UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN – UNP

INFORME PQRS DICIEMBRE 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO -GAU

BOGOTÁ D.C

INFORME CONSOLIDADO

DICIEMBRE 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 DICIEMBRE.....4
3. ESTADO CONSOLIDADO DE PQRS POR DEPENDENCIAS.....5
4. MOTIVOS DE LAS PQRS RECIBIDAS Y ATENDIDAS EN EL MES DICIEMBRE.....14
5. PQRS RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENDIDAS EN EL MES DICIEMBRE.....16
6. COMPARATIVO PQRS ULTIMO TRIMESTRE ENERO A DICIEMBRE.....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.....22

8.1 INFORME Y ANÁLISIS NIVEL CENTRAL.....22

8.2 ATENCIÓN AL USUARIO EN GRUPOS REGIONALES DE PROTECCIÓN.....35

9. COMPARATIVO ENCUESTAS ENERO A DICIEMBRE 2016.....43

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 redunda 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 diciembre 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.

2. OPORTUNIDAD EN RESPUESTAS A PQRS MES DE DICIEMBRE

En aras de medir la oportunidad en la respuesta a PQRS en el mes de diciembre, se contabilizaron las PQRS del mes de noviembre que debieron contestarse en el mes de diciembre, y las del mes de diciembre para contestar en este mismo mes, las cuales suman **658** PQRS.

Así las cosas, de las **658** PQRS para contestar en términos en el mes de diciembre, fueron respondidas **622,** lo cual indica que la UNP respondió en términos de ley el **95 %** de las señaladas.

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

73 PQRS radicadas en la Entidad en el mes de noviembre 2016
04 PQRS radicadas en la Entidad en el mes de octubre 2016
01 PQRS radicadas en la Entidad en el mes de septiembre 2016
01 PQRS radicadas en la Entidad en el mes de agosto 2016
03 PQRS radicadas en la Entidad en el mes de julio 2016
02 PQRS radicadas en la Entidad en el mes de junio 2016
01 PQRS radicadas en la Entidad en el mes de mayo 2016
03 PQRS radicadas en la Entidad en el mes de abril 2016
01 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
02 PQRS radicadas en la Entidad en el mes de enero de 2016

Lo cual indica, que se ha venido generando una cultura de respuesta a PQRS que tiende al mejoramiento mes a mes, gracias a las labores de seguimiento realizadas por el GAU.

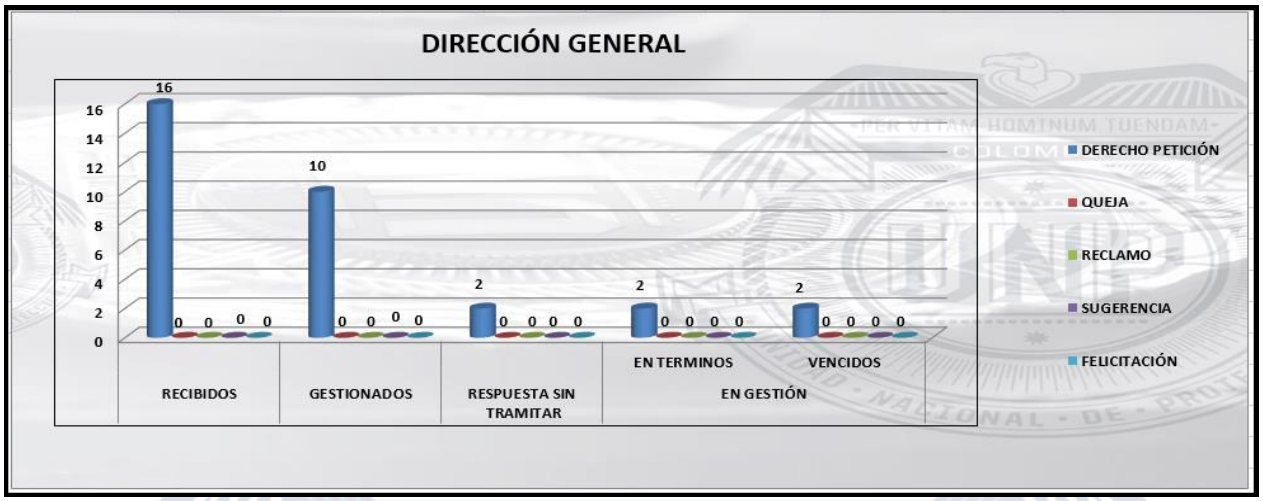
3. ESTADO CONSOLIDADO DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS) POR DEPENDENCIAS

A continuación, se relaciona el flujo de PQRS radicadas en el mes de diciembre y el comportamiento de cada una de ellas por dependencia.

Lo anterior, no sin antes recordar que en este acápite se hace alusión a **642** 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 diciembre, 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						
DICIEMBRE	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DERECHO PETICIÓN	16	10	2	2	2	16
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	16					
INDICADOR DE EFICIENCIA DEL MES					68%	

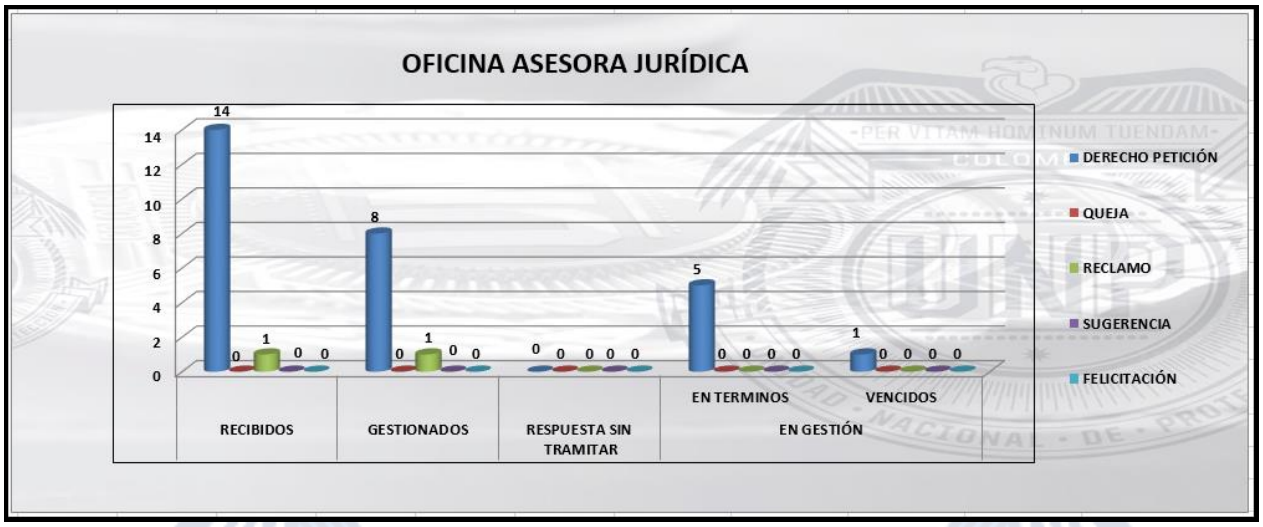


b. GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO						
DICIEMBRE	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DERECHO PETICIÓN	304	261	8	29	6	304
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	305					
INDICADOR DE EFICIENCIA DEL MES						99%

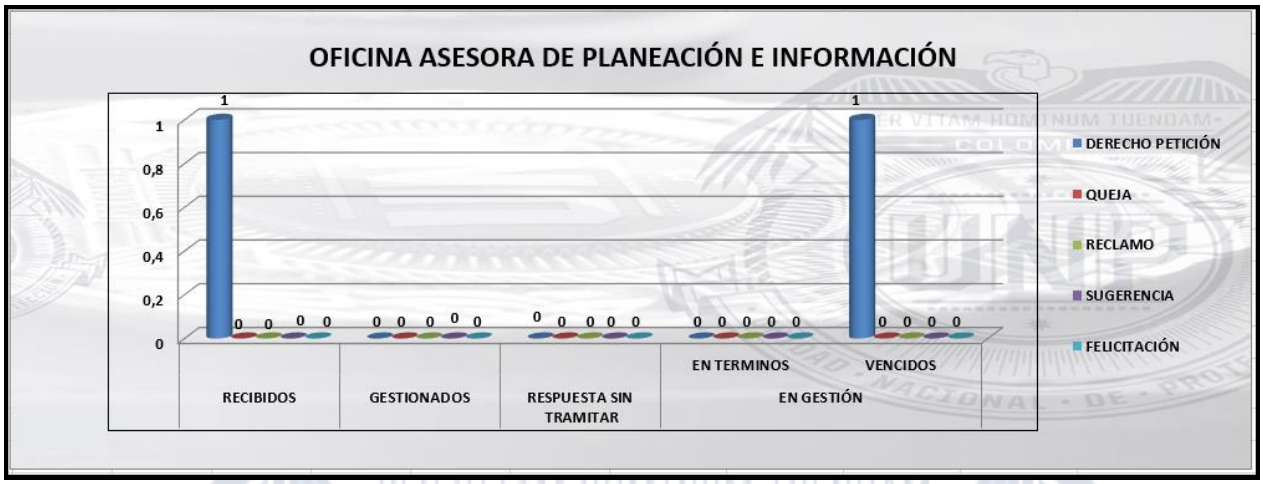
c. OFICINA ASESORA JURÍDICA

OFICINA ASESORA JURÍDICA						
DICIEMBRE	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DERECHO PETICIÓN	14	8	0	5	1	14
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	1	1	0	0	0	1
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	15					
INDICADOR DE EFICIENCIA DEL MES					95%	



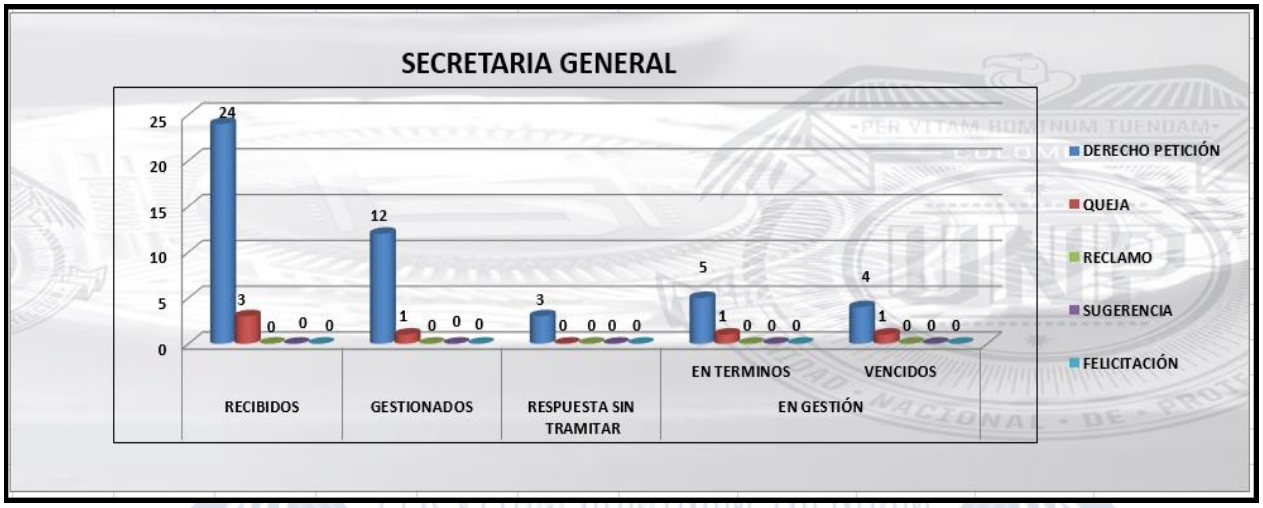
d. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN						
DICIEMBRE	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DERECHO PETICIÓN	1	0	0	0	1	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					
INDICADOR DE EFICIENCIA DEL MES						0%



