



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN – UNP

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

BOGOTÁ D.C

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

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 redunda 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 Octubre 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.

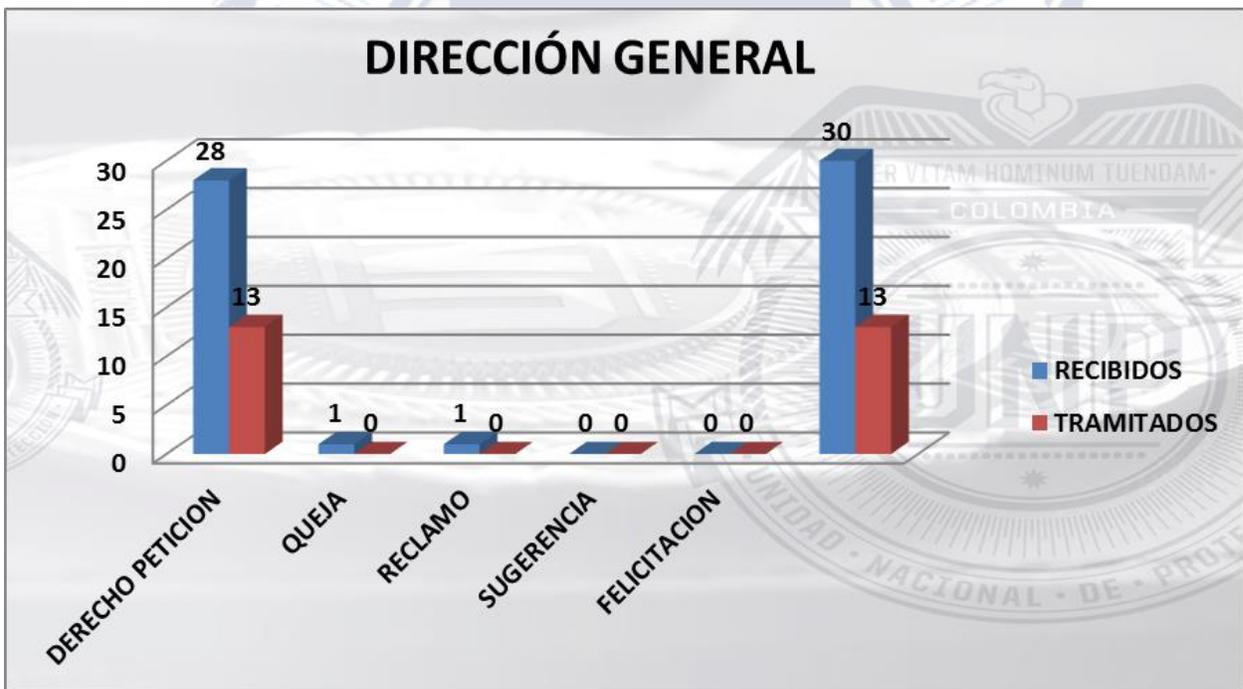
De igual manera, refleja la percepción del ciudadano frente a la atención a las PQRS, gracias a la herramienta creada para tal fin, consistente en la aplicación de la encuesta de satisfacción a los usuarios.

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

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

3.1 DIRECCIÓN GENERAL

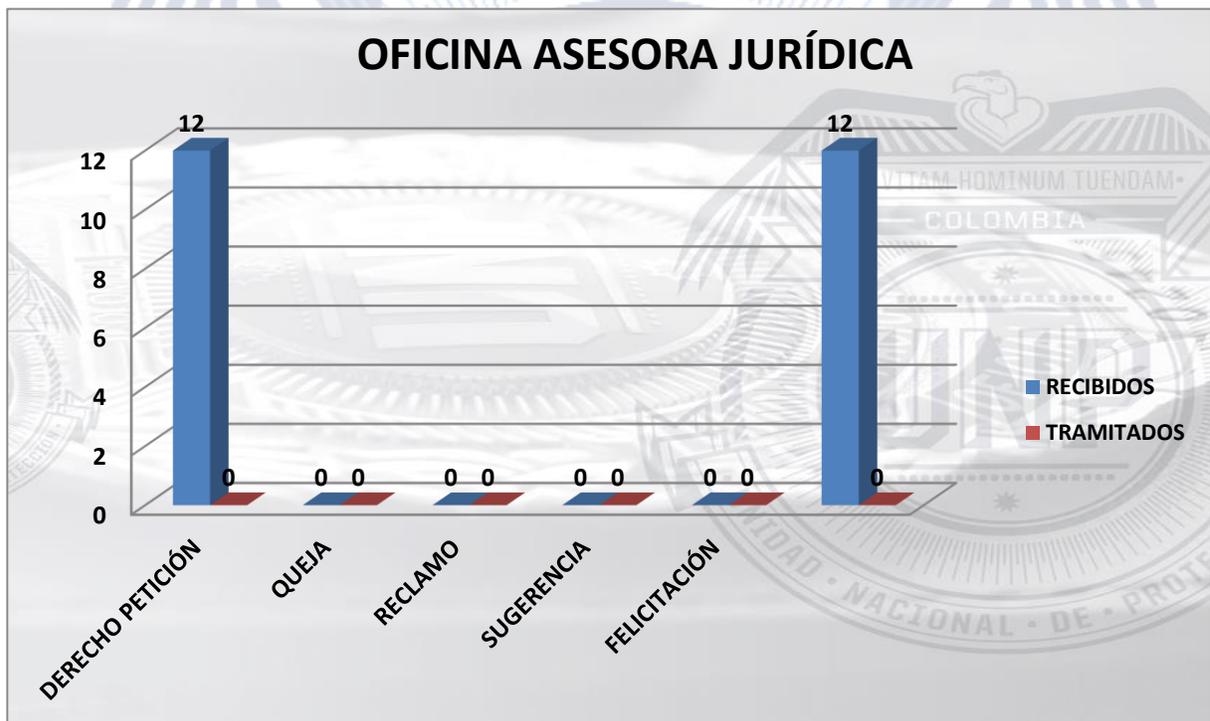
DIRECCIÓN GENERAL						
OCTUBRE	DERECHO PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	TOTALES
RECIBIDOS	28	1	1	0	0	30
TRAMITADOS	13	0	0	0	0	13



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

3.2 OFICINA ASESORA JURÍDICA

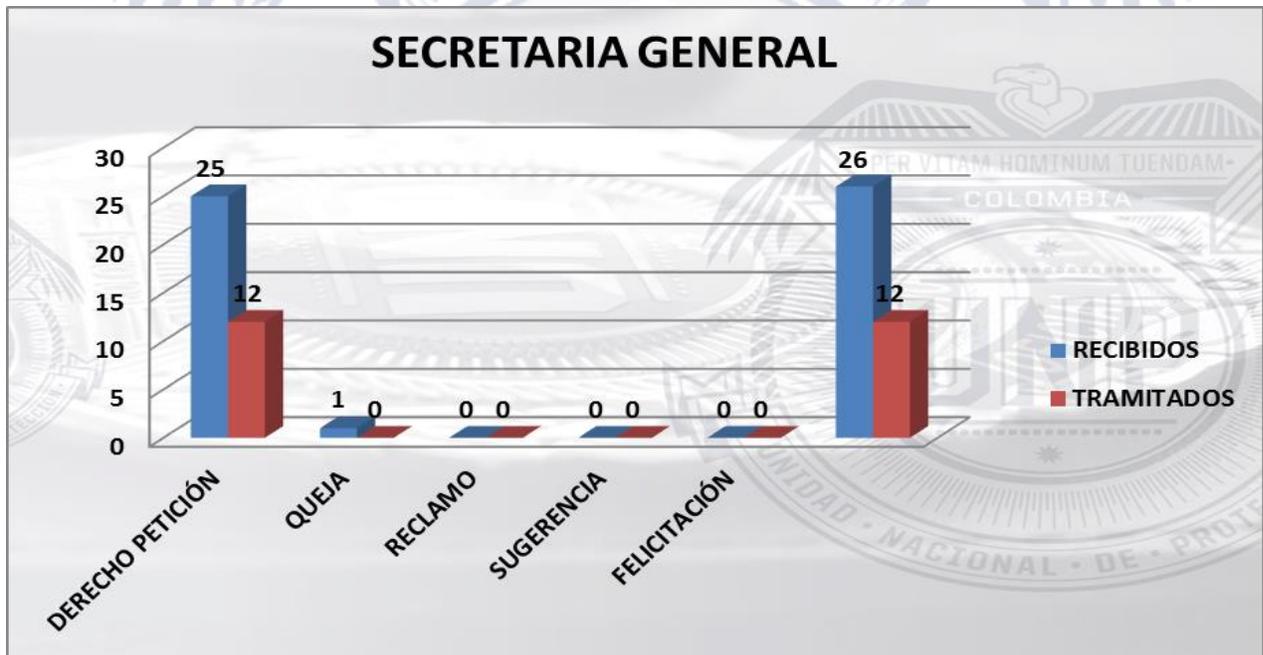
OFICINA ASESORA JURÍDICA						
OCTUBRE	DERECHO PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	TOTALES
RECIBIDOS	12	0	0	0	0	12
TRAMITADOS	0	0	0	0	0	0



