



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN – UNP

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

BOGOTÁ D.C





	INFORME CONSOLIDADO DICIEMBRE 2015	
	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 EPENDENCIAS.....	5
4. INFORME Y ANALISIS ENCUESTAS ATENCION AL USUARIO	17
5. ACTIVIDADES DE MEJORA.....	42



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

1. PROPÓSITO Y ALCANCE

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

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.

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

2. OPORTUNIDAD EN RESPUESTAS A PQRS MES 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 803 PQRS

Así las cosas, de las 803 PQRS para contestar en términos en el mes de diciembre, fueron respondidas 576, lo cual indica que la UNP respondió en términos de ley el 72% de las señaladas, siendo este el porcentaje **MAS ALTO** que se ha reportado en los últimos meses.

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

- 60 PQRS radicadas en la entidad en el mes de Noviembre
- 51 PQRS radicadas en la entidad en el mes de Octubre
- 46 PQRS radicadas en la entidad en el mes de Septiembre

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

	INFORME CONSOLIDADO DICIEMBRE 2015	
	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 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 960 PQRS recibidas en el mes, y difiere del valor señalado en el numeral que antecede, toda vez que para medir la oportunidad en las respuesta 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.

3.1 DIRECCIÓN GENERAL

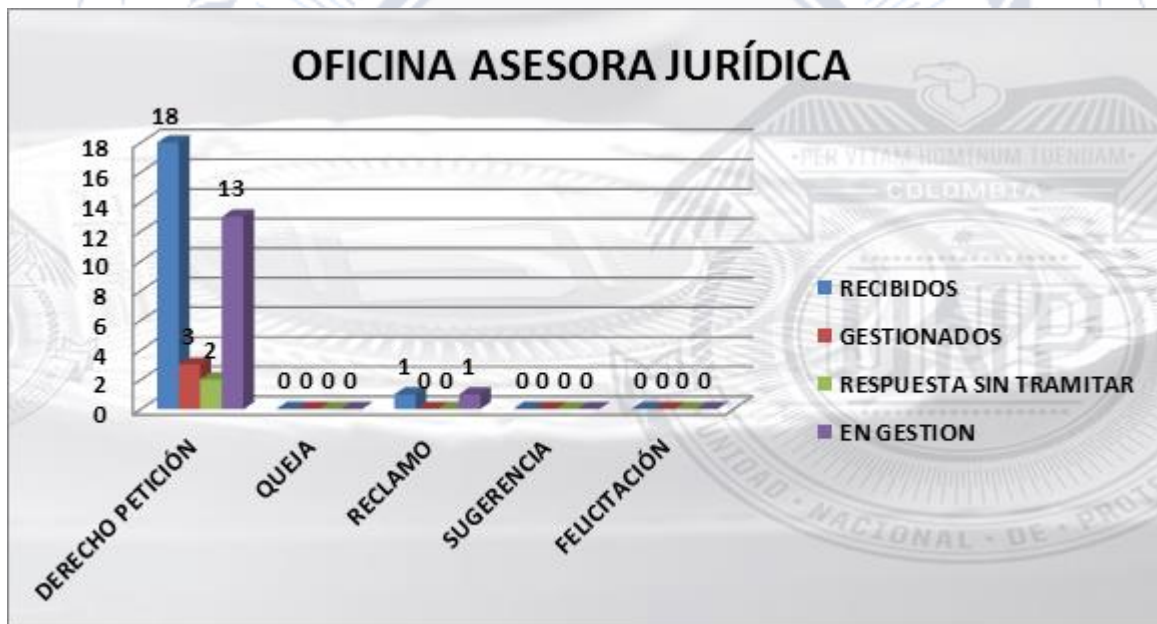
DIRECCIÓN GENERAL						
DICIEMBRE	DERECHO PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	TOTALES
RECIBIDOS	18	0	0	0	0	18
GESTIONADOS	3	0	0	0	0	3
RESPUESTA SIN TRAMITAR	2	0	0	0	0	2
EN GESTION	13	0	0	0	0	13





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

3.2 OFICINA ASESORA JURÍDICA

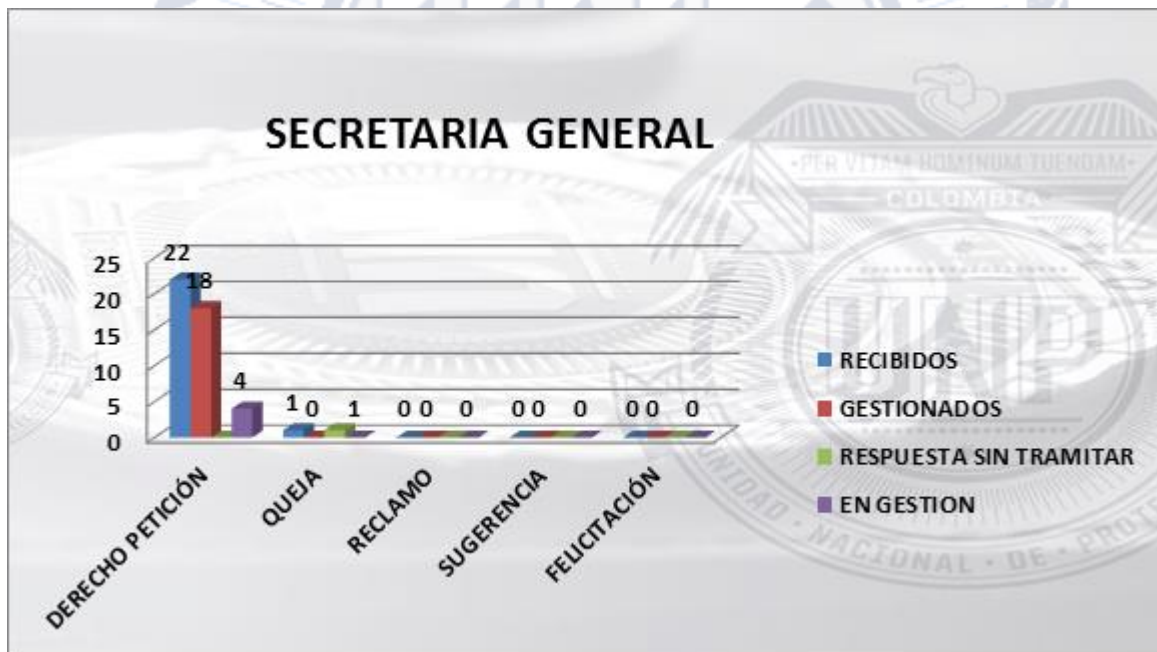
OFICINA ASESORA JURÍDICA						
DICIEMBRE	DERECHO PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	TOTALES
RECIBIDOS	18	0	1	0	0	20
GESTIONADOS	3	0	0	0	0	3
RESPUESTA SIN TRAMITAR	2	0	0	0	0	3
EN GESTION	13	0	1	0	0	14





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

3.3 SECRETARIA GENERAL

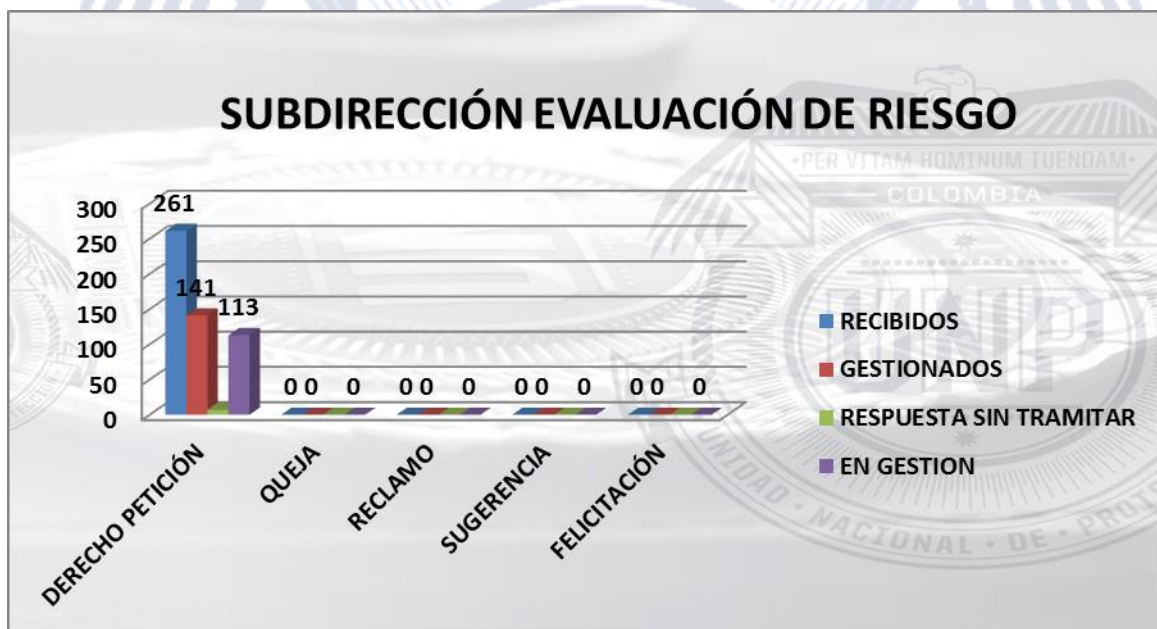
SECRETARIA GENERAL						
DICIEMBRE	DERECHO PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	TOTALES
RECIBIDOS	22	1	0	0	0	22
GESTIONADOS	18	0	0	0	0	18
RESPUESTA SIN TRAMITAR	0	1	0	0	0	0
EN GESTION	4	0	0	0	0	4





