UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN – UNP

INFORME PQRS FEBRERO 2016
GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO (GAU)

BOGOTÁ D.C

INFORME CONSOLIDADO

FEBRERO 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 FEBRERO……..…..... 4

3 ESTADO CONSOLIDADO DE PQRS POR DEPENDENCIAS…….....5

4. MOTIVOS DE LAS PQRS RECIBIDAS Y ATENDIDAS EN EL MES DE FEBRERO……..…13

5. POBLACIÓN DE LA PQRS RECIBIDAS Y ATENDIDAS EN EL MES DE FEBRERO……...15

6. COMPARATIVO PQRS ULTIMO TRIMESTRE (DICIEMBRE, ENERO, FEBRERO)……16

6.1 OPORTUNIDAD RESPUESTAS PQRS……..17

6.2 FLUJO PQRS……...18

7. INFORME Y ANALISIS ENCUESTAS ATENCION AL USUARIO ……19

7.1 INFORME Y ANÁLISIS NIVEL CENTRAL……..……19

7.2 INFORME Y ANÁLISIS REGIONALES……..……34

8. COMPARATIVO ENCUENTAS ULTIMO TRIMESTRE (DICIEMBRE, ENERO, FEBRERO)..…45

1. PROPÓSITO 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 Febrero 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 FEBRERO

En aras de medir la oportunidad en la respuesta a PQRS en el mes de Febrero, se contabilizaron las PQRS del mes de Enero que debieron contestarse en el mes de Febrero, y las del mes de Febrero para contestar en este mismo mes, las cuales suman 1015 PQRS.

Así las cosas, de las 1015 PQRS para contestar en términos en el mes de Febrero, fueron respondidas 845, lo cual indica que la UNP respondió en términos de ley el 83 % de las señaladas.

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

150 PQRS radicadas en la Entidad en el mes de Enero 2016
10 PQRS radicadas en la Entidad en el mes de Diciembre de 2015
1 PQRS radicadas en la Entidad en el mes de Noviembre 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.

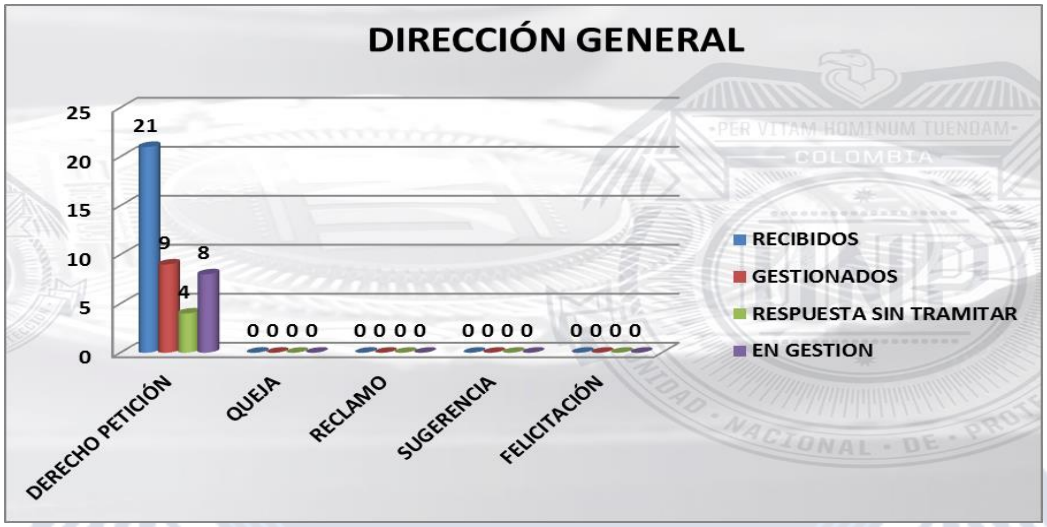
3. ESTADO CONSOLIDADO DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS) POR DEPENDENCIAS

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

Lo anterior, no sin antes recordar que en este acápite se hace alusión a 927 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 Febrero, 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.

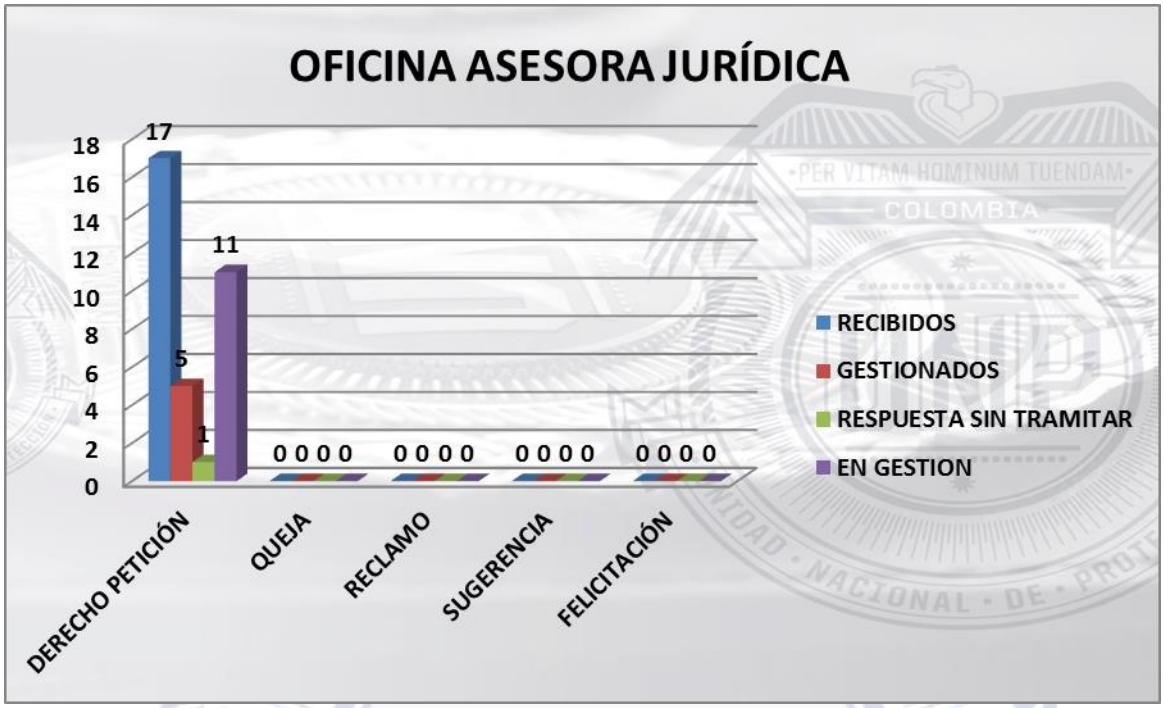
3.1 DIRECCIÓN GENERAL

DIRECCIÓN GENERAL						
FEBRERO	DERECHO PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	TOTALES
RECIBIDOS	21	0	0	0	0	21
GESTIONADOS	9	0	0	0	0	9
RESPUESTA SIN TRAMITAR	4	0	0	0	0	4
EN GESTION	8	0	0	0	0	8



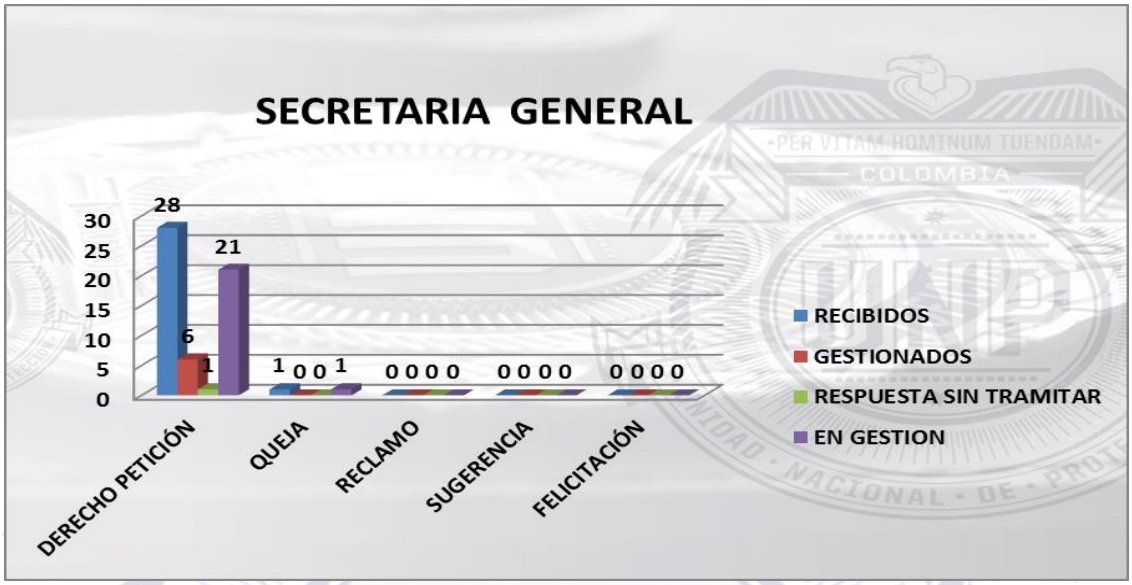
3.2 OFICINA ASESORA JURÍDICA

OFICINA ASESORA JURIDICA						
FEBRERO	DERECHO PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	TOTALES
RECIBIDOS	17	0	0	0	0	17
GESTIONADOS	5	0	0	0	0	5
RESPUESTA SIN TRAMITAR	1	0	0	0	0	1
EN GESTION	11	0	0	0	0	11



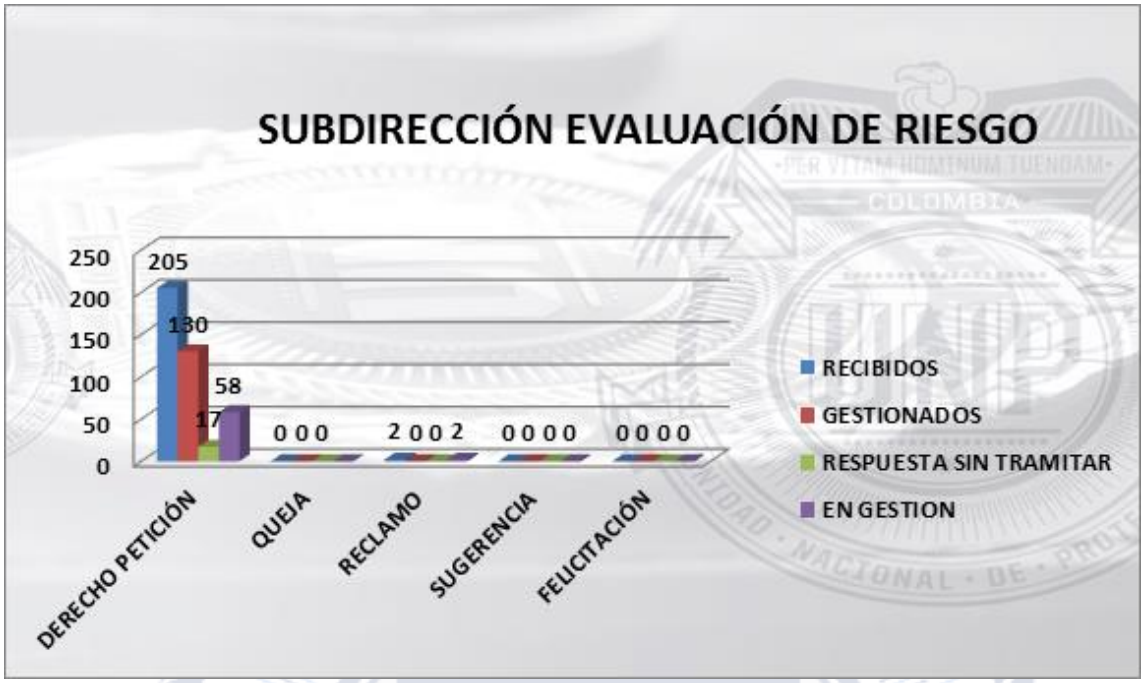
3.3 SECRETARIA GENERAL

SECRETARIA GENERAL						
FEBRERO	DERECHO PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	TOTALES
RECIBIDOS	28	1	0	0	0	29
GESTIONADOS	6	0	0	0	0	6
RESPUESTA SIN TRAMITAR	1	0	0	0	0	1
EN GESTION	21	1	0	0	0	22



