



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN – UNP

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

BOGOTÁ D.C



INFORME CONSOLIDADO

SEPTIEMBRE 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 SEPTIEMBRE	4
3. ESTADO CONSOLIDADO DE PQRS POR DEPENDENCIAS.....	5
4. MOTIVOS DE LAS PQRS RECIBIDAS Y ATENDIDAS EN EL MES DE SEPTIEMBRE	14
5. PQRS RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENDIDAS EN EL MES DE SEPTIEMBRE	16
6. COMPARATIVO PQRS ULTIMO TRIMESTRE ENERO A SEPTIEMBRE.....	17
6.1 OPORTUNIDAD RESPUESTAS PQRS.....	17
6.2 FLUJO PQRS.....	19
7. INFORME SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA.....	20
8. INFORME Y ANALISIS ENCUESTAS ATENCION AL USUARIO.....	23
8.1 INFORME Y ANÁLISIS NIVEL CENTRAL.....	23
8.2 ATENCIÓN AL USUARIO EN GRUPOS REGIONALES DE PROTECCIÓN.....	40
9. COMPARATIVO ENCUESTAS ENERO A SEPTIEMBRE 2016.....	50



INFORME CONSOLIDADO

SEPTIEMBRE 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 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.



INFORME CONSOLIDADO

SEPTIEMBRE 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



2. OPORTUNIDAD EN RESPUESTAS A PQRS MES DE SEPTIEMBRE

En aras de medir la oportunidad en la respuesta a PQRS en el mes de septiembre, se contabilizaron las PQRS del mes de agosto que debieron contestarse en el mes de septiembre, y las del mes de septiembre para contestar en este mismo mes, las cuales suman **786** PQRS.

Así las cosas, de las **786** PQRS para contestar en términos en el mes de septiembre, fueron respondidas **705**, lo cual indica que la UNP respondió en términos de ley el **90 %** de las señaladas.

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

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

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

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

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

01 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

SEPTIEMBRE 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 septiembre y el comportamiento de cada una de ellas por dependencia.

Lo anterior, no sin antes recordar que en este acápite se hace alusión a **804** 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 septiembre, 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						
SEPTIEMBRE	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DERECHO PETICIÓN	12	5	1	0	6	12
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	12					

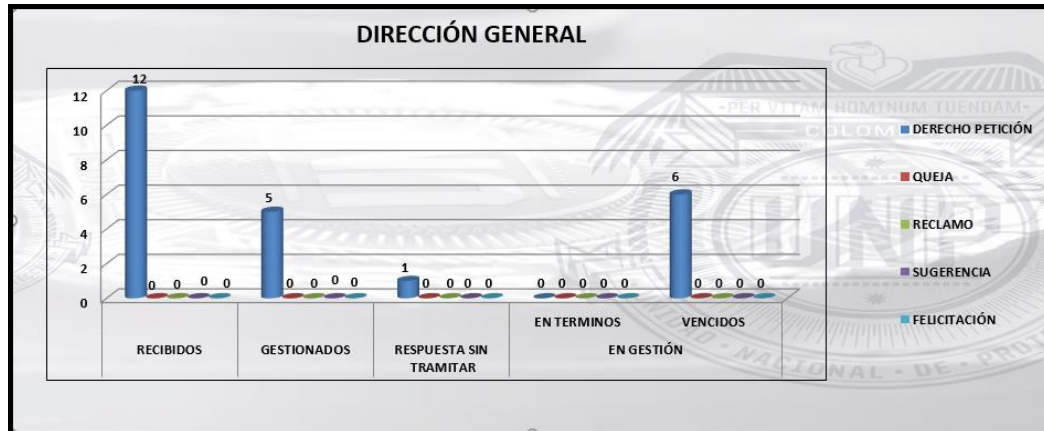


INFORME CONSOLIDADO

SEPTIEMBRE 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



b. GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO						
SEPTIEMBRE	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DERECHO PETICIÓN	426	422	0	3	1	426
QUEJA	1	1	0	0	0	1
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	427					

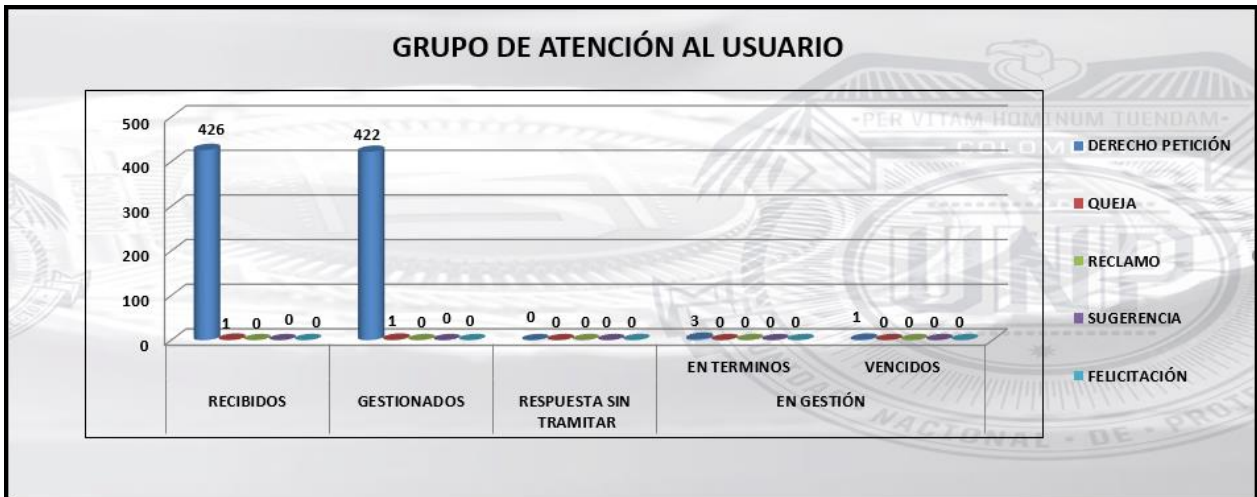


INFORME CONSOLIDADO

SEPTIEMBRE 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



c. OFICINA ASESORA JURÍDICA

OFICINA ASESORA JURÍDICA						
SEPTIEMBRE	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DERECHO PETICIÓN	18	10	0	7	1	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					

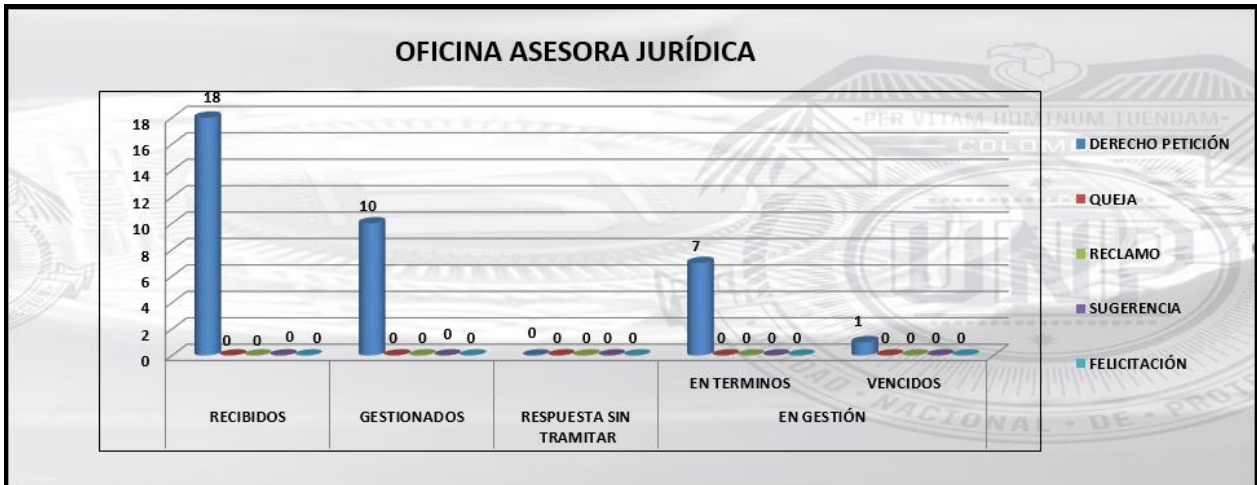


INFORME CONSOLIDADO

SEPTIEMBRE 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



d. OFICINA DE CONTROL INTERNO

OFICINA DE CONTROL INTERNO						
SEPTIEMBRE	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DERECHO PETICIÓN	1	0	0	1	0	1
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	1					

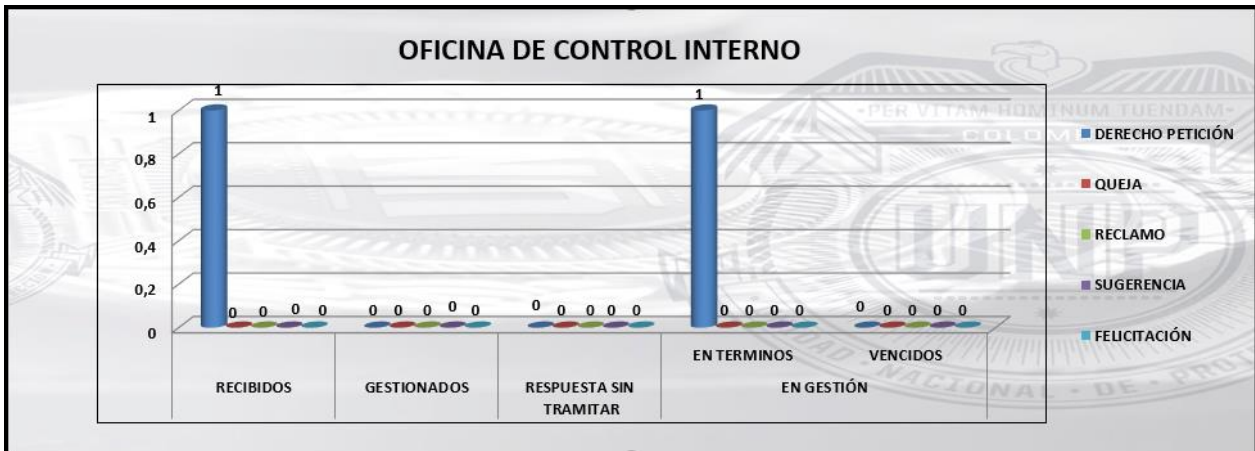


INFORME CONSOLIDADO

SEPTIEMBRE 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



e. SECRETARIA GENERAL

SECRETARIA GENERAL						
SEPTIEMBRE	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DERECHO PETICIÓN	27	12	2	7	6	27
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	27					

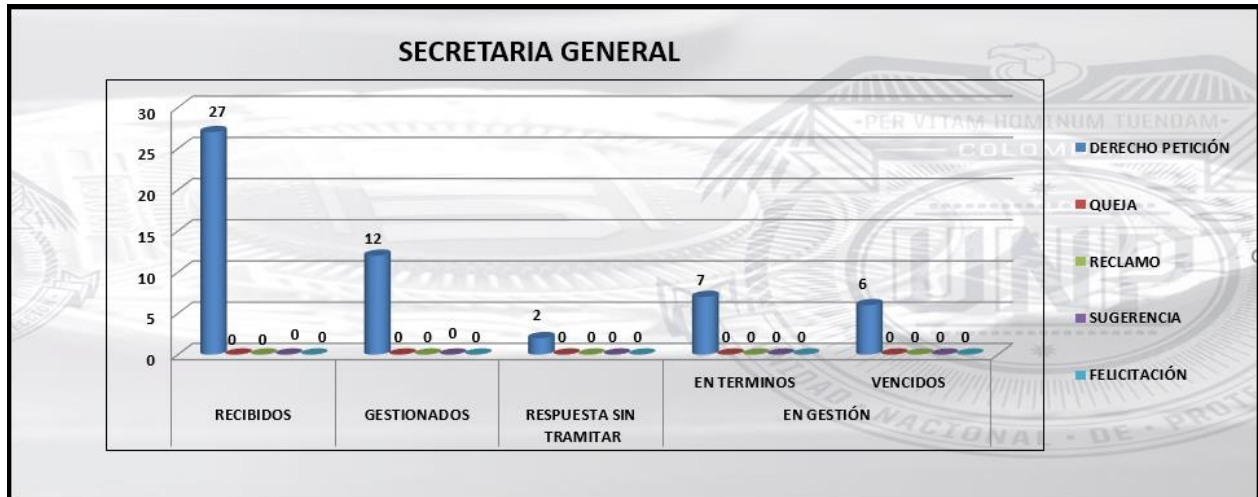


INFORME CONSOLIDADO

SEPTIEMBRE 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



f. SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO

SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO						
SEPTIEMBRE	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DERECHO PETICIÓN	211	89	61	27	34	211
QUEJA	3	0	0	1	2	3
RECLAMO	6	1	4	1	0	6
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	220					