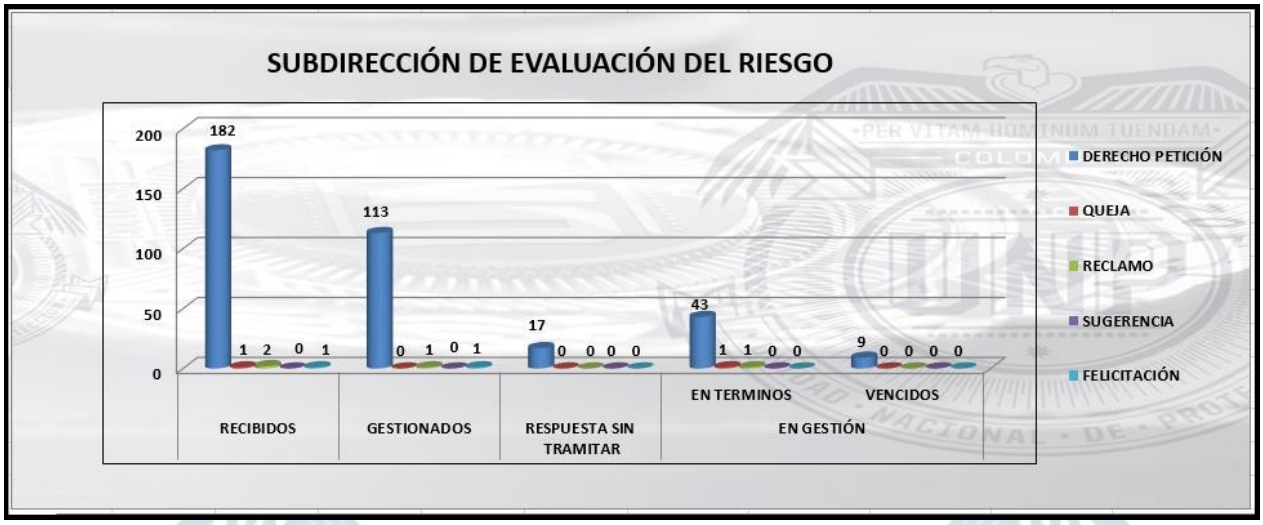
e. SECRETARIA GENERAL

SECRETARIA GENERAL						
DICIEMBRE	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DERECHO PETICIÓN	24	12	3	5	4	24
QUEJA	3	1	0	1	1	3
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	27					
INDICADOR DE EFICIENCIA DEL MES					76%	



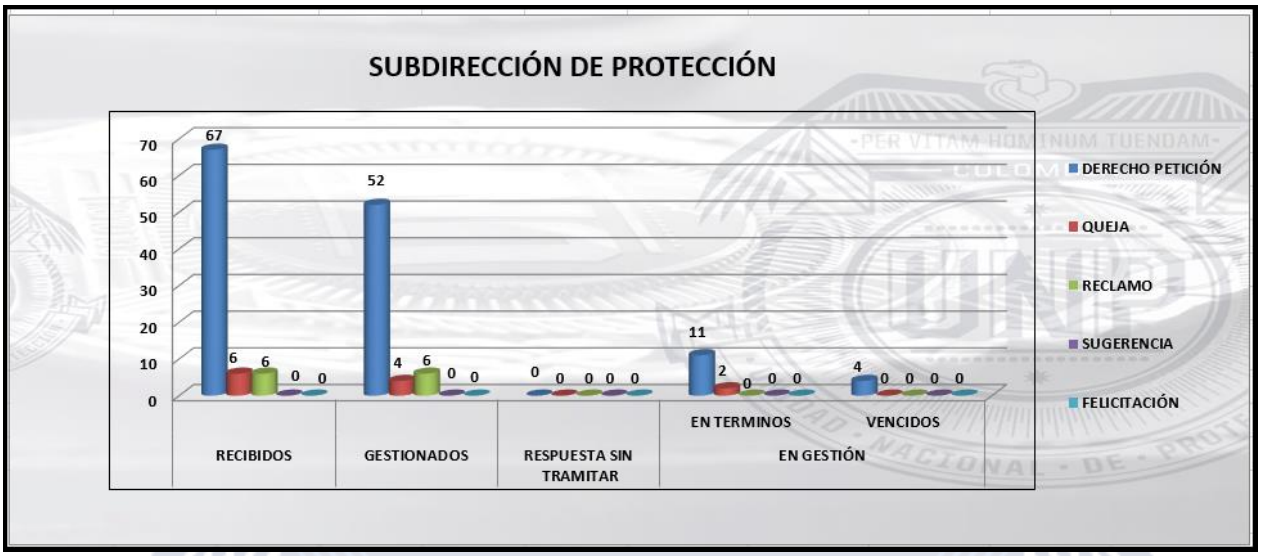
f. SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO

SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DE RIESGO						
DICIEMBRE	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DERECHO PETICIÓN	182	113	17	43	9	182
QUEJA	1	0	0	1	0	1
RECLAMO	2	1	0	1	0	2
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
FELICITACIÓN	1	1	0	0	0	1
TOTAL, RECIBIDOS	186					
INDICADOR DE EFICIENCIA DEL MES						94%



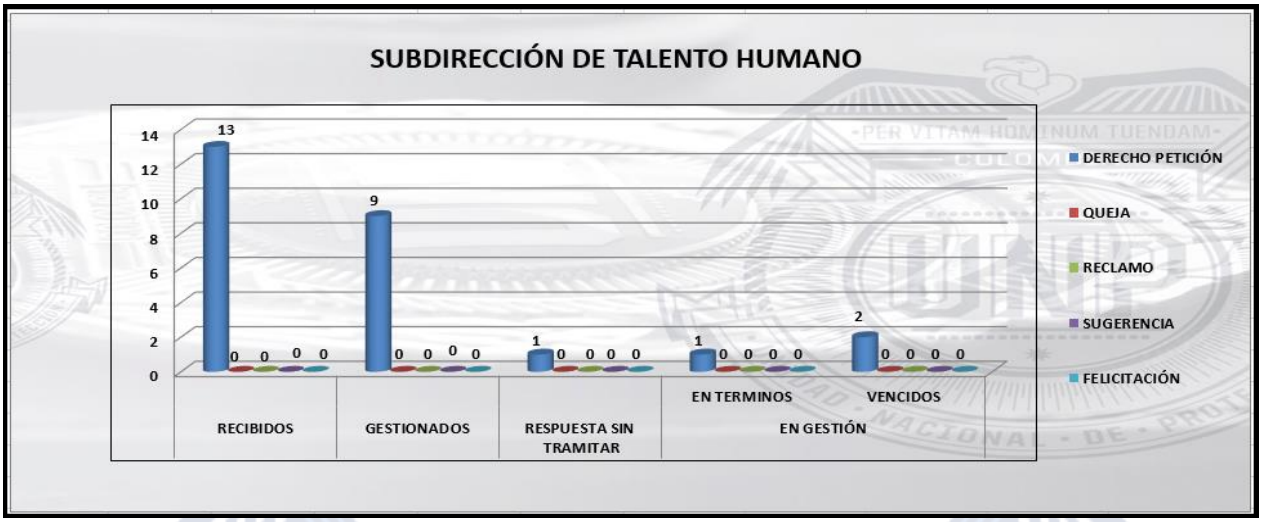
g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN						
DICIEMBRE	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DERECHO PETICIÓN	67	52	0	11	4	67
QUEJA	6	4	0	2	0	6
RECLAMO	6	6	0	0	0	6
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
TOTAL RECIBIDOS	79					
INDICADOR DE EFICIENCIA DEL MES					90%	



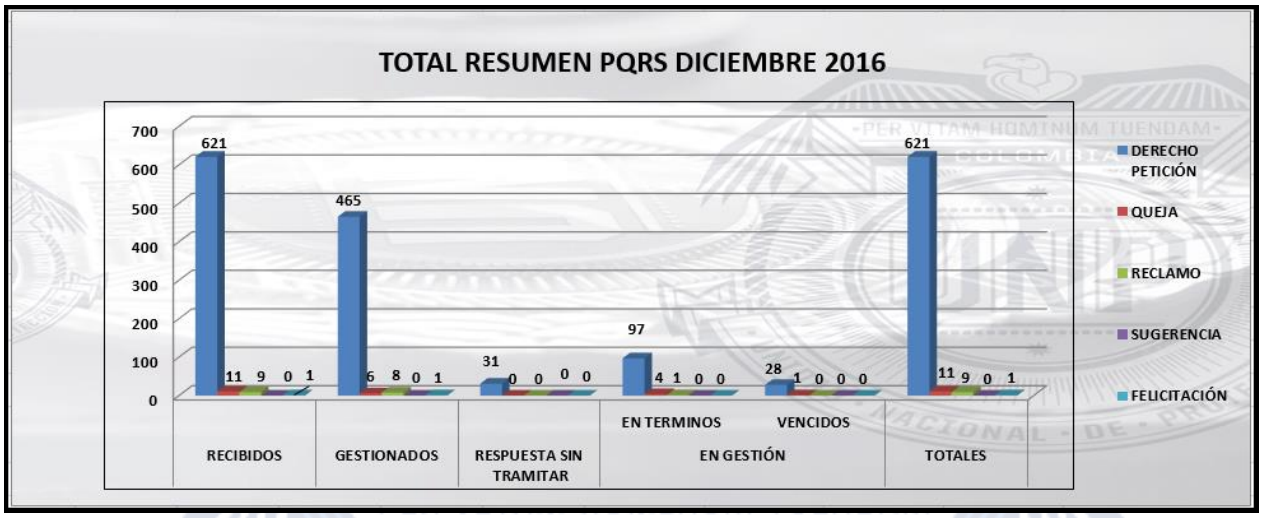
h. **SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO**

SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO						
DICIEMBRE	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DERECHO PETICIÓN	13	9	1	1	2	13
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	13					
INDICADOR DE EFICIENCIA DEL MES					85%	



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

RESUMÉN TOTAL DE PQRS DEL MES DICIEMBRE DE 2016						
DICIEMBRE	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DERECHO PETICIÓN	621	465	31	97	28	621
QUEJA	11	6	0	4	1	11
RECLAMO	9	8	0	1	0	9
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
FELICITACIÓN	1	1	0	0	0	1
TOTAL, RECIBIDOS	642					
INDICADOR DE EFICIENCIA DEL MES						95%

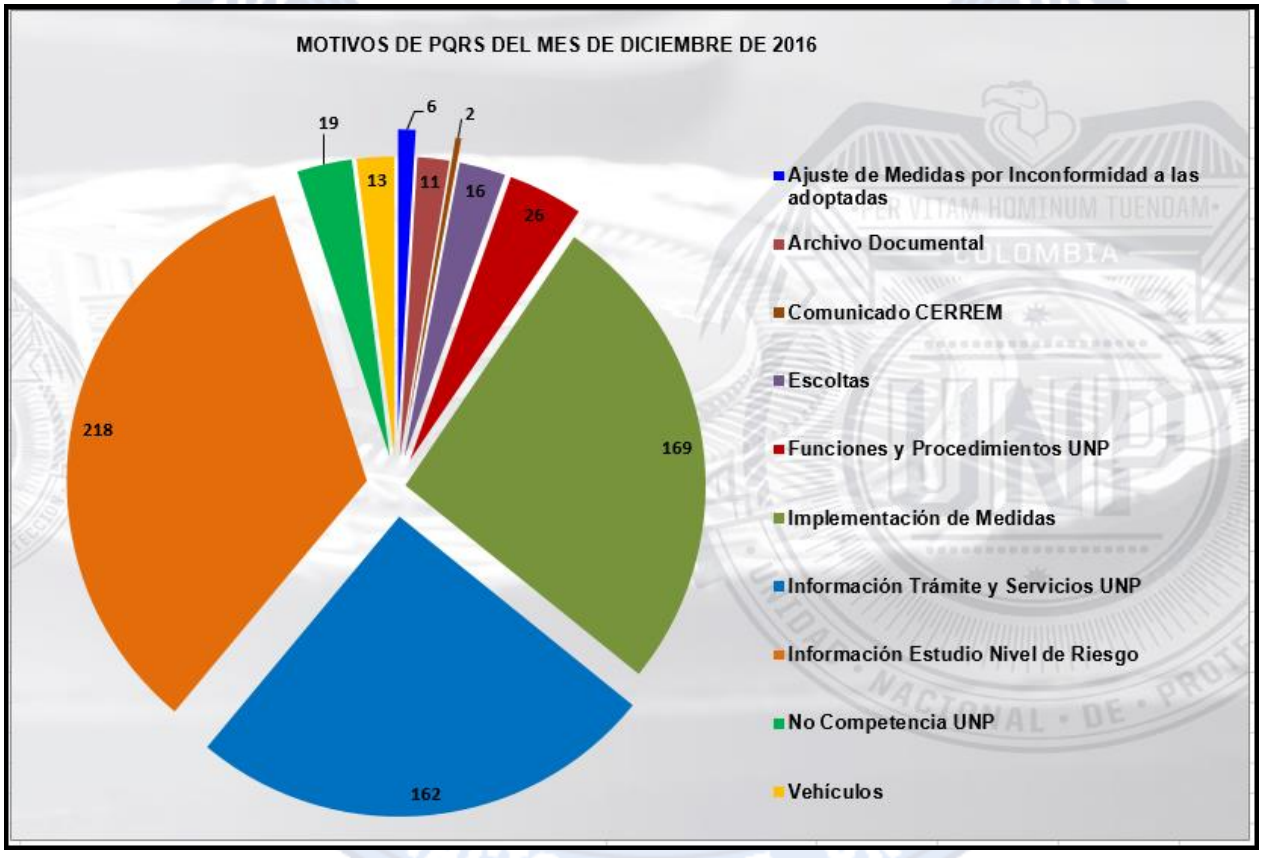


Fuente: Información suministrada por cada una de las dependencias de la Unidad Nacional de Protección –UNP e información evidenciada por el GAU, a partir de las copias de radicados transferidas por el Área de Radicación y Correspondencia.

