



**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN – UNP**

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

**BOGOTÁ D.C**

	<b>INFORME CONSOLIDADO</b>  <b>NOVIEMBRE 2015</b>	
	<b>GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO</b>	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>	

**TABLA DE CONTENIDO**

	Pág
1 PROPÓSITO.....	3
2 ALCANCE.....	3
3 ESTADO CONSOLIDADO DE PQRS POR DEPENDENCIAS.....	4
4. GESTION EN LAS RESPUESTAS A LAS PQRS.....	15
5. INFORME Y ANALISIS ENCUESTAS ATENCION AL USUARIO .....	16
6. INFORME Y ANALISIS ENCUESTAS ATENCION AL USUARIO.....	34
7. FERIA DE ATENCION AL USUARIO.....	43
8. ACCIONES DE MEJORA.....	44

	<b>INFORME CONSOLIDADO</b>  <b>NOVIEMBRE 2015</b>	
	<b>GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO</b>	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>	

## 1. PROPÓSITO

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

## 2. ALCANCE

El presente informe refleja las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) elevadas ante la entidad en el mes de Noviembre 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.

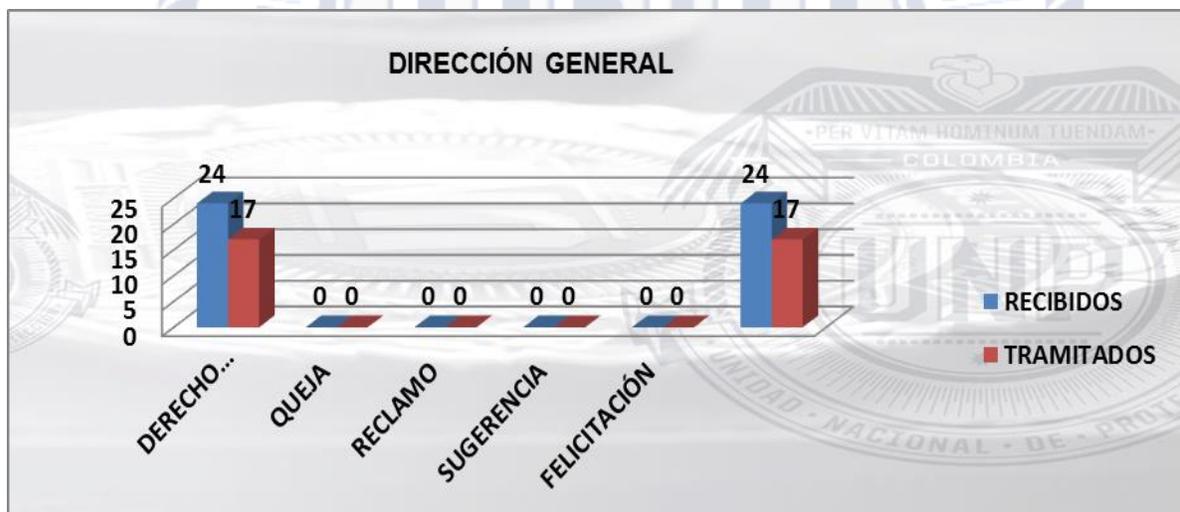
De igual manera, refleja la percepción del ciudadano frente a la atención a las PQRS, gracias a la herramienta creada para tal fin, consistente en la aplicación de la encuesta de satisfacción a los usuarios.

	<b>INFORME CONSOLIDADO</b>  <b>NOVIEMBRE 2015</b>	
	<b>GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO</b>	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>	

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

#### 3.1 DIRECCIÓN GENERAL

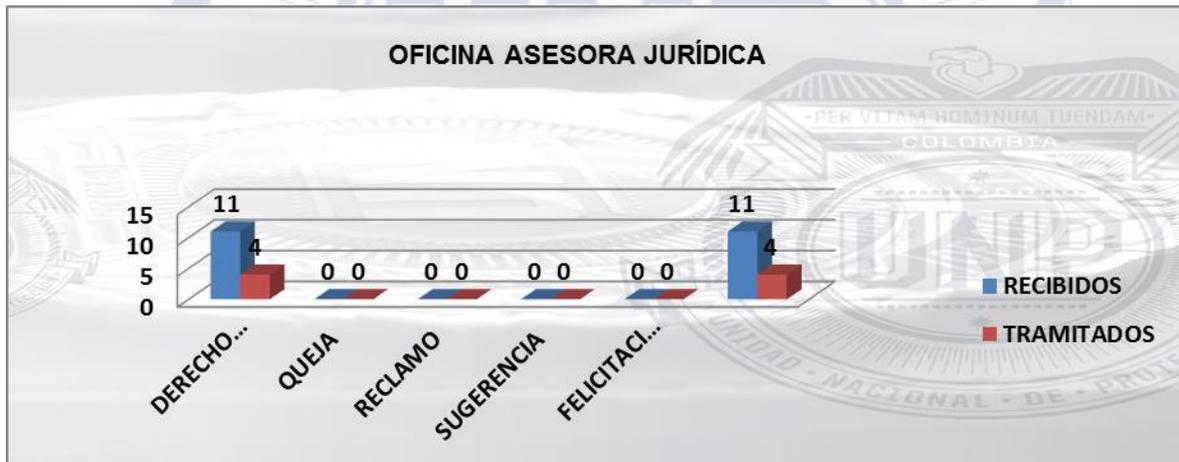
DIRECCIÓN GENERAL						
NOVIEMBRE	DERECHO PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	TOTALES
RECIBIDOS	24	0	0	0	0	24
TRAMITADOS	17	0	0	0	0	17



	<b>INFORME CONSOLIDADO</b>  <b>NOVIEMBRE 2015</b>	
	<b>GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO</b>	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>	

### 3.2 OFICINA ASESORA JURÍDICA

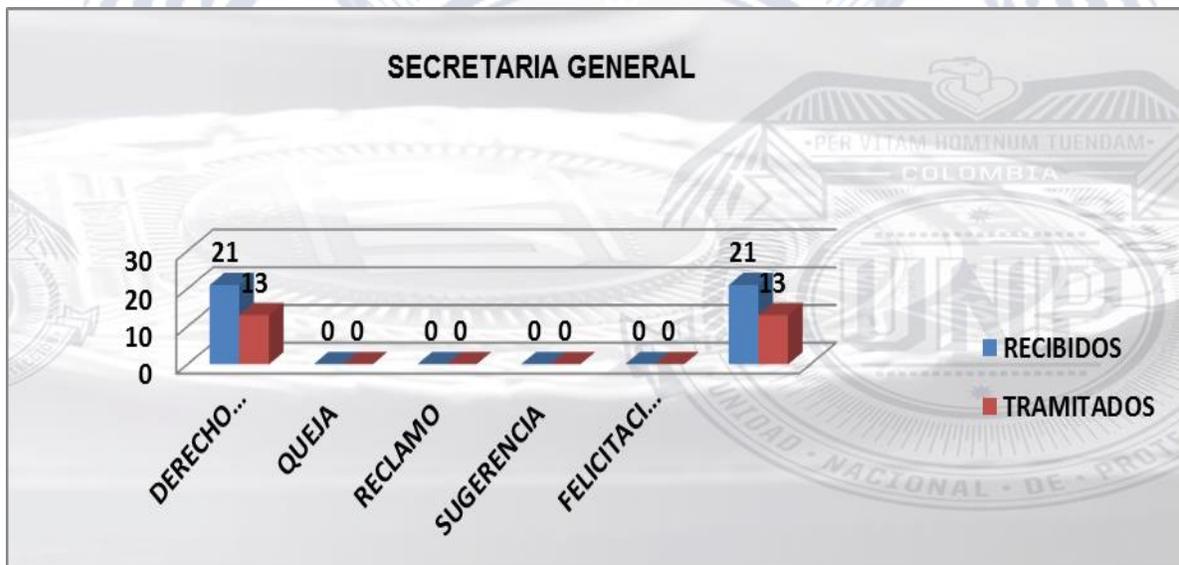
OFICINA ASESORA JURÍDICA						
NOVIEMBRE	DERECHO PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	TOTALES
RECIBIDOS	11	0	0	0	0	11
TRAMITADOS	4	0	0	0	0	4



	<b>INFORME CONSOLIDADO</b>  <b>NOVIEMBRE 2015</b>	
	<b>GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO</b>	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>	

