





UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN – UNP

**INFORME PQRS SEPTIEMBRE 2015
GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO (GAU)**

BOGOTÁ D.C

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

1. PROPÓSITO



Para la Unidad Nacional de Protección (UNP) es primordial promover desde el interior de la institución las buenas practicas en cada uno de sus servidores y contratistas, tendientes a generar espacios de participación ciudadana, los cuales solo se fortalecen en el preciso instante en que cada uno de los solicitantes y beneficiarios del Programa obtengan una respuesta no solo oportuna sino ademas eficaz frente a las Peticiones Quejas Reclamos y Sugerencias (PQRS) elevadas por los canales establecidos para tal fin en la institucion, lo cual redundo en la credibilidad que se genere por parte de nuestros usuarios frente al servicio que presta la Unidad Nacional de Protección (UNP).

2. ALCANCE

El presente informe refleja las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) elevadas ante la entidad en el mes de septiembre 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.

Finalmente detalla el lanzamiento de la estrategia creada por el GAU tendiente a articular la atención a los solicitantes y beneficiarios del Programa en las diferentes Regionales de la entidad, lo cual confluye en el fortalecimiento de la imagen institucional de la UNP.



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

3. ESTADO CONSOLIDADO DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS) POR DEPENDENCIAS

3.1 DIRECCIÓN GENERAL

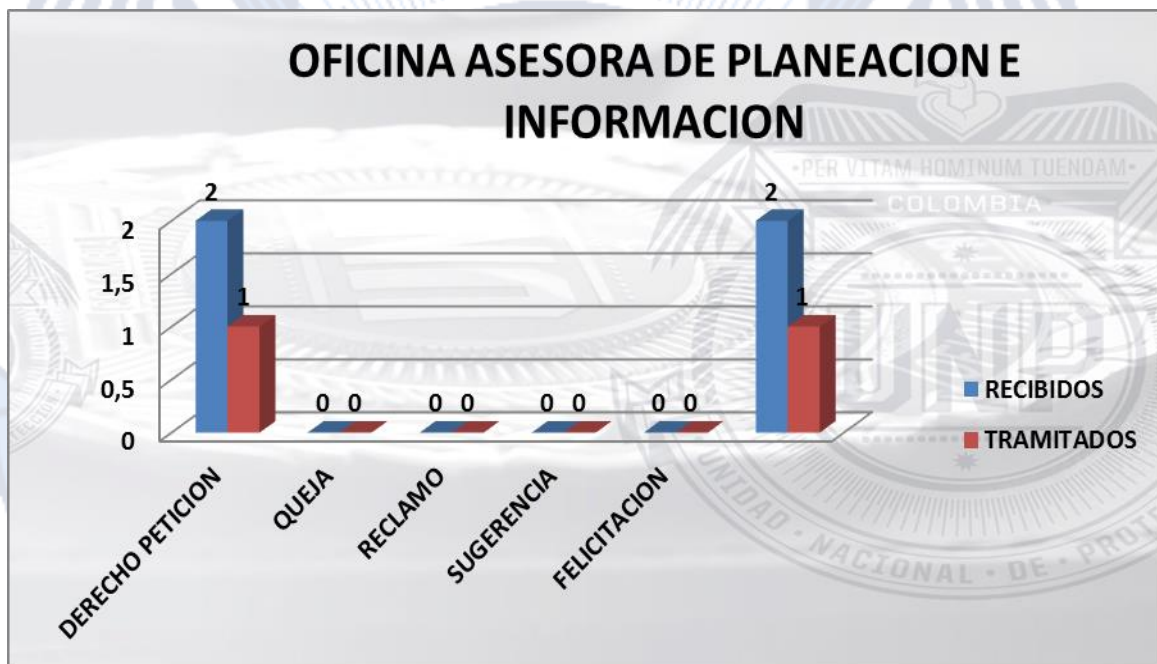
DIRECCION GENERAL						
SEPTIEMBRE	DERECHO PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	TOTALES
RECIBIDOS	31	0	3	0	0	34
TRAMITADOS	5	0	2	0	0	7





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

3.2 OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN

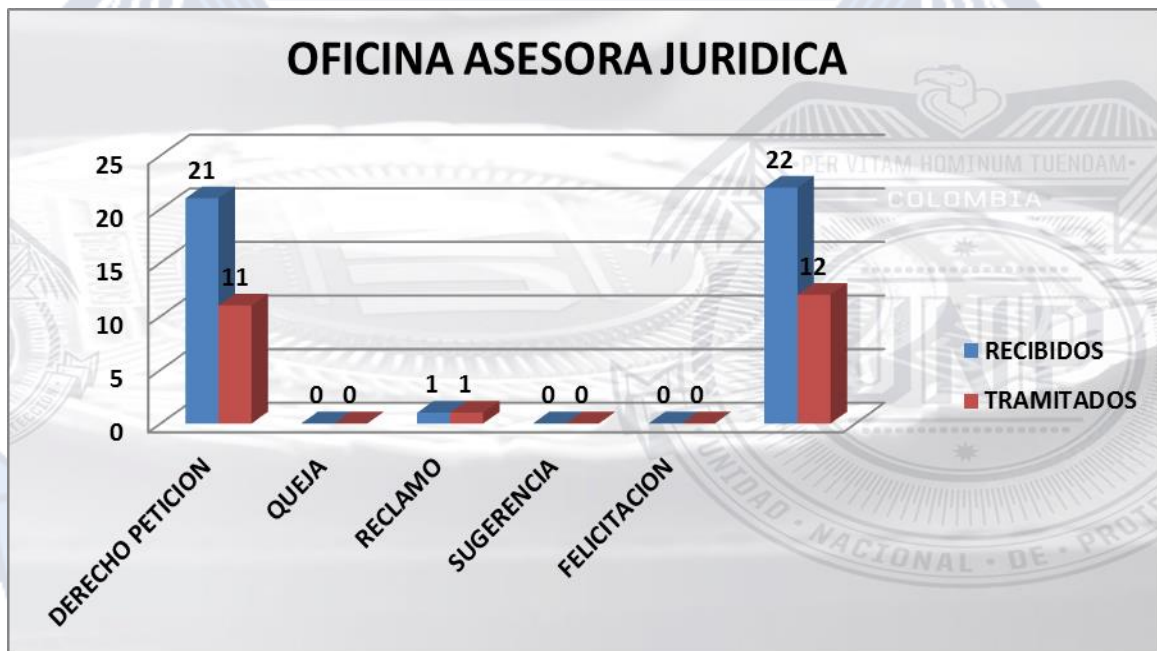
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN						
SEPTIEMBRE	DERECHO PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	TOTALES
RECIBIDOS	2	0	0	0	0	2
TRAMITADOS	1	0	0	0	0	1





