO - NOVIEMBRE DE 2016)

A continuación, se presentan los datos estadísticos comparativos de los 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 NOVIEMBRE 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
SEPTIEMBRE	176	45
OCTUBRE	164	57
NOVIEMBRE	138	32
TOTAL	2398	552



INFORME CONSOLIDADO

NOVIEMBRE 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	SI	NO	NO
	BOGOTA	REGIONAL	BOGOTA	REGIONAL
ENERO	66,34%	100,00%	33,66%	0,00%
FEBRERO	73,78%	84,72%	26,26%	15,28%
MARZO	74,39%	83,93%	25,61%	16,07%
ABRIL	70,75%	92,59%	29,25%	7,41%
MAYO	68,85%	92,68%	31,15%	7,32%
JUNIO	73,68%	86,00%	26,32%	14,00%
JULIO	76,96%	77,59%	23,04%	22,41%
AGOSTO	75,42%	13,46%	24,58%	86,54%



INFORME CONSOLIDADO

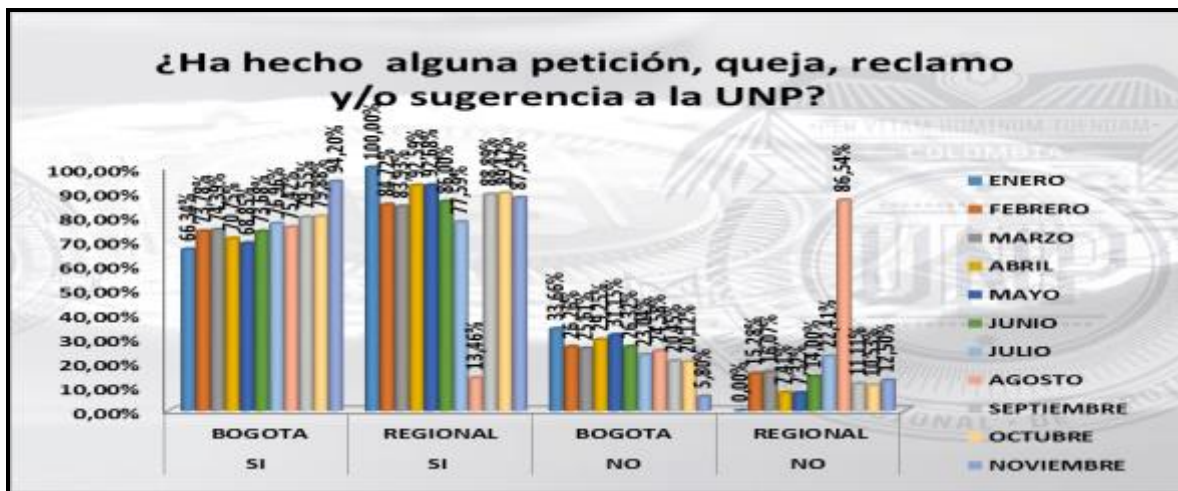
NOVIEMBRE 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



SEPTIEMBRE	79,55%	88,89%	20,45%	11,11%
OCTUBRE	79,88%	89,47%	20,12%	10,53%
NOVIEMBRE	94,20%	87,50%	5,80%	12,50%



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%



INFORME CONSOLIDADO

NOVIEMBRE 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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%
SEPTIEMBRE	0,57%	0,00%	1,70%	76,70%	21,02%
OCTUBRE	0,00%	0,61%	1,83%	65,24%	32,32%
NOVIEMBRE	0,72%	0,00%	0,72%	66,67%	31,88%



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%



INFORME CONSOLIDADO

NOVIEMBRE 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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%
SEPTIEMBRE	4,44%	2,22%	15,56%	44,44%	33,33%
OCTUBRE	0,00%	0,61%	1,83%	65,24%	32,32%
NOVIEMBRE	0,00%	3,13%	15,63%	40,63%	40,63%



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%



INFORME CONSOLIDADO

NOVIEMBRE 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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%
SEPTIEMBRE	1,14%	0,00%	2,84%	42,61%	53,41%
OCTUBRE	0,00%	0,61%	3,66%	42,07%	53,66%
NOVIEMBRE	0,72%	0,00%	2,90%	49,28%	47,10%