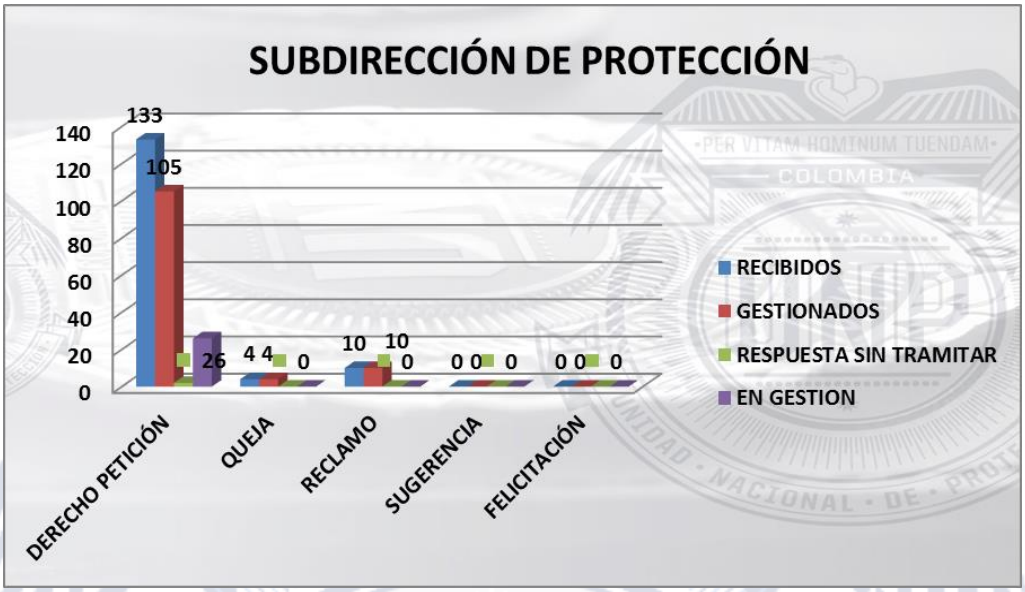
3.4 SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO

SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO						
FEBRERO	DERECHO PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	TOTALES
RECIBIDOS	205	0	2	0	0	207
GESTIONADOS	130	0	0	0	0	130
RESPUESTA SIN TRAMITAR	17	0	0	0	0	17
EN GESTION	58	0	2	0	0	60



3.5 SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN						
FEBRERO	DERECHO PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	TOTALES
RECIBIDOS	133	4	10	0	0	147
GESTIONADOS	105	4	10	0	0	119
RESPUESTA SIN TRAMITAR	2	0	0	0	0	2
EN GESTION	26	0	0	0	0	26

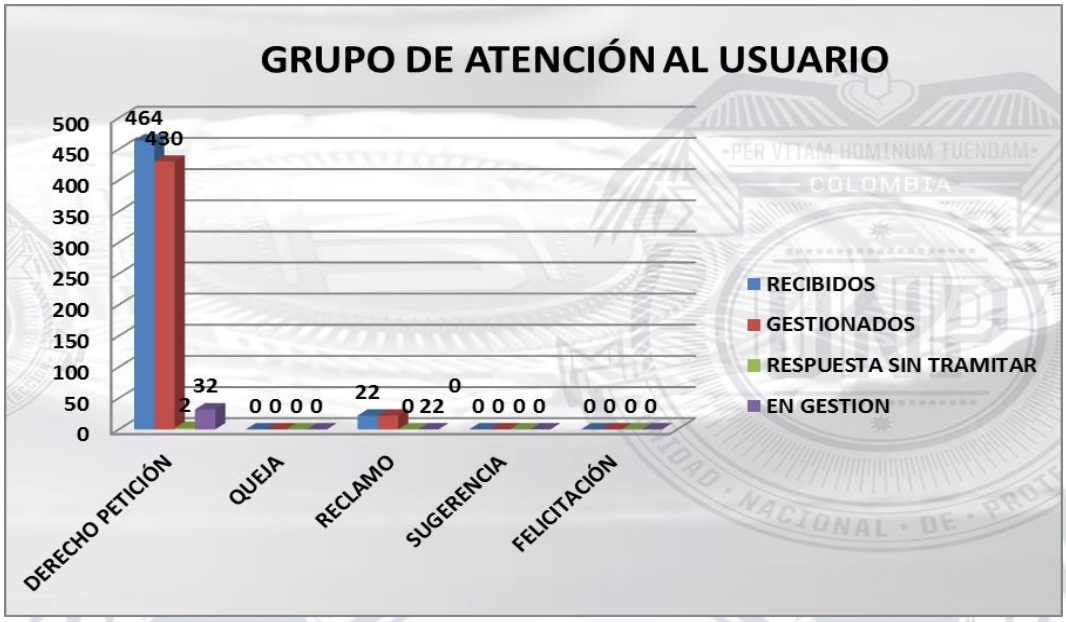


3.6 SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO						
FEBRERO	DERECHO PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	TOTALES
RECIBIDOS	20	0	0	0	0	20
GESTIONADOS	11	0	0	0	0	11
RESPUESTA SIN TRAMITAR	8	0	0	0	0	8
EN GESTION	1	0	0	0	0	1

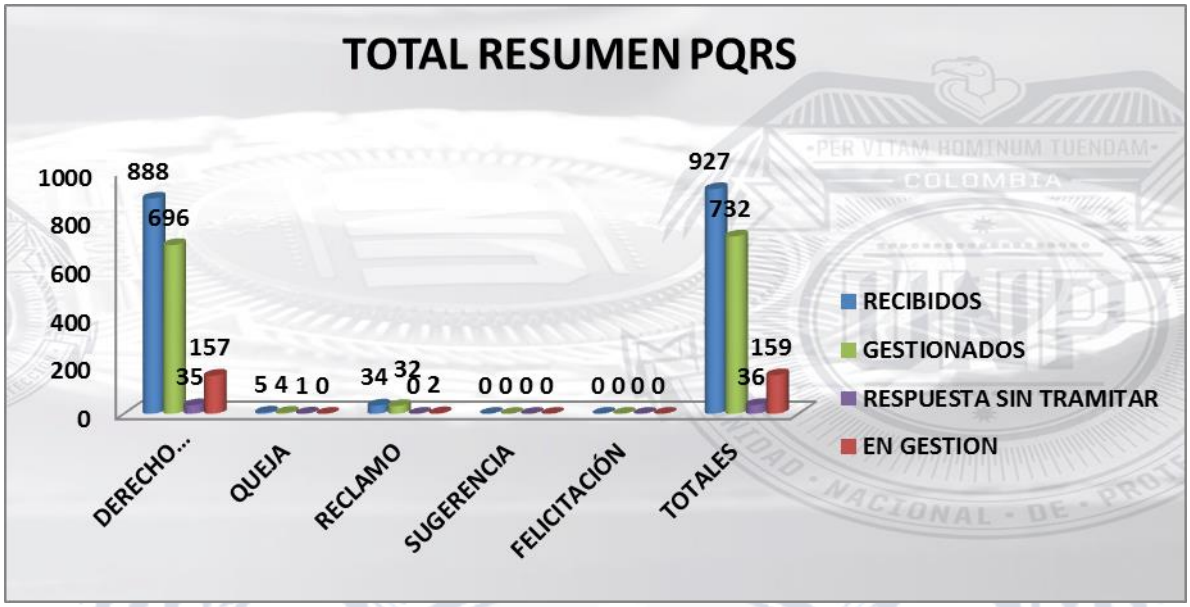
3.7 GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO						
FEBRERO	DERECHO PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	TOTALES
RECIBIDOS	464	0	22	0	0	486
GESTIONADOS	430	0	22	0	0	452
RESPUESTA SIN TRAMITAR	2	0	0	0	0	2
EN GESTION	32	0	0	0	0	32



3.8 RESUMEN PETICIONES QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS) FEBRERO DE 2016

TOTAL RESUMEN PQRS MES FEBRERO DE 2016						
FEBRERO	DERECHO PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	TOTALES
RECIBIDOS	888	5	34	0	0	927
GESTIONADOS	696	4	32	0	0	732
RESPUESTA SIN TRAMITAR	35	1	0	0	0	36
EN GESTION	157	0	2	0	0	159



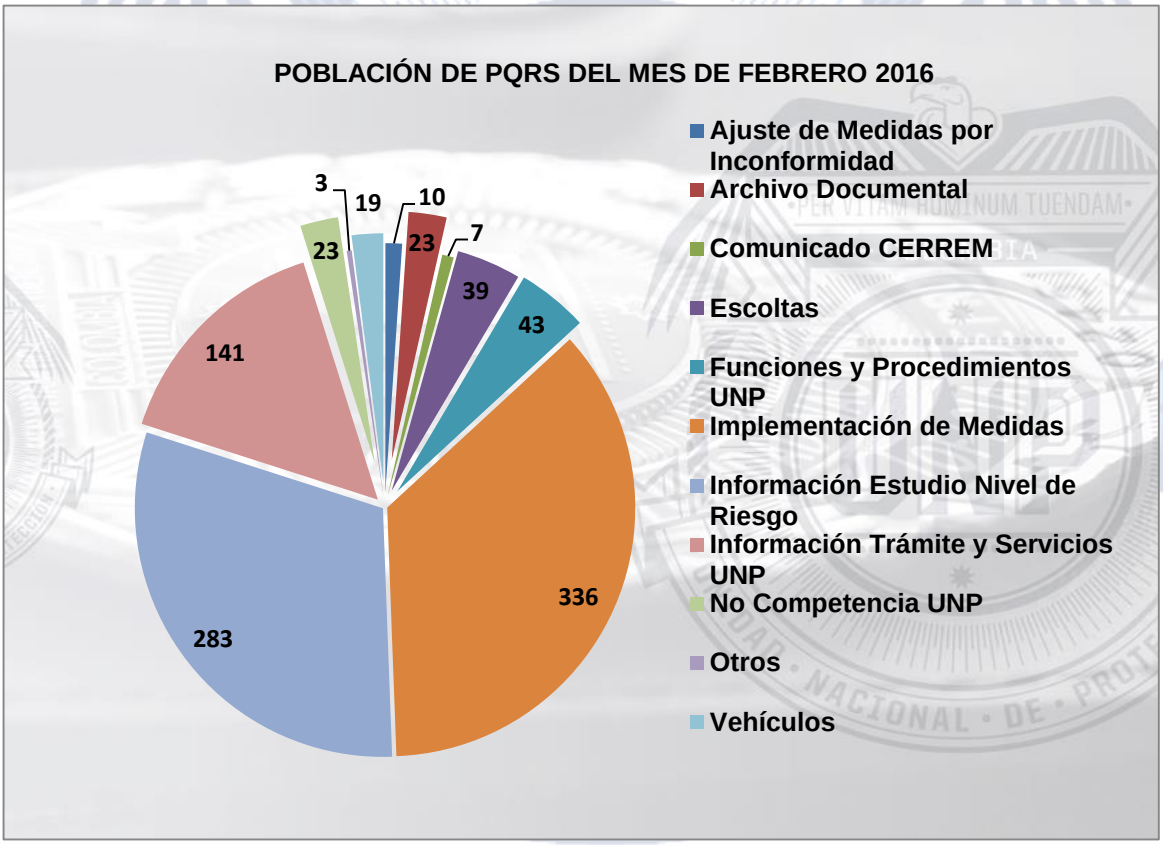
Fuente: Información suministrada por cada una de las dependencias de la Unidad Nacional de Protección –UNP e información evidenciada por el GAU.

