



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN – UNP

**INFORME PQRS ENERO 2016
GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO (GAU)**

BOGOTÁ D.C

	INFORME CONSOLIDADO ENERO 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 ENERO.....	4
3 ESTADO CONSOLIDADO DE PQRS POR DEPENDENCIAS.....	5
4. INFORME Y ANALISIS ENCUESTAS ATENCION AL USUARIO (Bogotá y Regionales)	19

	INFORME CONSOLIDADO ENERO 2016	
	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 Enero 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 ENERO 2016	
	GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

2. OPORTUNIDAD EN RESPUESTAS A PQRS MES DE ENERO

En aras de medir la oportunidad en la respuesta a PQRS en el mes de Enero, se contabilizaron las PQRS del mes de Diciembre que debieron contestarse en el mes de Enero, y las del mes de Enero para contestar en este mismo mes, las cuales suman 744 PQRS

Así las cosas, de las 744 PQRS para contestar en términos en el mes de Enero, fueron respondidas 589, lo cual indica que la UNP respondió en términos de ley el 79% de las señaladas.

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

- 121 PQRS radicadas en la entidad en el mes de Diciembre
- 27 PQRS radicadas en la entidad en el mes de Noviembre
- 11 PQRS radicadas en la entidad en el mes de Octubre

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 ENERO 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 Enero y el comportamiento de cada una de ellas por dependencia.

Lo anterior, no sin antes recordar que en este acápite se hace alusión a 673 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 Enero, 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						
ENERO	DERECHO PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	TOTALES
RECIBIDOS	31	1	0	0	0	32
GESTIONADOS	22	1	0	0	0	23
RESPUESTA SIN TRAMITAR	1	0	0	0	0	1
EN GESTION	8	0	0	0	0	8



INFORME CONSOLIDADO

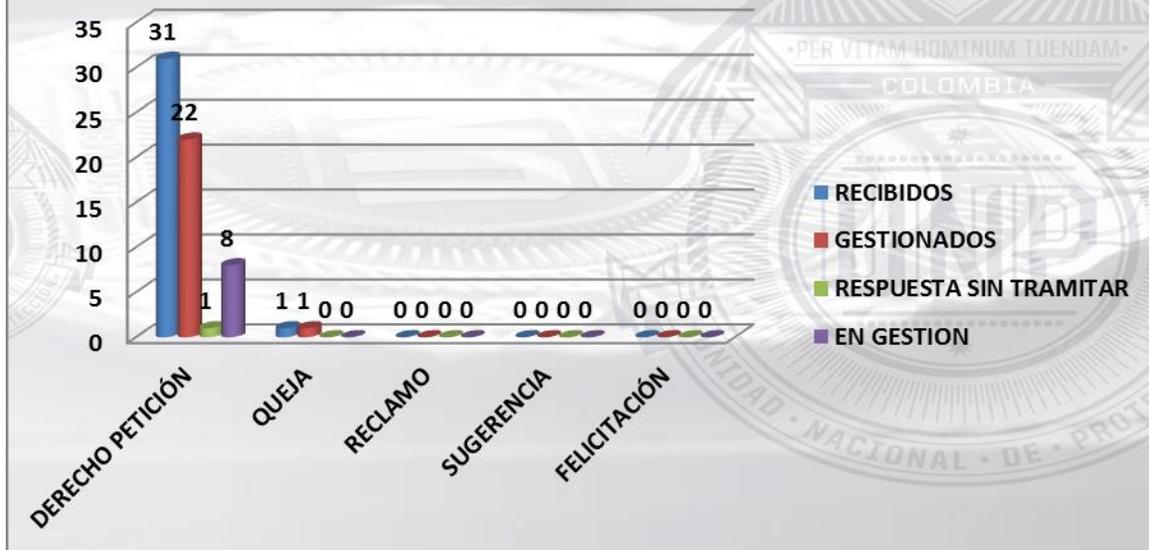
ENERO 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



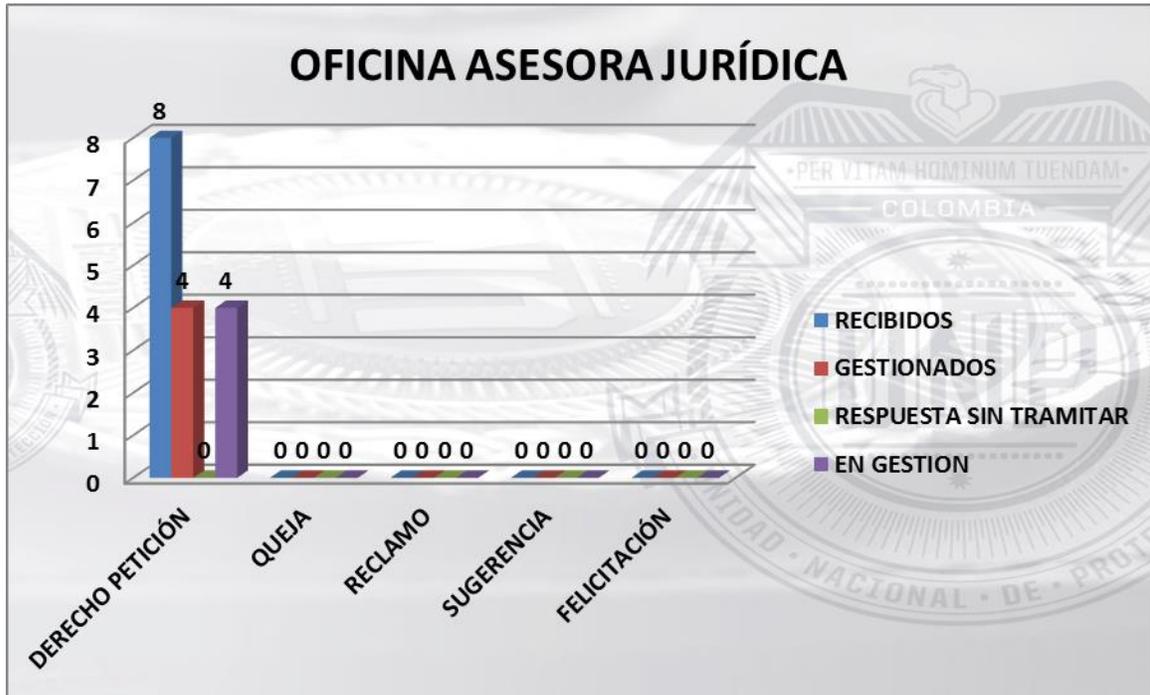
DIRECCIÓN GENERAL



3.2 OFICINA ASESORA JURÍDICA

OFICINA ASESORA JURIDICA						
ENERO	DERECHO PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	TOTALES
RECIBIDOS	8	0	0	0	0	8
GESTIONADOS	4	0	0	0	0	4
RESPUESTA SIN TRAMITAR	0	0	0	0	0	0
EN GESTION	4	0	0	0	0	4

	INFORME CONSOLIDADO	
	ENERO 2016	
	GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	



3.3 SECRETARIA GENERAL

SECRETARIA GENERAL						
ENERO	DERECHO PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	TOTALES
RECIBIDOS	20	0	1	0	0	21
GESTIONADOS	4	0	0	0	0	4
RESPUESTA SIN TRAMITAR	0	0	0	0	0	0
EN GESTION	16	0	1	0	0	17

