



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN – UNP

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

BOGOTÁ D.C





	INFORME CONSOLIDADO MARZO 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 MARZO	4
3. ESTADO CONSOLIDADO DE PQRS POR DEPENDENCIAS.....	5
4. MOTIVOS DE LAS PQRS RECIBIDAS Y ATENDIDAS EN EL MES DE MARZO	12
5. POBLACIÓN DE LA PQRS RECIBIDAS Y ATENDIDAS EN EL MES DE MARZO	13
6. COMPARATIVO PQRS ULTIMO TRIMESTRE (ENERO, FEBRERO, MARZO).....	15
6.1 OPORTUNIDAD RESPUESTAS PQRS.....	15
6.2 FLUJO PQRS.....	16
7. INFORME Y ANALISIS ENCUESTAS ATENCION AL USUARIO.....	17
7.1 INFORME Y ANÁLISIS NIVEL CENTRAL.....	17
7.2 INFORME Y ANÁLISIS REGIONALES.....	33
8. COMPARATIVO ENCUESTAS ULTIMO TRIMESTRE (ENERO, FEBRERO, MARZO).....	45



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

El presente informe refleja las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) elevadas ante la entidad en el mes de Marzo 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 MARZO 2016	
	GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

2. OPORTUNIDAD EN RESPUESTAS A PQRS MES DE MARZO

En aras de medir la oportunidad en la respuesta a PQRS en el mes de Marzo, se contabilizaron las PQRS del mes de Febrero que debieron contestarse en el mes de Marzo, y las del mes de Marzo para contestar en este mismo mes, las cuales suman 888 PQRS.

Así las cosas, de las 888 PQRS para contestar en términos en el mes de Marzo, fueron respondidas 751, lo cual indica que la UNP respondió en términos de ley el 85 % de las señaladas.



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

64 PQRS radicadas en la Entidad en el mes de Febrero 2016

11 PQRS radicadas en la Entidad en el mes de Enero 2016

9 PQRS radicadas en la Entidad en el mes de Diciembre de 2015

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

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

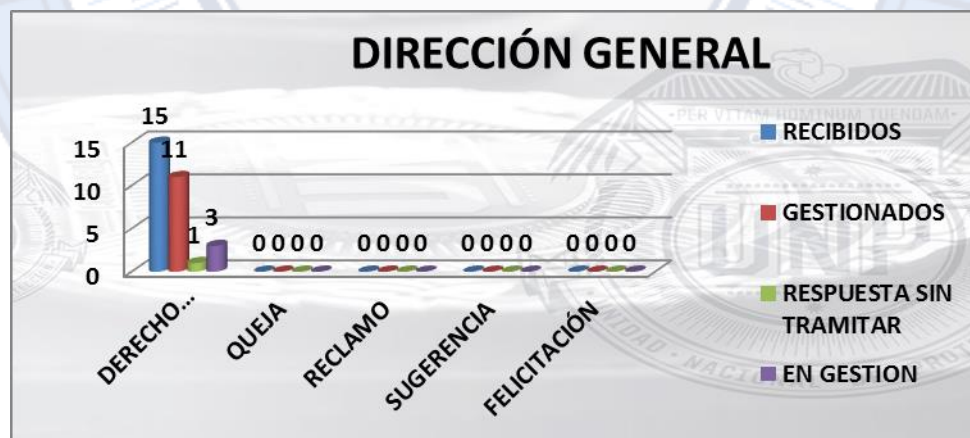
3. ESTADO CONSOLIDADO DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS) POR DEPENDENCIAS



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

Lo anterior, no sin antes recordar que en este acápite se hace alusión a 918 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 Marzo, 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						
MARZO	DERECHO PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	TOTALES
RECIBIDOS	15	0	0	0	0	15
GESTIONADOS	11	0	0	0	0	11
RESPUESTA SIN TRAMITAR	1	0	0	0	0	1
EN GESTION	3	0	0	0	0	3



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



3.2 GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO						
MARZO	DERECHO PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	TOTALES
RECIBIDOS	508	0	19	0	0	527
GESTIONADOS	497	0	19	0	0	516
RESPUESTA SIN TRAMITAR	0	0	0	0	0	0
EN GESTION	11	0	0	0	0	11



3.3 OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN

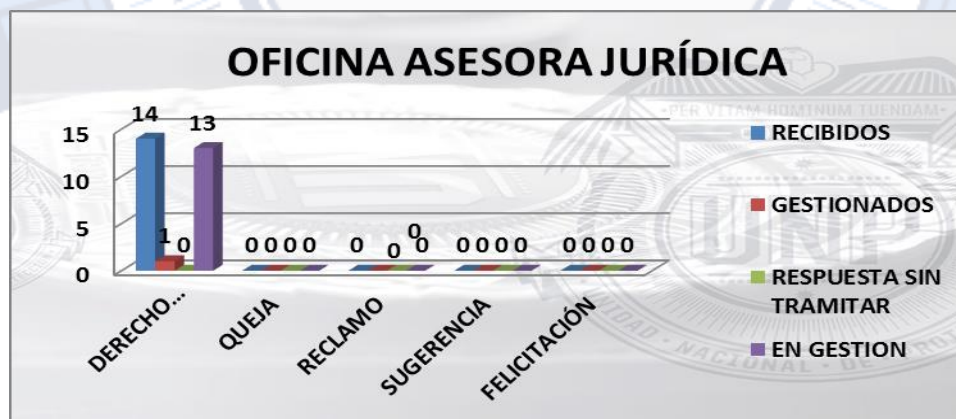
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN						
MARZO	DERECHO PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	TOTALES
RECIBIDOS	1	0	0	0	0	1
GESTIONADOS	0	0	0	0	0	0
RESPUESTA SIN TRAMITAR	0	0	0	0	0	0
EN GESTION	1	0	0	0	0	1



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



3.4 OFICINA ASESORA JURÍDICA

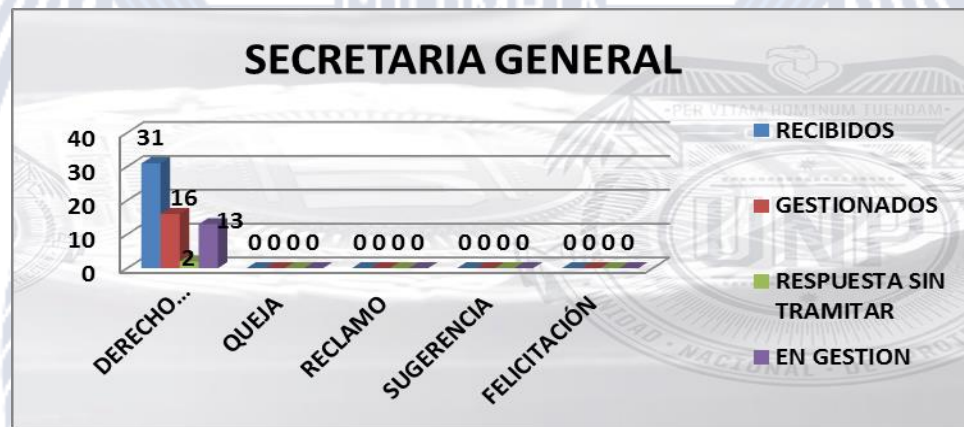
OFICINA ASESORA JURÍDICA						
MARZO	DERECHO PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	TOTALES
RECIBIDOS	14	0	0	0	0	14
GESTIONADOS	1	0	0	0	0	1
RESPUESTA SIN TRAMITAR	0	0	0	0	0	0
EN GESTION	13	0	0	0	0	13



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



3.5 SECRETARIA GENERAL

SECRETARIA GENERAL						
MARZO	DERECHO PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	TOTALES
RECIBIDOS	31	0	0	0	0	31
GESTIONADOS	16	0	0	0	0	16
RESPUESTA SIN TRAMITAR	2	0	0	0	0	2
EN GESTION	13	0	0	0	0	13



3.6 SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO

SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO						
MARZO	DERECHO PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	TOTALES
RECIBIDOS	189	0	3	0	0	192
GESTIONADOS	90	0	1	0	0	91
RESPUESTA SIN TRAMITAR	31	0	0	0	0	31
EN GESTION	68	0	2	0	0	70



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



3.7 SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN						
MARZO	DERECHO PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	TOTALES
RECIBIDOS	117	0	12	0	0	129
GESTIONADOS	93	0	10	0	0	103
RESPUESTA SIN TRAMITAR	12	0	1	0	0	13
EN GESTION	12	0	1	0	0	13





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

3.8 SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

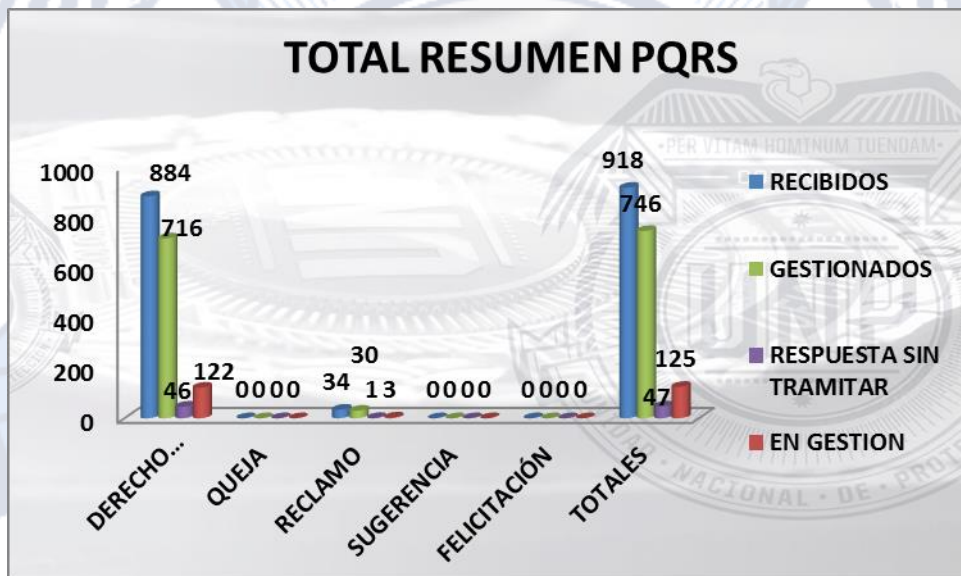
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO						
MARZO	DERECHO PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	TOTALES
RECIBIDOS	9	0	0	0	0	9
GESTIONADOS	8	0	0	0	0	8
RESPUESTA SIN TRAMITAR	0	0	0	0	0	0
EN GESTION	1	0	0	0	0	1