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

MOTIVOS DE PQRS DEL MES DE FEBRERO 2016	
MOTIVOS	**FRECUENCIA**
Ajuste de Medidas por Inconformidad a las adoptadas	**10**
Archivo Documental	**23**
Comunicado CERREM	**7**
Escoltas	**39**
Funciones y Procedimientos UNP	**43**
Implementación de Medidas	**336**

Información Estudio Nivel de Riesgo	283
Información Trámite y Servicios UNP	141
No Competencia UNP	23
Otros	3
Vehículos	19
TOTAL MOTIVOS	927

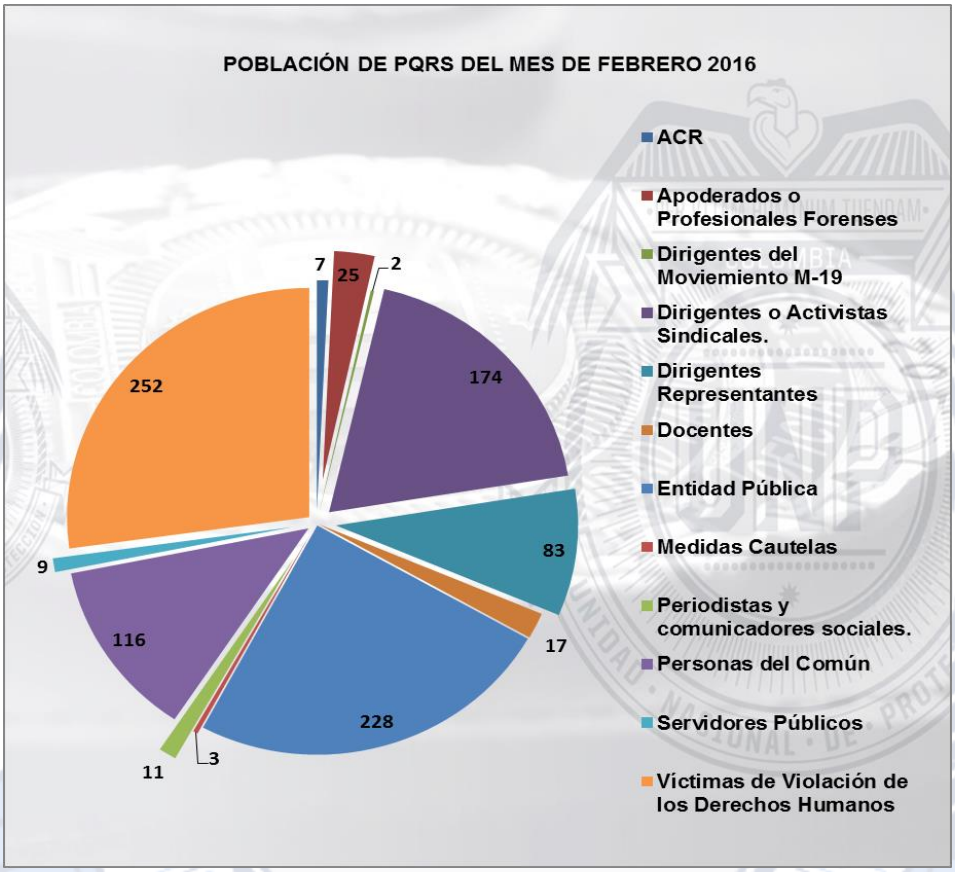
4.1 GRAFICA DE LOS MOTIVOS



5. POBLACIÓN DE LA PQRS RECIBIDAS Y ATENDIDAS EN EL MES DE FEBRERO

POBLACIÓN DE PQRS DEL MES DE FEBRERO 2016	
ACR	**7**
Apoderados o Profesionales Forenses	25
Dirigentes del Movimiento M-19	2
Dirigentes o Activistas Sindicales.	174
Dirigentes Representantes	83
Docentes	17
Entidad Pública	228
Medidas Cautelas	3
Periodistas y comunicadores sociales.	11
Personas del Común	116
Servidores Públicos	9
Víctimas de Violación de los Derechos Humanos	252
TOTAL	**927**

5.1. GRÁFICA DE LAS POBLACIÓNES



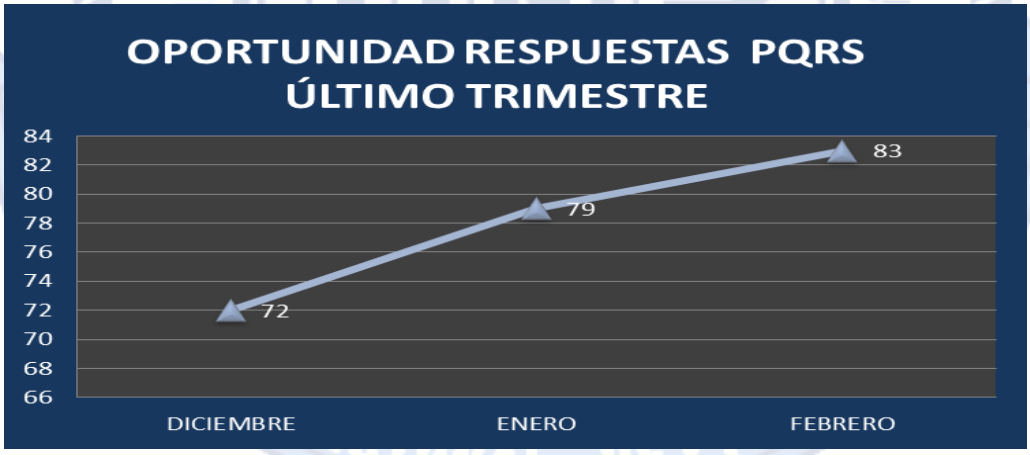
6. COMPARATIVO PQRS ULTIMO TRIMESTRE (DICIEMBRE, ENERO, FEBRERO)

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.

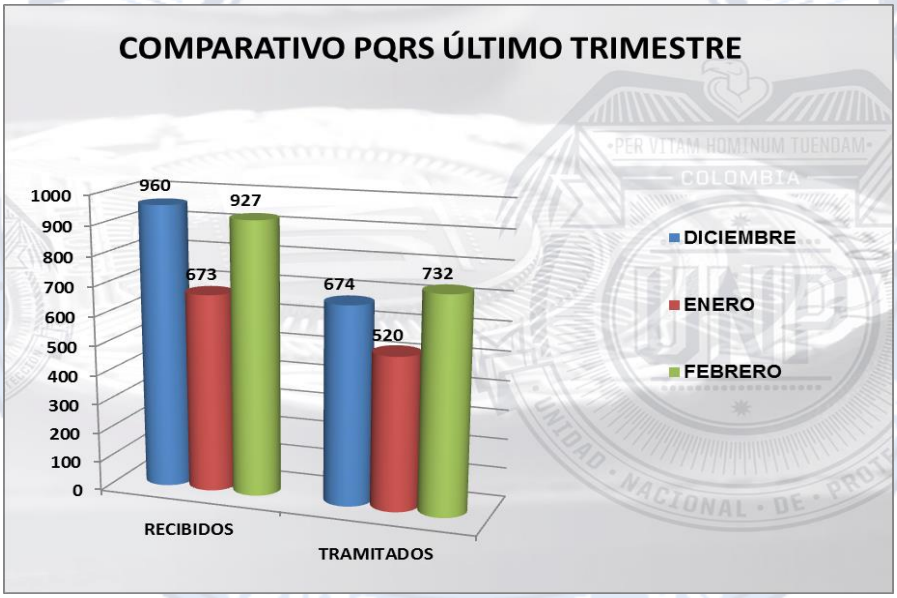
OPORTUNIDAD DE RESPUESTA PQRS ÚLTIMO TRIMESTRE (DICIEMBRE/ ENERO/FEBRERO)			
PQRS	MESES		
	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO
% DE PQRS CONTESTADAS EN TÉRMINOS DE OPORTUNIDAD	72%	79%	83%



6.2. FLUJO PQRS

A continuación se relaciona el flujo de PQRS radicadas en el último trimestre, no sin antes recordar que en este acápite se hace alusión a 2560 PQRS recibidas en el último trimestre (Diciembre, Enero y Febrero) 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 cada mes, 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

COMPARATIVO PQRS ÚLTIMO TRIMESTRE				
PQRS	MESES	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO
	RECIBIDOS	960	673	927
	TRAMITADOS	674	520	732



7. INFORME Y ANALISIS SOBRE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO MES FEBRERO 2016

7.1 INFORME Y ANÁLISIS NIVEL CENTRAL

PRESENTACIÓN

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

OBJETIVO DE LA ENCUESTA

Determinar la percepción que tienen los usuarios con relación a la calidad del servicio ofrecido por la UNP durante la atención a PQRS, y mediante la información obtenida, realizar la retroalimentación, que permita tomar decisiones que contribuyan a la mejora continua tendiente a garantizar la participación ciudadana.

FICHA TÉCNICA

Definición de las Variables a Evaluar

PARTICIPACIÓN:	Determinar si los usuarios han elevado alguna PQR a la entidad.
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.

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 Febrero 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 Febrero 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.

