



**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN – UNP**

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

**BOGOTÁ D.C**



## INFORME CONSOLIDADO

OCTUBRE 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 OCTUBRE .....                  | 4   |
| 3. ESTADO CONSOLIDADO DE PQRS POR DEPENDENCIAS.....                   | 5   |
| 4. MOTIVOS DE LAS PQRS RECIBIDAS Y ATENDIDAS EN EL MES DE OCTUBRE.... | 14  |
| 5. PQRS RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENDIDAS EN EL MES DE OCTUBRE..    | 16  |
| 6. COMPARATIVO PQRS ULTIMO TRIMESTRE ENERO A OCTUBRE .....            | 18  |
| 6.1 OPORTUNIDAD RESPUESTAS PQRS.....                                  | 18  |
| 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 OCTUBRE 2016.....                    | 53  |



## INFORME CONSOLIDADO

OCTUBRE 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 octubre 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

OCTUBRE 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### 2. OPORTUNIDAD EN RESPUESTAS A PQRS MES DE OCTUBRE

En aras de medir la oportunidad en la respuesta a PQRS en el mes de octubre, se contabilizaron las PQRS del mes de septiembre que debieron contestarse en el mes de octubre, y las del mes de octubre para contestar en este mismo mes, las cuales suman **703** PQRS.

Así las cosas, de las **703** PQRS para contestar en términos en el mes de octubre, fueron respondidas **647**, lo cual indica que la UNP respondió en términos de ley el **92 %** de las señaladas.

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

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

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

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

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

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

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

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

01 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

OCTUBRE 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 octubre y el comportamiento de cada una de ellas por dependencia.

Lo anterior, no sin antes recordar que en este acápite se hace alusión a **778** 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 octubre, 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               |           |             |                        |             |          |         |
|---------------------------------|-----------|-------------|------------------------|-------------|----------|---------|
| OCTUBRE                         | RECIBIDOS | GESTIONADOS | RESPUESTA SIN TRAMITAR | EN GESTIÓN  |          | TOTALES |
|                                 |           |             |                        | EN TERMINOS | VENCIDOS |         |
| DERECHO PETICIÓN                | 18        | 10          | 1                      | 5           | 2        | 18      |
| 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                | 18        |             |                        |             |          |         |
| INDICADOR DE EFICIENCIA DEL MES |           |             |                        |             | 78       |         |



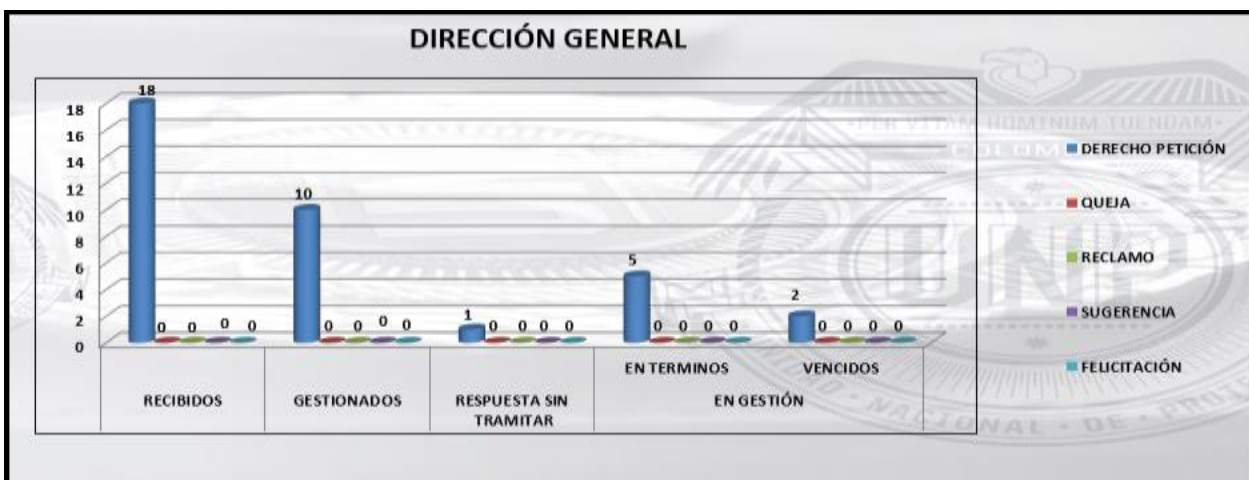


# INFORME CONSOLIDADO

OCTUBRE 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



## b. GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

| GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO    |           |             |                        |             |          |         |
|---------------------------------|-----------|-------------|------------------------|-------------|----------|---------|
| OCTUBRE                         | RECIBIDOS | GESTIONADOS | RESPUESTA SIN TRAMITAR | EN GESTIÓN  |          | TOTALES |
|                                 |           |             |                        | EN TÉRMINOS | VENCIDOS |         |
| DERECHO PETICIÓN                | 350       | 339         | 0                      | 11          | 0        | 350     |
| 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                | 350       |             |                        |             |          |         |
| INDICADOR DE EFICIENCIA DEL MES |           |             |                        |             | 100      |         |



# INFORME CONSOLIDADO

OCTUBRE 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



## c. OFICINA ASESORA JURÍDICA

| OFICINA ASESORA JURÍDICA        |           |             |                        |             |          |         |
|---------------------------------|-----------|-------------|------------------------|-------------|----------|---------|
| OCTUBRE                         | RECIBIDOS | GESTIONADOS | RESPUESTA SIN TRAMITAR | EN GESTIÓN  |          | TOTALES |
|                                 |           |             |                        | EN TERMINOS | VENCIDOS |         |
| DERECHO PETICIÓN                | 22        | 13          | 0                      | 8           | 1        | 22      |
| QUEJA                           | 0         | 0           | 0                      | 0           | 0        | 0       |
| RECLAMO                         | 1         | 0           | 0                      | 0           | 1        | 1       |
| SUGERENCIA                      | 0         | 0           | 0                      | 0           | 0        | 0       |
| FELICITACIÓN                    | 0         | 0           | 0                      | 0           | 0        | 0       |
| TOTAL, RECIBIDOS                | 23        |             |                        |             |          |         |
| INDICADOR DE EFICIENCIA DEL MES |           |             |                        |             | 93       |         |



# INFORME CONSOLIDADO

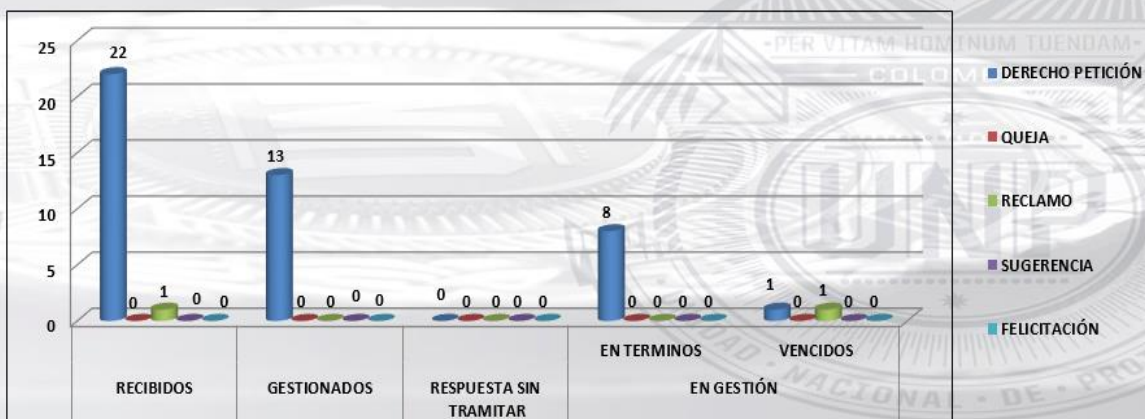
OCTUBRE 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



## OFICINA ASESORA JURÍDICA



### d. OFICINA DE CONTROL INTERNO

| OFICINA DE CONTROL INTERNO      |           |             |                        |             |          |         |
|---------------------------------|-----------|-------------|------------------------|-------------|----------|---------|
| OCTUBRE                         | RECIBIDOS | GESTIONADOS | RESPUESTA SIN TRAMITAR | EN GESTIÓN  |          | TOTALES |
|                                 |           |             |                        | EN TERMINOS | VENCIDOS |         |
| DERECHO PETICIÓN                | 3         | 2           | 0                      | 0           | 1        | 3       |
| 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                | 3         |             |                        |             |          |         |
| INDICADOR DE EFICIENCIA DEL MES |           |             |                        |             | 75       |         |



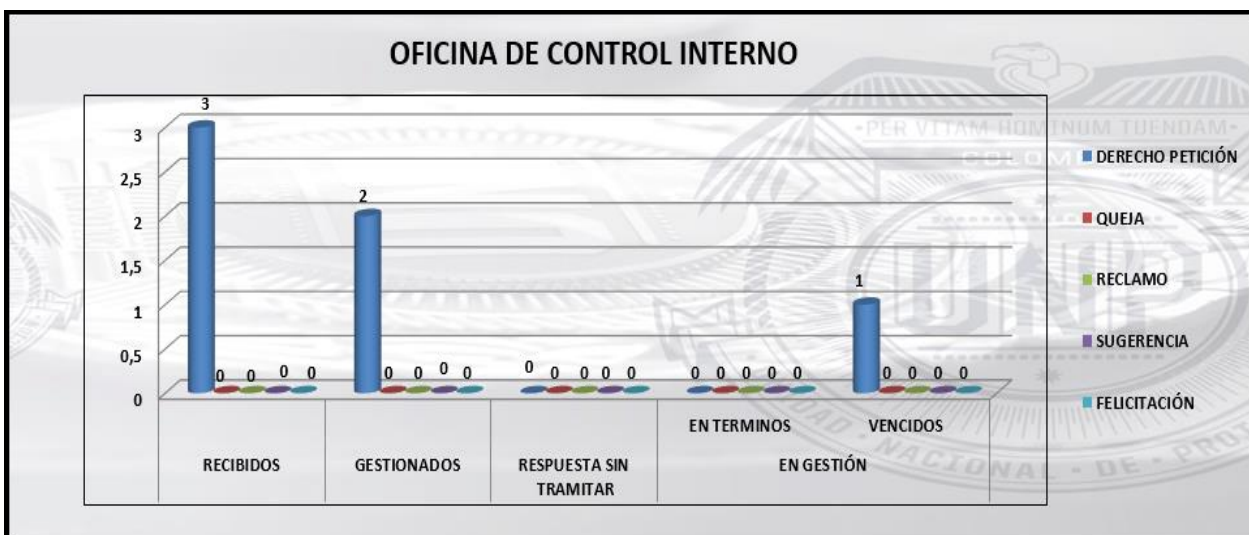


# INFORME CONSOLIDADO

OCTUBRE 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



## e. SECRETARIA GENERAL

| SECRETARIA GENERAL              |           |             |                        |             |          |         |
|---------------------------------|-----------|-------------|------------------------|-------------|----------|---------|
| OCTUBRE                         | RECIBIDOS | GESTIONADOS | RESPUESTA SIN TRAMITAR | EN GESTIÓN  |          | TOTALES |
|                                 |           |             |                        | EN TERMINOS | VENCIDOS |         |
| DERECHO PETICIÓN                | 33        | 9           | 1                      | 8           | 15       | 33      |
| QUEJA                           | 0         | 0           | 0                      | 0           | 0        | 0       |
| RECLAMO                         | 1         | 0           | 0                      | 0           | 1        | 1       |
| SUGERENCIA                      | 0         | 0           | 0                      | 0           | 0        | 0       |
| FELICITACIÓN                    | 0         | 0           | 0                      | 0           | 0        | 0       |
| TOTAL, RECIBIDOS                | 34        |             |                        |             |          |         |
| INDICADOR DE EFICIENCIA DEL MES |           |             |                        |             | 54       |         |