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

3.3 OFICINA ASESORA JURÍDICA

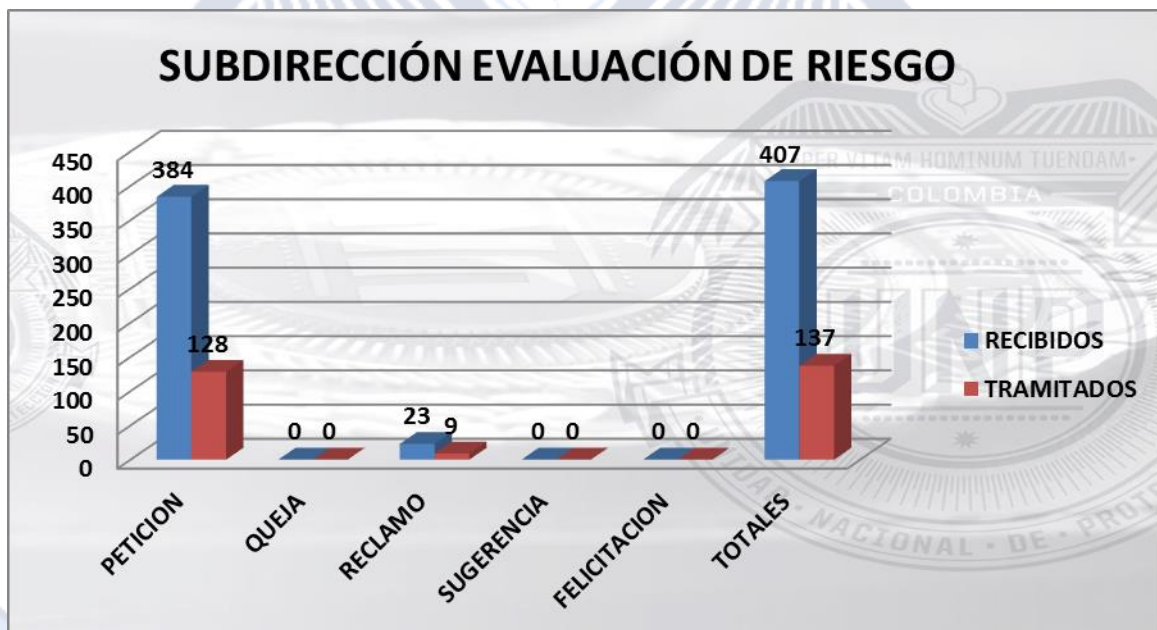
OFICINA ASESORA JURÍDICA						
SEPTIEMBRE	DERECHO PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	TOTALES
RECIBIDOS	21	0	1	0	0	22
TRAMITADOS	11	0	1	0	0	12





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

3.4 SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO

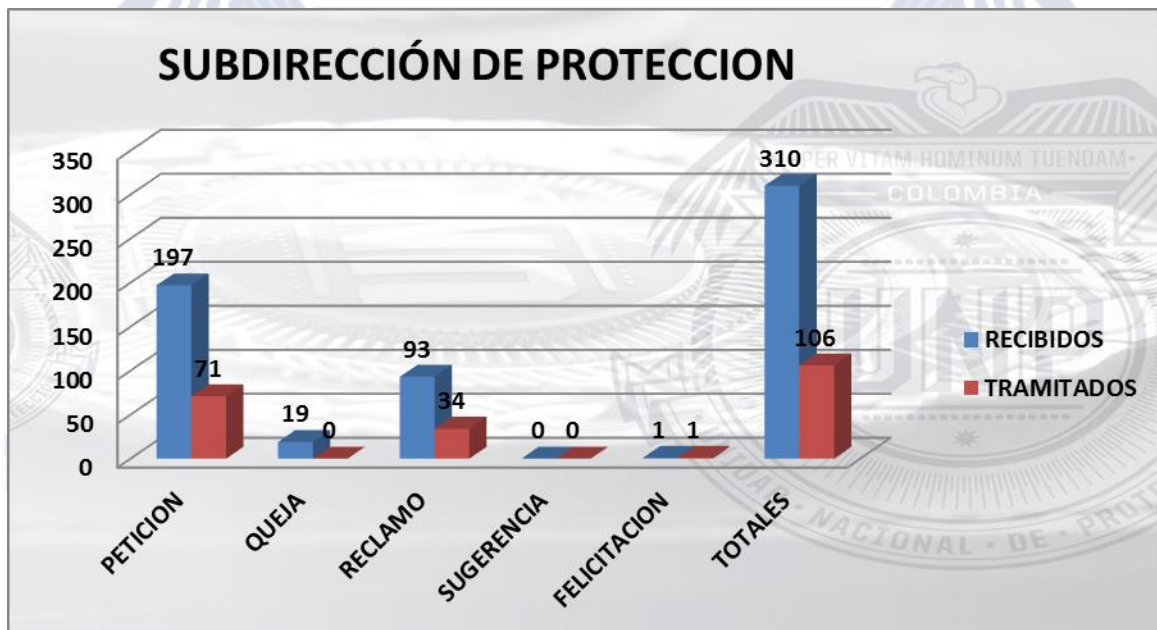
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO						
SEPTIEMBRE	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	TOTALES
RECIBIDOS	384	0	23	0	0	407
TRAMITADOS	128	0	9	0	0	137





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

3.5 SUBDIRECCION DE PROTECCIÓN

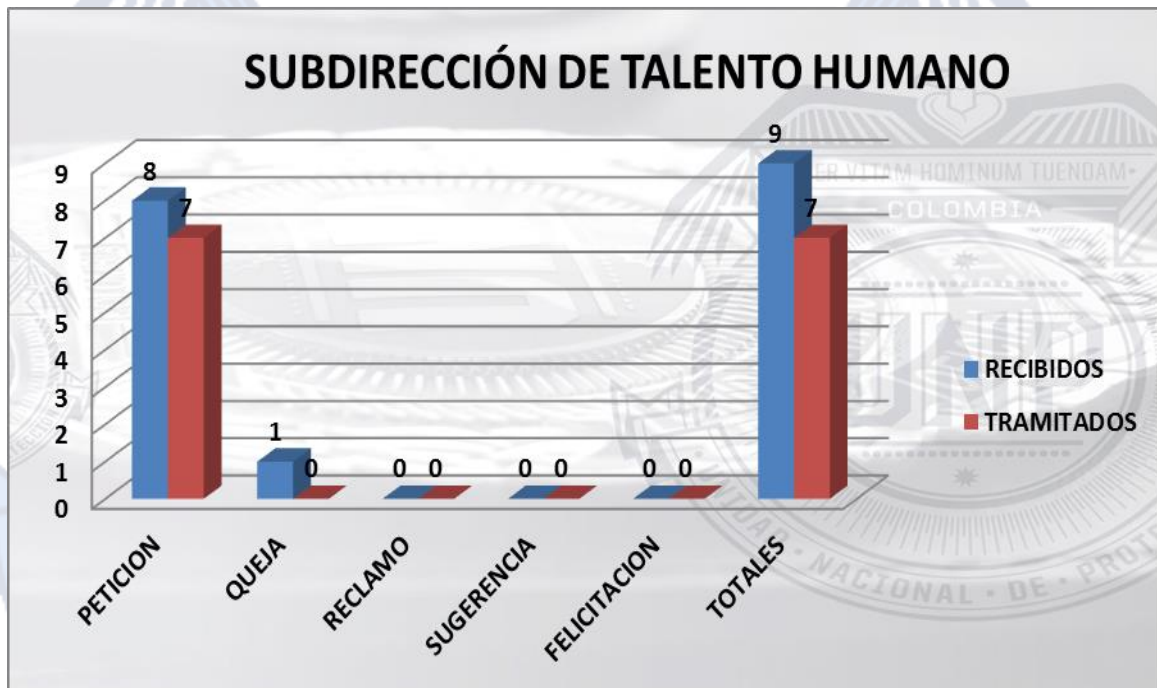
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN						
SEPTIEMBRE	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	TOTALES
RECIBIDOS	197	19	93	0	1	310
TRAMITADOS	71	0	34	0	1	106