TABULACION DE ENCUESTAS
BOGOTA FEBRERO 2016

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

25	SI	3	3	NO	NO	MALO	M
26	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
27	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
28	NO	4	3	SI	SI	REGULAR	M
29	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
30	NO	4	4	SI	SI	BUENO	M
31	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
32	NO	4	4	SI	SI	BUENO	F
33	SI	4	4	SI	SI	BUENO	M
34	NO	4	4	SI	SI	BUENO	F
35	NO	4	4	SI	SI	BUENO	F
36	NO	4	4	SI	SI	BUENO	M
37	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
38	NO	5	5	SI	SI	BUENO	M
39	NO	5	5	SI	SI	BUENO	F
40	NO	5	5	SI	SI	BUENO	M
41	NO	5	5	SI	SI	BUENO	F
42	NO	4	4	SI	SI	BUENO	M
43	NO	4	5	SI	SI	BUENO	M
44	NO	5	5	SI	SI	BUENO	M
45	NO	4	4	SI	SI	BUENO	M
46	NO	4	4	SI	SI	BUENO	F
47	NO	5	5	SI	SI	BUENO	M
48	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
49	NO	5	4	SI	SI	BUENO	M
50	NO	4	4	SI	SI	BUENO	F
51	NO	5	5	SI	SI	BUENO	M
52	NO	5	4	SI	SI	BUENO	M
53	NO	5	5	SI	SI	BUENO	M
54	NO	4	4	SI	SI	BUENO	M
55	SI	4	4	SI	SI	BUENO	F

56	NO	4	4	SI	SI	BUENO	M
57	NO	4	4	SI	SI	BUENO	M
58	NO	4	4	SI	SI	BUENO	M
59	NO	4	4	SI	SI	BUENO	M
60	NO	4	4	SI	SI	BUENO	F
61	NO	5	5	SI	SI	BUENO	M
62	NO	5	5	SI	SI	BUENO	M
63	NO	5	4	SI	SI	BUENO	M
64	NO	5	5	SI	SI	BUENO	F
65	NO	4	4	SI	SI	BUENO	F
66	NO	5	5	SI	SI	BUENO	M
67	NO	5	4	SI	SI	BUENO	F
68	NO	5	5	SI	SI	BUENO	F
69	NO	4	4	SI	SI	BUENO	F
70	NO	4	5	SI	SI	BUENO	M
71	NO	5	4	SI	SI	BUENO	M
72	NO	5	5	SI	SI	BUENO	M
73	NO	4	4	SI	SI	BUENO	M
74	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
75	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
76	SI	4	4	SI	SI	BUENO	M
77	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
78	SI	5	4	SI	SI	BUENO	F
79	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
80	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
81	SI	5	4	SI	SI	BUENO	F
82	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
83	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
84	SI	4	4	SI	SI	BUENO	M
85	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
86	SI	4	4	SI	SI	BUENO	M

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

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

149	SI	4	5	SI	SI	BUENO	M
150	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
151	SI	4	5	SI	SI	BUENO	M
152	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
153	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
154	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
155	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
156	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
157	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
158	SI	4	5	SI	SI	BUENO	M
159	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
160	SI	4	4	SI	SI	BUENO	F
161	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
162	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
163	SI	4	5	SI	SI	BUENO	F
164	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F

RESULTADO ENCUESTA.

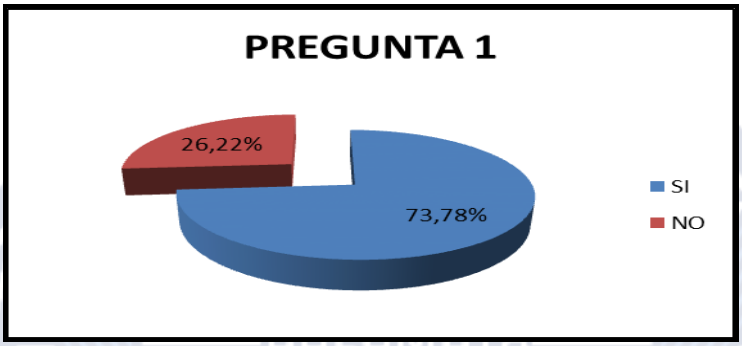
PARTICIPACIÓN

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 164 personas encuestadas 121 de ellas ya habían elevado una PQRS ante la entidad, lo cual corresponde al 73.78% de la población muestra.

Así las cosas solo el 26.22% elevó por primera vez una PQRS ante la entidad.

PREGUNTA 1			
¿He hecho alguna petición,	SI	121	73,78%

queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?	NO	43	26,22%
	TOTAL	164	100,00%



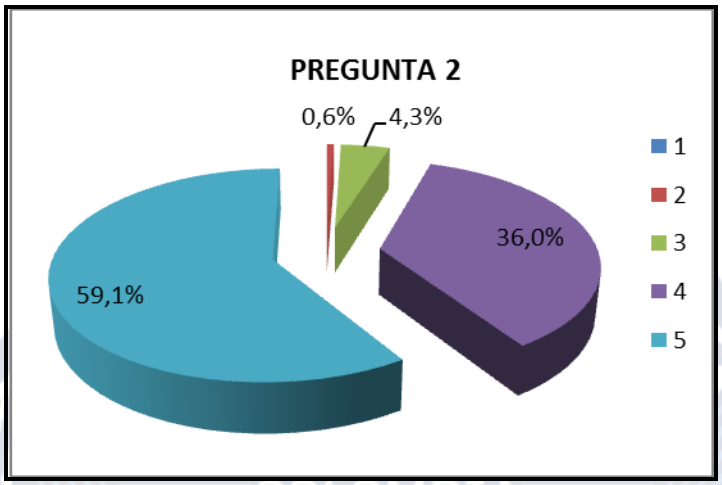
OPORTUNIDAD

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 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	1	0,6%
	3	7	4,3%
	4	59	36,0%
	5	97	59,1%
TOTAL		164	100,00%



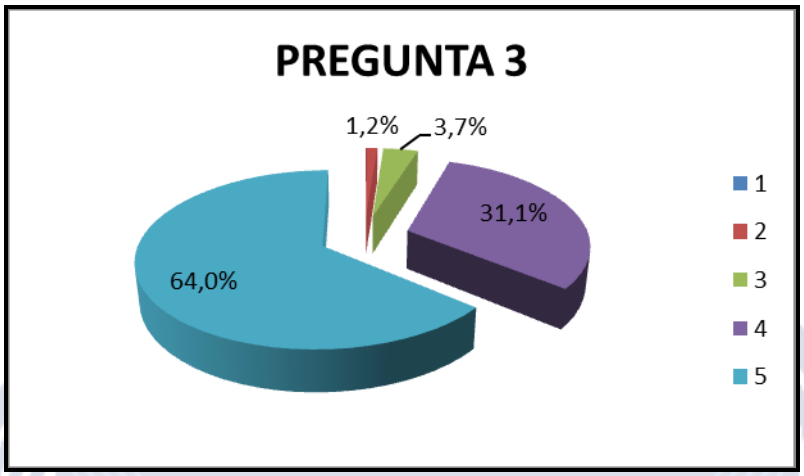
ORIENTACIÓN

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 95.1% 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 4.9% 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	0,0
	2	2	1,2%
	3	6	3,7%
	4	51	31,1%
	5	105	64,0%
TOTAL		164	100,00%



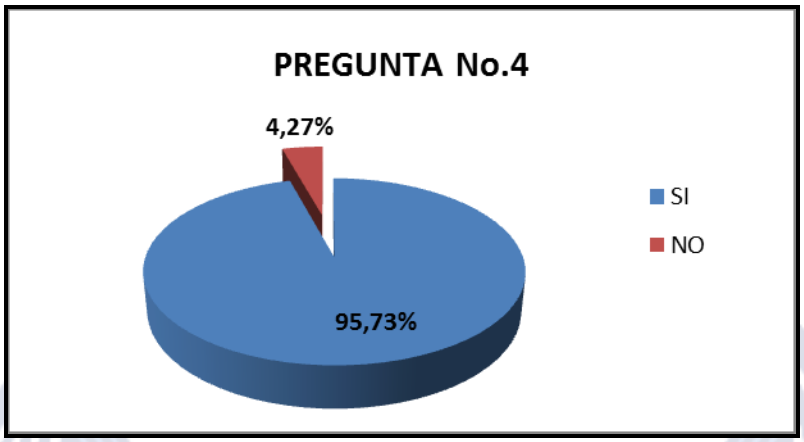
DOMINIO

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:

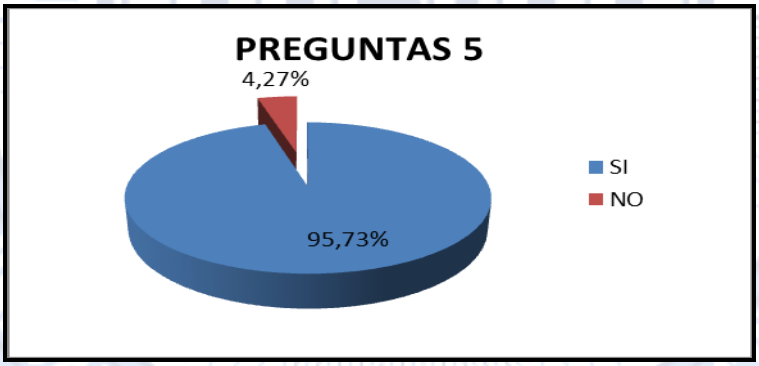
El 95.73% de los encuestados han considerado que el asesor contaba con la información necesaria para resolver sus inquitudes y este mismo 95.73% refirieron que las respuestas dadas por los asesores fueron claras y de facil entendimiento.

Por el contrario, solo el 4.27% 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	157	95,73%
	NO	7	4,27%
	TOTAL	164	100,00%



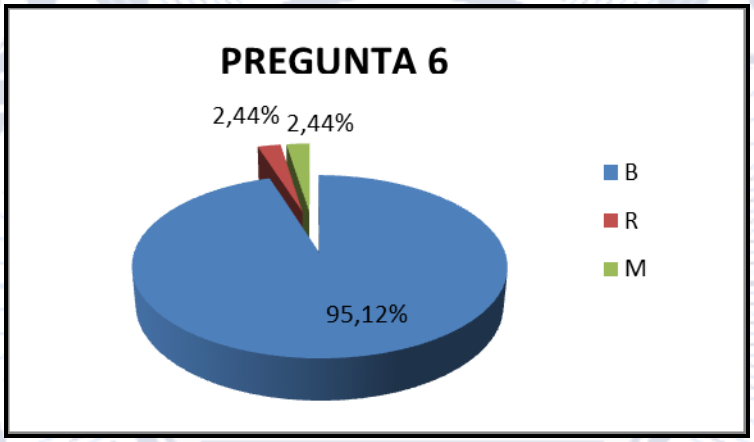
PREGUNTA 5			
¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted ?	SI	157	95,73%
	NO	7	4,27%
TOTAL		164	100,00%



SATISFACCIÓN

Por último la sexta pregunta **¿Cómo califica nuestro servicio?**, nos ayuda a determinar que el 95.12% de los encuestados encuentran que nuestro servicio es Bueno, el 2.44% califica nuestro servicio como regular y el 2.44% restante lo considero malo.