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

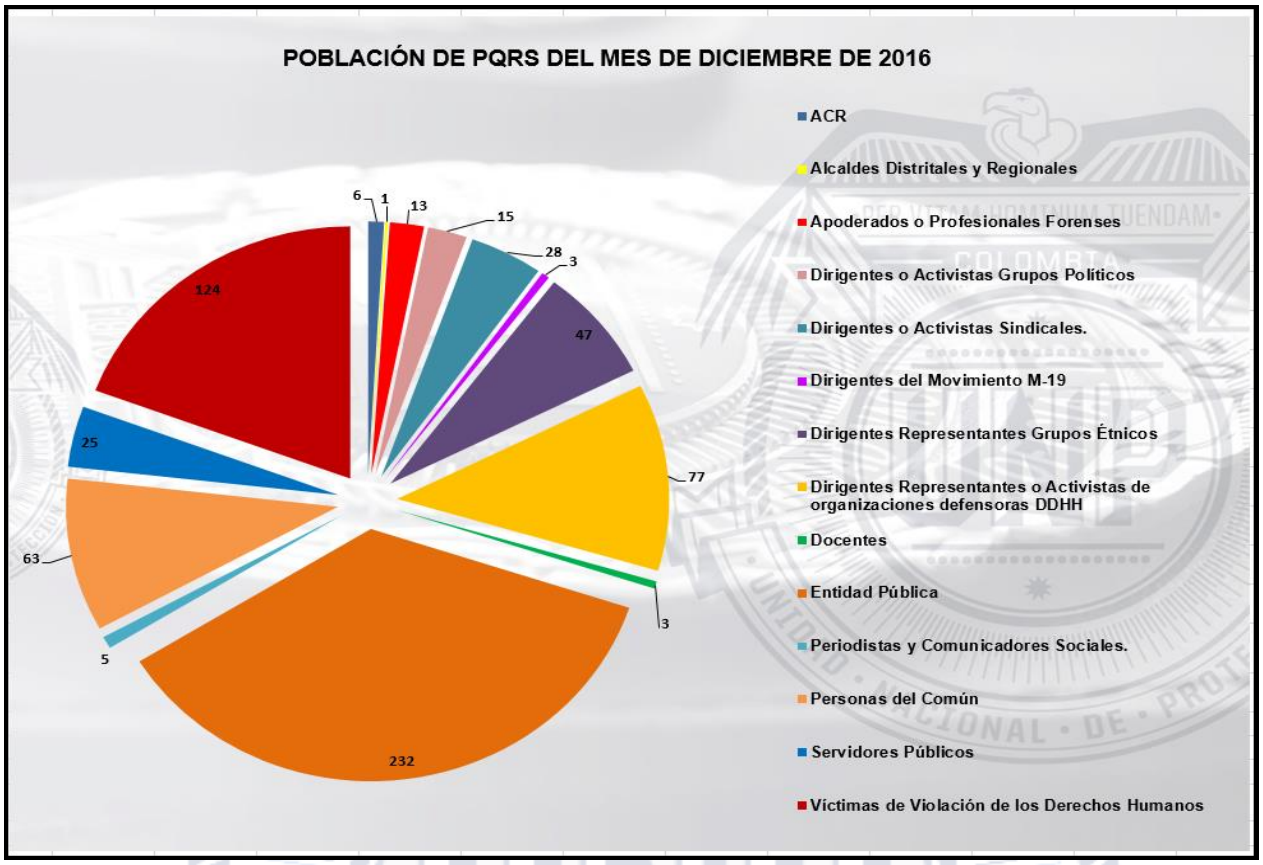
MOTIVOS DE PQRS DEL MES DE DICIEMBRE 2016	
MOTIVOS	**FRECUENCIA**
Ajuste de Medidas por Inconformidad a las adoptadas	**6**
Archivo Documental	**11**
Comunicado CERREM	**2**
Escoltas	**16**
Funciones y Procedimientos UNP	**26**

Implementación de Medidas	**169**
Información Trámite y Servicios UNP	**162**
Información Estudio Nivel de Riesgo	**218**
No Competencia UNP	**19**
Vehículos	**13**
TOTAL, MOTIVOS	**642**



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

PQRS RECIBIDAS POR POBLACIÓN DEL MES DE DICIEMBRE 2016	
POBLACIÓN	**FRECUENCIA**
ACR	6
Alcaldes Distritales y Regionales	1
Apoderados o Profesionales Forenses	13
Dirigentes o Activistas Grupos Políticos	15
Dirigentes o Activistas Sindicales.	28
Dirigentes del Movimiento M-19	3
Dirigentes Representantes Grupos Étnicos	47
Dirigentes Representantes o Activistas de organizaciones defensoras DDHH	77
Docentes	3
Entidad Pública	232
Periodistas y Comunicadores Sociales.	5
Personas del Común	63
Servidores Públicos	25
Víctimas de Violación de los Derechos Humanos	124
TOTAL	**642**



6. COMPARATIVO PQRS (ENERO A DICIEMBRE DE 2016)

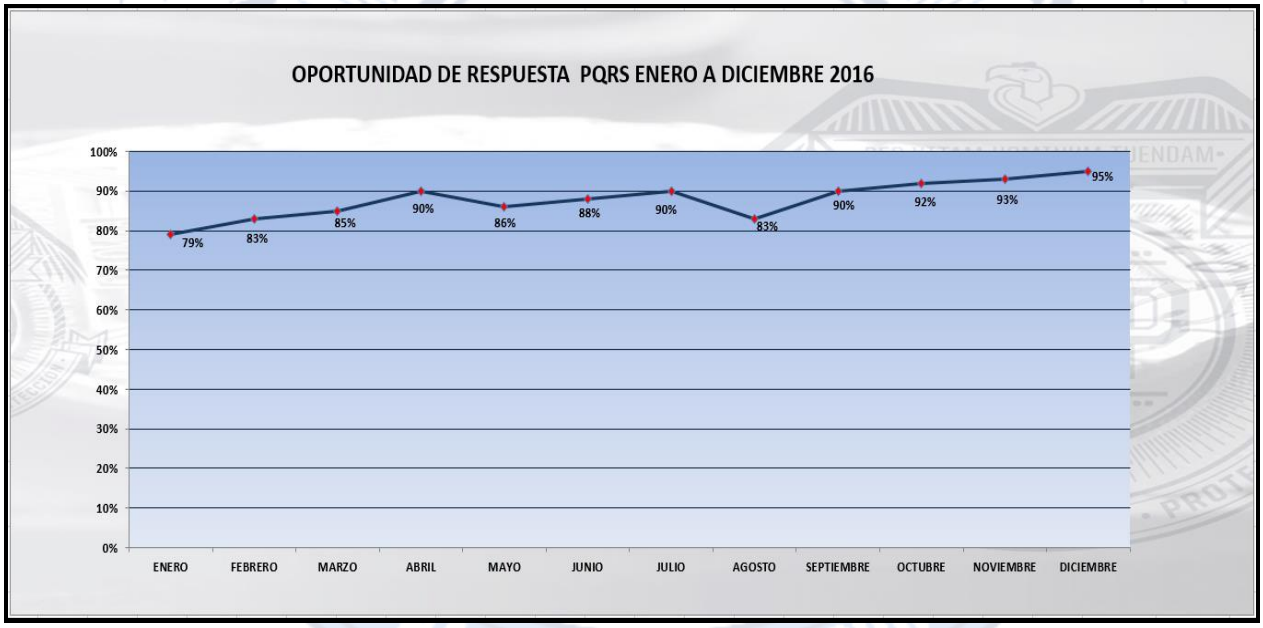
6.1 OPORTUNIDAD RESPUESTAS PQRS

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

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

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A PQRS EN EL PERIODO ENERO A DICIEMBRE 2016

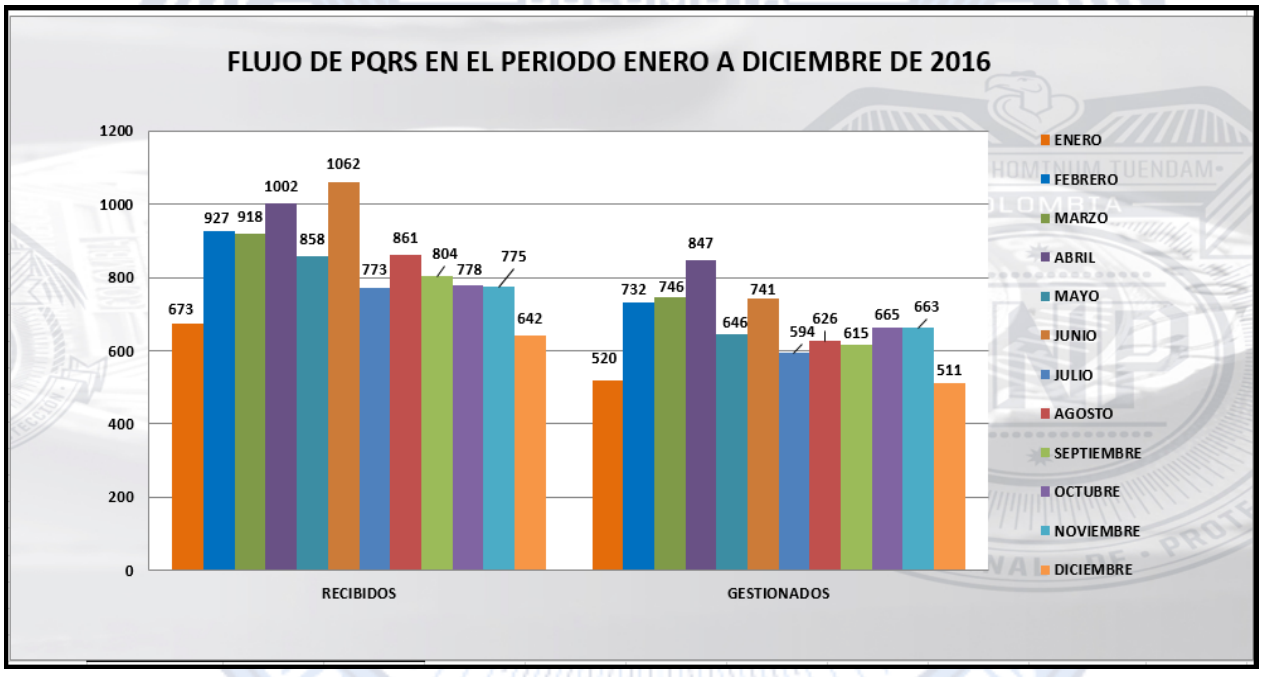
PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	META	FRECUENCIA	TIPO DE INDICADOR	ENERO	REPORTE ENERO	FEBRERO	REPORTE FEBRERO	MARZO	REPORTE MARZO	ABRIL	REPORTE ABRIL	MAYO	REPORTE MAYO	JUNIO	REPORTE JUNIO	JULIO	REPORTE JULIO	AGOSTO	REPORTE AGOSTO	SEPTIEMBRE	REPORTE SEPTIEMBRE	OCTUBRE	REPORTE OCTUBRE	NOVIEMBRE	REPORTE NOVIEMBRE	DICIEMBRE	REPORTE DICIEMBRE
	PQRS Tramitadas en términos de Ley	(No. de PQRS Trámitadas 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 / 744	79%	845 / 1015	83%	751 / 888	85%	898 / 1002	90%	734 / 851	86%	928 / 1049	88%	710 / 789	90%	689 / 830	83%	705 / 786	90%	647 / 703	92%	772 / 828	93%	622 / 658	95%