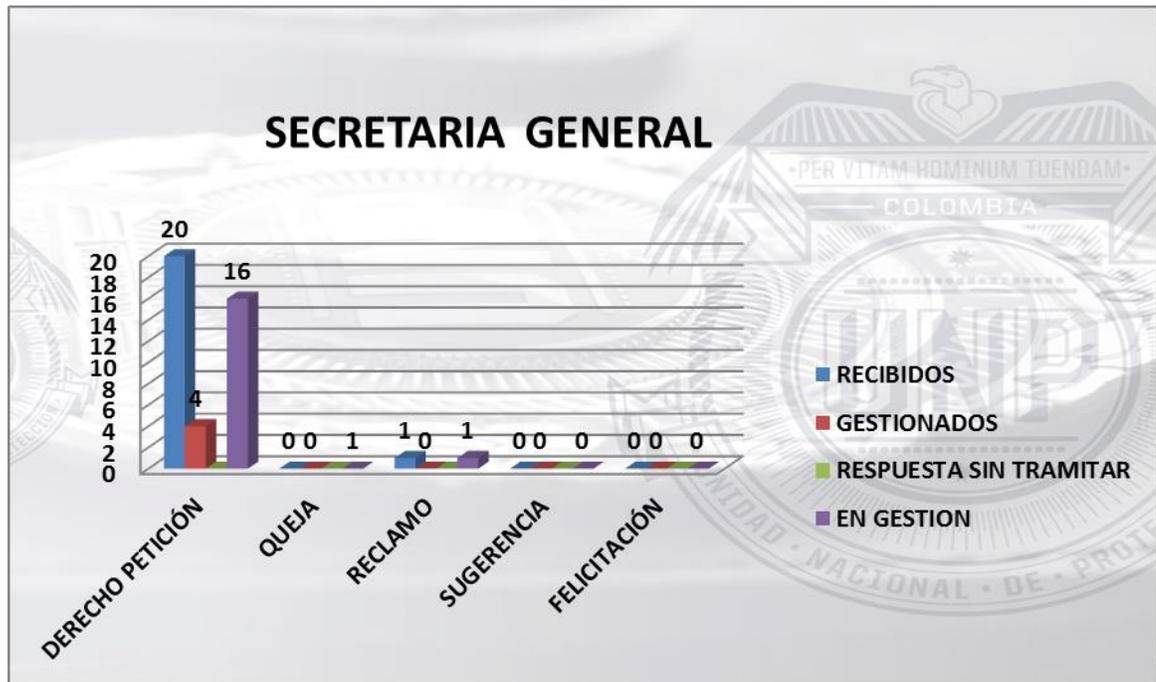


INFORME CONSOLIDADO

ENERO 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

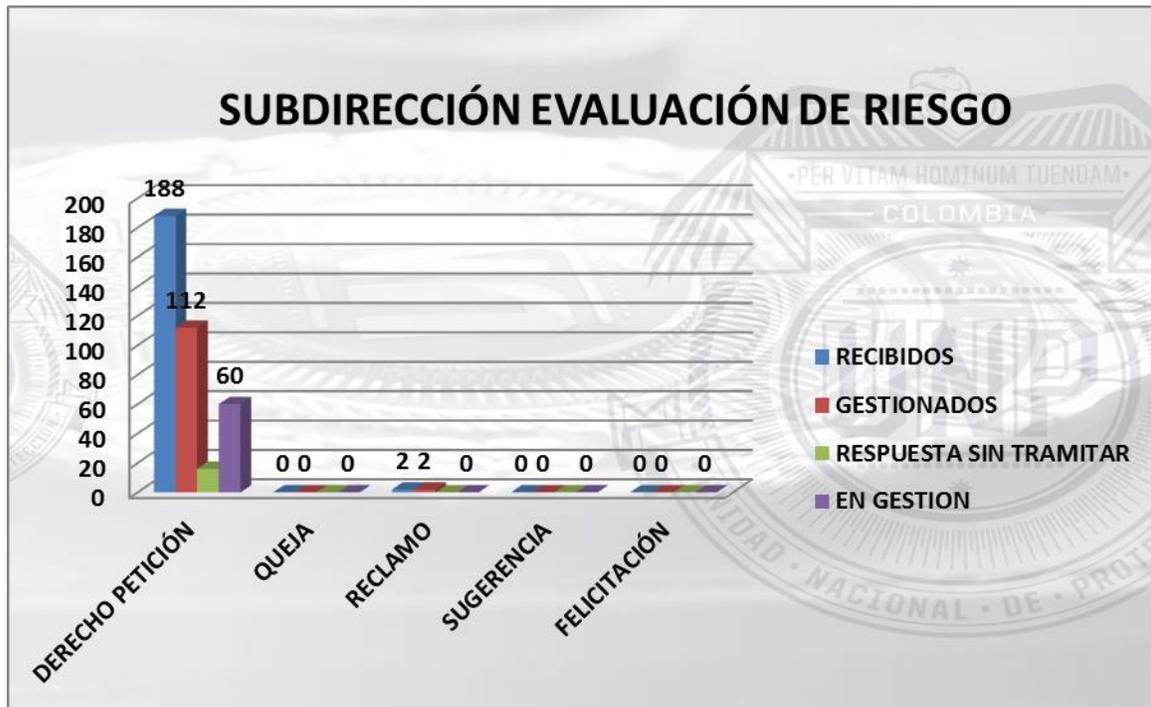
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



3.4 SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO

SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO						
ENERO	DERECHO PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	TOTALES
RECIBIDOS	188	0	2	0	0	190
GESTIONADOS	112	0	2	0	0	114
RESPUESTA SIN TRAMITAR	16	0	0	0	0	16
EN GESTION	60	0	0	0	0	60

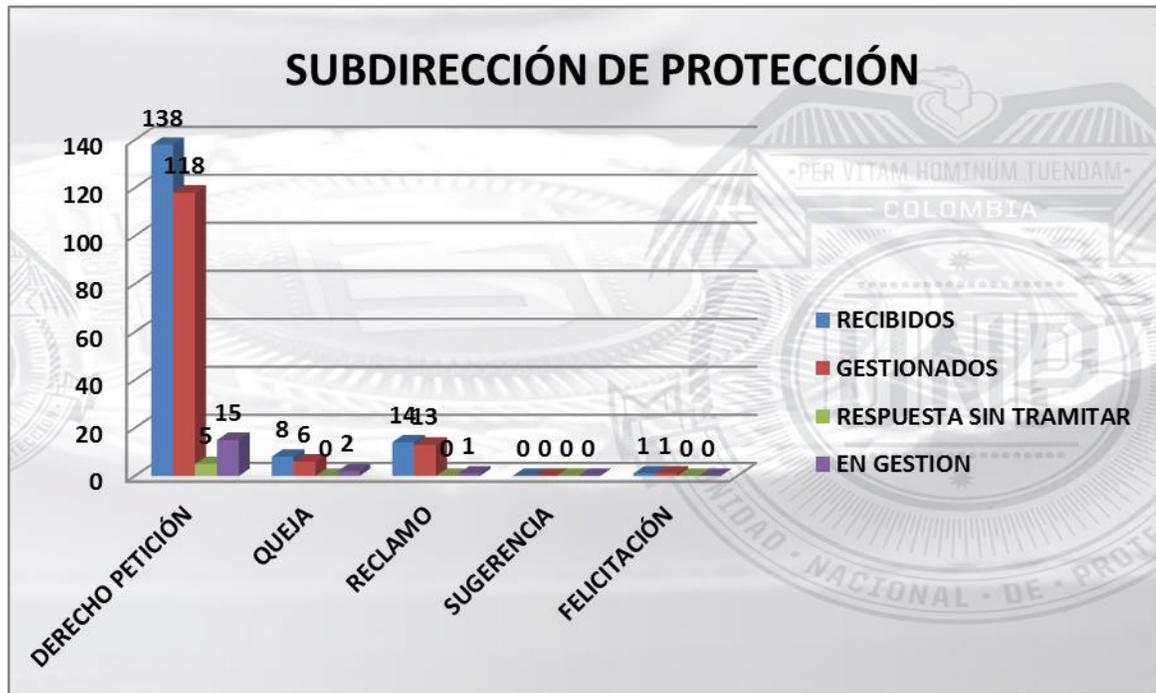
	INFORME CONSOLIDADO ENERO 2016	
	GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	



3.5 SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN						
ENERO	DERECHO PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	TOTALES
RECIBIDOS	138	8	14	0	1	161
GESTIONADOS	118	6	13	0	1	138
RESPUESTA SIN TRAMITAR	5	0	0	0	0	5
EN GESTION	15	2	1	0	0	18

	INFORME CONSOLIDADO ENERO 2016	
	GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	



3.6. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO						
ENERO	DERECHO PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	TOTALES
RECIBIDOS	6	0	0	0	0	6
GESTIONADOS	6	0	0	0	0	6
RESPUESTA SIN TRAMITAR	0	0	0	0	0	0
EN GESTION	0	0	0	0	0	0