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

3.6 SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

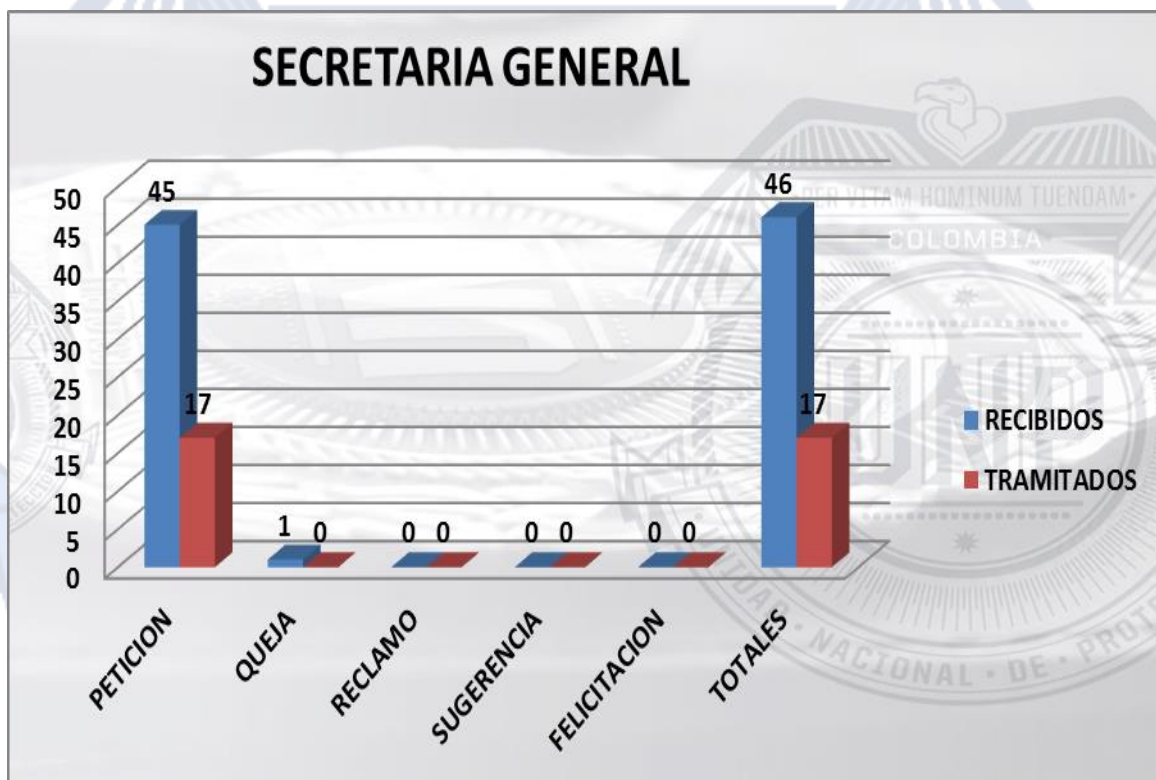
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO						
SEPTIEMBRE	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	TOTALES
RECIBIDOS	8	1	0	0	0	9
TRAMITADOS	7	0	0	0	0	7





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

3.7 SECRETARIA GENERAL

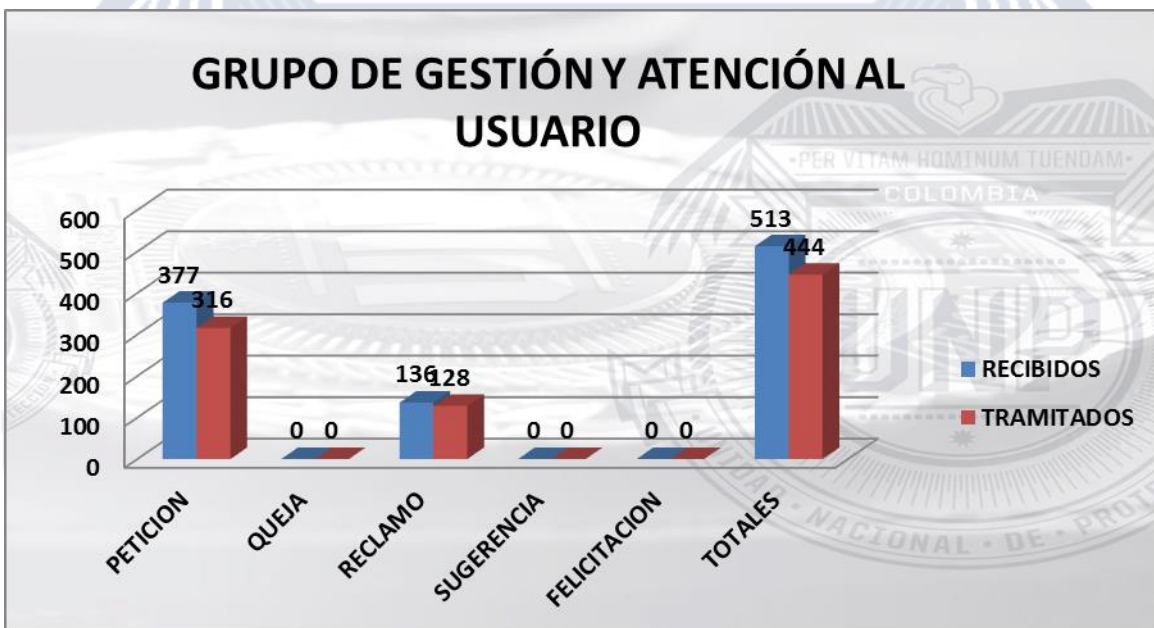
SECRETARIA GENERAL						
SEPTIEMBRE	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	TOTALES
RECIBIDOS	45	1	0	0	0	46
TRAMITADOS	17	0	0	0	0	17