6.2 FLUJO PQRS

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

FLUJO DE PQRS EN EL PERIODO ENERO A DICIEMBRE DE 2016													
PQRS	MESES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
	RECIBIDOS	673	927	918	1002	858	1062	773	861	804	778	775	642
	GESTIONADOS	520	732	746	847	646	741	594	626	615	665	663	511



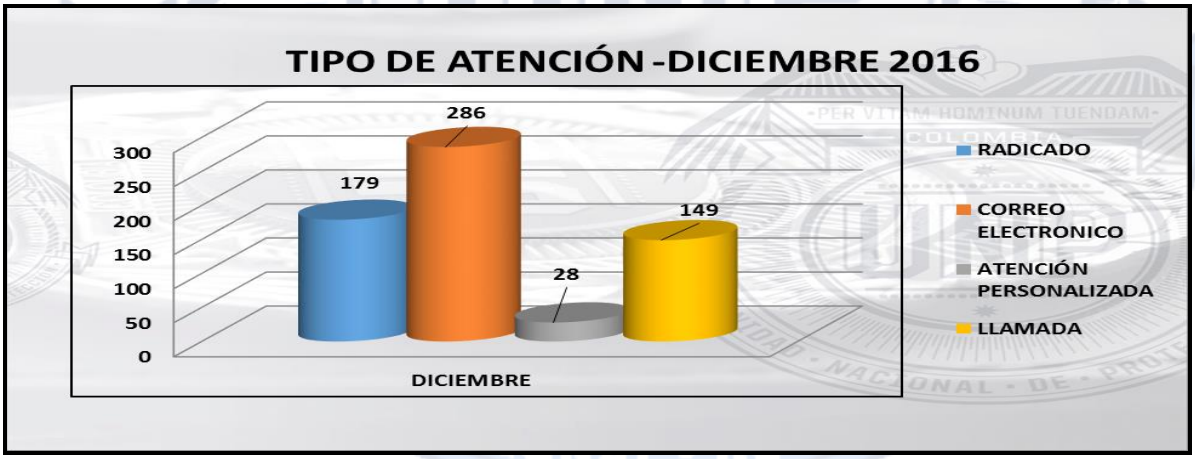
7. INFORME SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA.

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 DICIEMBRE 2016	
DICIEMBRE	
RADICADO	179
CORREO ELECTRONICO	286
ATENCIÓN PERSONALIZADA	28
LLAMADA	149
TOTAL, PQRS	642



b) Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. Fueron 12

- ✓ El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución obedece a los requerimientos elevados a medidas de emergencia y según la población objeto. En lo corrido del mes de diciembre 2016 se ha enviado cuatro (4) la Agencia Colombiana para la Reintegración Social.

- ✓ Ocho (8) en el Grupo de Atención al Usuario por no ser competencia de la UNP.

  Las solicitudes se trasladaron a:

  Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas: 3

  Fiscalía general de la Nación: 3

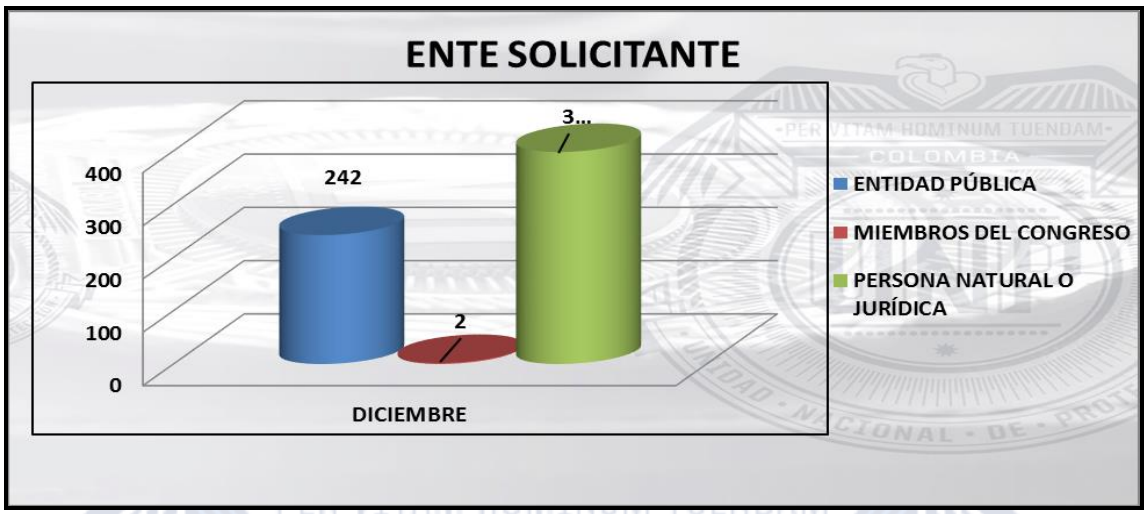
  Oficina del alto comisionado para la paz: 1

  Unión temporal seguridad integral: 1

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	
DICIEMBRE	
ENTIDAD PÚBLICA	242
MIEMBROS DEL CONGRESO	2
PERSONA NATURAL O JURÍDICA	398
TOTAL	642



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

8.1 INFORME Y ANALISIS NIVEL CENTRAL

PRESENTACIÓN

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

OBJETIVO DE LA ENCUESTA

Determinar la percepción que tienen los usuarios con relación a la calidad del servicio ofrecido por la UNP durante la atención a PQRS, y mediante la información obtenida, realizar la retroalimentación, que

permita tomar decisiones que contribuyan a la mejora continua tendiente a garantizar la participación ciudadana.

FICHA TÉCNICA

Definición de las Variables a Evaluar

PARTICIPACIÓN:	Determinar si los usuarios han elevado alguna PQR a la entidad.
RAPIDEZ:	Oportunidad en la respuesta de una solicitud hecha por el usuario. Entre mayor sea la oportunidad en la respuesta mejor será la satisfacción de nuestro usuario
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?
- ¿ La calidad de los canales de atencion en la entidad (atencion telefonica y personalizada, buzon de sugerencias y medio virtual) es para usted? (Se califica de 1 a 5 donde 1 es el mas bajo y 5 el mas 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 diciembre 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 diciembre 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° DICIEMBRE 2016

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

26	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
27	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
28	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
29	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
30	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
31	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
32	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
33	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
34	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
35	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
36	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
37	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
38	SI	5	5	SI	SI	1	REGULAR	F
39	NO	5	5	SI	SI	4	BUENO	M
40	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
41	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
42	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
43	SI	4	4	SI	SI	5	BUENO	F
44	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
45	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
46	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
47	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
48	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	F
49	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
50	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
51	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
52	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
53	SI	4	4	SI	SI	5	BUENO	M
54	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
55	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
56	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	F
57	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M

58	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
59	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
60	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
61	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	F
62	SI	4	4	SI	SI	5	BUENO	M
63	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
64	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
65	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	F
66	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
67	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
68	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
69	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M

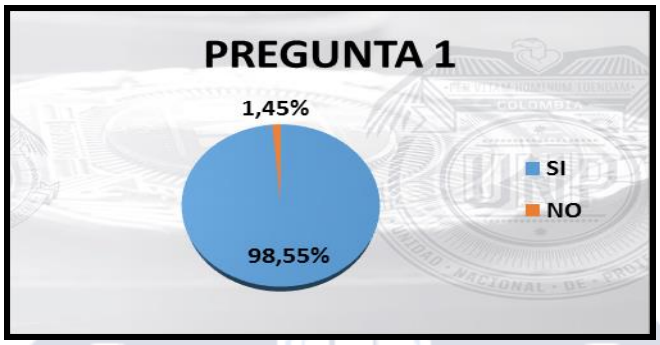
RESULTADO ENCUESTA.

PARTICIPACIÓN

Frente a la primera pregunta **"¿ Ha hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?,** la cual esta relacionada con la variable de Participación, se pudo establecer que de las 69 personas encuestadas 68 de ellas ya habían elevado una PQRS ante la entidad, lo cual corresponde al 98.55% de la población muestra.

Así las cosas solo el 1.45% elevó por primera vez una PQRS ante la entidad.

PREGUNTA 1			
¿He hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?	SI	68	98,55%
	NO	1	1,45%
	TOTAL	69	100,00%

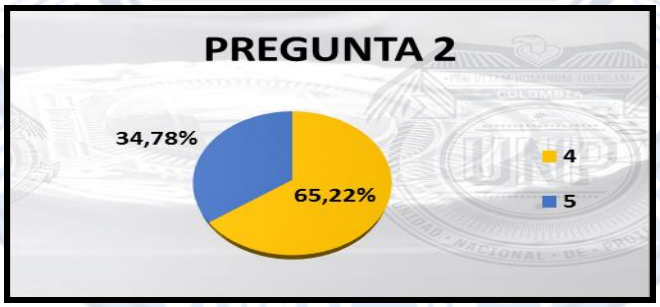


OPORTUNIDAD

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 100% de los encuestados han considerado que fue oportuna la respuesta a la PQRS elevada ante la entidad, lo que corresponde a la escala 5 y 4 antes referida.

PREGUNTA 2			
¿La respuesta a su Solicitud fue respondida oportunamente?	1	0	0,00%
	2	0	0,00%
	3	0	0,00%
	4	45	65,22%
	5	24	34,78%
TOTAL		69	100,00%



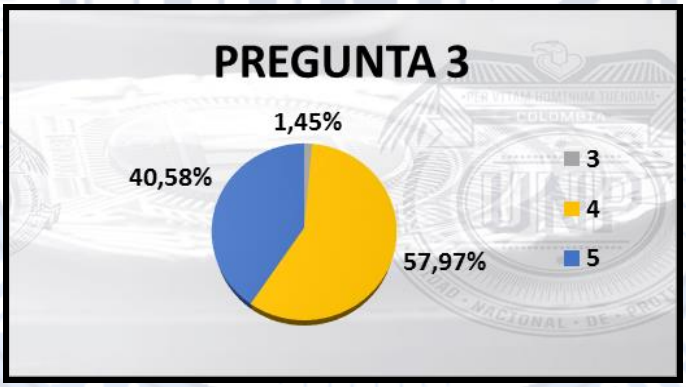
ORIENTACIÓN

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 98.55% de los encuestados han considerado que se siente satisfecho con la respuesta brindada, lo cual deviene de la debida orientación que ha dado el asesor en cada caso, correspondiendo este valor a la escala 4 y 5.

De tal manera, se observa que solo el 1.45% de los encuestados no se considera satisfecho con la respuesta.

PREGUNTA 3			
¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?	1	0	0,00%
	2	0	0,00%
	3	1	1,45%
	4	40	57,97%
	5	28	40,58%
TOTAL		69	100,00%

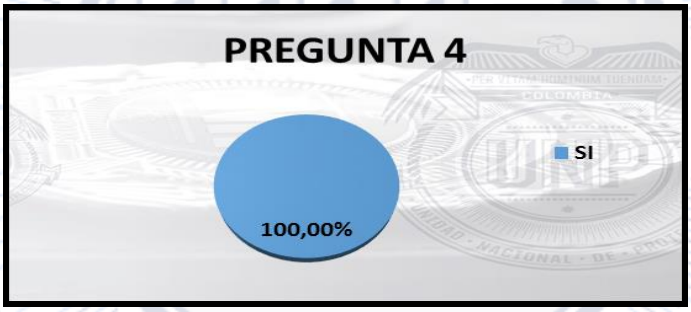


DOMINIO

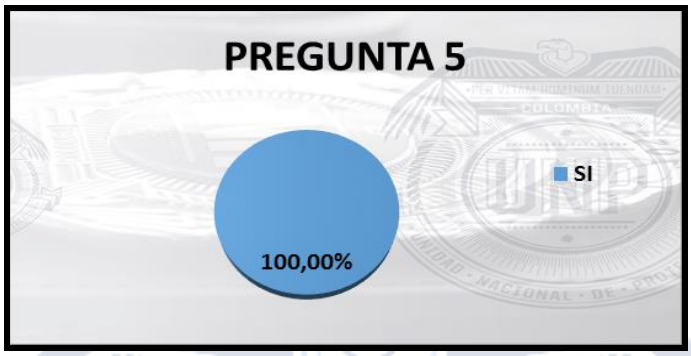
En lo concerniente a la cuarta y quinta pregunta **"¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?, ¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?** que están relacionadas con el dominio que tuvo cada uno de los 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 inquitudes y este mismo 100% refirieron que las respuestas dadas por los asesores fueron claras y de facil entendimiento.