INFORME CONSOLIDADO

ENERO 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

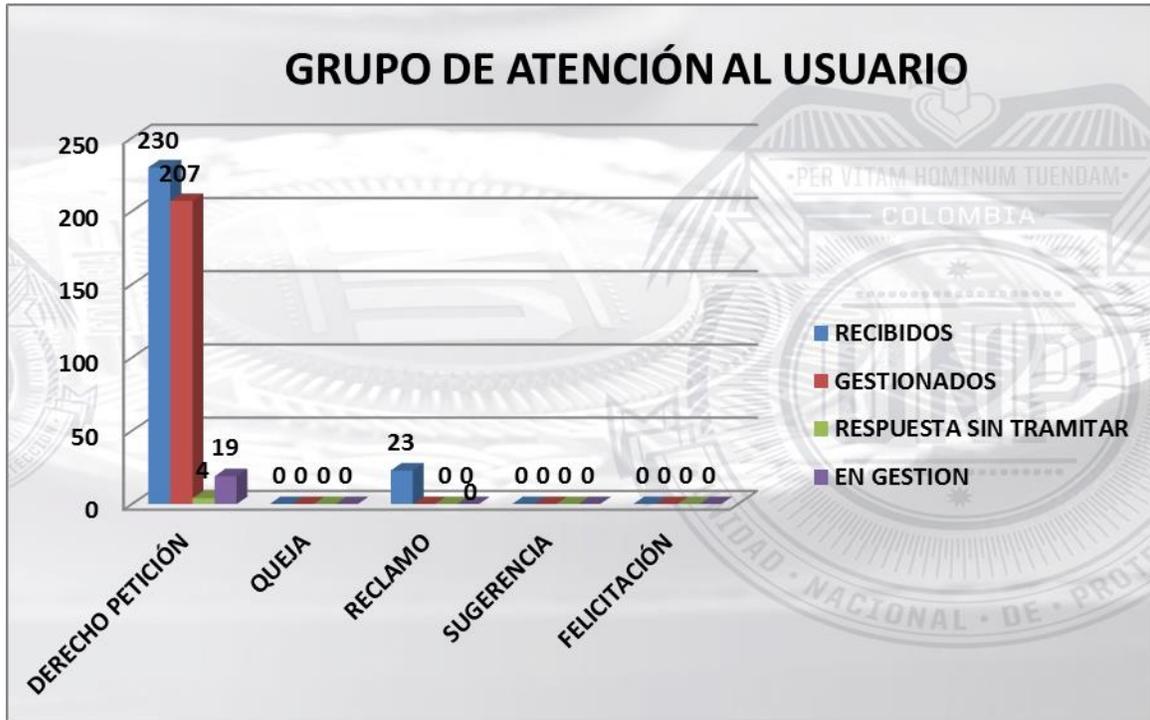
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



3.7 GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO						
ENERO	DERECHO PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	TOTALES
RECIBIDOS	230	0	23	0	0	253
GESTIONADOS	207	0	0	0	0	207
RESPUESTA SIN TRAMITAR	4	0	0	0	0	4
EN GESTION	19	0	0	0	0	19

	INFORME CONSOLIDADO ENERO 2016	
	GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	



3.8 OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN						
ENERO	DERECHO PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	TOTALES
RECIBIDOS	2	0	0	0	0	2
GESTIONADOS	1	0	0	0	0	1
RESPUESTA SIN TRAMITAR	0	0	0	0	0	0
EN GESTION	1	0	0	0	0	1

	INFORME CONSOLIDADO ENERO 2016	
	GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	



3.9 RESUMEN PETICIONES QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS) ENERO 2016

TOTAL RESUMEN PQRS MES ENERO 2016						
ENERO	DERECHO PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	TOTALES
RECIBIDOS	623	9	40	0	1	673
GESTIONADOS	474	7	38	0	1	520
RESPUESTA SIN TRAMITAR	26	0	0	0	0	26
EN GESTION	123	2	2	0	0	127

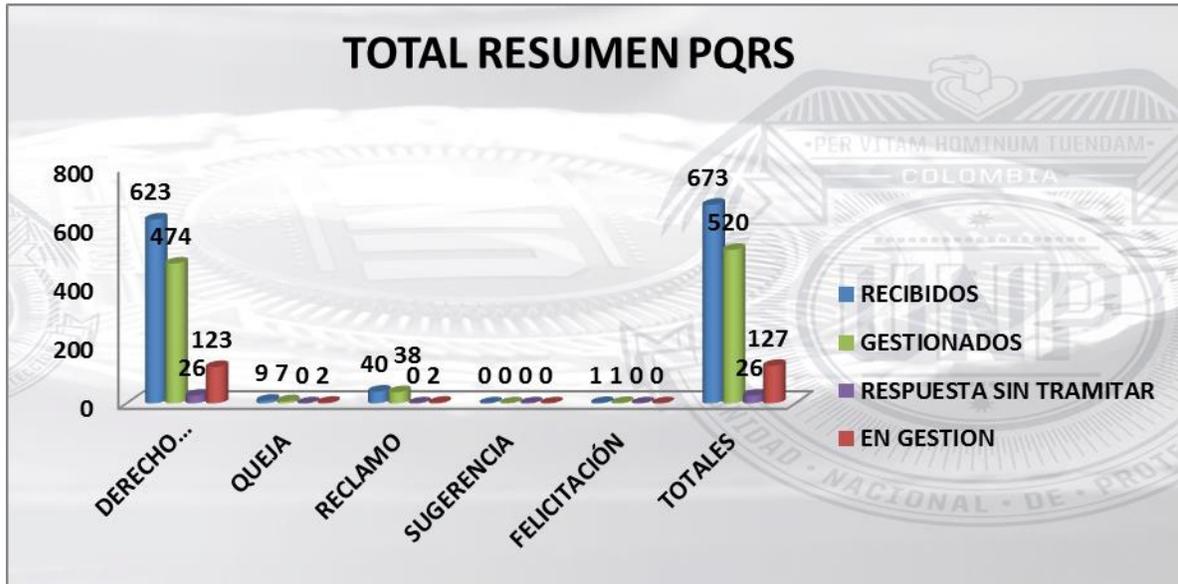


INFORME CONSOLIDADO

ENERO 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.

	INFORME CONSOLIDADO ENERO 2016	
	GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

3.10 MOTIVOS DE (PQRS) RECIBIDAS Y POBLACIONES ATENDIDAS EN EL MES DE ENERO

MOTIVOS DE PQRS DEL MES DE ENERO 2016	
MOTIVOS	FRECUENCIA
Ajuste de Medidas por Inconformidad a las adoptadas	4
Archivo Documental	4
Comunicado CERREM	4
Escoltas	43
Funciones y Procedimientos UNP	17
Implementación de Medidas	263
Información Estudio Nivel de Riesgo	259
Información Trámite y Servicios UNP	43
No Competencia UNP	15
Otros	2
Vehículos	19
TOTAL MOTIVOS	673



INFORME CONSOLIDADO

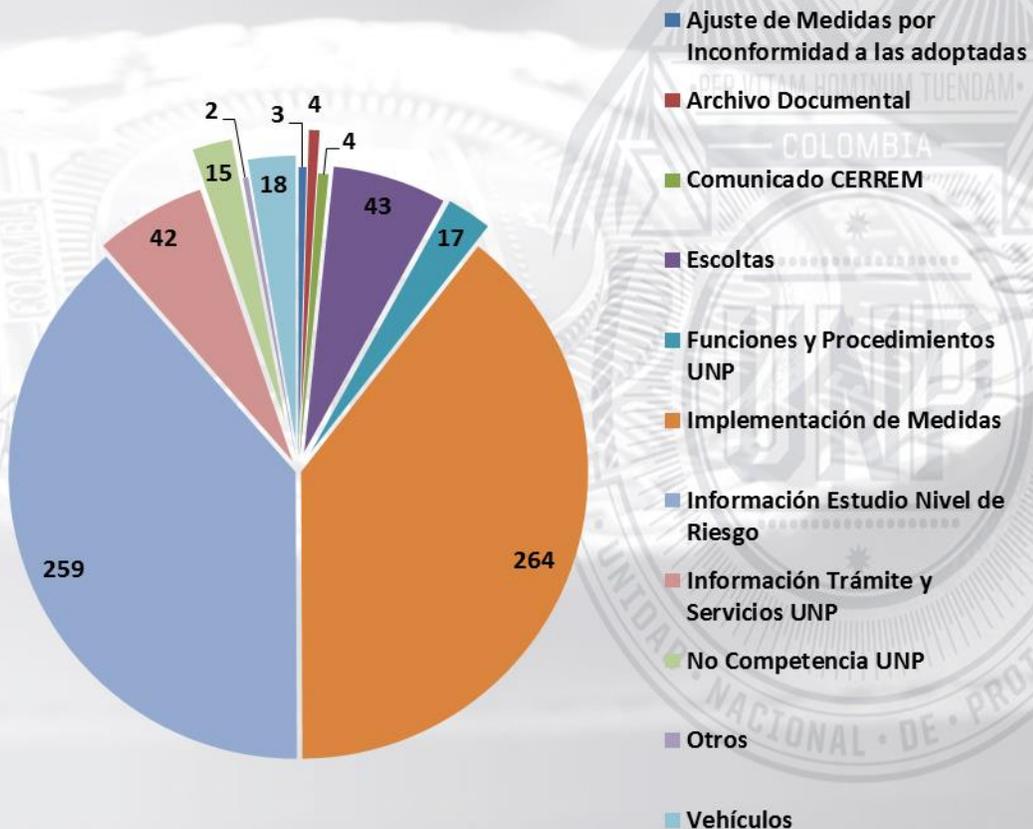
ENERO 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