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

3.8 GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

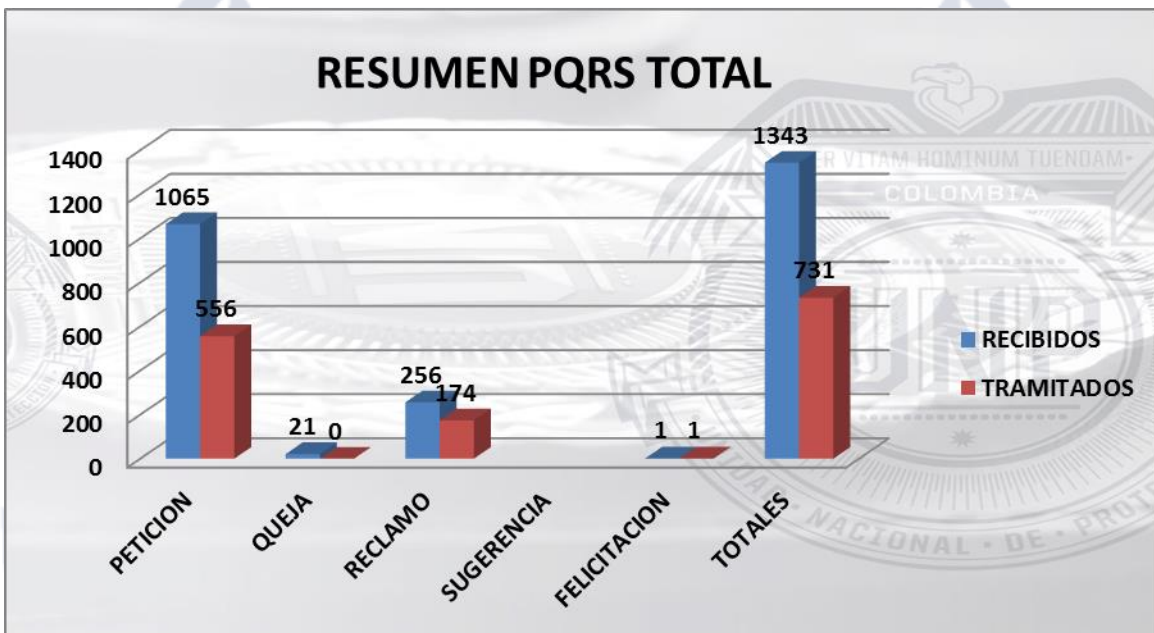
GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO						
SEPTIEMBRE	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	TOTALES
RECIBIDOS	377	0	136	0	0	513
TRAMITADOS	316	0	128	0	0	444





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

3.9 RESUMEN PETICIONES QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS) TOTAL

RESUMEN PQRS TOTAL						
SEPTIEMBRE	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	TOTALES
RECIBIDOS	1065	21	256		1	1343
TRAMITADOS	556	0	174		1	731



Fuente: Información suministrada por cada una de las dependencias de la Unidad Nacional de Protección -UNP.

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

4. MOTIVOS DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS) RECIBIDAS EN EL MES DE SEPTIEMBRE

MOTIVO	FRECUENCIA
Ajuste de Medidas por Inconformidad a las adoptadas	47
Comunicado CERREM	7
Implementación de Medidas	440
Información Estudio Nivel de Riesgo	485
Información Trámite y Servicios UNP	111
Operador Privado	30
Archivo Documental	12
No Competencia UNP	13
Vehículos	39
Escoltas	123
Funciones y Procedimientos UNP	21
Uso Indebido de Medidas	4
Estadísticas	11



INFORME CONSOLIDADO

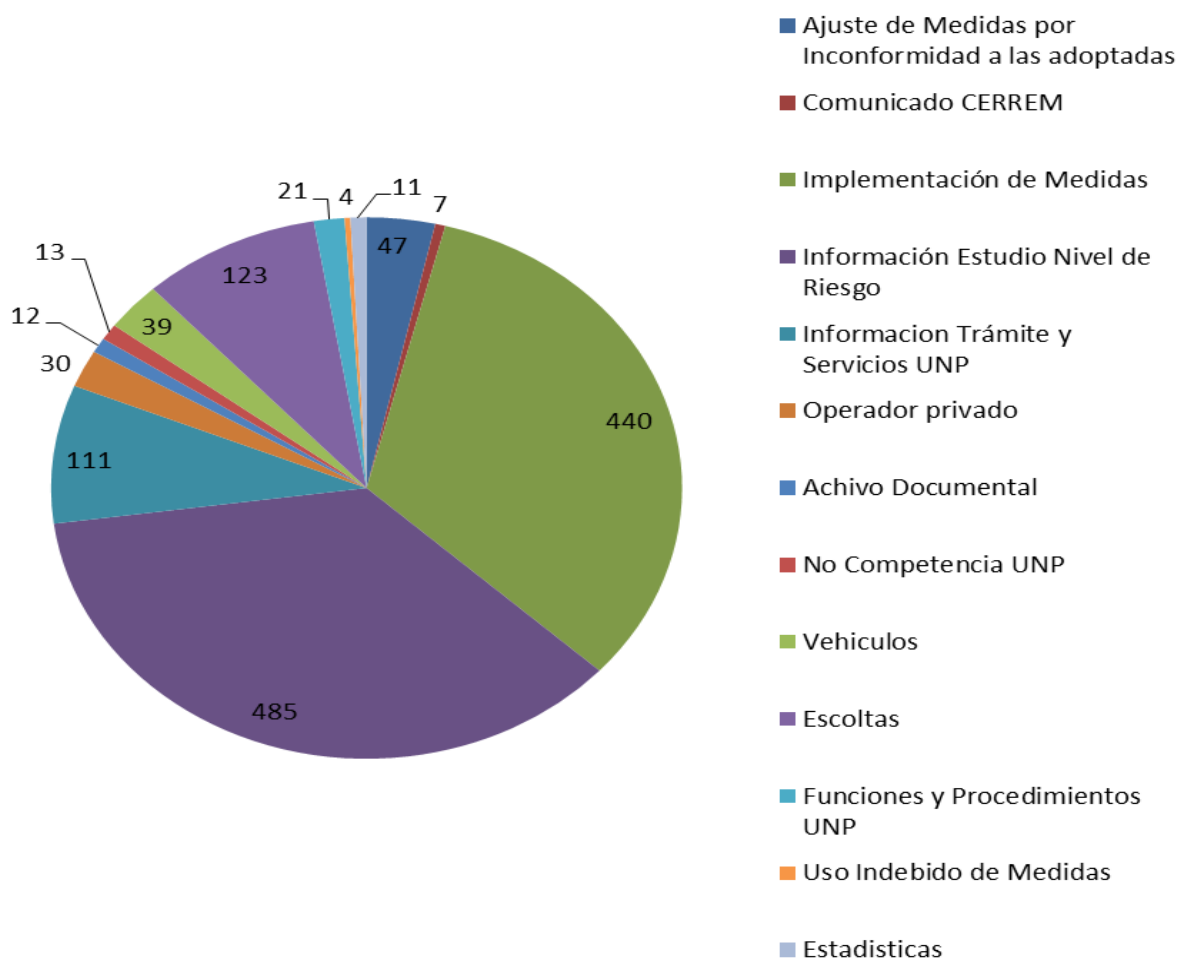
SEPTIEMBRE 2015



GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



NUMERO Y PORCENTAJE DE PQRS RECIBIDAS EN EL MES DE SEPTIEMBRE 2015 FRECUENCIA



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

5. PERCEPCIÓN DEL CIUDADANO FRENTE A LA ATENCIÓN A LAS PETICIONES QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS (PQRS) ELEVADAS ANTE LA UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN (UNP).