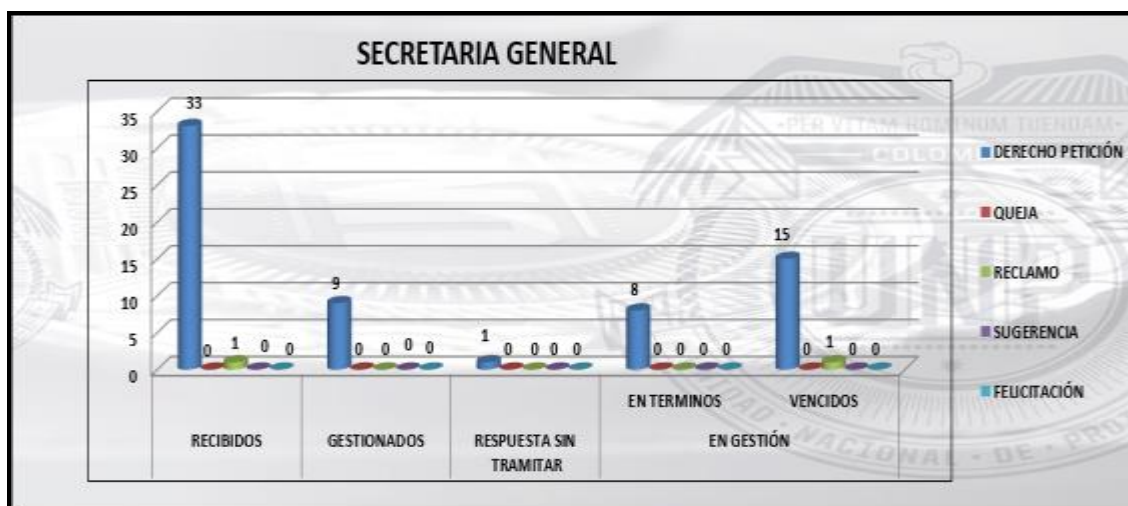


## INFORME CONSOLIDADO

OCTUBRE 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### f. SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO

| SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DE RIESGO |           |             |                        |             |          |         |
|--------------------------------------|-----------|-------------|------------------------|-------------|----------|---------|
| OCTUBRE                              | RECIBIDOS | GESTIONADOS | RESPUESTA SIN TRAMITAR | EN GESTIÓN  |          | TOTALES |
|                                      |           |             |                        | EN TERMINOS | VENCIDOS |         |
| DERECHO PETICIÓN                     | 225       | 135         | 65                     | 22          | 3        | 225     |
| QUEJA                                | 3         | 3           | 0                      | 0           | 0        | 3       |
| RECLAMO                              | 1         | 1           | 0                      | 0           | 0        | 1       |
| SUGERENCIA                           | 0         | 0           | 0                      | 0           | 0        | 0       |
| FELICITACIÓN                         | 0         | 0           | 0                      | 0           | 0        | 0       |
| TOTAL, RECIBIDOS                     | 229       |             |                        |             |          |         |
| INDICADOR DE EFICIENCIA DEL MES      |           |             |                        |             | 85       |         |

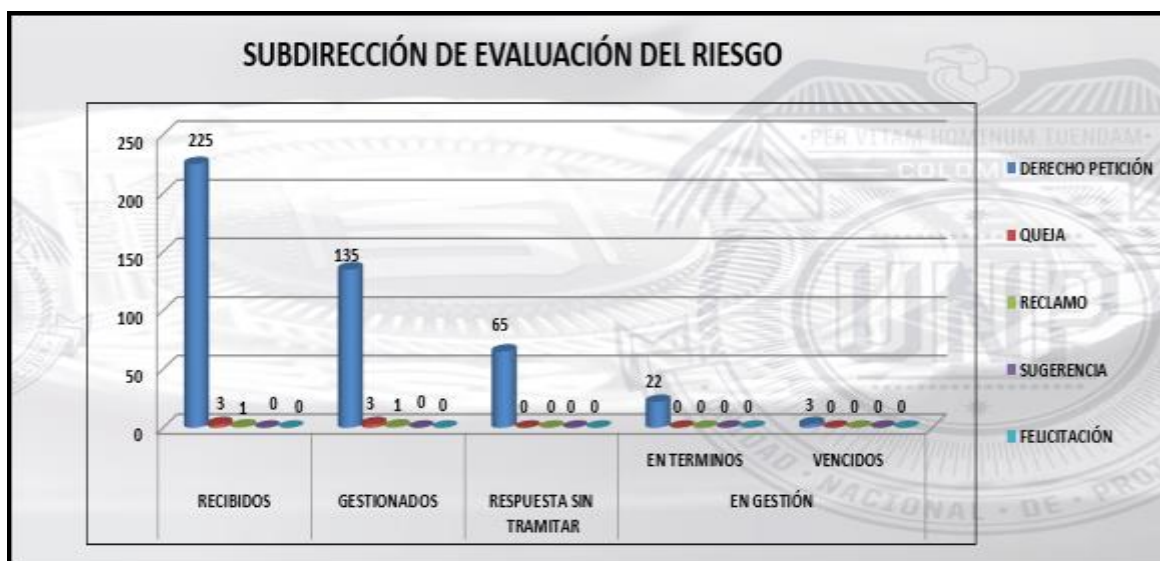


# INFORME CONSOLIDADO

OCTUBRE 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



## g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

| SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN      |           |             |                        |             |          |         |
|---------------------------------|-----------|-------------|------------------------|-------------|----------|---------|
| OCTUBRE                         | RECIBIDOS | GESTIONADOS | RESPUESTA SIN TRAMITAR | EN GESTIÓN  |          | TOTALES |
|                                 |           |             |                        | EN TERMINOS | VENCIDOS |         |
| DERECHO PETICIÓN                | 65        | 44          | 2                      | 15          | 4        | 65      |
| QUEJA                           | 9         | 6           | 0                      | 3           | 0        | 9       |
| RECLAMO                         | 17        | 4           | 0                      | 8           | 5        | 17      |
| SUGERENCIA                      | 0         | 0           | 0                      | 0           | 0        | 0       |
| FELICITACIÓN                    | 0         | 0           | 0                      | 0           | 0        | 0       |
| TOTAL, RECIBIDOS                | 91        |             |                        |             |          |         |
| INDICADOR DE EFICIENCIA DEL MES |           |             |                        |             | 80       |         |



# INFORME CONSOLIDADO

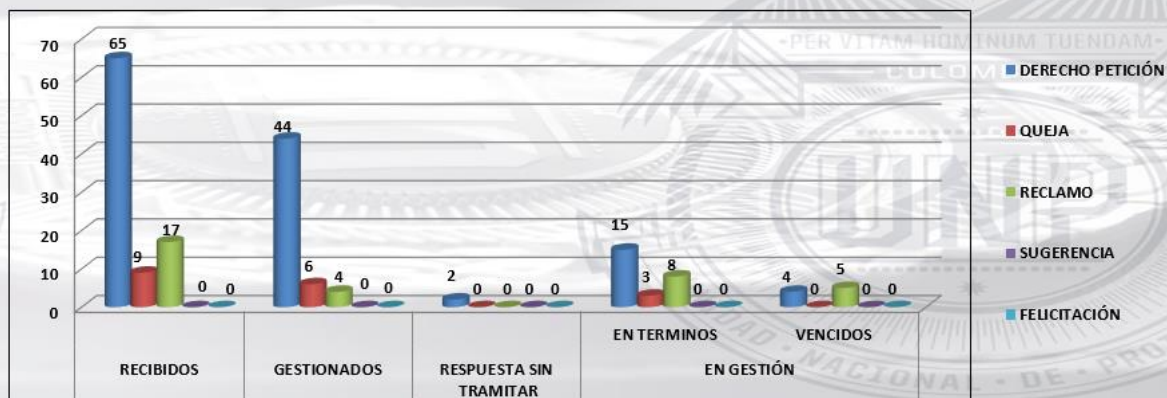
OCTUBRE 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



## SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN



## h. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

| SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO  |           |             |                        |             |          |         |
|---------------------------------|-----------|-------------|------------------------|-------------|----------|---------|
| OCTUBRE                         | RECIBIDOS | GESTIONADOS | RESPUESTA SIN TRAMITAR | EN GESTIÓN  |          | TOTALES |
|                                 |           |             |                        | EN TÉRMINOS | VENCIDOS |         |
| DERECHO PETICIÓN                | 30        | 26          | 4                      | 0           | 0        | 30      |
| 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                | 30        |             |                        |             |          |         |
| INDICADOR DE EFICIENCIA DEL MES |           |             |                        |             | 100      |         |



# INFORME CONSOLIDADO

OCTUBRE 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



## SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO



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

| RESUMÉN TOTAL DE PQRS DEL MES OCTUBRE DE 2016 |           |             |                        |             |          |         |
|-----------------------------------------------|-----------|-------------|------------------------|-------------|----------|---------|
| OCTUBRE                                       | RECIBIDOS | GESTIONADOS | RESPUESTA SIN TRAMITAR | EN GESTIÓN  |          | TOTALES |
|                                               |           |             |                        | EN TERMINOS | VENCIDOS |         |
| DERECHO PETICIÓN                              | 746       | 561         | 90                     | 69          | 26       | 746     |
| QUEJA                                         | 12        | 9           | 0                      | 3           | 0        | 12      |
| RECLAMO                                       | 20        | 5           | 0                      | 8           | 7        | 20      |
| SUGERENCIA                                    | 0         | 0           | 0                      | 0           | 0        | 0       |
| FELICITACIÓN                                  | 0         | 0           | 0                      | 0           | 0        | 0       |
| TOTAL, RECIBIDOS                              | 778       |             |                        |             |          |         |
| INDICADOR DE EFICIENCIA DEL MES               |           |             |                        |             | 92       |         |





# INFORME CONSOLIDADO

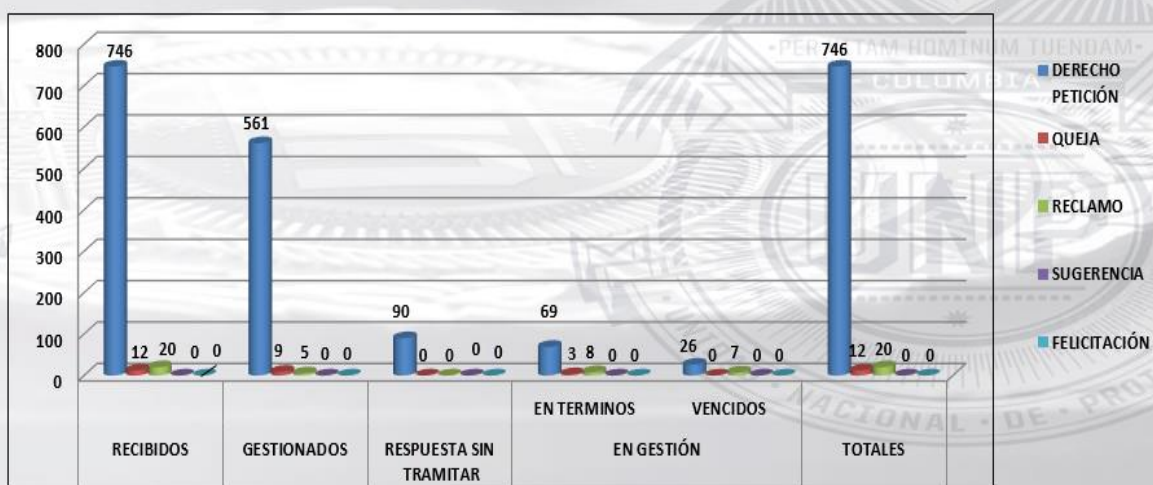
OCTUBRE 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



## TOTAL RESUMEN PQRS OCTUBRE 2016



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 OCTUBRE

| MOTIVOS DE PQRS DEL MES DE OCTUBRE 2016             |            |
|-----------------------------------------------------|------------|
| MOTIVOS                                             | FRECUENCIA |
| Ajuste de Medidas por Inconformidad a las adoptadas | 9          |
| Archivo Documental                                  | 6          |
| Comunicado CERREM                                   | 6          |