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

3.3 SECRETARIA GENERAL

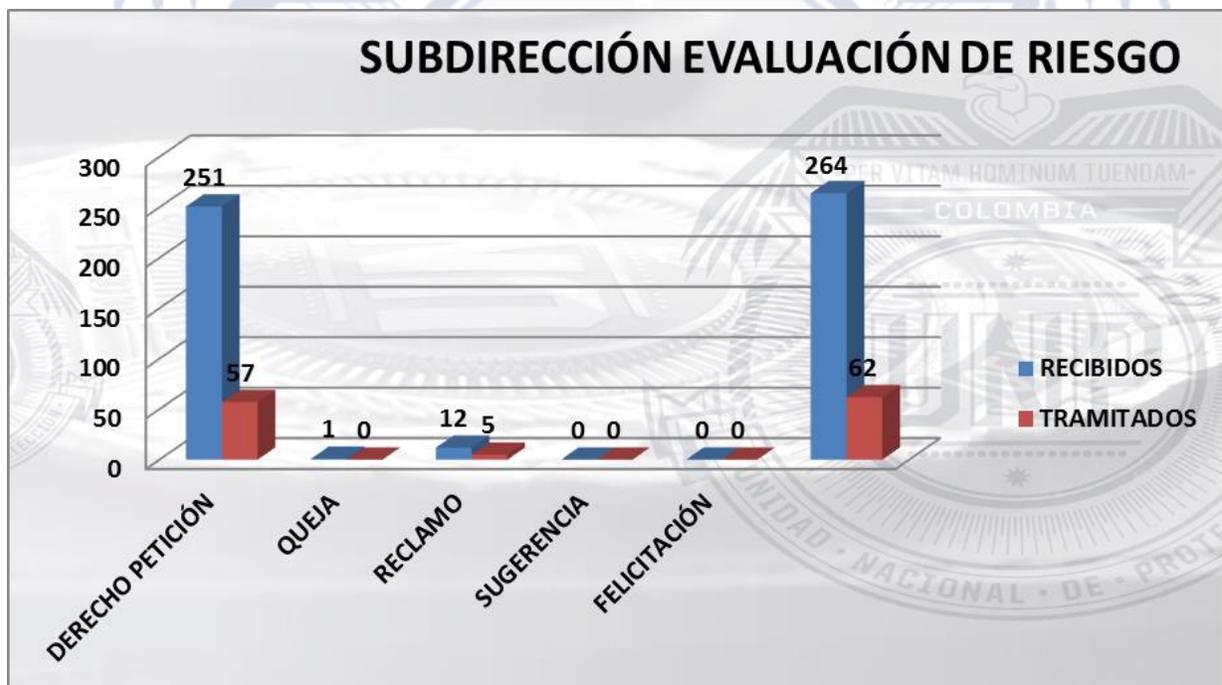
SECRETARIA GENERAL						
OCTUBRE	DERECHO PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	TOTALES
RECIBIDOS	25	1	0	0	0	26
TRAMITADOS	12	0	0	0	0	12



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

3.4 SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO

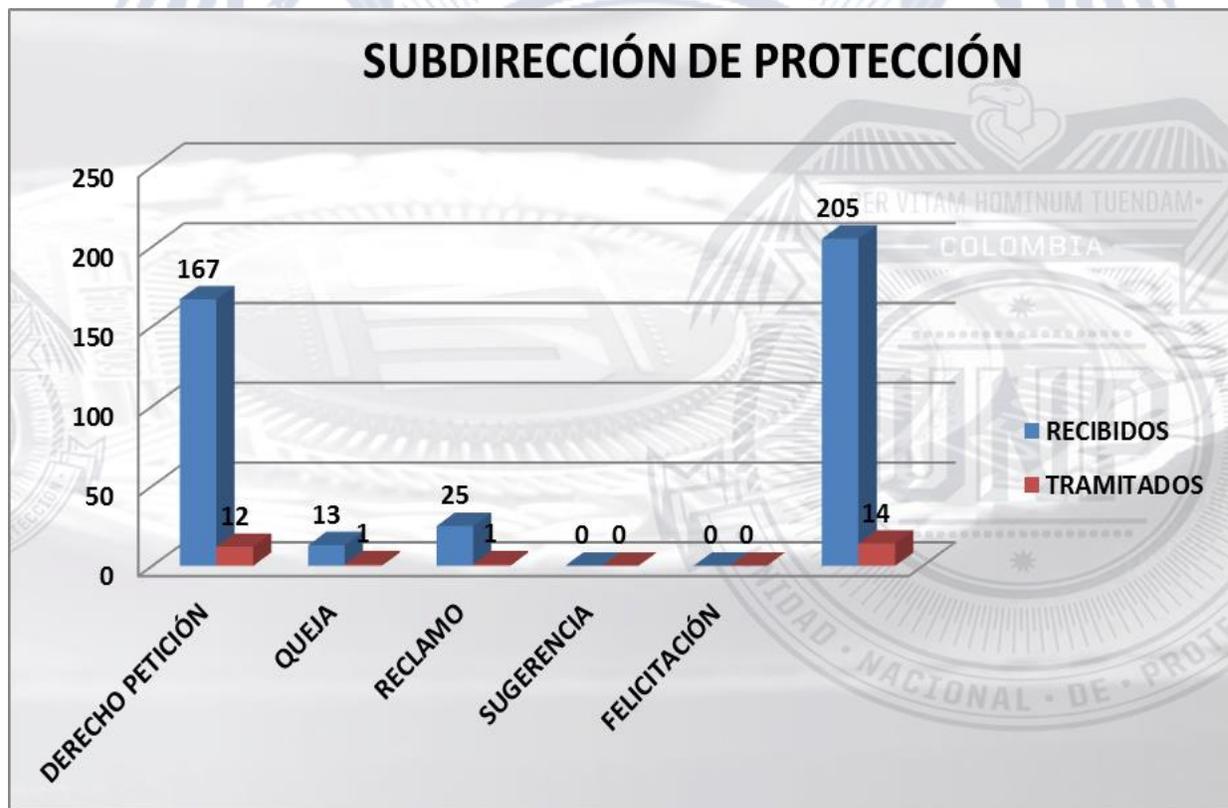
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO						
OCTUBRE	DERECHO PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	TOTALES
RECIBIDOS	251	1	12	0	0	264
TRAMITADOS	57	0	5	0	0	62



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

3.5 SUBDIRECCION DE PROTECCIÓN

SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN						
OCTUBRE	DERECHO PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	TOTALES
RECIBIDOS	167	13	25	0	0	205
TRAMITADOS	12	1	1	0	0	14