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



INFORME CONSOLIDADO

NOVIEMBRE 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

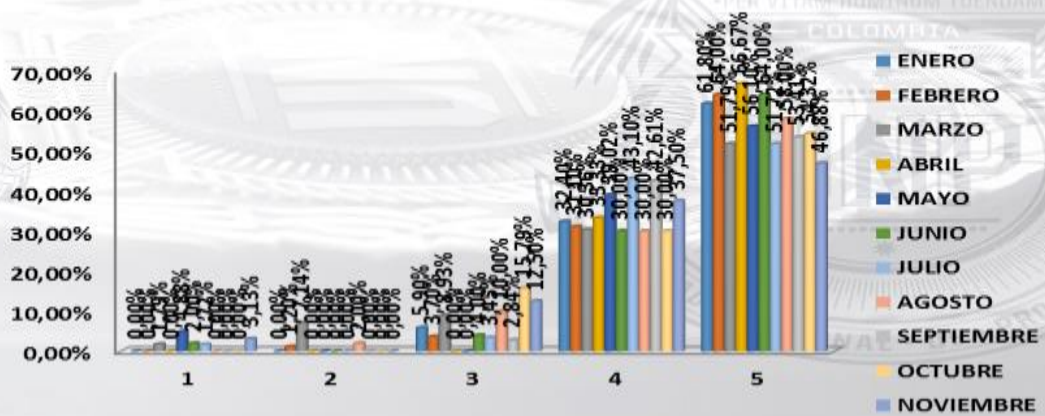
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

	1	2	3	4	5
ENERO	0,00%	0,00%	5,90%	32,40%	61,80%
FEBRERO	0,00%	1,20%	3,70%	31,10%	64,00%
MARZO	1,79%	7,14%	8,93%	30,36%	51,79%
ABRIL	0,00%	0,00%	0,00%	33,33%	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%
SEPTIEMBRE	0,00%	0,00%	2,84%	42,61%	53,41%
OCTUBRE	0,00%	0,00%	15,79%	30,00%	54,32%
NOVIEMBRE	3,13%	0,00%	12,50%	37,50%	46,88%

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





INFORME CONSOLIDADO

NOVIEMBRE 2016

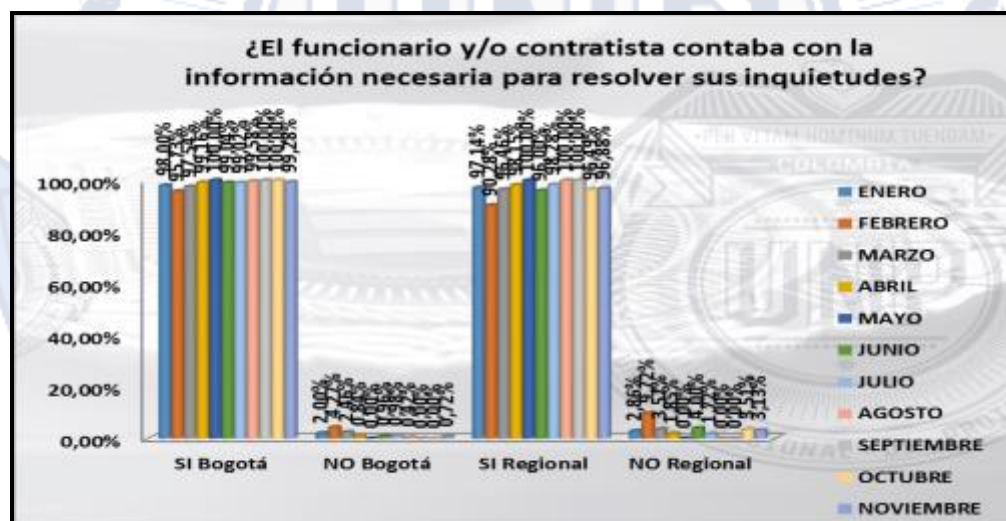
GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