# INFORME CONSOLIDADO

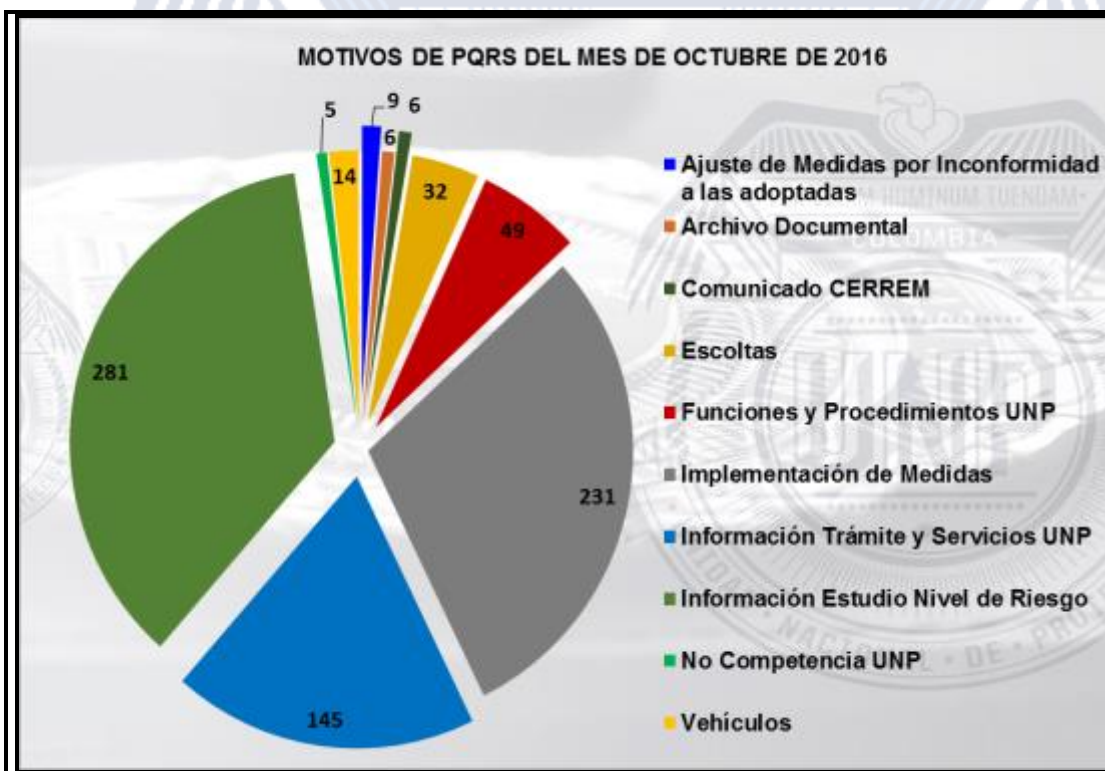
OCTUBRE 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



|                                     |            |
|-------------------------------------|------------|
| Escortas                            | 32         |
| Funciones y Procedimientos UNP      | 49         |
| Implementación de Medidas           | 231        |
| Información Trámite y Servicios UNP | 145        |
| Información Estudio Nivel de Riesgo | 281        |
| No Competencia UNP                  | 5          |
| Vehículos                           | 14         |
| <b>TOTAL, MOTIVOS</b>               | <b>778</b> |





## INFORME CONSOLIDADO

OCTUBRE 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

| PQRS RECIBIDAS POR POBLACIÓN DEL MES DE OCTUBRE 2016                     |            |
|--------------------------------------------------------------------------|------------|
| POBLACIÓN                                                                | FRECUENCIA |
| ACR                                                                      | 7          |
| Alcaldes Distritales y Regionales                                        | 1          |
| Apoderados o Profesionales Forenses                                      | 10         |
| Dirigentes o Activistas Grupos Políticos                                 | 6          |
| Dirigentes o Activistas Sindicales.                                      | 22         |
| Dirigentes del Movimiento M-19                                           | 3          |
| Dirigentes Representantes Grupos étnicos                                 | 62         |
| Dirigentes Representantes o Activistas de organizaciones defensoras DDHH | 62         |
| Docentes                                                                 | 5          |
| Ex servidores públicos                                                   | 2          |
| Entidad Pública                                                          | 290        |
| Medidas Cautelares                                                       | 2          |
| Miembros de la Misión Médica                                             | 1          |
| Periodistas y Comunicadores Sociales.                                    | 8          |
| Personas del Común                                                       | 66         |



# INFORME CONSOLIDADO

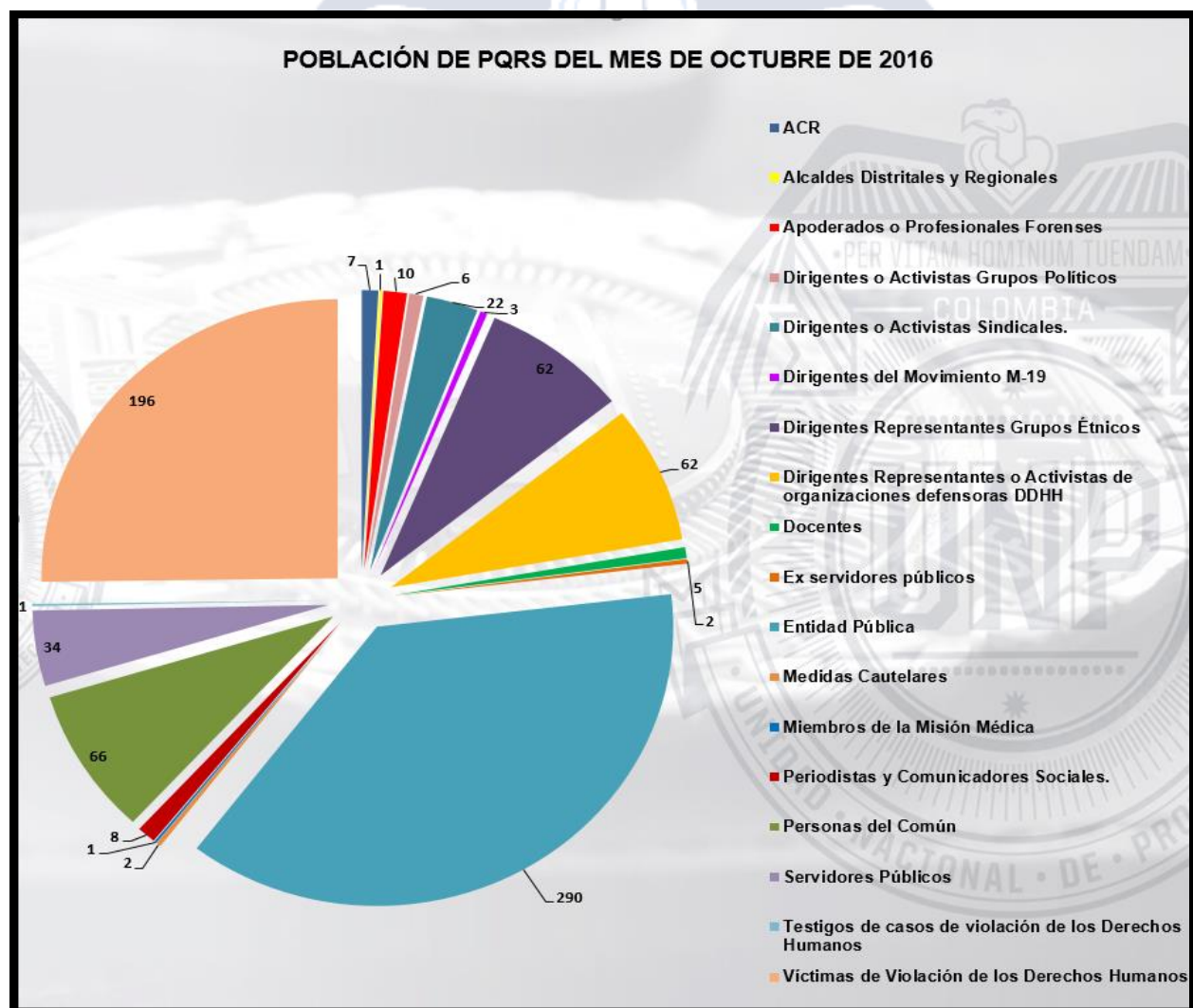
OCTUBRE 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



|                                                        |            |
|--------------------------------------------------------|------------|
| Servidores Públicos                                    | 34         |
| Testigos de casos de violación de los Derechos Humanos | 1          |
| Víctimas de Violación de los Derechos Humanos          | 196        |
| <b>TOTAL</b>                                           | <b>778</b> |









## INFORME CONSOLIDADO

OCTUBRE 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



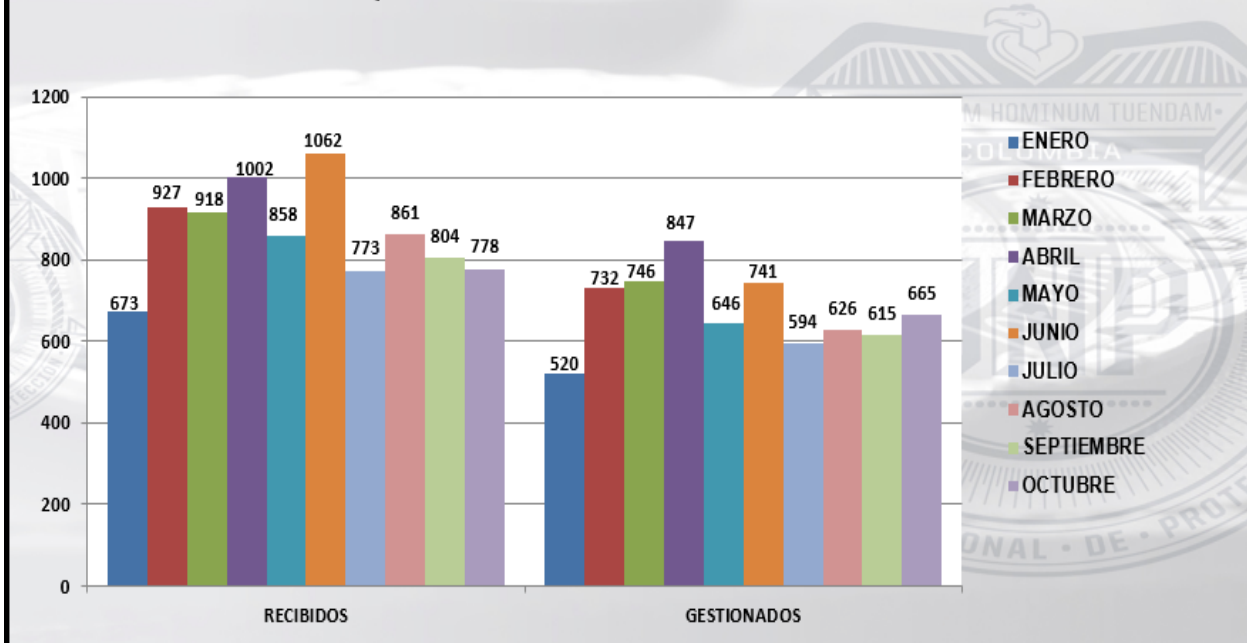
### 6.2 FLUJO PQRS

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

FLUJO DE PQRS EN EL PERIODO ENERO A OCTUBRE DE 2016

| PQRS | MESES       | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | OCTUBRE |
|------|-------------|-------|---------|-------|-------|------|-------|-------|--------|------------|---------|
|      | RECIBIDOS   | 673   | 927     | 918   | 1002  | 858  | 1062  | 773   | 861    | 804        | 778     |
|      | GESTIONADOS | 520   | 732     | 746   | 847   | 646  | 741   | 594   | 626    | 615        | 665     |

FLUJO DE PQRS EN EL PERIODO ENERO A OCTUBRE -2016





## INFORME CONSOLIDADO

OCTUBRE 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<br>EN EL MES DE OCTUBRE 2016 |     |
|-----------------------------------------------|-----|
| RADICADO                                      | 229 |
| CORREO ELECTRONICO                            | 273 |
| ATENCIÓN PERSONALIZADA                        | 56  |
| LLAMADA                                       | 220 |
| TOTAL, PQRS                                   | 778 |



|                                                                                   |                                      |  |                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|--|-------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>INFORME CONSOLIDADO</b>           |  |  |
|                                                                                   | <b>OCTUBRE 2016</b>                  |  |                                                                                     |
|                                                                                   | <b>GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO</b>     |  |                                                                                     |
|                                                                                   | <b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b> |  |                                                                                     |

b) Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. Fueron **56**

- ✓ 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 octubre 2016 se ha enviado diecinueve (19) casos remitidos por artículo 2.4.1.2.9 del Decreto 1066 de 2015. Frente a dichas causas se resolvieron 014 tramites de emergencia, 02 devoluciones y 03 no inminencias.
- ✓ Once (7) en el Grupo de Atención al Usuario por no ser competencia de la UNP.  
Las solicitudes se trasladaron una (1) a la Fiscalía General de la Nación, dos (2) Unidad para la Atención y la Reparación Integral a las Víctimas, una (1) Fiscalía General de la Nación, una (1) Ministerio de Defensa, una (1) Oficina Alto Comisionado para la Paz, una (1) Ministerio de Relaciones Exteriores y una (1) Agencia Colombiana para la Reintegración.
- ✓ Veinticinco (30) del Grupo de Solicitudes de Protección.

| SOLICITUDES DE INFORMACIÓN REMITIDAS A OTRAS ENTIDADES - OCTUBRE 2016 |           |
|-----------------------------------------------------------------------|-----------|
| DEFENSORIA DEL PUEBLO                                                 | 5         |
| INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF                     | 2         |
| MIN VIVIENDA                                                          | 1         |
| PERSONERIA MUNICIPAL                                                  | 5         |
| POLICÍA NACIONAL                                                      | 10        |
| PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN                                     | 5         |
| SECRETARIA DE GOBIERNO Y SEGURIDAD                                    | 1         |
| UNIDAD DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS                                      | 1         |
| <b>Total</b>                                                          | <b>30</b> |
| <i>Fuente: Bases de datos Grupo de Solicitudes de Protección</i>      |           |