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

3.6 SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

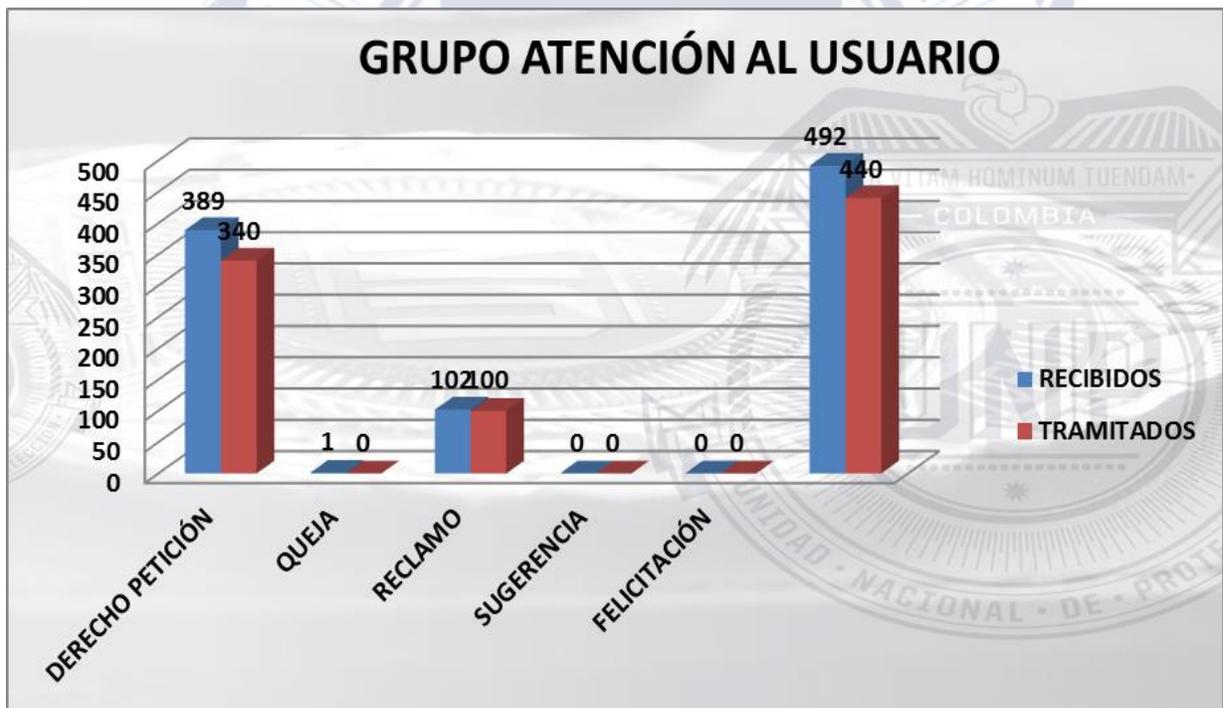
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO						
OCTUBRE	DERECHO PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	TOTALES
RECIBIDOS	11	0	0	0	0	11
TRAMITADOS	0	0	0	0	0	0



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

3.7 GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

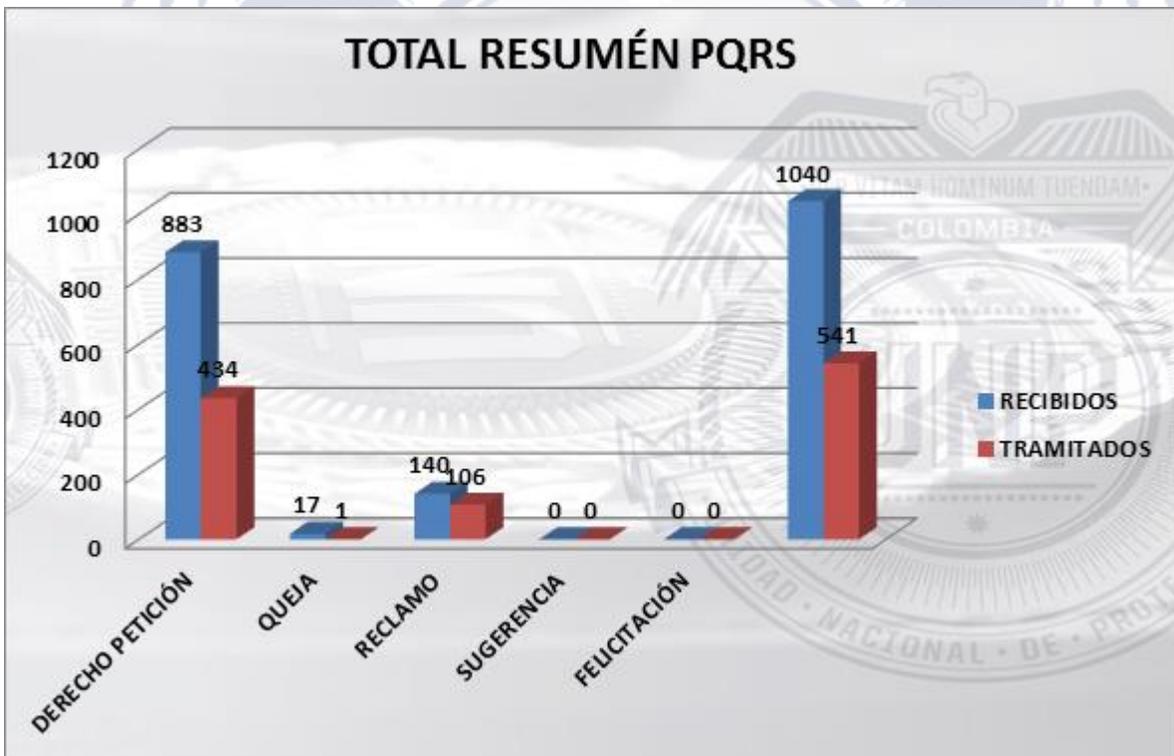
GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO						
OCTUBRE	DERECHO PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	TOTALES
RECIBIDOS	389	1	102	0	0	492
TRAMITADOS	340	0	100	0	0	440



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

3.7 RESUMEN PETICIONES QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS) TOTAL

TOTAL RESUMÉN PQRS						
OCTUBRE	DERECHO PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	TOTALES
RECIBIDOS	883	17	140	0	0	1040
TRAMITADOS	434	1	106	0	0	541



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

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

4. MOTIVOS DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS) RECIBIDAS EN EL MES DE OCTUBRE

MOTIVOS DE PQRS DEL MES DE OCTUBRE	
MOTIVOS	FRECUENCIA
Ajuste de Medidas por Inconformidad a las adoptadas	25
Comunicado CERREM	13
Implementación de Medidas	371
Información Estudio Nivel de Riesgo	369
Información Trámite y Servicios UNP	70
Operador Privado	22
Archivo Documental	11
No Competencia UNP	17
Vehículos	44
Escortas	76
Funciones y Procedimientos UNP	16
Uso Indevido de Medidas	2
Estadísticas	4