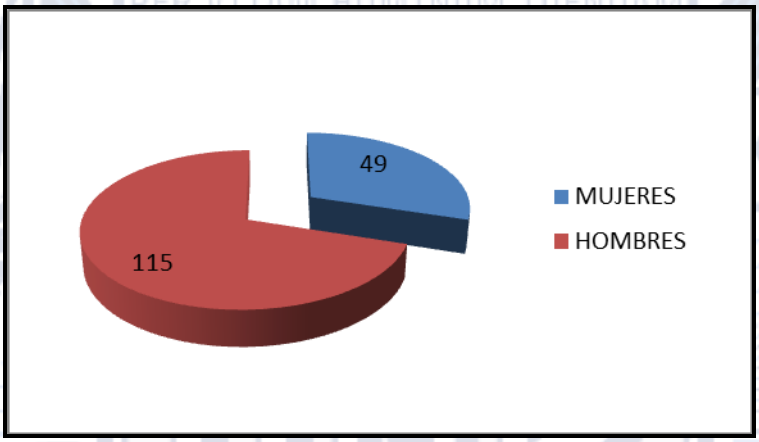
PREGUNTA 6			
¿Cómo clasifica nuestro servicio?	B	156	95,12%
	R	4	2,44%
	M	4	2,44%
TOTAL		164	100,00%



CANTIDAD DE HOMBRES Y MUJERES QUE CALIFICARON NUESTRO SERVICIO

En lo concerniente a **"¿Cantidad de hombres y mujeres que calificaron nuestro servicio?** De las 164 encuestas realizadas, se tiene que 115 son hombres que corresponde a un 70.12% y 49 son mujeres, correspondiendo al 29.88% del total de los encuestados durante el mes de febrero.

TOTAL ENCUESTADOS			
¿Cantidad de hombres y mujeres que calificaron nuestro servicio?	HOMBRES	115	70.12%
	MUJERES	49	29.88%
TOTAL		164	100%



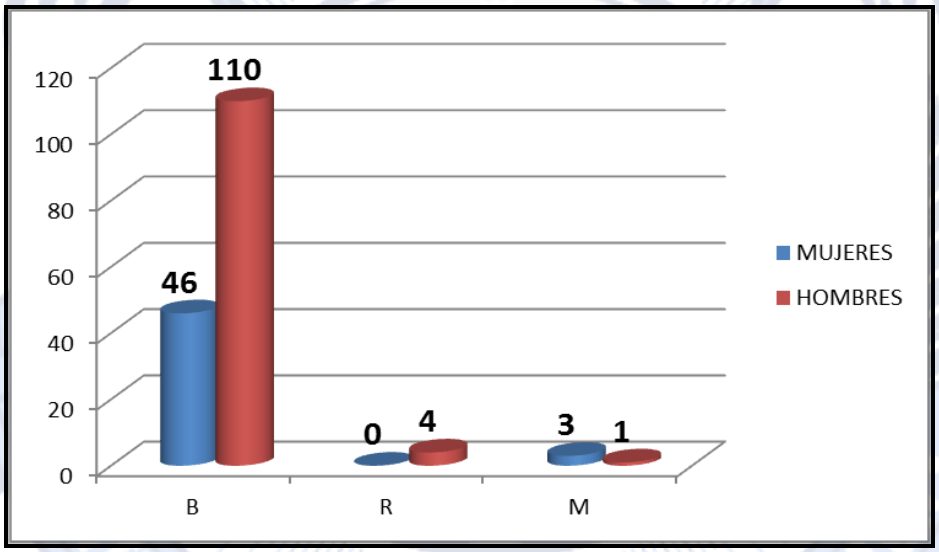
PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES Y HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO POR EL GRUPO DE ATENCION AL USUARIO.

De las 164 personas encuestadas en el mes de febrero del presente año, 49 son mujeres, correspondiendo al 29.88% del total de la población muestra, quienes consideraron nuestro servicio como bueno con un 94% y como malo con un 6.0%.

PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES ENCUESTADAS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	46	94%
	R	0	0%

	M	3	6%
TOTAL		49	100%

PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES ENCUESTADAS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	110	96%
	R	4	3.4%
	M	1	0.8%
TOTAL		115	100%



CONCLUSIONES

Una vez efectuado el analisis 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 73.78% 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 29% de los encuestados son mujeres y que el 94% de las mismas, calificaron nuestro servicio como bueno y tan solo un 6.0% lo califica como malo.

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 respuesta 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.

7.2 INFORME Y ANÁLISIS NIVEL REGIONAL

ATENCIÓN AL USUARIO EN REGIONALES

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 una de las regionales de la UNP; durante el mes de febrero se consolidó la encuesta de satisfacción a cada una de las personas atendidas, realizando un total de 72 encuestas

Para mayor ilustracion presentamos la tabulación y analisis 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° FEBRERO DE 2016

TABULACION DE ENCUESTAS
PERIODO DEL 1 AL 29 DE FEBRERO DE 2016
REGIONAL FEBRERO 2016

Encuesta No.	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Sexo	SEDE
1	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M	ANTIOQUIA
2	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F	ANTIOQUIA
3	NO	5	5	SI	SI	BUENO	F	ANTIOQUIA
4	SI	1	1	SI	SI	BUENO	F	ANTIOQUIA
5	SI	3	4	SI	SI	BUENO	F	ANTIOQUIA
6	SI	1	5	NO	SI	BUENO	M	ANTIOQUIA
7	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M	ANTIOQUIA
8	SI	1	1	SI	NO	MALO	M	ANTIOQUIA
9	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M	ANTIOQUIA
10	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M	ANTIOQUIA
11	NO	5	5	SI	SI	BUENO	F	ANTIOQUIA
12	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M	ANTIOQUIA
13	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M	ANTIOQUIA
14	SI	3	5	SI	SI	BUENO	F	ANTIOQUIA
15	SI	1	5	NO	SI	BUENO	M	ANTIOQUIA
16	SI	4	5	SI	SI	BUENO	M	ANTIOQUIA
17	SI	1	3	SI	SI	BUENO	F	ANTIOQUIA
18	SI	1	1	NO	SI	BUENO	M	ANTIOQUIA
19	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M	ANTIOQUIA
20	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M	ANTIOQUIA
21	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M	ANTIOQUIA
22	SI	4	4	SI	SI	BUENO	M	BUENAVENTURA

23	SI	3	4	SI	SI	BUENO	M	BARRANCABERMEJA
24	SI	3	4	SI	SI	BUENO	M	BARRANCABERMEJA
25	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M	BARRANCABERMEJA
26	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M	BARRANCABERMEJA
27	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M	BARRANCABERMEJA
28	SI	4	4	SI	SI	BUENO	M	BARRANCABERMEJA
29	SI	4	3	SI	SI	BUENO	M	BARRANCABERMEJA
30	SI	4	3	SI	SI	BUENO	F	BARRANCABERMEJA
31	SI	4	4	SI	SI	BUENO	F	BARRANCABERMEJA
32	SI	4	4	SI	SI	BUENO	F	BARRANCABERMEJA
33	SI	4	4	SI	SI	BUENO	F	BARRANCABERMEJA
34	SI	4	4	SI	SI	BUENO	M	CUCUTA
35	SI	4	4	SI	SI	BUENO	M	CUCUTA
36	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M	NEIVA
37	NO	5	5	SI	SI	BUENO	M	NEIVA
38	SI	4	5	SI	SI	BUENO	M	NEIVA
39	NO	5	5	SI	SI	BUENO	M	NEIVA
40	NO	5	5	SI	SI	BUENO	M	NEIVA
41	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M	NEIVA
42	SI	2	1	SI	SI	BUENO	F	NEIVA
43	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M	NEIVA
44	SI	1	5	SI	SI	BUENO	F	NEIVA
45	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M	NEIVA
46	SI	4	4	NO	SI	REGULAR	M	NEIVA
47	SI	2	3	NO	SI	BUENO	M	NEIVA
48	SI	1	1	NO	SI	MALO	M	NEIVA
49	SI	4	4	SI	SI	BUENO	F	NEIVA
50	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F	NEIVA
51	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M	NEIVA
52	SI	4	5	SI	SI	BUENO	M	NEIVA
53	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F	NEIVA

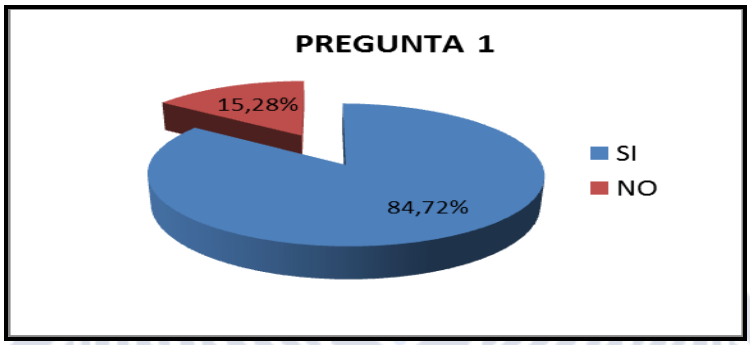
54	NO	5	5	SI	SI	BUENO	M	NEIVA
55	NO	1	4	SI	SI	BUENO	M	VILLAVICENCIO
56	NO	5	5	SI	SI	BUENO	M	CUCUTA
57	NO	5	5	SI	SI	BUENO	M	CUCUTA
58	SI	3	2	SI	NO	REGULAR	F	CUCUTA
59	NO	5	5	SI	SI	BUENO	F	CUCUTA
60	NO	4	4	SI	SI	BUENO	F	CUCUTA
61	SI	3	3	NO	SI	REGULAR	M	CUCUTA
62	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F	CUCUTA
63	SI	3	3	SI	SI	BUENO	M	CUCUTA
64	SI	4	4	SI	SI	BUENO	F	CUCUTA
65	SI	4	4	SI	SI	BUENO	M	CUCUTA
66	SI	4	4	SI	SI	REGULAR	M	CUCUTA
67	SI	4	4	SI	SI	BUENO	F	CUCUTA
68	SI	4	4	SI	SI	BUENO	M	CUCUTA
69	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M	CUCUTA
70	SI	4	4	SI	SI	BUENO	F	CUCUTA
71	SI	4	4	SI	SI	BUENO	M	CUCUTA
72	SI	5	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 72 personas encuestadas el 84.72% de ellas ya habían elevado una PQRS ante la entidad y el 15.28% no lo habia hecho.