PREGUNTA 4			
¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?	SI	69	100,00%
	NO	0	0,00%
TOTAL		69	100,00%



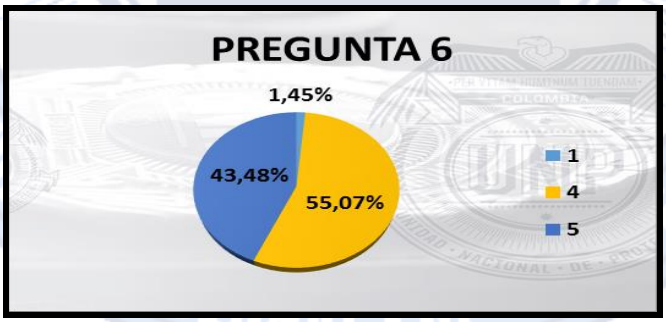
PREGUNTA 5			
¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?	SI	69	100,00%
	NO	0	0,00%
TOTAL		69	100,00%



PERCEPCIÓN

A la pregunta **La calidad de los canales de atencion en la entidad (atencion telefonica y personalizada, buzon de sugerencias y medio virtual es para usted?,** podemos determinar que de las 69 personas encuestadas el 98.55% consideran que los canales de atención de la entidad son buenos y el 1.45% restantes no se encuentra satisfecho con ellos.

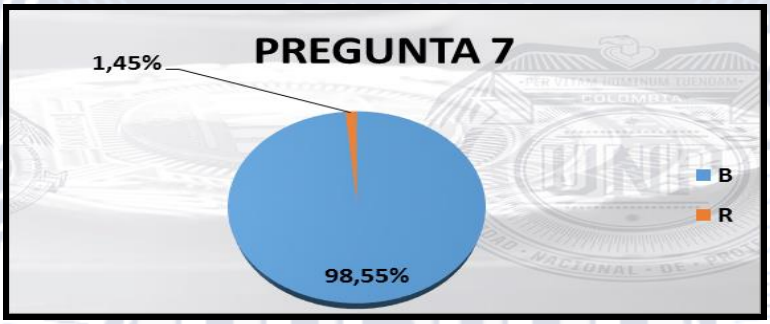
PREGUNTA 6			
¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para usted?	1	1	1,45%
	2	0	0,00%
	3	0	0,00%
	4	38	55,07%
	5	30	43,48%
TOTAL		69	100,00%



SATISFACCIÓN

Por último respecto a la pregunta **¿Cómo califica nuestro servicio?**, nos ayuda a determinar que el 98.55% de los encuestados encuentran que nuestro servicio es Bueno y el 1.45% lo califica como Regular

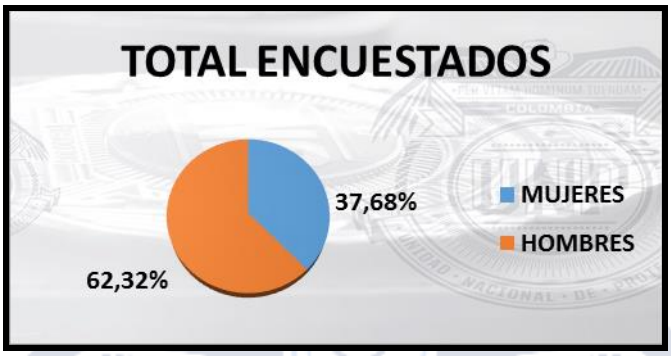
PREGUNTA 7			
¿Cómo clasifica nuestro servicio?	B	68	98,55%
	R	1	1,45%
	M	0	0,00%
TOTAL		69	100,00%



CANTIDAD DE HOMBRES Y MUJERES QUE CALIFICARON NUESTRO SERVICIO

En lo concerniente a **"¿Cantidad de hombres y mujeres que calificaron nuestro servicio?** De las 69 encuestas realizadas, se tiene que 43 son hombres que corresponde a un 62.32% y 26 son mujeres, correspondiendo al 37.68% del total de los encuestados durante el mes de diciembre.

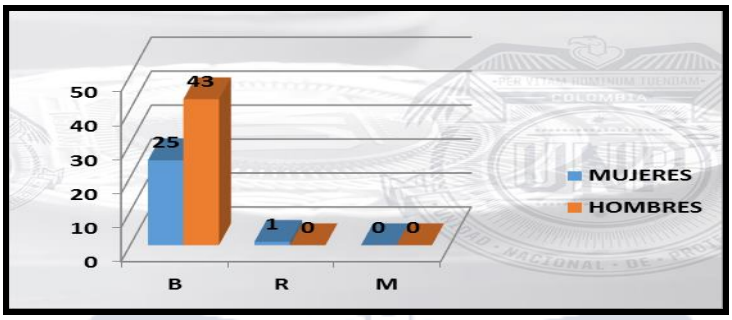
TOTAL, ENCUESTADOS		
MUJERES	26	37,68%
HOMBRES	43	62,32%
	69	100,00%



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

De las 69 personas encuestadas en el mes de diciembre del presente año, 25 son mujeres, correspondiendo al 37.68% del total de la población muestra, quienes consideraron nuestro servicio como bueno en un 96.15%.

PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES ENCUESTADAS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	25	96,15%
	R	1	3,85%
	M	0	0,00%
TOTAL		26	100,00%
PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	43	100,00%
	R	0	0,00%
	M	0	0,00%
TOTAL		43	100,00%



CONCLUSIONES

Una vez efectuado el análisis de las encuestas praticadas 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 98.55% de los encuestados ya había impetrado con anterioridad algun 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 37.68% de los encuestados son mujeres y que el 96.15% de las mismas, calificaron nuestro servicio como bueno.
- Se implemento un nuevo indicador de percepción el cual nos permite determinar que de las 69 personas encuestadas el 98.55% consideran que los canales de atencion de la entidad son buenos y el 1.45% restantes no se encuentra satisfecho con ellos.

ACTIVIDADES DE MEJORA

- Se contactará nuevamente a aquellos encuestados de cuyas respuestas, se observa que no se cumplio el nivel de expectativa del servico 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 demas dependencias de la entidad se envie 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 linea de atención al Usuario o la atención personalizada que se brinda en la sede las Americas.

8.2 ATENCIÓN AL USUARIO EN GRUPOS REGIONALES DE PROTECCIÓN

Como es de suma importante para el G.A.U. y para la Entidad saber la percepcion que tiene el usuario o beneficiario frente a la gestión ejecutada con sus PQRS, en cada uno de los Grupos Regionales de Proteccion de la UNP; durante el mes de diciembre se consolidó la encuesta de satisfacción a cada una de las personas atendidas, realizando un total de 16 encuestas.

Para mayor ilustracion presentamos la tabulación y analisis 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 DICIEMBRE DE 2016

TABULACIÓN DE ENCUESTAS GURP DICIEMBRE 2016									
Encuesta No.	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Sexo	SEDE
1	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M	BUENAVENTURA
2	SI	5	5	SI	SI	4	BUENO	M	BUENAVENTURA
3	SI	5	5	SI	SI	4	BUENO	M	BUENAVENTURA
4	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	F	BUENAVENTURA
5	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	F	BUENAVENTURA
6	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M	BARRANQUILLA
7	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M	BARRANQUILLA

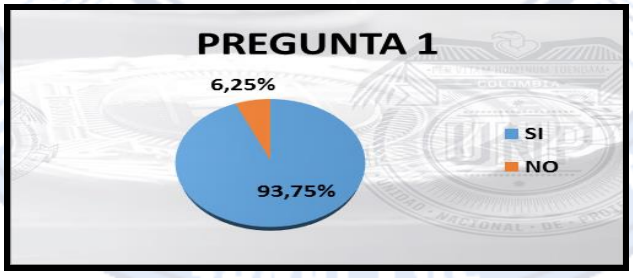
8	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M	BARRANQUILLA
9	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M	BARRANQUILLA
10	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M	BARRANQUILLA
11	SI	5	4	SI	SI	4	BUENO	M	BARRANQUILLA
12	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	F	BARRANQUILLA
13	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M	BARRANQUILLA
14	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M	IBAGUE
15	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M	IBAGUE
16	NO	5	5	SI	SI	5	BUENO	M	IBAGUE

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 16 personas encuestadas el 93.75% de ellas ya habían elevado una PQRS ante la entidad y el 6.25% no lo habia hecho.

PREGUNTA 1			
¿He hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?	SI	15	93,75%
	NO	1	6,25%
	TOTAL	16	100,00%

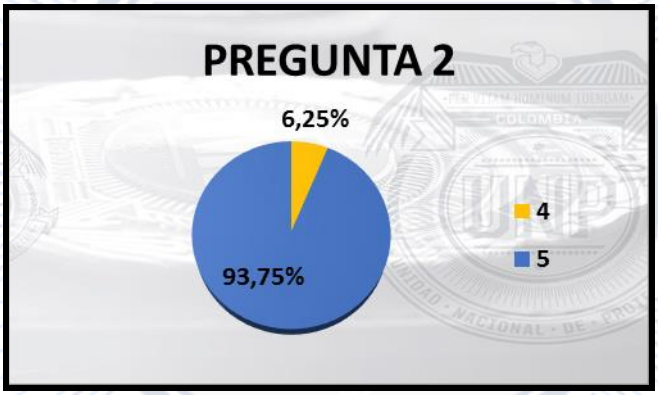


OPORTUNIDAD

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 100% de los encuestados han considerado que fue oportuna la respuesta a la PQRS elevada ante la entidad, lo que corresponde a la escala 5 y 4 antes referida.

PREGUNTA 2			
¿La respuesta a su Solicitud fue respondida oportunamente?	1	0	0,00%
	2	0	0,00%
	3	0	0,00%
	4	1	6,25%
	5	15	93,75%
TOTAL		16	100,00%

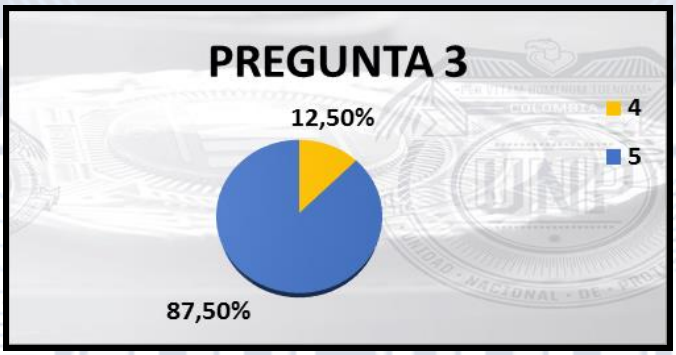


ORIENTACIÓN

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 100% 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.

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	0	0,00%
	4	2	12,50%
	5	14	87,50%
TOTAL		16	100,00%

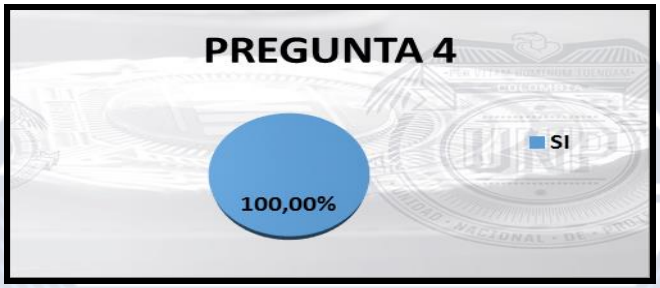


DOMINIO

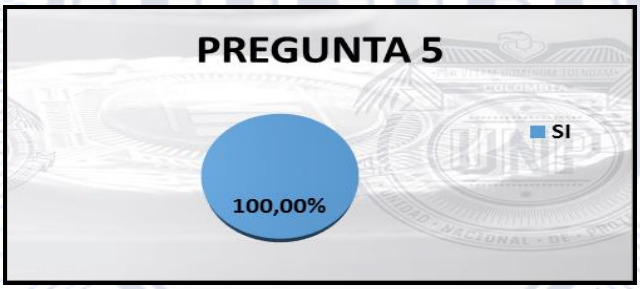
En lo concerniente a la cuarta y quinta pregunta **"¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?, ¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?** que están relacionadas con el dominio que tuvo cada uno de los 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 inquitudes y este mismo 100% refierió que las respuestas fueron claras y de facil entendimiento.