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



## INFORME CONSOLIDADO

OCTUBRE 2016

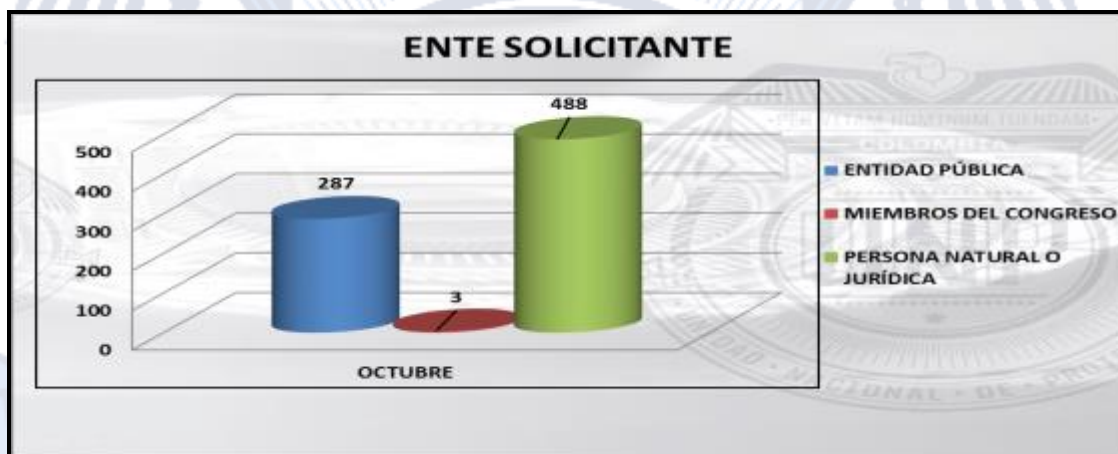
GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

| ENTE SOLICITANTE           |     |
|----------------------------|-----|
| OCTUBRE                    |     |
| ENTIDAD PÚBLICA            | 287 |
| MIEMBROS DEL CONGRESO      | 3   |
| PERSONA NATURAL O JURÍDICA | 488 |
| TOTAL                      | 778 |



d) El número de solicitudes en los que se negó acceso a la información. Fueron 2

La información que reposa en las bases de datos es de carácter confidencial, salvo en los casos que indique la ley; se puede brindar información estadística sin perjuicio de que ello afecte la seguridad de los beneficiarios de las medidas de protección. Se niega la información por ser reserva legal de la Unidad Nacional de Protección.



## INFORME CONSOLIDADO

OCTUBRE 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



- 1 Universidad Santo Tomas
- 1 Fiscalía General de la Nación

### Resumen

| Informe específico sobre solicitudes de información pública(PQRS), discriminando Mínimo la siguiente información                               |      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| MES DE OCTUBRE                                                                                                                                 |      |
| Número de solicitudes recibidas (Individual - atendidas)                                                                                       | 1214 |
| Número de solicitudes recibidas (Colectivas - atendidas)                                                                                       | 0    |
| Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.                                                                               | 56   |
| Tiempo de respuesta a cada solicitud.                                                                                                          | -    |
| Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información. (Reserva)<br>1 Universidad Santo Tomas<br>1 Fiscalía General de la Nación | 2    |
| <b>Fuente: Bases de datos Grupo de Solicitudes de Protección y Grupo Atención al usuario</b>                                                   |      |

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

### 8.1 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





## INFORME CONSOLIDADO

OCTUBRE 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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.<br>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                                                     |



## INFORME CONSOLIDADO

OCTUBRE 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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?

### 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 octubre de 2016.



## INFORME CONSOLIDADO

OCTUBRE 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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 octubre 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° OCTUBRE 2016

| TABULACIÓN DE ENCUESTAS |            |            |            |            |            |            |            |      |
|-------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------|
| BOGOTÁ OCTUBRE 2016     |            |            |            |            |            |            |            |      |
| Encuesta No.            | Pregunta 1 | Pregunta 2 | Pregunta 3 | Pregunta 4 | Pregunta 5 | Pregunta 6 | Pregunta 7 | Sexo |
| 1                       | NO         | 5          | 5          | SI         | SI         | 5          | BUENO      | M    |
| 2                       | NO         | 5          | 5          | SI         | SI         | 4          | BUENO      | M    |
| 3                       | SI         | 5          | 5          | SI         | SI         | 5          | BUENO      | F    |
| 4                       | SI         | 5          | 5          | SI         | SI         | 4          | BUENO      | F    |
| 5                       | SI         | 5          | 5          | SI         | SI         | 3          | BUENO      | F    |
| 6                       | NO         | 5          | 5          | SI         | SI         | 5          | BUENO      | F    |
| 7                       | NO         | 5          | 5          | SI         | SI         | 5          | BUENO      | M    |
| 8                       | SI         | 5          | 5          | SI         | SI         | 5          | BUENO      | F    |
| 9                       | SI         | 5          | 5          | SI         | SI         | 5          | BUENO      | F    |
| 10                      | SI         | 4          | 4          | SI         | SI         | 4          | BUENO      | M    |



# INFORME CONSOLIDADO

OCTUBRE 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



|    |    |   |   |    |    |   |         |   |
|----|----|---|---|----|----|---|---------|---|
| 11 | NO | 5 | 5 | SI | SI | 5 | BUENO   | F |
| 12 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | BUENO   | M |
| 13 | NO | 5 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO   | F |
| 14 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | BUENO   | M |
| 15 | SI | 2 | 2 | SI | SI | 3 | BUENO   | F |
| 16 | NO | 5 | 5 | SI | SI | 5 | BUENO   | M |
| 17 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO   | M |
| 18 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | BUENO   | F |
| 19 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO   | F |
| 20 | NO | 5 | 5 | SI | SI | 4 | BUENO   | M |
| 21 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO   | F |
| 22 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | BUENO   | F |
| 23 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO   | M |
| 24 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO   | M |
| 25 | SI | 3 | 3 | SI | SI | 3 | REGULAR | F |
| 26 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO   | M |
| 27 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO   | F |
| 28 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | BUENO   | F |
| 29 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | BUENO   | F |
| 30 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | BUENO   | F |
| 31 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | BUENO   | F |
| 32 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO   | F |
| 33 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 4 | BUENO   | M |
| 34 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 4 | BUENO   | M |
| 35 | SI | 5 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO   | M |
| 36 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO   | M |
| 37 | SI | 4 | 5 | SI | SI | 4 | BUENO   | M |
| 38 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | BUENO   | M |



# INFORME CONSOLIDADO

OCTUBRE 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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





# INFORME CONSOLIDADO

OCTUBRE 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



|    |    |   |   |    |    |   |       |   |
|----|----|---|---|----|----|---|-------|---|
| 67 | NO | 4 | 4 | SI | SI | 3 | BUENO | F |
| 68 | NO | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO | F |
| 69 | NO | 4 | 4 | SI | SI | 3 | BUENO | M |
| 70 | NO | 4 | 4 | SI | SI | 3 | BUENO | F |
| 71 | NO | 4 | 5 | SI | SI | 4 | BUENO | M |
| 72 | NO | 4 | 4 | SI | SI | 3 | BUENO | M |
| 73 | NO | 5 | 5 | SI | SI | 4 | BUENO | F |
| 74 | NO | 5 | 5 | SI | SI | 4 | BUENO | F |
| 75 | NO | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO | M |
| 76 | NO | 4 | 5 | SI | SI | 3 | BUENO | F |
| 77 | NO | 4 | 5 | SI | SI | 4 | BUENO | M |
| 78 | NO | 4 | 5 | SI | SI | 4 | BUENO | M |
| 79 | NO | 4 | 5 | SI | SI | 4 | BUENO | F |
| 80 | NO | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO | F |
| 81 | NO | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO | F |
| 82 | NO | 3 | 3 | SI | SI | 3 | BUENO | M |
| 83 | NO | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO | M |
| 84 | NO | 4 | 4 | SI | SI | 3 | BUENO | F |
| 85 | NO | 5 | 5 | SI | SI | 3 | BUENO | M |
| 86 | NO | 4 | 5 | SI | SI | 4 | BUENO | F |
| 87 | NO | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO | F |
| 88 | NO | 4 | 4 | SI | SI | 3 | BUENO | F |
| 89 | NO | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO | M |
| 90 | SI | 4 | 5 | SI | SI | 5 | BUENO | M |
| 91 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | BUENO | M |
| 92 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO | M |
| 93 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO | F |
| 94 | SI | 4 | 5 | SI | SI | 4 | BUENO | M |



# INFORME CONSOLIDADO

OCTUBRE 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



|     |    |   |   |    |    |   |         |   |
|-----|----|---|---|----|----|---|---------|---|
| 95  | SI | 4 | 5 | SI | SI | 4 | BUENO   | M |
| 96  | SI | 4 | 3 | SI | SI | 4 | BUENO   | M |
| 97  | SI | 4 | 5 | SI | SI | 4 | BUENO   | M |
| 98  | SI | 4 | 5 | SI | SI | 4 | BUENO   | F |
| 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 | 5 | SI | SI | 4 | BUENO   | M |
| 104 | SI | 4 | 5 | SI | SI | 4 | BUENO   | F |
| 105 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO   | M |
| 106 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO   | M |
| 107 | SI | 4 | 3 | SI | SI | 4 | BUENO   | F |
| 108 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO   | M |
| 109 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO   | F |
| 110 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO   | M |
| 111 | SI | 4 | 5 | SI | SI | 4 | BUENO   | M |
| 112 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO   | M |
| 113 | SI | 4 | 5 | SI | SI | 4 | BUENO   | F |
| 114 | SI | 3 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO   | F |
| 115 | SI | 4 | 5 | SI | SI | 4 | BUENO   | M |
| 116 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO   | F |
| 117 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | REGULAR | M |
| 118 | SI | 5 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO   | M |
| 119 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO   | F |
| 120 | SI | 4 | 5 | SI | SI | 4 | BUENO   | M |
| 121 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO   | M |
| 122 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO   | F |



# INFORME CONSOLIDADO

OCTUBRE 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



|     |    |   |   |    |    |   |       |   |
|-----|----|---|---|----|----|---|-------|---|
| 123 | SI | 4 | 5 | SI | SI | 4 | BUENO | M |
| 124 | SI | 4 | 5 | SI | SI | 4 | BUENO | F |
| 125 | SI | 4 | 5 | SI | SI | 4 | BUENO | M |
| 126 | SI | 4 | 5 | SI | SI | 4 | BUENO | M |
| 127 | SI | 4 | 5 | SI | SI | 4 | BUENO | M |
| 128 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 4 | BUENO | M |
| 129 | SI | 4 | 3 | SI | SI | 4 | BUENO | M |
| 130 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO | M |
| 131 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO | M |
| 132 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO | M |
| 133 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO | M |
| 134 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO | M |
| 135 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO | F |
| 136 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO | F |
| 137 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO | F |
| 138 | SI | 4 | 5 | SI | SI | 4 | BUENO | F |
| 139 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO | M |
| 140 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO | M |
| 141 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO | M |
| 142 | SI | 4 | 3 | SI | SI | 4 | BUENO | M |
| 143 | SI | 4 | 5 | SI | SI | 4 | BUENO | M |
| 144 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO | M |
| 145 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO | M |
| 146 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO | M |
| 147 | SI | 4 | 5 | SI | SI | 4 | BUENO | M |
| 148 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO | F |
| 149 | SI | 4 | 5 | SI | SI | 4 | BUENO | F |
| 150 | SI | 4 | 5 | SI | SI | 4 | BUENO | F |



## INFORME CONSOLIDADO

OCTUBRE 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



|     |    |   |   |    |    |   |       |   |
|-----|----|---|---|----|----|---|-------|---|
| 151 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO | M |
| 152 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO | F |
| 153 | SI | 4 | 5 | SI | SI | 4 | BUENO | M |
| 154 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO | F |
| 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 | 5 | SI | SI | 4 | BUENO | F |
| 159 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO | M |
| 160 | SI | 4 | 5 | SI | SI | 4 | BUENO | M |
| 161 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | BUENO | M |
| 162 | SI | 4 | 5 | SI | SI | 4 | BUENO | F |
| 163 | SI | 4 | 5 | SI | SI | 5 | BUENO | M |
| 164 | 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 164 personas encuestadas 131 de ellas ya habían elevado una PQRS ante la entidad, lo cual corresponde al 79.88% de la población muestra.