INFORME CONSOLIDADO

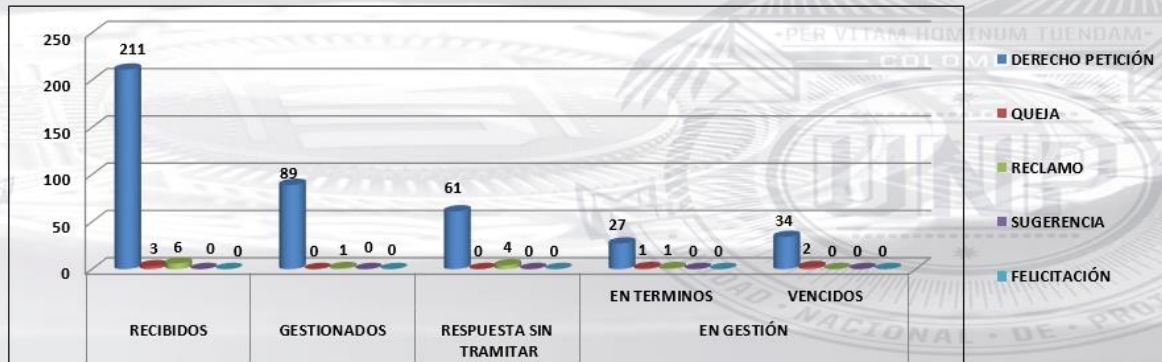
SEPTIEMBRE 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO



g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN						
SEPTIEMBRE	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DERECHO PETICIÓN	74	64	0	8	2	74
QUEJA	3	1	0	1	1	3
RECLAMO	4	2	0	2	0	4
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	81					

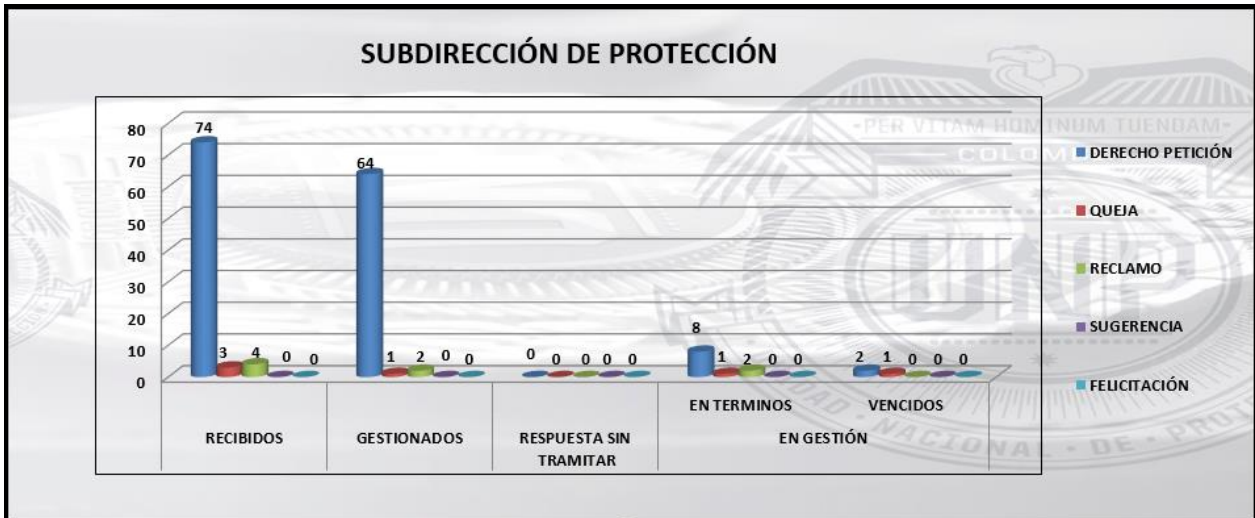


INFORME CONSOLIDADO

SEPTIEMBRE 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



h. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO						
SEPTIEMBRE	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DERECHO PETICIÓN	18	8	6	4	0	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					



INFORME CONSOLIDADO

SEPTIEMBRE 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

RESUMÉN TOTAL DE PQRS DEL MES SEPTIEMBRE DE 2016						
SEPTIEMBRE	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DERECHO PETICIÓN	787	610	70	57	50	787
QUEJA	7	2	0	2	3	7
RECLAMO	10	3	4	3	0	10
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	804					

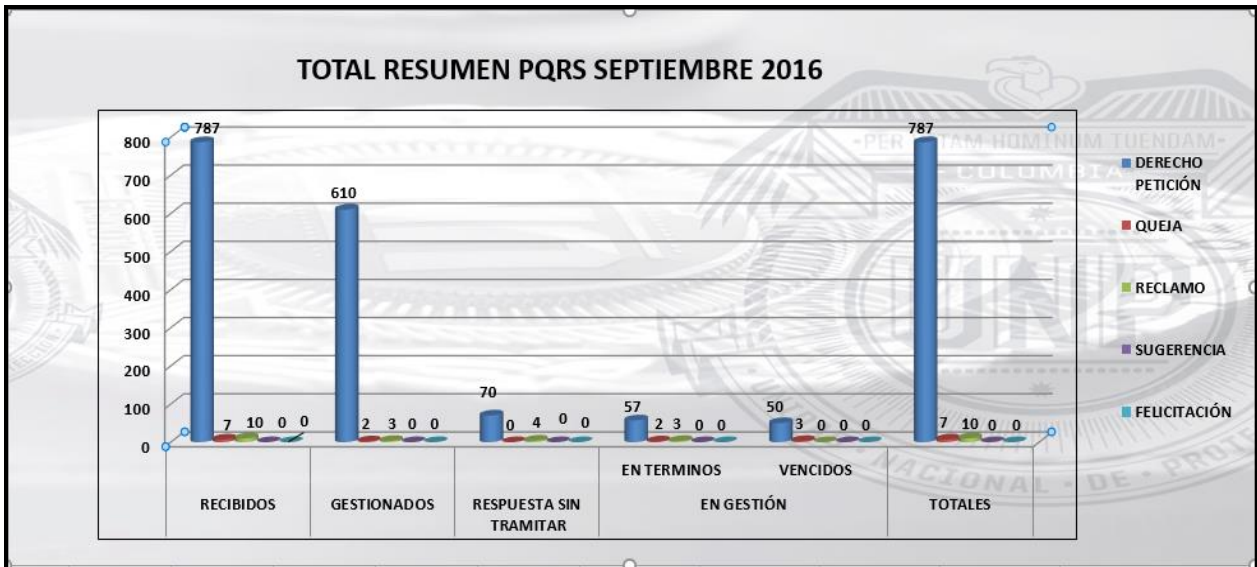


INFORME CONSOLIDADO

SEPTIEMBRE 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

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

MOTIVOS DE PQRS DEL MES DE SEPTIEMBRE 2016	
MOTIVOS	FRECUENCIA
Ajuste de Medidas por Inconformidad a las adoptadas	7
Archivo Documental	11
Comunicado CERREM	5
Escoltas	38
Funciones y Procedimientos UNP	45



INFORME CONSOLIDADO

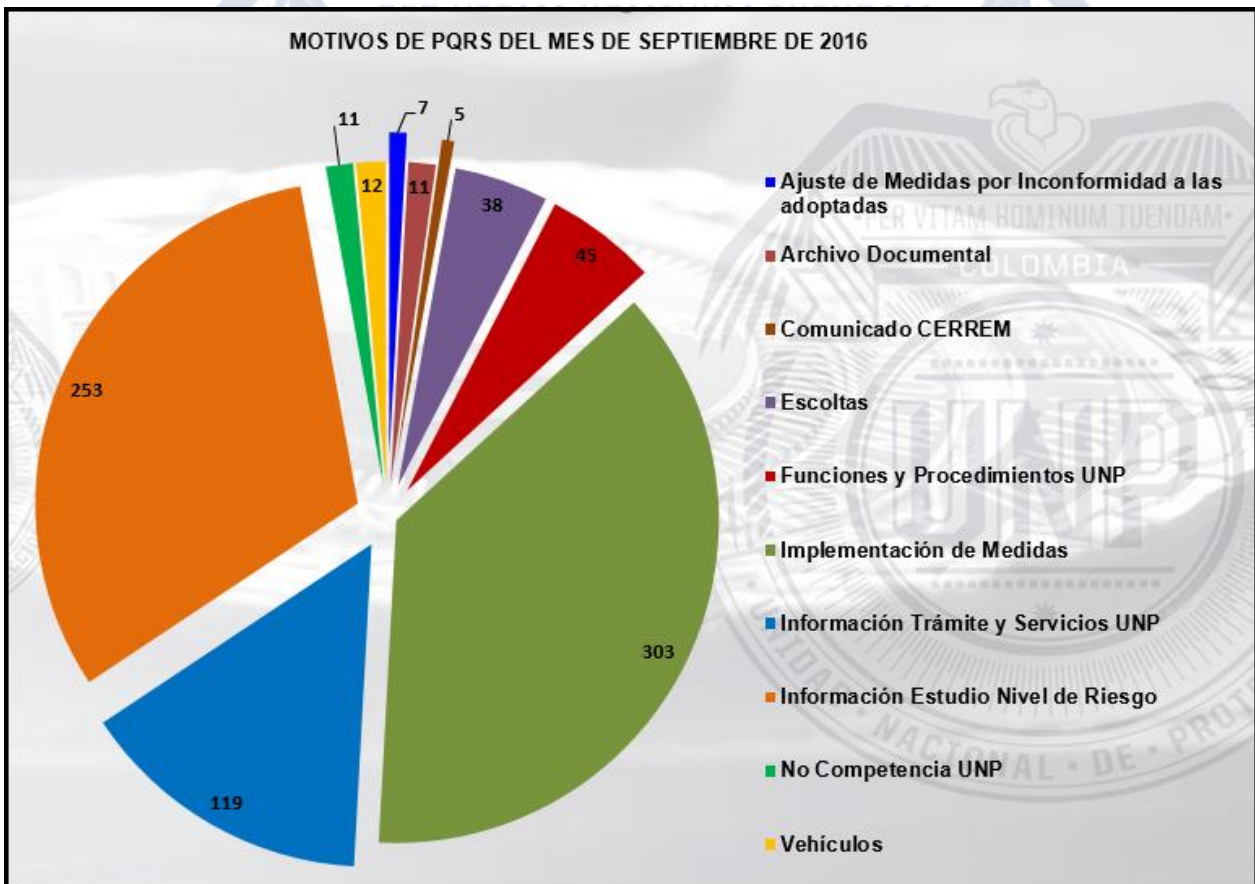
SEPTIEMBRE 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



Implementación de Medidas	303
Información Trámite y Servicios UNP	119
Información Estudio Nivel de Riesgo	253
No Competencia UNP	11
Vehículos	12
TOTAL, MOTIVOS	804