MOTIVOS DE PQRS DEL MES DE ENERO



	INFORME CONSOLIDADO ENERO 2016	
	GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

3.11 PQRS RECIBIDAS Y POBLACIONES ATENDIDAS EN EL MES DE ENERO

POBLACIÓN DE PQRS DEL MES DE ENERO 2016	
Apoderados o Profesionales Forenses	8
Dirigentes o Activistas de Grupos Políticos	15
Dirigentes o Activistas Sindicales.	24
Dirigentes Representantes de Grupos Étnicos.	117
Dirigentes, Miembros y sobrevivientes de la Unión Patriótica	11
Entidad Pública	178
Docentes	9
Medidas Cautelas	5
Periodistas y comunicadores sociales.	10
Personas del Común	56
Servidores Públicos	49
Víctimas de Violación de los Derechos Humanos	191
TOTAL	673



INFORME CONSOLIDADO

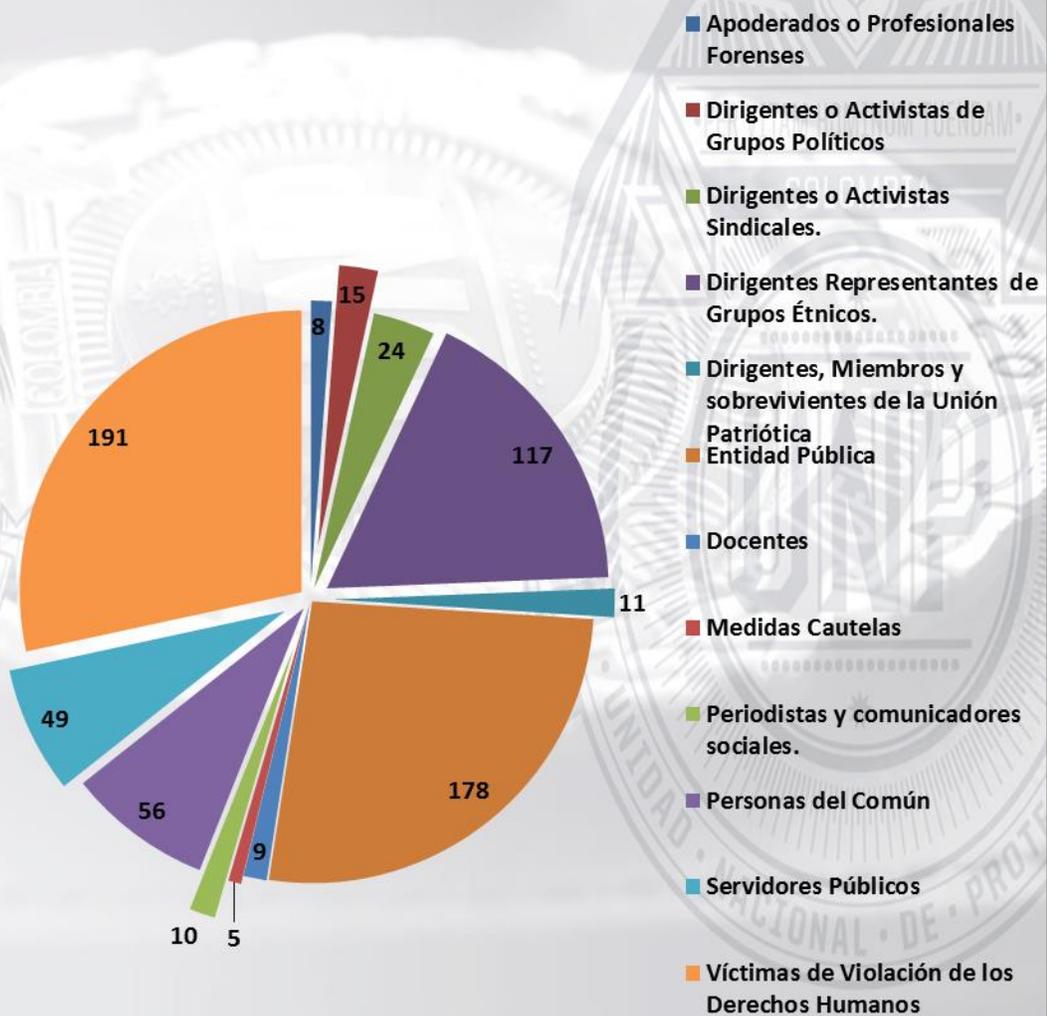
ENERO 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



POBLACIÓN DE PQRS DEL MES DE ENERO



	INFORME CONSOLIDADO ENERO 2016	
	GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

4. INFORME Y ANALISIS SOBRE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN
GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO
MES ENERO 2015

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.

	INFORME CONSOLIDADO ENERO 2016	
	GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

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

➤ **Preguntas Encuesta**

- ¿ Ha hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?
- ¿La respuesta a su Solicitud fue respondida oportunamente?
- ¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?
- ¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?
- ¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para usted?
- ¿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 Enero 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 Enero 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 ENERO 2016	
	GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

**TABULACION DE ENCUESTAS
PERIODO 1° ENERO 2016**

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

	INFORME CONSOLIDADO				
	ENERO 2016				
	GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO				
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN					

30	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
31	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
32	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
33	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
34	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
35	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
36	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
37	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
38	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
39	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
40	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
41	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
42	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
43	SI	4	5	SI	SI	BUENO	F
44	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
45	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
46	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
47	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
48	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
49	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
50	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
51	SI	4	4	SI	SI	BUENO	M
52	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
53	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
54	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
55	NO	5	5	SI	SI	BUENO	F
56	SI	4	4	SI	SI	BUENO	M
57	SI	4	4	SI	SI	BUENO	M
58	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
59	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
60	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
61	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F

	INFORME CONSOLIDADO					
	ENERO 2016					
	GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO					
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN						

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

	INFORME CONSOLIDADO					
	ENERO 2016					
	GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO					
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN						

94	SI	4	4	SI	SI	BUENO	M
95	NO	4	4	SI	SI	BUENO	M
96	NO	5	5	SI	SI	BUENO	M
97	NO	4	4	SI	SI	BUENO	F
98	NO	5	5	SI	SI	BUENO	M
99	NO	5	5	SI	SI	BUENO	F
100	NO	5	5	SI	SI	BUENO	F
101	NO	4	4	SI	SI	BUENO	M
102	NO	5	4	SI	SI	BUENO	F
103	NO	4	4	SI	SI	BUENO	M
104	NO	4	4	SI	SI	BUENO	M
105	NO	4	4	SI	SI	BUENO	M
106	NO	4	4	SI	SI	BUENO	M
107	NO	5	5	SI	SI	BUENO	M
108	NO	5	5	SI	SI	BUENO	M
109	NO	4	5	SI	SI	BUENO	M
110	SI	4	4	SI	SI	BUENO	F
111	NO	4	4	SI	SI	BUENO	M
112	NO	5	5	SI	SI	BUENO	M
113	NO	5	5	SI	SI	BUENO	F
114	NO	4	4	SI	SI	BUENO	F
115	NO	5	4	SI	SI	BUENO	M
116	NO	4	4	SI	SI	BUENO	M
117	NO	4	4	SI	-	BUENO	M
118	NO	4	4	SI	SI	BUENO	F
119	NO	5	4	SI	SI	BUENO	M
120	NO	4	3	SI	SI	BUENO	F
121	NO	5	5	SI	SI	BUENO	M
122	NO	4	4	SI	SI	BUENO	M
123	NO	5	5	SI	SI	BUENO	M
124	NO	5	5	SI	SI	BUENO	M
125	NO	4	4	SI	SI	BUENO	F