INFORME CONSOLIDADO

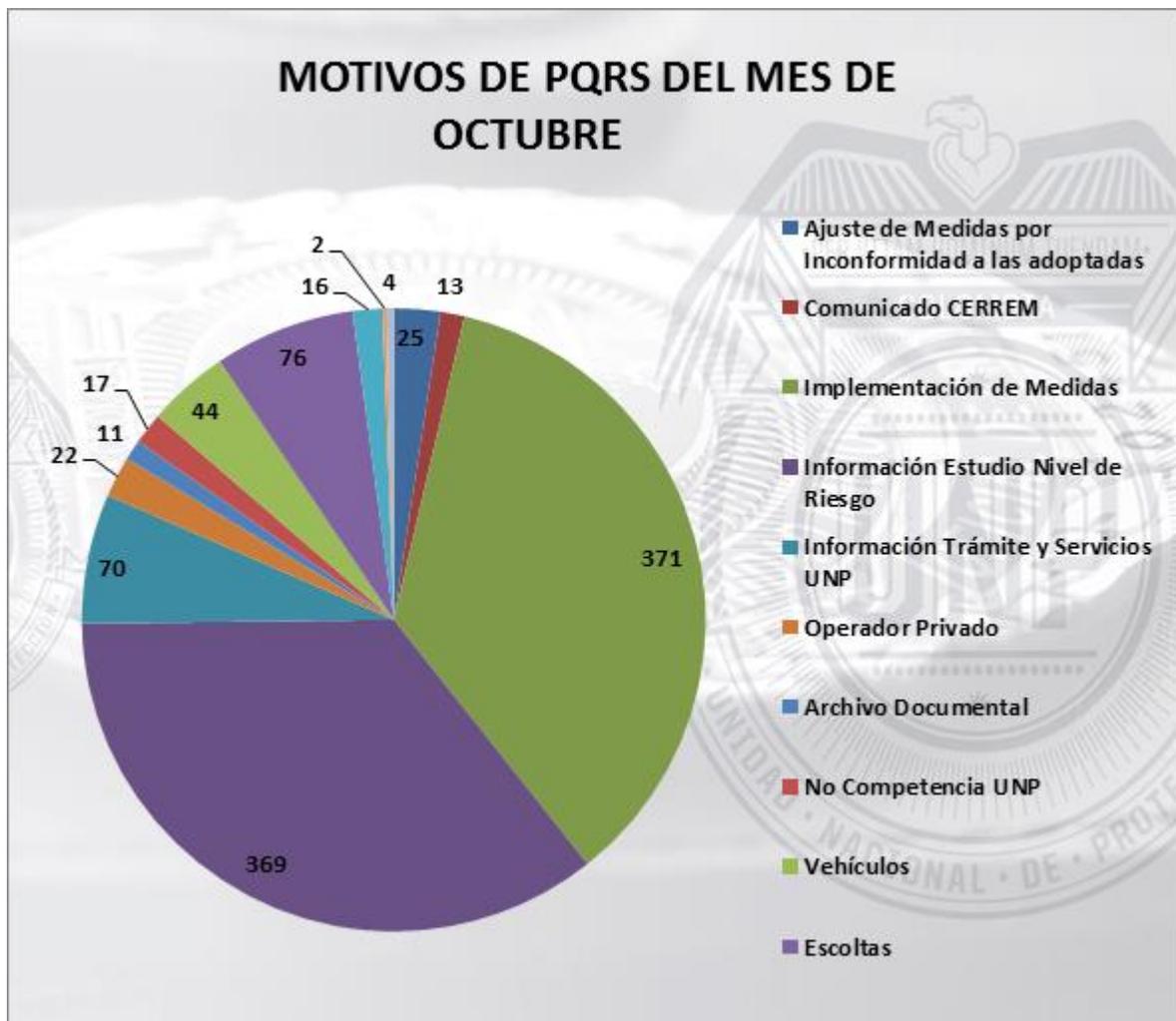
OCTUBRE 2015

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



MOTIVOS DE PQRS DEL MES DE OCTUBRE



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

5. POBLACIÓN DE LAS PQRS ATENDIDAS EN EL MES DE OCTUBRE

POBLACIÓN DE PQRS DEL MES DE OCTUBRE	
POBLACIÓN	TOTAL
Dirigentes Representantes	138
Servidores Públicos	64
Personas del Común	80
Dirigentes del Movimiento M-19	1
Ex Servidores Públicos	1
Apoderados o Profesionales Forenses	1
Dirigentes o Activistas de Grupos Políticos	10
Docentes	6
Dirigentes o Activistas Sindicales.	39
Dirigentes, Miembros y sobrevivientes de la Unión Patriótica	19
Dirigentes Representantes de Grupos Étnicos.	50
Periodistas	4
Víctimas de Violación de los Derechos Humanos	333
Medidas Cautelares	8
ACR	15
Entidad Pública	271
TOTALES	1040



INFORME CONSOLIDADO

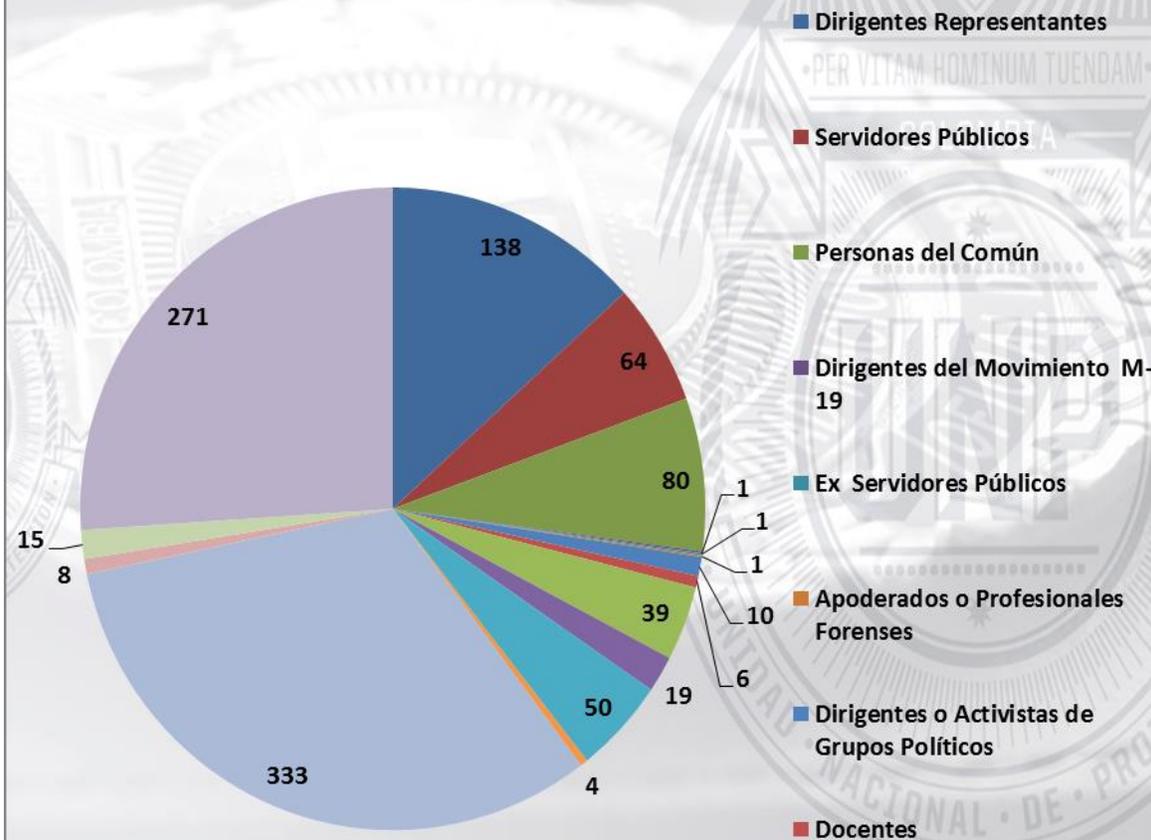
OCTUBRE 2015

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



POBLACIÓN DE PQRS DEL MES DE OCTUBRE



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

6. PERCEPCIÓN DEL CIUDADANO FRENTE A LA ATENCIÓN A LAS PETICIONES QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS (PQRS) ELEVADAS ANTE LA UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN (UNP).

Con el ánimo de propender por un óptimo servicio por parte del Grupo de Atención al Usuario (GAU) hacia los solicitantes y beneficiarios del Programa que a bien tengan elevar una Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia (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 Grupo de Atención al Usuario (GAU) y a su vez se erige como un camino expedito en aras de generar participación ciudadana.

1. 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.

2. 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.

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

3. FICHA TÉCNICA

3.1 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.

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.

3.2 Preguntas Encuesta

- ¿ Ha hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?
- ¿La respuesta a su Solicitud fue respondida oportunamente?

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

- ¿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?

3.3 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 Octubre 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.

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

Para el mes de Octubre 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.

TABULACIÓN DE ENCUESTAS
PERIODO 1° AL 31 DE OCTUBRE 2015

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



INFORME CONSOLIDADO

OCTUBRE 2015

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



22	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
23	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
24	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
25	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
26	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
27	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
28	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
29	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
30	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
31	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
32	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
33	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
34	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
35	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
36	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
37	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
38	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
39	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
40	SI	4	4	SI	SI	BUENO	M
41	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
42	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
43	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
44	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
45	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
46	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
47	SI	4	4	SI	SI	BUENO	F
48	SI	4	5	SI	SI	BUENO	M
49	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
50	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
51	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
52	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
53	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F



INFORME CONSOLIDADO

OCTUBRE 2015

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



54	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
55	SI	4	5	NO	SI	BUENO	M
56	SI	4	5	SI	SI	BUENO	M
57	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
58	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
59	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
60	SI	1	5	SI	SI	BUENO	M
61	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
62	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
63	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
64	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
65	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
66	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
67	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
68	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
69	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
70	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
71	SI	4	5	SI	SI	BUENO	M
72	SI	4	5	SI	SI	BUENO	M
73	SI	3	5	SI	SI	BUENO	F
74	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
75	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
76	SI	4	5	SI	SI	BUENO	M
77	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
78	NO	5	5	SI	SI	BUENO	F
79	NO	4	4	SI	SI	BUENO	F
80	NO	4	4	SI	SI	BUENO	F
81	NO	4	5	SI	SI	BUENO	M
82	NO	5	5	SI	SI	BUENO	M
83	SI	2	5	SI	SI	BUENO	F
84	NO	4	4	SI	SI	BUENO	F
85	NO	4	4	SI	SI	BUENO	M