Así las cosas solo el 20.12 % elevó por primera vez una PQRS ante la entidad.



## INFORME CONSOLIDADO

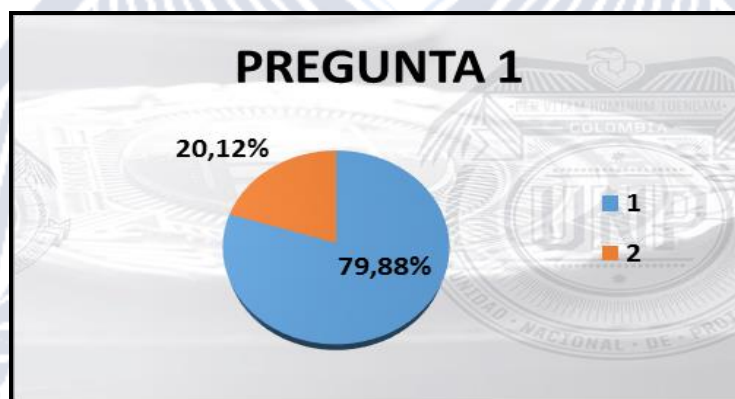
OCTUBRE 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



| PREGUNTA 1                                                         |    |     |         |
|--------------------------------------------------------------------|----|-----|---------|
| ¿He hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP? | SI | 131 | 79,88%  |
|                                                                    | NO | 33  | 20,12%  |
| TOTAL                                                              |    | 164 | 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 97.56% de los encuestados han considerado que fue oportuna la respuesta a la PQRS elevada ante la entidad, lo que corresponde a la escala 5 y 4 antes referida.

Se vislumbra que tan solo el 2.44% de los encuestados no considera que fue oportuna la respuesta emitida por nuestros asesores, correspondiendo este valor a la escala 3, 2 y 1.





## INFORME CONSOLIDADO

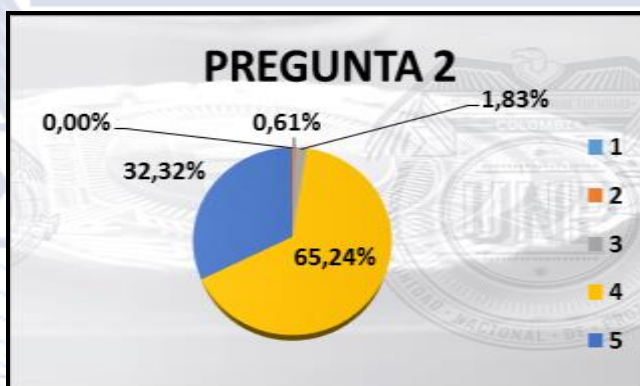
OCTUBRE 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



| PREGUNTA 2                                                 |   |     |         |
|------------------------------------------------------------|---|-----|---------|
| ¿La respuesta a su Solicitud fue respondida oportunamente? | 1 | 0   | 0,00%   |
|                                                            | 2 | 1   | 0,61%   |
|                                                            | 3 | 3   | 1,83%   |
|                                                            | 4 | 107 | 65,24%  |
|                                                            | 5 | 53  | 32,32%  |
| TOTAL                                                      |   | 164 | 100,00% |



### ORIENTACIÓN

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

El 95.73% 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.



## INFORME CONSOLIDADO

OCTUBRE 2016

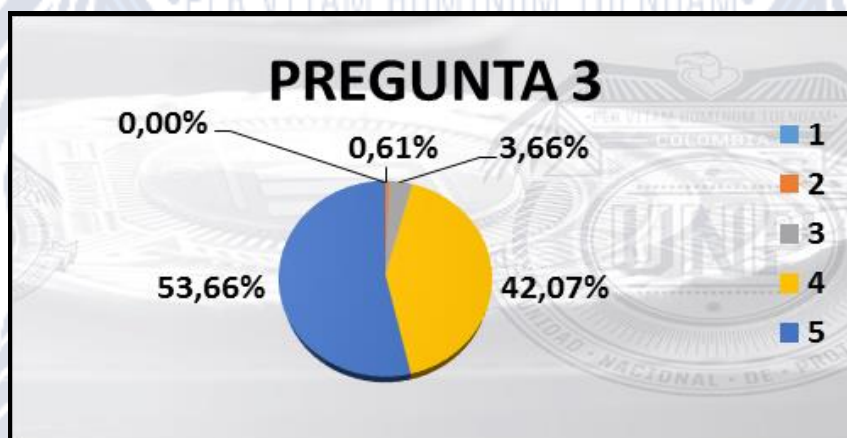
GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



De tal manera, se observa que solo el 4.27% 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   | 0,61%   |
|                                                                                      | 3 | 6   | 3,66%   |
|                                                                                      | 4 | 69  | 42,07%  |
|                                                                                      | 5 | 88  | 53,66%  |
| TOTAL                                                                                |   | 164 | 100,00% |



### DOMINIO

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

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



# INFORME CONSOLIDADO

OCTUBRE 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



## PREGUNTA 4

|                                                                                                     |    |     |         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----|-----|---------|
| ¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes? | SI | 164 | 100,00% |
|                                                                                                     | NO | 0   | 0,00%   |
| TOTAL                                                                                               |    | 164 | 100,00% |

## PREGUNTA 4



## PREGUNTA 5

|                                                                                       |    |     |         |
|---------------------------------------------------------------------------------------|----|-----|---------|
| ¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted? | SI | 164 | 100,00% |
|                                                                                       | NO | 0   | 0,00%   |
| TOTAL                                                                                 |    | 164 | 100,00% |



## INFORME CONSOLIDADO

OCTUBRE 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### PREGUNTA 5



■ SI

#### 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 164 personas encuestadas el 92.07% consideran que los canales de atención de la entidad son buenos y el 7.93% 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 | 0   | 0,00%   |
|                                                                                                                                 | 3 | 13  | 7,93%   |
|                                                                                                                                 | 4 | 118 | 71,95%  |
|                                                                                                                                 | 5 | 33  | 20,12%  |
| TOTAL                                                                                                                           |   | 164 | 100,00% |

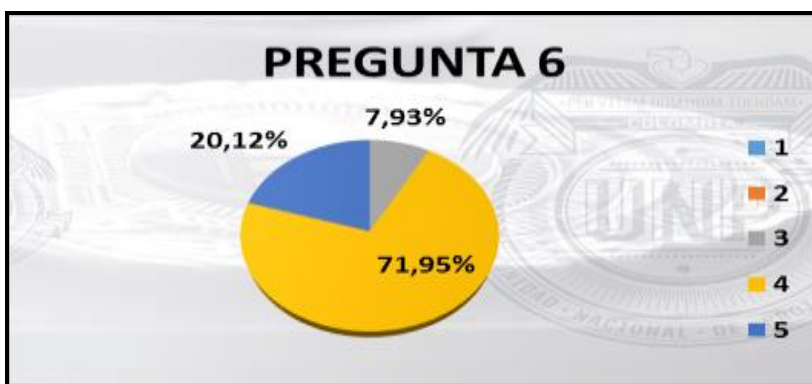


## INFORME CONSOLIDADO

OCTUBRE 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

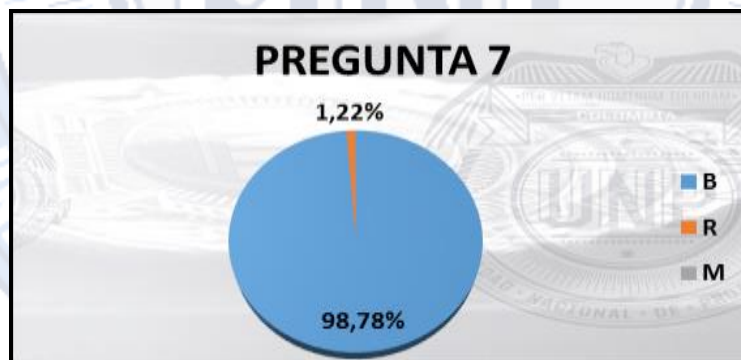
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### SATISFACCIÓN

Por último respecto a la pregunta **¿Cómo califica nuestro servicio?**, nos ayuda a determinar que el 98,78% de los encuestados encuentran que nuestro servicio es Bueno y el 1,22% restante lo califica como Regular.

| PREGUNTA 7                        |   |     |         |
|-----------------------------------|---|-----|---------|
| ¿Cómo clasifica nuestro servicio? | B | 162 | 98,78%  |
|                                   | R | 2   | 1,22%   |
|                                   | M | 0   | 0,00%   |
| TOTAL                             |   | 164 | 100,00% |







## INFORME CONSOLIDADO

OCTUBRE 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

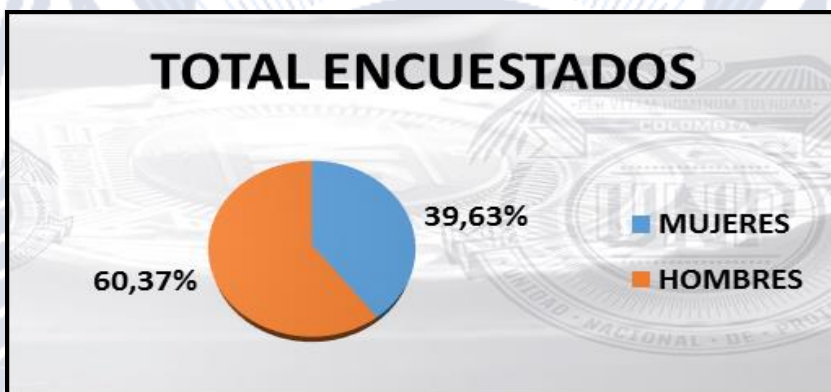
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### CANTIDAD DE HOMBRES Y MUJERES QUE CALIFICARON NUESTRO SERVICIO

En lo concerniente a “¿Cantidad de hombres y mujeres que calificaron nuestro servicio? De las 164 encuestas realizadas, se tiene que 99 son hombres que corresponde a un 60.37% y 65 son mujeres, correspondiendo al 39.63% del total de los encuestados durante el mes de octubre.

| TOTAL, ENCUESTADOS |     |         |
|--------------------|-----|---------|
| MUJERES            | 65  | 39,63%  |
| HOMBRES            | 99  | 60,37%  |
|                    | 164 | 100,00% |



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

De las 164 personas encuestadas en el mes de octubre del presente año, 65 son mujeres, correspondiendo al 39.63% del total de la población muestra, quienes consideraron nuestro servicio como bueno en un 98.46%.



# INFORME CONSOLIDADO

OCTUBRE 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

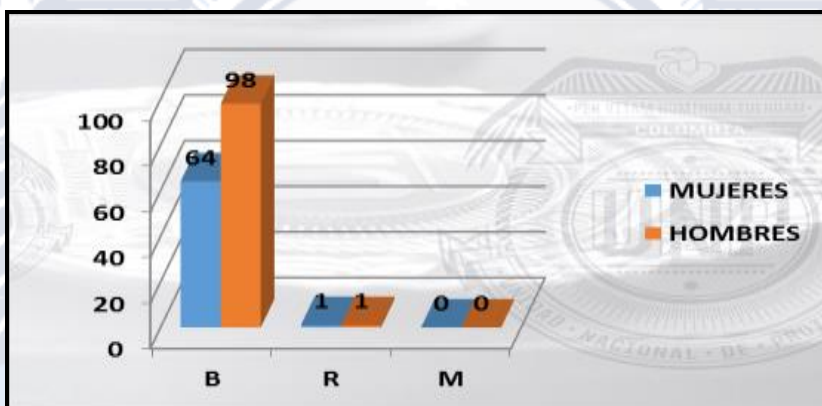


## PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES ENCUESTADAS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO

|                                  |   |    |         |
|----------------------------------|---|----|---------|
| ¿Cómo califica nuestro servicio? | B | 64 | 98,46%  |
|                                  | R | 1  | 1,54%   |
|                                  | M | 0  | 0,00%   |
| TOTAL                            |   | 65 | 100,00% |

## PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO

|                                  |   |    |         |
|----------------------------------|---|----|---------|
| ¿Cómo califica nuestro servicio? | B | 98 | 98,99%  |
|                                  | R | 1  | 1,01%   |
|                                  | M | 0  | 0,00%   |
| TOTAL                            |   | 99 | 100,00% |



## CONCLUSIONES

Una vez efectuado el análisis de las encuestas practicadas a la población muestra que elevaron alguna PQRS a la entidad podemos concluir que:



## INFORME CONSOLIDADO

OCTUBRE 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



- Los solicitantes y beneficiarios del Programa conocen los canales para elevar PQRS ante la Unidad como quiera que el 79.88% 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 39.63% de los encuestados son mujeres y que el 98.46% de las mismas, calificaron nuestro servicio como bueno.
- Se implementó un nuevo indicador de percepción el cual nos permite determinar que de las 164 personas encuestadas el 92.07% consideran que los canales de atención de la entidad son buenos y el 7.93% restantes no se encuentra satisfecho 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.

