



**Percepción de satisfacción de usuarios  
beneficiarios del Programa de Prevención y  
Protección que coordina la Unidad Nacional de  
Protección - UNP**

*Periodo evaluado: 2020*





1. Objetivos
2. Metodología
  1. Ficha técnica
  2. Convención en las escalas de respuesta
3. Resultados
  1. Evaluación general de la Unidad Nacional de Protección – UNP
    - i. Nivel de satisfacción con respecto a los servicios prestados
    - ii. Imágenes asociadas a la Unidad Nacional de Protección – UNP
  2. Evaluación del beneficiario con respecto a su rol con la Unidad Nacional de Protección – UNP
  3. Evaluación Ruta de Protección
    - i. Solicitud de medidas de protección
    - ii. Análisis y evaluación del riesgo inicial
    - iii. Comunicación de las medidas de protección
    - iv. Proceso de implementación de las medidas de protección recomendadas
    - v. Seguimiento a las medidas implementadas
  4. Evaluación general de la Unidad Nacional de Protección – UNP, año 2021
4. Conclusiones y recomendaciones



## **General:**

Conocer el nivel de satisfacción de usuarios beneficiarios del Programa de Prevención y Protección que coordina la Unidad Nacional de Protección - UNP, con relación a los servicios prestados durante el año 2020

## **Específicos:**

- Identificar los puntos críticos, de éxito y los factores de calidad más relevantes para satisfacer a los beneficiarios
- Conocer la percepción de los beneficiarios frente a las campañas de comunicación y sensibilización lideradas por la UNP
- Conocer la percepción de los beneficiarios frente a la atención general (puntos de atención, personal de atención, canales de atención) recibida por parte de la UNP
- Identificar oportunidades de mejora del servicio al beneficiario y establecer recomendaciones que faciliten el aumento de la satisfacción del servicio al beneficiarios.





## Ficha técnica

<b>Contratante</b>	Unidad Nacional de Protección - UNP
<b>Empresa de Investigación</b>	Datexco Company SA
<b>Título Investigación</b>	Percepción de satisfacción de usuarios beneficiarios del Programa de Prevención y Protección que coordina la Unidad Nacional de Protección - UNP, con relación a los servicios prestados durante el 2020.
<b>Naturaleza del Estudio</b>	Cuantitativa
<b>Técnica de recolección</b>	Encuesta telefónica con cuestionario estructurado
<b>Cobertura Geográfica</b>	Nacional
<b>Población Objetivo</b>	Usuarios beneficiarios de la Unidad Nacional de Protección - UNP en el año 2020
<b>Muestreo</b>	<i>Muestreo probabilístico Probabilidad por Tamaño (PPT)</i> Muestreo que permite que la distribución de la muestra al interior de cada tipo de beneficiario sea a través de afijación proporcional, es decir; a mayor número de beneficiarios mayor número de encuestas.
<b>Nivel de confianza y margen de error</b>	Nivel de confianza 95%. Margen de error 4. 8%
<b>Tamaño de muestra</b>	Se realizaron 439 encuestas.
<b>Método de supervisión</b>	Auditoría telefónica del 10% del total de la muestra (encuestas seleccionadas aleatoriamente)
<b>Periodo trabajo de campo</b>	10 de noviembre al 8 de diciembre de 2021



# Convención en las escalas de respuesta

Para el presente estudio se utilizaron 4 tipos de escalas de respuestas:

## Nivel de satisfacción

B2B: 1 + 2	3: Medio	T2B: 5 +4	No sabe / No responde
------------	----------	-----------	-----------------------

1. y teniendo en cuenta una escala de 1 a 5, donde 1 es Totalmente Insatisfecho y 5 es Totalmente Satisfecho, ¿Cuál es su satisfacción en general con los servicios prestados por la UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN durante el año 2020?

Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Totalmente satisfecho	NS/I
1	2	3	4	5	98

4. Ahora, teniendo en cuenta una escala entre 1 y 5, donde 1 significa totalmente en desacuerdo y 5] totalmente de acuerdo, por favor indíqueme qué tan de acuerdo o desacuerdo está usted con las siguientes afirmaciones con respecto a su rol con la UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN.

Atributos	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	NS/NR
a) Doy un uso adecuado a las medidas brindadas por la Unidad Nacional de Protección	1	2	3	4	5	98

## Nivel de acuerdo o en desacuerdo (escala Likert)

1. En una escala de 1 a 5, donde 1 es muy difícil y 5 es muy fácil ¿Qué tan fácil o difícil fue el proceso de solicitud para ser beneficiario de los servicios de protección ofrecidos por la UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN?