Con el ánimo de propender por un óptimo servicio por parte del Grupo de Atención al Usuario (GAU) hacia los solicitantes y beneficiarios del Programa que a bien tengan elevar una Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia (PQRS) ante la institución, se ha creado e implementado la Encuesta de Satisfacción al Usuario, constituyéndose en la herramienta eficaz para determinar la percepción que éstos tienen sobre la atención brindada por los asesores del Grupo de Atención al Usuario (GAU) y a su vez se erige como un camino expedito en aras de generar participación ciudadana.

5.1 Objetivo de la Encuesta



Determinar la percepción que tienen los usuarios con relación a la calidad del servicio ofrecido por la Unidad Nacional de Protección (UNP) durante la atención a Peticiones Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), y mediante la información obtenida, realizar la retroalimentación, que permita tomar decisiones que contribuyan a la mejora continua tendiente a garantizar la participación ciudadana.

5.2 Ficha Técnica

5.2.1 Definición de las Variables a Evaluar

PARTICIPACIÓN: Determinar si los usuarios han elevado alguna Peticiones Quejas Reclamos y Sugerencias (PQRS) a la entidad.

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

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



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

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

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

5.2.2 Preguntas Encuesta

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

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

5.2.3 Muestra

El universo de los participantes de la encuesta de satisfacción al usuario estuvo constituido por todas aquellas personas que se contactaron a través del canal presencial o telefónico con el objetivo de hacer una petición, un reclamo, una queja o una sugerencia relacionado con el Programa de Protección que lidera la Unidad durante el mes de septiembre de 2015.



La muestra se obtuvo a partir de una base de datos que contiene el registro de las personas que se contactaron a través de los canales establecidos durante el período señalado.

La encuesta fue aplicada en dos modalidades. La primera modalidad, en forma telefónica, se aplicó a todas las personas que voluntariamente accedieron a entregar los datos requeridos y en forma presencial diligenciando la encuesta una vez finalizaba la atención de sus Peticiones Quejas Reclamos y Sugerencias (PQRS).

5.3 RESULTADO ENCUESTA.

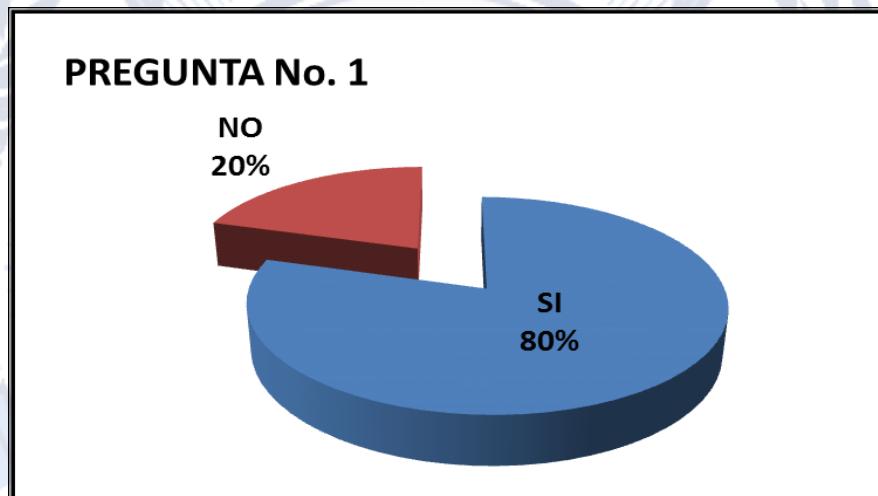
5.3.1 PARTICIPACIÓN



Frente a la primera pregunta “¿ Ha hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la Unidad Nacional de Protección (UNP)?”, la cual esta relacionada con la variable de Participación, se pudo establecer que de las 103 personas encuestadas 82 de ellas ya habían elevado unas Peticiones Quejas Reclamos y Sugerencias (PQRS) ante la entidad, lo cual corresponde al 79.61% de la población muestra.

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

Así las cosas solo el 20.39% elevó por primera vez unas Peticiones Quejas Reclamos y Sugerencias (PQRS) ante la entidad.

PREGUNTA 1				
¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?	SI	82	79,61	
	NO	21	20,39	
TOTAL		103	100,00	



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

5.3.2 OPORTUNIDAD

En lo atinente a la segunda pregunta “**¿La respuesta a su Solicitud fue respondida oportunamente?**”, la cual esta relacionada con la Oportunidad en la respuesta a las Peticiones Quejas Reclamos y Sugerencias (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 92% de los encuestados han considerado que fue oportuna la respuesta a las Peticiones Quejas Reclamos y Sugerencias (PQRS) elevada ante la entidad, lo que corresponde a la valoración 4 y 5 en la escala antes referida.

Se vislumbra que tan solo el 8% de los encuestados no considera que fue oportuna la respuesta emitida por nuestro asesores.

PREGUNTA 2			
¿La respuesta a su Solicitud fue respondida oportunamente?	1	2	1,9
	2	3	2,9
	3	3	2,9
	4	21	20,4
	5	74	71,8
TOTAL		103	100,00



INFORME CONSOLIDADO

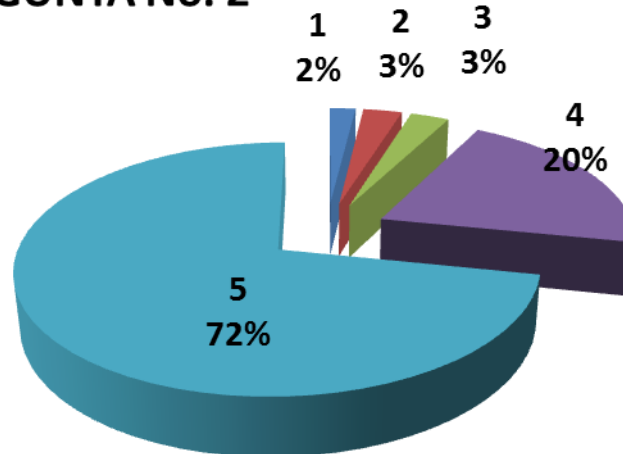
SEPTIEMBRE 2015

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



PREGUNTA No. 2



5.3.3 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 92% de los encuestados han considerado que se siente satisfecho con la respuesta brindada, lo cual deviene de la debida orientación que ha dado el asesor en cada caso. De tal manera, se observa que solo el 8% de los encuestados no se considera satisfecho con la respuesta.