### 3.3 SECRETARIA GENERAL

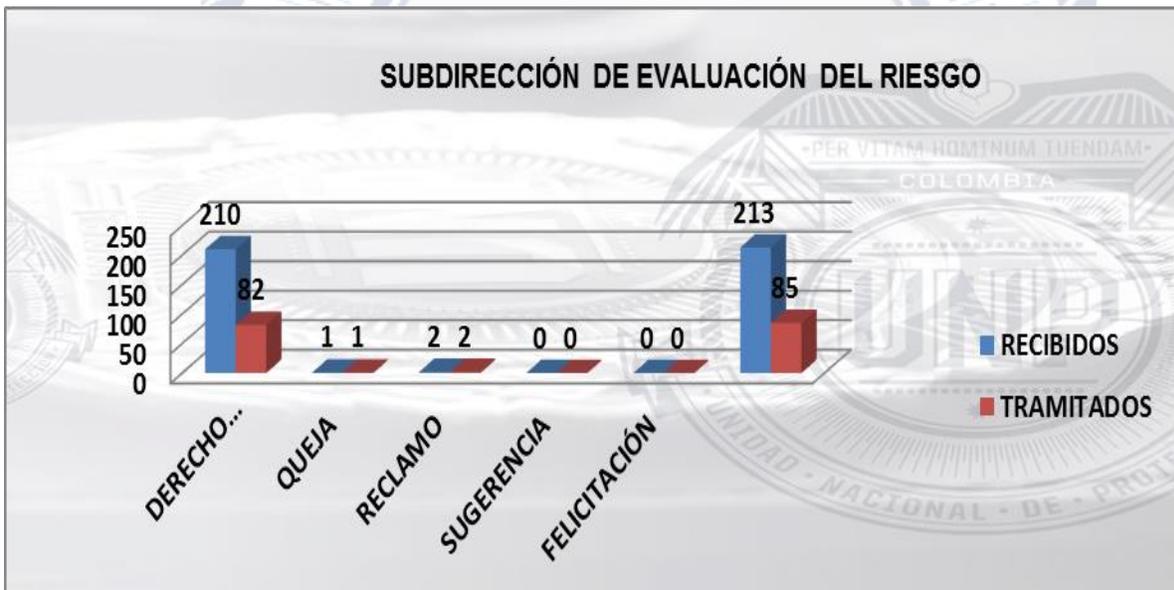
SECRETARIA GENERAL						
NOVIEMBRE	DERECHO PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	TOTALES
RECIBIDOS	21	0	0	0	0	21
TRAMITADOS	13	0	0	0	0	13



	<b>INFORME CONSOLIDADO</b>  <b>NOVIEMBRE 2015</b>	
	<b>GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO</b>	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>	

### 3.4 SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO

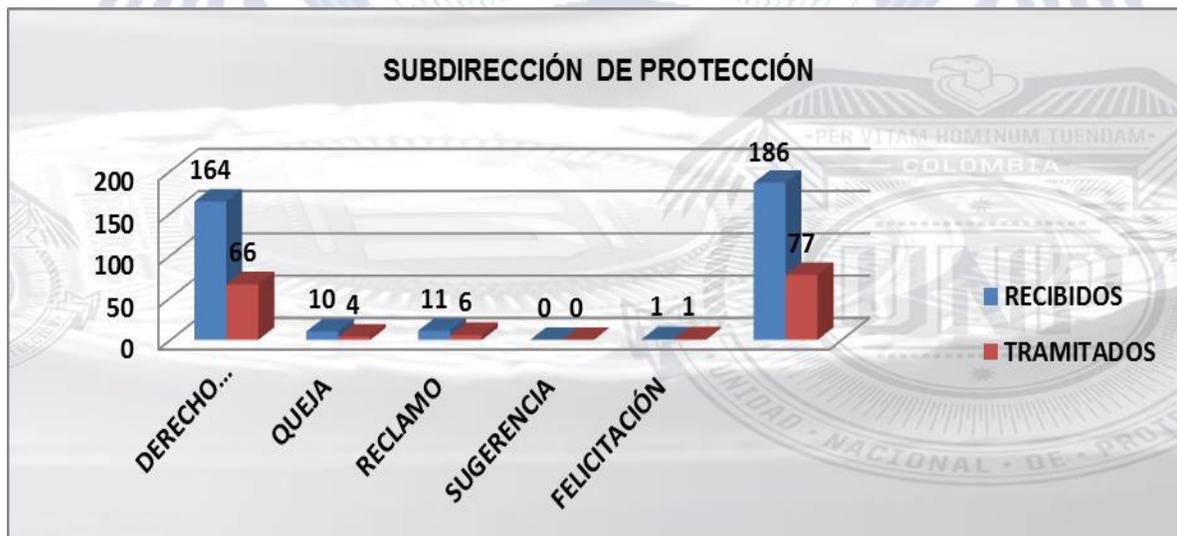
SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO						
NOVIEMBRE	DERECHO PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	TOTALES
RECIBIDOS	210	1	2	0	0	213
TRAMITADOS	82	1	2	0	0	85



	<b>INFORME CONSOLIDADO</b>  <b>NOVIEMBRE 2015</b>	
	<b>GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO</b>	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>	

### 3.5 SUBDIRECCION DE PROTECCIÓN

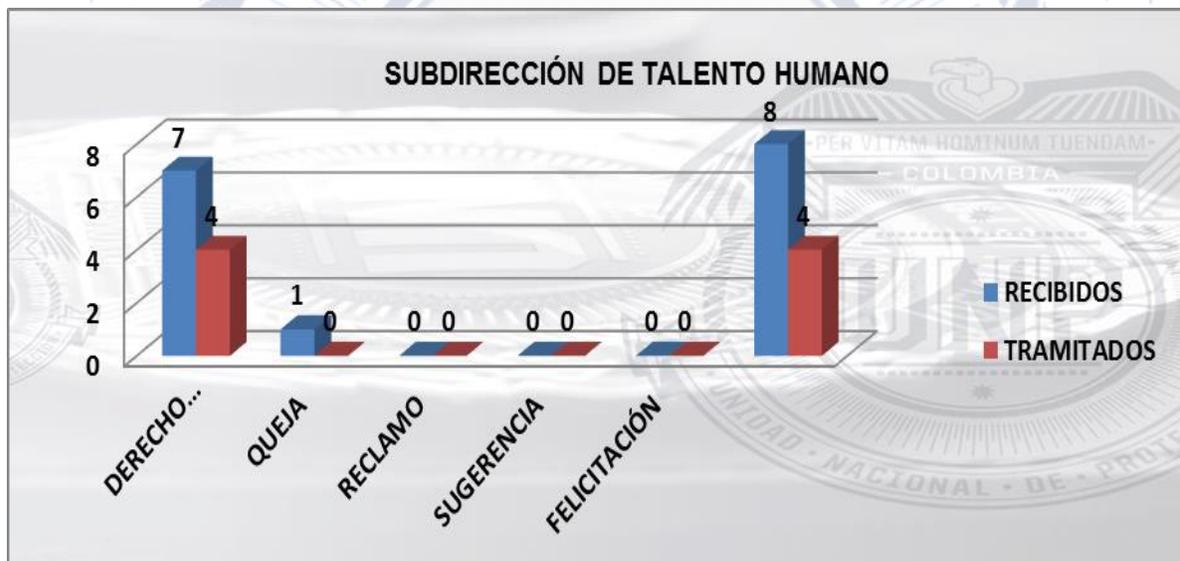
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN						
NOVIEMBRE	DERECHO PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	TOTALES
RECIBIDOS	164	10	11	0	1	186
TRAMITADOS	66	4	6	0	1	76



	<b>INFORME CONSOLIDADO</b>  <b>NOVIEMBRE 2015</b>	
	<b>GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO</b>	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>	

### 3.6. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

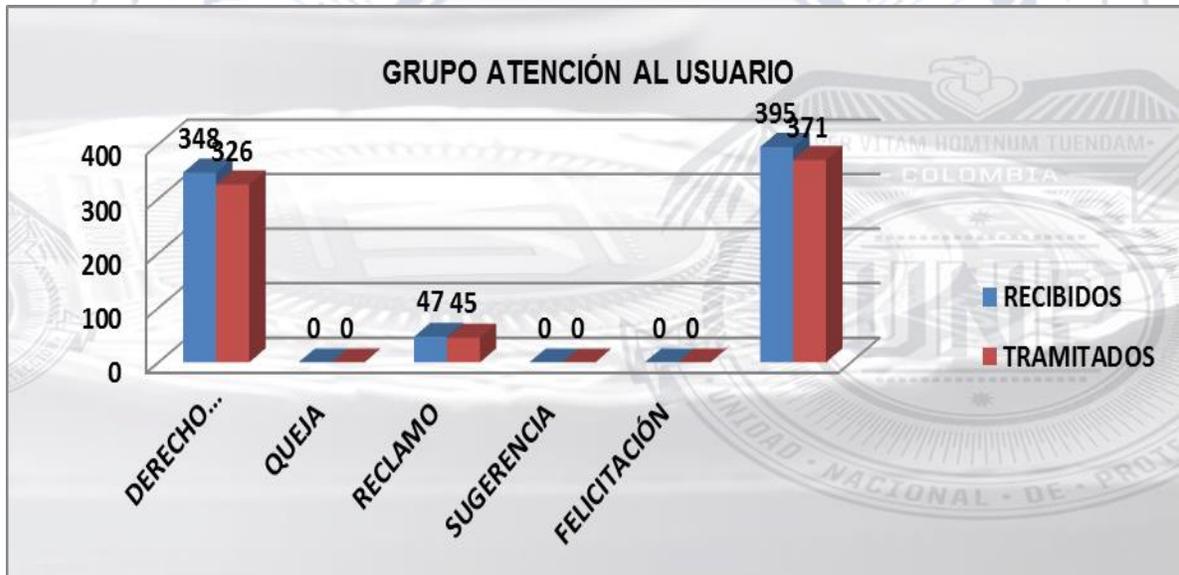
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO						
NOVIEMBRE	DERECHO PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	TOTALES
RECIBIDOS	7	1	0	0	0	8
TRAMITADOS	4	0	0	0	0	4