## Nivel de dificultad

Muy difícil	Difícil	Ni fácil, ni difícil	Fácil	Muy fácil	NS/I
1	2	3	4	5	98

## Nivel de utilidad

1. En una escala de 1 a 5 donde 1 es Muy inútil y 5 es muy útil. ¿Qué tan útil consideró usted que fue dicha comunicación o instructivo adicional?

Muy inútil	Inútil	Ni útil ni inútil	Útil	Muy útil	NS/I
1	2	3	4	5	98

*La información total y comparativa se presenta agregada con el Top 2 Boxes (T2B), que corresponde al porcentaje de beneficiarios que reportan una apropiación o satisfacción igual o mayor a los 4 puntos*



# Resultados





# Evaluación general de la Unidad Nacional de Protección – UNP

En el presente capítulo se describen dos temas:

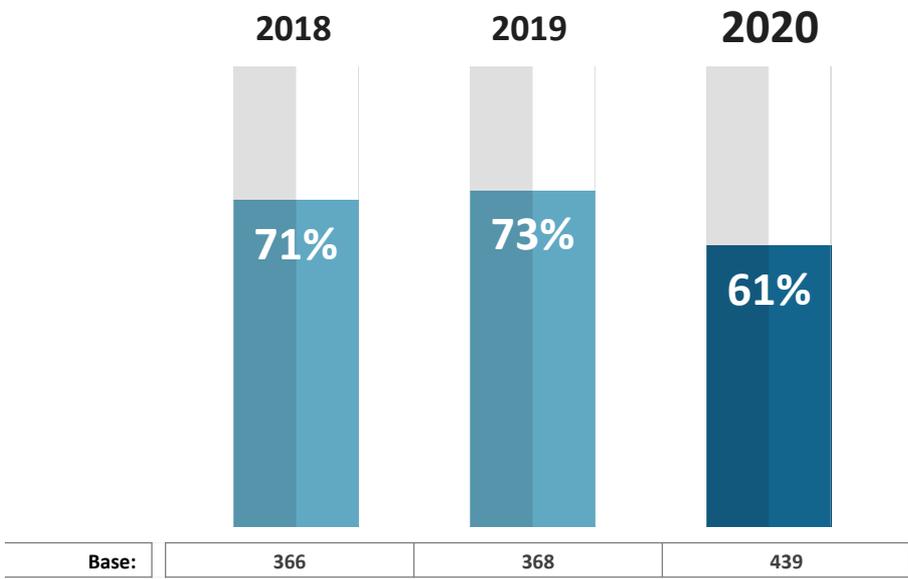
- La satisfacción general que presentan los usuarios beneficiarios frente a los servicios recibidos por parte de la Unidad Nacional de Protección – UNP en el año 2020.
- La imagen que representa la Unidad Nacional de Protección – UNP para sus usuarios beneficiarios, es decir, ¿con cuáles atributos organizacionales y emocionales relacionan la entidad y con cuáles no’.



# Evaluación general de la Unidad Nacional de Protección – UNP. Satisfacción general

Con base en su experiencia como beneficiario y teniendo en cuenta una escala de 1 a 5, donde 1 es Totalmente Insatisfecho y 5 es Totalmente Satisfecho, ¿Cuál es su satisfacción en general con los servicios prestados por la Unidad Nacional de Protección - UNP durante el año 2020?

TTB: [5] Totalmente satisfecho + [4] Satisfecho





# Evaluación general de la Unidad Nacional de Protección – UNP. Satisfacción general

Con base en su experiencia como beneficiario y teniendo en cuenta una escala de 1 a 5, donde 1 es Totalmente Insatisfecho y 5 es Totalmente Satisfecho, ¿Cuál es su satisfacción en general con los servicios prestados por la Unidad Nacional de Protección - UNP durante el año 2020?

	TOTAL	Tipo de Subdirección	
		Subdirección Especializada de Seguridad y Protección	Subdirección de Protección
Base:	439	25	414
T2B (5+4)	61%	52%	61%
3 - MEDIO	19%	20%	19%
B2B (2+1)	19%	28%	19%
NS/NR	1%	0%	1%



# Evaluación general de la Unidad Nacional de Protección – UNP. Satisfacción general

## Cruce implementación de medidas

Con base en su experiencia como beneficiario y teniendo en cuenta una escala de 1 a 5, donde 1 es Totalmente Insatisfecho y 5 es Totalmente Satisfecho, ¿Cuál es su satisfacción en general con los servicios prestados por la Unidad Nacional de Protección - UNP durante el año 2020?