### 8.2 ATENCIÓN AL USUARIO EN GRUPOS REGIONALES DE PROTECCIÓN

Como es de suma importancia para el G.A.U. y para la Entidad saber la percepción que tiene el usuario o beneficiario frente a la gestión ejecutada con sus PQRS, en cada uno de los Grupos Regionales de Protección de la UNP; durante el mes de octubre se consolidó la encuesta de satisfacción a cada una de las personas atendidas, realizando un total de 57 encuestas.



# INFORME CONSOLIDADO

OCTUBRE 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

OCTUBRE DE 2016

| TABULACION DE ENCUESTAS GURP OCTUBRE 2016 |                |                |                |                |                |                |                |          |              |
|-------------------------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------|--------------|
| Encues<br>ta No.                          | Pregun<br>ta 1 | Pregun<br>ta 2 | Pregun<br>ta 3 | Pregun<br>ta 4 | Pregun<br>ta 5 | Pregun<br>ta 6 | Pregun<br>ta 7 | Sex<br>o | SEDE         |
| 1                                         | SI             | 5              | 5              | SI             | SI             | -              | BUENO          | M        | BUENAVENTURA |
| 2                                         | SI             | 4              | 4              | SI             | SI             | -              | BUENO          | F        | BUENAVENTURA |
| 3                                         | NO             | 5              | 5              | SI             | SI             | 5              | BUENO          | F        | BUENAVENTURA |
| 4                                         | SI             | 3              | 4              | SI             | SI             | 5              | BUENO          | F        | BUENAVENTURA |
| 5                                         | SI             | 5              | 5              | SI             | SI             | 5              | BUENO          | M        | BUENAVENTURA |
| 6                                         | SI             | 5              | 5              | SI             | SI             | 5              | BUENO          | M        | BUENAVENTURA |
| 7                                         | SI             | 5              | 5              | SI             | SI             | -              | BUENO          | F        | BUENAVENTURA |
| 8                                         | NO             | 5              | 5              | SI             | SI             | -              | BUENO          | M        | BUENAVENTURA |
| 9                                         | SI             | 4              | 5              | SI             | SI             | 4              | BUENO          | M        | BUENAVENTURA |
| 10                                        | SI             | 5              | 5              | SI             | SI             | 5              | BUENO          | F        | BUENAVENTURA |
| 11                                        | SI             | 5              | 5              | SI             | SI             | 4              | BUENO          | M        | BUENAVENTURA |
| 12                                        | SI             | 5              | 5              | SI             | SI             | -              | BUENO          | F        | BUENAVENTURA |
| 13                                        | SI             | 5              | 5              | SI             | SI             | 5              | BUENO          | M        | BUENAVENTURA |
| 14                                        | SI             | 5              | 5              | SI             | SI             | 4              | BUENO          | M        | BUENAVENTURA |
| 15                                        | NO             | 5              | 5              | SI             | SI             | -              | BUENO          | M        | BUENAVENTURA |
| 16                                        | SI             | 5              | 4              | SI             | SI             | -              | BUENO          | M        | BUENAVENTURA |
| 17                                        | NO             | 4              | 5              | SI             | SI             | -              | BUENO          | M        | BUENAVENTURA |
| 18                                        | SI             | 5              | 5              | SI             | SI             | -              | BUENO          | M        | BUENAVENTURA |
| 19                                        | SI             | 5              | 5              | SI             | SI             | -              | BUENO          | M        | BUENAVENTURA |
| 20                                        | SI             | 5              | 5              | SI             | SI             | -              | BUENO          | F        | BUENAVENTURA |



# INFORME CONSOLIDADO

OCTUBRE 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



|    |    |   |   |    |    |   |       |   |                     |
|----|----|---|---|----|----|---|-------|---|---------------------|
| 21 | SI | 4 | 5 | SI | SI | - | BUENO | F | BUENAVENTURA        |
| 22 | SI | 3 | 3 | SI | SI | - | BUENO | M | BARRANCABERM<br>EJA |
| 23 | SI | 4 | 4 | SI | SI | - | BUENO | M | BARRANCABERM<br>EJA |
| 24 | SI | 4 | 4 | SI | SI | - | BUENO | F | BARRANCABERM<br>EJA |
| 25 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 3 | BUENO | M | BARRANCABERM<br>EJA |
| 26 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 3 | BUENO | F | BARRANCABERM<br>EJA |
| 27 | SI | 3 | 3 | SI | SI | 3 | BUENO | F | BARRANCABERM<br>EJA |
| 28 | SI | 3 | 3 | SI | SI | 3 | BUENO | M | BARRANCABERM<br>EJA |
| 29 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | BUENO | F | BARRANQUILLA        |
| 30 | SI | 4 | 5 | SI | SI | 4 | BUENO | M | BARRANQUILLA        |
| 31 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | BUENO | M | BARRANQUILLA        |
| 32 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | BUENO | F | BARRANQUILLA        |
| 33 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | BUENO | M | BARRANQUILLA        |
| 34 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 4 | BUENO | F | BARRANQUILLA        |
| 35 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | BUENO | M | BARRANQUILLA        |
| 36 | SI | 4 | 3 | SI | SI | 4 | BUENO | F | NEIVA               |
| 37 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO | F | NEIVA               |
| 38 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO | M | NEIVA               |
| 39 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | BUENO | F | NEIVA               |
| 40 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | BUENO | F | NEIVA               |
| 41 | SI | 5 | 5 | NO | SI | 5 | BUENO | F | NEIVA               |
| 42 | SI | 4 | 5 | SI | SI | 3 | BUENO | F | BUCARAMANGA         |





## INFORME CONSOLIDADO

OCTUBRE 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



|    |    |   |   |    |    |   |             |   |             |
|----|----|---|---|----|----|---|-------------|---|-------------|
| 43 | SI | 1 | 4 | SI | SI | 5 | BUENO       | F | BUCARAMANGA |
| 44 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | BUENO       | M | BUCARAMANGA |
| 45 | SI | 5 | 3 | NO | SI | 5 | BUENO       | M | BUCARAMANGA |
| 46 | SI | 3 | 3 | SI | SI | 3 | REGUL<br>AR | M | CUCUTA      |
| 47 | SI | 3 | 3 | SI | SI | 3 | REGUL<br>AR | M | CUCUTA      |
| 48 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO       | F | CUCUTA      |
| 49 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 5 | BUENO       | M | CUCUTA      |
| 50 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO       | M | CUCUTA      |
| 51 | SI | 3 | 3 | SI | SI | 3 | REGUL<br>AR | M | CUCUTA      |
| 52 | NO | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO       | M | CUCUTA      |
| 53 | NO | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO       | F | CUCUTA      |
| 54 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO       | M | CUCUTA      |
| 55 | SI | 3 | 3 | SI | SI | 3 | REGUL<br>AR | M | CUCUTA      |
| 56 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | BUENO       | F | CUCUTA      |
| 57 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO       | M | CUCUTA      |

### 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 57 personas encuestadas el 89.47% de ellas ya habían elevado una PQRS ante la entidad y el 10.53% no lo había hecho.



## INFORME CONSOLIDADO

OCTUBRE 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### PREGUNTA 1

|                                                                    |    |    |         |
|--------------------------------------------------------------------|----|----|---------|
| ¿He hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP? | SI | 51 | 89,47%  |
|                                                                    | NO | 6  | 10,53%  |
| TOTAL                                                              |    | 57 | 100,00% |

### PREGUNTA 1



### 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 84,21% 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 | 1  | 1,75%   |
|                                                            | 2 | 0  | 0,00%   |
|                                                            | 3 | 8  | 14,04%  |
|                                                            | 4 | 20 | 35,09%  |
|                                                            | 5 | 28 | 49,12%  |
| TOTAL                                                      |   | 57 | 100,00% |

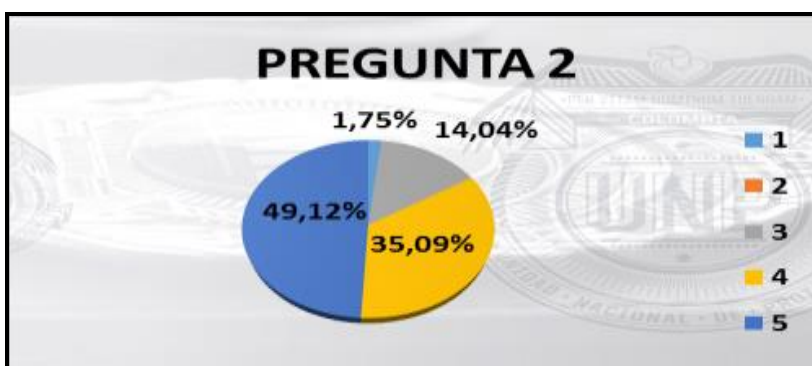


## INFORME CONSOLIDADO

OCTUBRE 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 84.21% 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 15.79% 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 | 0  | 0,00%   |
|                                                                                      | 2 | 0  | 0,00%   |
|                                                                                      | 3 | 9  | 15,79%  |
|                                                                                      | 4 | 17 | 29,82%  |
|                                                                                      | 5 | 31 | 54,39%  |
| TOTAL                                                                                |   | 57 | 100,00% |

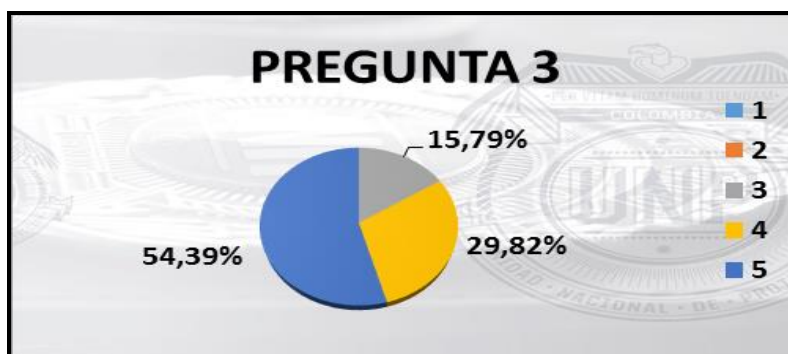


# INFORME CONSOLIDADO

OCTUBRE 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 96,49% 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 | 55 | 96,49%  |
|                                                                                                     | NO | 2  | 3,51%   |
| TOTAL                                                                                               |    | 57 | 100,00% |



## INFORME CONSOLIDADO

OCTUBRE 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### PREGUNTA 4



### PREGUNTA 5

|                                                                                       |    |    |         |
|---------------------------------------------------------------------------------------|----|----|---------|
| ¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted? | SI | 57 | 100,00% |
|                                                                                       | NO | 0  | 0,00%   |
| TOTAL                                                                                 |    | 57 | 100,00% |

### PREGUNTA 5



### PERCEPCIÓN

A la pregunta **La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica y personalizada, buzón de sugerencias y medio virtual es para usted?**, podemos determinar que de las 47 personas encuestadas el 78.57% consideran que los canales de atención de la entidad son buenos y el 21.43% restantes no se encuentra satisfecho con ellos.