	<b>INFORME CONSOLIDADO</b>  <b>NOVIEMBRE 2015</b>	
	<b>GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO</b>	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>	

### 3.7 GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

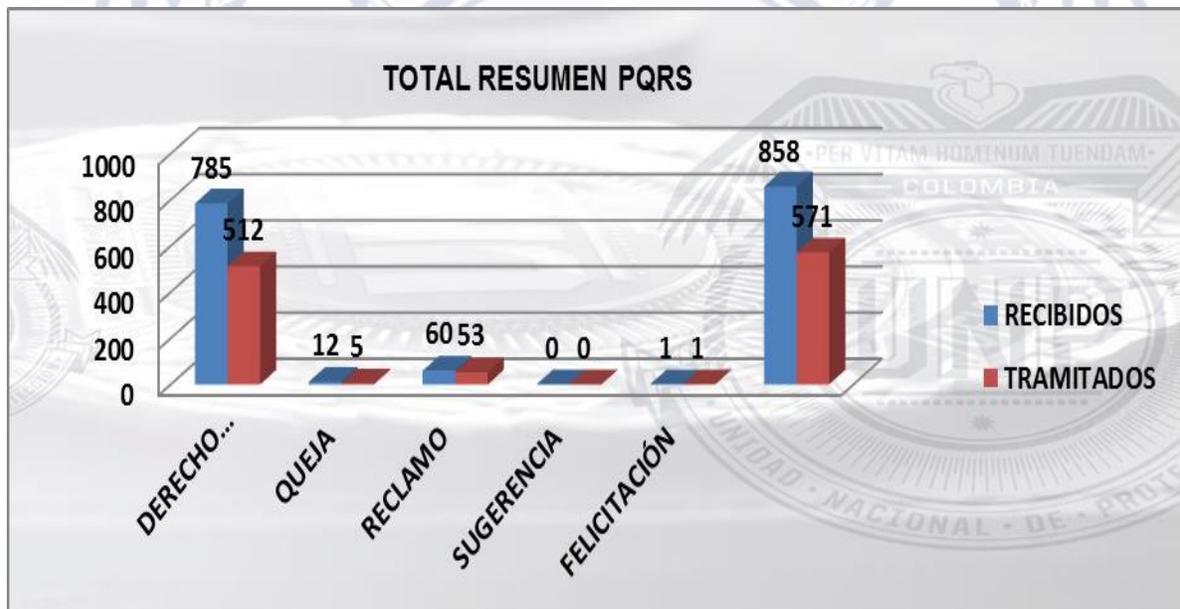
GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO						
NOVIEMBRE	DERECHO PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	TOTALES
RECIBIDOS	348	0	47	0	0	395
TRAMITADOS	326	0	45	0	0	371



	<b>INFORME CONSOLIDADO</b>  <b>NOVIEMBRE 2015</b>	
	<b>GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO</b>	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>	

### 3.8 RESUMEN PETICIONES QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS) TOTAL

TOTAL RESUMEN PQRS						
NOVIEMBRE	DERECHO PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	TOTALES
RECIBIDOS	785	12	60	0	1	858
TRAMITADOS	512	5	53	0	1	571



Fuente: Información suministrada por cada una de las dependencias de la Unidad Nacional de Protección -UNP.

	<b>INFORME CONSOLIDADO</b>  <b>NOVIEMBRE 2015</b>	
	<b>GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO</b>	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>	

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

MOTIVOS DE PQRS DEL MES DE NOVIEMBRE	
MOTIVOS	FRECUENCIA
Ajuste de Medidas por Inconformidad a las adoptadas	14
Comunicado CERREM	2
Implementación de Medidas	349
Información Estudio Nivel de Riesgo	303
Información Trámite y Servicios UNP	52
Operador Privado	14
Archivo Documental	12
No Competencia UNP	6
Vehículos	38
Escortas	54
Funciones y Procedimientos UNP	7
Estadísticas	7
TOTAL	858



# INFORME CONSOLIDADO

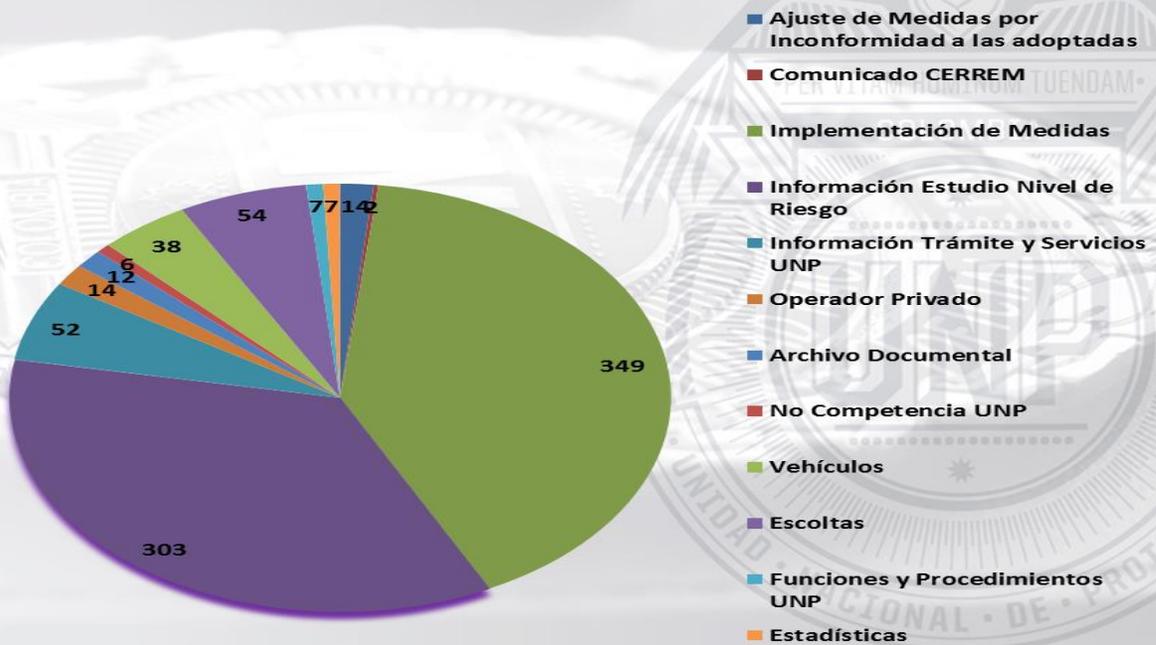
## NOVIEMBRE 2015

### GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

### UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



#### MOTIVOS DE PQRS DEL MES DE NOVIEMBRE





# INFORME CONSOLIDADO

## NOVIEMBRE 2015

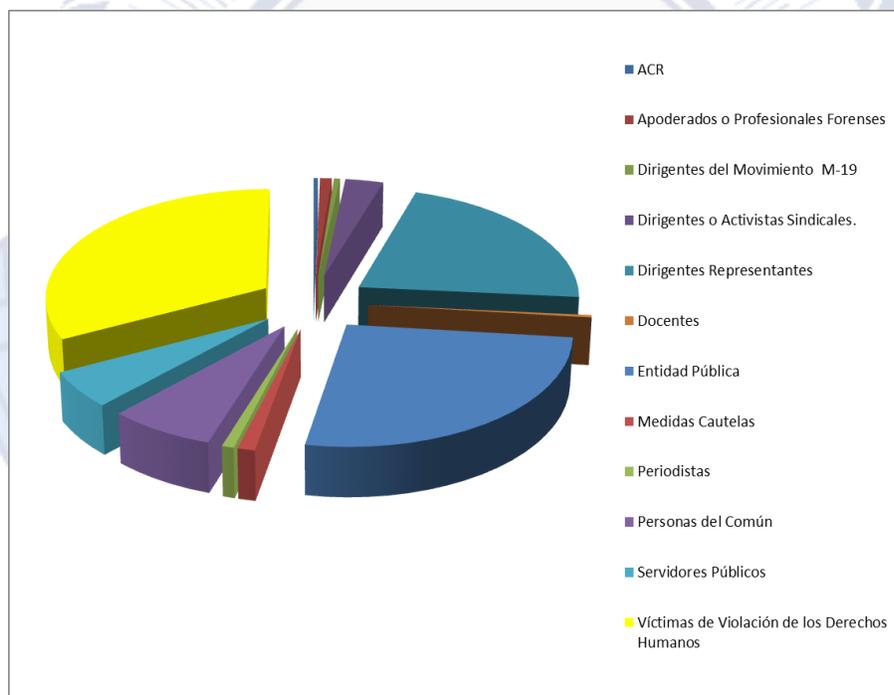
### GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

### UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### POBLACIÓN DE PQRS DEL MES DE NOVIEMBRE

POBLACIÓN	TOTAL
ACR	3
Apoderados o Profesionales Forenses	8
Dirigentes del Movimiento M-19	4
Dirigentes o Activistas Sindicales.	26
Dirigentes Representantes	186
Docentes	3
Entidad Pública	224
Medidas Cautelas	10
Periodistas	7
Personas del Común	61
Servidores Públicos	46
Víctimas de Violación de los Derechos Humanos	280
<b>TOTAL</b>	<b>858</b>



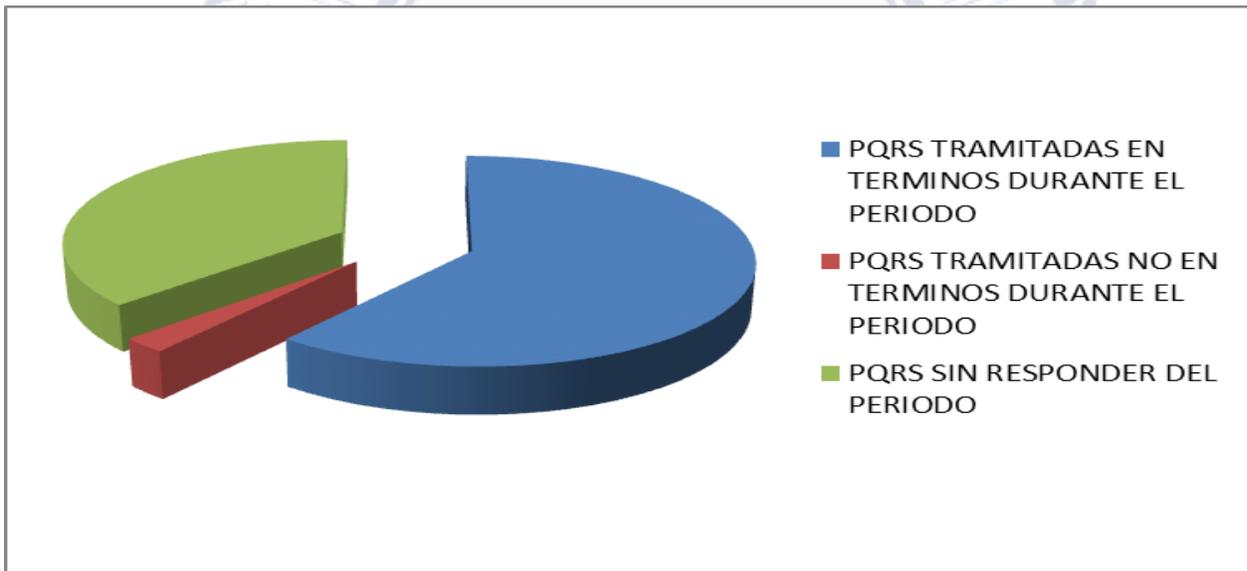
	<b>INFORME CONSOLIDADO</b>  <b>NOVIEMBRE 2015</b>	
	<b>GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO</b>	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>	

#### 4. GESTION EN LAS RESPUESTAS A LAS PQRS

En aras de medir la oportunidad en la respuesta a PQRS elevadas ante la UNP, a continuación se relacionan las PQRS que debieron responderse en el mes de noviembre del 2015 a fin de cumplir con los términos establecidos en la ley, para tales efectos se contemplarán las PQRS del mes de octubre que debieron contestarse en el mes de noviembre, y las del mes de noviembre para contestar en este mismo mes.

De igual manera, se relacionaran a continuación las respuestas tramitadas en el periodo, pese a que no fueron en los términos establecidos. Lo anterior, a fin de observar la gestión realizada frente a las PQRS elevadas ante la Entidad.

<b>GESTION RESPUESTAS A PQRS</b>	
PQRS TRAMITADAS EN TERMINOS DURANTE EL PERIODO	584
PQRS TRAMITADAS DEL PERIODO NO EN TERMINOS	23
PQRS SIN RESPONDER DEL PERIODO	354
<b>TOTAL</b>	<b>961</b>



	<b>INFORME CONSOLIDADO</b>  <b>NOVIEMBRE 2015</b>	
	<b>GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO</b>	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>	

## 5. INFORME Y ANALISIS SOBRE ENCUESTAS DE SATISFACCION GRUPO ATENCION AL USUARIO MES NOVIEMBRE 2015

### PRESENTACION

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

### OBJETIVO DE LA ENCUESTA

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

### FICHA TÉCNICA

- **Definición de las Variables a Evaluar**

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

**RAPIDEZ:** Oportunidad en la respuesta de una solicitud hecha por el usuario. Entre mayor sea la oportunidad en la respuesta mejor será la satisfacción de nuestro usuario

**DOMINIO:** Hace referencia a la seguridad y veracidad de la información entregada o manifestada al usuario.

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

	<b>INFORME CONSOLIDADO</b>  <b>NOVIEMBRE 2015</b>	
	<b>GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO</b>	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>	

**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 noviembre de 2015.

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

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

Para el mes de Noviembre se priorizo 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.

	<b>INFORME CONSOLIDADO</b>  <b>NOVIEMBRE 2015</b>	
	<b>GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO</b>	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>	

**TABULACION DE ENCUESTAS  
PERIODO 1° AL 30 DE NOVIEMBRE 2015**

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



## INFORME CONSOLIDADO

NOVIEMBRE 2015

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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



# INFORME CONSOLIDADO

## NOVIEMBRE 2015

### GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

### UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



59	SI	4	4	SI	SI	B	M
60	NO	4	4	SI	SI	B	M
61	NO	5	4	SI	SI	B	M
62	NO	4	4	SI	SI	B	M
63	NO	5	5	SI	SI	B	M
64	SI	5	5	SI	SI	B	F
65	NO	4	4	SI	SI	B	M
66	NO	4	4	SI	SI	B	M
67	NO	4	4	SI	SI	B	M
68	NO	4	4	SI	SI	B	F
69	NO	4	5	SI	SI	B	F
70	NO	5	5	SI	SI	B	M
71	NO	5	4	SI	SI	B	M
72	SI	4	4	SI	SI	B	M
73	NO	5	5	SI	SI	B	M
74	NO	3	4	SI	SI	B	F
75	NO	4	5	SI	SI	B	F
76	NO	5	4	SI	SI	B	F
77	NO	4	4	SI	SI	B	M
78	SI	4	4	SI	SI	B	M
79	NO	4	4	SI	SI	B	M
80	NO	4	5	SI	SI	B	M
81	NO	5	5	SI	SI	B	F
82	NO	5	4	SI	SI	B	M
83	NO	4	4	SI	SI	B	M
84	NO	5	5	SI	SI	B	M
85	SI	5	5	SI	SI	B	F
86	SI	5	5	NO	SI	M	F
87	SI	5	5	SI	SI	B	F
88	SI	5	5	SI	SI	B	M
89	SI	5	5	SI	SI	B	M