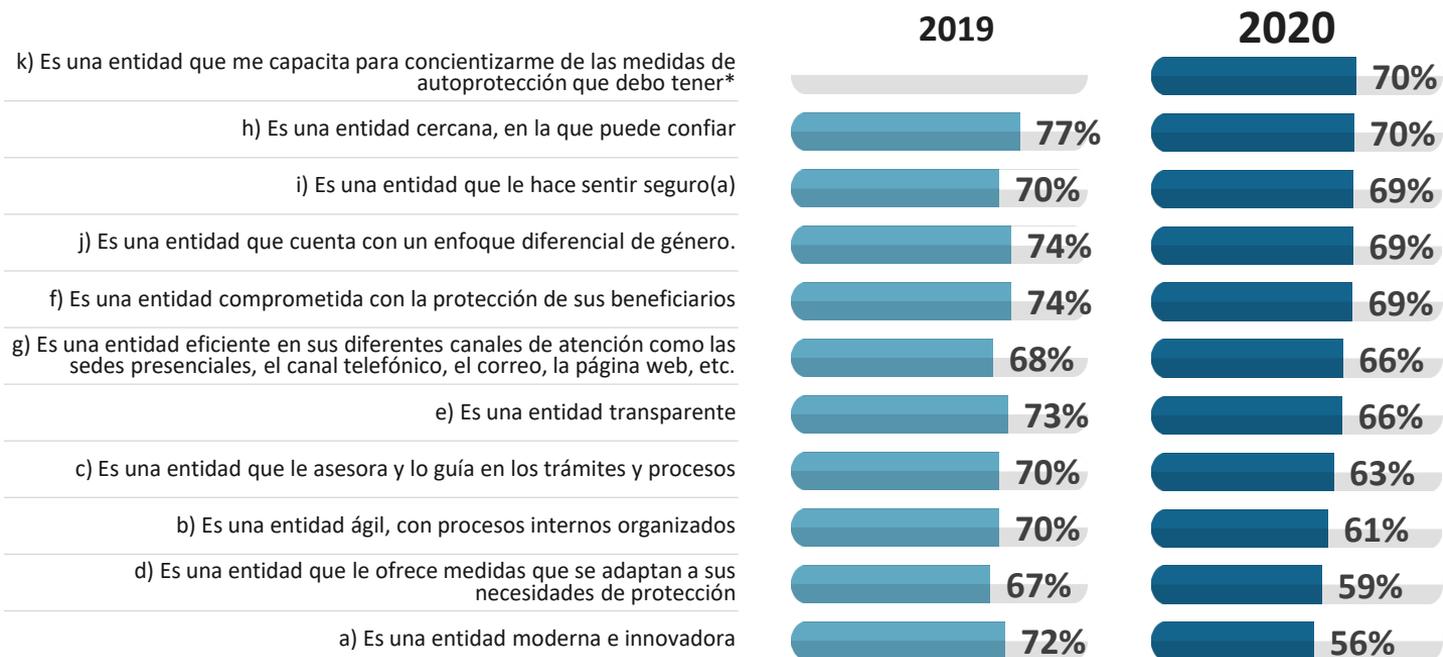
	TOTAL	Las medidas incluían personal de protección		Las medidas incluían la asignación de vehículo	
		Si	No	Si	No
Base:	439	229	210	184	255
T2B (5+4)	<b>61%</b>	68%	54%	68%	56%
3 - MEDIO	<b>19%</b>	18%	21%	20%	19%
B2B (2+1)	<b>19%</b>	14%	24%	11%	25%
NS/NR	<b>1%</b>	-%	1%	1%	-%



# Evaluación general de la Unidad Nacional de Protección – UNP. Imágenes que representa la institución

Ahora, teniendo en cuenta una escala entre 1 y 5, donde 1 significa totalmente en desacuerdo y 5 totalmente de acuerdo, por favor indíqueme qué tan de acuerdo o desacuerdo está usted con las siguientes afirmaciones con respecto a la Unidad Nacional de Protección - UNP