INFORME CONSOLIDADO

OCTUBRE 2015

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



86	NO	3	4	SI	SI	BUENO	F
87	NO	4	4	SI	SI	BUENO	F
88	NO	5	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	4	4	SI	SI	BUENO	M
93	NO	4	5	SI	SI	BUENO	M
94	SI	4	4	SI	SI	BUENO	M
95	NO	4	4	SI	SI	BUENO	M
96	SI	4	5	SI	SI	BUENO	M
97	NO	5	5	SI	SI	BUENO	F
98	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
99	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
100	NO	5	5	SI	SI	BUENO	F
101	NO	4	4	SI	SI	BUENO	M
102	NO	4	5	SI	SI	BUENO	F
103	NO	5	4	SI	SI	BUENO	F
104	NO	4	3	SI	SI	BUENO	M
105	NO	5	4	SI	SI	BUENO	M
106	NO	4	4	SI	SI	BUENO	M
107	NO	5	4	SI	SI	BUENO	M
108	NO	4	4	SI	SI	BUENO	F
109	NO	4	5	SI	SI	BUENO	M
110	SI	4	4	SI	SI	BUENO	M
111	SI	5	4	SI	SI	BUENO	F
112	NO	5	4	SI	SI	BUENO	M
113	NO	5	4	SI	SI	BUENO	F
114	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
115	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
116	NO	4	4	SI	SI	BUENO	M
117	NO	5	5	SI	SI	BUENO	M



INFORME CONSOLIDADO

OCTUBRE 2015

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



118	NO	4	4	SI	SI	BUENO	M
119	NO	4	5	SI	SI	BUENO	F
120	NO	4	4	SI	SI	BUENO	F
121	NO	5	5	SI	SI	BUENO	M
122	NO	4	4	SI	SI	BUENO	M
123	NO	5	5	SI	SI	BUENO	M
124	NO	4	4	SI	SI	BUENO	M
125	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
126	SI	3	4	SI	SI	BUENO	M
127	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
128	SI	4	4	SI	SI	BUENO	M
129	SI	5	-	SI	SI	BUENO	M
130	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
131	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
132	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
133	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
134	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
135	SI	1	3	NO	NO	REGULAR	M
136	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
137	NO	5	5	SI	SI	BUENO	M
138	SI	3	4	SI	SI	BUENO	M
139	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
140	SI	4	5	SI	SI	BUENO	F
141	NO	5	5	SI	SI	BUENO	M
142	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M

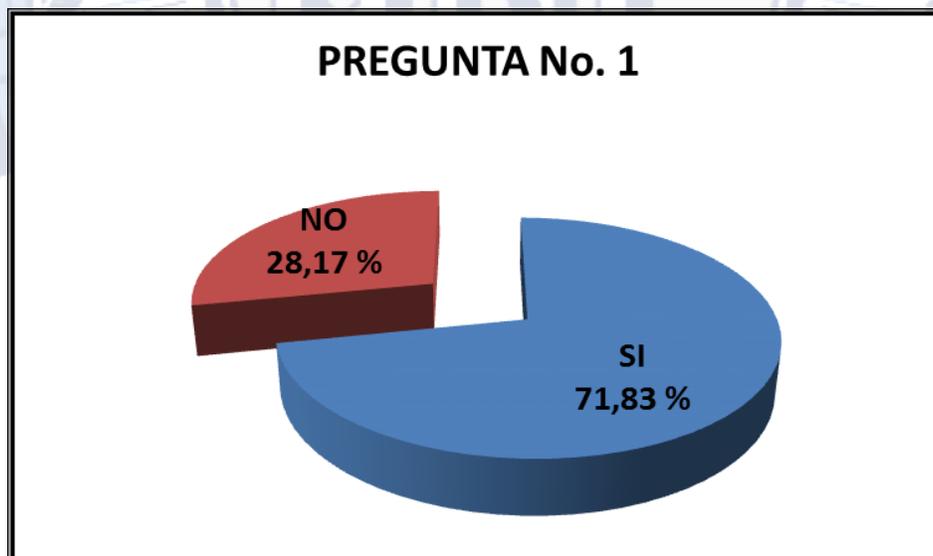
	INFORME CONSOLIDADO OCTUBRE 2015	
	GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

4. RESULTADO ENCUESTA.

4.1 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 142 personas encuestadas 102 de ellas ya habían elevado una PQRS ante la entidad, lo cual corresponde al 71.83% de la población muestra. Así las cosas solo el 28.17% elevó por primera vez una PQRS ante la entidad.

PREGUNTA 1				
¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?	SI	102	71,83%	
	NO	40	28,17%	
TOTAL		142	100,00%	



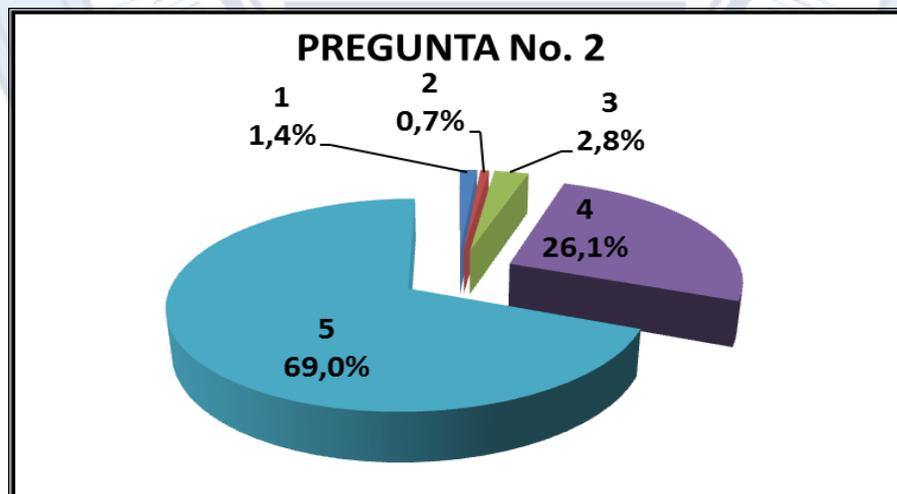
4.2 OPORTUNIDAD

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% 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% 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	2	1,4%
	2	1	0,7%
	3	4	2,8%
	4	37	26,1%
	5	98	69,0%
TOTAL		142	100,00%



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

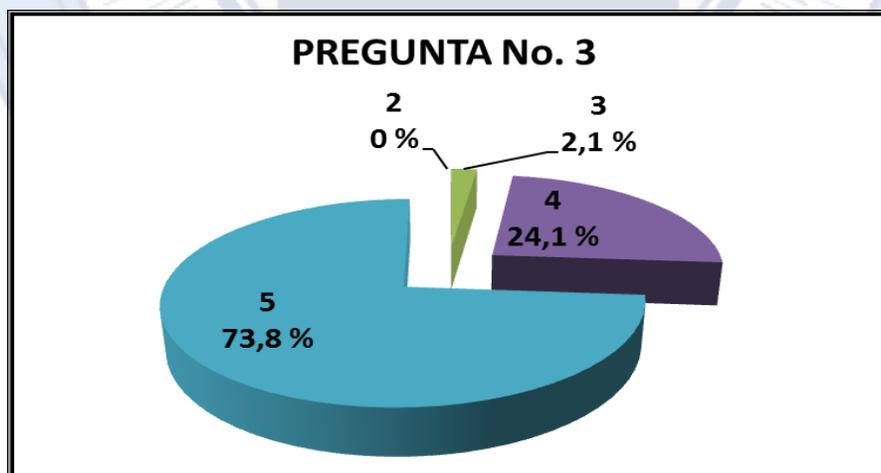
4.3 ORIENTACIÓN

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 98% 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 2% 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	3	2,1%
	4	34	24,1%
	5	104	73,8%
TOTAL		142	100,00%



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

4.4 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 98,59% de los encuestados han considerado que el asesor contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes y el 99,30% argumentó que las respuestas dadas por los asesores fueron claras y de facil entendimiento.

Por el contrario, solo el 1,41% de los encuestados manifestó que el asesor no contaba con la información necesaria para resolver su caso y para el 0.70% de los encuestados no fue clara la información.