	INFORME CONSOLIDADO		
	ENERO 2016		
	GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO		
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN		

126	NO	4	4	SI	SI	BUENO	M
127	NO	4	4	SI	SI	BUENO	F
128	NO	4	4	SI	SI	BUENO	M
129	NO	5	5	SI	SI	BUENO	M
130	NO	4	4	SI	SI	BUENO	M
131	NO	4	4	SI	SI	BUENO	M
132	NO	4	4	SI	SI	BUENO	M
133	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
134	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
135	SI	4	5	SI	SI	BUENO	M
136	SI	4	5	SI	SI	BUENO	M
137	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
138	SI	4	4	SI	SI	BUENO	M
139	NO	5	5	-	-	BUENO	M
140	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
141	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
142	SI	5	4	SI	SI	BUENO	M
143	NO	5	5	SI	SI	BUENO	F
144	SI	4	5	SI	-	BUENO	M
145	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
146	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
147	SI	4	5	SI	SI	BUENO	F
148	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
149	SI	4	4	SI	SI	BUENO	F
150	SI	4	4	SI	SI	BUENO	M
151	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
152	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
153	SI	3	4	SI	SI	BUENO	M
154	SI	5	-	SI	-	BUENO	M
155	SI	4	4	SI	SI	BUENO	M
156	SI	5	5	SI	-	BUENO	F
157	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F

	INFORME CONSOLIDADO		
	ENERO 2016		
	GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO		
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN		

158	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
159	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
160	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
161	SI	4	4	SI	SI	BUENO	M
162	NO	5	5	SI	SI	BUENO	F
163		4	5	SI	SI	BUENO	M
164	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
165	SI	4	4	SI	SI	BUENO	F
166	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
167	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
168	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
169	SI	4	4	SI	SI	BUENO	F
170	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
171	SI	4	5	SI	SI	BUENO	F
172	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
173	SI	3	3	SI	SI	REGULAR	M
174	SI	2	3	NO	NO	MALO	F
175	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
176	SI	3	3	SI	SI	BUENO	M
177	NO	4	4	SI	SI	BUENO	M
178	SI	2	2	NO	NO	BUENO	M
179	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
180	SI	4	4	SI	SI	BUENO	M
181	SI	3	3	SI	SI	REGULAR	M
182	NO	3	4	SI	SI	BUENO	F
183	SI	2	1	NO	NO	MALO	M
184	SI	4	4	SI	SI	BUENO	F
185	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
186	NO	4	4	SI	SI	BUENO	F
187	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
188	NO	2	1	NO	NO	MALO	F
189	SI	4	4	SI	SI	REGULAR	M

	INFORME CONSOLIDADO ENERO 2016	
	GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

190	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
191	SI	4	4	SI	SI	BUENO	M
192	SI	4	4	SI	SI	BUENO	F
193	SI	3	3	SI	SI	BUENO	M
194	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
195	SI	4	4	SI	SI	BUENO	F
196	NO	5	5	SI	SI	BUENO	M
197	NO	4	5	SI	SI	BUENO	F
198	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
199	SI	4	5	SI	SI	BUENO	M
200	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
201	NO	5	5	SI	SI	BUENO	M
202	NO	4	4	SI	SI	BUENO	M
203	NO	4	4	SI	SI	BUENO	M

➤ **RESULTADO ENCUESTA.**

PARTICIPACIÓN

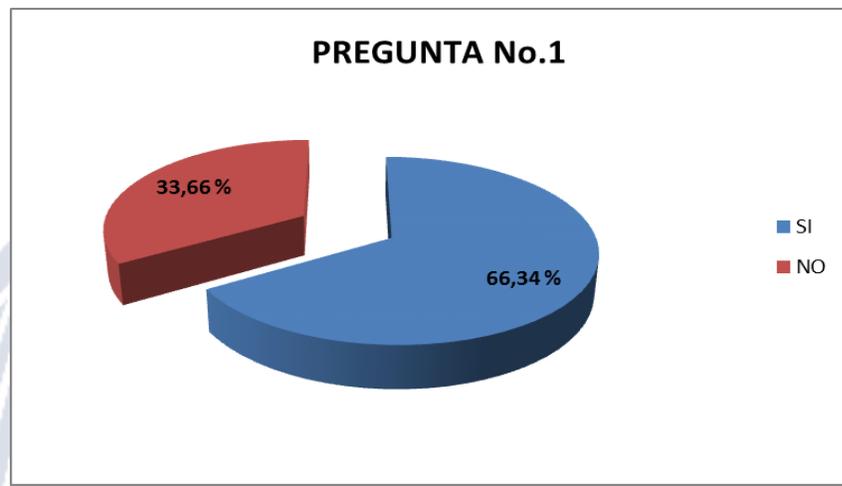
Frente a la primera pregunta “¿ **Ha hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?**”, la cual esta relacionada con la variable de Participación, se pudo establecer que de las 202 personas encuestadas 134 de ellas ya habían elevado una PQRS ante la entidad, lo cual corresponde al 66.34% de la población muestra.

Así las cosas solo el 33.66% elevó por primera vez una PQRS ante la entidad.

PREGUNTA 1			
¿He hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?	SI	134	66,34
	NO	68	33,66
TOTAL		202	100,00

	INFORME CONSOLIDADO ENERO 2016	
	GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

➤ Esta pregunta solo fue resuelta por 202 personas de las 203 encuestadas.



OPORTUNIDAD

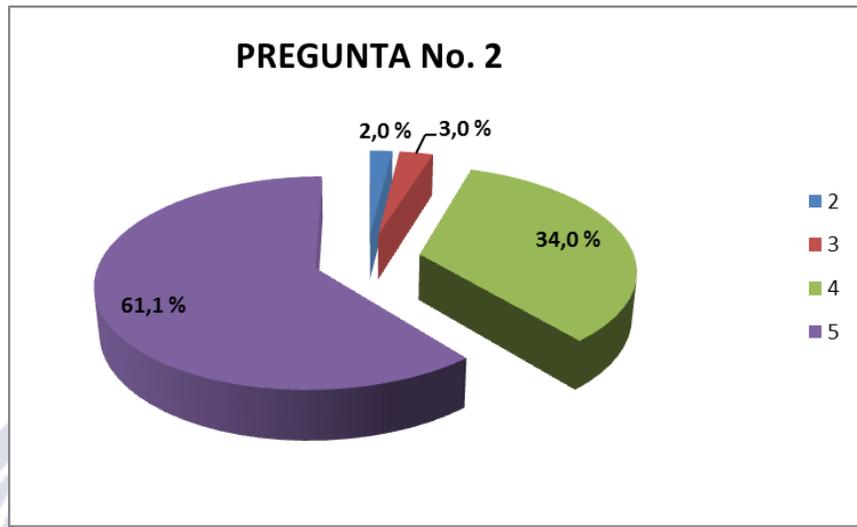
En lo atinente a la segunda pregunta “¿La respuesta a su Solicitud fue respondida oportunamente?”, la cual esta relacionada con la Oportunidad en la respuesta a PQRS y cuya escala de valoración esta dada de 1 a 5, siendo 1 el mas bajo y 5 el mas alto, se pudo establecer que:

El 95.1% 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 5.0% 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	4	2,0
	3	6	3,0
	4	69	34,0
	5	124	61,1
TOTAL	203	100,00	

	INFORME CONSOLIDADO ENERO 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:

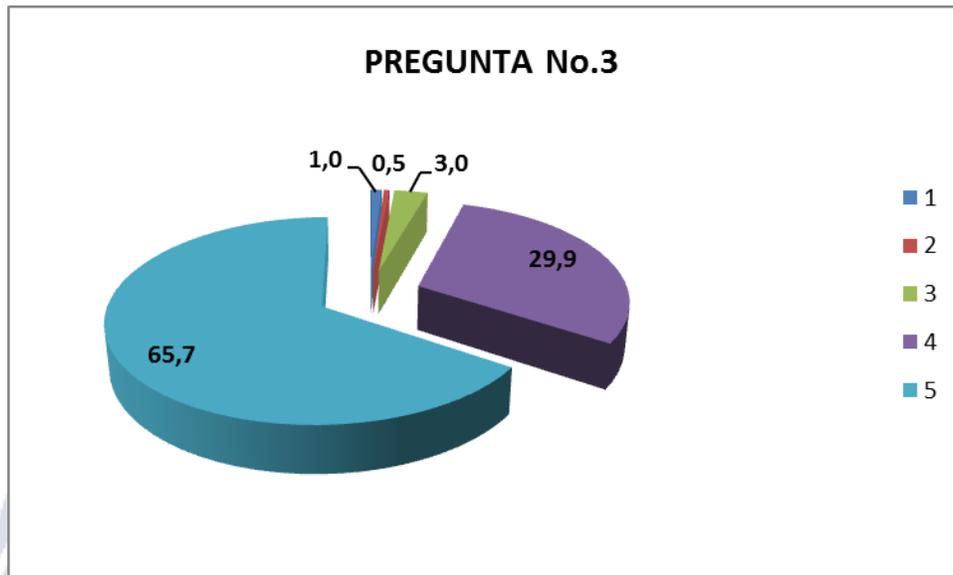
El 95.6% de los encuestados han considerado que se siente satisfecho con la respuesta brindada, lo cual deviene de la debida orientación que ha dado el asesor en cada caso, correspondiendo este valor a la escala 4 y 5.