PREGUNTA 1			
¿He hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?	SI	61	84,72%
	NO	11	15,28%
	TOTAL	72	100,00%

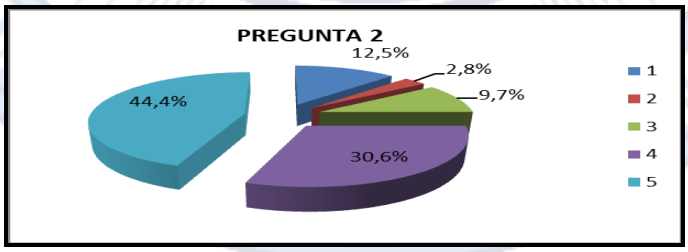


OPORTUNIDAD

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 75% 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	9	12,5%
	2	2	2,8%
	3	7	9,7%
	4	22	30,6%
	5	32	44,4%
TOTAL		72	100,00%



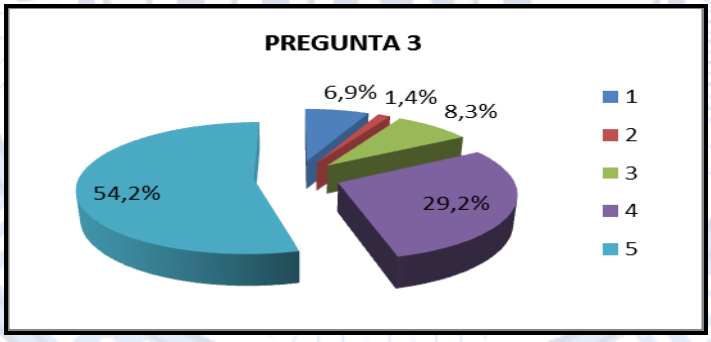
ORIENTACIÓN

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 83.33% 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 el 16.66% 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	5	6,9%
	2	1	1,4%
	3	6	8,3%
	4	21	29,2%
	5	39	54,2%
TOTAL		72	100,00%

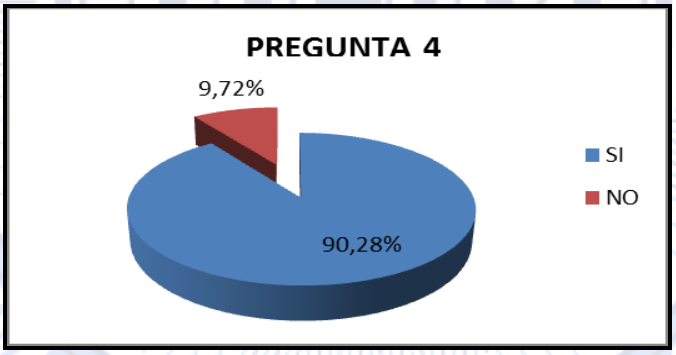


DOMINIO

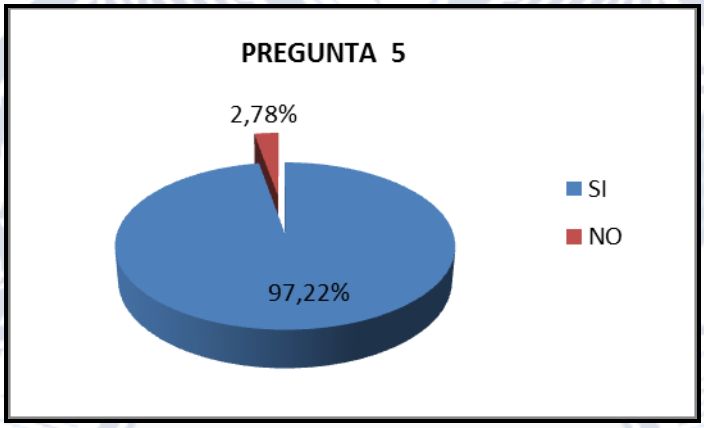
En lo concerniente a la cuarta y quinta pregunta **"¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?, ¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?** que están relacionadas con el dominio que tuvo cada uno de los 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 90.28% de los encuestados han considerado que el asesor contaba con la información necesaria para resolver sus inquitudes y tan solo el 2.78% refierió que las respuesta no fueron claras y de facil entendimiento.

PREGUNTA 4			
¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?	SI	65	90,28%
	NO	7	9,72%
	TOTAL	72	100,00%



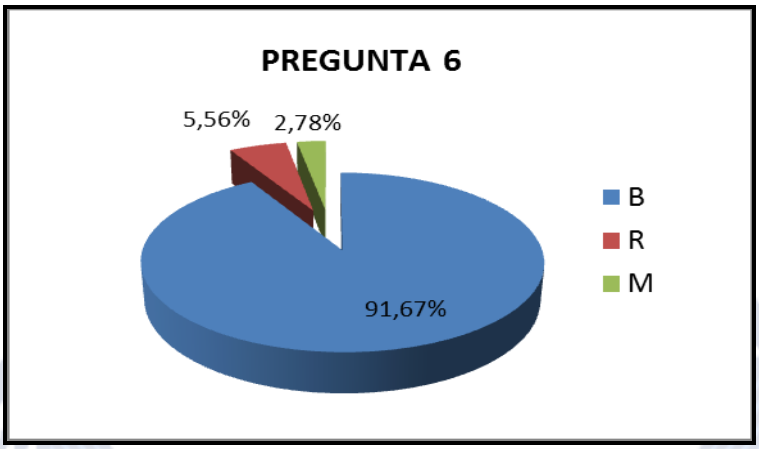
PREGUNTA 5			
¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?	SI	70	97,22%
	NO	2	2,78%
	TOTAL	72	100,00%



SATISFACCIÓN

Por último la sexta pregunta **¿Cómo califica nuestro servicio?**, nos ayuda a determinar que el 91.67% de los encuestados encuentran que nuestro servicio es Bueno, el 5.56% de los encuestados lo califican como regular y tan solo el 2.78% lo califican como malo.

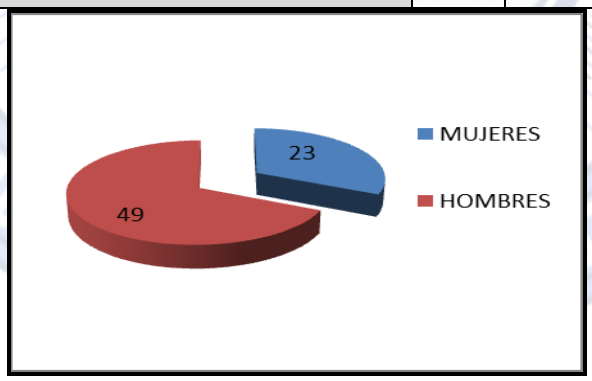
PREGUNTA 6			
¿Cómo clasifica nuestro servicio?	B	66	91,67%
	R	4	5,56%
	M	2	2,78%
	TOTAL	72	100,00%



CANTIDAD DE HOMBRES Y MUJERES QUE CALIFICARON NUESTRO SERVICIO

En lo concerniente a **"¿Cantidad de hombres y mujeres que calificaron nuestro servicio?** De las 72 encuestas realizadas en las diferentes regionales, se tiene que 49 son hombres que corresponde a un 68.06% y 23 son mujeres y corresponde al 31.94% del total de los encuestados durante el mes de Febrero.

PERCEPCIÓN DEL SERVICIO			
¿Cantidad de hombres y mujeres que calificaron nuestro servicio?	HOMBRES	49	68.06%
	MUJERES	23	31.94%
	TOTAL	72	100%

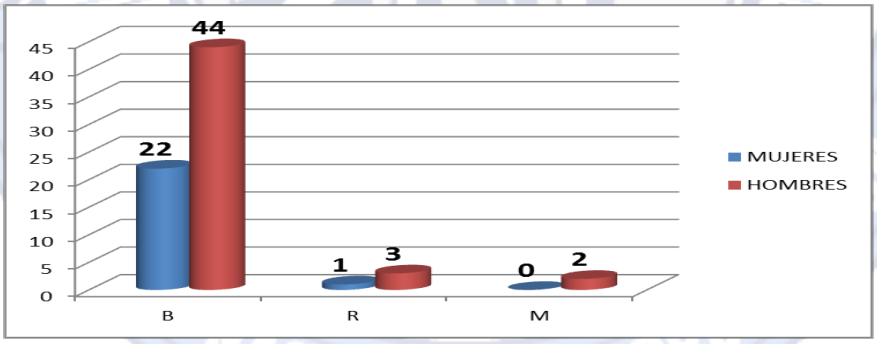


PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES Y HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO EN LAS REGIONALES.

De las 72 personas encuestadas en las regionales en el mes de febrero del presente año, 23 son mujeres, correspondiendo al 32% 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	22	96%
	R	1	4.3%
	M	0	0%
TOTAL		23	100,00%

PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES ENCUESTADAS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	44	90%
	R	3	6%
	M	2	4%
TOTAL		49	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:

- Aunque la muestra analizada sigue siendo baja, toda vez que la articulación con las Regionales para la Atención al Usuario inicio a finales del mes de septiembre del año 2015, se percibe un incremento en las encuestas con respecto a 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 84.72% de los encuestados ya había impetrado con anterioridad algun tipo de solicitud.

- Se vislumbra que el servicio prestado por los regionales con el apoyo de los Asesores del Grupo de Atención al Usuario en Bogotá ha sido oportuno, claro y eficiente.

ACTIVIDADES DE MEJORA

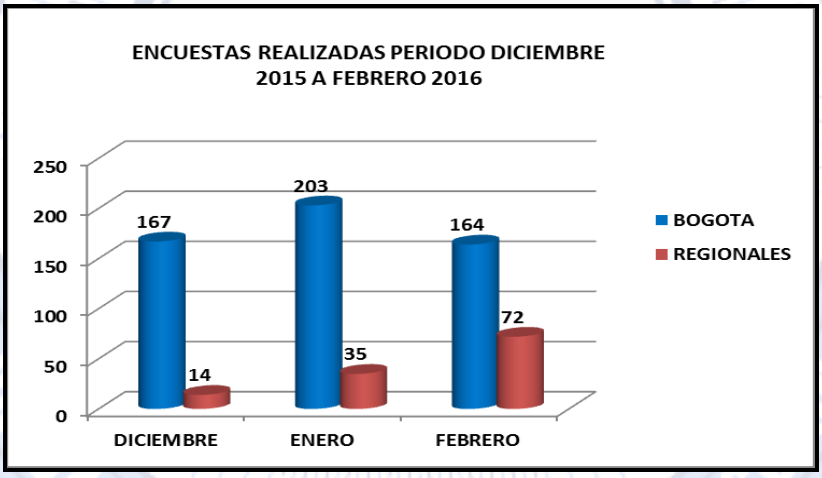
- Realizar seguimiento a cada una de las Regionales sobre la información ya socializada, con el fin que se práctiquen las encuestas y envíen oportunamente el consolidado mensual, para así reflejar la gestión realizada a las PQRS rececpcionadas en cada una de sus sedes en los informes estadisticos elaborados

8. COMPARATIVO ENCUESTAS ULTIMO TRIMESTRE (DICIEMBRE, ENERO, FEBRERO)

A continuación se presentan los datos estadísticos comparativos de los tres últimos meses respecto a la encuesta aplicada tanto en la ciudad de Bogotá como en las regionales 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**

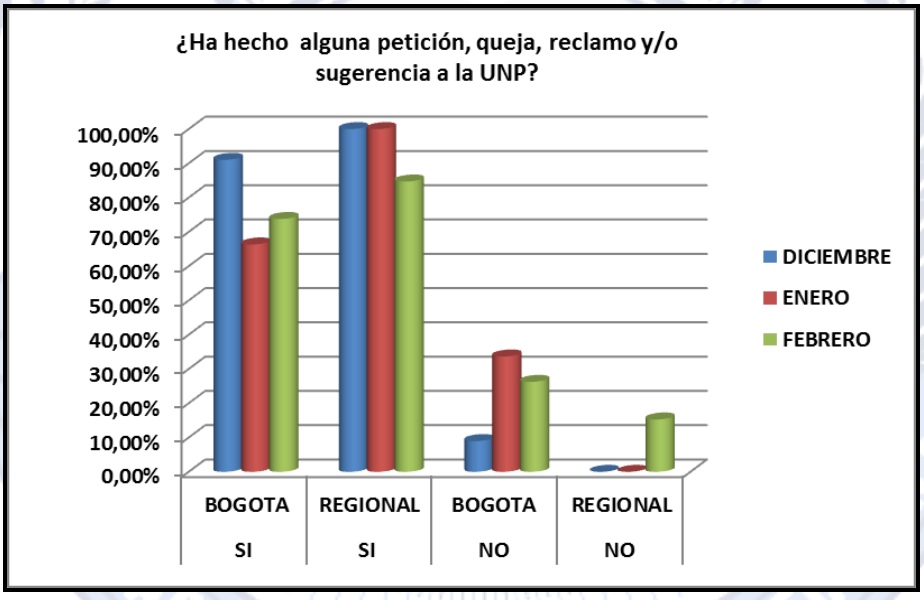
ENCUESTAS REALIZADAS PERIODO DICIEMBRE 2015 A FEBRERO 2016		
	BOGOTA	REGIONALES
DICIEMBRE	167	14
ENERO	203	35
FEBRERO	164	72
TOTAL	534	121