PREGUNTA 4			
¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?	SI	140	98,59%
	NO	2	1,41%
TOTAL		142	100,00%



INFORME CONSOLIDADO

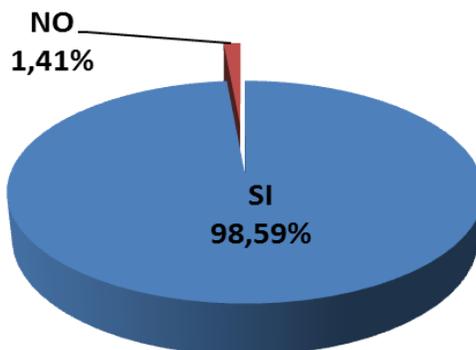
OCTUBRE 2015

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



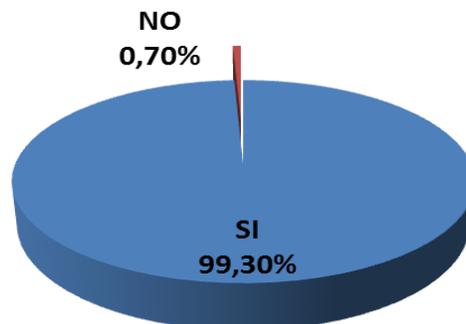
PREGUNTA No. 4



PREGUNTA 5

¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?	SI	141	99,30
	NO	1	0,70
TOTAL		142	100,00

PREGUNTA No. 5



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

4.5 SATISFACCIÓN

Por último la sexta pregunta **¿Cómo califica nuestro servicio?**, nos ayuda a determinar que el 99,30% de los encuestados encuentran que nuestro servicio es Bueno, y tan solo 0.70% califica nuestro servicio como regular

PREGUNTA 6			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	141	99,30%
	R	1	0,70%
	M	0	0,0
TOTAL		142	100,00%

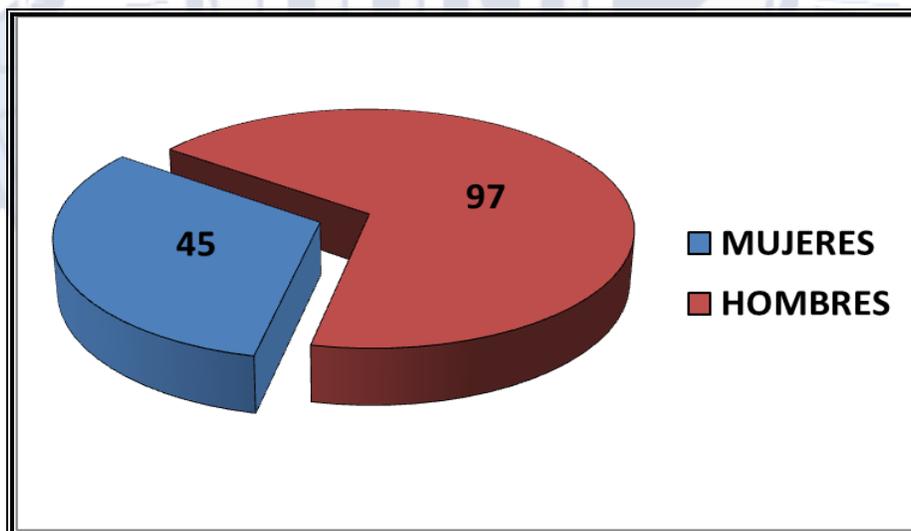


	INFORME CONSOLIDADO OCTUBRE 2015	
	GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

4.5.1 CANTIDAD DE HOMBRES Y MUJERES QUE CALIFICARON NUESTRO SERVICIO

En lo concerniente a “¿Cantidad de hombres y mujeres que calificaron nuestro servicio? De las 142 encuestas realizadas, se tiene que 97 son hombres que corresponde a un 68% y 45 son mujeres, correspondiendo al 32% del total de los encuestados durante el mes de octubre.

TOTAL ENCUESTADOS			
¿Cantidad de hombres y mujeres que calificaron nuestro servicio?	HOMBRES	97	68%
	MUJERES	45	32%
TOTAL		142	100,00



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

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

De las 142 personas encuestadas en el mes de octubre del presente año, 45 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	45	100%
	R	0	0
	M	0	0,0
TOTAL		45	100,00%

PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES ENCUESTADAS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	96	99%
	R	1	1
	M	0	0,0
TOTAL		45	100,00%

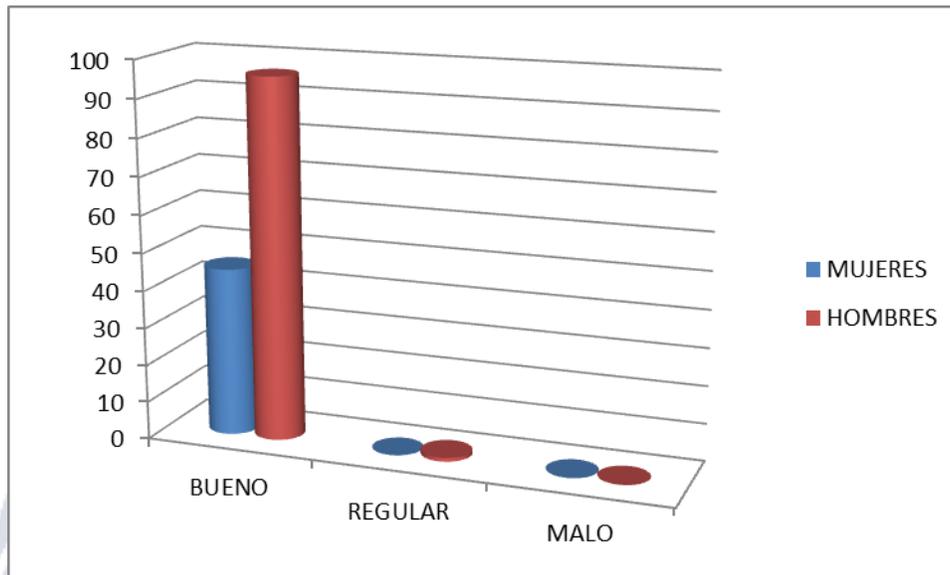


INFORME CONSOLIDADO

OCTUBRE 2015

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



5 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 71.83% de los encuestados ya había impetrado con anterioridad algún tipo de solicitud.
- Se vislumbra que el servicio prestado por los Asesores del Grupo de Atención al Usuario ha sido oportuno, claro y eficiente.
- **Se percibe que el 32% de los encuestados son mujeres y que en su totalidad calificaron nuestro servicio como bueno.**

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

6 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.

7 GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO 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 octubre se consolidó la encuesta de satisfacción a cada una de las personas atendidas, realizando un total de 28 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	
	OCTUBRE 2015	
	GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

**TABULACIÓN DE ENCUESTAS EFECTUADAS POR REGIONALES
PERIODO 1° AL 31 DE OCTUBRE DE 2015**

REGIONAL	Encuesta No.	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Sexo
POPAYÁN	1	NO	5	5	SI	SI	BUENO	M
POPAYÁN	2	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
POPAYÁN	3	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
POPAYÁN	4	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
POPAYÁN	5	SI	3	3	SI	SI	BUENO	M
POPAYÁN	6	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
MEDELLIN	7	NO	5	5	SI	SI	BUENO	F
MEDELLIN	8	NO	5	5	SI	SI	BUENO	F
MEDELLIN	9	SI	5	5	NO	SI	BUENO	F
MEDELLIN	10	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
MEDELLIN	11	NO	5	5	SI	SI	BUENO	F
MEDELLIN	12	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
MEDELLIN	13	SI	1	5	NO	SI	REGULAR	M
MEDELLIN	14	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M



INFORME CONSOLIDADO

OCTUBRE 2015

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



							O	
MEDELLIN	15	SI	5	5	SI	SI	BUEN O	M
IBAGUE	16	SI	5	5	SI	SI	BUEN O	M
IBAGUE	17	SI	4	-	SI	SI	REGUL AR	M
IBAGUE	18	SI	5	-	-	SI	BUEN O	M
IBAGUE	19	NO	4	4	SI	SI	BUEN O	F
IBAGUE	20	SI	5	5	SI	SI	BUEN O	M
IBAGUE	21	SI	1	1	SI	SI	BUEN O	M
IBAGUE	22	SI	1	5	NO	NO	REGUL AR	M
IBAGUE	23	SI	2	4	SI	SI	BUEN O	M
IBAGUE	24	SI	5	5	SI	SI	BUEN O	M
B/BERMEJA	25	SI	5	5	SI	SI	BUEN O	M
B/BERMEJA	26	SI	4	4	SI	SI	BUEN O	F
B/BERMEJA	27	SI	5	5	SI	SI	BUEN O	M
B/BERMEJA	28	SI	5	5	SI	SI	BUEN O	M