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

3.9 RESUMEN PETICIONES QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS) MARZO DE 2016

RESUMEN TOTAL DE PQRS DEL MES MARZO DE 2016						
MARZO	DERECHO PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	TOTALES
RECIBIDOS	884	0	34	0	0	918
GESTIONADOS	716	0	30	0	0	746
RESPUESTA SIN TRAMITAR	46	0	1	0	0	47
EN GESTION	122	0	3	0	0	125

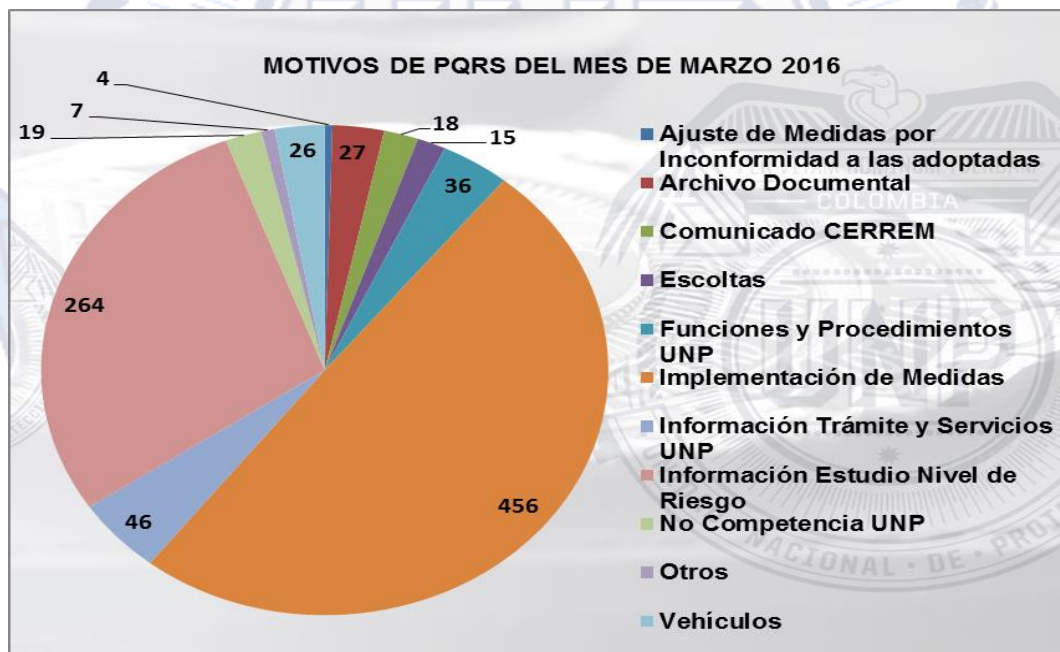




Fuente: Información suministrada por cada una de las dependencias de la Unidad Nacional de Protección –UNP e información evidenciada por el GAU.

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

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

MOTIVOS DE PQRS DEL MES DE MARZO 2016	
MOTIVOS	FRECUENCIA
Ajuste de Medidas por Inconformidad a las adoptadas	4
Archivo Documental	27
Comunicado CERREM	18
Escoltas	15
Funciones y Procedimientos UNP	36
Implementación de Medidas	456
Información Trámite y Servicios UNP	46
Información Estudio Nivel de Riesgo	264
No Competencia UNP	19
Otros	7
Vehículos	26
TOTAL MOTIVOS	918



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

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

POBLACIÓN DE PQRS DEL MES DE MARZO 2016	
ACR	15
Dirigentes, Representantes de Organizaciones DDH.	129
Apoderados o Profesionales Forenses	4
Dirigentes o Activistas de Grupos Políticos	11
Dirigentes o Activistas Sindicales.	32
Dirigentes Representantes de Grupos Étnicos	57
Docentes	10
Entidad Pública	216
Otros	10
Periodistas y Comunicadores Sociales.	12
Personas del Común	56
Servidores Públicos	78
Víctimas de Violación de los Derechos Humanos	288
TOTAL	918



INFORME CONSOLIDADO

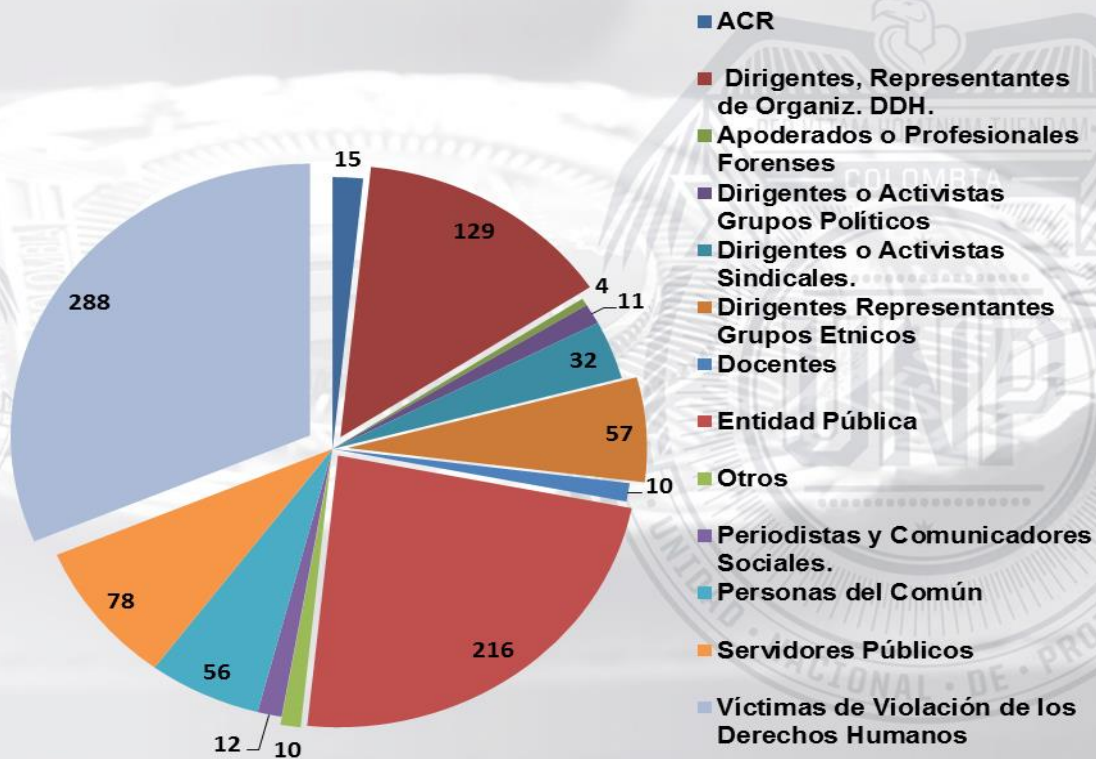
MARZO 2016



GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



POBLACIÓN DE PQRS DEL MES DE MARZO 2016



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

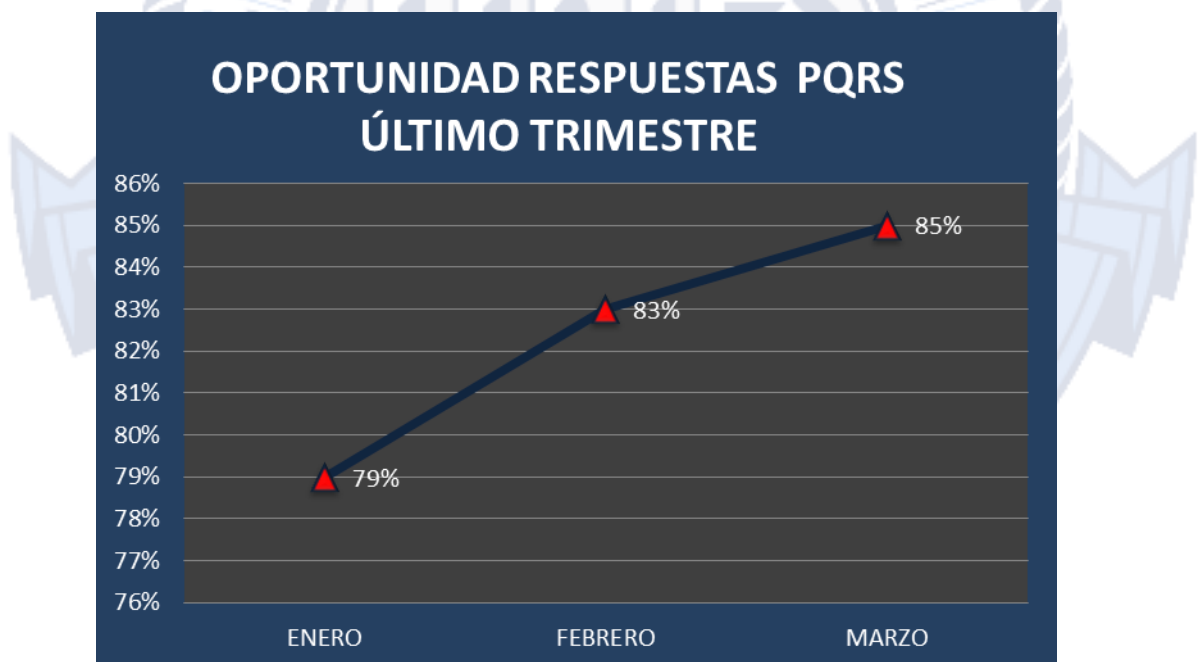
6. COMPARATIVO PQRS ULTIMO TRIMESTRE (ENERO, FEBRERO y MARZO)