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

3.4 SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO

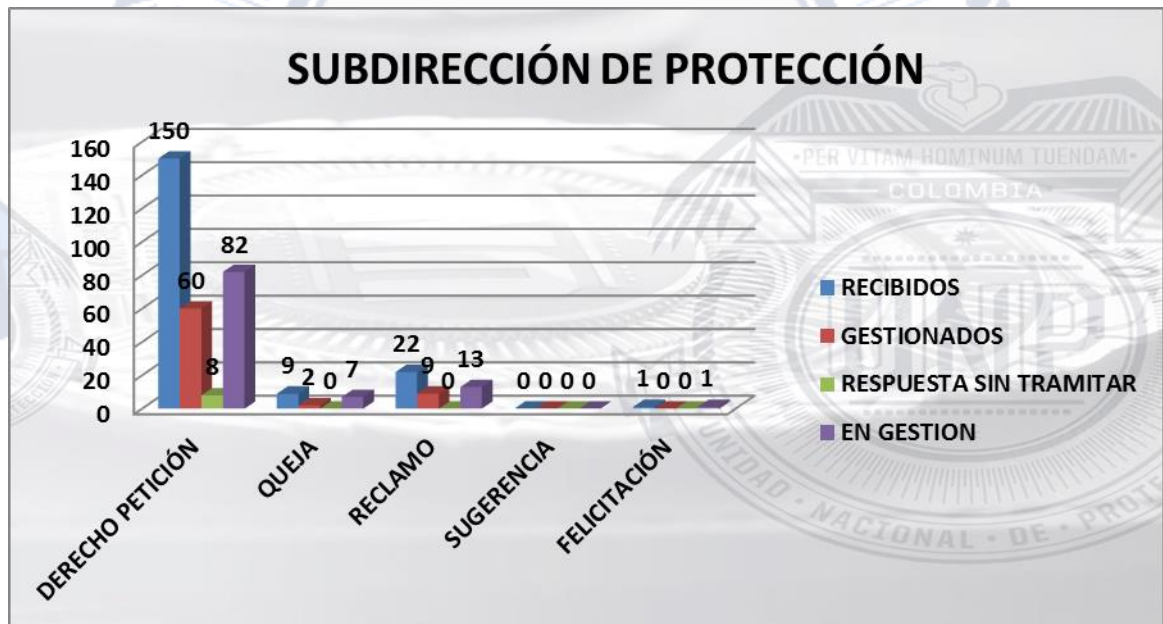
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO						
DICIEMBRE	DERECHO PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	TOTALES
RECIBIDOS	261	0	0	0	0	261
GESTIONADOS	141	0	0	0	0	141
RESPUESTA SIN TRAMITAR	7	0	0	0	0	7
EN GESTION	113	0	0	0	0	113





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

3.5 SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

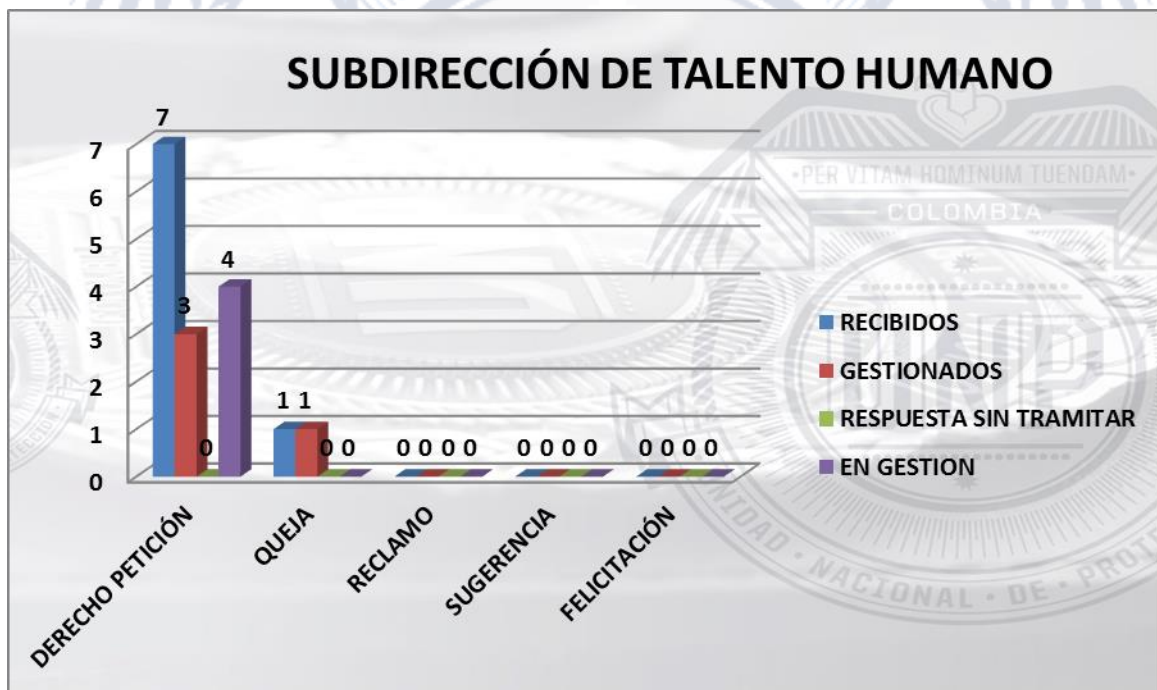
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN						
DICIEMBRE	DERECHO PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	TOTALES
RECIBIDOS	150	9	22		1	182
GESTIONADOS	60	2	9		0	71
RESPUESTA SIN TRAMITAR	8	0	0		0	8
EN GESTION	82	7	13		1	103





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

3.6. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

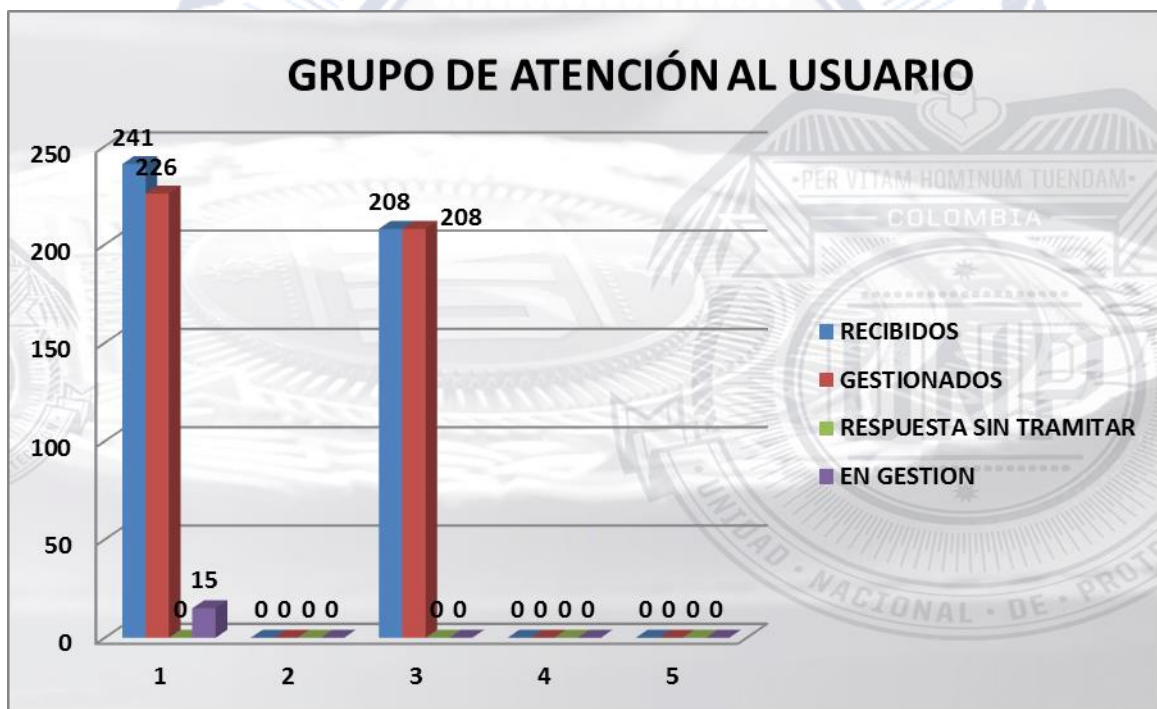
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO						
DICIEMBRE	DERECHO PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	TOTALES
RECIBIDOS	7	1	0	0	0	8
GESTIONADOS	3	1	0	0	0	4
RESPUESTA SIN TRAMITAR	0	0	0	0	0	0
EN GESTION	4	0	0	0	0	4