PREGUNTA 4			
¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?	SI	16	100,00%
	NO	0	0,00%
TOTAL		16	100,00%



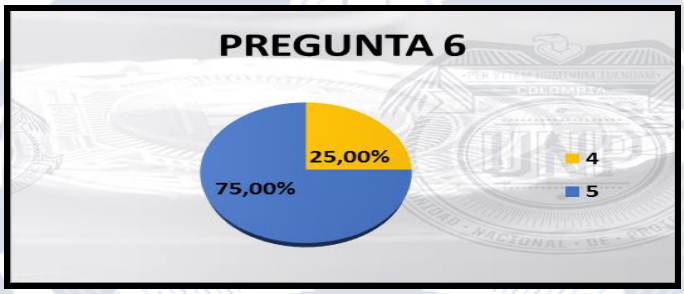
PREGUNTA 5			
¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?	SI	16	100,00%
	NO	0	0,00%
TOTAL		16	100,00%



PERCEPCIÓN

A la pregunta **La calidad de los canales de atencion en la entidad (atencion telefonica y personalizada, buzon de sugerencias y medio virtual es para usted?,** podemos determinar que de las 16 personas encuestadas el 100% consideran que los canales de atención de la entidad son buenos.

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	0	0,00%
	4	4	25,00%
	5	12	75,00%
TOTAL		16	100,00%



SATISFACCIÓN

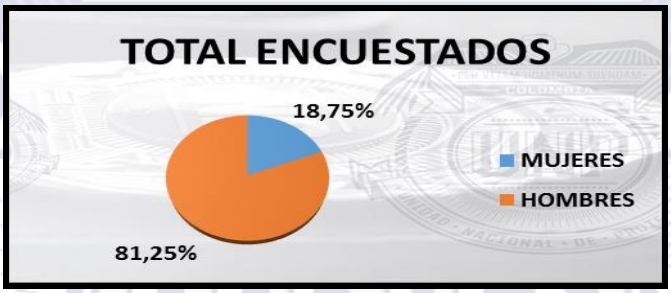
Por último, respecto a la pregunta **¿Cómo califica nuestro servicio?**, nos ayuda a determinar que el 100% de los encuestados encuentran que nuestro servicio es Bueno.

PREGUNTA 7			
¿Cómo clasifica nuestro servicio?	B	16	100,00%
	R	0	0,00%
	M	0	0,00%
TOTAL		16	100,00%

CANTIDAD DE HOMBRES Y MUJERES QUE CALIFICARON NUESTRO SERVICIO

En lo concerniente a **"¿Cantidad de hombres y mujeres que calificaron nuestro servicio?** De las 16 encuestas realizadas en los diferentes GURP, se tiene que 13 son hombres que corresponde a un 81.25% y 3 son mujeres que corresponde al 18.75% del total de los encuestados durante el mes de diciembre.

TOTAL, ENCUESTADOS		
MUJERES	3	18,75%
HOMBRES	13	81,25%
	16	100,00%

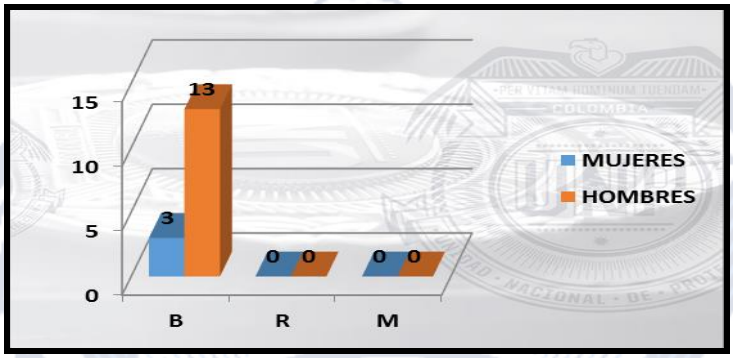


PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES Y HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO EN LAS REGIONALES.

De las 16 personas encuestadas en el mes de diciembre del presente año, 3 son mujeres, correspondiendo al 18.75% 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	3	100,00%
	R	0	0,00%
	M	0	0,00%
TOTAL		3	100,00%

PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	13	100,00%
	R	0	0,00%
	M	0	0,00%
TOTAL		13	100,00%



CONCLUSIONES

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

- Para este mes de Diciembre de 2016 se presento una notable disminucion en las encuestas realizadas por los GURP debido a que según lo manifestado por los colabores de las salas de atencion al Usuario, no hubo mucha afluencia de publico en comparacion con los meses anteriores.

- Los solicitantes y beneficiarios del Programa que elevaron alguna PQRS ante las regionales, conocen los canales para elevar las mismas, como quiera que el 93.75% de los encuestados ya había impetrado con anterioridad algun 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 práctiquen las encuestas y envíen oportunamente el consolidado mensual, para así reflejar la gestión realizada a las PQRS rececpcionadas en cada una de sus sedes en los informes estadisticos elaborados.

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

A continuación, se presentan los datos estadísticos comparativos de los últimos meses respecto a la encuesta aplicada tanto en la ciudad de Bogotá como en los Grupo Regionales de Protección, a solicitantes y beneficiarios del programa que han elevado alguna PQRS ante la entidad, en el lapso señalado; de la cual se colige el buen servicio de los asesores del Grupo de Atención al Usuario y el alto nivel de satisfacción de los peticionarios.

- **TOTAL, ENCUESTAS REALIZADAS**

ENCUESTAS REALIZADAS PERIODO DE ENERO A DICIEMBRE DE 2016		
	BOGOTA	REGIONALES
ENERO	203	35
FEBRERO	164	72
MARZO	285	56
ABRIL	359	54
MAYO	260	41

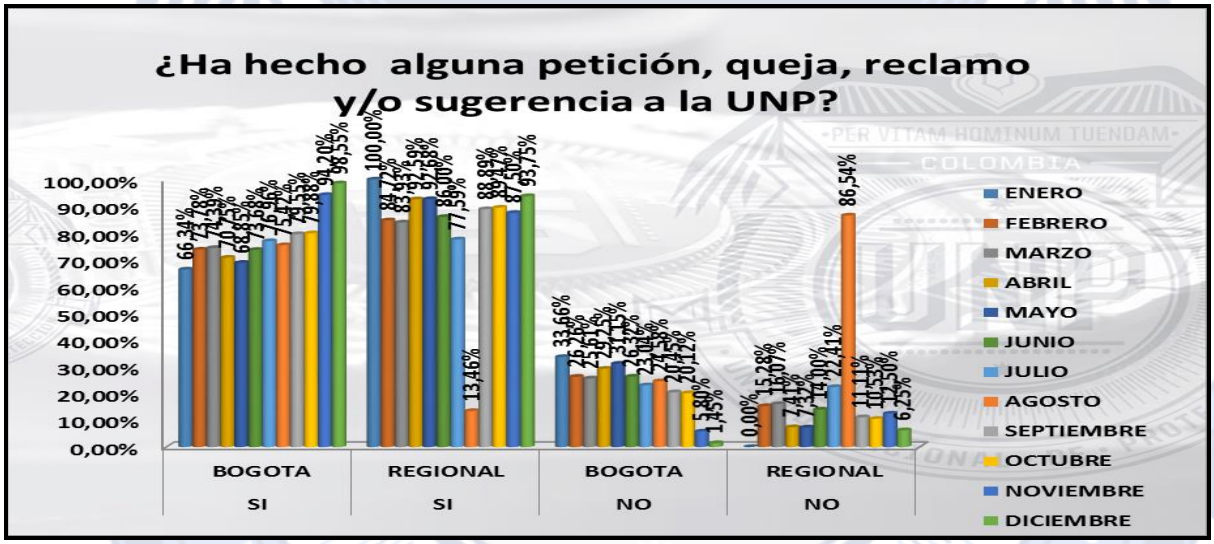
JUNIO	209	50
JULIO	204	58
AGOSTO	236	52
SEPTIEMBRE	176	45
OCTUBRE	164	57
NOVIEMBRE	138	32
DICIEMBRE	69	16
TOTAL	2467	568

- **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%
OCTUBRE	79,88%	89,47%	20,12%	10,53%
NOVIEMBRE	94,20%	87,50%	5,80%	12,50%
DICIEMBRE	98,55%	93,75%	1,45%	6,25%

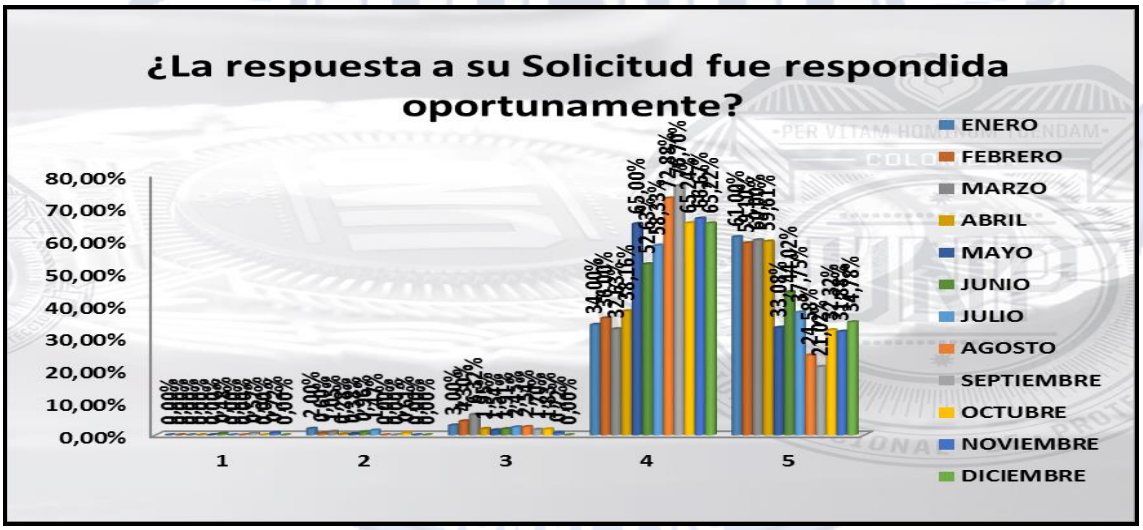


OPORTUNIDAD

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

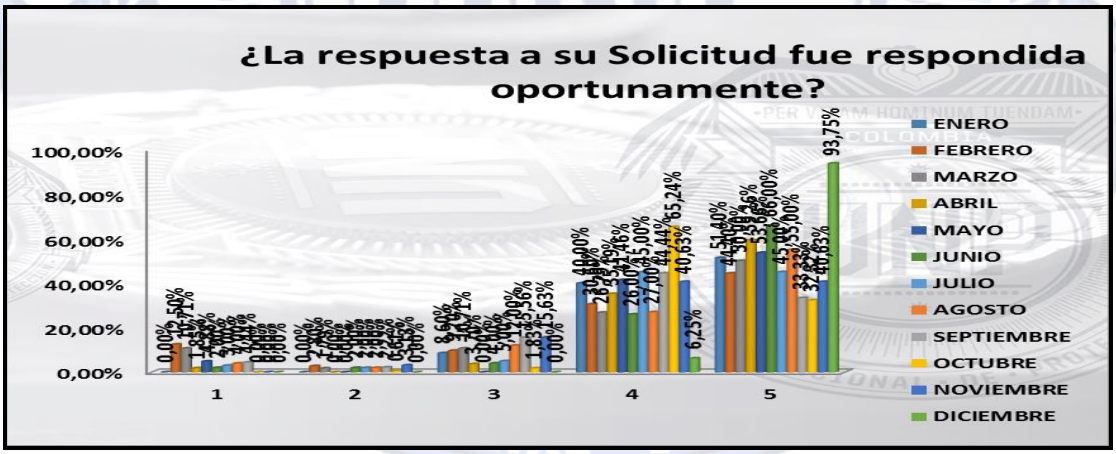
dada de 1 a 5 siendo 1 el mas bajo y 5 el mas alto, con las personas encuestadas en la ciudad de **Bogotá**, se pudo establecer que:

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%
OCTUBRE	0,00%	0,61%	1,83%	65,24%	32,32%
NOVIEMBRE	0,72%	0,00%	0,72%	66,67%	31,88%
DICIEMBRE	0,00%	0,00%	0,00%	65,22%	34,78%



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 Proteccion de la UNP**, se pudo establecer que:

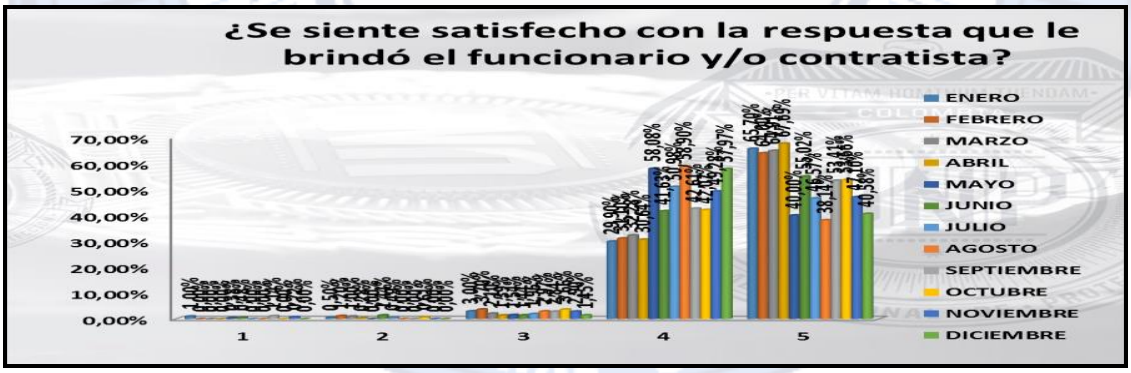
2.2 ¿La respuesta a su Solicitud fue respondida oportunamente?					
	1	2	3	4	5
ENERO	0,00%	0,00%	8,60%	40,00%	51,40%
FEBRERO	12,50%	2,80%	9,70%	30,60%	44,40%
MARZO	10,71%	1,79%	10,71%	26,79%	50,00%
ABRIL	1,85%	0,00%	3,70%	35,19%	59,26%
MAYO	4,88%	0,00%	0,00%	41,46%	53,66%
JUNIO	2,00%	2,00%	4,00%	26,00%	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%
OCTUBRE	0,00%	0,61%	1,83%	65,24%	32,32%
NOVIEMBRE	0,00%	3,13%	15,63%	40,63%	40,63%
DICIEMBRE	0,00%	0,00%	0,00%	6,25%	93,75%



ORIENTACIÓN

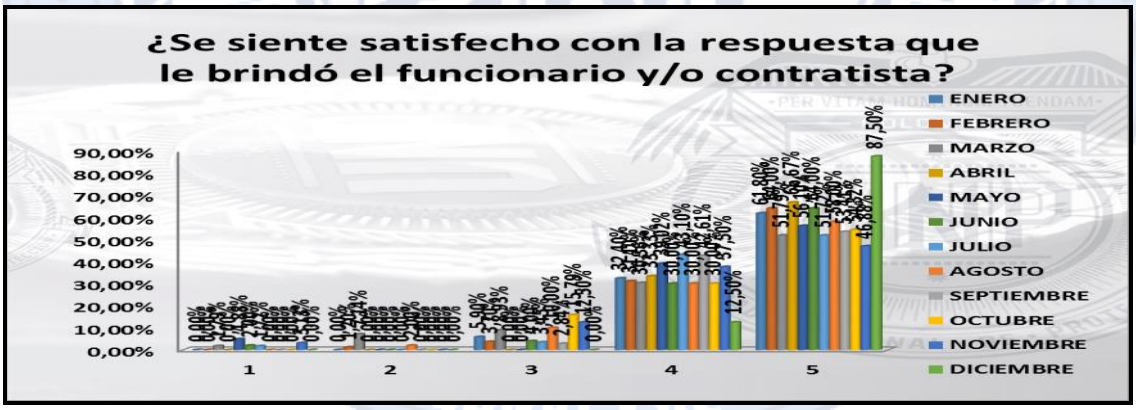
En lo referente a la tercera pregunta **"¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?** y cuya escala de valoración esta dada de 1 a 5, siendo 1 el mas bajo y 5 el mas alto, para **Bogotá** observamos:

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%
OCTUBRE	0,00%	0,61%	3,66%	42,07%	53,66%
NOVIEMBRE	0,72%	0,00%	2,90%	49,28%	47,10%
DICIEMBRE	0,00%	0,00%	1,45%	57,97%	40,58%



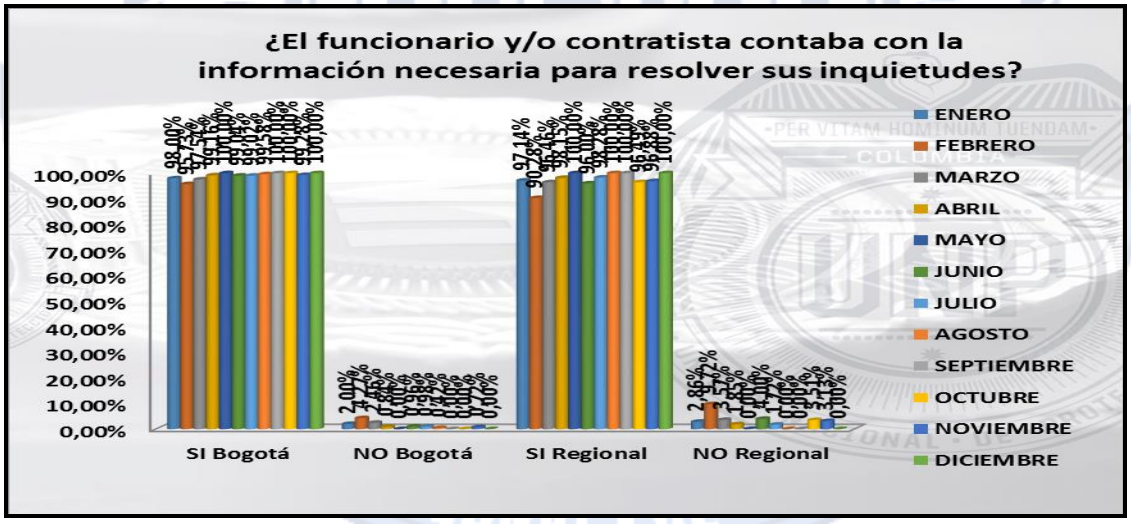
En lo referente a la tercera pregunta **"¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?** y cuya escala de valoración esta dada de 1 a 5, siendo 1 el mas bajo y 5 el mas alto, De tal manera, con las respuestas dadas por las personas encuestadas en los diferentes **Grupos Regionales de 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%
NOVIEMBRE	3,13%	0,00%	12,50%	37,50%	46,88%
DICIEMBRE	0,00%	0,00%	0,00%	12,50%	87,50%

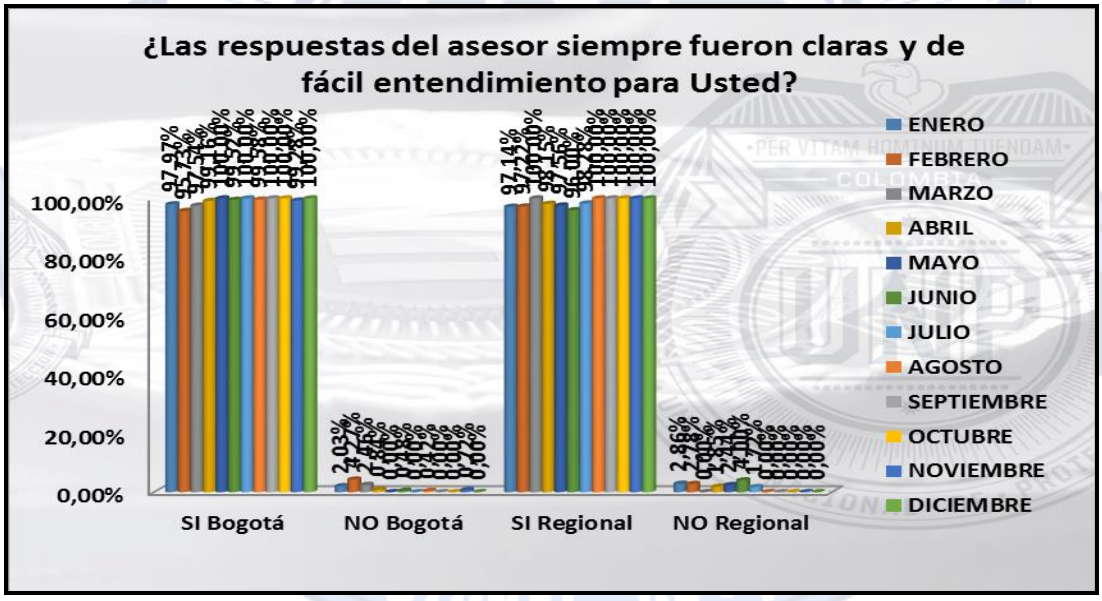


DOMINIO

4. ¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?				
	SI Bogotá	NO Bogotá	SI Regional	NO Regional
ENERO	98,00%	2,00%	97,14%	2,86%
FEBRERO	95,73%	4,27%	90,28%	9,72%
MARZO	97,54%	2,46%	96,46%	3,57%
ABRIL	99,16%	0,84%	98,15%	1,85%
MAYO	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%
JUNIO	99,04%	0,96%	96,00%	4,00%
JULIO	99,02%	0,98%	98,28%	1,72%
AGOSTO	99,58%	0,42%	100,00%	0,00%
SEPTIEMBRE	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%
OCTUBRE	100,00%	0,00%	96,49%	3,51%
NOVIEMBRE	99,28%	0,72%	96,88%	3,13%
DICIEMBRE	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%



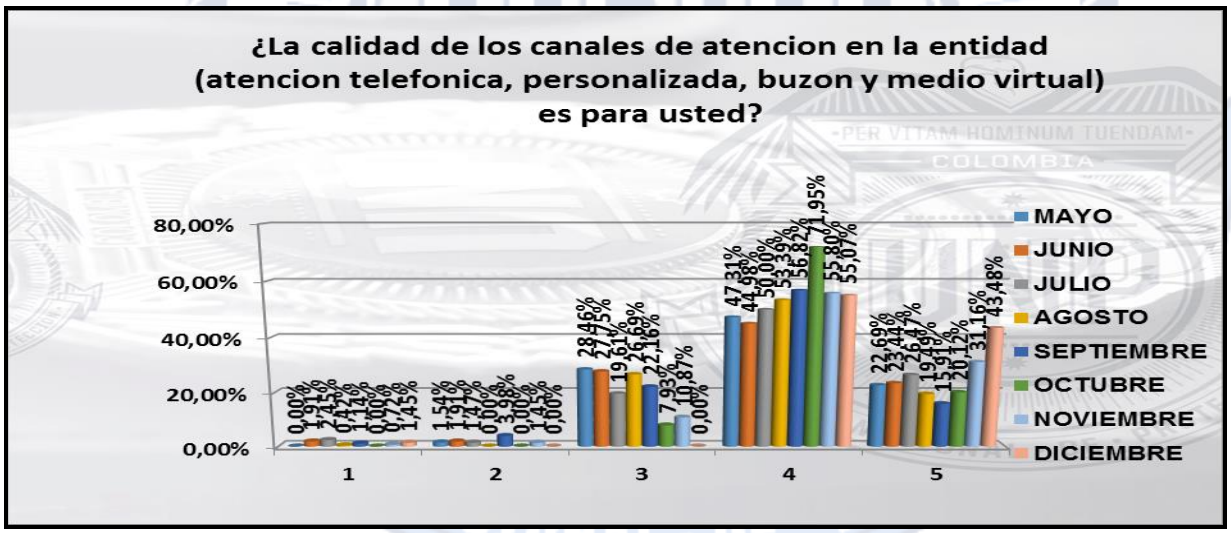
5. ¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?				
	SI Bogotá	NO Bogotá	SI Regional	NO Regional
ENERO	97,97%	2,03%	97,14%	2,86%
FEBRERO	95,73%	4,27%	97,22%	2,78%
MARZO	97,54%	2,46%	100,00%	0,00%
ABRIL	99,16%	0,84%	98,15%	1,85%
MAYO	100,00%	0,00%	97,56%	2,44%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



PERCEPCION:

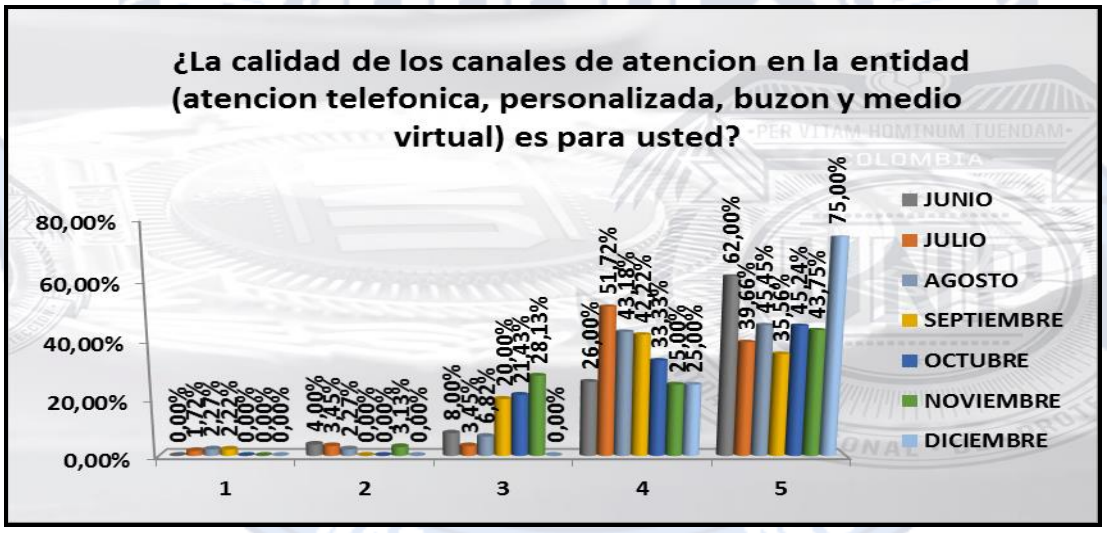
En lo referente a la Sexta pregunta **"¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para usted** y cuya escala de valoración esta dada de 1 a 5, siendo 1 el mas bajo y 5 el mas alto, para **Bogotá** observamos:

6. ¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para usted?					
	1	2	3	4	5
MAYO	0,00%	1,54%	28,46%	47,31%	22,69%
JUNIO	1,91%	1,91%	27,75%	44,98%	23,44%
JULIO	2,45%	1,47%	19,61%	50,00%	26,47%
AGOSTO	0,42%	0,00%	26,69%	53,39%	19,49%
SEPTIEMBRE	1,14%	3,98%	22,16%	56,82%	15,91%
OCTUBRE	0,00%	0,00%	7,93%	71,95%	20,12%
NOVIEMBRE	0,72%	1,45%	10,87%	55,80%	31,16%
DICIEMBRE	1,45%	0,00%	0,00%	55,07%	43,48%



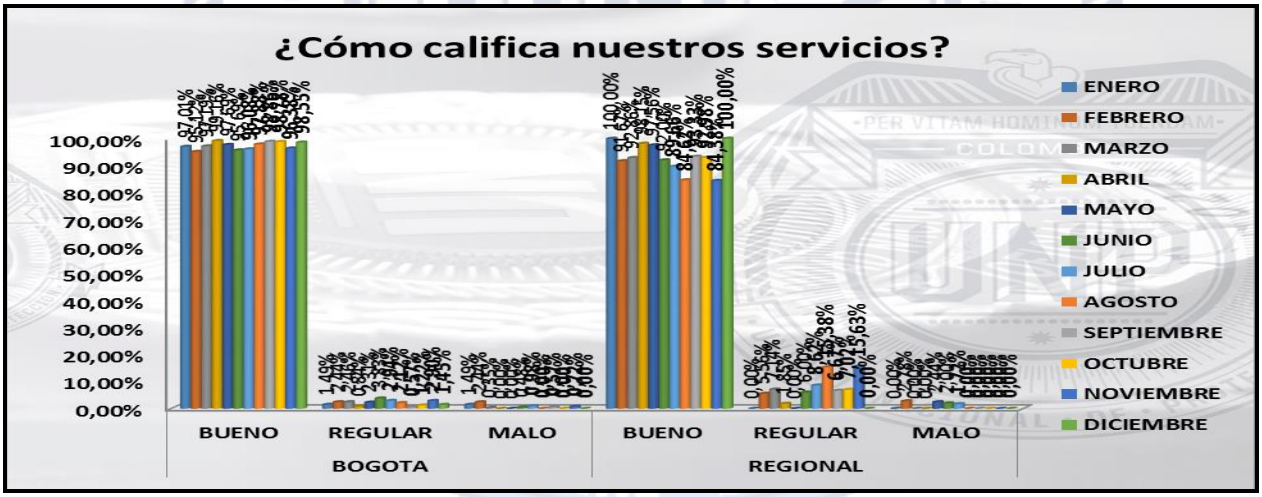
En lo referente a la Sexta pregunta **"¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para usted** y cuya escala de valoración esta dada de 1 a 5, siendo 1 el mas bajo y 5 el mas alto, De tal manera, con las respuestas dadas por las personas encuestadas en los diferentes **Grupos Regionales de Proteccion de la UNP?**

6. ¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para usted?					
	1	2	3	4	5
JUNIO	0,00%	4,00%	8,00%	26,00%	62,00%
JULIO	1,72%	3,45%	3,45%	51,72%	39,66%
AGOSTO	2,27%	2,27%	6,82%	43,18%	45,45%
SEPTIEMBRE	2,22%	0,00%	20,00%	42,22%	35,56%
OCTUBRE	0,00%	0,00%	21,43%	33,33%	45,24%
NOVIEMBRE	0,00%	3,13%	28,13%	25,00%	43,75%
DICIEMBRE	0,00%	0,00%	0,00%	25,00%	75,00%



SATISFACCIÓN

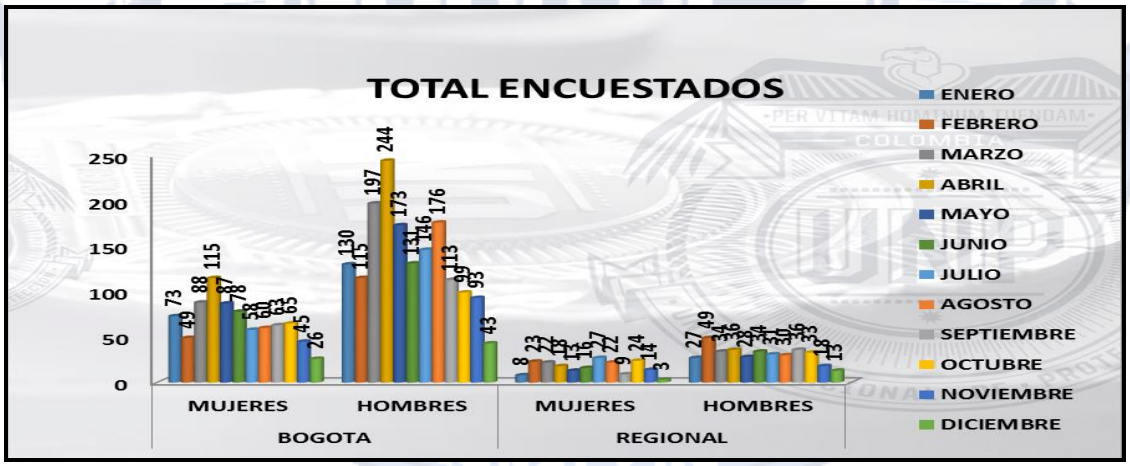
6. ¿Cómo califica nuestros servicios?						
PERIODO	BOGOTA			REGIONAL		
	BUENO	REGULAR	MALO	BUENO	REGULAR	MALO
ENERO	97,01%	1,49%	1,49%	100,00%	0,00%	0,00%
FEBRERO	95,12%	2,44%	2,44%	91,67%	5,56%	2,78%
MARZO	97,19%	2,46%	0,35%	92,86%	7,14%	0,00%
ABRIL	99,16%	0,84%	0,00%	98,15%	1,85%	0,00%
MAYO	97,69%	2,31%	0,00%	97,56%	0,00%	2,44%
JUNIO	95,69%	3,83%	0,48%	92,00%	6,00%	2,00%
JULIO	96,08%	2,94%	0,98%	89,66%	8,62%	1,72%
AGOSTO	97,88%	2,12%	0,00%	84,62%	15,38%	0,00%
SEPTIEMBRE	98,86%	0,57%	0,57%	93,33%	6,67%	0,00%
OCTUBRE	98,78%	1,22%	0,00%	92,98%	7,02%	0,00%
NOVIEMBRE	96,38%	2,90%	0,72%	84,38%	15,63%	0,00%
DICIEMBRE	98,55%	1,45%	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%



APLICACIÓN DEL ENFOQUE DIFERENCIAL

He referencia a la **"¿Cantidad de hombres y mujeres que calificaron nuestro servicio?**

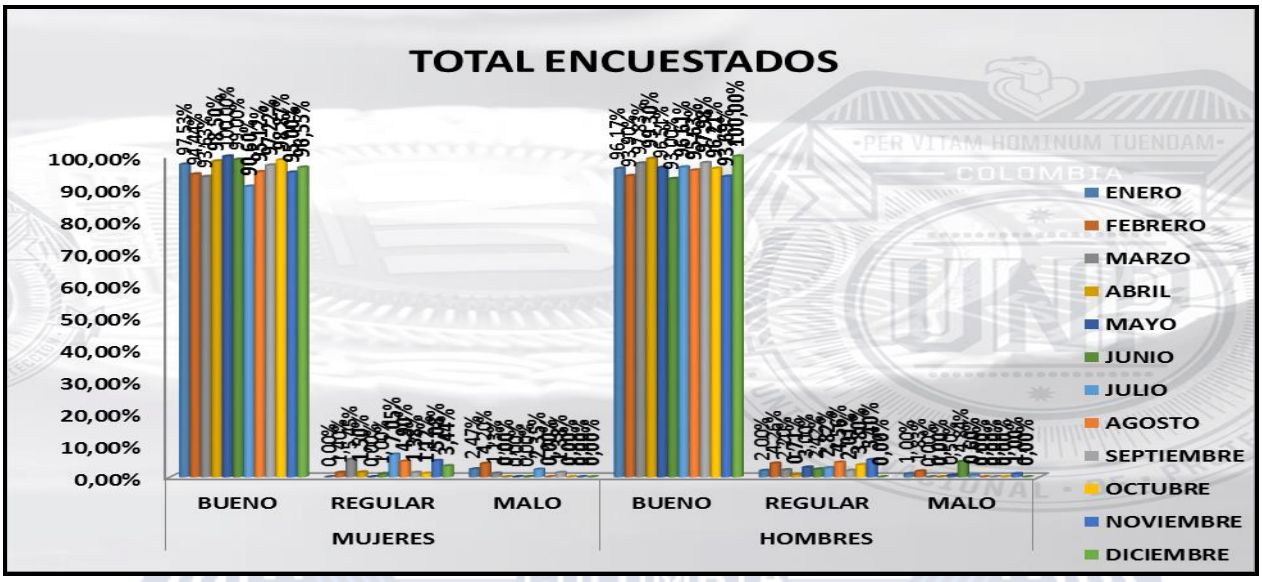
TOTAL, ENCUESTADOS				
PERIODO	BOGOTA		REGIONAL	
	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES
ENERO	73	130	8	27
FEBRERO	49	115	23	49
MARZO	88	197	22	34
ABRIL	115	244	18	36
MAYO	87	173	13	28
JUNIO	78	131	16	34
JULIO	58	146	27	31
AGOSTO	60	176	22	30
SEPTIEMBRE	63	113	9	36
OCTUBRE	65	99	24	33
NOVIEMBRE	45	93	14	18
DICIEMBRE	26	43	3	13



Percepción de las mujeres y hombres encuestados frente al servicio prestado por el grupo de atencion al usuario.

Del total de personas encuestadas durante el periodo de Enero a diciembre 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%
OCTUBRE	98,87%	1,12%	0,00%	96,21%	3,80%	0,00%
NOVIEMBRE	95,00%	5,08%	0,00%	93,69%	5,40%	1,00%
DICIEMBRE	96,55%	3,44%	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%



Elaboró: Olga Lucía Medellín Ordóñez – Contratista GAU
Liliana Giraldo Trujillo – Contratista GAU
Reviso: William Eduardo Diago Rivera – Coordinador Grupo Atención al Usuario
Aprobó: Tania Maria Buitrago Gonzalez – Jefe Oficina Asesora Jurídica (E)