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 (ENERO/FEBRERO Y MARZO)			
PQRS	MESES		
	ENERO	FEBRERO	MARZO
% DE PQRS CONTESTADAS EN TÉRMINOS DE OPORTUNIDAD	79%	83%	85%

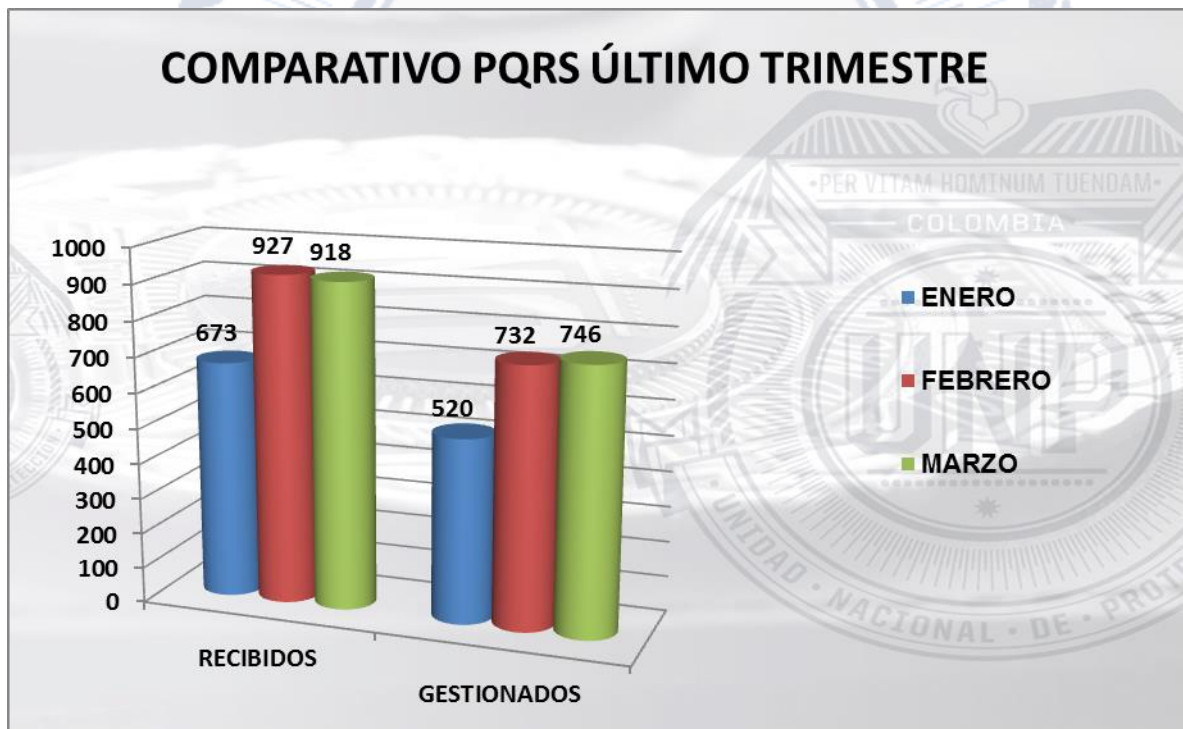




	INFORME CONSOLIDADO MARZO 2016	
	GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

6.2 FLUJO PQRS

A continuación se relaciona el flujo de PQRS radicadas en el último trimestre, no sin antes recordar que en este acápite se hace alusión a 2518 PQRS recibidas en el último trimestre (Enero, Febrero y Marzo) 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 datos estadísticos solo se observa el flujo de las mismas por mes.

COMPARATIVO PQRS ÚLTIMO TRIMESTRE				
PQRS	MESES	ENERO	FEBRERO	MARZO
	RECIBIDOS	673	927	918
	TRAMITADOS	520	732	746



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

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

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

ORIENTACIÓN: 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 Marzo 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 Marzo 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 MARZO 2016	
	GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

TABULACIÓN DE ENCUESTAS
PERIODO 1° MARZO 2016

TABULACIÓN DE ENCUESTAS BOGOTÁ MARZO 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	SI	3	3	SI	SI	BUENO	M
3	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
4	NO	5	5	SI	SI	BUENO	F
5	NO	2	2	NO	NO	MALO	F
6	SI	4	4	SI	SI	BUENO	M
7	SI	4	5	SI	SI	BUENO	F
8	SI	3	3	NO	NO	REGULAR	F
9	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
10	NO	5	5	SI	SI	BUENO	M
11	NO	4	5	SI	SI	BUENO	M
12	SI	3	3	NO	NO	REGULAR	M
13	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
14	SI	4	4	SI	SI	BUENO	M
15	SI	4	5	SI	SI	BUENO	F
16	SI	3	4	SI	SI	BUENO	M
17	SI	4	4	SI	SI	BUENO	M
18	SI	3	4	SI	SI	BUENO	M
19	NO	4	4	SI	SI	BUENO	F
20	NO	4	4	SI	SI	BUENO	F
21	SI	3	4	SI	SI	BUENO	F
22	SI	3	2	NO	NO	REGULAR	M
23	SI	4	5	SI	SI	BUENO	M
24	SI	3	4	SI	SI	BUENO	M
25	SI	3	5	SI	SI	BUENO	F
26	SI	3	4	SI	SI	BUENO	M
27	SI	3	4	SI	SI	BUENO	M



INFORME CONSOLIDADO



MARZO 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



28	SI	2	3	NO	NO	REGULAR	F
29	SI	4	5	SI	SI	BUENO	F
30	SI	3	4	SI	SI	BUENO	F
31	SI	4	5	SI	SI	BUENO	M
32	SI	3	4	SI	SI	BUENO	M
33	SI	3	4	SI	SI	BUENO	M
34	SI	3	4	SI	SI	BUENO	M
35	SI	2	3	NO	NO	REGULAR	F
36	SI	3	4	SI	SI	BUENO	F
37	SI	4	5	SI	SI	BUENO	F
38	SI	3	4	SI	SI	BUENO	M
39	SI	4	5	SI	SI	BUENO	F
40	SI	4	5	SI	SI	BUENO	M
41	NO	4	4	NO	NO	BUENO	M
42	NO	5	5	SI	SI	BUENO	F
43	NO	5	5	SI	SI	BUENO	M
44	NO	5	5	SI	SI	BUENO	F
45	NO	4	5	SI	SI	BUENO	M
46	NO	5	5	SI	SI	BUENO	M
47	NO	5	5	SI	SI	BUENO	M
48	SI	4	5	SI	SI	BUENO	M
49	NO	5	5	SI	SI	BUENO	M
50	NO	4	4	SI	SI	BUENO	M
51	NO	5	4	SI	SI	BUENO	F
52	NO	5	5	SI	SI	BUENO	M
53	NO	4	5	SI	SI	BUENO	M
54	NO	5	4	SI	SI	BUENO	M
55	NO	5	4	SI	SI	BUENO	M
56	NO	5	4	SI	SI	BUENO	M
57	NO	4	4	SI	SI	BUENO	M
58	NO	5	5	SI	SI	BUENO	M
59	NO	5	5	SI	SI	BUENO	F
60	NO	5	5	SI	SI	BUENO	M
61	NO	4	5	SI	SI	BUENO	M

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

62	NO	4	4	SI	SI	BUENO	M
63	NO	4	4	SI	SI	BUENO	F
64	NO	5	4	SI	SI	BUENO	F
65	NO	5	4	SI	SI	BUENO	F
66	NO	4	4	SI	SI	BUENO	M
67	NO	4	4	SI	SI	BUENO	F
68	NO	4	3	SI	SI	BUENO	M
69	NO	4	5	SI	SI	BUENO	F
70	NO	4	5	SI	SI	BUENO	M
71	NO	4	5	SI	SI	BUENO	M
72	NO	4	5	SI	SI	BUENO	F
73	NO	4	5	SI	SI	BUENO	M
74	NO	4	4	SI	SI	BUENO	M
75	NO	5	4	SI	SI	BUENO	F
76	NO	4	5	SI	SI	BUENO	M
77	NO	4	5	SI	SI	BUENO	M
78	NO	4	4	SI	SI	BUENO	M
79	NO	4	4	SI	SI	BUENO	F
80	NO	5	4	SI	SI	BUENO	F
81	NO	5	5	SI	SI	BUENO	M
82	NO	4	4	SI	SI	BUENO	M
83	NO	4	4	SI	SI	BUENO	F
84	NO	4	4	SI	SI	BUENO	M
85	NO	5	4	SI	SI	BUENO	M
86	NO	4	5	SI	SI	REGULAR	F
87	NO	4	4	SI	SI	BUENO	M
88	NO	4	4	SI	SI	BUENO	M
89	NO	4	4	SI	SI	BUENO	M
90	NO	4	4	SI	SI	BUENO	M
91	NO	4	4	SI	SI	BUENO	M
92	NO	5	4	SI	SI	BUENO	F
93	NO	5	5	SI	SI	REGULAR	M
94	NO	5	5	SI	SI	BUENO	M
95	NO	5	5	SI	SI	BUENO	M