# INFORME CONSOLIDADO

## NOVIEMBRE 2015

### GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

### UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



90	SI	5	5	SI	SI	R	F
91	SI	4	4	SI	SI	B	M
92	SI	5	5	SI	SI	B	M
93	SI	4	4	SI	SI	B	M
94	SI	5	5	NO	SI	B	M
95	SI	5	5	SI	SI	B	M
96	SI	5	5	SI	SI	B	M
97	SI	5	5	SI	SI	B	M
98	SI	4	5	SI	SI	B	F
99	NO	5	5	SI	SI	B	M
100	SI	5	5	SI	SI	B	M
101	NO	5	5	SI	SI	B	F
102	SI	5	5	SI	SI	B	M
103	SI	5	5	SI	SI	B	F
104	SI	5	5	SI	SI	B	M
105	NO	5	5	SI	SI	B	F
106	NO	3	5	SI	SI	B	M
107	NO	3	3	SI	SI	R	M
108	NO	5	5	SI	SI	B	M
109	SI	3	4	SI	SI	B	F
110	SI	5	5	NO	SI	B	M
111	SI	5	5	SI	SI	B	M
112	SI	4	4	SI	SI	B	F
113	SI	5	5	SI	SI	B	M
114	SI	5	5	SI	SI	B	F
115	SI	5	5	SI	SI	B	M
116	SI	5	5	SI	SI	B	F
117	SI	5	4	SI	SI	B	M
118	SI	5	5	SI	SI	B	M
119	SI	5	5	SI	SI	B	M
120	SI	5	5	SI	SI	B	F



## INFORME CONSOLIDADO

NOVIEMBRE 2015

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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



# INFORME CONSOLIDADO

## NOVIEMBRE 2015

### GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

### UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



152	SI	5	5	SI	SI	B	M
153	SI	5	5	SI	SI	B	M
154	SI	5	5	SI	SI	B	M
155	SI	5	5	SI	SI	B	M
156	SI	5	5	SI	SI	B	M
157	SI	5	5	SI	SI	B	F
158	SI	5	5	SI	SI	B	F
159	SI	5	5	SI	SI	B	M
160	SI	5	5	SI	SI	B	F
161	SI	5	5	SI	SI	B	M
162	SI	5	5	SI	SI	B	M
163	SI	5	5	SI	SI	B	M
164	SI	5	5	SI	SI	B	M
165	SI	5	5	SI	SI	B	M
166	SI	5	5	SI	SI	B	M
167	SI	5	5	SI	SI	B	M
168	SI	5	5	SI	SI	B	F
169	SI	5	5	SI	SI	B	M
170	SI	5	5	SI	SI	B	M
171	SI	5	5	SI	SI	B	M
172	SI	5	5	SI	SI	B	F
173	SI	5	5	SI	SI	B	M
174	SI	5	5	SI	SI	B	M
175	SI	5	5	SI	SI	B	M
176	SI	5	5	SI	SI	B	M
177	SI	5	5	SI	SI	B	M
178	SI	5	5	SI	SI	B	F
179	SI	5	5	SI	SI	B	M
180	SI	5	5	SI	SI	B	F
181	SI	5	5	SI	SI	B	M
182	SI	5	5	SI	SI	B	M



# INFORME CONSOLIDADO

## NOVIEMBRE 2015

### GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

### UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



183	SI	5	5	SI	SI	B	F
184	SI	5	5	SI	SI	B	M
185	SI	5	5	SI	SI	B	F
186	SI	5	5	SI	SI	B	F
187	SI	5	5	SI	SI	B	M
188	SI	5	5	SI	SI	B	M
189	SI	5	5	SI	SI	B	M
190	SI	5	5	SI	SI	B	F
191	SI	5	5	SI	SI	B	M
192	SI	5	5	SI	SI	B	F
193	SI	5	5	SI	SI	B	M
194	SI	5	5	SI	SI	B	M
195	SI	4	4	SI	SI	B	F
196	SI	5	5	SI	SI	B	F
197	SI	5	5	SI	SI	B	M
198	SI	5	5	SI	SI	B	M
199	SI	5	5	SI	SI	B	M
200	SI	5	5	SI	SI	B	F
201	SI	5	5	SI	SI	B	F
202	SI	5	5	SI	SI	B	F
203	SI	5	5	SI	SI	B	F
204	NO	5	5	SI	SI	B	M
205	SI	5	5	SI	SI	B	M
206	SI	5	5	SI	SI	B	M
207	SI	5	5	SI	SI	B	M
208	SI	5	5	SI	SI	B	M
209	SI	5	5	SI	SI	B	M
210	SI	5	5	SI	SI	B	M
211	SI	5	5	SI	SI	B	M
212	SI	5	5	SI	SI	B	M
213	SI	5	5	SI	SI	B	F

	<b>INFORME CONSOLIDADO</b>  <b>NOVIEMBRE 2015</b>	
	<b>GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO</b>	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>	

214	SI	4	4	SI	SI	B	M
215	SI	5	5	SI	SI	B	F
216	NO	5	5	SI	SI	B	M
217	SI	4	4	SI	SI	B	M
218	SI	5	5	SI	SI	B	M

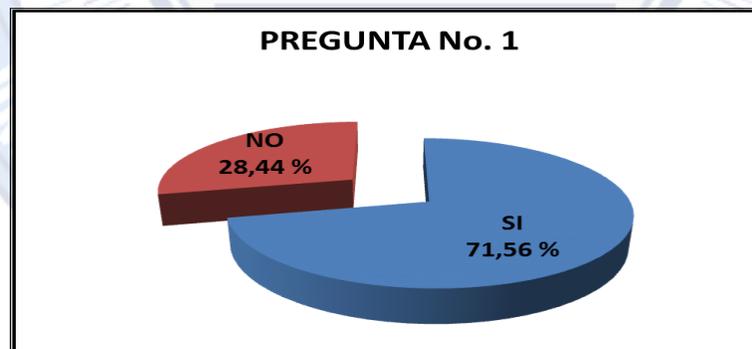
## 5.2 RESULTADO ENCUESTA.

### 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 218 personas encuestadas 156 de ellas ya habían elevado una PQRS ante la entidad, lo cual corresponde al 71.56% de la población muestra.

Así las cosas solo el 28.44% elevó por primera vez una PQRS ante la entidad.

PREGUNTA 1			
¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?	SI	156	71,56%
	NO	62	28,44%
TOTAL		218	100,00%



	<b>INFORME CONSOLIDADO</b>  <b>NOVIEMBRE 2015</b>	
	<b>GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO</b>	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>	

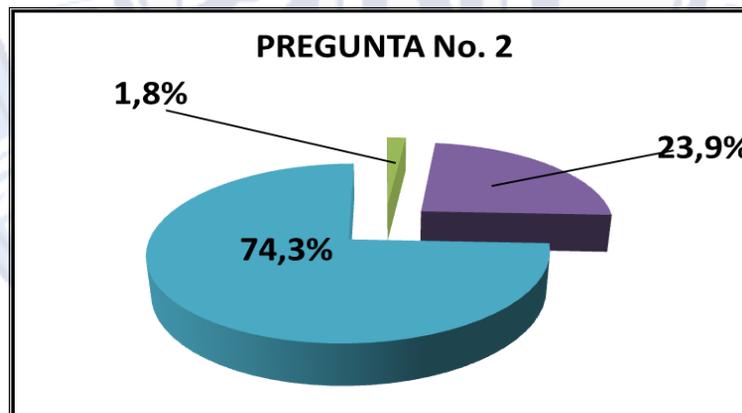
**OPORTUNIDAD**

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 98,2% 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 1,8% 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	0	0,0%
	3	4	1,8%
	4	52	23,9%
	5	162	74,3%
<b>TOTAL</b>		218	100,00%



	<b>INFORME CONSOLIDADO</b>  <b>NOVIEMBRE 2015</b>	
	<b>GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO</b>	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>	

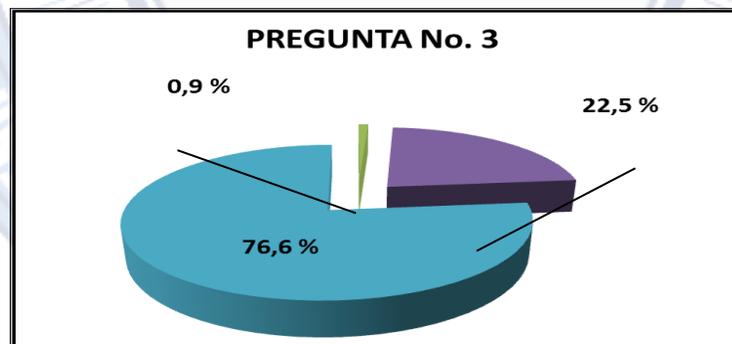
## ORIENTACIÓN

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 99,1% 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 0,9% 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	0	0,0
	3	2	0,9%
	4	49	22,5%
	5	167	76,6%
<b>TOTAL</b>		218	100,00%



	<b>INFORME CONSOLIDADO</b>  <b>NOVIEMBRE 2015</b>	
	<b>GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO</b>	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>	

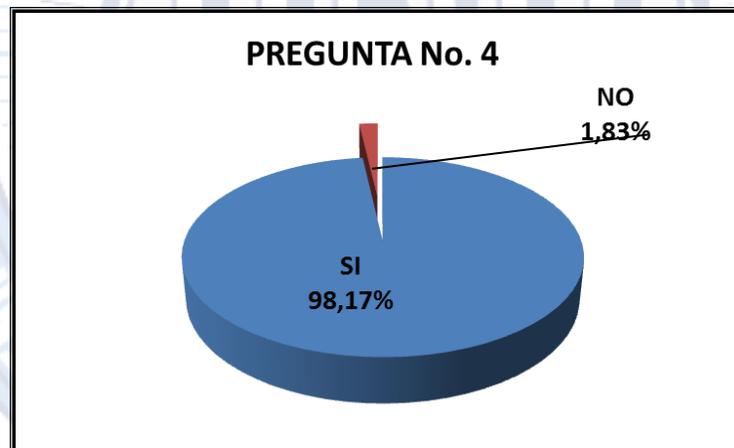
**DOMINIO**

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

El 98,17% de los encuestados han considerado que el asesor contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes y argumentó que las respuestas dadas por los asesores fueron claras y de fácil entendimiento.