INFORME CONSOLIDADO

SEPTIEMBRE 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

PQRS RECIBIDAS POR POBLACIÓN DEL MES DE SEPTIEMBRE 2016	
POBLACIÓN	FRECUENCIA
ACR	7
Alcaldes Distritales y Regionales	1
Apoderados o Profesionales Forenses	6
Dirigentes o Activistas Grupos Políticos	15
Dirigentes o Activistas Sindicales.	13
Dirigentes del Movimiento M-19	4
Dirigentes Representantes Grupos Étnicos	57
Dirigentes Representantes o Activistas de organizaciones defensoras DDHH	113
Dirigentes, miembros y sobrevivientes de la Unión Patriótica	2
Docentes	6
Entidad Pública	237
Medidas Cautelares	0
Periodistas y Comunicadores Sociales.	5
Personas del Común	94
Servidores Públicos	17
Víctimas de Violación de los Derechos Humanos	227
TOTAL, POBLACIÓN	804



INFORME CONSOLIDADO

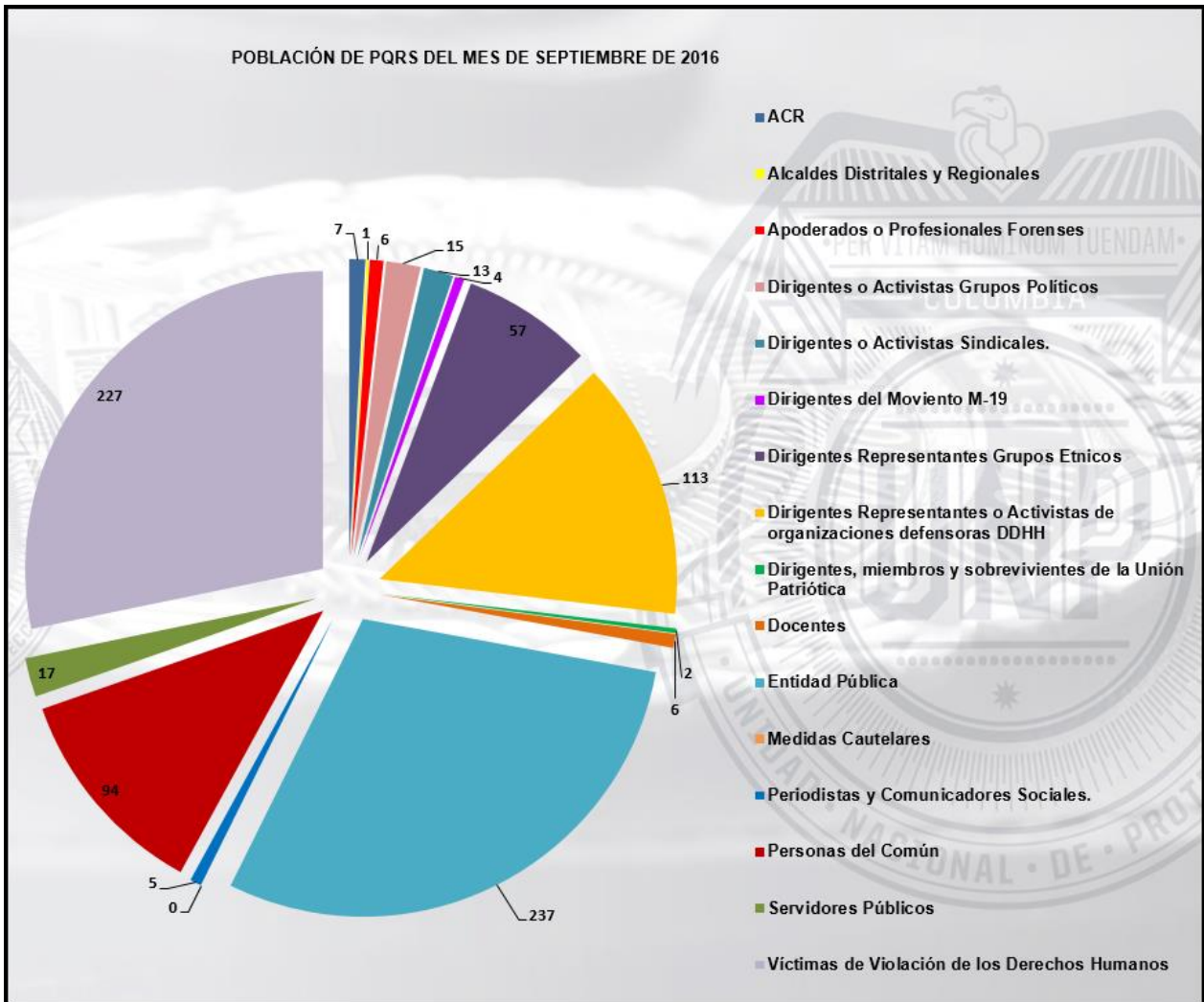
SEPTIEMBRE 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



POBLACIÓN DE PQRS DEL MES DE SEPTIEMBRE DE 2016



6. COMPARATIVO PQRS (ENERO A SEPTIEMBRE DE 2016)

6.1 OPORTUNIDAD RESPUESTAS PQRS

A continuación, se presentan los datos estadísticos de los cuales se colige la oportunidad en las respuestas a PQRS elevadas ante la UNP.



INFORME CONSOLIDADO

SEPTIEMBRE 2016

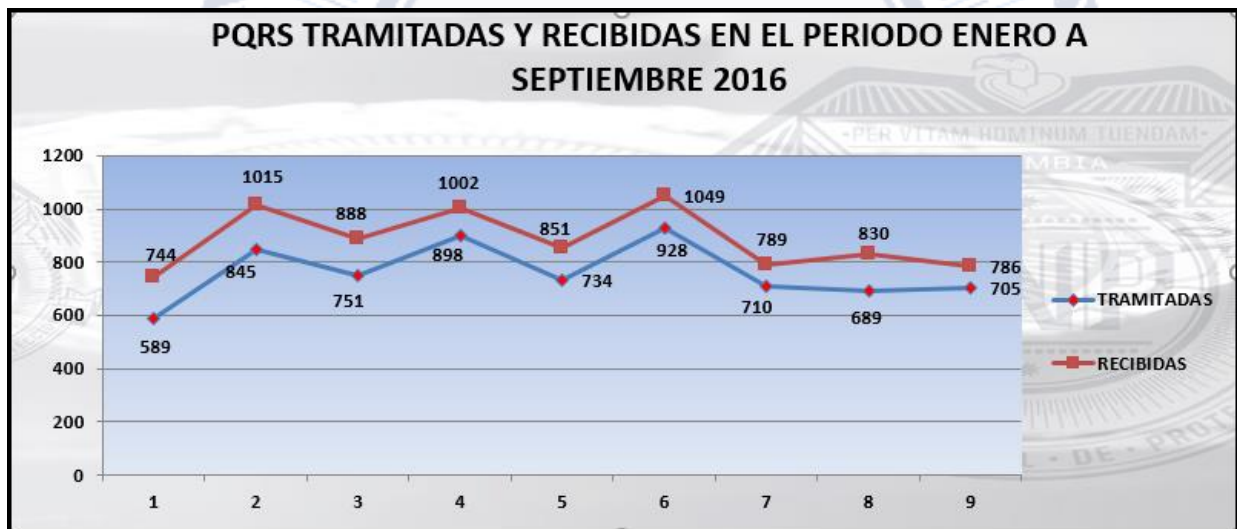
GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



Es de destacar que gracias al seguimiento a las PQRS realizado por el GAU, los tiempos de respuestas han mejorado, lo cual conlleva a la generación y fortalecimiento al interior de la UNP de la cultura de responder a tiempo las mismas.

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A PQRS EN EL PERIODO ENERO A SEPTIEMBRE 2016																							
PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	META	FRECUENCIA	TIPO DE INDICADOR	ENERO	REPORTE ENERO	FEBRERO	REPORTE FEBRERO	MARZO	REPORTE MARZO	ABRIL	REPORTE ABRIL	MAYO	REPORTE MAYO	JUNIO	REPORTE JUNIO	JULIO	REPORTE JULIO	AGOSTO	REPORTE AGOSTO	SEPTIEMBRE	REPORTE SEPTIEMBRE
PQRS Tramitadas en términos de Ley		(No. de PQRS Trámítadas en términos de Ley de la Entidad durante el periodo / No. de PQRS Recibidas para responder en términos de Ley de la Entidad durante el periodo)*100	100%	MENSUAL	EFICIENCIA	589	79%	845	83%	751	85%	898	90%	734	86%	928	88%	710	90%	689	83%	705	90%
						744		1015		888		1002		851		1049		789		830		786	