INFORME CONSOLIDADO

SEPTIEMBRE 2015

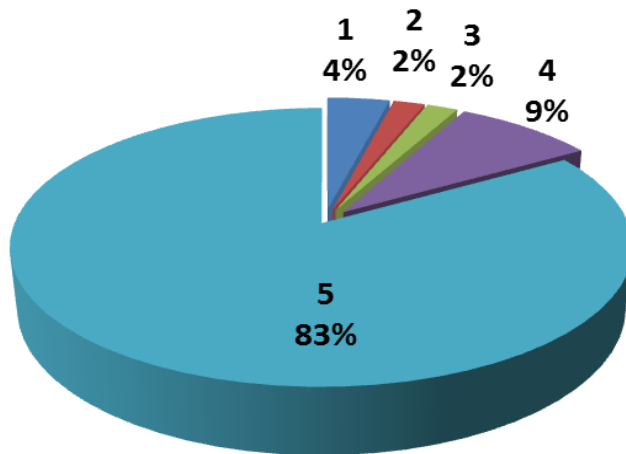
GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



PREGUNTA 3				
¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?	1	4	3,9	
	2	2	1,9	
	3	2	1,9	
	4	9	8,7	
	5	86	83,5	
TOTAL		103	100,00	

PREGUNTA No. 3



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

5.3.4 DOMINIO

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

El 95,15% de los encuestados han considerado que el asesor contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes y el 98,06% argumentó que las respuestas dadas por los asesores fueron claras y de facil entendimiento.

Por el contrario, solo el 4.85% de los encuestados manifestó que el contratista no contaba con la información necesaria para resolver su caso.

PREGUNTA 4			
¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?	SI	98	95,15
	NO	5	4,85
TOTAL		103	100,00



INFORME CONSOLIDADO

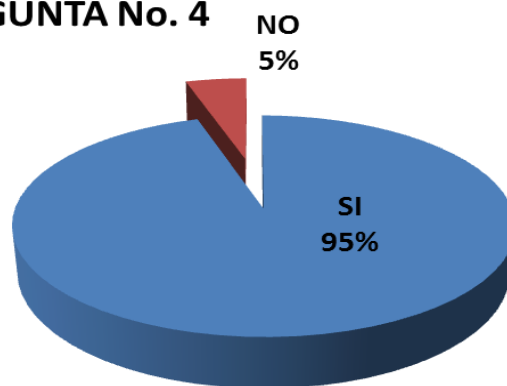
SEPTIEMBRE 2015

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



PREGUNTA No. 4



PREGUNTA 5

¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?	SI	101	98,06
	NO	2	1,94
TOTAL		103	100,00



INFORME CONSOLIDADO

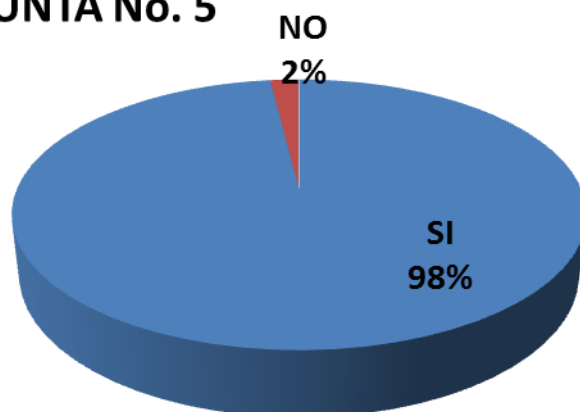
SEPTIEMBRE 2015

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN





PREGUNTA No. 5

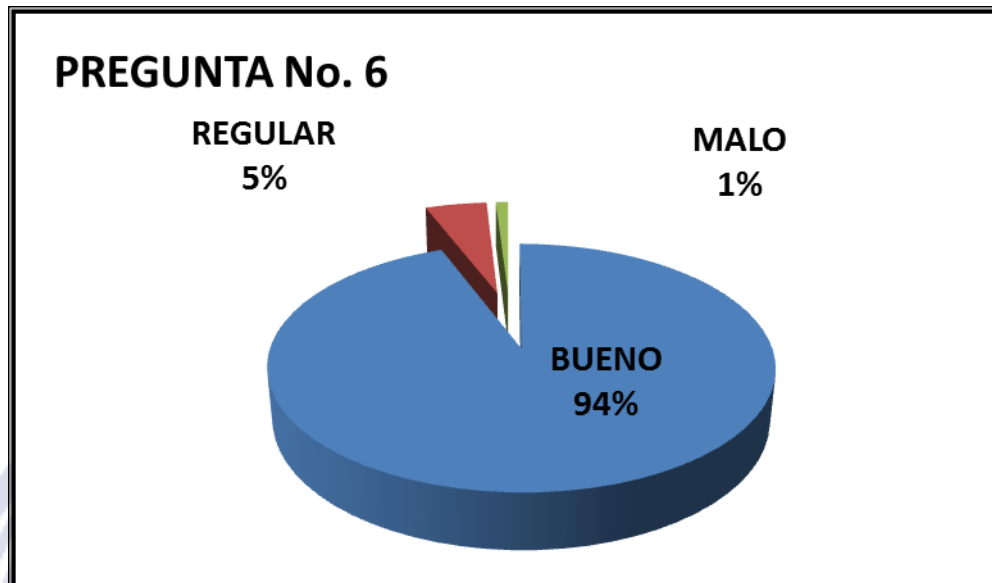


5.3.5 SATISFACCIÓN

Por último la sexta pregunta **¿Cómo califica nuestro servicio?**, nos ayuda a determinar que el 94,17% de los encuestados encuentran que nuestro servicio es Bueno, el 5,82% que es regular, y tan solo 0,97% califica nuestro servicio como malo

PREGUNTA 6			
¿Cómo clasifica nuestro servicio?	B	97	94,17
	R	5	4,85
	M	1	0,97
TOTAL		103	100,00



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



5.4 CONCLUSIONES

Una vez efectuado el análisis de las encuestas practicadas a la población muestra que elevaron algunas Peticiones Quejas Reclamos y Sugerencias (PQRS) a la entidad podemos concluir que:

- Los solicitantes y beneficiarios del Programa conocen los canales para elevar PQRS ante la Unidad como quiera que el 79.61% 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 (GAU) ha sido oportuno, claro y eficiente.