De tal manera, se observa que solo el 4.5% de los encuestados no se considera satisfecho con la respuesta.

- Esta pregunta solo la respondieron 201 personas de un total de 203 encuestadas

PREGUNTA 3			
¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?	1	2	1,0
	2	1	0,5
	3	6	3,0
	4	60	29,9
	5	132	65,7
TOTAL		201	100,00

	INFORME CONSOLIDADO ENERO 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 98.00% de los encuestados han considerado que el asesor contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes y el 97.97% de los encuestados refirieron que las respuestas dadas por los asesores fueron claras y de fácil entendimiento.

Por el contrario, solo el 2.00% de los encuestados manifestó que el asesor no contaba con la información necesaria para resolver su caso.

- La pregunta 4 la respondieron 202 personas de las 203 encuestadas
- La pregunta 5 la respondieron 197 personas de las 203 encuestadas

	INFORME CONSOLIDADO ENERO 2016	
	GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

PREGUNTA 4			
¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?	SI	198	98,00
	NO	4	2,00
TOTAL		202	100,00



PREGUNTA 5			
¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted ?	SI	193	97,97
	NO	4	2,03
TOTAL		197	100,00

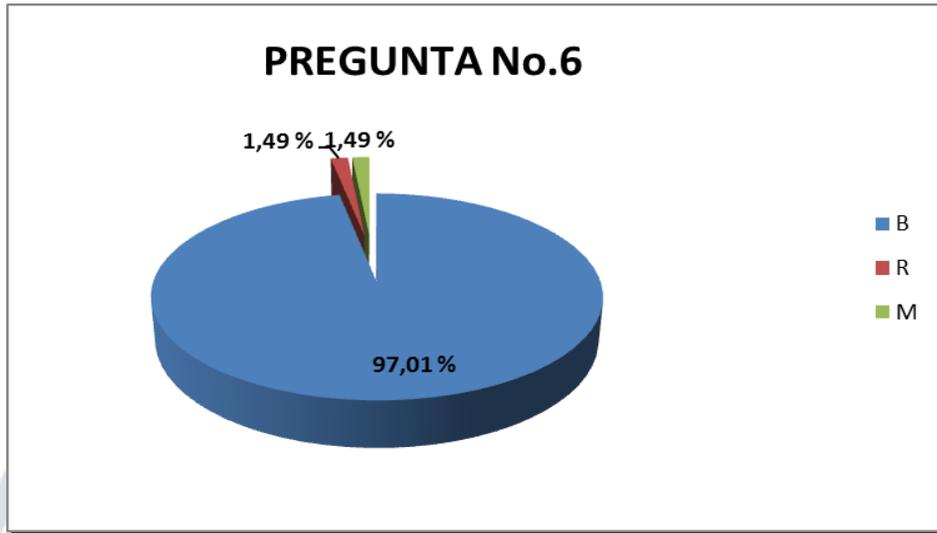


SATISFACCIÓN

Por último la sexta pregunta **¿Cómo califica nuestro servicio?**, nos ayuda a determinar que el 97,01% de los encuestados encuentran que nuestro servicio es Bueno, el 1,49% califica nuestro servicio como regular y el restante lo considero malo.

- De los 203 encuestados solo 201 dieron respuesta a esta pregunta.

PREGUNTA 6			
¿Cómo califica nuestro servicio ?	B	195	97,01
	R	3	1,49
	M	3	1,49
TOTAL		201	100,00

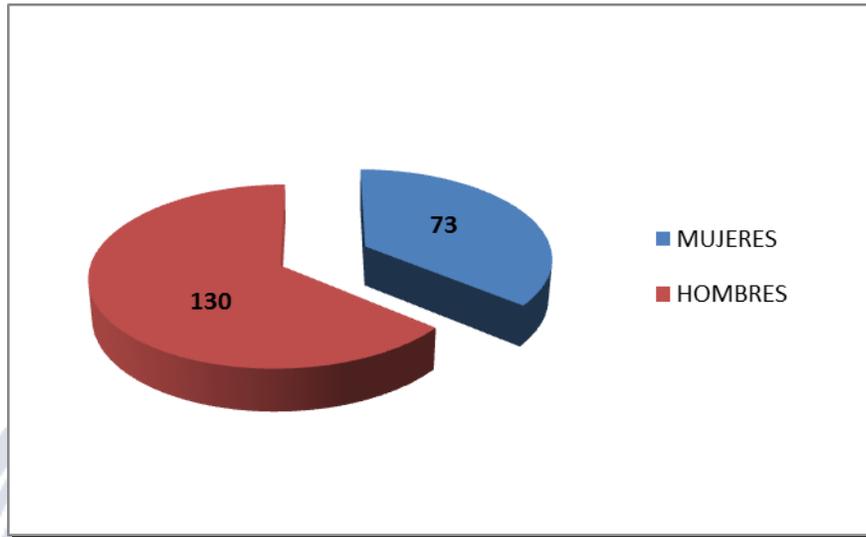


CANTIDAD DE HOMBRES Y MUJERES QUE CALIFICARON NUESTRO SERVICIO

En lo concerniente a “¿Cantidad de hombres y mujeres que calificaron nuestro servicio? De las 203 encuestas realizadas, se tiene que 130 son hombres que corresponde a un 64.04% y 73 son mujeres, correspondiendo al 35.96% del total de los encuestados durante el mes de Enero.

TOTAL ENCUESTADOS			
¿Cantidad de hombres y mujeres que calificaron nuestro servicio?	HOMBRES	130	64.04
	MUJERES	73	35.96
TOTAL		203	100

	INFORME CONSOLIDADO ENERO 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.

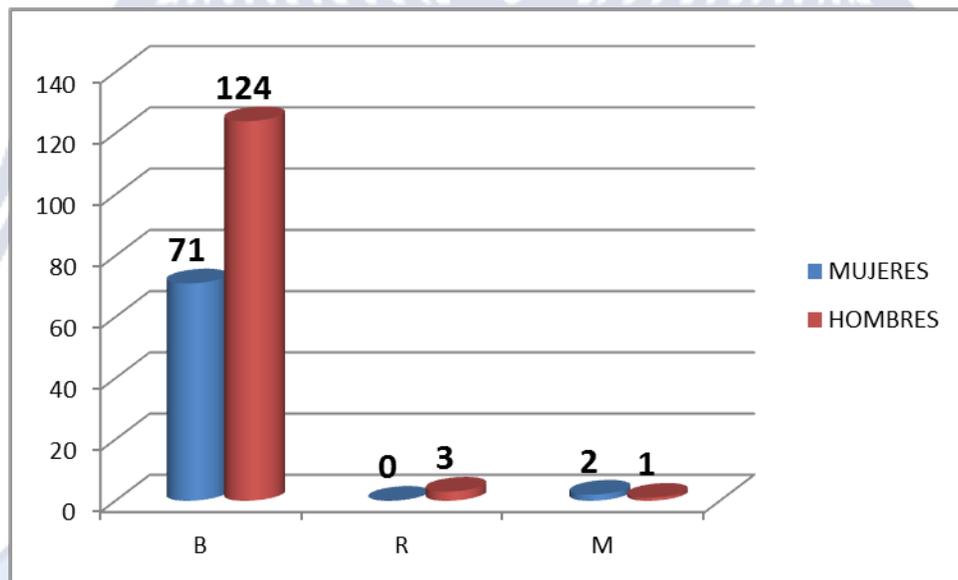
De las 201 personas encuestadas en el mes de Enero del presente año, 73 son mujeres, correspondiendo al 36.31% del total de la población muestra, quienes consideraron nuestro servicio como bueno con un 97.26% y como malo con un 2.74%.