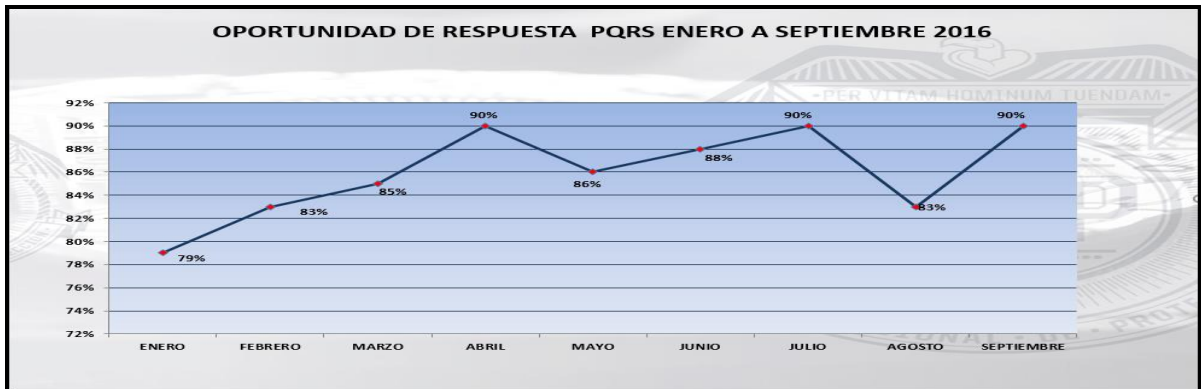


INFORME CONSOLIDADO

SEPTIEMBRE 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

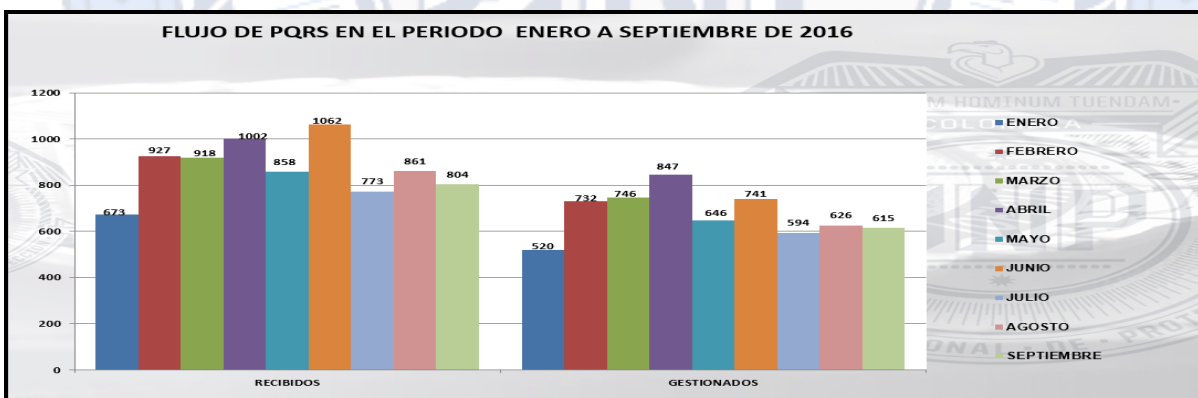


6.2 FLUJO PQRS

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

FLUJO DE PQRS EN EL PERIODO ENERO A SEPTIEMBRE DE 2016

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





INFORME CONSOLIDADO

SEPTIEMBRE 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



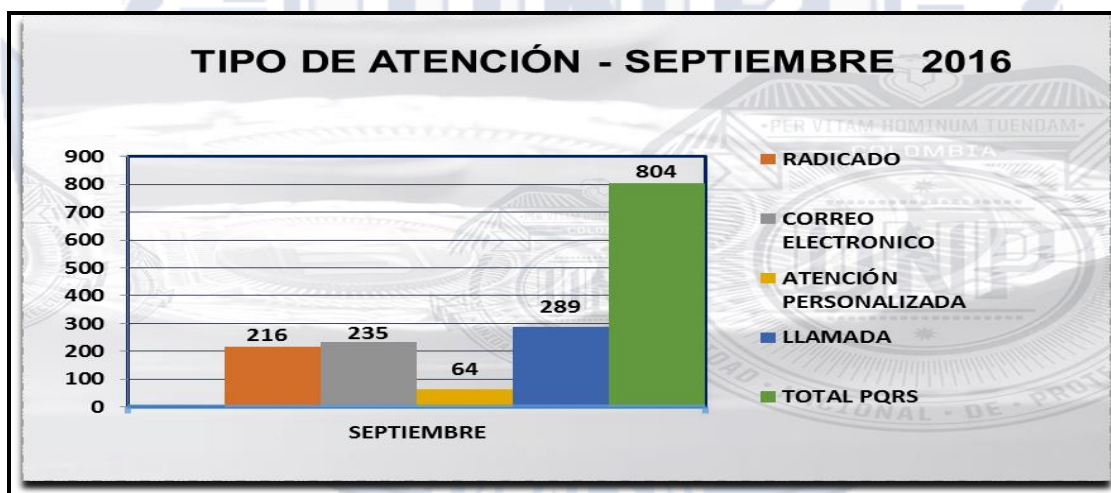
7. INFORME SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA.

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

a) Número de solicitudes recibidas.

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

TIPO DE ATENCIÓN EN EL PERIODO SEPTIEMBRE 2015 A AGOSTO 2016	
SEPTIEMBRE	
RADICADO	216
CORREO ELECTRONICO	235
ATENCIÓN PERSONALIZADA	64
LLAMADA	289
TOTAL, PQRS	804





INFORME CONSOLIDADO

SEPTIEMBRE 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



b) Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. Fueron **40**

- ✓ 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 septiembre 2016 se ha enviado cuatro (04) de los cuales uno (01) fue dirigido a la Fiscalía General de la Nación, uno (01) al Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario INPEC, uno (01) a la Dirección de Protección y Servicios Especiales de la Policía Nacional DIPRO y uno (01) a Ministerio de Salud.
- ✓ Once (11) en el Grupo de Atención al Usuario por no ser competencia de la UNP. Las solicitudes se trasladaron cinco (5) a la Fiscalía General de la Nación, tres (3) a la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, uno (1) al Ministerio de Educación Nacional, uno (1) a la Defensoría del Pueblo y (1) a la Policía Nacional.
- ✓ Veinticinco (25) del Grupo de Solicitudes de Protección.

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN REMITIDAS A OTRAS ENTIDADES - SEPTIEMBRE 2016

ALCALDÍA MUNICIPAL TURBO ANTIOQUÍA	1
ALCALDÍA MUNICIPAL VALLE DEL GUAMUEZ-PUTUMAYO	1
CONCEJO MUNICIPAL DE CARTAGO – VALLE	1
CONCEJO MUNICIPAL DEYONDÓ ANTIOQUIA	1
FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN	9
JUZGADO PRIMERO CIVIL DEL CIRCUITO ESPECIALIZADO EN RESTITUCIÓN DE TIERRAS DE POPAYÁN	1
MINISTERIO DEL INTERIOR	1
POLICÍA NACIONAL	6
PROCURADOR PROVINCIAL REGIONAL BARRANQUILLA	1



INFORME CONSOLIDADO

SEPTIEMBRE 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

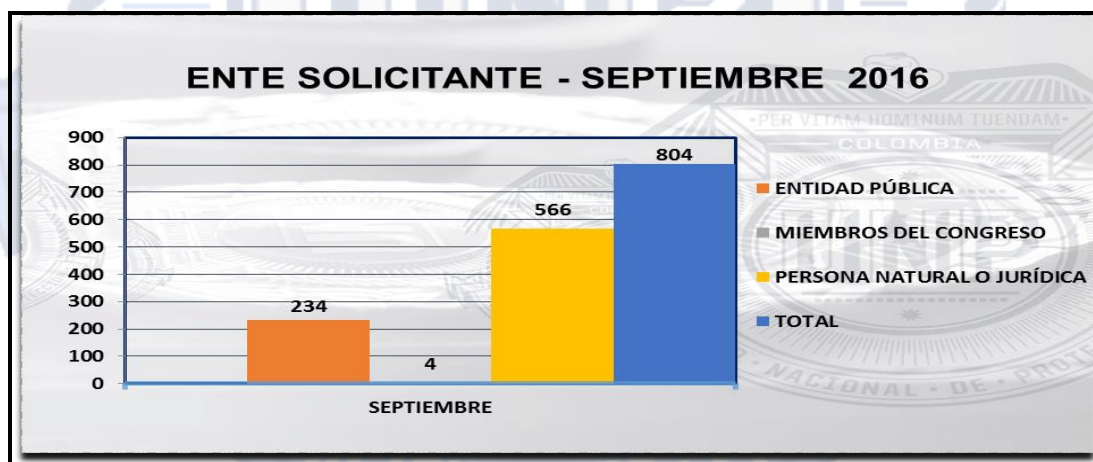


PROCURADURÍA	1
SECRETARÍA EDUCACIÓN DE ANTIOQUIA	1
SECRETARÍA PROCURADURÍA DELEGADA PARA LAS FUERZAS MILITARES	1
Total	25

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

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

ENTE SOLICITANTE	
SEPTIEMBRE	
ENTIDAD PÚBLICA	234
MIEMBROS DEL CONGRESO	4
PERSONA NATURAL O JURÍDICA	566
TOTAL	804





INFORME CONSOLIDADO

SEPTIEMBRE 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



d) El número de solicitudes en los que se negó acceso a la información. Fueron 19

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.

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



INFORME CONSOLIDADO

SEPTIEMBRE 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

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

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

PERCEPCIÓN: Determinar cuál es la apreciación de los usuarios frente a la calidad de los canales de atención en la entidad

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

Preguntas Encuesta

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



INFORME CONSOLIDADO

SEPTIEMBRE 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



- ¿ 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 septiembre de 2016.

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

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

Para el mes de septiembre 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° SEPTIEMBRE 2016

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



INFORME CONSOLIDADO

SEPTIEMBRE 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



2	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
3	SI	5	4	SI	SI	4	BUENO	M
4	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
5	SI	5	5	SI	SI	4	BUENO	M
6	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
7	SI	5	5	SI	SI	4	BUENO	F
8	SI	5	5	SI	SI	4	BUENO	F
9	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	M
10	SI	5	4	SI	SI	5	BUENO	M
11	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	M
12	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
13	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	M
14	SI	5	5	SI	SI	4	BUENO	M
15	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	M
16	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	F
17	SI	4	5	SI	SI	5	BUENO	M
18	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
19	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	F
20	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	F
21	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
22	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	F
23	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	M
24	SI	4	5	SI	SI	5	BUENO	M
25	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	F
26	SI	4	5	SI	SI	5	BUENO	M
27	SI	4	5	SI	SI	5	BUENO	M
28	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
29	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M



INFORME CONSOLIDADO

SEPTIEMBRE 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



30	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	F
31	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
32	SI	4	5	SI	SI	5	BUENO	F
33	SI	5	5	SI	SI	4	BUENO	M
34	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
35	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
36	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	M
37	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	M
38	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
39	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	F
40	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	M
41	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	F
42	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
43	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
44	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	M
45	SI	4	3	SI	SI	3	BUENO	F
46	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	M
47	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
48	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
49	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	M
50	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	M
51	SI	4	5	SI	SI	5	BUENO	F
52	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	F
53	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
54	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	F
55	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
56	SI	3	3	SI	SI	3	BUENO	M
57	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	M



INFORME CONSOLIDADO

SEPTIEMBRE 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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



INFORME CONSOLIDADO

SEPTIEMBRE 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



86	SI	4	5	SI	SI	5	BUENO	M
87	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
88	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
89	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	M
90	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	M
91	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	M
92	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	M
93	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	M
94	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	M
95	SI	4	5	SI	SI	5	BUENO	M
96	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	M
97	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	M
98	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
99	SI	4	5	SI	SI	5	BUENO	M
100	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
101	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
102	SI	4	4	SI	SI	2	BUENO	M
103	SI	4	4	SI	SI	3	BUENO	M
104	NO	4	4	SI	SI	3	BUENO	F
105	SI	4	4	SI	SI	3	BUENO	F
106	NO	4	5	SI	SI	2	BUENO	M
107	NO	4	5	SI	SI	3	BUENO	F
108	NO	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
109	NO	5	5	SI	SI	4	BUENO	F
110	NO	4	4	SI	SI	3	BUENO	M
111	NO	4	4	SI	SI	3	BUENO	M
112	NO	5	4	SI	SI	2	BUENO	M
113	NO	4	4	SI	SI	3	BUENO	F



INFORME CONSOLIDADO

SEPTIEMBRE 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



114	SI	4	4	SI	SI	3	BUENO	F
115	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
116	NO	4	5	SI	SI	3	BUENO	F
117	SI	5	5	SI	SI	3	BUENO	M
118	SI	4	4	SI	SI	3	BUENO	F
119	NO	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
120	NO	4	4	SI	SI	3	BUENO	M
121	NO	4	4	SI	SI	3	BUENO	M
122	NO	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
123	NO	4	5	SI	SI	3	BUENO	M
124	NO	4	5	SI	SI	3	BUENO	F
125	NO	4	4	SI	SI	3	BUENO	F
126	NO	4	4	SI	SI	3	BUENO	F
127	SI	4	4	SI	SI	3	BUENO	M
128	NO	4	5	SI	SI	4	BUENO	F
129	NO	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
130	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	F
131	NO	4	5	SI	SI	3	BUENO	M
132	SI	4	5	SI	SI	3	BUENO	M
133	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	M
134	NO	4	5	SI	SI	3	BUENO	M
135	NO	4	5	SI	SI	4	BUENO	F
136	NO	4	4	SI	SI	3	BUENO	M
137	NO	4	4	SI	SI	2	BUENO	M
138	NO	4	4	SI	SI	3	BUENO	M
139	NO	4	4	SI	SI	3	BUENO	M
140	NO	4	5	SI	SI	4	BUENO	F
141	NO	4	4	SI	SI	3	BUENO	M



INFORME CONSOLIDADO

SEPTIEMBRE 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



142	NO	5	5	SI	SI	3	BUENO	F
143	SI	5	5	SI	SI	2	BUENO	F
144	NO	5	5	SI	SI	2	BUENO	F
145	SI	5	5	SI	SI	3	BUENO	M
146	SI	5	5	SI	SI	4	BUENO	F
147	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	F
148	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
149	NO	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
150	SI	4	4	SI	SI	2	MALO	F
151	SI	4	5	SI	SI	3	REGULAR	F
152	SI	5	5	SI	SI	3	BUENO	F
153	NO	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
154	SI	5	5	SI	SI	4	BUENO	M
155	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	F
156	SI	1	1	SI	SI	5	BUENO	M
157	SI	5	5	SI	SI	3	BUENO	F
158	SI	5	1	SI	SI	1	BUENO	M
159	NO	5	5	SI	SI	1	BUENO	F
160	SI	4	4	SI	SI	5	BUENO	F
161	SI	4	4	SI	SI	3	BUENO	F
162	NO	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
163	SI	4	4	SI	SI	3	BUENO	M
164	SI	3	4	SI	SI	4	BUENO	M
165	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
166	SI	4	4	SI	SI	3	BUENO	M
167	SI	4	4	SI	SI	3	BUENO	M
168	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
169	SI	4	4	SI	SI	3	BUENO	F



INFORME CONSOLIDADO

SEPTIEMBRE 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



170	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
171	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
172	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
173	NO	4	4	SI	SI	3	BUENO	F
174	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
175	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
176	SI	5	5	SI	SI	4	BUENO	M

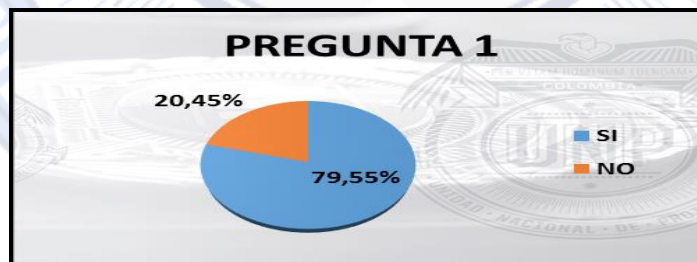
RESULTADO ENCUESTA.