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

3.7 GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

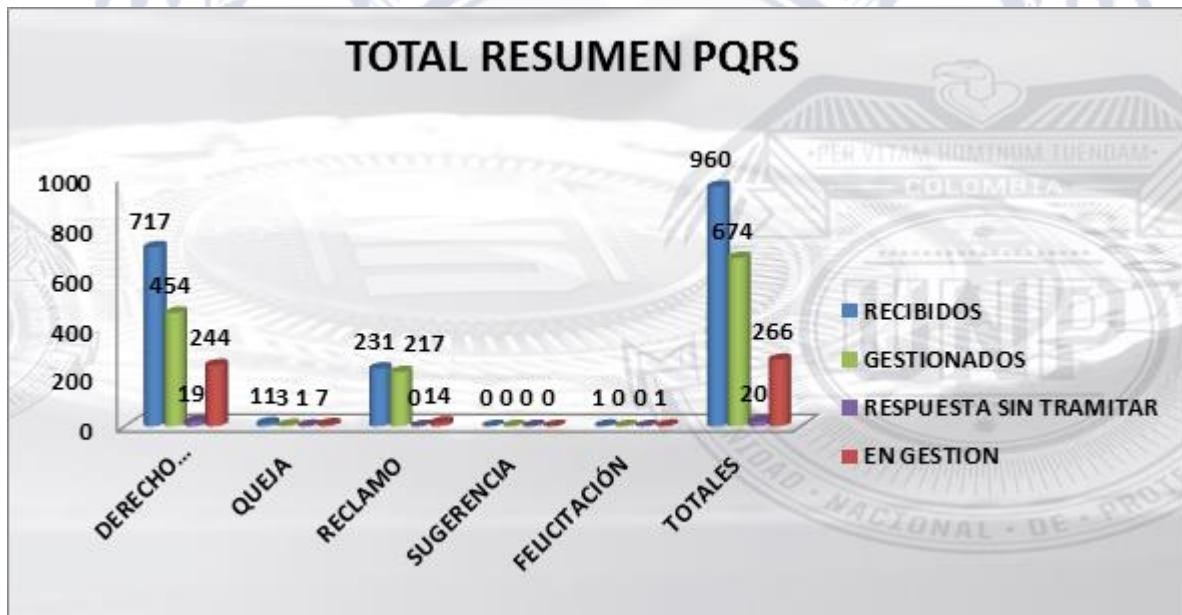
GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO						
DICIEMBRE	DERECHO PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	TOTALES
RECIBIDOS	241	0	208	0	0	449
GESTIONADOS	226	0	208	0	0	434
RESPUESTA SIN TRAMITAR	0	0	0	0	0	0
EN GESTION	15	0	0	0	0	15





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

3.8 RESUMEN PETICIONES QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS) TOTAL

TOTAL RESUMEN PQRS						
DICIEMBRE	DERECHO PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	TOTALES
RECIBIDOS	717	11	231	0	1	960
GESTIONADOS	454	3	217	0	0	674
RESPUESTA SIN TRAMITAR	19	1	0	0	0	20
EN GESTION	244	7	14	0	1	266



Fuente: Información suministrada por cada una de las dependencias de la Unidad Nacional de Protección –UNP e información evidenciada por el GAU.

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

3.9 MOTIVOS DE (PQRS) RECIBIDAS Y POBLACIONES ATENDIDAS EN EL MES DE DICIEMBRE

MOTIVOS DE PQRS DEL MES DE DICIEMBRE	
MOTIVOS	FRECUENCIA
Ajuste de Medidas por Inconformidad a las adoptadas	9
Archivo Documental	15
Comunicado CERREM	4
Escoltas	47
Funciones y Procedimientos UNP	10
Implementación de Medidas	496
Información Estudio Nivel de Riesgo	329
Información Trámite y Servicios UNP	22
No Competencia UNP	11
Operador Privado	5
Vehículos	12
TOTAL MOTIVOS	960



INFORME CONSOLIDADO

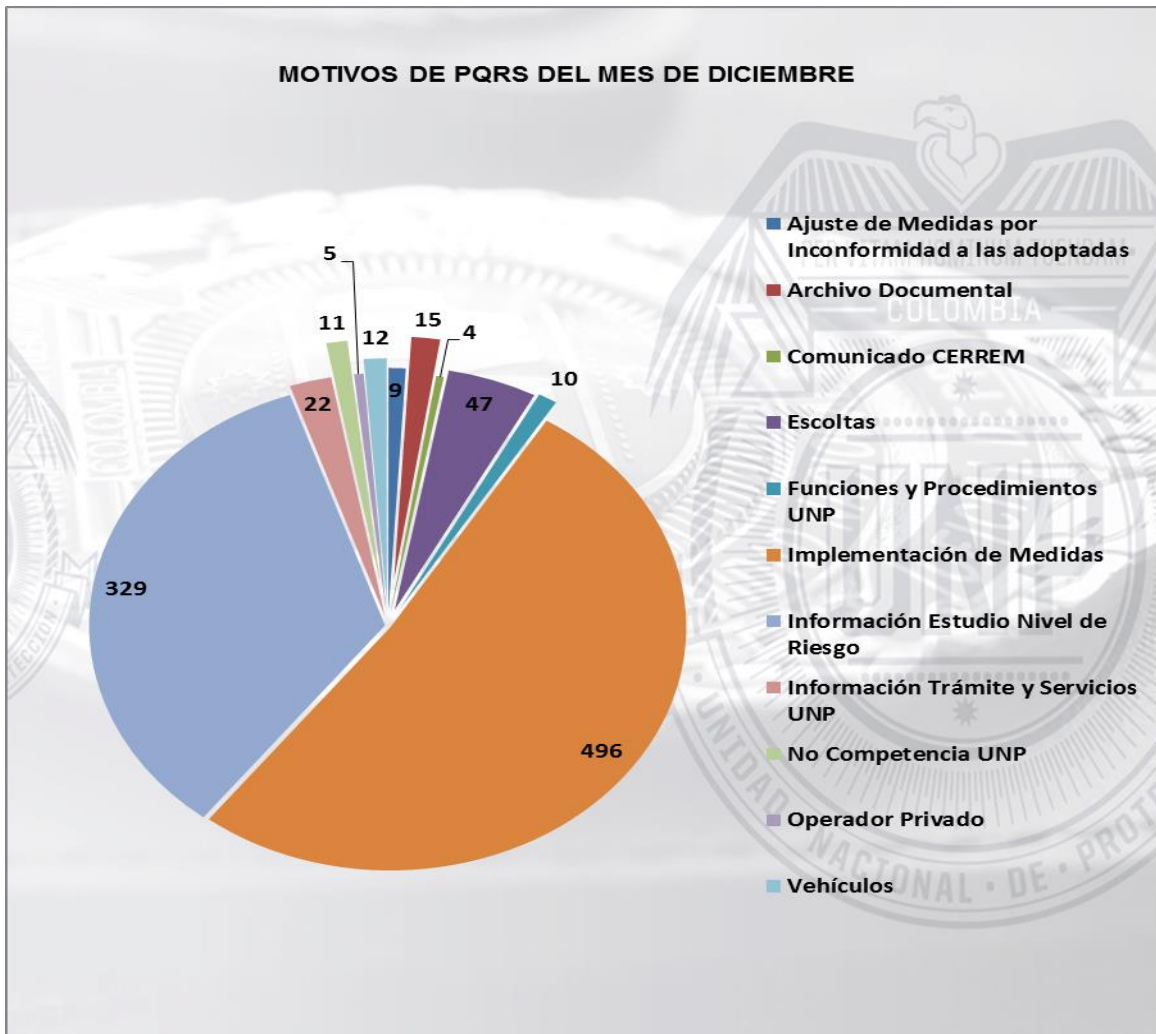
DICIEMBRE 2015



GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



MOTIVOS DE PQRS DEL MES DE DICIEMBRE



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

3.10 PQRS RECIBIDAS Y POBLACIONES ATENDIDAS EN EL MES DE DICIEMBRE

POBLACIÓN DE PQRS DEL MES DE DICIEMBRE	
Apoderados o Profesionales Forenses	2
Dirigentes o Activistas de Grupos Políticos	88
Dirigentes o Activistas Sindicales.	19
Dirigentes Representantes de Grupos Étnicos.	31
Dirigentes, Miembros y sobrevivientes de la Unión Patriótica	11
Docentes	3
Medidas Cautelas	4
Periodistas y comunicadores sociales.	4
Personas del Común	266
Servidores Públicos	52
Víctimas de Violación de los Derechos Humanos	480
TOTAL	960