Por el contrario, solo el 1,83% 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	214	98,17%
	NO	4	1,83%
<b>TOTAL</b>		218	100,00%





## INFORME CONSOLIDADO

NOVIEMBRE 2015

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

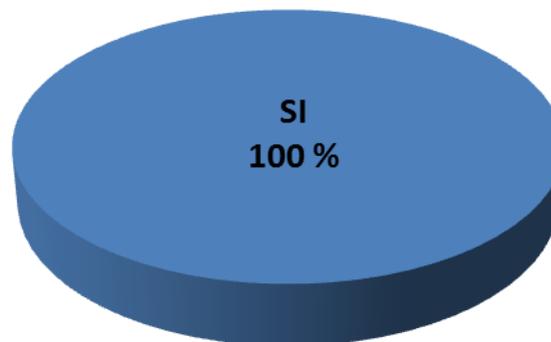
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### PREGUNTA 5

¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?	SI	218	100%
	NO	0	0,00%
<b>TOTAL</b>		218	100%

### PREGUNTA No. 5

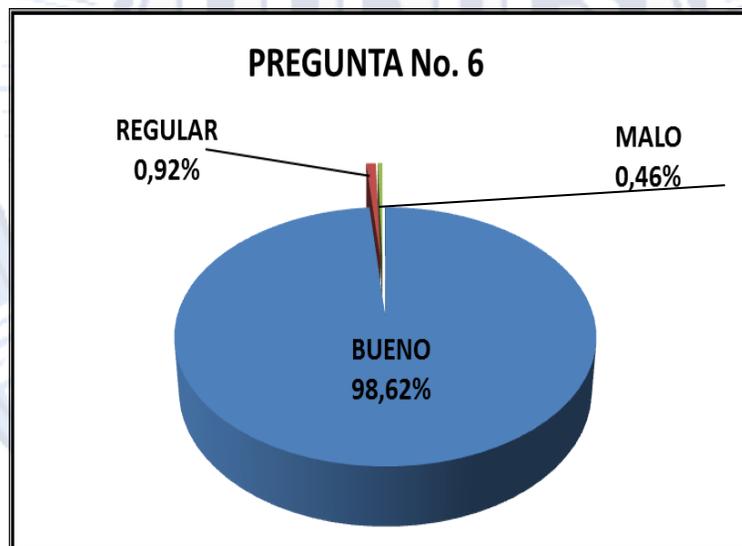


	<b>INFORME CONSOLIDADO</b>  <b>NOVIEMBRE 2015</b>	
	<b>GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO</b>	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>	

### SATISFACCIÓN

Por último la sexta pregunta **¿Cómo califica nuestro servicio?**, nos ayuda a determinar que el 98,62% de los encuestados encuentran que nuestro servicio es Bueno, el y tan solo 0,92% califica nuestro servicio como regular

PREGUNTA 6			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	215	98,62%
	R	2	0,92%
	M	1	0,46%
TOTAL		218	100,00%

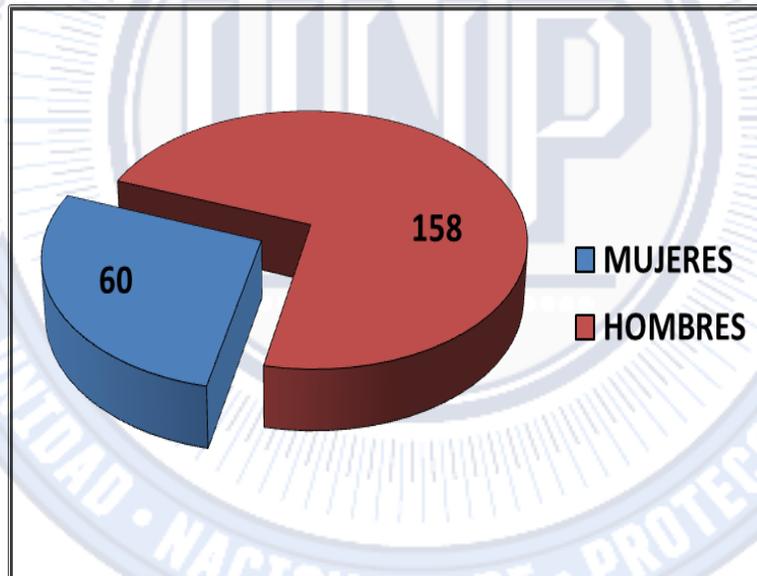


	<b>INFORME CONSOLIDADO</b>  <b>NOVIEMBRE 2015</b>	
	<b>GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO</b>	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>	

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

En lo concerniente a “¿Cantidad de hombres y mujeres que calificaron nuestro servicio? De las 218 encuestas realizadas, se tiene que 158 son hombres que corresponde a un 72,47% y 60 son mujeres, correspondiendo al 27,53% del total de los encuestados durante el mes de noviembre.

TOTAL ENCUESTADOS			
¿Cantidad de hombres y mujeres que calificaron nuestro servicio?	HOMBRES	158	72,47%
	MUJERES	60	27.53%
TOTAL		218	100%

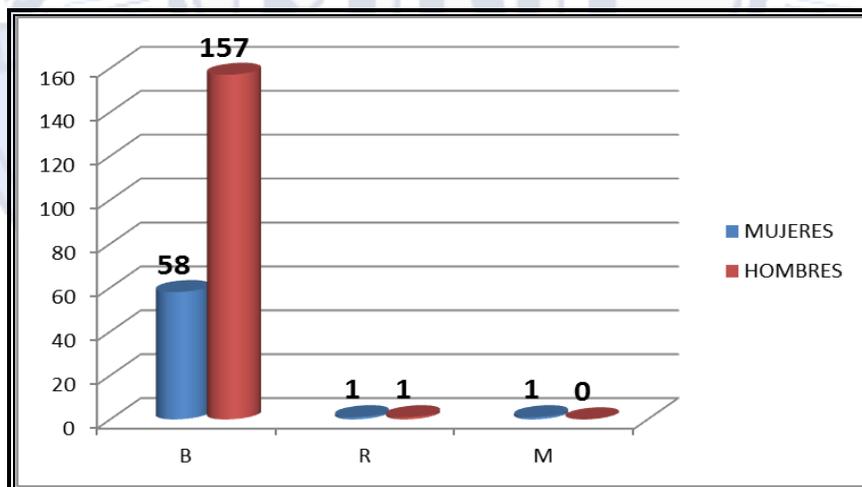


**PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES Y HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO POR EL GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO.**

De las 218 personas encuestadas en el mes de noviembre del presente año, 60 son mujeres, correspondiendo al 27,53% del total de la población muestra, quienes consideraron nuestro servicio como bueno con un 96,66%.

PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES ENCUESTADAS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	58	96,66%
	R	1	1,67%
	M	1	1,67%
<b>TOTAL</b>		60	100%

PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES ENCUESTADAS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	157	99,37%
	R	1	0,63%
	M	0	0,0
<b>TOTAL</b>		158	100,00%



	<b>INFORME CONSOLIDADO</b>  <b>NOVIEMBRE 2015</b>	
	<b>GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO</b>	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>	

### **CONCLUSIONES ENCUESTA**

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 71,56% 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 27,53% de los encuestados son mujeres y que el 96.66% de las mismas, calificaron nuestro servicio como bueno.**

### **ACTIVIDADES DE MEJORA**

Se contactará nuevamente a aquellos encuestados de cuyas respuestas, se observa que no se cumplió el nivel de expectativa del servicio prestado por los Asesores del Grupo de Atención al Usuario, a fin de subsanar la novedad y/o hacer seguimiento al caso.

Se solicitará 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.