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

6. ESTRATEGIA DEL GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO (GAU) A NIVEL NACIONAL

A finales del mes de Septiembre del año 2015, se implementó la estrategia del Grupo Atención al Usuario (GAU), tendiente a articular el servicio prestado en las Regionales y Sub-sedes de la Unidad, concerniente a la respuesta de las Peticiones Quejas Reclamos y Sugerencias (PQRS) elevadas de manera verbal ante la Unidad Nacional de Protección (UNP) por parte de solicitantes y beneficiarios del Programa, ya sea de manera presencial, o por vía telefónica.

Teniendo en cuenta que las diferentes Regionales, no contaban con unas directrices o protocolos específicos, para la atención al usuario, en el tema de recepción de P.Q.R.S, se promovió un trabajo mancomunado con el Grupo de Atención al Usuario (GAU) dependiente de la Oficina Asesora Jurídica de la Unidad Nacional de Protección (UNP), para suplir las falencias que se presentaban frente a este tema y se brinde una adecuada respuesta en términos de eficacia, eficiencia y oportunidad a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) elevadas por los ciudadanos; razón por la cual se designó un delegado del Grupo Atención al Usuario (GAU) para que actúe como enlace directo y brinde asesoría e información para la atención de nuestros usuarios.

De lo anterior, vía correo electrónico se comunicó a las diferentes Regionales, la estrategia establecida para brindar una adecuada atención al usuario, donde se les detalló los pasos a seguir, luego en teleconferencia realizada el 28 de Septiembre de 2015, se imparten las instrucciones a coordinadores y funcionarios encargados del área, finalmente el 1 de Octubre hogaño, en reunión presencial con cada uno de los coordinadores de las Regionales, se reafirmaron las directrices establecidas para que por medio del Enlace se de pronta respuesta al peticionario, y se diligencie el formato oficializado para tal fin como constancia escrita de la atención brindada.

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



Como es de suma importancia para el Grupo Atención al Usuario (GAU) y para la Entidad, conocer y analizar la percepción que tiene el usuario frente a la gestión realizada respecto sus Peticiones Quejas Reclamos y Sugerencias (PQRS), no solo a nivel central sino a nivel nacional, se ha dado inicio a la aplicación de la encuesta de satisfacción en cada una de las Regionales de la Unidad Nacional de Protección (UNP).

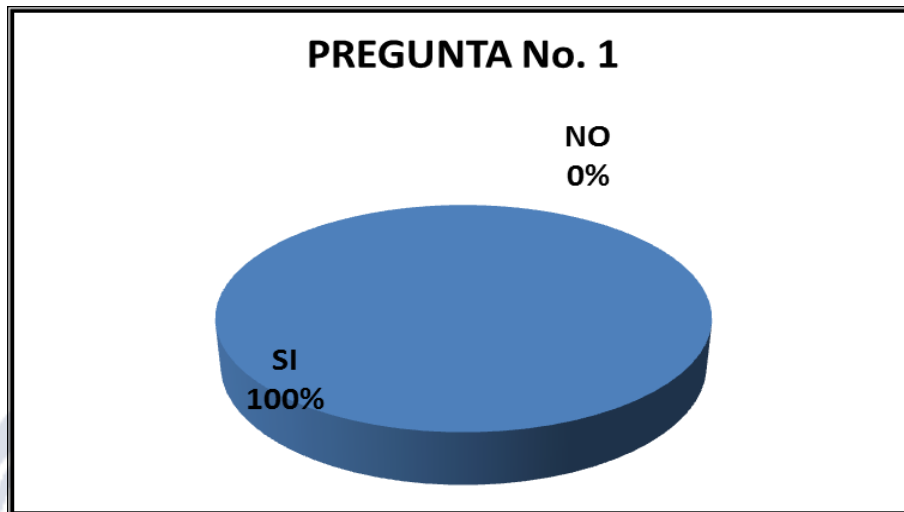
6.1 RESULTADO ENCUESTA EFECTUADA EN REGIONALES

- 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 18 personas encuestadas 100% de ellas ya habían elevado una PQRS ante la entidad.

PREGUNTA 1				
¿Ha hecho alguna petición, reclamo y/o sugerencia a la UNP?	SI	18	100,00	
	NO	0	0	
TOTAL		18	100,00	

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



- **OPORTUNIDAD**

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

El 94,5% de los encuestados han considerado que fue oportuna la respuesta a la PQRS elevada ante la entidad, lo que corresponde a la escala de valoración 4 y 5 antes referida.

PREGUNTA 2			
¿La respuesta a su Solicitud fue respondida oportunamente?	1	0	0
	2	0	0
	3	1	5,6
	4	1	5,6
	5	16	88,9
TOTAL		18	100,00

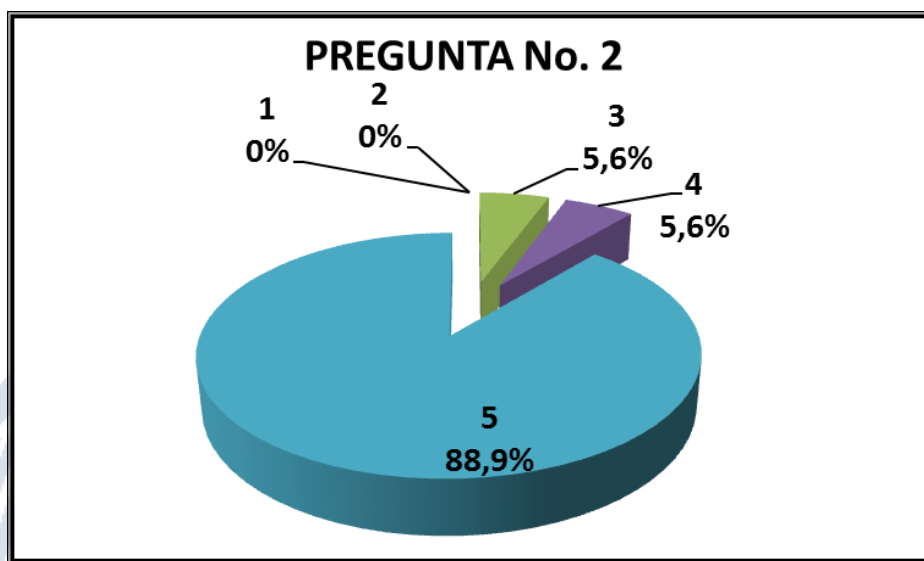


INFORME CONSOLIDADO

SEPTIEMBRE 2015

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



- **ORIENTACIÓN**

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

El 88,9% de los encuestados han considerado que se siente satisfecho con la respuesta brindada, lo cual deviene de la debida orientación que ha dado el asesor en cada caso.

De tal manera, se observa que solo el 11,1% de los encuestados se considera medianamente satisfecho con la respuesta.