## INFORME CONSOLIDADO

OCTUBRE 2016

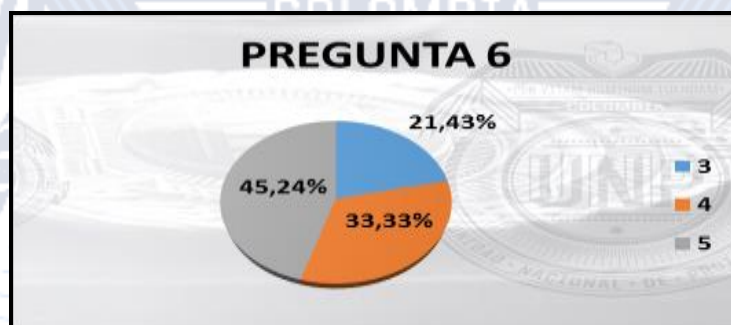
GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



**Nota:** De las 47 personas encuestadas solo 42 respondieron esta pregunta ya que a las 5 restantes se les aplico la encuesta antigua.

| 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 | 0  | 0,00%   |
|                                                                                                                                 | 3 | 9  | 21,43%  |
|                                                                                                                                 | 4 | 14 | 33,33%  |
|                                                                                                                                 | 5 | 19 | 45,24%  |
| TOTAL                                                                                                                           |   | 42 | 100,00% |



### SATISFACCIÓN

Por último, respecto a la pregunta **¿Cómo califica nuestro servicio?**, nos ayuda a determinar que el 92.98% de los encuestados encuentran que nuestro servicio es Bueno y el 7.02% restante lo califican como Regular.

| PREGUNTA 7                        |   |    |         |
|-----------------------------------|---|----|---------|
| ¿Cómo clasifica nuestro servicio? | B | 53 | 92,98%  |
|                                   | R | 4  | 7,02%   |
|                                   | M | 0  | 0,00%   |
| TOTAL                             |   | 57 | 100,00% |

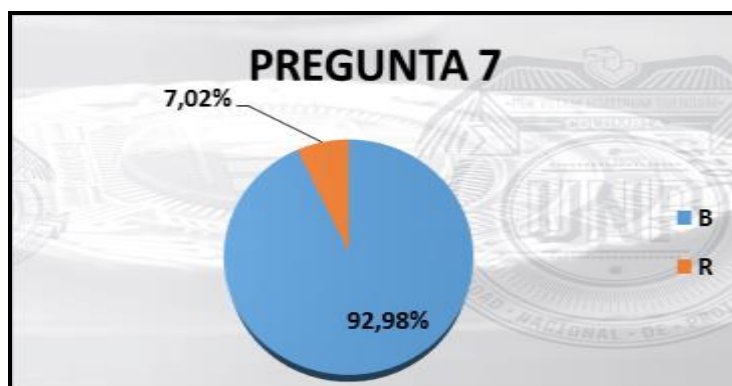


## INFORME CONSOLIDADO

OCTUBRE 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 57 encuestas realizadas en los diferentes GURP, se tiene que 33 son hombres que corresponde a un 57,89% y 24 son mujeres que corresponde al 42,11% del total de los encuestados durante el mes de octubre.

| TOTAL, ENCUESTADOS |    |         |
|--------------------|----|---------|
| MUJERES            | 24 | 42,11%  |
| HOMBRES            | 33 | 57,89%  |
| TOTAL              | 57 | 100,00% |



## INFORME CONSOLIDADO

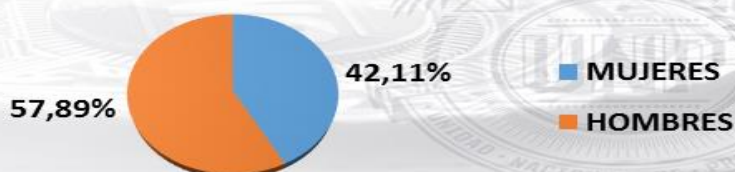
OCTUBRE 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### TOTAL ENCUESTADOS



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

De las 57 personas encuestadas en el mes de octubre del presente año, 24 son mujeres, correspondiendo al 42,11% del total de la población muestra, quienes consideraron nuestro servicio como bueno con un 100%.

#### PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES ENCUESTADAS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO

| ¿Cómo califica nuestro servicio? | B | 24 | 100,00% |
|----------------------------------|---|----|---------|
|                                  | R | 0  | 0,00%   |
|                                  | M | 0  | 0,00%   |
| TOTAL                            |   | 24 | 100,00% |

#### PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO

| ¿Cómo califica nuestro servicio? | B | 29 | 87,88%  |
|----------------------------------|---|----|---------|
|                                  | R | 4  | 12,12%  |
|                                  | M | 0  | 0,00%   |
| TOTAL                            |   | 33 | 100,00% |

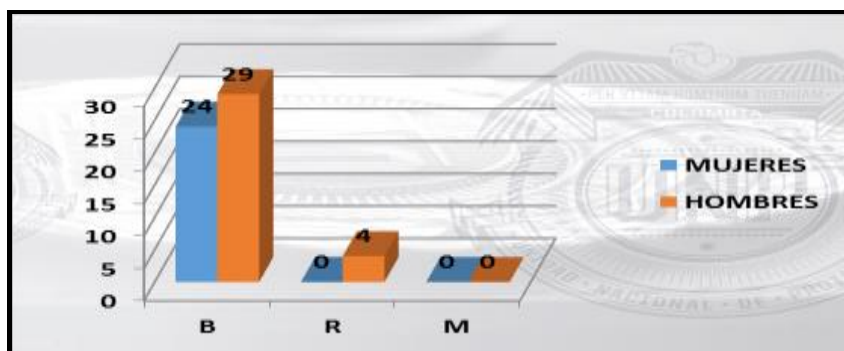


## INFORME CONSOLIDADO

OCTUBRE 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 octubre 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 89.47% 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

OCTUBRE 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### 9. COMPARATIVO ENCUESTAS SATISFACCIÓN AL USUARIO (ENERO - OCTUBRE 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<br>DE ENERO A OCTUBRE 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         |
| TOTAL                                                      | 2260   | 520        |





# INFORME CONSOLIDADO

OCTUBRE 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



## 10. 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

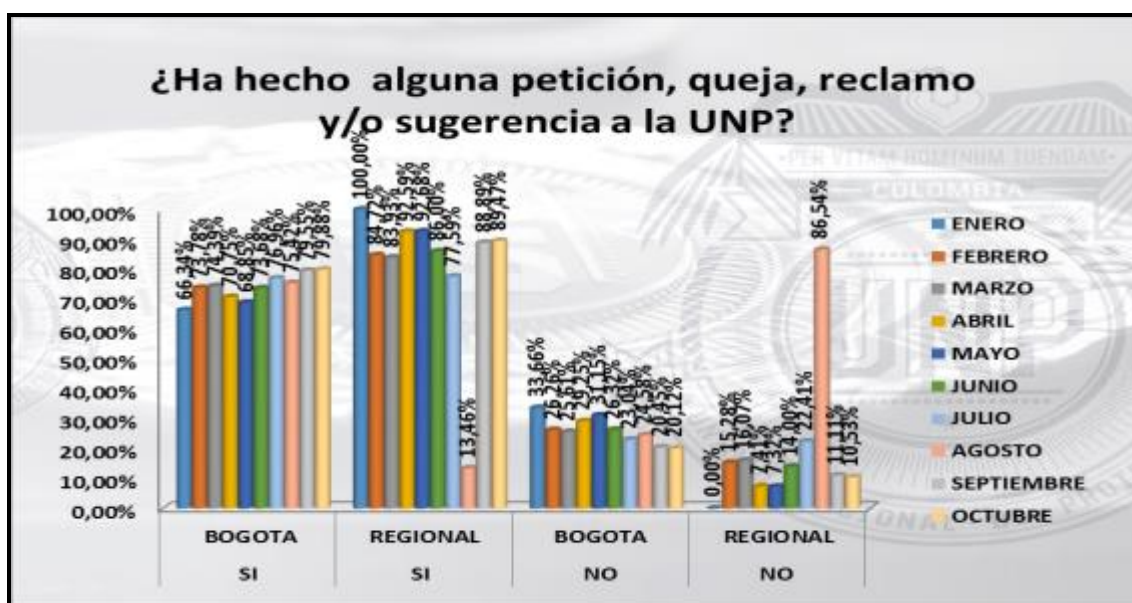
OCTUBRE 2016

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% |



### 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% |



## INFORME CONSOLIDADO

OCTUBRE 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



|            |       |       |       |        |        |
|------------|-------|-------|-------|--------|--------|
| ABRIL      | 0,00% | 0,28% | 1,95% | 38,16% | 59,61% |
| MAYO       | 0,00% | 0,38% | 1,54% | 65,00% | 33,08% |
| JUNIO      | 0,48% | 0,96% | 1,91% | 52,63% | 44,02% |
| JULIO      | 0,00% | 1,47% | 2,45% | 58,33% | 37,75% |
| AGOSTO     | 0,00% | 0,00% | 2,54% | 72,88% | 24,58% |
| SEPTIEMBRE | 0,57% | 0,00% | 1,70% | 76,70% | 21,02% |
| OCTUBRE    | 0,00% | 0,61% | 1,83% | 65,24% | 32,32% |



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% |



## INFORME CONSOLIDADO

OCTUBRE 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



|            |        |       |        |        |        |
|------------|--------|-------|--------|--------|--------|
| FEBRERO    | 12,50% | 2,80% | 9,70%  | 30,60% | 44,40% |
| MARZO      | 10,71% | 1,79% | 10,71% | 26,79% | 50,00% |
| ABRIL      | 1,85%  | 0,00% | 3,70%  | 35,19% | 59,26% |
| MAYO       | 4,88%  | 0,00% | 0,00%  | 41,46% | 53,66% |
| JUNIO      | 2,00%  | 2,00% | 4,00%  | 26,00% | 66,00% |
| JULIO      | 3,00%  | 2,00% | 5,00%  | 45,00% | 45,00% |
| AGOSTO     | 4,00%  | 2,00% | 12,00% | 27,00% | 55,00% |
| SEPTIEMBRE | 4,44%  | 2,22% | 15,56% | 44,44% | 33,33% |
| OCTUBRE    | 0,00%  | 0,61% | 1,83%  | 65,24% | 32,32% |



### ORIENTACIÓN

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





## INFORME CONSOLIDADO

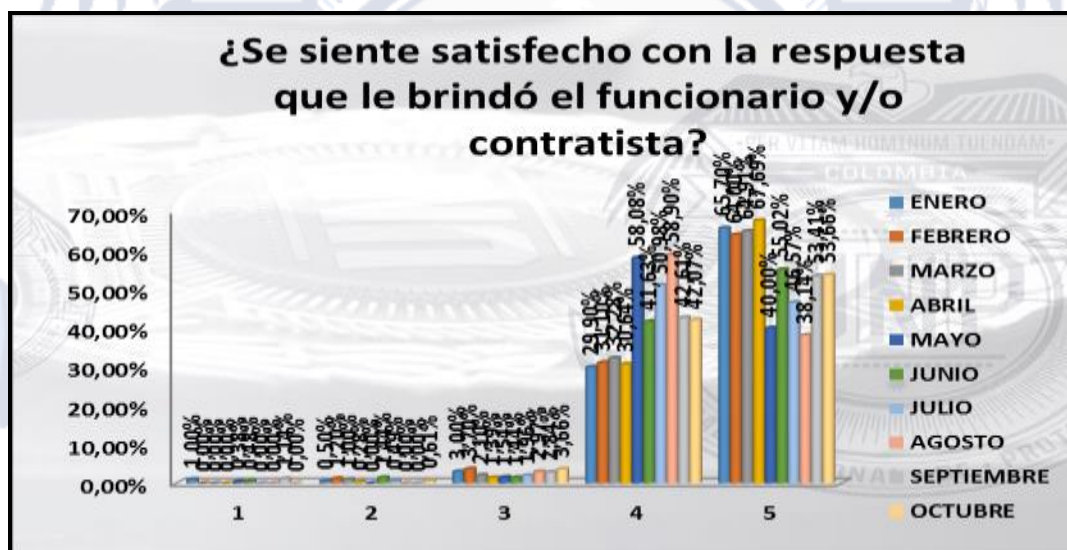
OCTUBRE 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



| 3. ¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista? |       |       |       |        |        |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|-------|--------|--------|
|                                                                                         | 1     | 2     | 3     | 4      | 5      |
| ENERO                                                                                   | 1,00% | 0,50% | 3,00% | 29,90% | 65,70% |
| FEBRERO                                                                                 | 0,00% | 1,20% | 3,70% | 31,10% | 64,00% |
| MARZO                                                                                   | 0,00% | 1,00% | 2,10% | 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% |



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





## INFORME CONSOLIDADO

OCTUBRE 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



el mas alto, De tal manera, con las respuestas dadas por las personas encuestadas en los diferentes **Grupos Regionales de Proteccion de la UNP.**

| 3. ¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista? |       |       |        |        |        |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|--------|--------|--------|
|                                                                                         | 1     | 2     | 3      | 4      | 5      |
| ENERO                                                                                   | 0,00% | 0,00% | 5,90%  | 32,40% | 61,80% |
| FEBRERO                                                                                 | 0,00% | 1,20% | 3,70%  | 31,10% | 64,00% |
| MARZO                                                                                   | 1,79% | 7,14% | 8,93%  | 30,36% | 51,79% |
| ABRIL                                                                                   | 0,00% | 0,00% | 0,00%  | 33,33% | 66,67% |
| MAYO                                                                                    | 4,88% | 0,00% | 0,00%  | 39,02% | 56,10% |
| JUNIO                                                                                   | 2,00% | 0,00% | 4,00%  | 30,00% | 64,00% |
| JULIO                                                                                   | 1,72% | 0,00% | 3,45%  | 43,10% | 51,72% |
| AGOSTO                                                                                  | 0,00% | 2,00% | 10,00% | 30,00% | 58,00% |
| SEPTIEMBRE                                                                              | 0,00% | 0,00% | 2,84%  | 42,61% | 53,41% |
| OCTUBRE                                                                                 | 0,00% | 0,00% | 15,79% | 30,00% | 54,32% |