**TTB:** [5] Totalmente De acuerdo + [4] De acuerdo



Base: 468

Base: 439



# Evaluación general de la Unidad Nacional de Protección – UNP. Imágenes que representa la institución

Ahora, teniendo en cuenta una escala entre 1 y 5, donde 1 significa totalmente en desacuerdo y 5 totalmente de acuerdo, por favor indíqueme qué tan de acuerdo o desacuerdo está usted con las siguientes afirmaciones con respecto a la Unidad Nacional de Protección - UNP

	TOTAL	Tipo de Subdirección	
		Subdirección Especializada de Seguridad y Protección	Subdirección de Protección
Base:	439	25	414
<b>a) Es una entidad moderna e innovadora</b>			
T2B (5+4)	56%	44%	57%
3 - MEDIO	24%	32%	23%
B2B (2+1)	19%	24%	19%
NS/NR	1%	0%	1%
<b>b) Es una entidad ágil, con procesos internos organizados</b>			
T2B (5+4)	61%	56%	61%
3 - MEDIO	18%	16%	18%
B2B (2+1)	20%	28%	19%
NS/NR	1%	0%	2%
<b>c) Es una entidad que le asesora y lo guía en los trámites y procesos</b>			
T2B (5+4)	63%	60%	63%
3 - MEDIO	15%	20%	14%
B2B (2+1)	22%	20%	22%
NS/NR	0%	0%	1%
<b>d) Es una entidad que le ofrece medidas que se adaptan a sus necesidades de protección</b>			
T2B (5+4)	59%	60%	58%
3 - MEDIO	15%	20%	15%
B2B (2+1)	25%	20%	26%
NS/NR	1%	0%	1%



# Evaluación general de la Unidad Nacional de Protección – UNP. Imágenes que representa la institución

Ahora, teniendo en cuenta una escala entre 1 y 5, donde 1 significa totalmente en desacuerdo y 5 totalmente de acuerdo, por favor indíqueme qué tan de acuerdo o desacuerdo está usted con las siguientes afirmaciones con respecto a la Unidad Nacional de Protección - UNP

	TOTAL	Tipo de Subdirección	
		Subdirección Especializada de Seguridad y Protección	Subdirección de Protección
Base:	439	25	414
<b>e) Es una entidad transparente</b>			
T2B (5+4)	66%	60%	66%
3 - MEDIO	15%	20%	15%
B2B (2+1)	14%	16%	14%
NS/NR	5%	4%	5%
<b>f) Es una entidad comprometida con la protección de sus beneficiarios</b>			
T2B (5+4)	69%	68%	69%
3 - MEDIO	15%	16%	15%
B2B (2+1)	16%	16%	16%
NS/NR	0%	0%	0%
<b>g) Es una entidad eficiente en sus diferentes canales de atención como las sedes presenciales, el canal telefónico, el correo, la página web, etc.</b>			
T2B (5+4)	66%	56%	66%
3 - MEDIO	16%	28%	16%
B2B (2+1)	16%	12%	16%
NS/NR	2%	4%	2%
<b>h) Es una entidad cercana, en la que puede confiar</b>			
T2B (5+4)	70%	68%	70%
3 - MEDIO	15%	20%	15%
B2B (2+1)	15%	12%	15%
NS/NR	0%	0%	0%



# Evaluación general de la Unidad Nacional de Protección – UNP. Imágenes que representa la institución

Ahora, teniendo en cuenta una escala entre 1 y 5, donde 1 significa totalmente en desacuerdo y 5 totalmente de acuerdo, por favor indíqueme qué tan de acuerdo o desacuerdo está usted con las siguientes afirmaciones con respecto a la Unidad Nacional de Protección - UNP

	TOTAL	Tipo de Subdirección	
		Subdirección Especializada de Seguridad y Protección	Subdirección de Protección
Base:	439	25	414
<b>i) Es una entidad que le hace sentir seguro(a)</b>			
T2B (5+4)	69%	68%	69%
3 - MEDIO	14%	20%	14%
B2B (2+1)	16%	12%	16%
NS/NR	1%	0%	1%
<b>j) Es una entidad que cuenta con un enfoque diferencial de género.</b>			
T2B (5+4)	69%	68%	69%
3 - MEDIO	11%	12%	11%
B2B (2+1)	15%	20%	15%
NS/NR	4%	0%	5%
<b>k) Es una entidad que me capacita para concientizarme de las medidas de autoprotección que debo tener</b>			
T2B (5+4)	70%	64%	71%
3 - MEDIO	13%	20%	12%
B2B (2+1)	16%	16%	16%
NS/NR	1%	0%	1%