- Esta pregunta solo la respondieron 201 personas de un total de 203 encuestados.

PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES ENCUESTADAS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	71	97.26
	R	0	0
	M	2	2.74
TOTAL		73	100%

	INFORME CONSOLIDADO ENERO 2016	
	GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES ENCUESTADAS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	124	96.88
	R	3	2.34
	M	1	0.78
TOTAL		128	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 66.34% de los encuestados ya había impetrado con anterioridad algún tipo de solicitud.

	INFORME CONSOLIDADO ENERO 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 35.96% de los encuestados son mujeres y que el 97.26% de las mismas, calificaron nuestro servicio como bueno y tan solo un 2.74% lo califica como malo.**

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 ENERO 2016	
	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 Enero se consolidó la encuesta de satisfacción a cada una de las personas atendidas, realizando un total de 35 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 1 DE ENERO DE 2016

Encuesta No.	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Sexo	SEDE
1	-	5	5	SI	SI	BUENO	F	CUCUTA
2	SI	5	3	SI	SI	BUENO	M	CUCUTA
3	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M	CUCUTA
4	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M	CUCUTA
5	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M	CUCUTA
6	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F	BUENAVENTURA
7	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M	CUCUTA
8	SI	4	4	SI	SI	BUENO	M	BARRANCABERMEJA
9	SI	3	-	SI	SI	BUENO	M	BARRANCABERMEJA
10	SI	4	4	SI	SI	BUENO	M	BARRANCABERMEJA
11	SI	4	4	SI	SI	BUENO	M	BARRANCABERMEJA
12	SI	3	3	SI	SI	BUENO	M	BARRANCABERMEJA
13	SI	4	4	SI	SI	BUENO	M	BARRANCABERMEJA
14	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M	CUCUTA
15	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M	CUCUTA
16	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F	CUCUTA
17	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M	CUCUTA

	INFORME CONSOLIDADO						
	ENERO 2016						
	GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO						
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN							

18	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M	CUCUTA
19	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M	CUCUTA
20	SI	4	4	SI	SI	BUENO	F	CUCUTA
21	SI	4	4	SI	SI	BUENO	M	CUCUTA
22	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M	CUCUTA
23	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M	CUCUTA
24	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M	CUCUTA
25	SI	4	5	SI	SI	BUENO	M	CUCUTA
26	SI	4	4	SI	SI	BUENO	F	CUCUTA
27	SI	3	4	SI	SI	BUENO	M	CUCUTA
28	SI	4	4	SI	SI	BUENO	M	CUCUTA
29	SI	4	4	SI	SI	BUENO	M	CUCUTA
30	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F	NEIVA
31	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M	CUCUTA
32	SI	4	4	NO	NO	BUENO	F	CUCUTA
33	SI	4	5	SI	SI	BUENO	M	CUCUTA
34	SI	4	5	SI	SI	BUENO	F	CUCUTA
35	SI	4	5	SI	SI	BUENO	M	CUCUTA

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 34 personas encuestadas el 100% de ellas ya habían elevado una PQRS ante la entidad..

- Solo respondieron 34 personas de las 35 encuestadas.

	INFORME CONSOLIDADO ENERO 2016	
	GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

PREGUNTA 1			
¿He hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?	SI	34	100,00
	NO	0	0,00
TOTAL		34	100,00

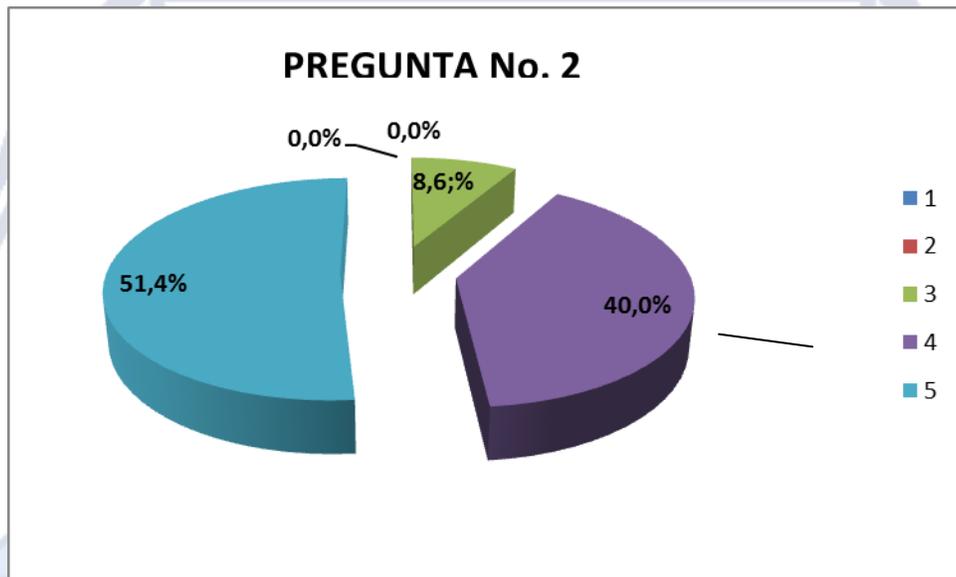


OPORTUNIDAD

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 91.4% 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.

PREGUNTA 2			
¿La respuesta a su Solicitud fue respondida oportunamente?	1	0	0,0
	2	0	0,0
	3	3	8,6
	4	14	40,0
	5	18	51,4
TOTAL	35	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:

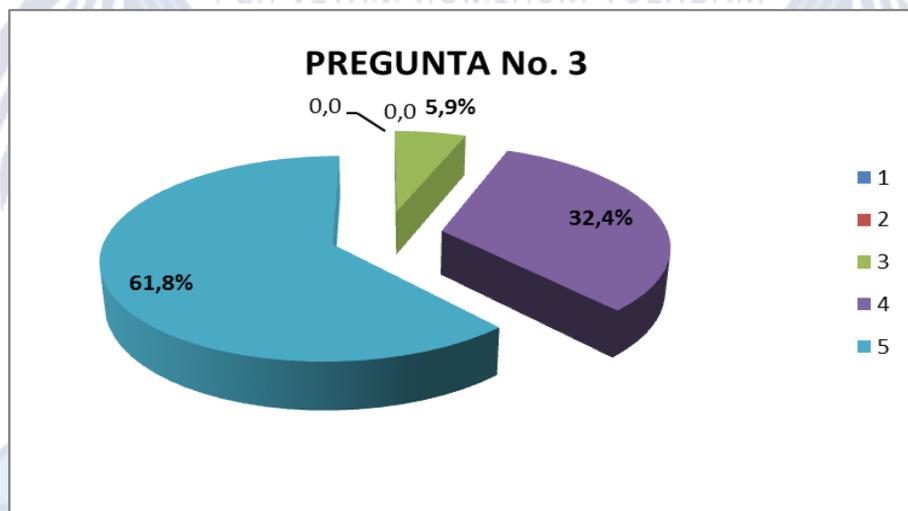
El 94.2% de los encuestados han considerado que se siente satisfecho con la respuesta brindada, lo cual deviene de la debida orientación que ha dado el asesor en cada caso, correspondiendo a la valoración 4 y 5 de la escala

De tal manera, se observa que solo el 5.9% de los encuestados no se considera satisfecho con la respuesta.

	INFORME CONSOLIDADO ENERO 2016	
	GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

- Solo respondieron 34 personas de las 35 encuestadas.

PREGUNTA 3			
¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?	1	0	0,0
	2	0	0,0
	3	2	5,9
	4	11	32,4
	5	21	61,8
TOTAL	34	100,00	



DOMINIO

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

El 97.14% de los encuestados han considerado que el asesor contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes y tan solo el 2.86% refirió que las respuesta no fueron claras y de facil entendimiento.