# INFORME CONSOLIDADO

OCTUBRE 2016

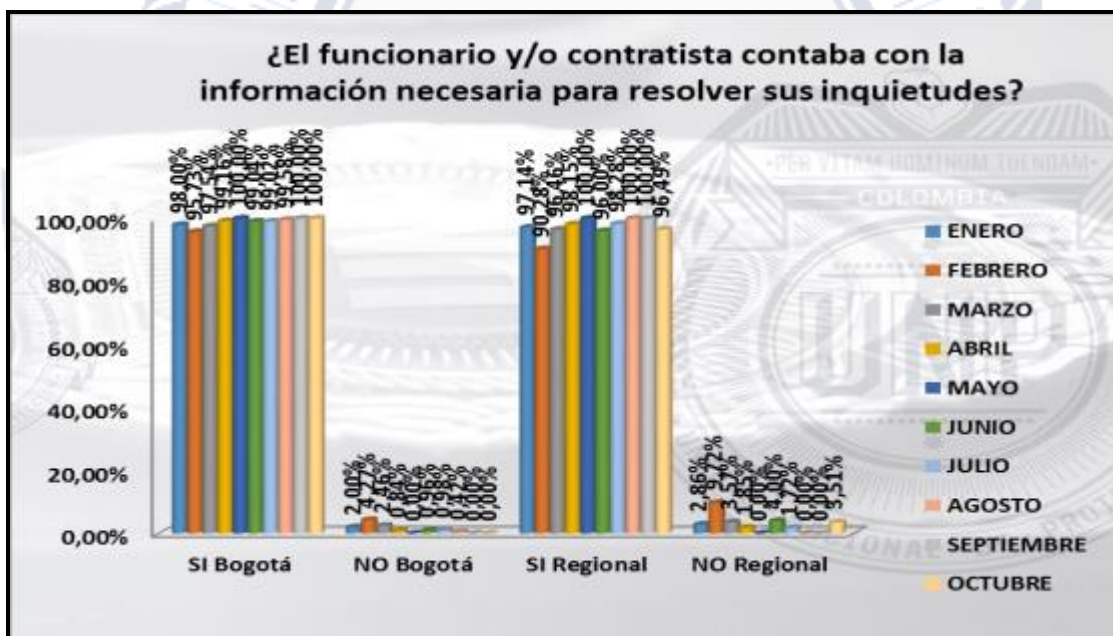
GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

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%      | 3,54%       |
| 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%       |





# INFORME CONSOLIDADO

OCTUBRE 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



| 5. ¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted? |           |           |             |             |
|------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|-------------|-------------|
|                                                                                          | SI Bogotá | NO Bogotá | SI Regional | NO Regional |
| ENERO                                                                                    | 97,97%    | 2,03%     | 97,14%      | 2,86%       |
| FEBRERO                                                                                  | 95,73%    | 4,27%     | 97,22%      | 2,78%       |
| MARZO                                                                                    | 97,54%    | 2,46%     | 100,00%     | 0,00%       |
| ABRIL                                                                                    | 99,16%    | 0,84%     | 98,15%      | 1,85%       |
| MAYO                                                                                     | 100,00%   | 0,00%     | 97,56%      | 2,44%       |
| JUNIO                                                                                    | 99,52%    | 0,48%     | 96,00%      | 4,00%       |
| JULIO                                                                                    | 100,00%   | 0,00%     | 98,28%      | 1,72%       |
| AGOSTO                                                                                   | 99,58%    | 0,42%     | 100,00%     | 0,00%       |
| SEPTIEMBRE                                                                               | 100,00%   | 0,00%     | 100,00%     | 0,00%       |
| OCTUBRE                                                                                  | 100,00%   | 0,00%     | 100,00%     | 0,00%       |





## INFORME CONSOLIDADO

OCTUBRE 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### PERCEPCIÓN:

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% |







## INFORME CONSOLIDADO

OCTUBRE 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% |







# INFORME CONSOLIDADO

OCTUBRE 2016

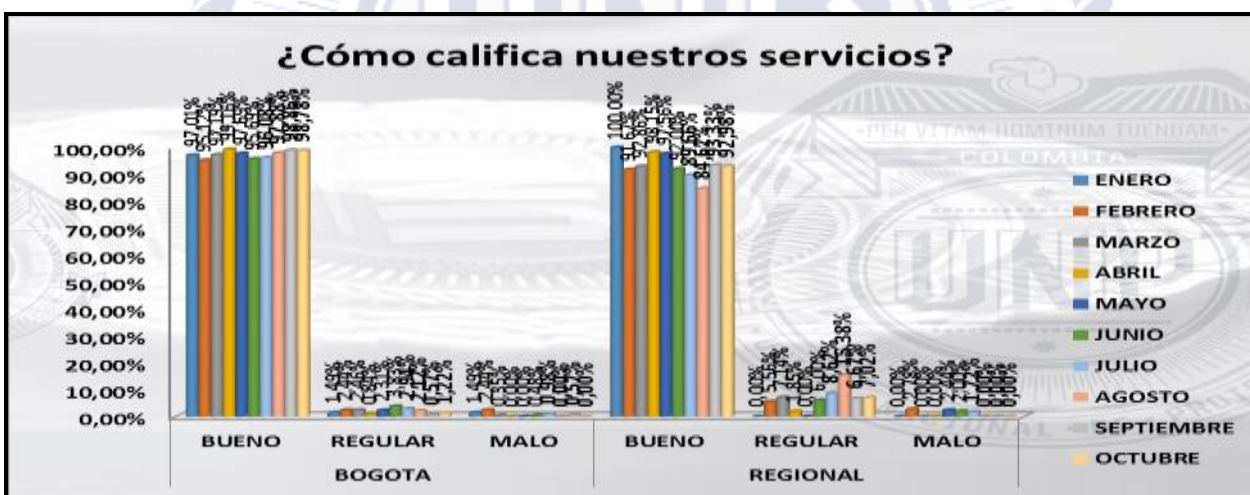
GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



## SATISFACCIÓN

| 6. ¿Cómo califica nuestros servicios? |        |         |       |          |         |       |
|---------------------------------------|--------|---------|-------|----------|---------|-------|
|                                       | BOGOTA |         |       | REGIONAL |         |       |
|                                       | BUENO  | REGULAR | MALO  | BUENO    | REGULAR | MALO  |
| ENERO                                 | 97,01% | 1,49%   | 1,49% | 100,00%  | 0,00%   | 0,00% |
| FEBRERO                               | 95,12% | 2,44%   | 2,44% | 91,67%   | 5,56%   | 2,78% |
| MARZO                                 | 97,19% | 2,46%   | 0,35% | 92,86%   | 7,14%   | 0,00% |
| ABRIL                                 | 99,16% | 0,84%   | 0,00% | 98,15%   | 1,85%   | 0,00% |
| MAYO                                  | 97,69% | 2,31%   | 0,00% | 97,56%   | 0,00%   | 2,44% |
| JUNIO                                 | 95,69% | 3,83%   | 0,48% | 92,00%   | 6,00%   | 2,00% |
| JULIO                                 | 96,08% | 2,94%   | 0,98% | 89,66%   | 8,62%   | 1,72% |
| AGOSTO                                | 97,88% | 2,12%   | 0,00% | 84,62%   | 15,38%  | 0,00% |
| 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% |





# INFORME CONSOLIDADO

OCTUBRE 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

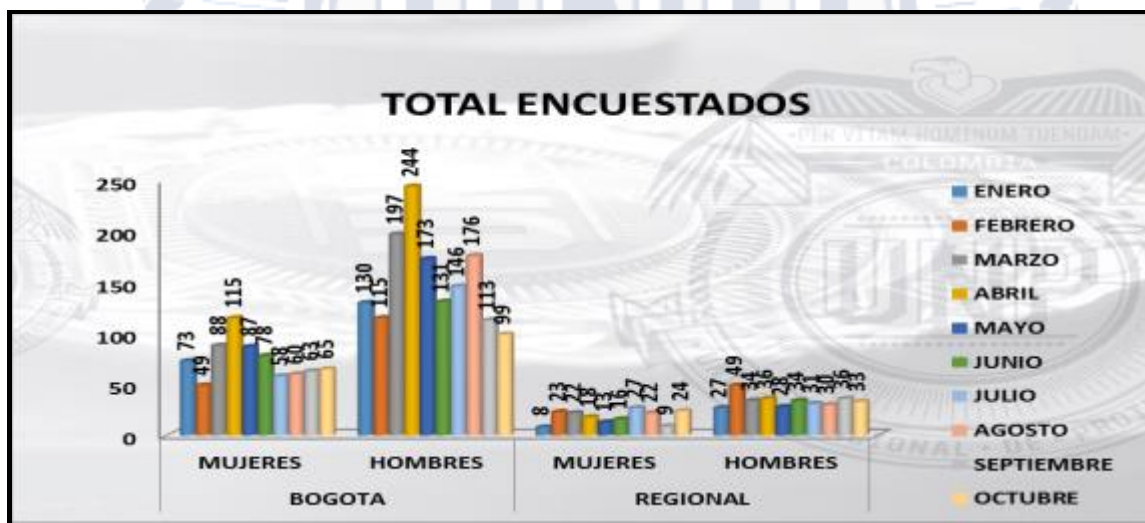
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



## APLICACIÓN DEL ENFOQUE DIFERENCIAL

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

| TOTAL, ENCUESTADOS |         |         |          |         |
|--------------------|---------|---------|----------|---------|
|                    | BOGOTA  |         | REGIONAL |         |
|                    | MUJERES | HOMBRES | MUJERES  | HOMBRES |
| ENERO              | 73      | 130     | 8        | 27      |
| FEBRERO            | 49      | 115     | 23       | 49      |
| MARZO              | 88      | 197     | 22       | 34      |
| ABRIL              | 115     | 244     | 18       | 36      |
| MAYO               | 87      | 173     | 13       | 28      |
| JUNIO              | 78      | 131     | 16       | 34      |
| JULIO              | 58      | 146     | 27       | 31      |
| AGOSTO             | 60      | 176     | 22       | 30      |
| SEPTIEMBRE         | 63      | 113     | 9        | 36      |
| OCTUBRE            | 65      | 99      | 24       | 33      |





# INFORME CONSOLIDADO

OCTUBRE 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

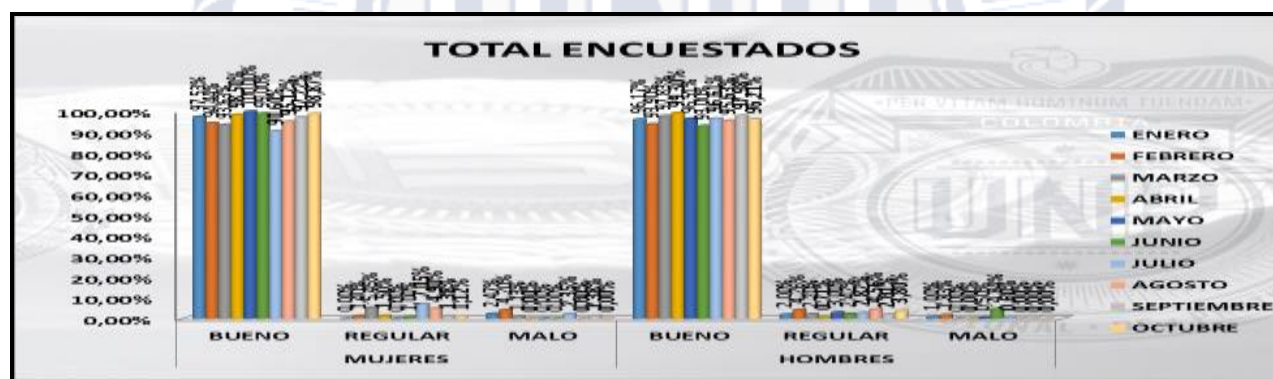
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



**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 octubre 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% |



Elaboró: Olga Lucía Medellín Ordóñez – Contratista

Liliana Giraldo Trujillo – Contratista GAU

Revisó y Aprobó: María Jimena Yáñez Gálvez – Jefe Oficina Asesora Jurídica