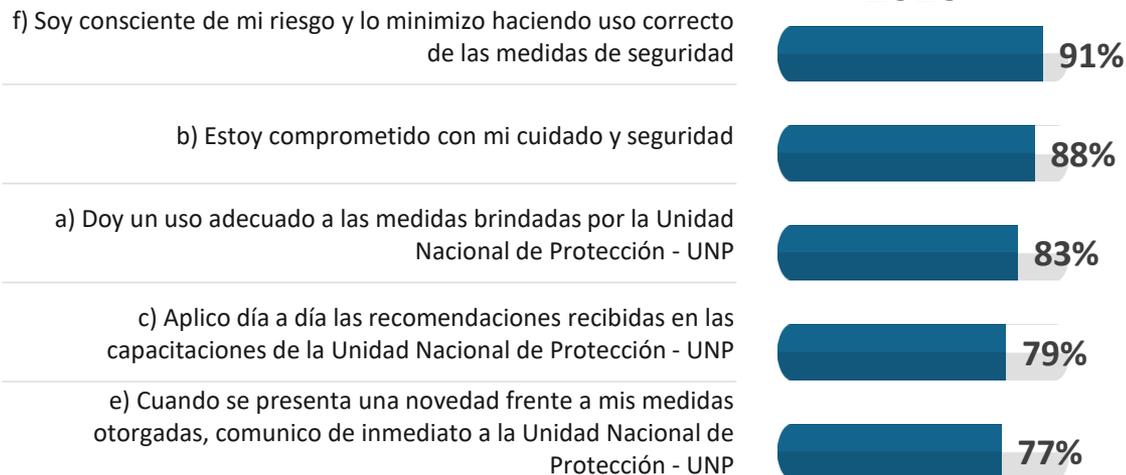


# Rol y compromiso del beneficiario con su cuidado y seguridad

Ahora, teniendo en cuenta una escala entre 1 y 5, donde 1 significa totalmente en desacuerdo y 5 totalmente de acuerdo, por favor indíqueme qué tan de acuerdo o desacuerdo está usted con las siguientes afirmaciones con respecto a su rol con la Unidad Nacional de Protección - UNP.

**TTB:** [5] Totalmente De acuerdo + [4] De acuerdo

**2020**



Base: 439



# Rol y compromiso del beneficiario con su cuidado y seguridad

Ahora, teniendo en cuenta una escala entre 1 y 5, donde 1 significa totalmente en desacuerdo y 5 totalmente de acuerdo, por favor indique qué tan de acuerdo o desacuerdo está usted con las siguientes afirmaciones con respecto a su rol con la Unidad Nacional de Protección - UNP.

	TOTAL	Tipo de Subdirección	
		Subdirección Especializada de Seguridad y Protección	Subdirección de Protección
Base:	439	25	414
<b>[a] Doy un uso adecuado a las medidas brindadas por la Unidad Nacional de Protección]</b>			
T2B (5+4)	<b>83%</b>	92%	82%
3 - MEDIO	<b>8%</b>	4%	8%
B2B (2+1)	<b>9%</b>	4%	10%
NS/NR	<b>0%</b>	0%	0%
<b>[b] Estoy comprometido con mi cuidado y seguridad ]</b>			
T2B (5+4)	<b>88%</b>	92%	88%
3 - MEDIO	<b>5%</b>	4%	6%
B2B (2+1)	<b>5%</b>	4%	6%
NS/NR	<b>1%</b>	0%	1%
<b>[c] Aplico día a día las recomendaciones recibidas en las capacitaciones de la Unidad Nacional de Protección]</b>			
T2B (5+4)	<b>79%</b>	88%	78%
3 - MEDIO	<b>11%</b>	8%	12%
B2B (2+1)	<b>6%</b>	4%	6%
NS/NR	<b>4%</b>	0%	4%



## Rol y compromiso del beneficiario con su cuidado y seguridad

Ahora, teniendo en cuenta una escala entre 1 y 5, donde 1 significa totalmente en desacuerdo y 5 totalmente de acuerdo, por favor indique qué tan de acuerdo o desacuerdo está usted con las siguientes afirmaciones con respecto a su rol con la Unidad Nacional de Protección - UNP.