	<b>INFORME CONSOLIDADO</b>  <b>NOVIEMBRE 2015</b>	
	<b>GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO</b>	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>	

## 6. INFORME Y ANALISIS SOBRE ENCUESTAS DE SATISFACCION REGIONALES MES NOVIEMBRE 2015

Como es de suma importante para el G.A.U. y para la Entidad saber la percepción que tiene el usuario o beneficiario frente a la gestión ejecutada con sus PQRS, en cada una de las regionales de la UNP; durante el mes de noviembre se consolidó la encuesta de satisfacción a cada una de las personas atendidas, realizando un total de 31 encuestas

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

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

REGIONAL	Encuesta No.	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Sexo
B/MANGA	1	SI	5	5	SI	SI	B	F
CUCUTA	2	SI	5	5	SI	SI	B	F
CUCUTA	3	SI	5	5	SI	SI	B	M
CUCUTA	4	NO	5	5	SI	SI	B	M
CUCUTA	5	SI	5	5	SI	SI	B	M
CUCUTA	6	SI	2	2	SI	SI	M	M
MEDELLIN	7	SI	1	1	NO	NO	R	F
MEDELLIN	8	SI	1	3	SI	SI	R	F
MEDELLIN	9	SI	5	5	SI	SI	B	M
MEDELLIN	10	SI	1	5	SI	SI	B	M
CUCUTA	11	SI	5	5	SI	SI	B	F
CUCUTA	12	SI	5	5	SI	SI	B	M
CUCUTA	13	NO	5	5	SI	SI	B	M
CUCUTA	14	SI	4	4	SI	SI	B	M
CUCUTA	15	SI	5	5	SI	SI	B	M
B/BERMEJA	16	SI	4	4	SI	SI	B	F

	<b>INFORME CONSOLIDADO</b> <b>NOVIEMBRE 2015</b>						
	<b>GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO</b>						
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>						

B/BERMEJA	17	SI	5	5	SI	SI	B	M
B/BERMEJA	18	SI	5	5	SI	SI	B	M
B/BERMEJA	19	SI	5	5	SI	SI	B	M
B/BERMEJA	20	SI	5	5	SI	SI	B	M
B/BERMEJA	21	SI	5	5	SI	SI	B	M
B/BERMEJA	22	SI	4	4	SI	SI	B	F
B/BERMEJA	23	SI	4	4	SI	SI	B	M
CUCUTA	24	SI	3	4	SI	SI	B	F
PASTO	25	SI	5	5	SI	SI	B	F
B/MANGA	26	SI	5	5	SI	SI	B	F
B/MANGA	27	SI	5	5	SI	SI	B	M
B/BERMEJA	28	SI	4	5	NO	SI	B	F
B/BERMEJA	29	SI	5	4	SI	SI	B	M
PASTO	30	SI	5	5	SI	SI	B	M
HUILA	31	NO	5	5	SI	SI	B	F

## 6.1 RESULTADO 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 31 personas encuestadas 90,32% de ellas ya habían elevado una PQRS ante la entidad y tan solo el 09,68% la elevaba por primera vez.

PREGUNTA 1			
¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?	SI	28	90,32%
	NO	3	09,68%
TOTAL		31	100,00%

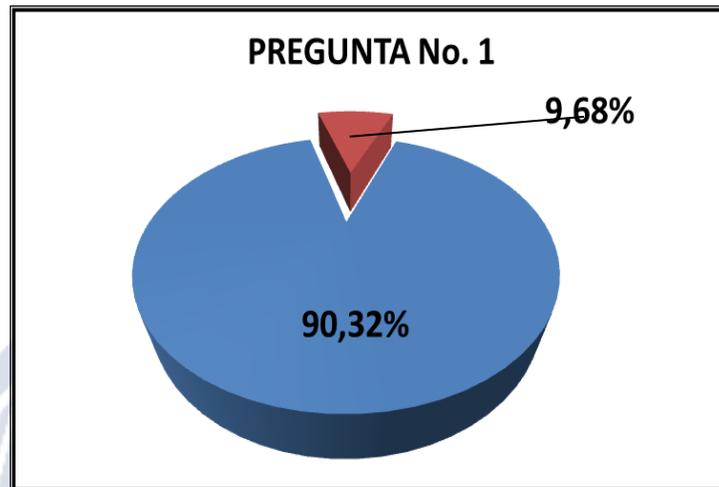


# INFORME CONSOLIDADO

## NOVIEMBRE 2015

### 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 83,8% de los encuestados han considerado que fue oportuna la respuesta a la PQRS elevada ante la entidad, lo que corresponde a la escala 5 y 4 antes referida.

PREGUNTA 2			
¿La respuesta a su Solicitud fue respondida oportunamente?	1	3	9,7%
	2	1	3,2%
	3	1	3,2%
	4	5	16,1%
	5	21	67,7%
<b>TOTAL</b>		31	100%

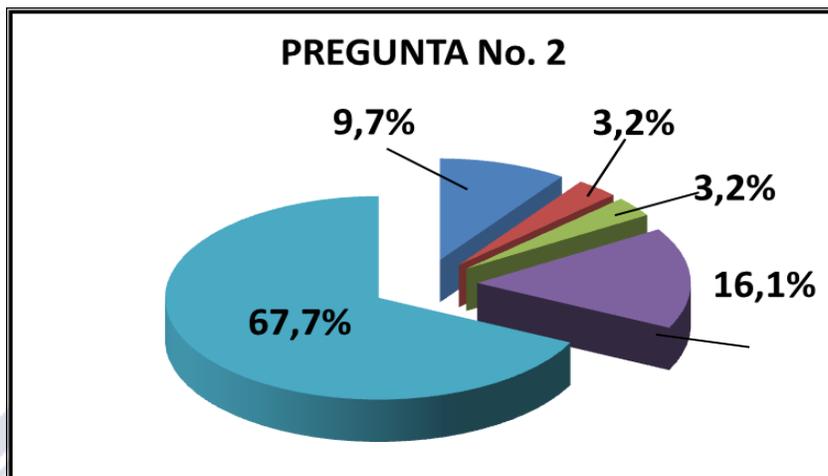


# INFORME CONSOLIDADO

## NOVIEMBRE 2015

### GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

### UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### ORIENTACION

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

El 90,4% de los encuestados han considerado que se siente satisfecho con la respuesta brindada, lo cual deviene de la debida orientación que ha dado el asesor en cada caso, correspondiendo a la valoración 4 y 5 de la escala

De tal manera, se observa que solo el 9,6% de los encuestados no se considera satisfecho con la respuesta y uno de los encuestados no dió valor a esta pregunta.

PREGUNTA 3			
¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?	1	1	3,2%
	2	1	3,2%
	3	1	3,2%
	4	6	19,4%
	5	22	71%
<b>TOTAL</b>		31	100%

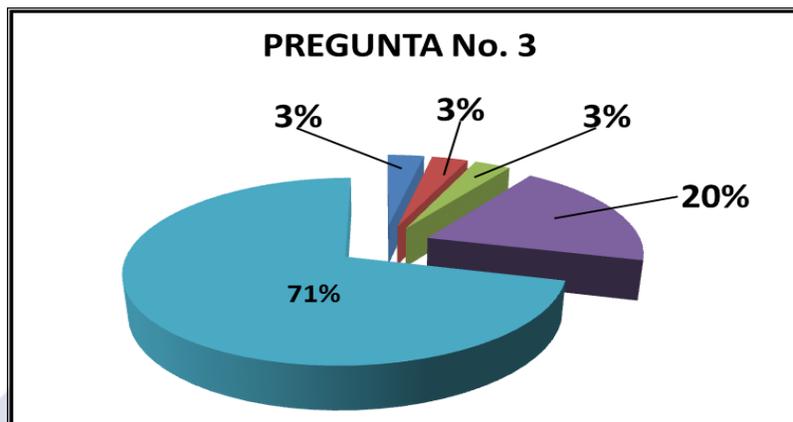


# INFORME CONSOLIDADO

## NOVIEMBRE 2015

### GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

### UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### DOMINIO

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

El 96,77% de los encuestados han considerado que el asesor contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes y el 96,43% argumentó que las respuestas dadas por los asesores fueron claras y de facil entendimiento.