INFORME CONSOLIDADO

MARZO 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



96	NO	4	4	SI	SI	BUENO	M
97	NO	5	4	SI	SI	BUENO	M
98	NO	5	4	SI	SI	BUENO	M
99	NO	5	4	SI	SI	BUENO	M
100	NO	5	5	SI	SI	BUENO	M
101	NO	5	4	SI	SI	BUENO	M
102	NO	5	5	SI	SI	BUENO	F
103	NO	4	4	SI	SI	BUENO	M
104	NO	5	5	SI	SI	BUENO	M
105	NO	4	4	SI	SI	BUENO	F
106	NO	5	5	SI	SI	BUENO	F
107	NO	5	5	SI	SI	BUENO	M
108	NO	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	4	SI	SI	BUENO	M
112	SI	4	5	SI	SI	BUENO	F
113	SI	4	5	SI	SI	BUENO	M
114	SI	4	5	SI	SI	BUENO	F
115	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
116	SI	4	5	SI	SI	BUENO	M
117	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
118	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
119	SI	4	4	SI	SI	BUENO	M
120	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
121	SI	4	5	SI	SI	BUENO	M
122	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
123	SI	4	5	SI	SI	BUENO	M
124	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
125	SI	5	4	SI	SI	BUENO	M
126	SI	4	5	SI	SI	BUENO	M
127	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
128	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
129	SI	4	5	SI	SI	BUENO	M



INFORME CONSOLIDADO

MARZO 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



130	SI	5	4	SI	SI	BUENO	M
131	SI	4	5	SI	SI	BUENO	F
132	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
133	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
134	SI	5	4	SI	SI	BUENO	M
135	SI	5	4	SI	SI	BUENO	F
136	SI	5	4	SI	SI	BUENO	M
137	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
138	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
139	SI	5	4	SI	SI	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	F
143	SI	4	5	SI	SI	BUENO	M
144	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
145	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
146	SI	5	4	SI	SI	BUENO	M
147	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
148	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
149	SI	5	4	SI	SI	BUENO	M
150	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
151	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
152	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
153	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
154	SI	5	4	SI	SI	BUENO	F
155	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
156	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
157	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
158	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
159	SI	5	4	SI	SI	BUENO	M
160	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
161	SI	3	4	SI	SI	BUENO	M
162	SI	4	5	SI	SI	BUENO	M
163	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M



INFORME CONSOLIDADO

MARZO 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



164	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
165	SI	5	4	SI	SI	BUENO	F
166	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
167	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
168	SI	5	4	SI	SI	BUENO	M
169	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
170	SI	4	4	SI	SI	BUENO	F
171	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
172	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
173	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
174	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
175	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
176	SI	4	4	SI	SI	BUENO	M
177	SI	4	4	SI	SI	BUENO	F
178	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
179	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
180	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
181	SI	4	5	SI	SI	BUENO	F
182	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
183	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
184	SI	5	4	SI	SI	BUENO	M
185	SI	4	5	SI	SI	BUENO	F
186	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
187	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
188	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
189	SI	4	4	SI	SI	BUENO	F
190	SI	5	4	SI	SI	BUENO	M
191	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
192	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
193	SI	4	4	SI	SI	BUENO	M
194	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
195	SI	4	4	SI	SI	BUENO	M
196	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
197	SI	4	5	SI	SI	BUENO	M



INFORME CONSOLIDADO

MARZO 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



198	SI	4	5	SI	SI	BUENO	M
199	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
200	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
201	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
202	SI	4	4	SI	SI	BUENO	M
203	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
204	SI	4	5	SI	SI	BUENO	F
205	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
206	SI	4	4	SI	SI	BUENO	F
207	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
208	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
209	SI	4	4	SI	SI	BUENO	M
210	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
211	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
212	SI	4	4	SI	SI	BUENO	M
213	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
214	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
215	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
216	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
217	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
218	SI	4	4	SI	SI	BUENO	M
219	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
220	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
221	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
222	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
223	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
224	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
225	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
226	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
227	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
228	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
229	SI	4	5	SI	SI	BUENO	M
230	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
231	SI	4	5	SI	SI	BUENO	M



INFORME CONSOLIDADO



MARZO 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



232	SI	4	4	SI	SI	BUENO	M
233	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
234	SI	4	4	SI	SI	BUENO	M
235	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
236	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
237	SI	4	4	SI	SI	BUENO	M
238	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
239	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
240	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
241	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
242	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
243	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
244	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
245	SI	4	4	SI	SI	BUENO	M
246	SI	4	4	SI	SI	BUENO	F
247	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
248	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
249	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
250	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
251	SI	5	4	SI	SI	BUENO	M
252	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
253	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
254	SI	4	5	SI	SI	BUENO	M
255	SI	4	5	SI	SI	BUENO	M
256	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
257	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
258	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
259	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
260	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
261	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
262	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
263	SI	4	4	SI	SI	BUENO	M
264	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
265	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F

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

266	SI	4	5	SI	SI	BUENO	M
267	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
268	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
269	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
270	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
271	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
272	SI	4	4	SI	SI	BUENO	M
273	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
274	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
275	SI	4	5	SI	SI	BUENO	M
276	SI	4	5	SI	SI	BUENO	F
277	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
278	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
279	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
280	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
281	SI	4	4	SI	SI	BUENO	F
282	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
283	SI	4	4	SI	SI	BUENO	M
284	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
285	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M



RESULTADO ENCUESTA.

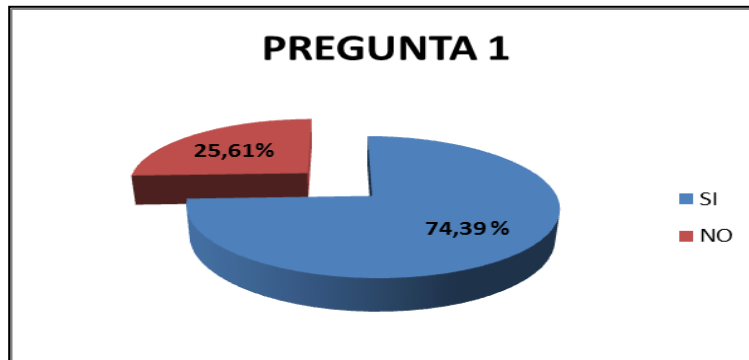
PARTICIPACIÓN

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 285 personas encuestadas 212 de ellas ya habían elevado una PQRS ante la entidad, lo cual corresponde al 74.39% de la población muestra.

Así las cosas solo el 25,61 % elevó por primera vez una PQRS ante la entidad.

PREGUNTA 1			
¿He hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?	SI	212	74,39 %
	NO	73	25,61 %
TOTAL		285	100,00 %

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





OPORTUNIDAD

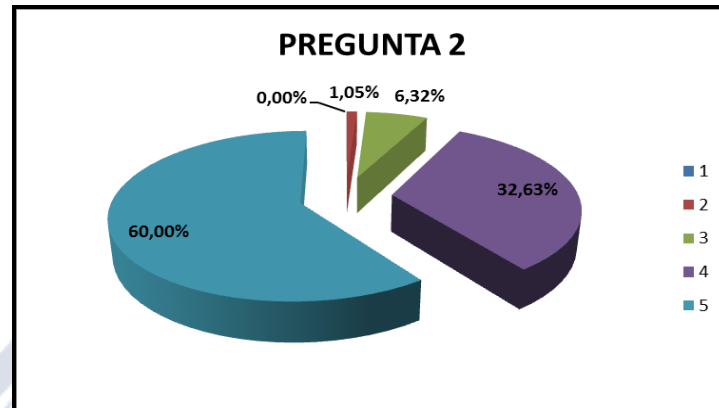
En lo atinente a la segunda pregunta “¿La respuesta a su Solicitud fue respondida oportunamente?”, la cual esta relacionada con la Oportunidad en la respuesta a PQRS y cuya escala de valoración esta dada de 1 a 5, siendo 1 el mas bajo y 5 el mas alto, se pudo establecer que:

El 92.63% 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 7.37% 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 0,00 %
	2	3 1,05 %
	3	18 6,32 %
	4	93 32,63 %
	5	171 60,00 %
TOTAL	285	100,00 %

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



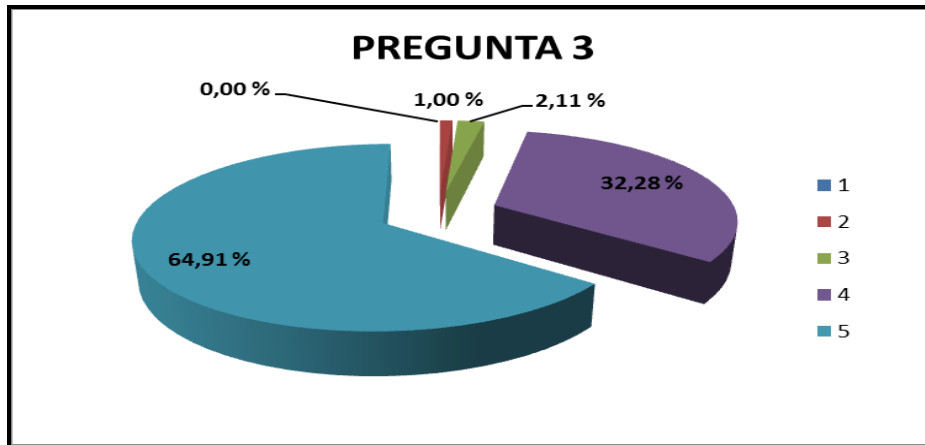
ORIENTACIÓN

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 97.19% de los encuestados han considerado que se siente satisfecho con la respuesta brindada, lo cual deviene de la debida orientación que ha dado el asesor en cada caso, correspondiendo este valor a la escala 4 y 5.

De tal manera, se observa que solo el 3.11% de los encuestados no se considera satisfecho con la respuesta.

PREGUNTA 3			
¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?	1	0	0,00 %
	2	2	1,00 %
	3	6	2,11 %
	4	92	32,28 %
	5	185	64,91 %
TOTAL		285	100 %



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 97.54% de los encuestados han considerado que el asesor contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes y este mismo 97.54% refirieron que las respuestas dadas por los asesores fueron claras y de fácil entendimiento.