	TOTAL	Tipo de Subdirección	
		Subdirección Especializada de Seguridad y Protección	Subdirección de Protección
Base:	439	25	414
<b>[e) Cuando se presenta una novedad frente a mi seguridad, actúo de manera inmediata]</b>			
T2B (5+4)	<b>77%</b>	80%	77%
3 - MEDIO	<b>9%</b>	8%	9%
B2B (2+1)	<b>12%</b>	12%	12%
NS/NR	<b>2%</b>	0%	2%
<b>[f) Soy consciente de mi riesgo y lo minimizo haciendo uso correcto de las medidas de seguridad]</b>			
T2B (5+4)	<b>91%</b>	96%	91%
3 - MEDIO	<b>4%</b>	4%	4%
B2B (2+1)	<b>4%</b>	0%	4%
NS/NR	<b>1%</b>	0%	1%



# Evaluación Ruta de Protección

En el presente capítulo se describe la evaluación de cada una de las etapas que compone la Ruta de Protección para los beneficiarios:

1. Solicitud de medidas de protección
2. Análisis y evaluación del riesgo inicial
3. Comunicación de las medidas de protección
4. Proceso de implementación de las medidas de protección recomendadas
5. Seguimiento a las medidas implementadas

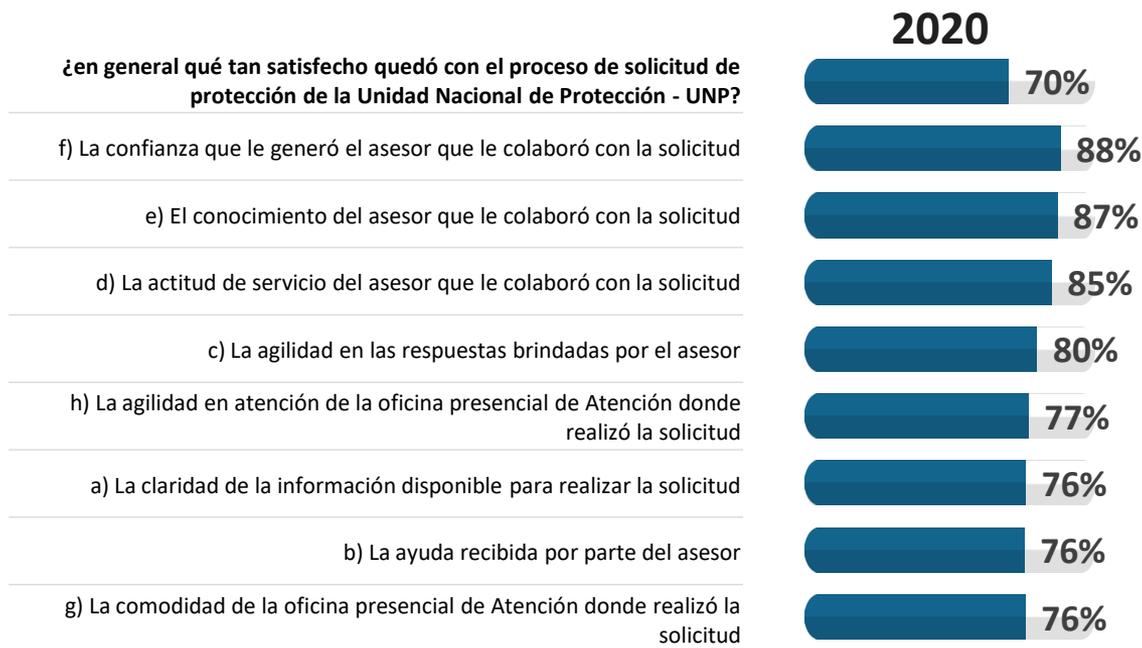




# Evaluación Ruta de Protección: Solicitud de medidas de protección

Con base en su experiencia realizando el proceso de solicitud en 2020 y teniendo en cuenta una escala de 1 a 5, donde 1 es Totalmente Insatisfecho y 5 es Totalmente Satisfecho, ¿en general qué tan satisfecho quedó con el proceso de solicitud de protección de la Unidad Nacional de Protección - UNP?

**TTB:** [5] Totalmente satisfecho + [4] Satisfecho



Base: 439



# Evaluación Ruta de Protección: Solicitud de medidas de protección

Con base en su experiencia realizando el proceso de solicitud en 2020 y teniendo en cuenta una escala de 1 a 5, donde 1 es Totalmente Insatisfecho y 5 es Totalmente Satisfecho, ¿en general qué tan satisfecho quedó con el proceso de solicitud de protección de la Unidad Nacional de Protección - UNP?