INFORME CONSOLIDADO

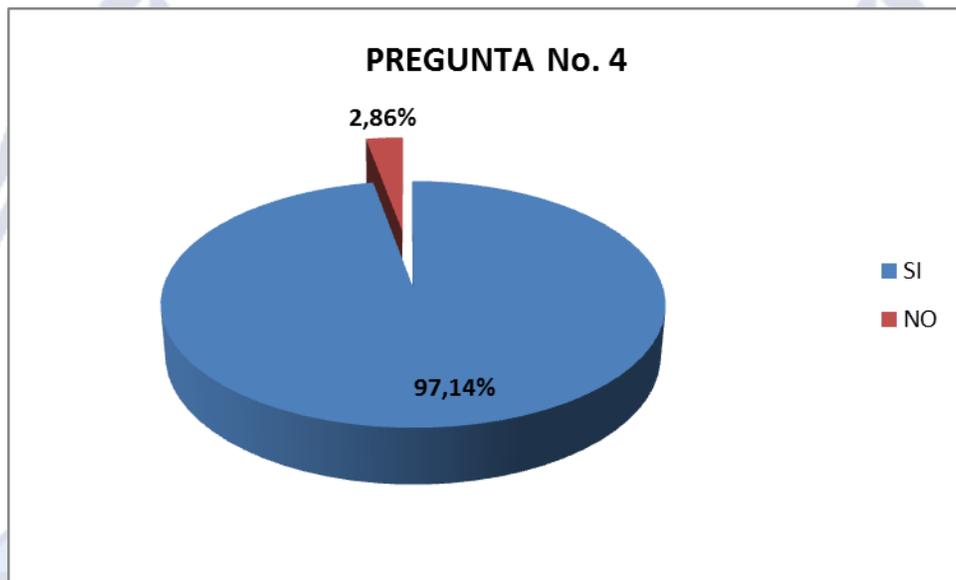
ENERO 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



PREGUNTA 4			
¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?	SI	34	97,14
	NO	1	2,86
TOTAL		35	100,00



PREGUNTA 5			
¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted ?	SI	34	97,14
	NO	1	2,86
TOTAL		35	100,00



INFORME CONSOLIDADO

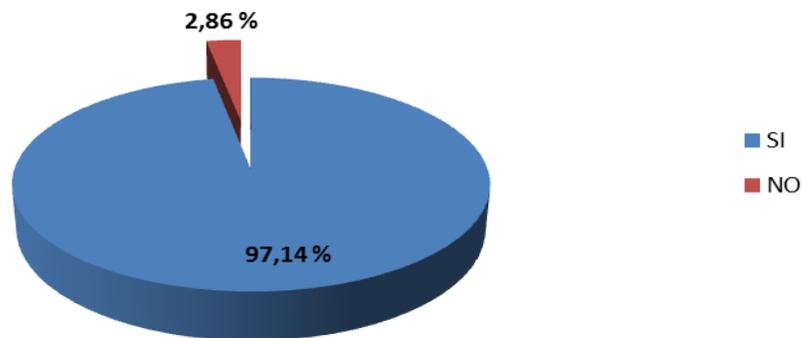
ENERO 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



PREGUNTA No. 5



SATISFACCION

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

PREGUNTA 6			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	35	100,00
	R	0	0,00
	M	0	0,00
TOTAL		35	100,00

	INFORME CONSOLIDADO ENERO 2016	
	GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

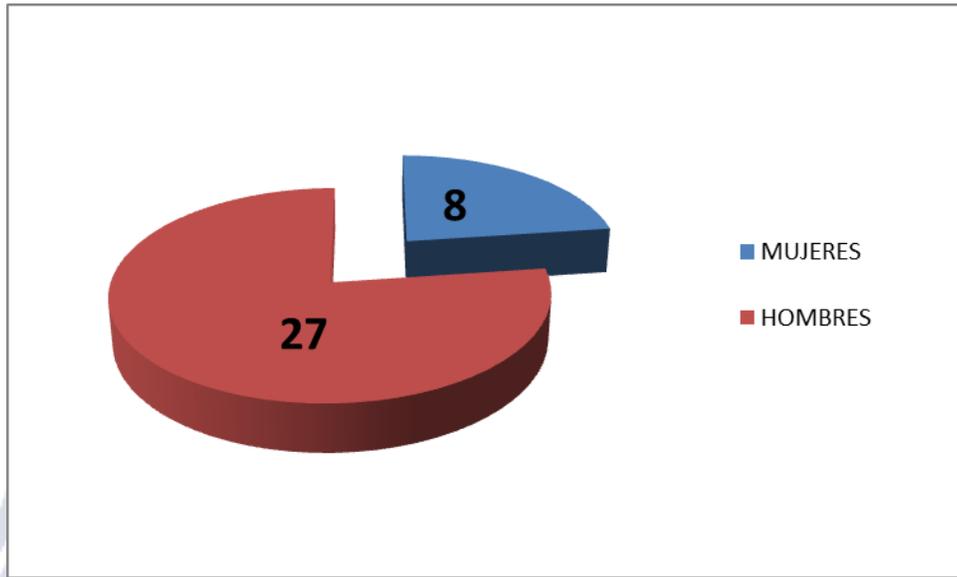


CANTIDAD DE HOMBRES Y MUJERES QUE CALIFICARON NUESTRO SERVICIO

En lo concerniente a “¿Cantidad de hombres y mujeres que calificaron nuestro servicio? De las 35 encuestas realizadas en las diferentes regionales, se tiene que 27 son hombres que corresponde a un 77.14% y 8 son mujeres y corresponde a 22.86% del total de los encuestados durante el mes de Enero.

PERCEPCIÓN DEL SERVICIO			
¿Cantidad de hombres y mujeres que calificaron nuestro servicio?	HOMBRES	27	77.14
	MUJERES	8	22.86
TOTAL		35	100%

	INFORME CONSOLIDADO ENERO 2016	
	GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	



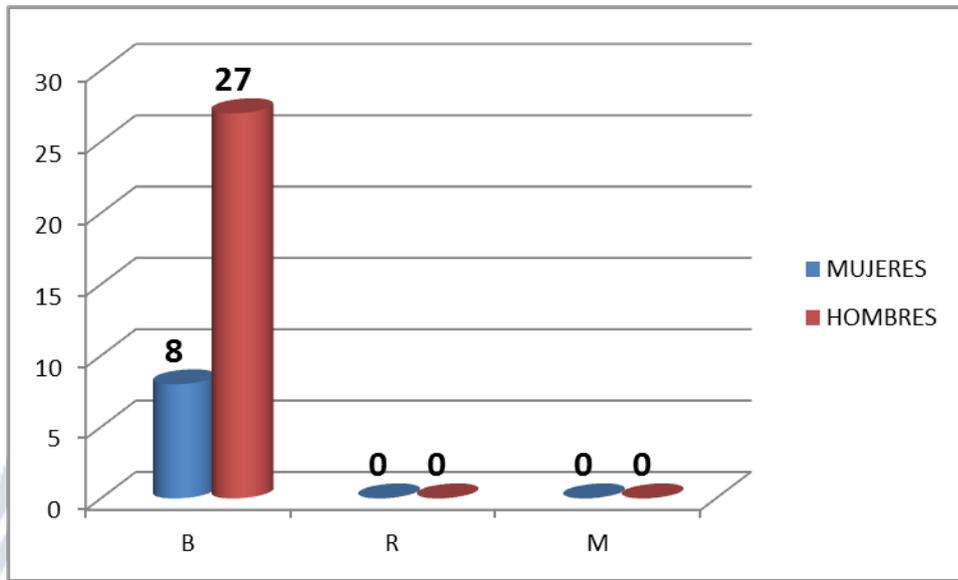
PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES Y HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO EN LAS REGIONALES.

De las 35 personas encuestadas en las regionales en el mes de Enero del presente año, 8 son mujeres, correspondiendo al 22,86% 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	8	100%
	R	0	0
	M	0	0
TOTAL		8	100,00%

PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES ENCUESTADAS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	27	100%
	R	0	0
	M	0	0
TOTAL		27	100,00%

	INFORME CONSOLIDADO ENERO 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:

- 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 año 2015.

ACTIVIDADES DE MEJORA

- Realizar seguimiento a cada una de las Regionales 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

Elaboró:

Olga Lucía Medellín Ordóñez – Contratista

Jessica Lizeth Arroyave – Funcionaria

Liliana Giraldo Trujillo – Contratista GAU

Revisó:

Nazly Esmeralda Salinas Camargo – Oficial de Protección

Aprobó:

María Jimena Yáñez Gálvez – Jefe Oficina Asesora Jurídica.