Por el contrario, solo el 2.46% 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	278	97,54 %
	NO	7	2,46 %
TOTAL		285	100,00 %



INFORME CONSOLIDADO

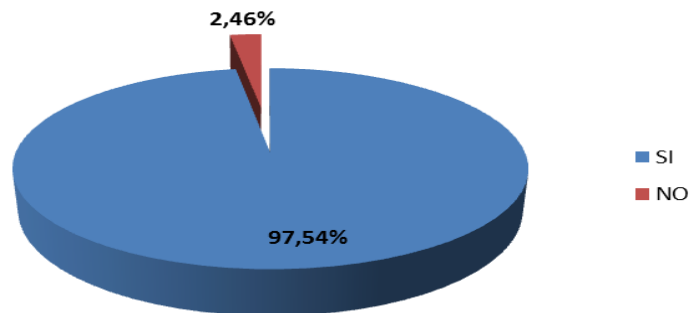
MARZO 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



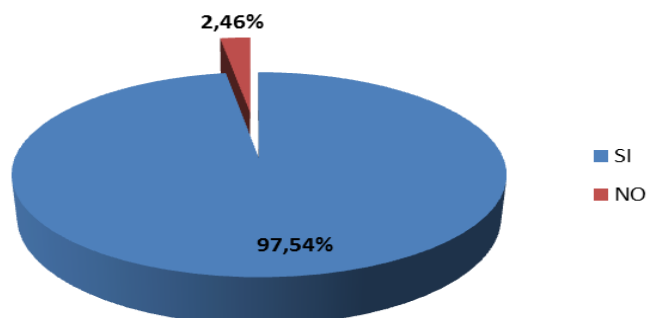
PREGUNTA 4





PREGUNTA 5

	SI	NO	TOTAL
¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?	278	7	285
	97,54 %	2,46 %	100,00 %

PREGUNTA 5

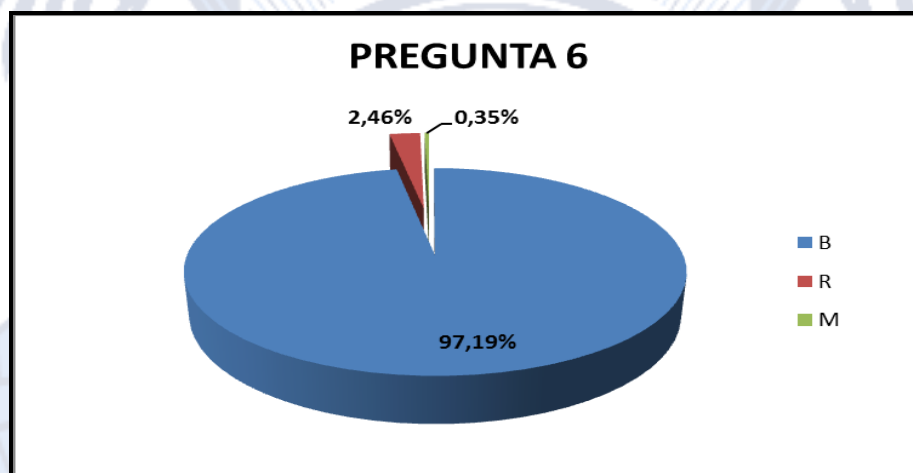


	INFORME CONSOLIDADO MARZO 2016	
	GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

SATISFACCIÓN

Por último la sexta pregunta **¿Cómo califica nuestro servicio?**, nos ayuda a determinar que el 97.19% de los encuestados encuentran que nuestro servicio es Bueno, el 2.46% califica nuestro servicio como regular y el 0.35% restante lo considero malo.

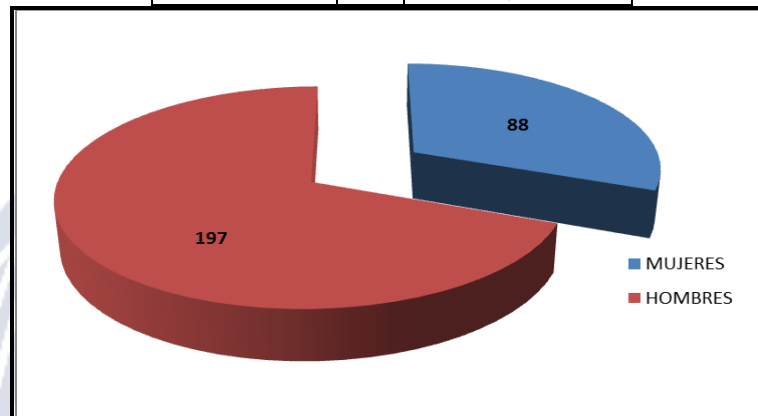
PREGUNTA 6			
¿Cómo clasifica nuestro servicio?	B	277	97,19 %
	R	7	2,46 %
	M	1	0,35 %
TOTAL		285	100,00 %



CANTIDAD DE HOMBRES Y MUJERES QUE CALIFICARON NUESTRO SERVICIO

En lo concerniente a “**¿Cantidad de hombres y mujeres que calificaron nuestro servicio?** De las 285 encuestas realizadas, se tiene que 197 son hombres que corresponde a un 69.12% y 88 son mujeres, correspondiendo al 30.88% del total de los encuestados durante el mes de Marzo.



TOTAL ENCUESTADOS		
MUJERES	88	30,88 %
HOMBRES	197	69,12 %
	285	100,00 %



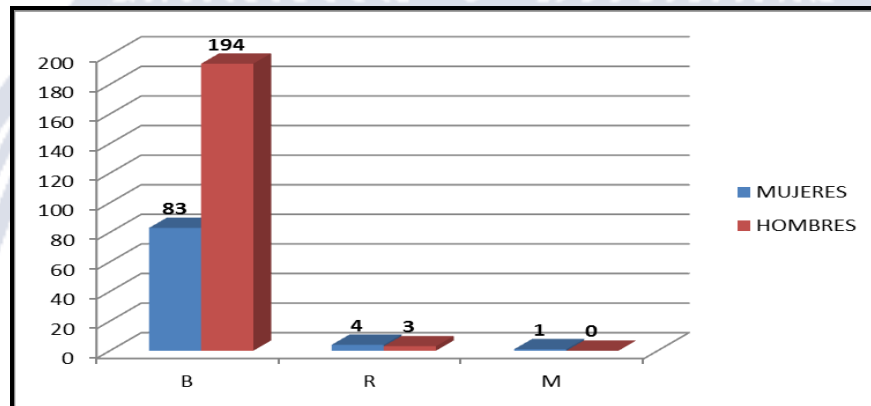
PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES Y HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO POR EL GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO.

De las 285 personas encuestadas en el mes de marzo del presente año, 88 son mujeres, correspondiendo al 30.88% del total de la población muestra, quienes consideraron nuestro servicio como bueno con un 94.31% y como malo con un 1.13%.

PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES ENCUESTADAS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	83	94.31 %
	R	4	4.54 %
	M	1	1.13 %
TOTAL		88	100.00 %

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



PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES ENCUESTADAS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	194	98.47 %
	R	3	1.52 %
	M	0	0 %
TOTAL		197	100.0



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 74.39% 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 30.88% de los encuestados son mujeres y que el 94.31% de las mismas, calificaron nuestro servicio como bueno y tan solo un 1.13% lo califica como malo.

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

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.

7.2 INFORME Y ANÁLISIS NIVEL REGIONAL

ATENCIÓN AL USUARIO EN REGIONALES



Como es de suma importancia para el G.A.U. y para la Entidad saber la percepción que tiene el usuario o beneficiario frente a la gestión ejecutada con sus PQRS, en cada una de las regionales de la UNP; durante el mes de marzo se consolidó la encuesta de satisfacción a cada una de las personas atendidas, realizando un total de 56 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.



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

**TABULACIÓN DE ENCUESTAS EFECTUADAS POR REGIONALES
PERIODO 1° MARZO DE 2016**

TABULACIÓN DE ENCUESTAS PERIODO DEL 1 AL 30 DE AGOSTO DE 2015 REGIONAL MARZO 2016								
Encuesta No.	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Sexo	SEDE
1	SI	1	2	SI	SI	BUENO	M	VILLAVICENCIO
2	SI	3	3	SI	SI	BUENO	M	VILLAVICENCIO
3	SI	5	3	SI	SI	REGULAR	F	VILLAVICENCIO
4	SI	4	5	SI	SI	BUENO	M	VILLAVICENCIO
5	NO	5	5	SI	SI	BUENO	M	VILLAVICENCIO
6	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M	CUCUTA
7	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M	CUCUTA
8	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M	CUCUTA
9	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M	CUCUTA
10	SI	4	4	SI	SI	BUENO	M	CUCUTA
11	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F	CUCUTA
12	SI	4	4	SI	SI	BUENO	F	CUCUTA
13	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F	CUCUTA
14	SI	3	5	SI	SI	REGULAR	F	CUCUTA
15	SI	4	4	SI	SI	BUENO	F	CUCUTA
16	SI	3	3	SI	SI	REGULAR	M	CUCUTA
17	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F	CUCUTA
18	SI	4	4	SI	SI	BUENO	M	BARRANCABERMEJA
19	SI	4	4	SI	SI	BUENO	F	BARRANCABERMEJA
20	SI	4	4	SI	SI	BUENO	F	BARRANCABERMEJA
21	SI	4	4	SI	SI	BUENO	M	BARRANCABERMEJA
22	SI	4	4	SI	SI	BUENO	F	BARRANCABERMEJA
23	SI	4	4	SI	SI	BUENO	M	BARRANCABERMEJA
24	SI	4	4	SI	SI	BUENO	F	BARRANCABERMEJA

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

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

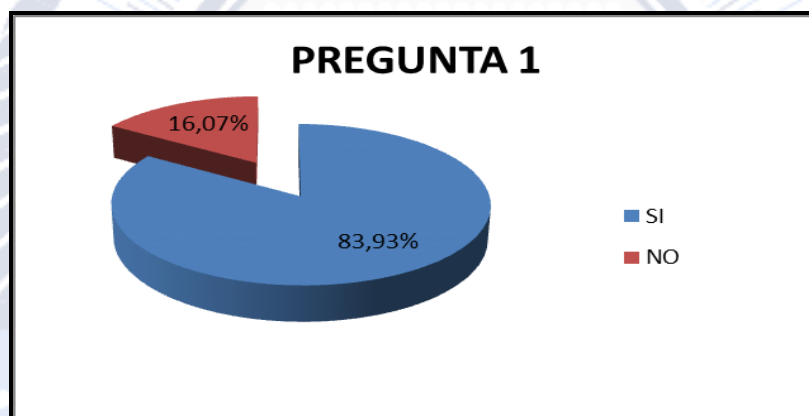
	INFORME CONSOLIDADO MARZO 2016	
	GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

ANÁLISIS 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 56 personas encuestadas el 83.93% de ellas ya habían elevado una PQRS ante la entidad y el 16.07% no lo había hecho.