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 176 personas encuestadas 140 de ellas ya habían elevado una PQRS ante la entidad, lo cual corresponde al 79.55% de la población muestra.

Así las cosas solo el 20.45 % elevó por primera vez una PQRS ante la entidad.

PREGUNTA 1			
¿He hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?	SI	140	79,55%
	NO	36	20,45%
TOTAL		176	100,00%





INFORME CONSOLIDADO

SEPTIEMBRE 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



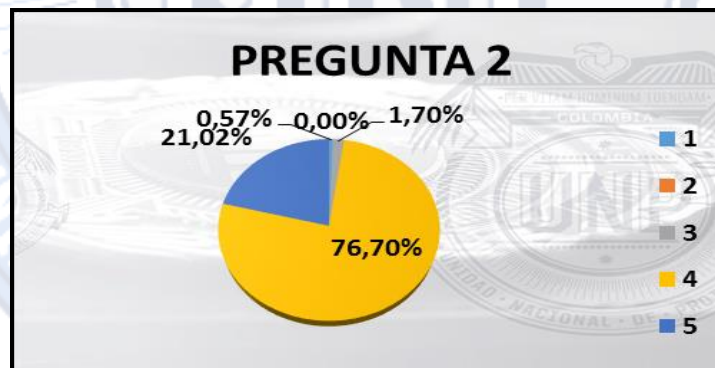
OPORTUNIDAD

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

El 97.72% 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 2.27% de los encuestados no considera que fue oportuna la respuesta emitida por nuestros asesores, correspondiendo este valor a la escala 3, 2 y 1.

PREGUNTA 2			
¿La respuesta a su Solicitud fue respondida oportunamente?	1	1	0,57%
	2	0	0,00%
	3	3	1,70%
	4	135	76,70%
	5	37	21,02%
TOTAL	176	100,00%	





INFORME CONSOLIDADO

SEPTIEMBRE 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



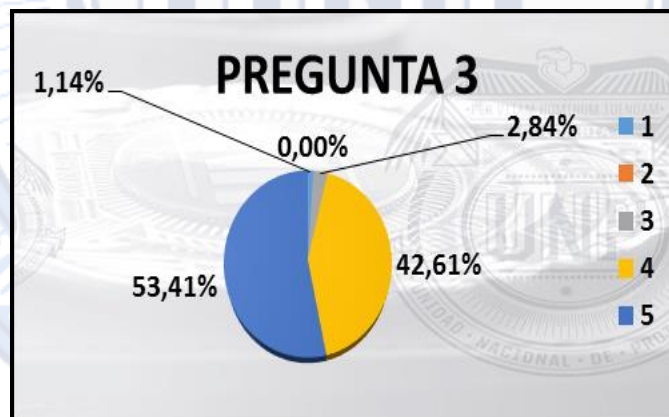
ORIENTACIÓN

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

El 96.02% de los encuestados han considerado que se siente satisfecho con la respuesta brindada, lo cual deviene de la debida orientación que ha dado el asesor en cada caso, correspondiendo este valor a la escala 4 y 5.

De tal manera, se observa que solo el 3.98% 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	2	1,14%
	2	0	0,00%
	3	5	2,84%
	4	75	42,61%
	5	94	53,41%
TOTAL	176	100,00%	





INFORME CONSOLIDADO

SEPTIEMBRE 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

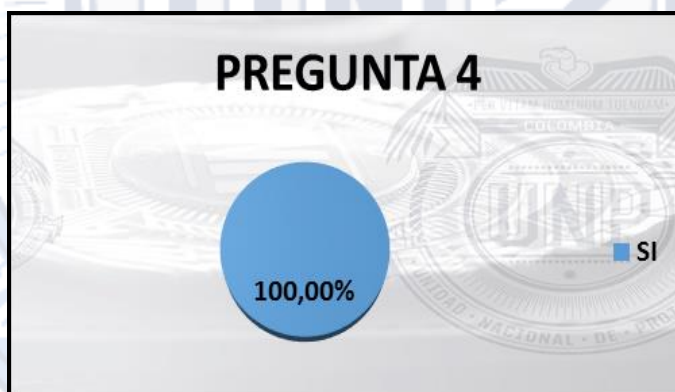


DOMINIO

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

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

PREGUNTA 4			
¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?	SI	176	100,00%
	NO	0	0,00%
TOTAL		176	100,00%





INFORME CONSOLIDADO

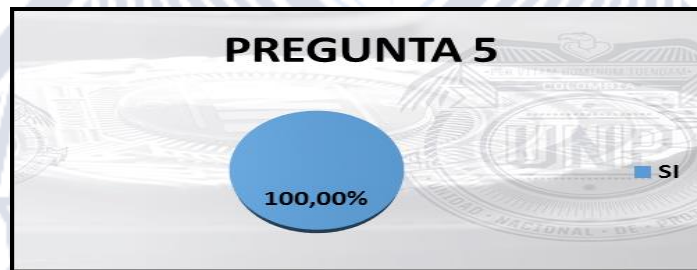
SEPTIEMBRE 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



PREGUNTA 5			
¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?	SI	176	100,00%
	NO	0	0,00%
TOTAL		176	100,00%



PERCEPCIÓN

A la pregunta **La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefonica y personalizada, buzón de sugerencias y medio virtual es para usted?**, podemos determinar que de las 176 personas encuestadas el 72.73% consideran que los canales de atención de la entidad son buenos y el 27.28% 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	2	1,14%
	2	7	3,98%
	3	39	22,16%
	4	100	56,82%
	5	28	15,91%
TOTAL		176	100,00%

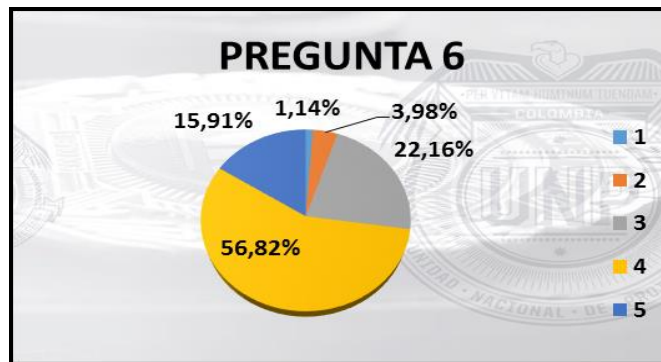


INFORME CONSOLIDADO

SEPTIEMBRE 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

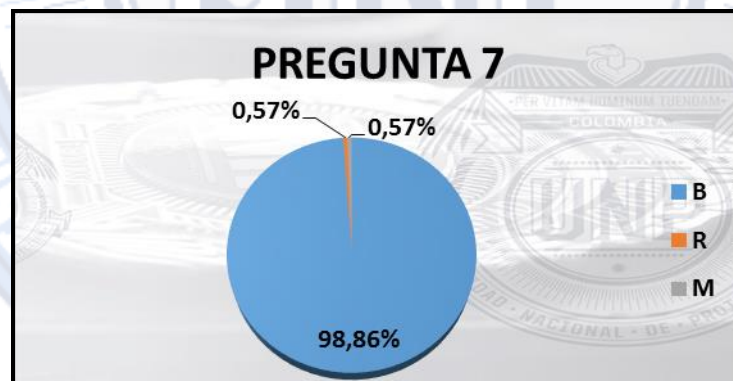


SATISFACCIÓN

Por último respecto a la pregunta **¿Cómo califica nuestro servicio?**, nos ayuda a determinar que el 98.86% de los encuestados encuentran que nuestro servicio es Bueno, el 0.57% lo califica como Regular y el 0.57% restante califica nuestro servicio como Malo.

PREGUNTA 7

¿Cómo califica nuestro servicio?	Categoría	Cantidad	Porcentaje
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	174	98,86%
	R	1	0,57%
	M	1	0,57%
TOTAL		176	100,00%





INFORME CONSOLIDADO

SEPTIEMBRE 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

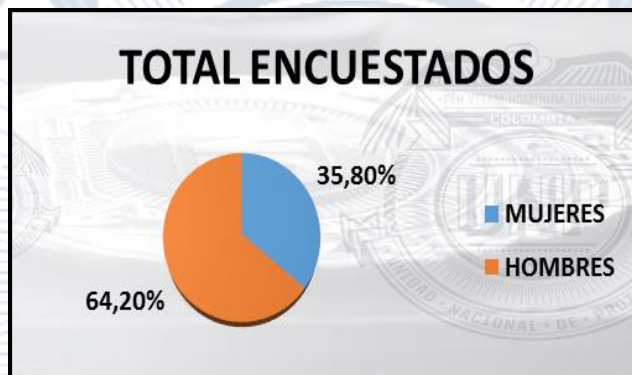
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



CANTIDAD DE HOMBRES Y MUJERES QUE CALIFICARON NUESTRO SERVICIO

En lo concerniente a “¿Cantidad de hombres y mujeres que calificaron nuestro servicio? De las 176 encuestas realizadas, se tiene que 113 son hombres que corresponde a un 64.20% y 63 son mujeres, correspondiendo al 35.80% del total de los encuestados durante el mes de septiembre.

TOTAL, ENCUESTADOS		
MUJERES	63	35,80%
HOMBRES	113	64,20%
	176	100,00%



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

De las 176 personas encuestadas en el mes de septiembre del presente año, 61 son mujeres, correspondiendo al 35.80% del total de la población muestra, quienes consideraron nuestro servicio como bueno en un 96.83%.



INFORME CONSOLIDADO

SEPTIEMBRE 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

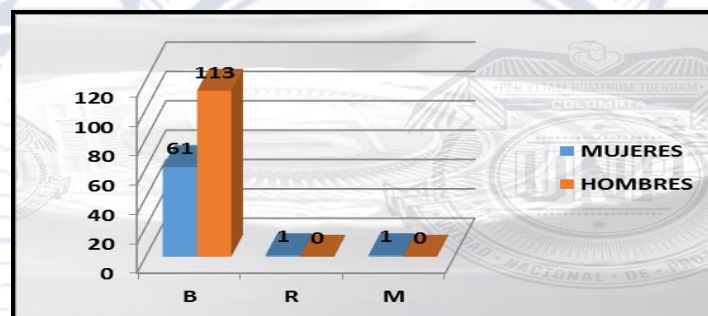


PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES ENCUESTADAS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO

¿Cómo califica nuestro servicio?	B	61	96,83%
	R	1	1,59%
	M	1	1,59%
TOTAL		63	100,00%

PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO

¿Cómo califica nuestro servicio?	B	113	100,00%
	R	0	0,00%
	M	0	0,00%
TOTAL		113	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:

- Los solicitantes y beneficiarios del Programa conocen los canales para elevar PQRS ante la Unidad como quiera que el 79,55% de los encuestados ya había impetrado con anterioridad algún tipo de solicitud.