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%
SEPTIEMBRE	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%
OCTUBRE	100,00%	0,00%	96,49%	3,51%
NOVIEMBRE	99,28%	0,72%	96,88%	3,13%





INFORME CONSOLIDADO

NOVIEMBRE 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



5. ¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?				
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%
SEPTIEMBRE	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%
OCTUBRE	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%
NOVIEMBRE	99,28%	0,72%	100,00%	0,00%





INFORME CONSOLIDADO

NOVIEMBRE 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

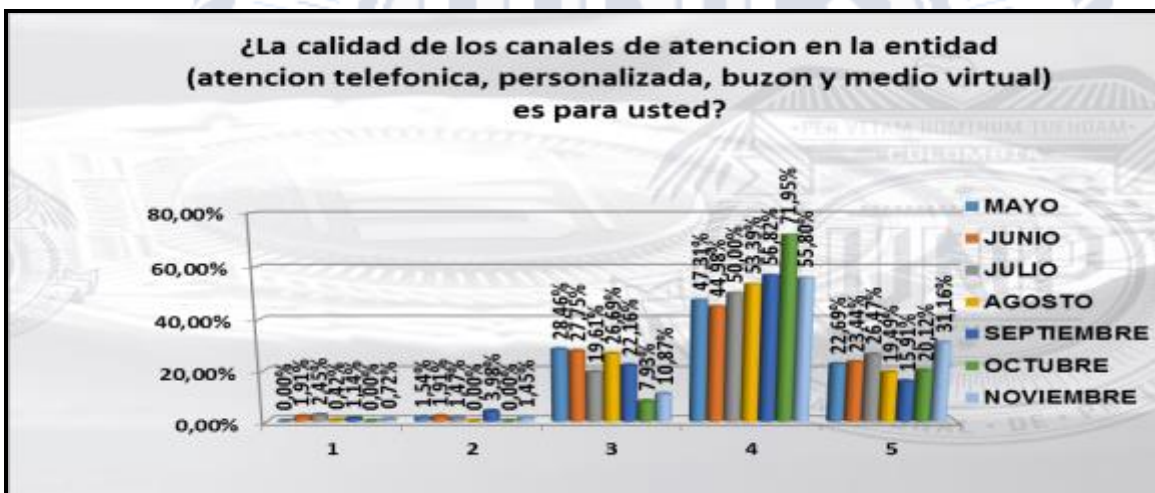
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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%
SEPTIEMBRE	1,14%	3,98%	22,16%	56,82%	15,91%
OCTUBRE	0,00%	0,00%	7,93%	71,95%	20,12%
NOVIEMBRE	0,72%	1,45%	10,87%	55,80%	31,16%





INFORME CONSOLIDADO

NOVIEMBRE 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%
SEPTIEMBRE	2,22%	0,00%	20,00%	42,22%	35,56%
OCTUBRE	0,00%	0,00%	21,43%	33,33%	45,24%
NOVIEMBRE	0,00%	3,13%	28,13%	25,00%	43,75%