PREGUNTA 1			
¿He hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?	SI	47	83,93 %
	NO	9	16,07 %
TOTAL		56	100,00



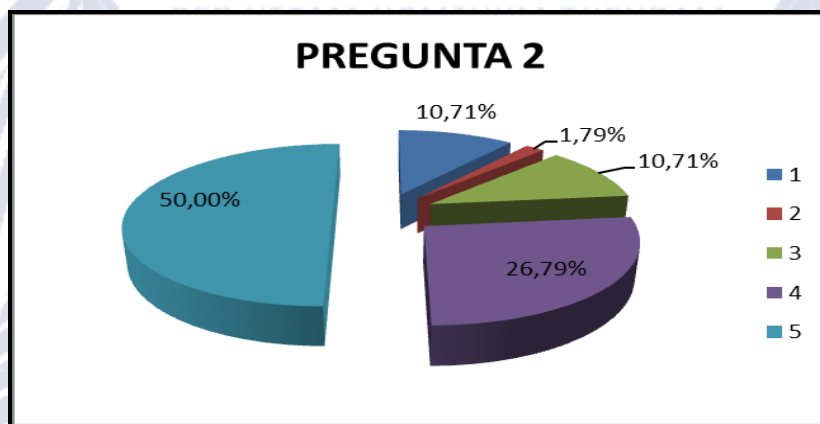
OPORTUNIDAD

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 76.79% 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 MARZO 2016	
	GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

PREGUNTA 2			
¿La respuesta a su Solicitud fue respondida oportunamente?	1	6	10,71 %
	2	1	1,79 %
	3	6	10,71 %
	4	15	26,79 %
	5	28	50,00 %
TOTAL		56	100,00 %





ORIENTACIÓN

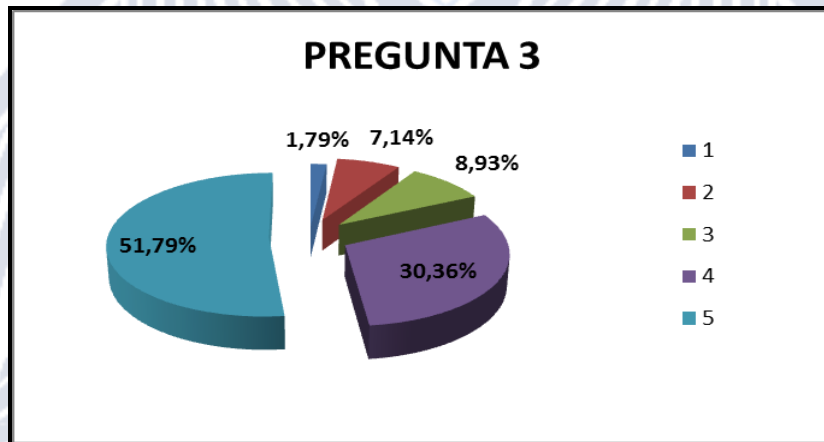
En lo referente a la tercera pregunta “¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?” y cuya escala de valoración esta dada de 1 a 5, siendo 1 el mas bajo y 5 el mas alto, se pudo establecer que:

El 82.15% 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 17.86% de los encuestados no se considera satisfecho con la respuesta.

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

PREGUNTA 3			
¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?	1	1	1,79 %
	2	4	7,14 %
	3	5	8,93 %
	4	17	30,36 %
	5	29	51,79 %
TOTAL		56	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 96.43% de los encuestados han considerado que el asesor contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes y el 0.0%refirió 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	54	96,43 %
	NO	2	3,57 %
TOTAL		56	100,00 %

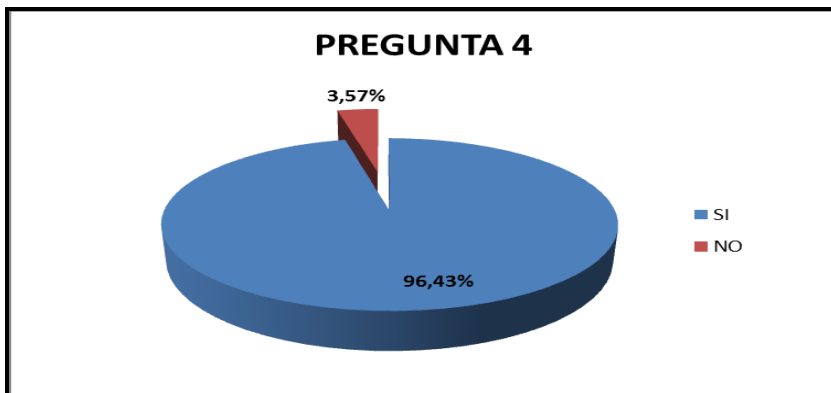


INFORME CONSOLIDADO

MARZO 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN





PREGUNTA 5			
¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?	SI	56	100,00 %
	NO	0	0,00 %
TOTAL		56	100,00 %

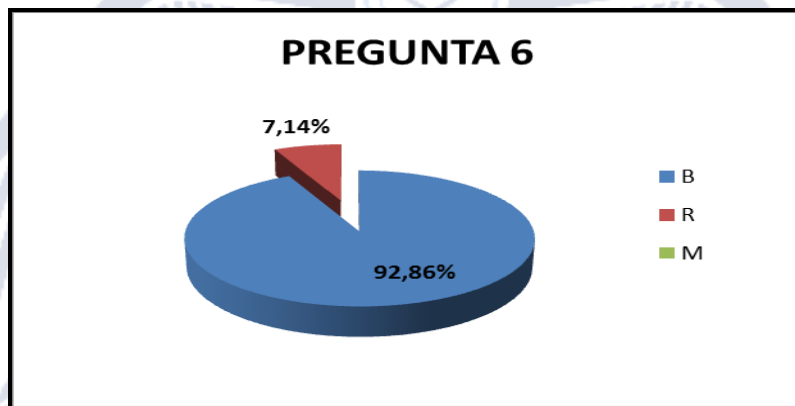


SATISFACCIÓN

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, el 7.14% de los encuestados lo califican como regular y el 0% lo califican como malo.

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



PREGUNTA 6			
¿Cómo clasifica nuestro servicio?	B	52	92,86 %
	R	4	7,14 %
	M	0	0,00 %
TOTAL		56	100,00 %

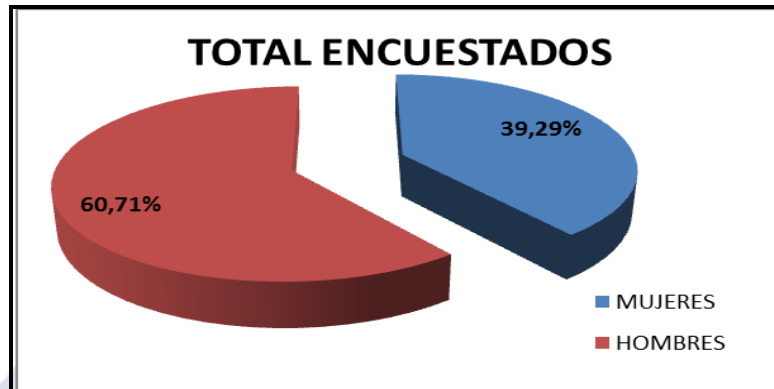


CANTIDAD DE HOMBRES Y MUJERES QUE CALIFICARON NUESTRO SERVICIO

En lo concerniente a “¿Cantidad de hombres y mujeres que calificaron nuestro servicio? De las 56 encuestas realizadas en las diferentes regionales, se tiene que 34 son hombres que corresponde a un 60.71% y 22 son mujeres y corresponde al 39.29% del total de los encuestados durante el mes de Marzo.

PERCEPCIÓN DEL SERVICIO			
¿Cantidad de hombres y mujeres que calificaron nuestro servicio?	HOMBRES	34	60.71 %
	MUJERES	22	39.29 %
TOTAL		56	100%

	INFORME CONSOLIDADO MARZO 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 56 personas encuestadas en el mes de marzo del presente año, 22 son mujeres, correspondiendo al 39.29% del total de la población muestra, quienes consideraron nuestro servicio como bueno con un 90.90% y como regular con un 9.09%.

PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES ENCUESTADAS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	20	90.90 %
	R	2	9.09 %
	M	0	0.0 %
TOTAL		22	100,00%

PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES ENCUESTADAS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	32	94.11 %
	R	2	5.88 %
	M	0	0.0 %
TOTAL		34	100,00%

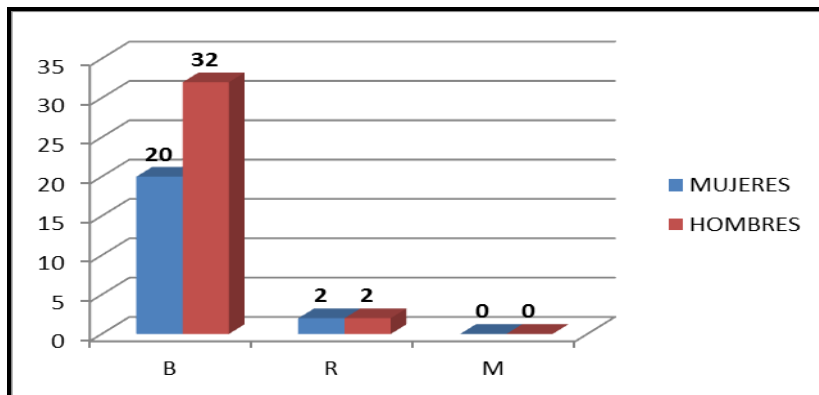


INFORME CONSOLIDADO

MARZO 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



CONCLUSIONES

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

- Aunque la muestra analizada sigue siendo baja, toda vez que la articulación con 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 83.93% de los encuestados ya había impetrado con anterioridad algún 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 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.