INFORME CONSOLIDADO

SEPTIEMBRE 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



- 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 35.80% de los encuestados son mujeres y que el 96.83% de las mismas, calificaron nuestro servicio como bueno.
- Se implementó un nuevo indicador de percepción el cual nos permite determinar que de las 176 personas encuestadas el 72.73% consideran que los canales de atención de la entidad son buenos y el 27.28% restantes no se encuentran satisfechos con ellos.

ACTIVIDADES DE MEJORA

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

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 septiembre se consolidó la encuesta de satisfacción a cada una de las personas atendidas, realizando un total de 45 encuestas.



INFORME CONSOLIDADO

SEPTIEMBRE 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 SEPTIEMBRE DE 2016

TABULACION DE ENCUESTAS GURP SEPTIEMBRE 2016									
Encuesta No.	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Sexo	SEDE
1	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	M	BUENAVENTURA
2	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M	BUENAVENTURA
3	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M	BUENAVENTURA
4	SI	3	5	SI	SI	4	BUENO	M	BUENAVENTURA
5	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M	BUENAVENTURA
6	SI	2	3	SI	SI	3	BUENO	M	BUENAVENTURA
7	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	F	BUENAVENTURA
8	NO	3	5	SI	SI	3	BUENO	M	BUENAVENTURA
9	SI	4	4	SI	SI	3	BUENO	M	BARRANCABERMEJA
10	SI	4	3	SI	SI	3	BUENO	M	BARRANCABERMEJA
11	SI	4	4	SI	SI	3	BUENO	M	BARRANCABERMEJA
12	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M	BARRANCABERMEJA
13	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M	BARRANCABERMEJA
14	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F	BARRANCABERMEJA
15	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F	BARRANCABERMEJA
16	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M	BARRANCABERMEJA
17	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M	BARRANCABERMEJA
18	NO	3	3	SI	SI	4	BUENO	M	IBAGUE
19	NO	5	5	SI	SI	5	BUENO	M	IBAGUE
20	SI	1	4	SI	SI	3	BUENO	F	IBAGUE
21	NO	5	5	SI	SI	5	BUENO	F	CORDOBA
22	NO	5	5	SI	SI	5	BUENO	M	CORDOBA



INFORME CONSOLIDADO

SEPTIEMBRE 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



23	SI	3	4	SI	SI	3	BUENO	M	CORDOBA
24	SI	3	4	SI	SI	3	BUENO	M	CORDOBA
25	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M	CORDOBA
26	SI	1	5	SI	SI	1	REGULAR	M	CORDOBA
27	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M	CORDOBA
28	SI	4	4	SI	SI	5	BUENO	F	MEDELLIN
29	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	F	MEDELLIN
30	SI	4	4	SI	SI	5	BUENO	M	MEDELLIN
31	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M	CUCUTA
32	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M	CUCUTA
33	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F	CUCUTA
34	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M	CUCUTA
35	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M	CUCUTA
36	SI	3	3	SI	SI	3	REGULAR	M	CUCUTA
37	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M	CUCUTA
38	SI	3	3	SI	SI	4	BUENO	M	CUCUTA
39	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M	CUCUTA
40	SI	5	5	SI	SI	4	BUENO	F	CUCUTA
41	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M	CUCUTA
42	SI	4	4	SI	SI	4	REGULAR	M	CUCUTA
43	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M	CUCUTA
44	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M	BUCARAMANGA
45	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M	BUCARAMANGA

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 45 personas encuestadas el 88.89% de ellas ya habían elevado una PQRS ante la entidad y el 11.11% no lo había hecho.



INFORME CONSOLIDADO

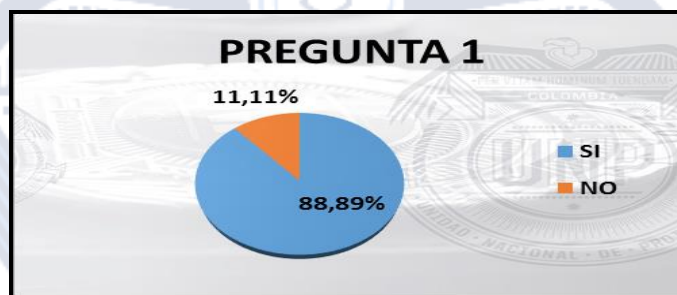
SEPTIEMBRE 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



PREGUNTA 1			
¿He hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?	SI	40	88,89%
	NO	5	11,11%
TOTAL		45	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 77.77% de los encuestados han considerado que fue oportuna la respuesta a la PQRS elevada ante la entidad, lo que corresponde a la escala 5 y 4 antes referida.

PREGUNTA 2			
¿La respuesta a su Solicitud fue respondida oportunamente?	1	2	4,44%
	2	1	2,22%
	3	7	15,56%
	4	20	44,44%
	5	15	33,33%
TOTAL		45	100,00%

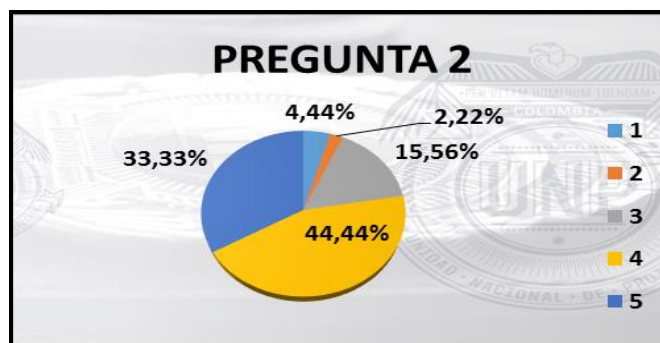


INFORME CONSOLIDADO

SEPTIEMBRE 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



ORIENTACIÓN

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

El 88.88% de los encuestados han considerado que se siente satisfecho con la respuesta brindada, lo cual deviene de la debida orientación que ha dado el asesor en cada caso, correspondiendo a la valoración 4 y 5 de la escala y el 11.11% 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	5	11,11%
	4	20	44,44%
	5	20	44,44%
TOTAL	45	100,00%	

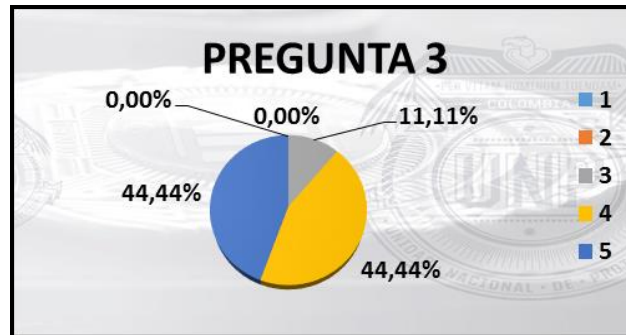


INFORME CONSOLIDADO

SEPTIEMBRE 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



DOMINIO

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

El 100% de los encuestados han considerado que el asesor contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes y este mismo 100% refirió que las respuesta fueron claras y de facil entendimiento.

PREGUNTA 4			
¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?	SI	45	100,00%
	NO	0	0,00%
TOTAL		45	100,00%

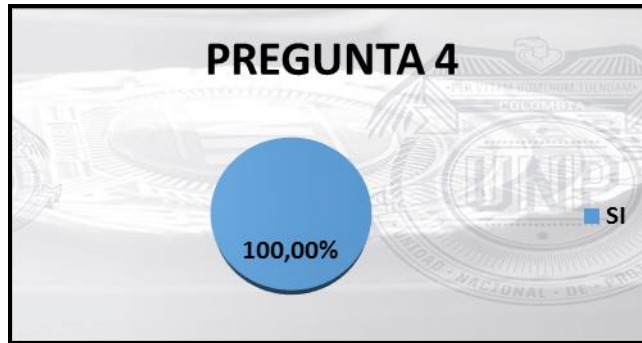


INFORME CONSOLIDADO

SEPTIEMBRE 2016

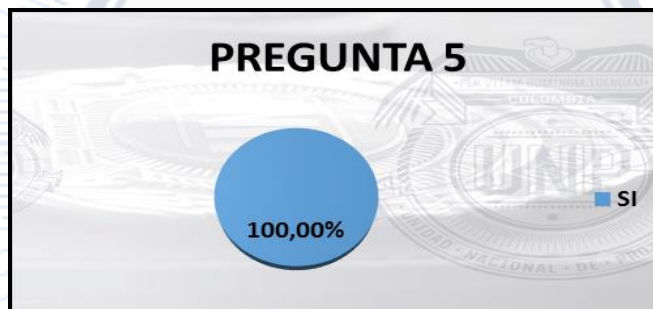
GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



PREGUNTA 5

¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?	SI	45	100,00%
	NO	0	0,00%
TOTAL		45	100,00%



PERCEPCIÓN

A la pregunta **La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica y personalizada, buzón de sugerencias y medio virtual es para usted?**, podemos determinar que de las 45 personas encuestadas el 77.78% consideran que los canales de atención de la entidad son buenos y el 22.22% restantes no se encuentra satisfecho con ellos.



INFORME CONSOLIDADO

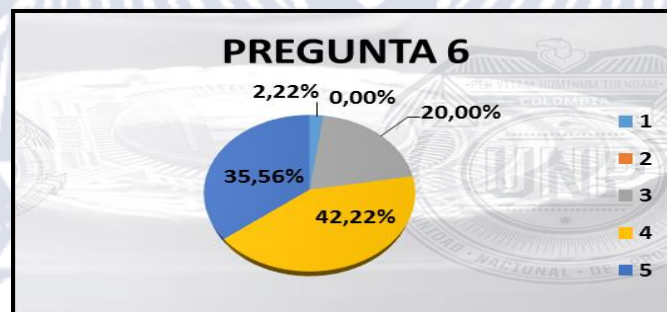
SEPTIEMBRE 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



PREGUNTA 6			
¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para usted?	1	1	2,22%
	2	0	0,00%
	3	9	20,00%
	4	19	42,22%
	5	16	35,56%
TOTAL		45	100,00%



SATISFACCIÓN

Por último, respecto a la pregunta **¿Cómo califica nuestro servicio?**, nos ayuda a determinar que el 93.33% de los encuestados encuentran que nuestro servicio es Bueno, el 6.67% lo califican como Regular.

PREGUNTA 7			
¿Cómo clasifica nuestro servicio?	B	42	93,33%
	R	3	6,67%
	M	0	0,00%
TOTAL		45	100,00%

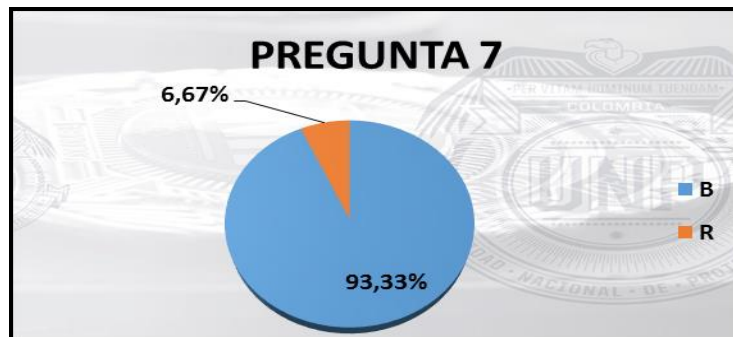


INFORME CONSOLIDADO

SEPTIEMBRE 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

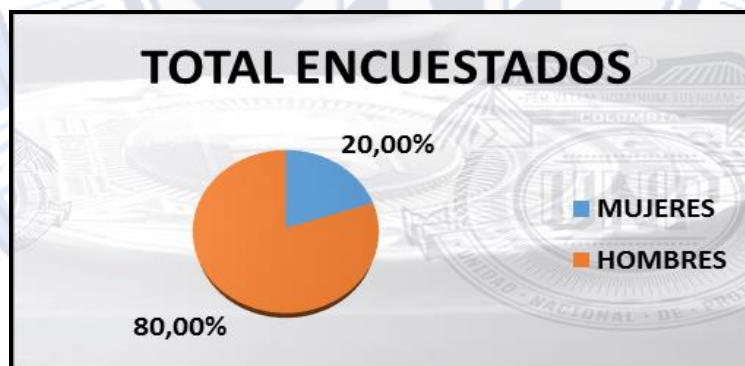
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



CANTIDAD DE HOMBRES Y MUJERES QUE CALIFICARON NUESTRO SERVICIO

En lo concerniente a “¿Cantidad de hombres y mujeres que calificaron nuestro servicio? De las 45 encuestas realizadas en los diferentes GURP, se tiene que 36 son hombres que corresponde a un 80% y 9 son mujeres y corresponde al 20% del total de los encuestados durante el mes de septiembre.