INFORME CONSOLIDADO

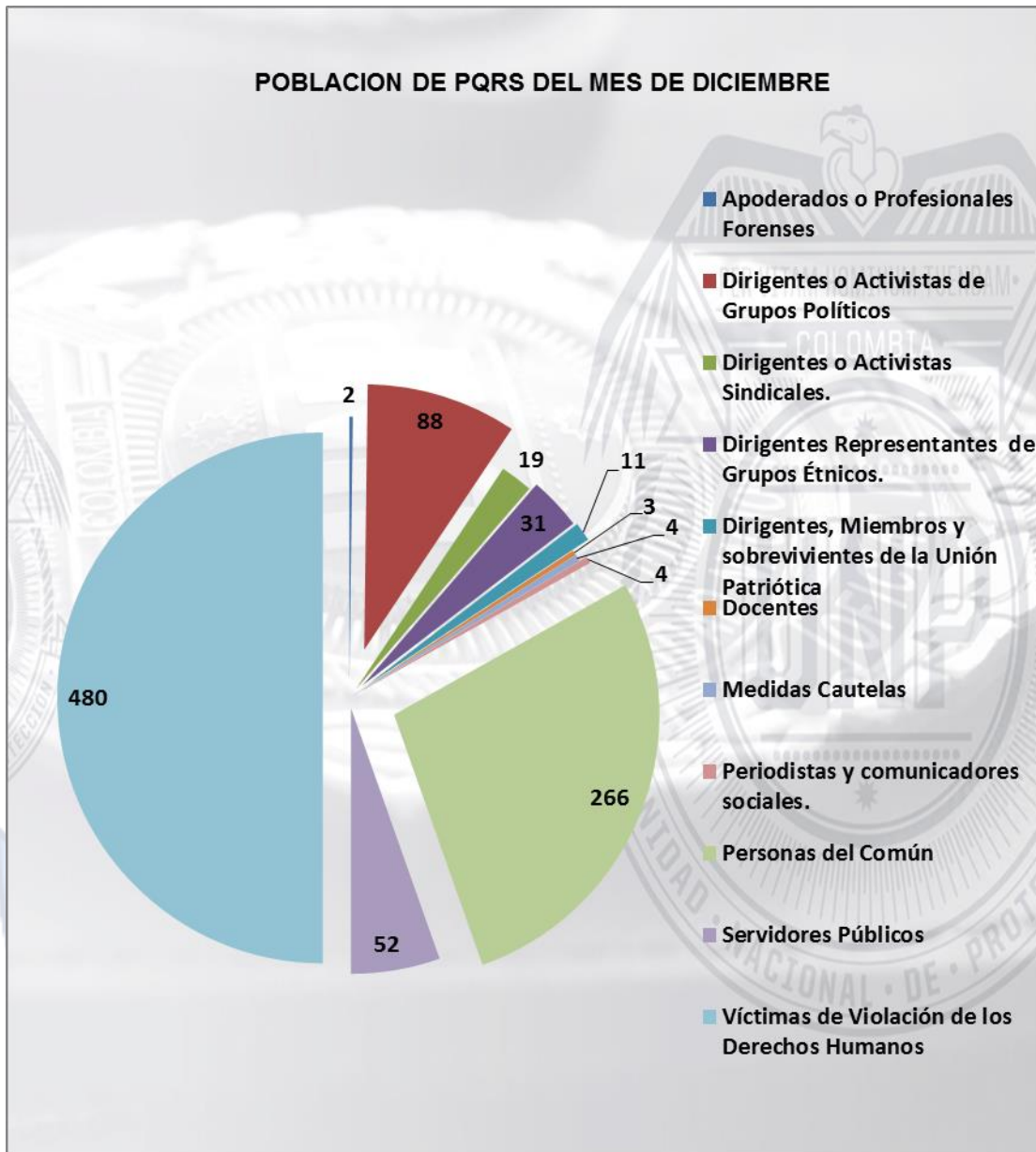
DICIEMBRE 2015



GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



POBLACION DE PQRS DEL MES DE DICIEMBRE



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

4. INFORME Y ANALISIS SOBRE ENCUESTAS DE SATISFACCION
GRUPO ATENCION AL USUARIO
MES DICIEMBRE 2015

PRESENTACION

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 entregada o manifestada al usuario.
- ORIENTACION:** Consiste en informar y guiar a un usuario de, una manera efectiva y adecuada sobre la necesidad planteada.

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

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

PREGUNTAS ENCUESTA

- ¿ Ha hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?
- ¿La respuesta a su Solicitud fue respondida oportunamente?
- ¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?
- ¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?
- ¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para usted?
- ¿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 2015.

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

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



INFORME CONSOLIDADO

DICIEMBRE 2015

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



TABULACION DE ENCUESTAS PERIODO 1° AL 31 DE DICIEMBRE 2015

Encuesta No.	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Sexo
1	SI	5	5	SI	SI	B	M
2	SI	5	5	SI	SI	B	M
3	SI	5	5	SI	SI	B	F
4	SI	5	5	SI	SI	B	M
5	SI	5	5	SI	SI	B	M
6	SI	4	4	SI	SI	B	F
7	SI	4	4	SI	SI	B	M
8	SI	5	5	SI	SI	B	M
9	SI	5	5	SI	SI	B	M
10	SI	5	5	SI	SI	B	F
11	SI	5	5	SI	SI	B	M
12	SI	5	5	SI	SI	B	F
13	SI	5	5	SI	SI	B	M
14	SI	5	5	SI	SI	B	F
15	SI	5	5	SI	SI	B	F
16	SI	5	5	SI	SI	B	M
17	SI	5	5	SI	SI	B	M
18	SI	5	5	SI	SI	B	F
19	SI	4	4	SI	SI	B	M
20	SI	5	5	SI	SI	B	F
21	SI	5	5	SI	SI	B	M
22	SI	5	5	SI	SI	B	F
23	SI	5	5	SI	SI	B	F
24	SI	5	5	SI	SI	B	M
25	SI	5	5	SI	SI	B	M



INFORME CONSOLIDADO

DICIEMBRE 2015

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



26	SI	5	5	SI	SI	B	M
27	SI	5	5	SI	SI	B	F
28	SI	5	5	SI	SI	B	M
29	SI	5	5	SI	SI	B	M
30	SI	5	5	SI	SI	B	M
31	SI	5	5	SI	SI	B	M
32	SI	5	5	SI	SI	B	F
33	SI	5	5	SI	SI	B	M
34	SI	5	5	SI	SI	B	M
35	SI	5	5	SI	SI	B	M
36	SI	5	5	SI	SI	B	M
37	SI	5	5	SI	SI	B	M
38	SI	5	5	SI	SI	B	M
39	SI	5	5	SI	SI	B	F
40	SI	5	5	SI	SI	B	F
41	SI	5	5	SI	SI	B	M
42	SI	5	5	SI	SI	B	M
43	SI	5	5	SI	SI	B	F
44	SI	5	5	SI	SI	B	M
45	SI	5	5	SI	SI	B	M
46	SI	5	5	SI	SI	B	M
47	SI	5	5	SI	SI	B	M
48	SI	5	5	SI	SI	B	M
49	SI	5	5	SI	SI	B	M
50	SI	5	5	SI	SI	B	M
51	SI	5	5	SI	SI	B	F
52	SI	5	5	SI	SI	B	F
53	SI	5	5	SI	SI	B	F
54	SI	5	5	SI	SI	B	M
55	SI	5	5	SI	SI	B	M
56	SI	5	5	SI	SI	B	F



INFORME CONSOLIDADO

DICIEMBRE 2015

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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



INFORME CONSOLIDADO

DICIEMBRE 2015

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



88	SI	5	5	SI	SI	B	M
89	SI	5	5	SI	SI	B	F
90	SI	5	5	SI	SI	B	F
91	SI	5	5	SI	SI	B	M
92	SI	5	5	SI	SI	B	M
93	SI	5	5	SI	SI	B	M
94	SI	4	4	SI	SI	B	M
95	SI	4	4	SI	SI	B	M
96	SI	5	5	SI	SI	B	M
97	SI	5	5	SI	SI	B	M
98	SI	5	5	SI	SI	B	F
99	SI	5	5	SI	SI	B	M
100	SI	4	4	SI	SI	B	M
101	SI	5	5	SI	SI	B	F
102	SI	5	5	SI	SI	B	M
103	SI	5	5	SI	SI	B	M
104	SI	5	5	SI	SI	B	M
105	SI	5	5	SI	SI	B	M
106	SI	5	5	SI	SI	B	M
107	SI	5	5	SI	SI	B	F
108	SI	4	5	SI	SI	B	F
109	SI	4	5	SI	SI	B	M
110	SI	4	5	SI	SI	B	M
111	SI	5	4	SI	SI	B	F
112	SI	5	4	SI	SI	B	M
113	SI	4	1	SI	SI	B	F
114	SI	5	5	SI	SI	B	M
115	SI	5	5	SI	SI	B	F
116	SI	5	5	SI	SI	B	M
117	SI	5	5	SI	SI	B	F
118	SI	4	5	SI	SI	B	M