SATISFACCIÓN



INFORME CONSOLIDADO

NOVIEMBRE 2016

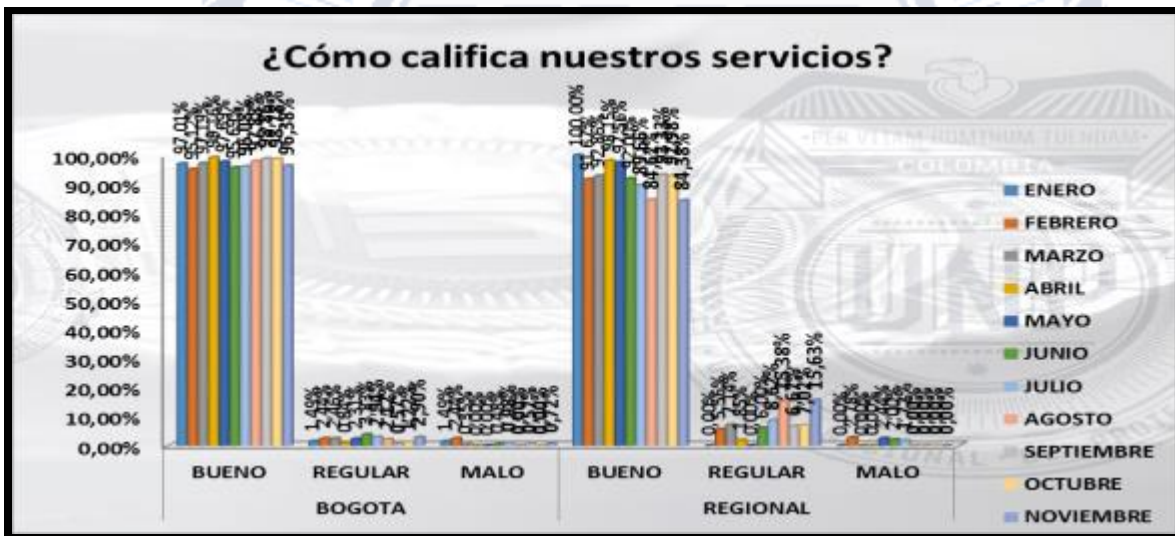
GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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%
SEPTIEMBRE	98,86%	0,57%	0,57%	93,33%	6,67%	0,00%
OCTUBRE	98,78%	1,22%	0,00%	92,98%	7,02%	0,00%
NOVIEMBRE	96,38%	2,90%	0,72%	84,38%	15,63%	0,00%



APLICACIÓN DEL ENFOQUE DIFERENCIAL



INFORME CONSOLIDADO

NOVIEMBRE 2016

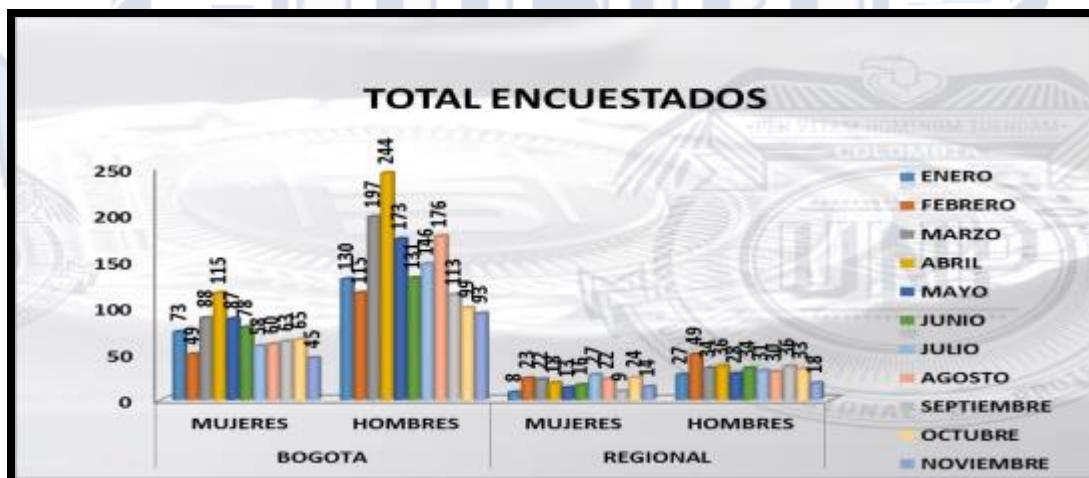
GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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
SEPTIEMBRE	63	113	9	36
OCTUBRE	65	99	24	33
NOVIEMBRE	45	93	14	18





INFORME CONSOLIDADO

NOVIEMBRE 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 noviembre 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%
SEPTIEMBRE	97,22%	1,38%	1,38%	97,98%	2,01%	0,00%
OCTUBRE	98,87%	1,12%	0,00%	96,21%	3,80%	0,00%
NOVIEMBRE	95,00%	5,08%	0,00%	93,69%	5,40%	1,00%

Elaboró: Olga Lucía Medellín Ordóñez – Contratista GAU

Liliana Giraldo Trujillo – Contratista GAU

Revisó: William Eduardo Diago Rivera – Coordinador Grupo Atención al Usuario

Aprobó: María Jimena Yáñez Gálvez – Jefe Oficina Asesora Jurídica