TOTAL, ENCUESTADOS		
MUJERES	9	20,00%
HOMBRES	36	80,00%
	45	100,00%





INFORME CONSOLIDADO

SEPTIEMBRE 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

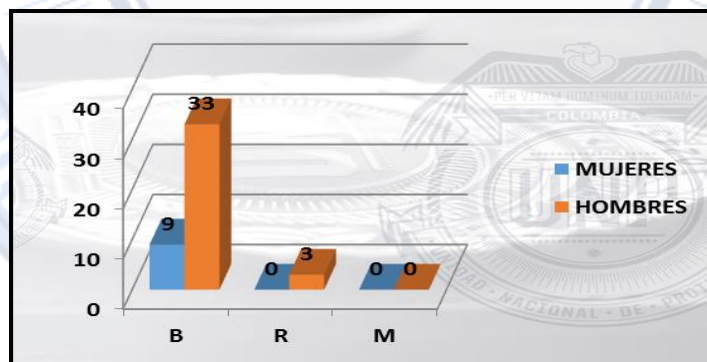
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

De las 45 personas encuestadas en el mes de septiembre del presente año, 9 son mujeres, correspondiendo al 20% 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	9	100,00%
	R	0	0,00%
	M	0	0,00%
TOTAL		9	100,00%
PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	33	91,67%
	R	3	8,33%
	M	0	0,00%
TOTAL		36	100,00%





INFORME CONSOLIDADO

SEPTIEMBRE 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



CONCLUSIONES

Una vez efectuado el análisis de las encuestas practicadas a la población muestra que elevaron alguna P.Q.R.S. a la entidad, en las diferentes regionales podemos concluir que:

- Aunque la muestra analizada sigue siendo baja, toda vez que la articulación con los Grupos Regionales de Protección para la Atención al Usuario, inicio a finales del mes de septiembre del año 2015. Se percibe que se está realizando una buena gestión
- Los solicitantes y beneficiarios del Programa que elevaron alguna PQRS ante las regionales, conocen los canales para elevar las mismas, como quiera que el 88.89% 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.

9. COMPARATIVO ENCUESTAS SATISFACCIÓN AL USUARIO (ENERO - SEPTIEMBRE 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



INFORME CONSOLIDADO

SEPTIEMBRE 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

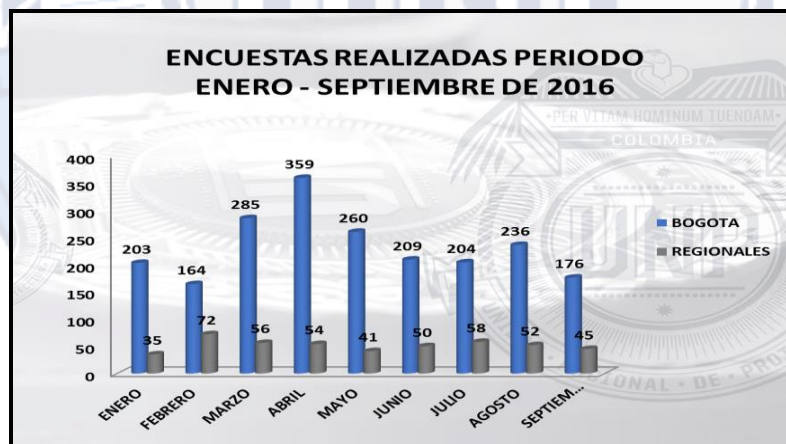
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



señalado; de la cual se colige el buen servicio de los asesores del Grupo de Atención al Usuario y el alto nivel de satisfacción de los peticionarios.

➤ TOTAL, ENCUESTAS REALIZADAS

ENCUESTAS REALIZADAS PERIODO DE ENERO A SEPTIEMBRE 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
TOTAL	2096	463





INFORME CONSOLIDADO

SEPTIEMBRE 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

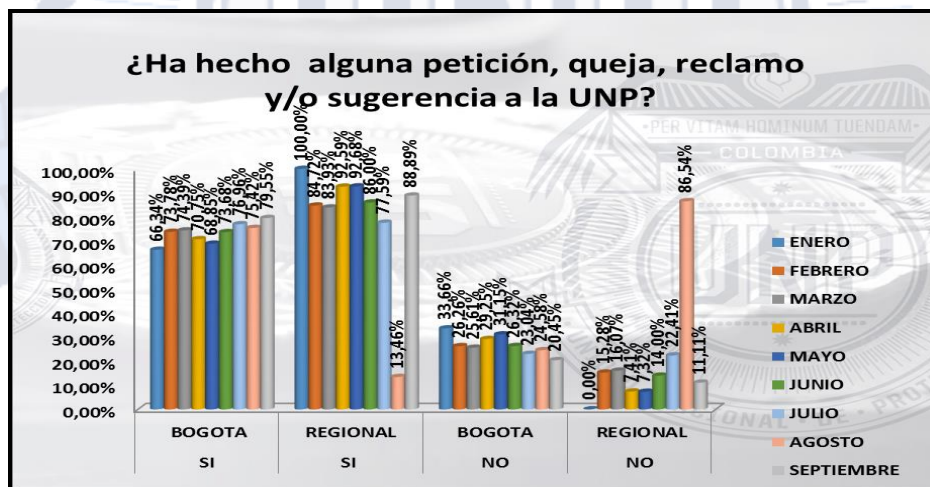
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



➤ RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS.

PARTICIPACIÓN

1. ¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?				
	SI	SI	NO	NO
	BOGOTA	REGIONAL	BOGOTA	REGIONAL
ENERO	66,34%	100,00%	33,66%	0,00%
FEBRERO	73,78%	84,72%	26,26%	15,28%
MARZO	74,39%	83,93%	25,61%	16,07%
ABRIL	70,75%	92,59%	29,25%	7,41%
MAYO	68,85%	92,68%	31,15%	7,32%
JUNIO	73,68%	86,00%	26,32%	14,00%
JULIO	76,96%	77,59%	23,04%	22,41%
AGOSTO	75,42%	13,46%	24,58%	86,54%
SEPTIEMBRE	79,55%	88,89%	20,45%	11,11%





INFORME CONSOLIDADO

SEPTIEMBRE 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

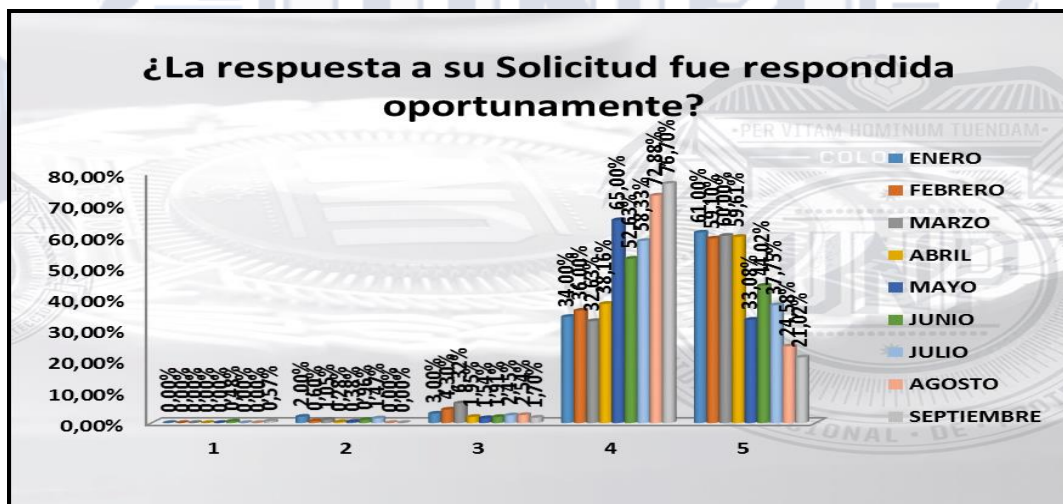
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



OPORTUNIDAD

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

2. ¿La respuesta a su Solicitud fue respondida oportunamente?					
	1	2	3	4	5
ENERO	0,00%	2,00%	3,00%	34,00%	61,00%
FEBRERO	0,00%	0,60%	4,30%	36,00%	59,10%
MARZO	0,00%	1,05%	6,32%	32,63%	60,00%
ABRIL	0,00%	0,28%	1,95%	38,16%	59,61%
MAYO	0,00%	0,38%	1,54%	65,00%	33,08%
JUNIO	0,48%	0,96%	1,91%	52,63%	44,02%
JULIO	0,00%	1,47%	2,45%	58,33%	37,75%
AGOSTO	0,00%	0,00%	2,54%	72,88%	24,58%
SEPTIEMBRE	0,57%	0,00%	1,70%	76,70%	21,02%





INFORME CONSOLIDADO

SEPTIEMBRE 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

2. ¿La respuesta a su Solicitud fue respondida oportunamente?					
	1	2	3	4	5
ENERO	0,00%	0,00%	8,60%	40,00%	51,40%
FEBRERO	12,50%	2,80%	9,70%	30,60%	44,40%
MARZO	10,71%	1,79%	10,71%	26,79%	50,00%
ABRIL	1,85%	0,00%	3,70%	35,19%	59,26%
MAYO	4,88%	0,00%	0,00%	41,46%	53,66%
JUNIO	2,00%	2,00%	4,00%	26,00%	66,00%
JULIO	3,00%	2,00%	5,00%	45,00%	45,00%
AGOSTO	4,00%	2,00%	12,00%	27,00%	55,00%
SEPTIEMBRE	4,44%	2,22%	15,56%	44,44%	33,33%





INFORME CONSOLIDADO

SEPTIEMBRE 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

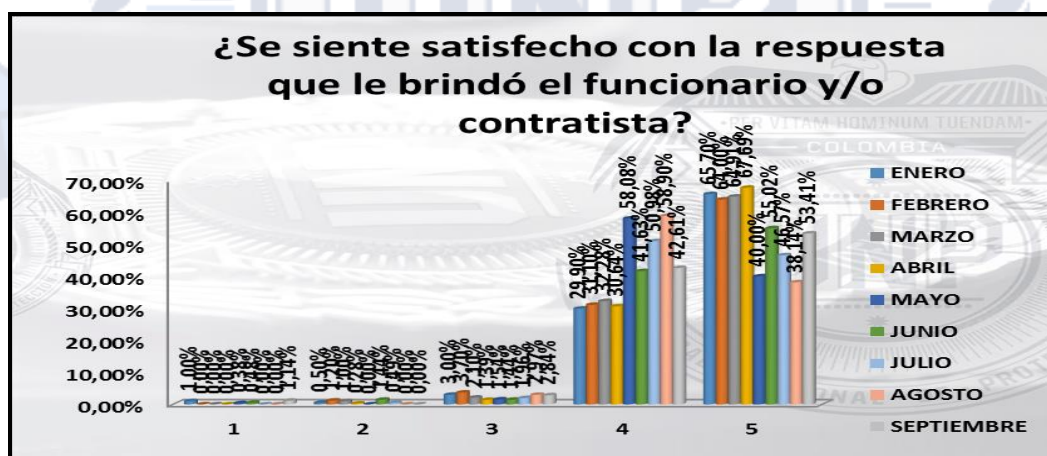
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