INFORME CONSOLIDADO



DICIEMBRE 2015

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



119	SI	5	5	SI	SI	B	F
120	SI	5	5	SI	SI	B	M
121	SI	4	5	SI	SI	B	M
122	SI	5	5	SI	SI	B	M
123	SI	5	5	SI	SI	B	M
124	SI	4	5	NO	SI	B	F
125	SI	5	5	SI	SI	B	M
126	SI	2	5	SI	SI	B	M
127	SI	5	5	SI	SI	B	M
128	NO	4	4	SI	SI	B	M
129	SI	5	5	SI	SI	B	F
130	SI	5	5	SI	SI	B	F
131	SI	5	5	SI	SI	B	F
132	SI	5	5	SI	SI	B	M
133	SI	5	5	SI	SI	B	M
134	SI	4	4	SI	SI	B	M
135	SI	5	5	SI	SI	B	M
136	SI	4	4	SI	SI	B	M
137	SI	5	5	SI	SI	B	M
138	SI	5	5	SI	SI	B	F
139	NO	4	4	SI	SI	B	M
140	NO	5	5	SI	SI	B	M
141	NO	5	5	SI	SI	B	M
142	NO	4	4	SI	SI	B	M
143	NO	5	5	SI	SI	B	F
144	NO	4	4	SI	SI	B	F
145	NO	5	5	SI	SI	B	M
146	NO	5	5	SI	SI	B	F
147	NO	4	4	SI	SI	B	M
148	NO	5	5	SI	SI	B	M
149	NO	5	5	SI	SI	B	F

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



150	NO	5	5	SI	SI	B	F
151	NO	5	5	SI	SI	B	M
152	NO	4	4	SI	SI	B	M
153	SI	5	5	SI	SI	B	M
154	SI	5	5	SI	SI	B	M
155	SI	5	5	SI	SI	R	M
156	SI	5	5	SI	SI	B	M
157	SI	5	5	SI	SI	B	M
158	SI	5	5	SI	SI	B	M
159	SI	5	5	SI	SI	B	F
160	SI	5	5	SI	SI	B	M
161	SI	5	5	SI	SI	B	F
162	SI	5	5	SI	SI	B	F
163	SI	5	5	SI	SI	B	F
164	SI	5	5	SI	SI	B	M
165	SI	5	5	SI	SI	B	M
166	SI	5	5	SI	SI	B	F
167	SI	5	5	SI	SI	B	M

- **RESULTADO ENCUESTA.**

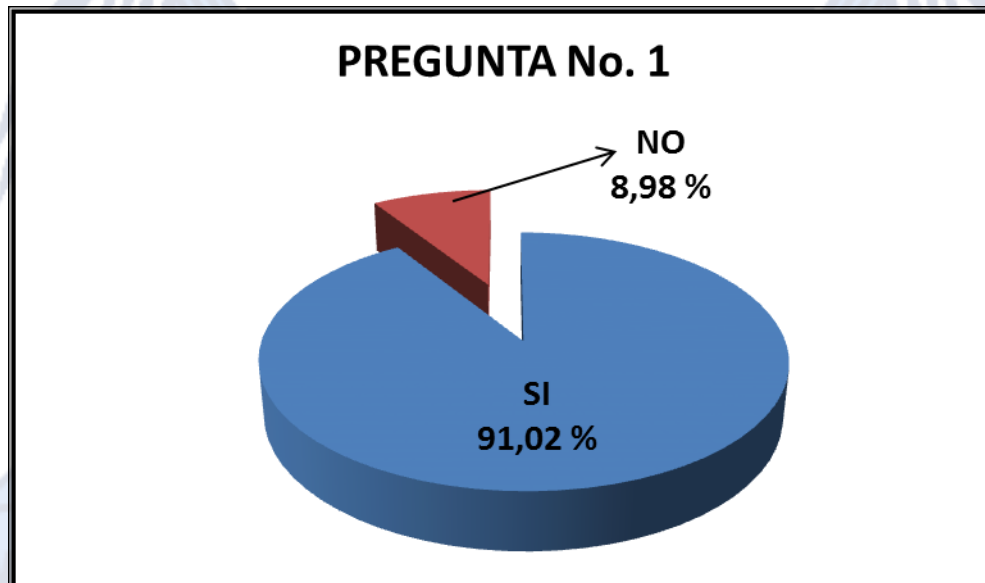
- ✓ **PARTICIPACIÓN**

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 167 personas encuestadas 152 de ellas ya habían elevado una PQRS ante la entidad, lo cual corresponde al 91.02% de la población muestra.

Así las cosas solo el 8.98% elevó por primera vez una PQRS ante la entidad.

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



PREGUNTA 1			
¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?	SI	152	91,02%
	NO	15	8,98%
TOTAL		167	100,00%



✓ **OPORTUNIDAD**

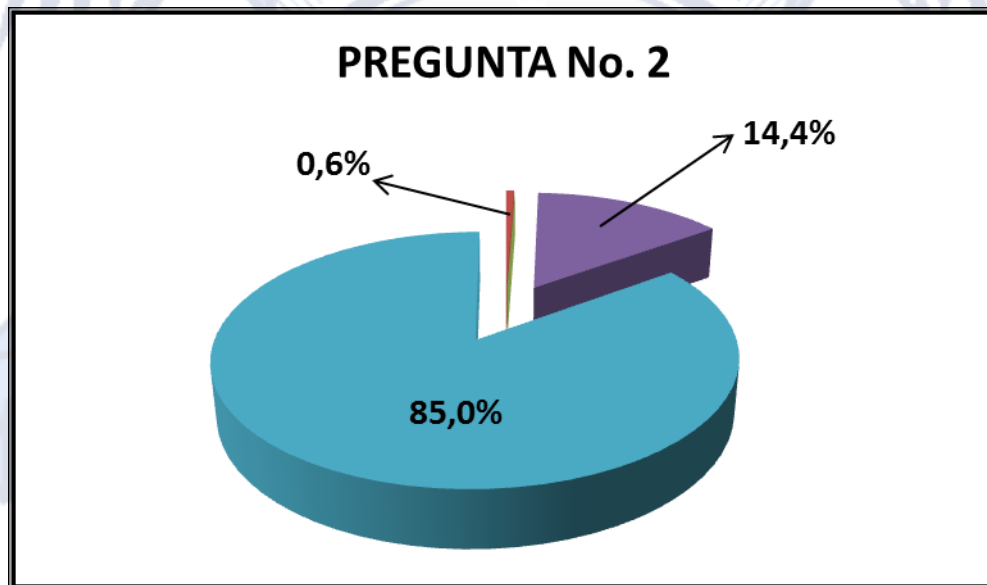
En lo atinente a la segunda pregunta “¿La respuesta a su Solicitud fue respondida oportunamente?”, la cual esta relacionada con la Oportunidad en la respuesta a PQRS y cuya escala de valoración esta dada de 1 a 5, siendo 1 el mas bajo y 5 el mas alto, se pudo establecer que:

El 99,4% 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.

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



Se vislumbra que tan solo el 0,6% 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	0	0,0%
	2	1	0,6%
	3	0	0,0%
	4	24	14,4%
	5	142	85,0%
TOTAL		167	100,00%



✓ **ORIENTACIÓN**

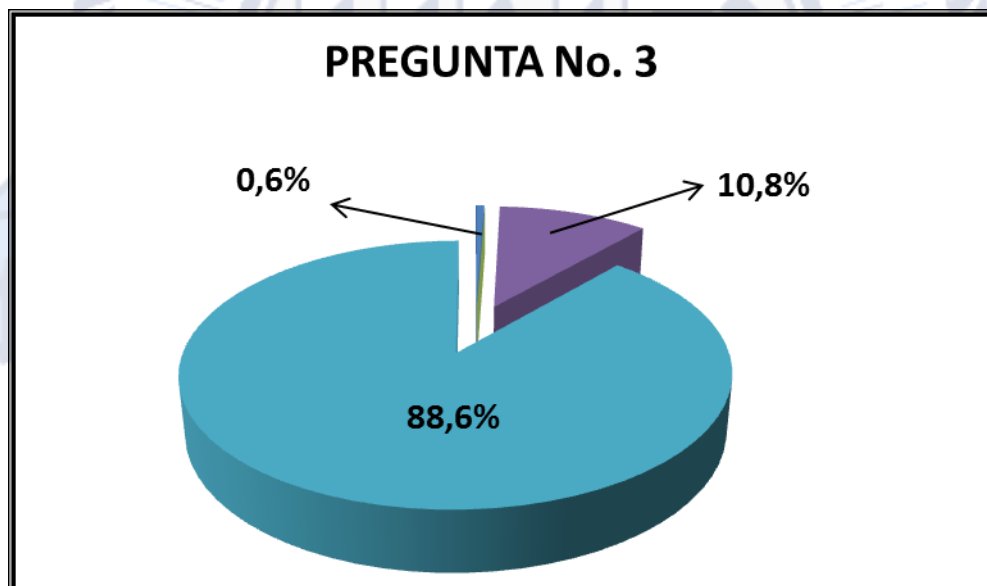
En lo referente a la tercera pregunta “¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?” y cuya escala de valoración esta dada de 1 a 5, siendo 1 el mas bajo y 5 el mas alto, se pudo establecer que:



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

El 99,4% 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 0,6% de los encuestados no se considera satisfecho con la respuesta.