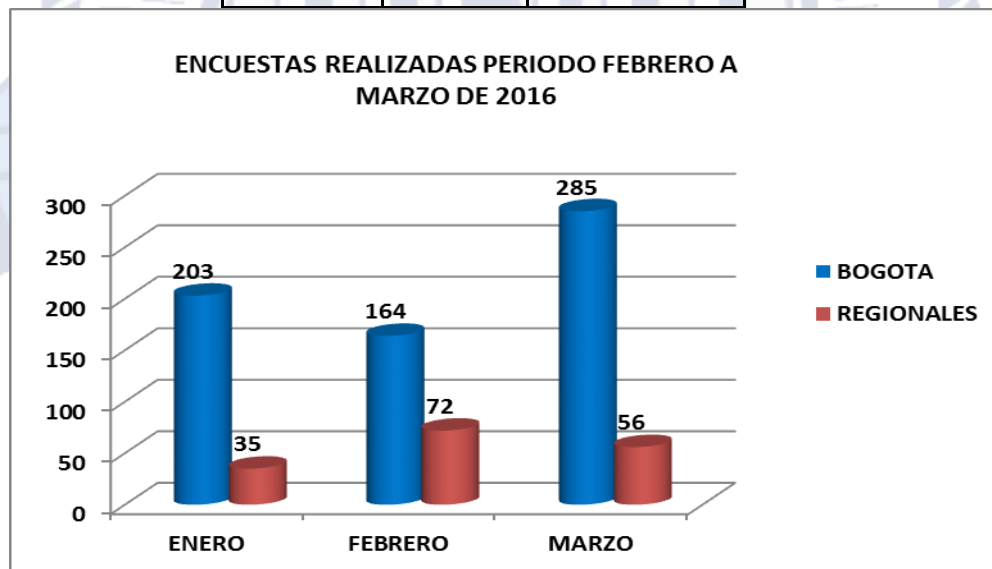
8. COMPARATIVO ENCUESTAS ULTIMO TRIMESTRE (ENERO, FEBRERO, MARZO)



**COMPARATIVO ENCUESTAS ÚLTIMO TRIMESTRE
(ENERO- FEBREO- MARZO DE 2016)**

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 DE FEBRERO A MARZO DE 2016		
	BOGOTA	REGIONALES
ENERO	203	35
FEBRERO	164	72
MARZO	285	56
TOTAL	652	163

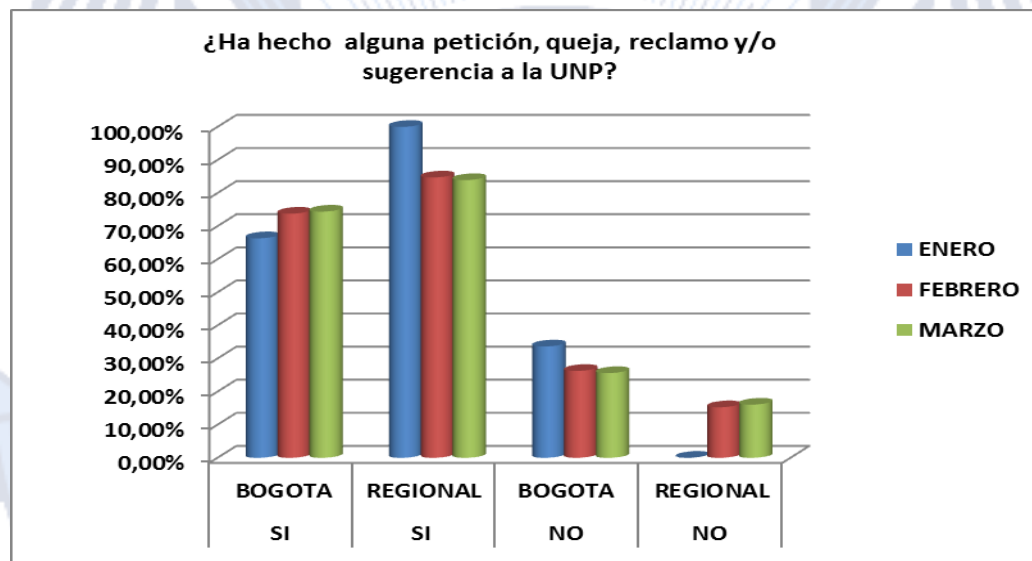


	INFORME CONSOLIDADO MARZO 2016	
	GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

➤ **RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS.**



PARTICIPACIÓN

1. ¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?				
	SI BOGOTA	SI REGIONAL	NO BOGOTA	NO REGIONAL
ENERO	66,34%	100,00%	33,66%	0,00%
FEBRERO	73,78%	84,72%	26,26%	15,28%
MARZO	74,39%	83,93%	25,61%	16,07%

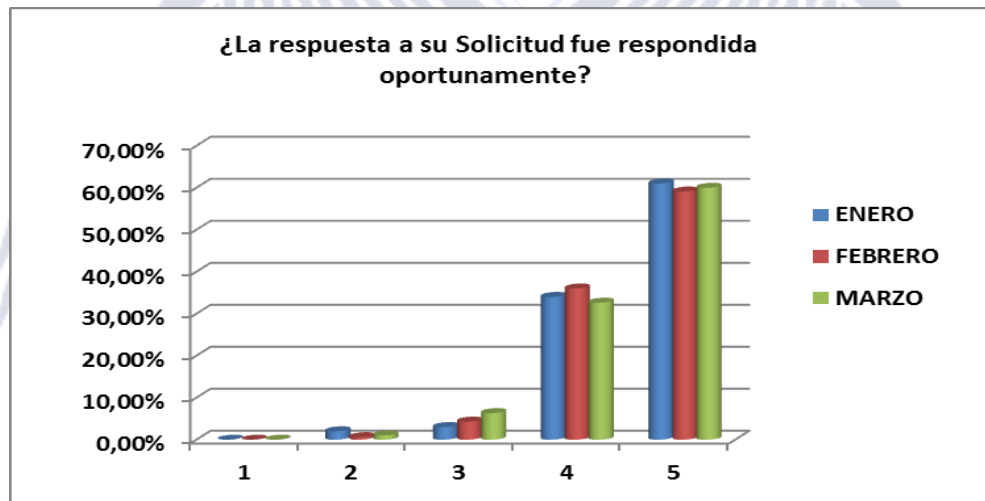


OPORTUNIDAD

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:



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

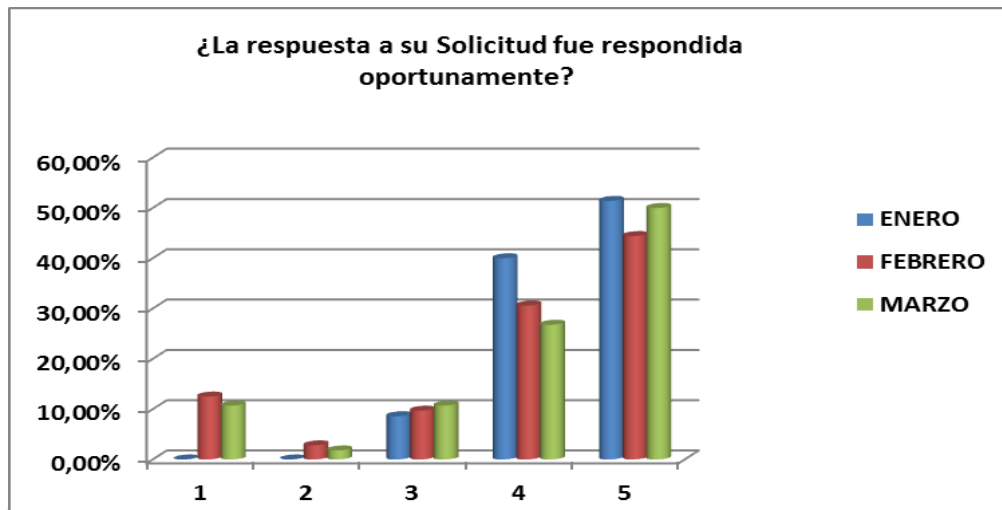
2. ¿La respuesta a su Solicitud fue respondida oportunamente?					
	1	2	3	4	5
ENERO	0,00%	2,00%	3,00%	34,00%	61,00%
FEBRERO	0,00%	0,60%	4,30%	36,00%	59,10%
MARZO	0,00%	1,05%	6,32%	32,63%	60,00%



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
ENERO	0,00%	0,00%	8,60%	40,00%	51,40%
FEBRERO	12,50%	2,80%	9,70%	30,60%	44,40%
MARZO	10,71%	1,79%	10,71%	26,79%	50,00%

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



ORIENTACIÓN

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

3. ¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?					
	1	2	3	4	5
ENERO	1,00%	0,50%	3,00%	29,90%	65,70%
FEBRERO	0,00%	1,20%	3,70%	31,10%	64,00%
MARZO	0,00%	1,00%	2,11%	32,28%	64,91%



INFORME CONSOLIDADO

MARZO 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



En lo referente a la tercera pregunta “**¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?**” y cuya escala de valoración esta dada de 1 a 5, siendo 1 el mas bajo y 5 el mas alto, De tal manera, con las respuestas dadas por las personas encuestadas en 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
ENERO	0,00%	0,00%	5,90%	32,40%	61,80%
FEBRERO	0,00%	1,20%	3,70%	31,10%	64,00%
MARZO	1,79%	7,14%	8,93%	30,36%	51,79%



INFORME CONSOLIDADO

MARZO 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



DOMINIO

4. ¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?