ORIENTACIÓN

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

3. ¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?					
	1	2	3	4	5
ENERO	1,00%	0,50%	3,00%	29,90%	65,70%
FEBRERO	0,00%	1,20%	3,70%	31,10%	64,00%
MARZO	0,00%	1,00%	2,10%	32,28%	64,91%
ABRIL	0,00%	0,28%	1,39%	30,64%	67,69%
MAYO	0,38%	0,00%	1,54%	58,08%	40,00%
JUNIO	0,48%	1,44%	1,44%	41,63%	55,02%
JULIO	0,00%	0,49%	1,96%	50,98%	46,57%
AGOSTO	0,00%	0,00%	2,97%	58,90%	38,14%
SEPTIEMBRE	1,14%	0,00%	2,84%	42,61%	53,41%





INFORME CONSOLIDADO

SEPTIEMBRE 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

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





INFORME CONSOLIDADO

SEPTIEMBRE 2016

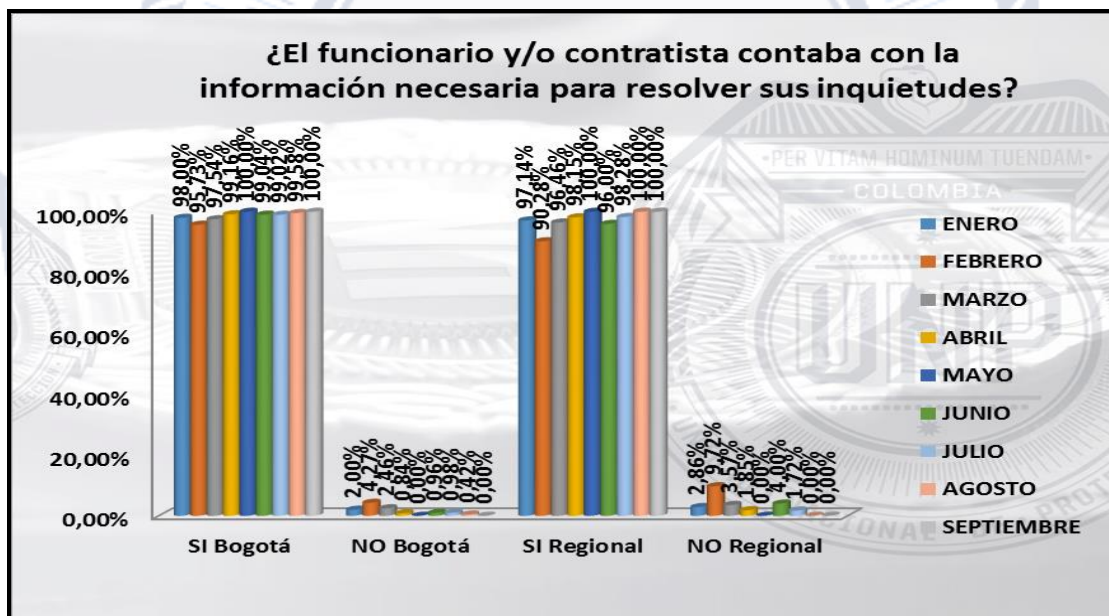
GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

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%





INFORME CONSOLIDADO

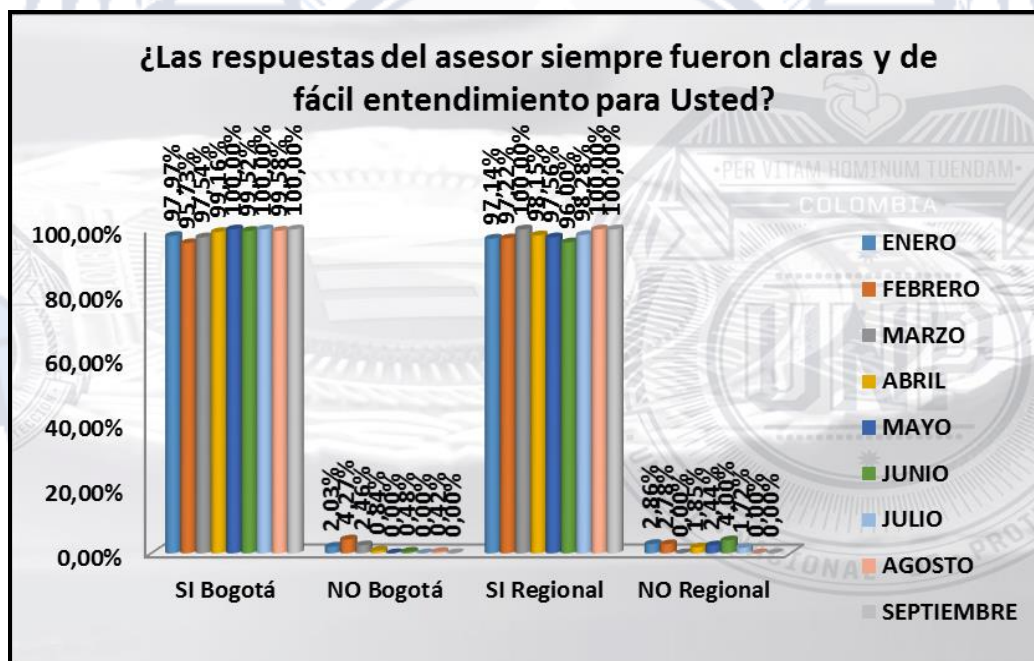
SEPTIEMBRE 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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





INFORME CONSOLIDADO

SEPTIEMBRE 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%





INFORME CONSOLIDADO

SEPTIEMBRE 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%





INFORME CONSOLIDADO

SEPTIEMBRE 2016

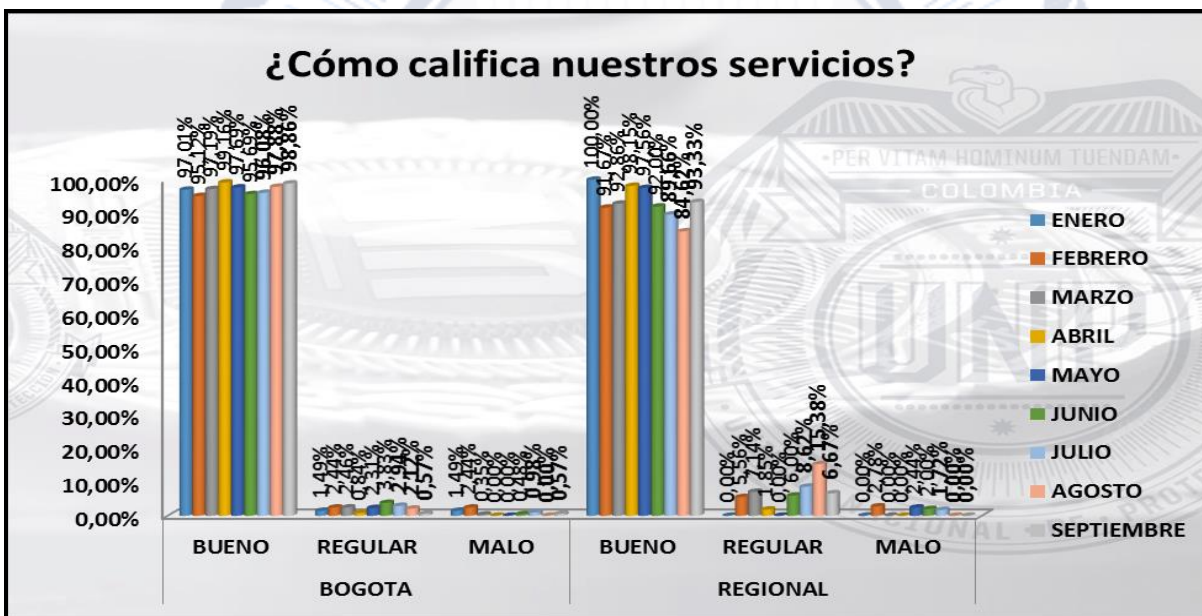
GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

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%





INFORME CONSOLIDADO

SEPTIEMBRE 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

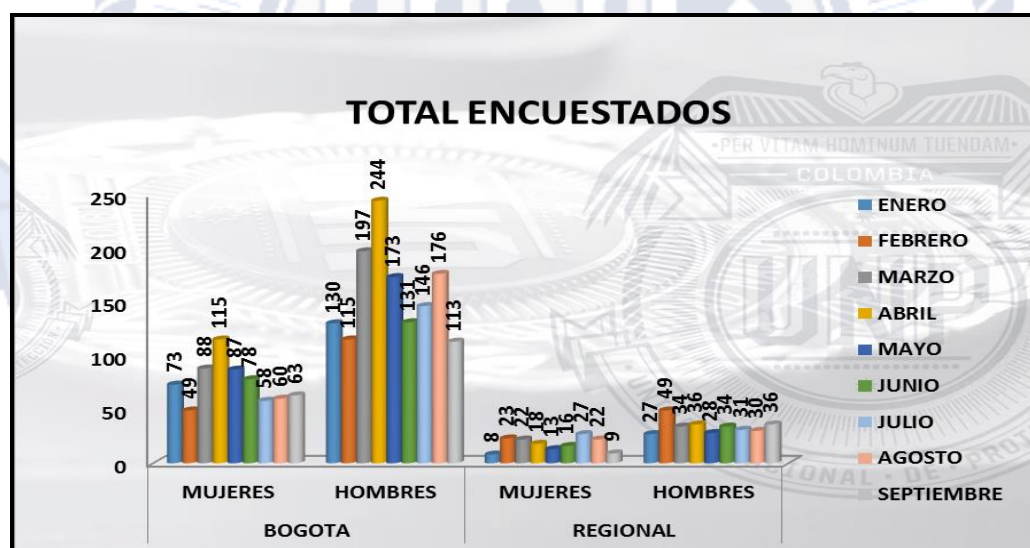
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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





INFORME CONSOLIDADO

SEPTIEMBRE 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

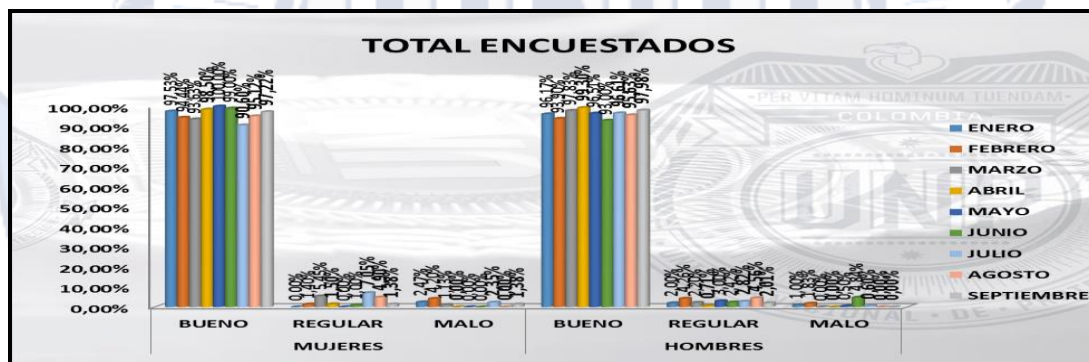
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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 Septiembre de 2016 consideraron que nuestro servicio es:

PERIODO	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%



Elaboró: Olga Lucía Medellín Ordóñez – Contratista

Liliana Giraldo Trujillo – Contratista GAU

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