PREGUNTA 3			
¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?	1	1	0,6%
	2	0	0,0%
	3	0	0,0%
	4	18	10,8%
	5	148	88,6%
TOTAL		167	100,00%



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

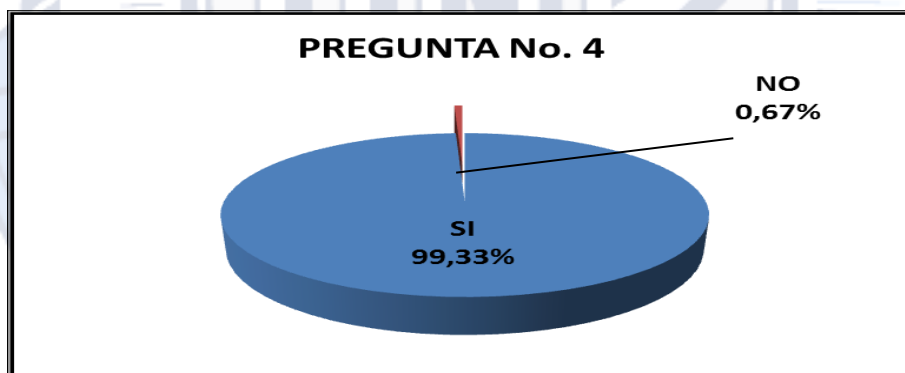
✓ **DOMINIO**

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

El 99,33% de los encuestados han considerado que el asesor contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes y argumentó que las respuestas dadas por los asesores fueron claras y de fácil entendimiento.

Por el contrario, solo el 0,67% de los encuestados manifestó que el asesor no contaba con la información necesaria para resolver su caso.

PREGUNTA 4			
¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?	SI	166	99,33%
	NO	1	0,67%
TOTAL		167	100,00%





INFORME CONSOLIDADO

DICIEMBRE 2015

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN





PREGUNTA 5

¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?	SI	167	100%
	NO	0	0,00%
TOTAL		167	100%

PREGUNTA No. 5

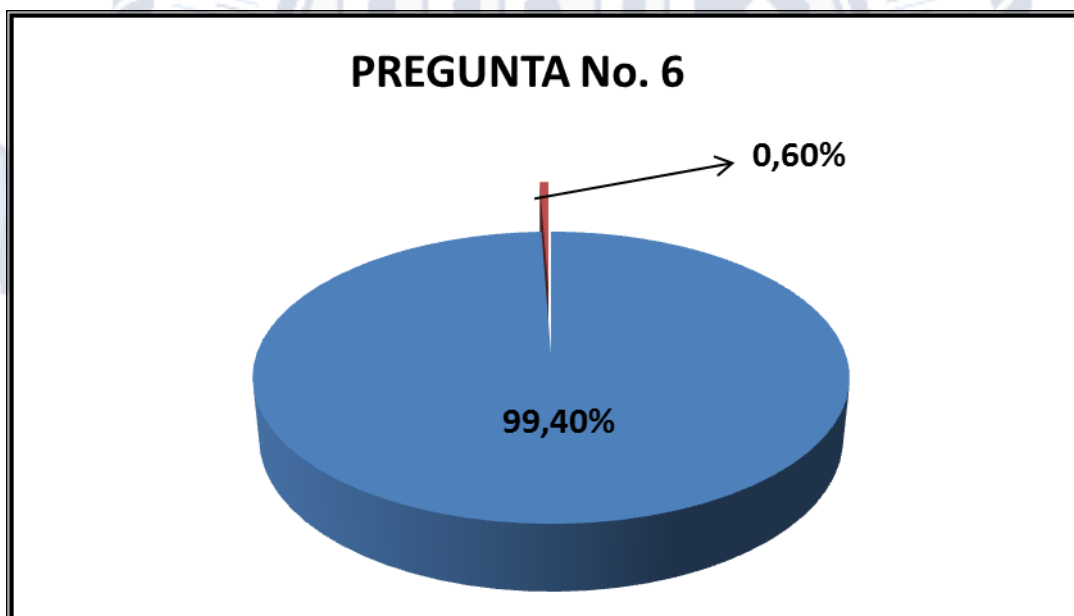


	INFORME CONSOLIDADO DICIEMBRE 2015	
	GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

✓ **SATISFACCIÓN**

Por último la sexta pregunta **¿Cómo califica nuestro servicio?**, nos ayuda a determinar que el 99,40% de los encuestados encuentran que nuestro servicio es Bueno, el y tan solo 0,60% califica nuestro servicio como regular

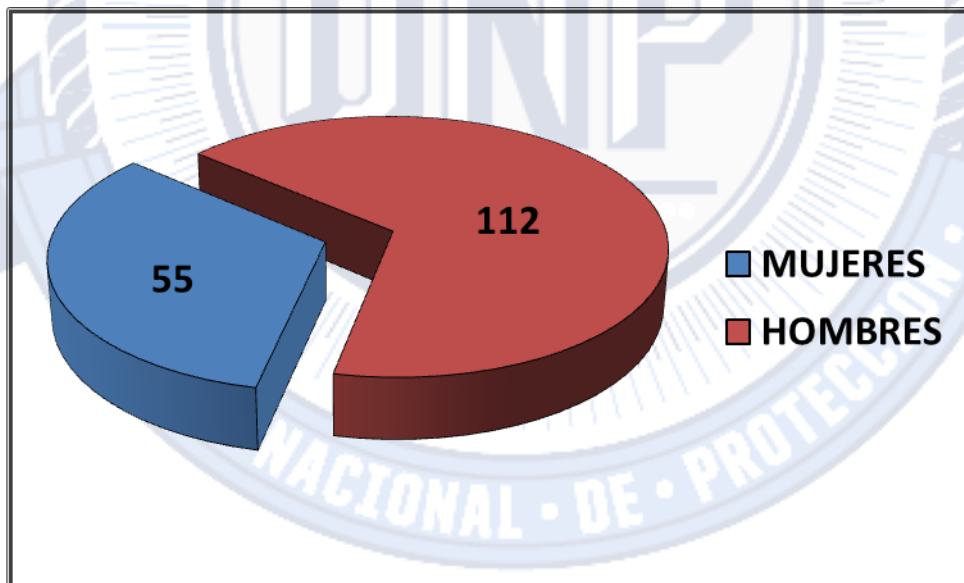
PREGUNTA 6			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	166	99,40%
	R	1	0,60%
	M	0	0,0%
TOTAL		167	100,00%



✓ **CANTIDAD DE HOMBRES Y MUJERES QUE CALIFICARON NUESTRO SERVICIO**

En lo concerniente a “¿Cantidad de hombres y mujeres que calificaron nuestro servicio? De las 167 encuestas realizadas, se tiene que 112 son hombres que corresponde a un 67,07% y 55 son mujeres, correspondiendo al 32,93% del total de los encuestados durante el mes de diciembre.

TOTAL ENCUESTADOS			
¿Cantidad de hombres y mujeres que calificaron nuestro servicio?	HOMBRES	112	67,07%
	MUJERES	55	32,93%
TOTAL		167	100%

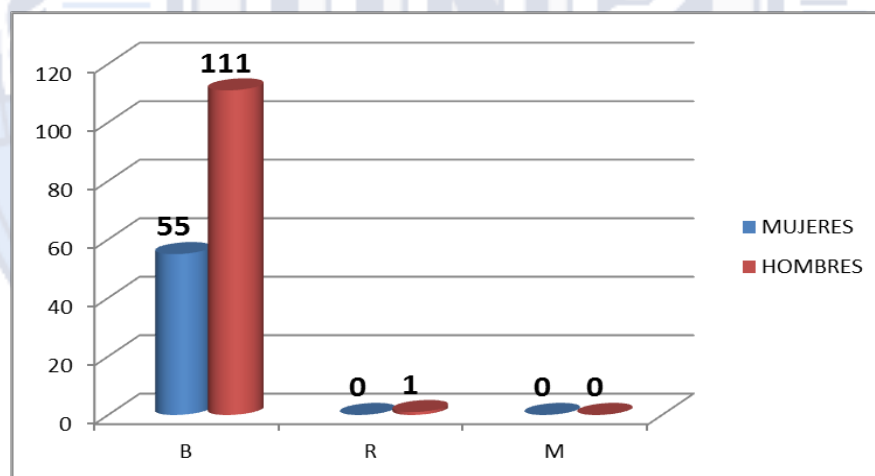




✓ **PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES Y HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO POR EL GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO.**

De las 167 personas encuestadas en el mes de diciembre del presente año, 55 son mujeres, correspondiendo al 32,93% del total de la población muestra, quienes consideraron nuestro servicio como bueno con un 100,00%.

PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES ENCUESTADAS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	55	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
TOTAL		55	100%

PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES ENCUESTADAS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	111	99,1%
	R	1	0,9%
	M	0	0,0%
TOTAL		112	100,00%



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



CONCLUSIONES

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

- Los solicitantes y beneficiarios del Programa conocen los canales para elevar PQRS ante la Unidad como quiera que el 91,02% de los encuestados ya había impetrado con anterioridad algún tipo de solicitud.
- Se vislumbra que el servicio prestado por los Asesores del Grupo de Atención al Usuario ha sido oportuno, claro y eficiente.
- **Se percibe que el 32,93% de los encuestados son mujeres y que el 100% de las mismas, calificaron nuestro servicio como bueno.**

ACTIVIDADES DE MEJORA

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

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



GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO - REGIONALES

Como es de suma importante para el G.A.U. y para la Entidad saber la percepción que tiene el usuario o beneficiario frente a la gestión ejecutada con sus PQRS, en cada una de las regionales de la UNP; durante el mes de diciembre se consolido la encuesta de satisfacción a cada una de las personas atendidas, realizando un total de 14 encuestas

Para mayor ilustración presentamos la tabulación y análisis elaborado con las encuestas recibidas de algunas Regionales, se evidencia una notable mejoría en el servicio prestado, pero falta aún que algunas Sedes implementen las encuestas de satisfacción a la ciudadanía.

TABULACION DE ENCUESTAS EFECTUADAS POR REGIONALES PERIODO 1° AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015

Encuesta No.	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Sexo	SEDE
1	SI	5	5	SI	SI	B	M	CUCUTA
2	SI	5	5	SI	SI	B	M	CUCUTA
3	SI	5	5	SI	SI	B	F	B/MANGA
4	SI	5	5	SI	SI	B	F	B/MANGA
5	SI	5	4	SI	SI	B	M	B/BMEJA
6	SI	4	5	NO	SI	B	F	B/BMEJA
7	SI	3	4	SI	SI	B	M	B/BMEJA
8	SI	4	4	SI	SI	B	M	B/BMEJA
9	SI	5	5	SI	SI	B	M	B/BMEJA
10	SI	4	4	SI	SI	B	F	B/BMEJA
11	SI	5	5	NO	SI	B	M	MEDELLIN
12	SI	1	1	NO	SI	R	M	MEDELLIN
13	SI	5	5	SI	SI	B	F	MEDELLIN
14	SI	5	5	SI	SI	B	F	IBAGUE

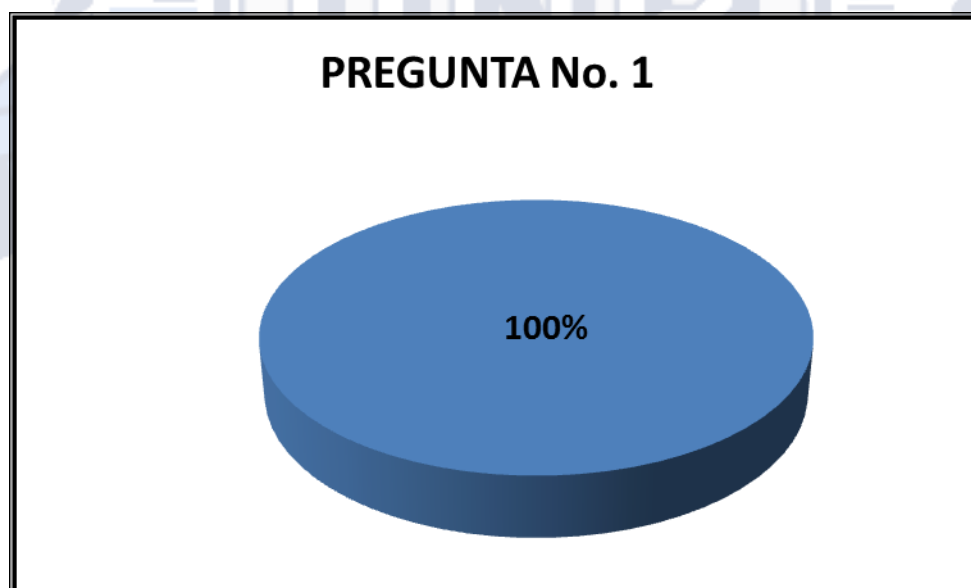
	INFORME CONSOLIDADO DICIEMBRE 2015	
	GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

ANALISIS ENCUESTA EFECTUADA EN REGIONALES

✓ PARTICIPACIÓN

Frente a la primera pregunta “¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?”, la cual esta relacionada con la variable de Participación, se pudo establecer que de las 14 personas encuestadas el 100% de ellas ya habían elevado una PQRS ante la entidad..

PREGUNTA 1			
¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?	SI	14	100%
	NO	0	0,0%
TOTAL		14	100,00%

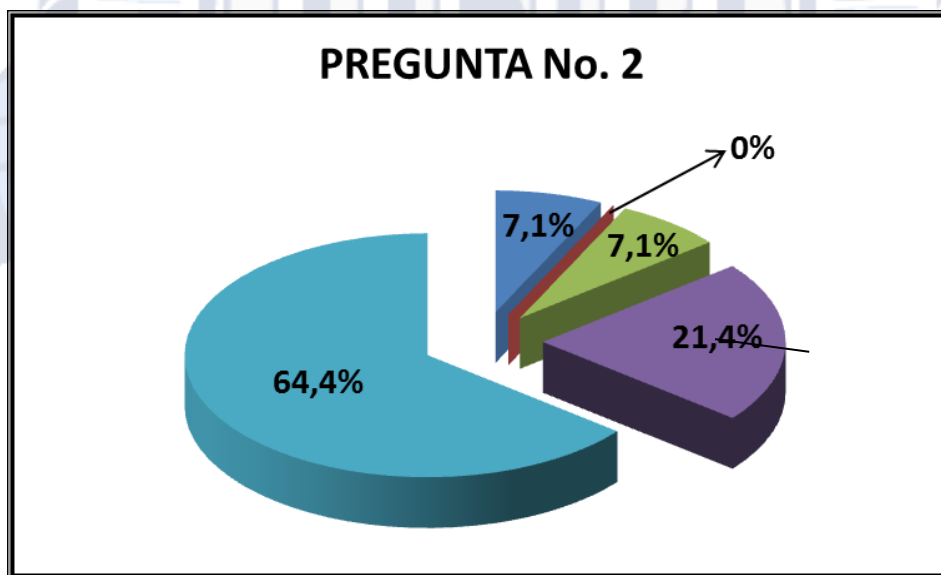




✓ **OPORTUNIDAD**

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 85,8% de los encuestados han considerado que fue oportuna la respuesta a la PQRS elevada ante la entidad, lo que corresponde a la escala 5 y 4 antes referida.

PREGUNTA 2			
¿La respuesta a su Solicitud fue respondida oportunamente?	1	1	7,1%
	2	0	0%
	3	1	7,1%
	4	3	21,4%
	5	9	64,4%
TOTAL		14	100%



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

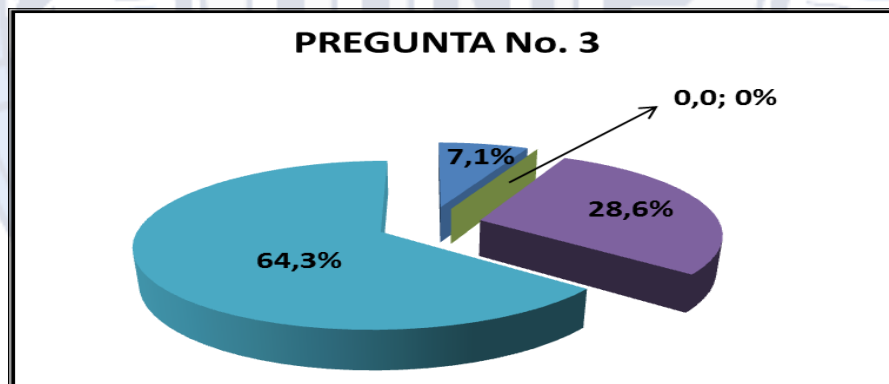
✓ **ORIENTACION**



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

El 92,9% de los encuestados han considerado que se siente satisfecho con la respuesta brindada, lo cual deviene de la debida orientación que ha dado el asesor en cada caso, correspondiendo a la valoración 4 y 5 de la escala

De tal manera, se observa que solo el 7,1% de los encuestados no se considera satisfecho con la respuesta.