PREGUNTA 4			
¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?	SI	30	96,77%
	NO	1	3,23%
TOTAL		31	100%

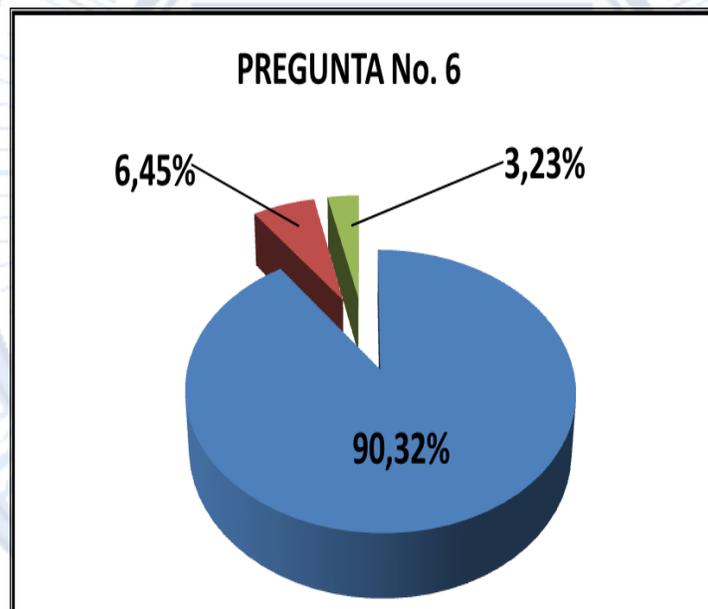
PREGUNTA 5			
¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?	SI	30	96,43%
	NO	1	3,57%
TOTAL		31	100%

	<b>INFORME CONSOLIDADO</b>  <b>NOVIEMBRE 2015</b>	
	<b>GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO</b>	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>	

**SATISFACCION**

Por último la sexta pregunta **¿Cómo califica nuestro servicio?**, nos ayuda a determinar que el 90,32% de los encuestados encuentran que nuestro servicio es Bueno.

PREGUNTA 6			
¿Cómo clasifica nuestro servicio?	B	28	90,32%
	R	2	6,45%
	M	1	3,23%
<b>TOTAL</b>		31	100%

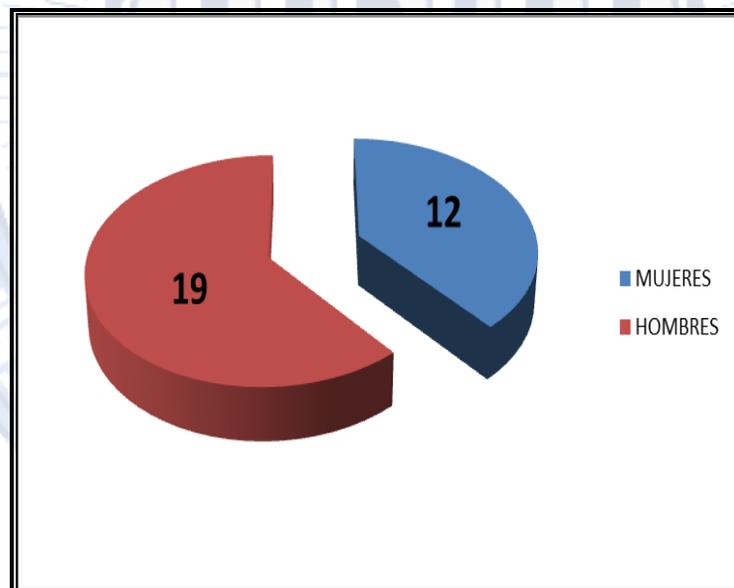


	<b>INFORME CONSOLIDADO</b>  <b>NOVIEMBRE 2015</b>	
	<b>GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO</b>	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>	

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

En lo concerniente a “¿Cantidad de hombres y mujeres que calificaron nuestro servicio? De las 31 encuestas realizadas en las diferentes regionales, se tiene que 19 son hombres que corresponde a un 61,29% y 12 son mujeres y corresponde a 38,71% del total de los encuestados durante el mes de noviembre.

PERCEPCIÓN DEL SERVICIO			
¿Cantidad de hombres y mujeres que calificaron nuestro servicio?	HOMBRES	19	61,29%
	MUJERES	12	38,71%
TOTAL		31	100%





# INFORME CONSOLIDADO

## NOVIEMBRE 2015

### GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

### UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

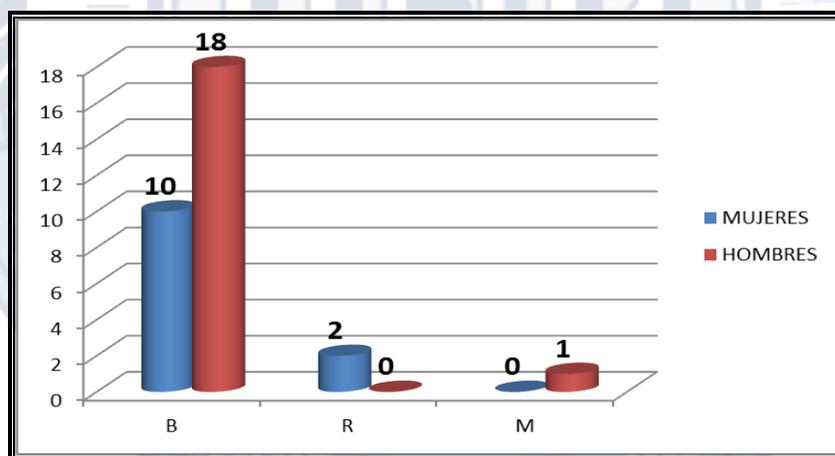
De las 31 personas encuestadas en las regionales en el mes de noviembre del presente año, 12 son mujeres, correspondiendo al 38,71% del total de la población muestra, quienes consideraron nuestro servicio como bueno en un 83.33%

#### PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES ENCUESTADAS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO

¿Cómo califica nuestro servicio?	B	10	83.33%
	R	2	16.67%
	M	0	0,0
<b>TOTAL</b>		<b>12</b>	<b>100,00%</b>

#### PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES ENCUESTADAS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO

¿Cómo califica nuestro servicio?	B	18	94.74%
	R	0	0%
	M	1	5.26%
<b>TOTAL</b>		<b>19</b>	<b>100,00%</b>



	<b>INFORME CONSOLIDADO</b>  <b>NOVIEMBRE 2015</b>	
	<b>GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO</b>	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>	

### **CONCLUSIONES**

Una vez efectuado el análisis 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 la muestra analizada es baja, toda vez que la articulación con las Regionales para la Atención al Usuario inicio a finales del mes de septiembre del presente año. No obstante, los resultados han sido buenos.

### **ACTIVIDADES DE MEJORA**

Realizar seguimiento a cada una de las Regionales sobre la información ya socializada, con el fin de que realicen 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



	<b>INFORME CONSOLIDADO</b>  <b>NOVIEMBRE 2015</b>		
	<b>GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO</b>		
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>		

## 7. FERIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

El Departamento Nacional de Planeación a través del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, invitó al Grupo de Atención al Usuario de la UNP, a participar en la Feria, que se realizó en Arjona, Bolívar; a continuación se relacionan las actividades realizadas:

**El día 27 de noviembre de 2015**, se participó en la Pre-feria a partir de las 14:00 horas en las instalaciones del Auditorio del SENA en la ciudad amurallada de Cartagena, allí se sensibilizaron los ejes para la atención al ciudadano los cuales permitirán mejorar la calidad en servicio a fin que los mismos puedan acceder a los diferentes programas que ofrecen las distintas entidades estatales.



El 28 de noviembre de 2015, a las 06:30 horas se efectúa desplazamiento al municipio de Arjona en transporte intermunicipal, arribando al sitio del evento a las 07:50 horas



	<b>INFORME CONSOLIDADO</b>  <b>NOVIEMBRE 2015</b>		
	<b>GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO</b>		
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>		

El **día 28** de noviembre de 2015, se asiste desde las 08:00 hasta las 16:00 horas a la Feria del Atención al Ciudadano en el stand entregado para tal fin, ubicado en las instalaciones del polideportivo del municipio de Arjona - Bolívar, durante el evento fueron atendidas aproximadamente 10 personas quienes se acercaron a solicitar información sobre el Programa de Protección de la Unidad.



Así las cosas, a través de la participación en estos escenarios, se viene fortaleciendo la imagen de la UNP ante los ciudadanos a nivel nacional y las demás entidades del Estado.

## 8. ACCIONES DE MEJORA

- La Oficina Asesora Jurídica convocará a una mesa de trabajo a los señores Subdirectores de Protección y Evaluación de Riesgo, a fin de dilucidar las causas de incumplimiento en la respuesta de las PQRS en término legales y de esta forma adoptar un plan de acción que permita garantizar la oportunidad en las respuestas.
- Se está realizando seguimiento mes a mes de las PQRS asignadas a cada dependencia y oficiando para su pronta respuesta.

Elaboró:

Olga Lucía Medellín Ordóñez – Contratista

Jessica Arroyave Arias- Técnico Administrativo

Aura Teresa Sierra – Oficial de Protección

Revisó:

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

Aprobó:

María Jimena Yáñez Gálvez – Jefe Oficina Asesora Jurídica.