- **RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS.**

PARTICIPACIÓN

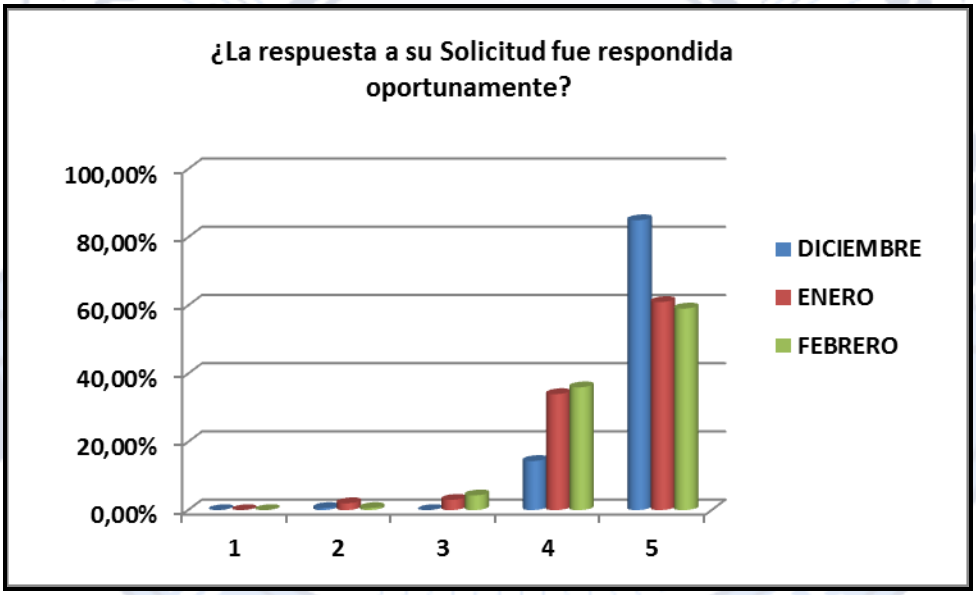
1. ¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?				
	SI BOGOTA	SI REGIONAL	NO BOGOTA	NO REGIONAL
DICIEMBRE	91,02%	100,00%	8,98%	0,00%
ENERO	66,34%	100,00%	33,66%	0,00%
FEBRERO	73,78%	84,72%	26,26%	15,28%



OPORTUNIDAD

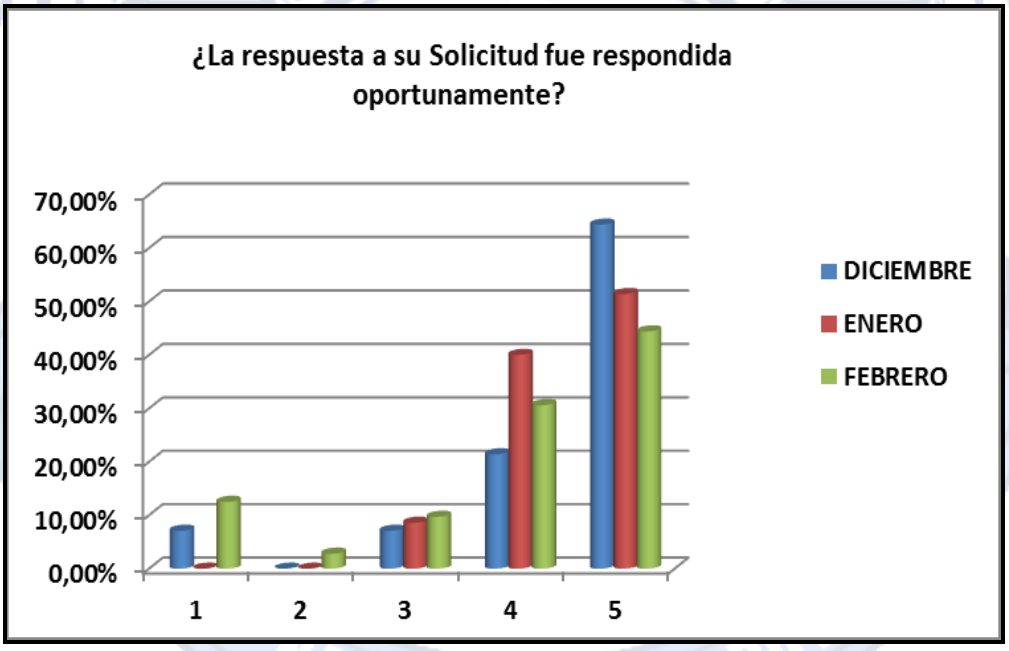
En lo atinente a la segunda pregunta **"¿La respuesta a su Solicitud fue respondida oportunamente?,** la cual esta relacionada con la Oportunidad en la respuesta a PQRS y cuya escala de valoración esta dada de 1 a 5 siendo 1 el mas bajo y 5 el mas alto, con las personas encuestadas en la ciudad de **Bogotá**,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

2. ¿La respuesta a su Solicitud fue respondida oportunamente?					
	1	2	3	4	5
DICIEMBRE	0,00%	0,60%	0,00%	14,40%	85,00%
ENERO	0,00%	2,00%	3,00%	34,00%	61,00%
FEBRERO	0,00%	0,60%	4,30%	36,00%	59,10%



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 las diferentes **Regionales de la UNP**, se pudo establecer que:

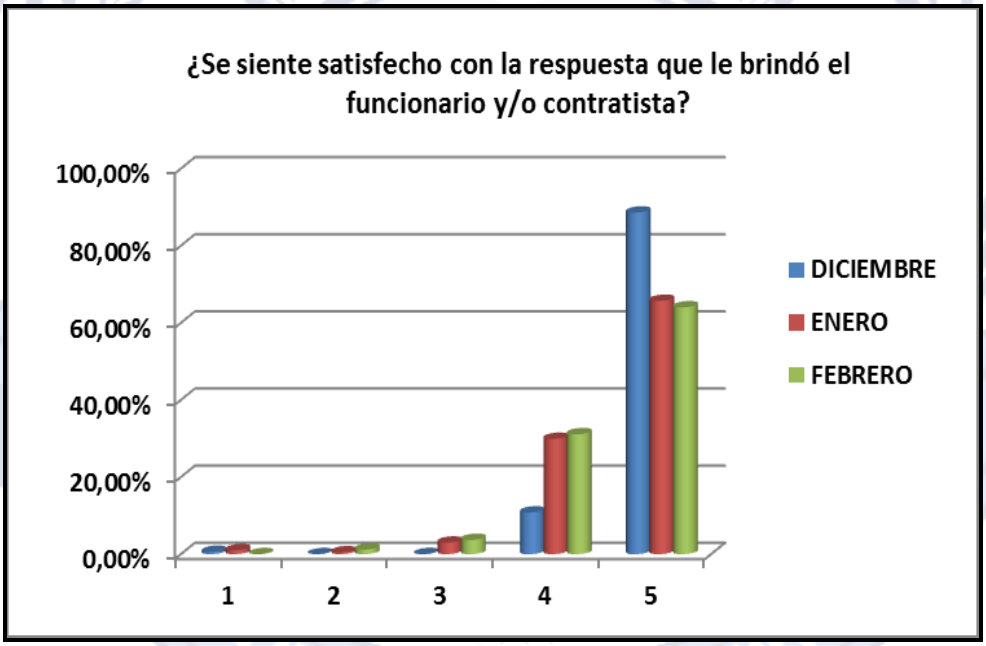
2. ¿La respuesta a su Solicitud fue respondida oportunamente?					
	1	2	3	4	5
DICIEMBRE	7,10%	0,00%	7,10%	21,40%	64,40%
ENERO	0,00%	0,00%	8,60%	40,00%	51,40%
FEBRERO	12,50%	2,80%	9,70%	30,60%	44,40%



ORIENTACIÓN

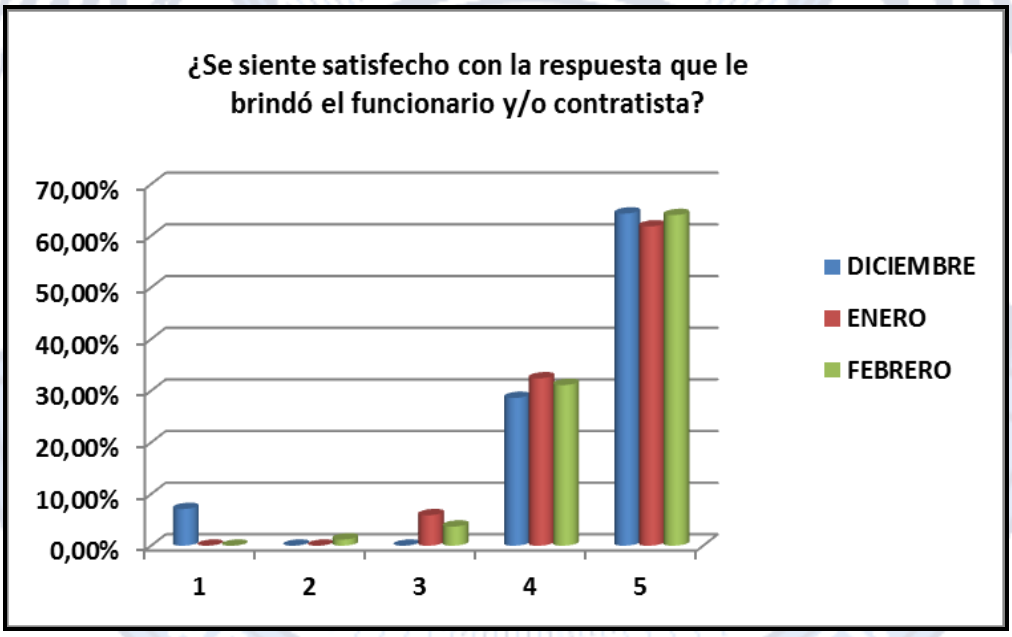
En lo referente a la tercera pregunta **"¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?** y cuya escala de valoración esta dada de 1 a 5, siendo 1 el mas bajo y 5 el mas alto, para **Bogotá** observamos:

3. ¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?					
	1	2	3	4	5
DICIEMBRE	0,60%	0,00%	0,00%	10,80%	88,60%
ENERO	1,00%	0,50%	3,00%	29,90%	65,70%
FEBRERO	0,00%	1,20%	3,70%	31,10%	64,00%