	SI Bogotá	NO Bogotá	SI Regional	NO Regional
ENERO	98,00%	2,00%	97,14%	2,86%
FEBRERO	95,73%	4,27%	90,28%	9,72%
MARZO	97,54%	2,46%	96,46%	3,57%



INFORME CONSOLIDADO

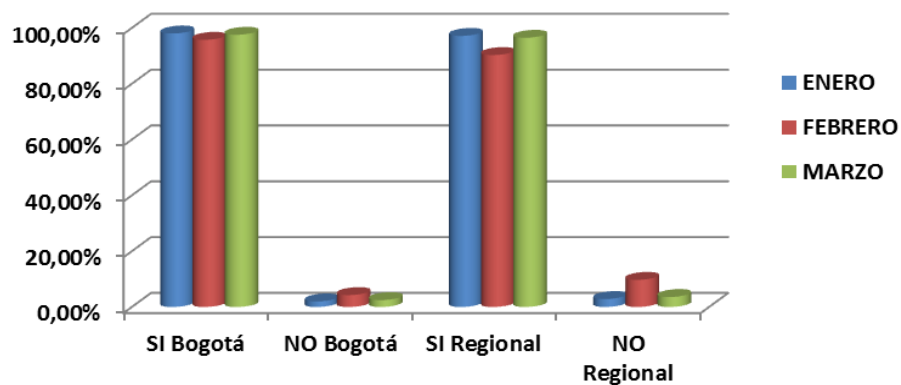
MARZO 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?



5. ¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?

	SI Bogotá	NO Bogotá	SI Regional	NO Regional
ENERO	97,97%	2,03%	97,14%	2,86%
FEBRERO	95,73%	4,27%	97,22%	2,78%
MARZO	97,54%	2,46%	100,00%	0,00%

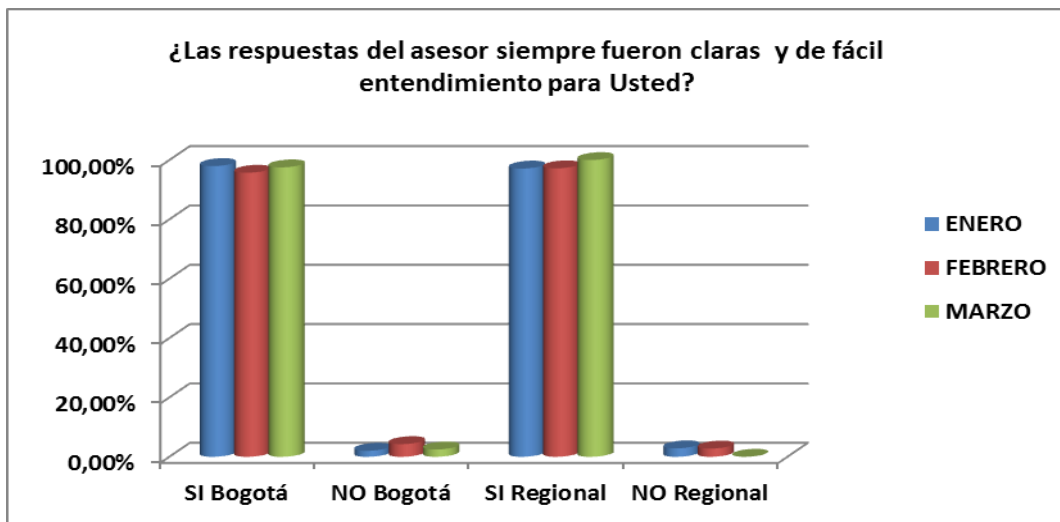


INFORME CONSOLIDADO

MARZO 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



SATISFACCION

6. ¿Cómo califica nuestros servicios?						
	BOGOTA			REGIONAL		
	BUENO	REGULAR	MALO	BUENO	REGULAR	MALO
ENERO	97,01%	1,49%	1,49%	100,00%	0,00%	0,00%
FEBRERO	95,12%	2,44%	2,44%	91,67%	5,56%	2,78%
MARZO	97,19%	2,46%	0,35%	92,86%	7,14%	0,00%

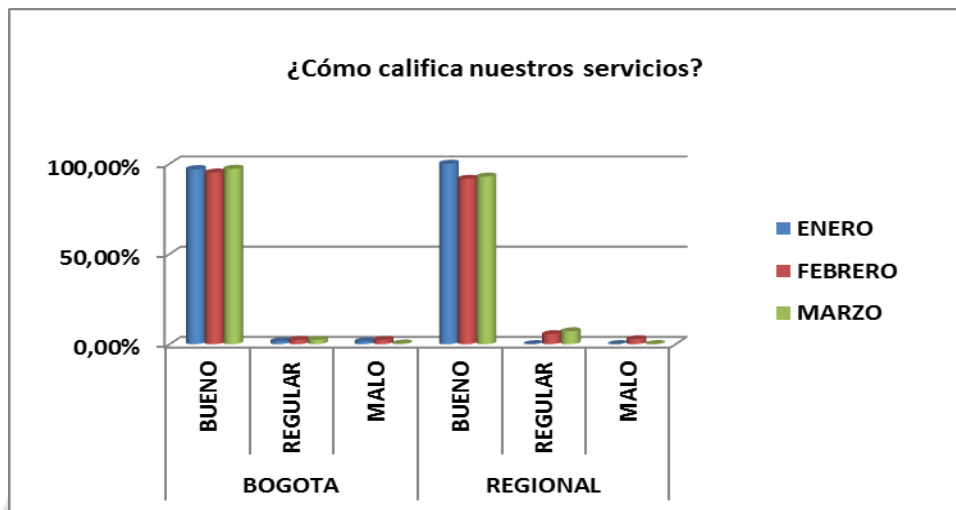


INFORME CONSOLIDADO

MARZO 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

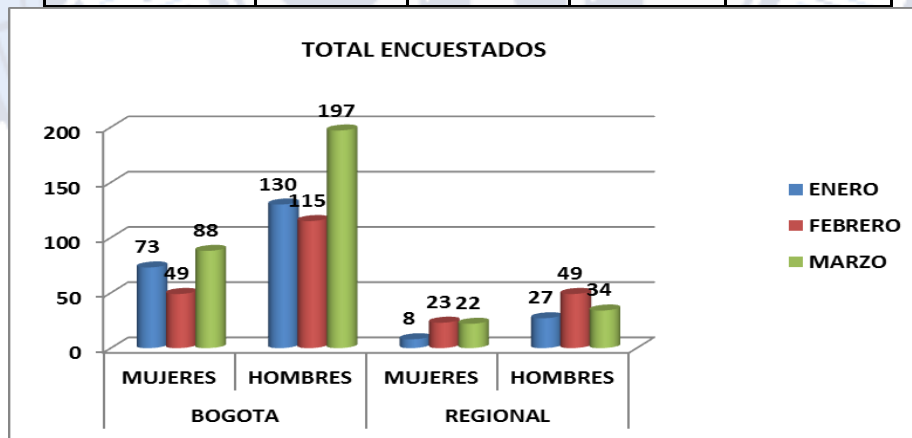
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN





APLICACIÓN DEL ENFOQUE DIFERENCIAL

He referencia a la “¿Cantidad de hombres y mujeres que calificaron nuestro servicio?”

TOTAL ENCUESTADOS				
	BOGOTA		REGIONAL	
	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES
ENERO	73	130	8	27
FEBRERO	49	115	23	49
MARZO	88	197	22	34

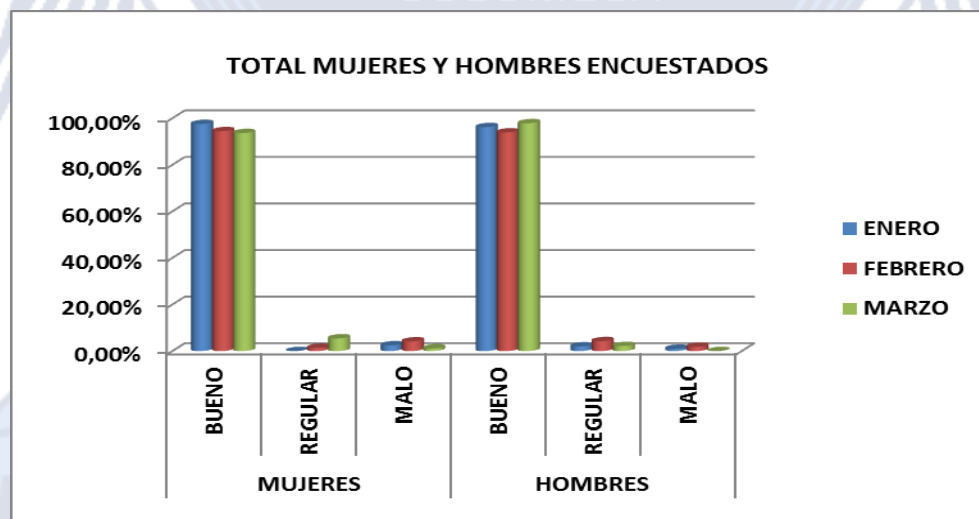


	INFORME CONSOLIDADO MARZO 2016	
	GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

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

Del total de personas encuestadas durante el periodo de Febrero a Marzo de 2016 consideraron que nuestro servicio es bueno

	MUJERES			HOMBRES		
	BUENO	REGULAR	MALO	BUENO	REGULAR	MALO
ENERO	97,53%	0,00%	2,47%	96,17%	2,00%	1,00%
FEBRERO	94,44%	1,38%	4,16%	93,90%	4,26%	1,83%
MARZO	93,63%	5,45%	1,13%	97,83%	2,16%	0,00%



Elaboró: Olga Lucía Medellín Ordóñez – Contratista
 Liliana Giraldo Trujillo – Contratista GAU
 Aprobó: María Jimena Yáñez Gálvez – Jefe Oficina Asesora Jurídica.