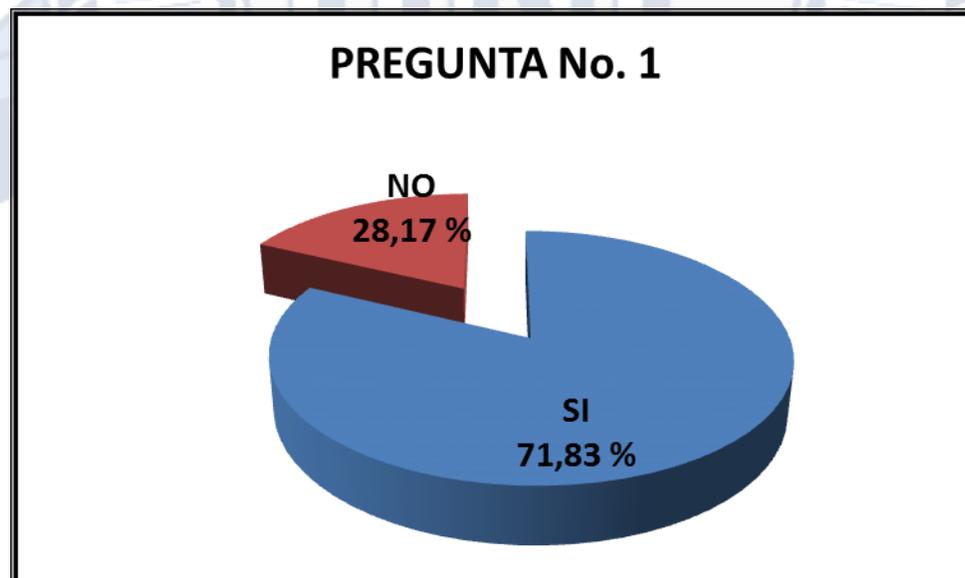
	INFORME CONSOLIDADO OCTUBRE 2015	
	GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

8. RESULTADO ENCUESTA EFECTUADA EN REGIONALES

8.1 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 28 personas encuestadas 82,14% de ellas ya habían elevado una PQRS ante la entidad y tan solo el 17,86% la elevaba por primera vez.

PREGUNTA 1			
¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?	SI	23	82,14%
	NO	5	17,86%
TOTAL		28	100,00%



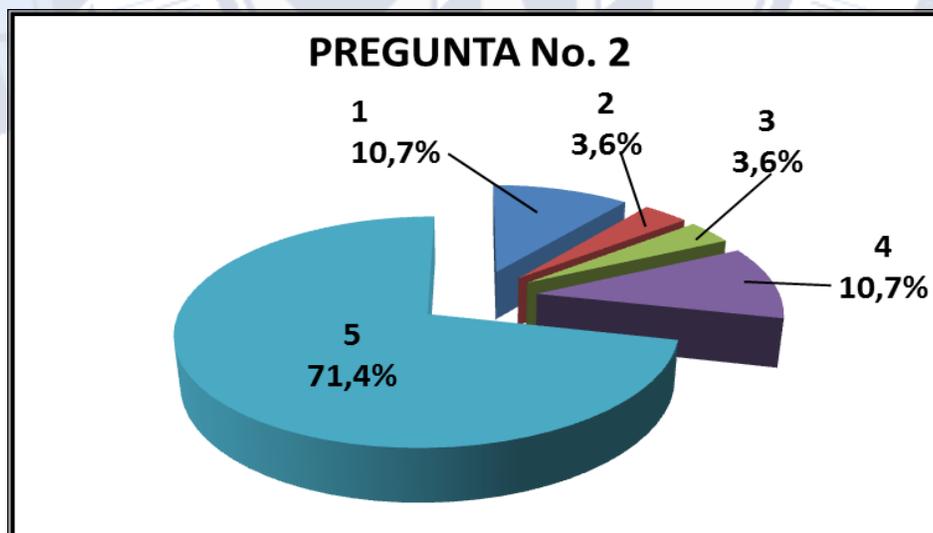
	INFORME CONSOLIDADO OCTUBRE 2015	
	GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

8.2 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 82% 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	10,7%
	2	1	3,6%
	3	1	3,6%
	4	3	10,7%
	5	20	71,45%
TOTAL		28	100,00%



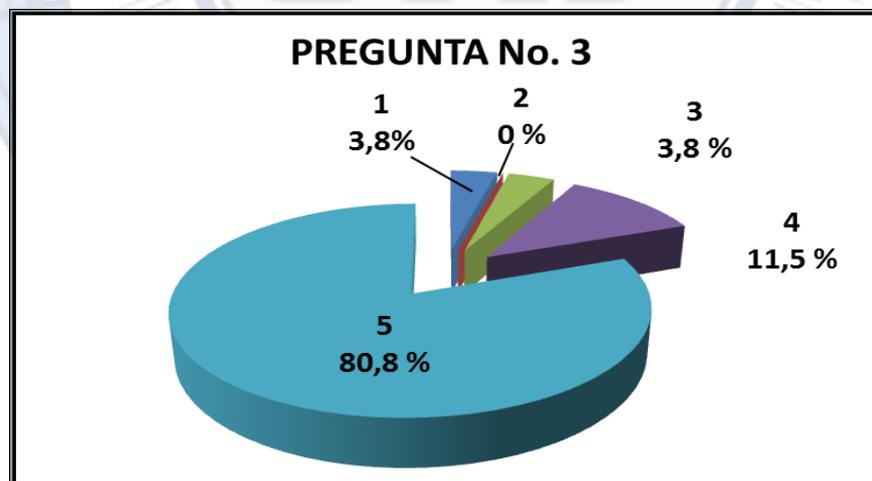
	INFORME CONSOLIDADO OCTUBRE 2015	
	GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

8.3 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 92.% 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 8% de los encuestados no se considera satisfecho con la respuesta y dos de los encuestados no dieron valor a esta pregunta.

PREGUNTA 3			
¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?	1	1	3,8%
	2	0	0,0%
	3	1	3,8%
	4	3	11,5%
	5	21	80,8%
TOTAL		26	100,00%



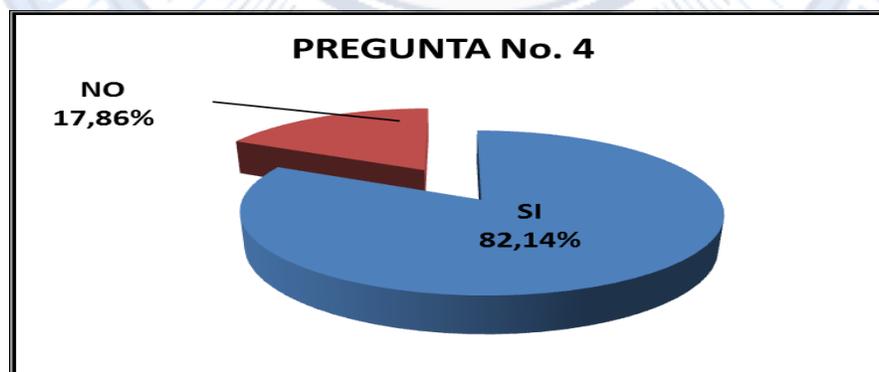
	INFORME CONSOLIDADO OCTUBRE 2015	
	GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

8.4 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:

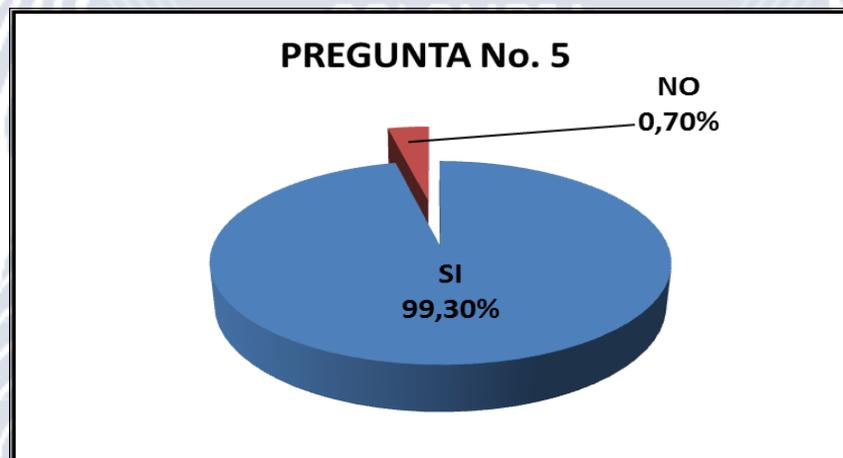
El 89,29% de los encuestados han considerado que el asesor contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes y el 96,43% argumentó que las respuestas dadas por los asesores fueron claras y de facil entendimiento.