PREGUNTA 3			
¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?	1	1	7,1%
	2	0	0,0%
	3	0	0,0%
	4	4	28,6%
	5	9	64,3%
TOTAL		14	100%



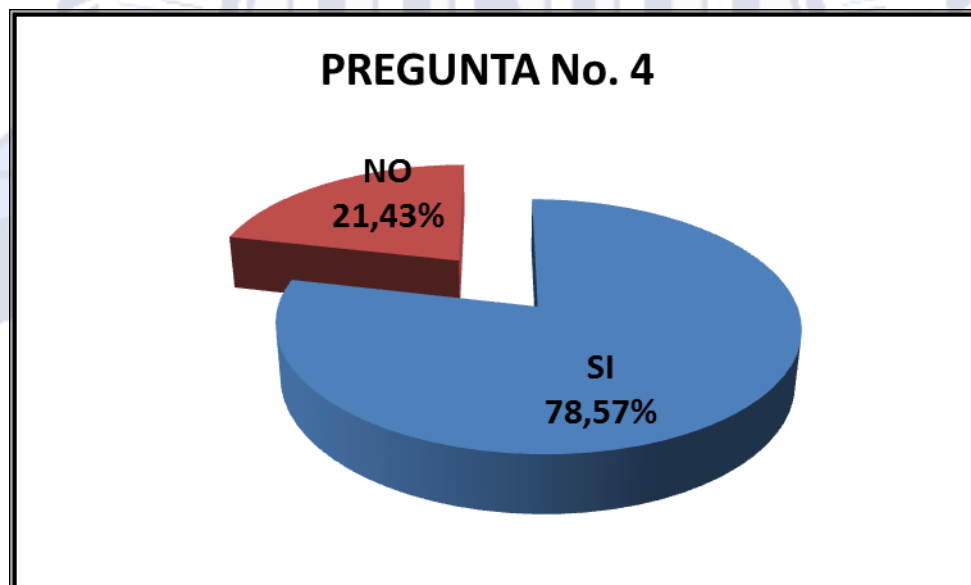
	INFORME CONSOLIDADO DICIEMBRE 2015	
	GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	



✓ **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 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 78,57% de los encuestados han considerado que el asesor contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes y el 100% argumentó que las respuestas dadas por los asesores fueron claras y de facil entendimiento.

PREGUNTA 4			
¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?	SI	11	78,57%
	NO	03	21,43%
TOTAL		14	100%



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

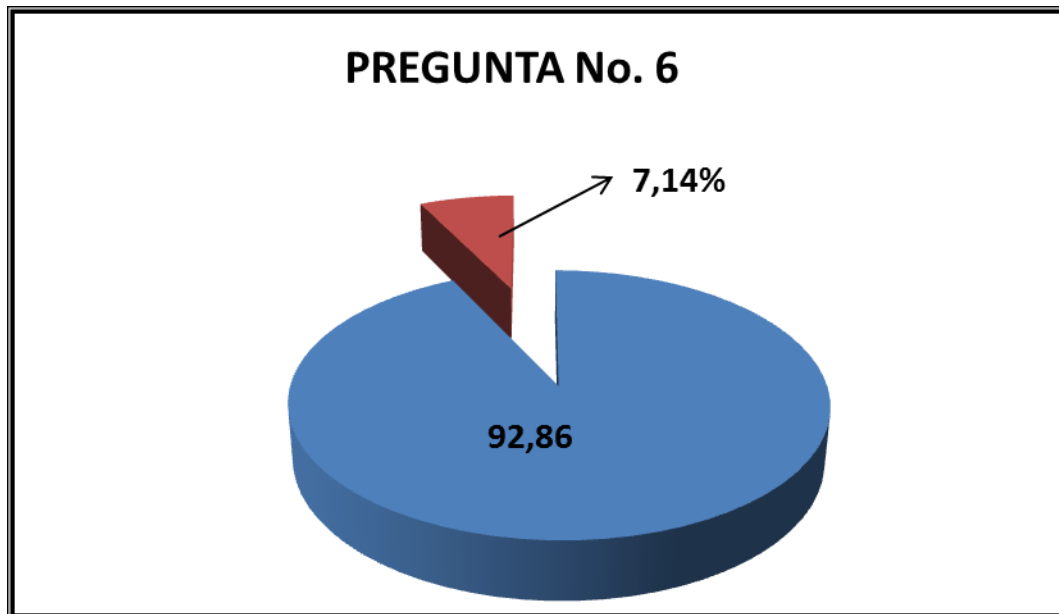
PREGUNTA 5			
¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?	SI	14	100%
	NO	0	0%
TOTAL		14	100%



✓ **SATISFACCION**

Por último la sexta pregunta **¿Cómo califica nuestro servicio?**, nos ayuda a determinar que el 92,86% de los encuestados encuentran que nuestro servicio es Bueno.



PREGUNTA 6			
¿Cómo clasifica nuestro servicio?	B	13	92,86%
	R	1	7,14%
	M	0	0,0%
TOTAL		14	100%

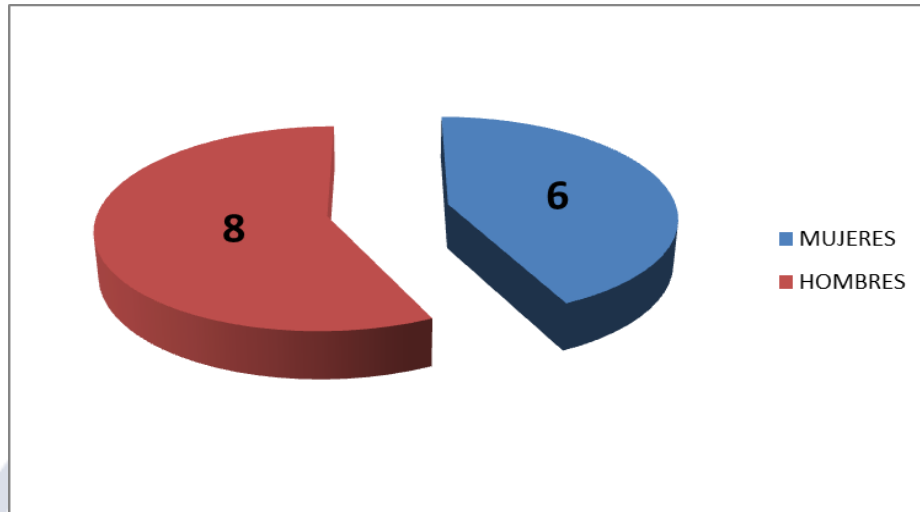


✓ **CANTIDAD DE HOMBRES Y MUJERES QUE CALIFICARON NUESTRO SERVICIO**

En lo concerniente a “¿Cantidad de hombres y mujeres que calificaron nuestro servicio? De las 14 encuestas realizadas en las diferentes regionales, se tiene que 8 son hombres que corresponde a un 57,14% y 6 son mujeres y corresponde a 42,86% del total de los encuestados durante el mes de diciembre.

PERCEPCIÓN DEL SERVICIO			
¿Cantidad de hombres y mujeres que calificaron nuestro servicio?	HOMBRES	8	57,14%
	MUJERES	6	42,86%
TOTAL		14	100%

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

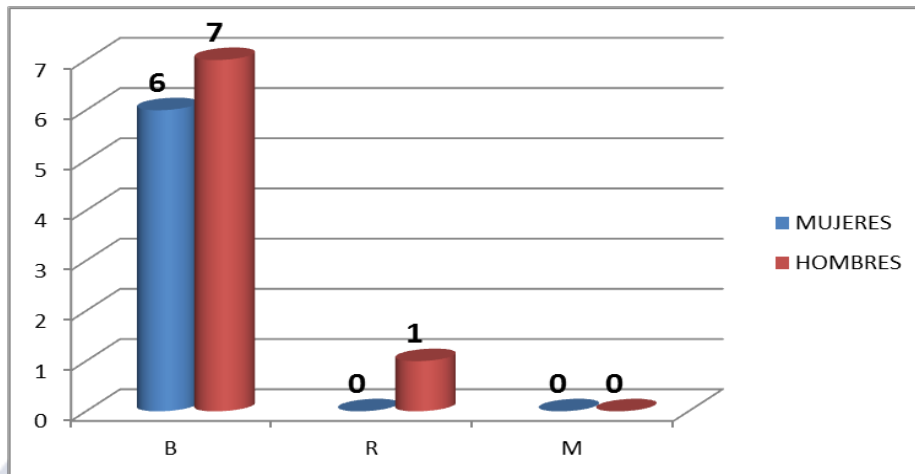


✓ **PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES Y HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO EN LAS REGIONALES.**

De las 14 personas encuestadas en las regionales en el mes de diciembre del presente año, 6 son mujeres, correspondiendo al 42,86% del total de la población muestra, quienes consideraron nuestro servicio como bueno.

PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES ENCUESTADAS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	6	100,00%
	R	0	0,0
	M	0	0,0
TOTAL		6	100,00%

PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES ENCUESTADAS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	7	87,5%
	R	1	0%
	M	0	12,5%
TOTAL		8	100,00%



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:

- La muestra analizada es baja, toda vez que la articulación con las Regionales para la Atención al Usuario inicio a finales del mes de septiembre del presente año.

5. ACTIVIDADES DE MEJORA

- La Oficina Asesora Jurídica realizará mesas de trabajo con los líderes de los procesos que presentan demora en la proyección de respuestas a las PQRS elevadas ante la entidad, a fin de generar un plan de acción que permita garantizar el trámite de las mismas en términos de Ley.
- Se continuará realizando seguimiento mes a mes de las PQRS asignadas a cada dependencia y oficiando para su pronta respuesta.

Elaboró: Olga Lucía Medellín Ordóñez – Contratista

Aura Teresa Sierra – Oficial de Protección

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

Aprobó: María Jimena Yáñez Gálvez – Jefe Oficina Asesora Jurídica.