INFORME CONSOLIDADO

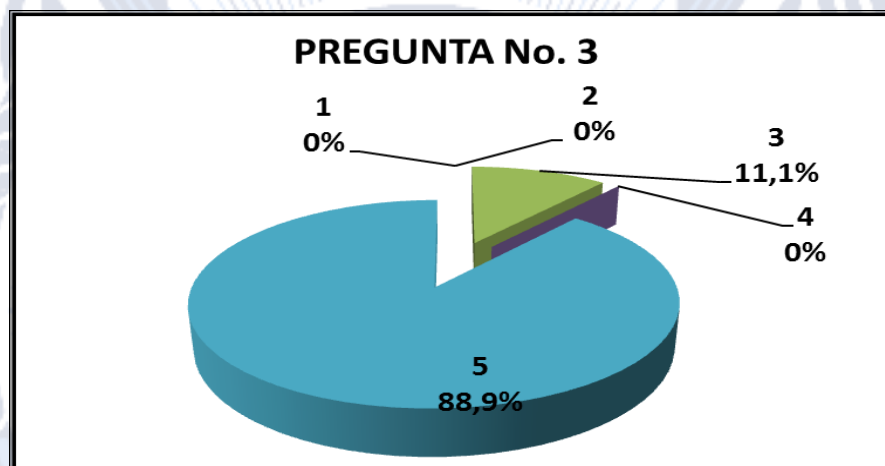
SEPTIEMBRE 2015

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN





PREGUNTA 3				
¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?	1	0	0	
	2	0	0	
	3	2	11,1	
	4	0	0	
	5	16	88,9	
TOTAL		18	100,00	



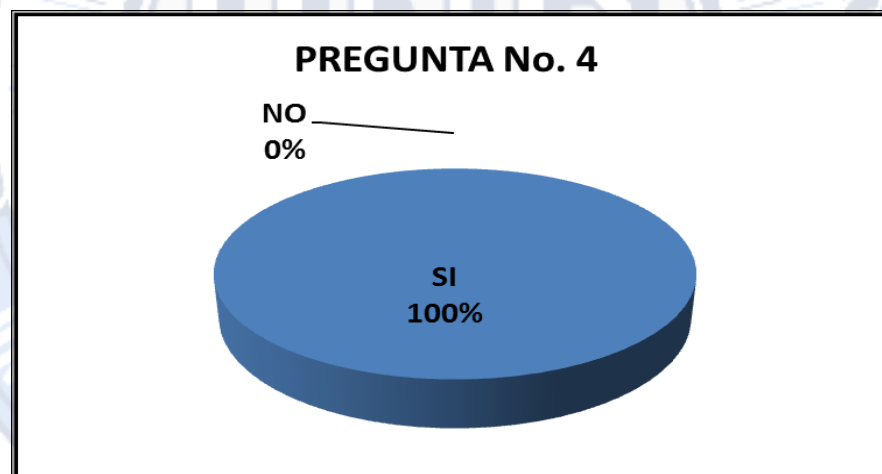
- DOMINIO**

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 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:

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

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

PREGUNTA 4			
¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?	SI	17	100,00
	NO	0	0
TOTAL		17	100,00





INFORME CONSOLIDADO

SEPTIEMBRE 2015

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

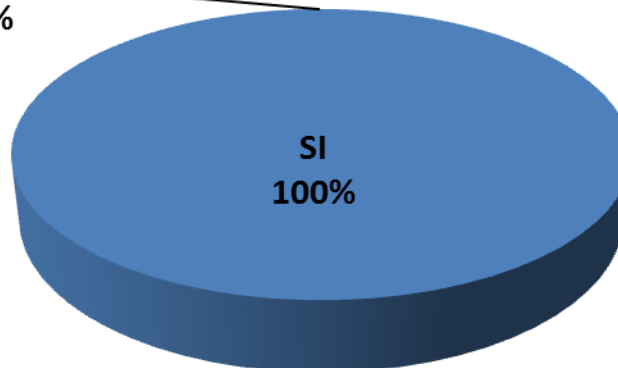


PREGUNTA 5



¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?	SI	17	100,00
	NO	0	0
TOTAL		17	100,00

PREGUNTA No. 5

NO
0%



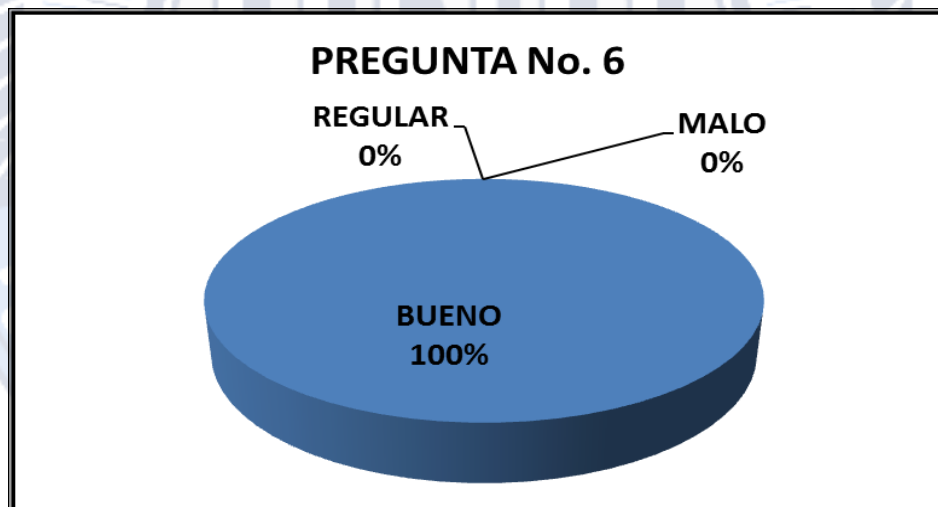
SI
100%



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

- **SATISFACCIÓN**

Por último la sexta pregunta **¿Cómo califica nuestro servicio?**, nos ayuda a determinar que el 100% de los encuestados encuentran que nuestro servicio es Bueno.

PREGUNTA 6			
¿Cómo clasifica nuestro servicio?	B	18	100,00
	R	0	0
	M	0	0
TOTAL		18	100,00



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

6.2 CONCLUSIONES ENCUESTA REGIONALES

Una vez efectuado el análisis de las encuestas practicadas a la población muestra que elevó alguna Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia (PQRS), a la entidad en las diferentes Regionales, podemos concluir que:

- Si bien es cierto es bajo el número de encuestas realizadas en las Regionales, este primer paso se considera un gran avance en la estrategia del Grupo de Atención al Usuario (GAU), tendiente a articular con las Regionales el eficiente y oportuno servicio al peticionario.
- Se debe dar continuidad a la estrategia de articulación de atención al usuario con las Regionales de la Unidad Nacional de Protección (UNP) a fin de conocer la percepción del usuario frente a la entidad y garantizar la participación ciudadana.

Elaboró: Olga Lucía Medellín Ordóñez – Contratista
Jessica Arroyave Arias- Técnico Administrativo

Revisó: Nazly Esmeralda Salinas Camargo – Coordinadora Grupo Atención al Usuario (GAU)

Aprobó: María Jimena Yañez Gelvez – Jefe Oficina Asesora Jurídica.