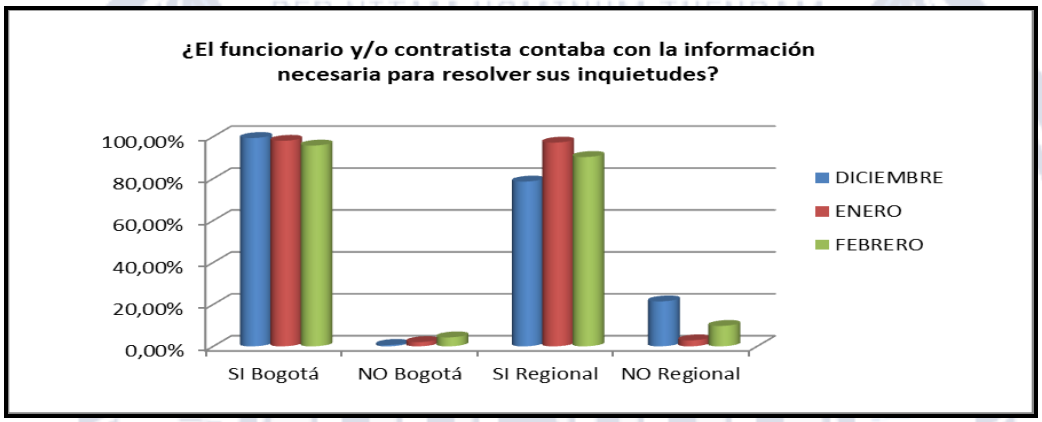
En lo referente a la tercera pregunta **"¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?** y cuya escala de valoración esta dada de 1 a 5, siendo 1 el mas bajo y 5 el mas alto, De tal manera, con las respuestas dadas por las personas encuestadas en las diferentes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

3. ¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?					
	1	2	3	4	5
DICIEMBRE	7,10%	0,00%	0,00%	28,60%	64,30%
ENERO	0,00%	0,00%	5,90%	32,40%	61,80%
FEBRERO	0,00%	1,20%	3,70%	31,10%	64,00%

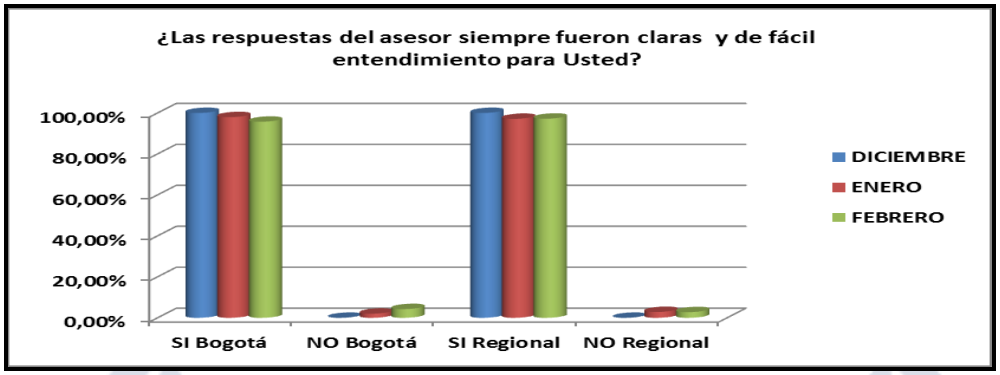


DOMINIO

4. ¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?				
	SI Bogotá	NO Bogotá	SI Regional	NO Regional
DICIEMBRE	99,33%	0,67%	78,57%	21,43%
ENERO	98,00%	2,00%	97,14%	2,86%
FEBRERO	95,73%	4,27%	90,28%	9,72%

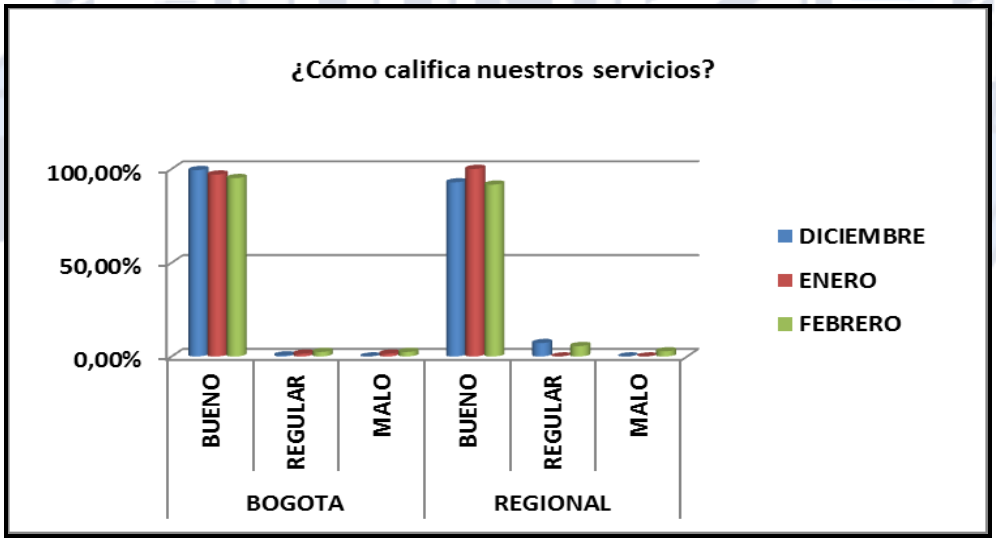


5. ¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?				
	SI Bogotá	NO Bogotá	SI Regional	NO Regional
DICIEMBRE	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%
ENERO	97,97%	2,03%	97,14%	2,86%
FEBRERO	95,73%	4,27%	97,22%	2,78%



SATISFACCIÓN

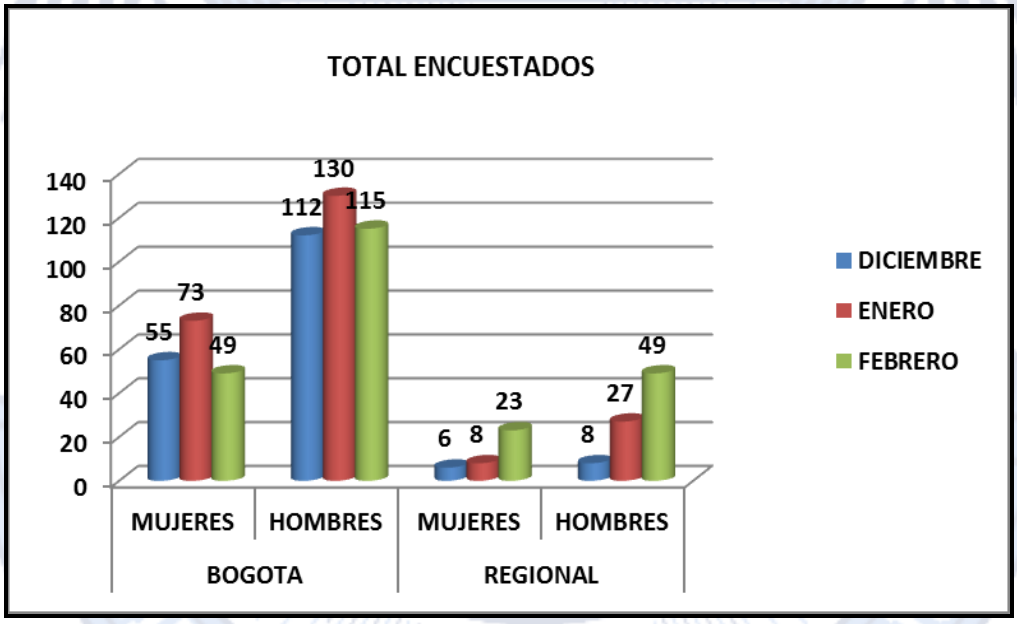
6. ¿Cómo califica nuestros servicios?						
	BOGOTA			REGIONAL		
	BUENO	REGULAR	MALO	BUENO	REGULAR	MALO
DICIEMBRE	99,40%	0,60%	0,00%	92,86%	7,14%	0,00%
ENERO	97,01%	1,49%	1,49%	100,00%	0,00%	0,00%
FEBRERO	95,12%	2,44%	2,44%	91,67%	5,56%	2,78%



APLICACIÓN DEL ENFOQUE DIFERENCIAL

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

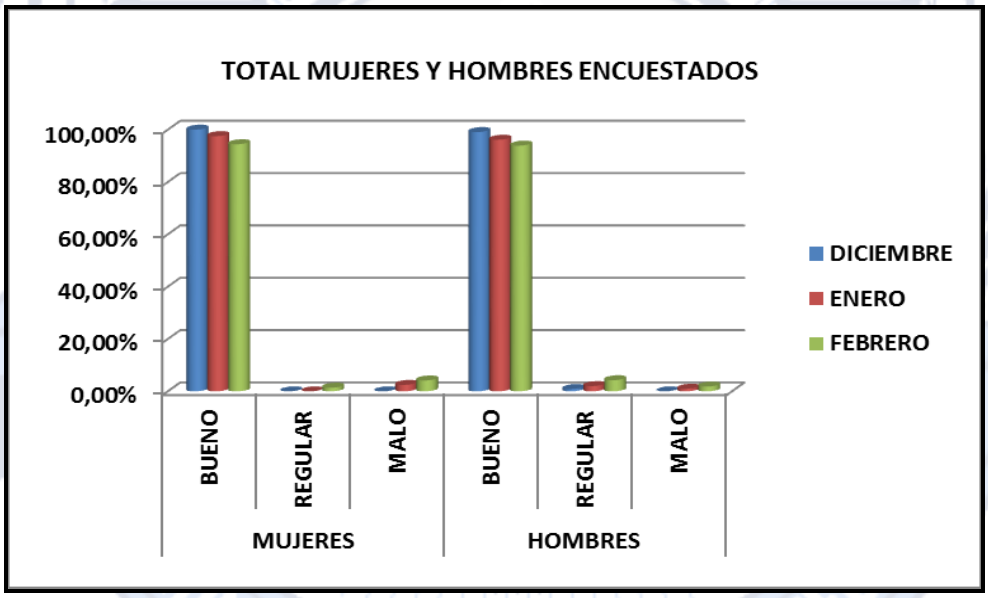
TOTAL ENCUESTADOS				
	BOGOTA		REGIONAL	
	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES
DICIEMBRE	55	112	6	8
ENERO	73	130	8	27
FEBRERO	49	115	23	49



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 Diciembre de 2015 a Febrero de 2016 consideraron que nuestro servicio es bueno

MES	MUJERES			HOMBRES		
	BUENO	REGULAR	MALO	BUENO	REGULAR	MALO
DICIEMBRE	100,00%	0,00%	0,00%	99,10%	0,90%	0,00%
ENERO	97,53%	0,00%	2,47%	96,17%	2,00%	1,00%
FEBRERO	94,44%	1,38%	4,16%	93,90%	4,26%	1,83%



Elaboró: Olga Lucía Medellín Ordóñez – Contratista
Liliana Giraldo Trujillo – Contratista GAU
Reviso: Nazly Esmeralda Salinas Camargo - Coordinadora Grupo Atención al usuario
Aprobó: Maria Jimena Yáñez Gálvez – Jefe Oficina Asesora Jurídica.