PREGUNTA 4			
¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?	SI	23	89,29%
	NO	5	10,71%
TOTAL		28	100,00%



	INFORME CONSOLIDADO OCTUBRE 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	27	96,43%
	NO	1	3,57%
TOTAL		28	100,00%

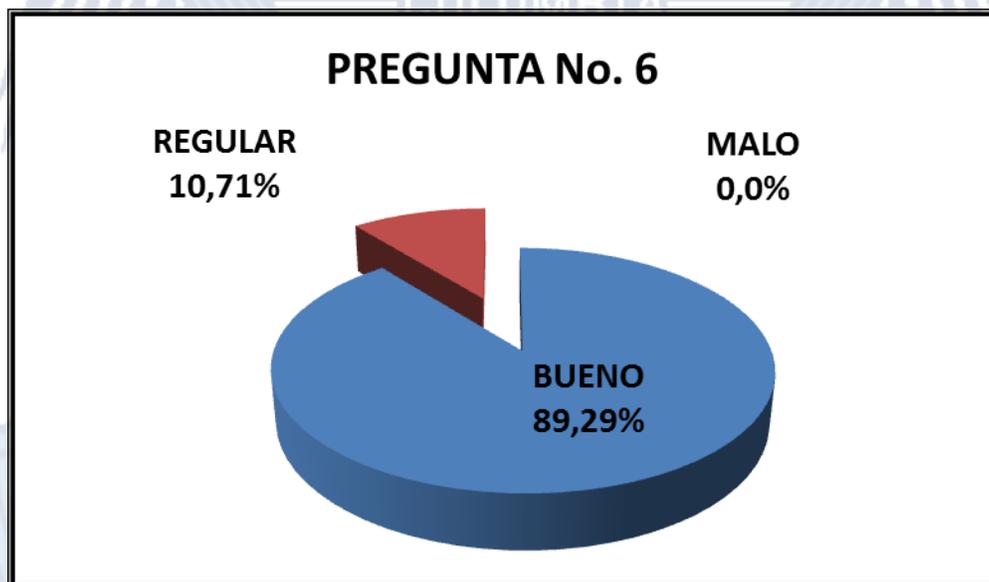


8.5 SATISFACCIÓN

Por último la sexta pregunta **¿Cómo califica nuestro servicio?**, nos ayuda a determinar que el 89,29% de los encuestados encuentran que nuestro servicio es Bueno.

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

PREGUNTA 6			
¿Cómo clasifica nuestro servicio?	B	25	89,29%
	R	3	10,71%
	M	0	0,0
TOTAL		28	100,00%



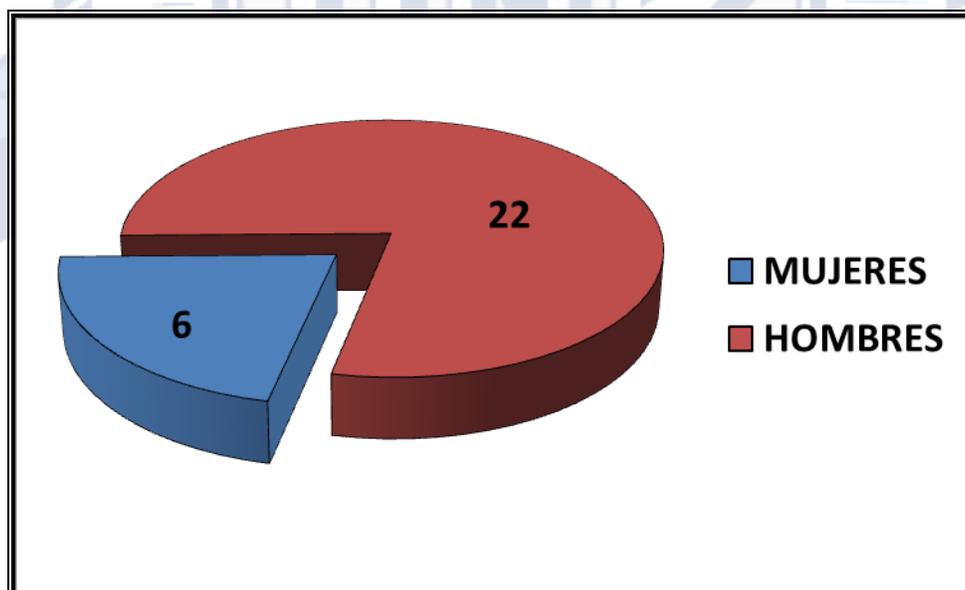
8.6. CANTIDAD DE HOMBRES Y MUJERES QUE CALIFICARON NUESTRO SERVICIO

En lo concerniente a “¿Cantidad de hombres y mujeres que calificaron nuestro servicio? De las 28 encuestas realizadas en las diferentes regionales, se tiene que 22

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

son hombres que corresponde a un 78,57% y 6 son mujeres y corresponde a 21,43% del total de los encuestados durante el mes de octubre.

PERCEPCIÓN DEL SERVICIO			
¿Cantidad de hombres y mujeres que calificaron nuestro servicio?	HOMBRES	22	78,57%
	MUJERES	6	21,43%
TOTAL		28	100,00



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

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

De las 28 personas encuestadas en las regionales en el mes de octubre del presente año, 6 son mujeres, correspondiendo al 22% del total de la población muestra, quienes consideraron nuestro servicio como bueno.

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

PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES ENCUESTADAS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	19	86%
	R	3	14%
	M	0	0
TOTAL		22	100,00%

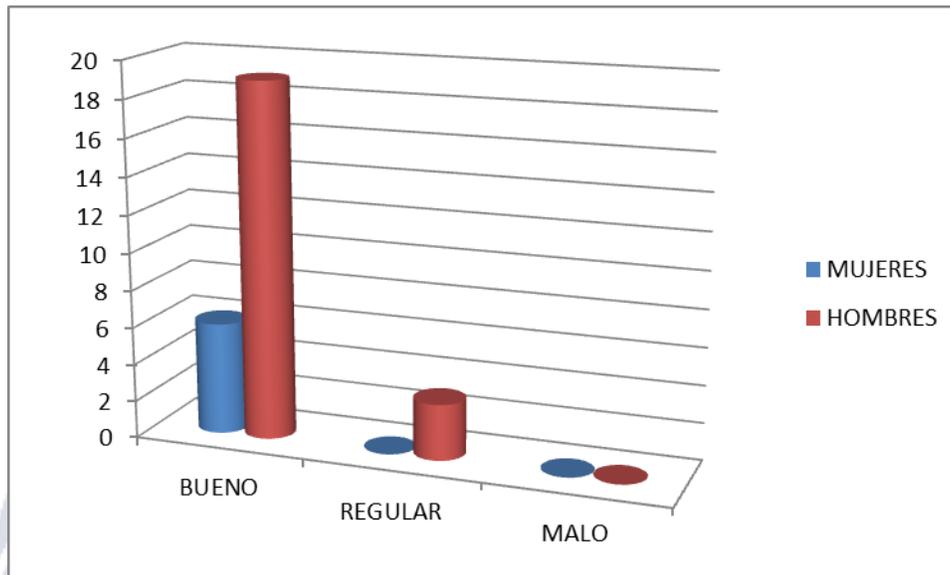


INFORME CONSOLIDADO

OCTUBRE 2015

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



9 CONCLUSIONES

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

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

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

10 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

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:

Maria Jimena Yáñez Gálvez – Jefe Oficina Asesora Jurídica.