	TOTAL	Tipo de Subdirección	
		Subdirección Especializada de Seguridad y Protección	Subdirección de Protección
Base:	439	25	414
<b>¿En general qué tan satisfecho quedó con el proceso de solicitud de protección de la UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN?</b>			
T2B (5+4)	<b>70%</b>	72%	70%
3 - MEDIO	<b>15%</b>	12%	15%
B2B (2+1)	<b>14%</b>	16%	14%
NS/NR	<b>1%</b>	0%	1%
<b>[a) La claridad de la información disponible para realizar la solicitud]</b>			
T2B (5+4)	<b>76%</b>	84%	76%
3 - MEDIO	<b>15%</b>	12%	15%
B2B (2+1)	<b>8%</b>	4%	8%
NS/NR	<b>1%</b>	0%	1%
<b>[b) La ayuda recibida por parte del asesor ]</b>			
T2B (5+4)	<b>76%</b>	88%	75%
3 - MEDIO	<b>15%</b>	8%	15%
B2B (2+1)	<b>7%</b>	4%	7%
NS/NR	<b>2%</b>	0%	2%
<b>[c) La agilidad en las respuestas brindadas por el asesor]</b>			
T2B (5+4)	<b>80%</b>	83%	80%
3 - MEDIO	<b>7%</b>	0%	7%
B2B (2+1)	<b>13%</b>	17%	13%
NS/NR	<b>0%</b>	0%	0%



# Evaluación Ruta de Protección: Solicitud de medidas de protección

Con base en su experiencia realizando el proceso de solicitud en 2020 y teniendo en cuenta una escala de 1 a 5, donde 1 es Totalmente Insatisfecho y 5 es Totalmente Satisfecho, ¿en general qué tan satisfecho quedó con el proceso de solicitud de protección de la Unidad Nacional de Protección - UNP?

	TOTAL	Tipo de Subdirección	
		Subdirección Especializada de Seguridad y Protección	Subdirección de Protección
Base:	439	25	414
<b>[d) La actitud de servicio del asesor que le colaboró con la solicitud ]</b>			
T2B (5+4)	<b>84%</b>	83%	85%
3 - MEDIO	<b>9%</b>	0%	10%
B2B (2+1)	<b>7%</b>	17%	5%
NS/NR	<b>0%</b>	0%	0%
<b>[e) El conocimiento del asesor que le colaboró con la solicitud ]</b>			
T2B (5+4)	<b>87%</b>	83%	87%
3 - MEDIO	<b>8%</b>	0%	8%
B2B (2+1)	<b>5%</b>	17%	5%
NS/NR	<b>0%</b>	0%	0%
<b>[f) La confianza que le generó el asesor que le colaboró con la solicitud]</b>			
T2B (5+4)	<b>88%</b>	83%	88%
3 - MEDIO	<b>6%</b>	0%	6%
B2B (2+1)	<b>7%</b>	17%	6%
NS/NR	<b>0%</b>	0%	0%



# Evaluación Ruta de Protección: Solicitud de medidas de protección

Con base en su experiencia realizando el proceso de solicitud en 2020 y teniendo en cuenta una escala de 1 a 5, donde 1 es Totalmente Insatisfecho y 5 es Totalmente Satisfecho, ¿en general qué tan satisfecho quedó con el proceso de solicitud de protección de la Unidad Nacional de Protección - UNP?

	TOTAL	Tipo de Subdirección	
		Subdirección Especializada de Seguridad y Protección	Subdirección de Protección
Base:	439	25	414
<b>[g) La comodidad de la oficina presencial de Atención donde realizó la solicitud]</b>			
T2B (5+4)	<b>77%</b>	83%	76%
3 - MEDIO	<b>8%</b>	0%	8%
B2B (2+1)	<b>7%</b>	17%	6%
NS/NR	<b>8%</b>	0%	10%
<b>[h) La agilidad en atención de la oficina presencial de Atención donde realizó la solicitud]</b>			
T2B (5+4)	<b>78%</b>	83%	77%
3 - MEDIO	<b>6%</b>	0%	7%
B2B (2+1)	<b>8%</b>	17%	7%
NS/NR	<b>8%</b>	0%	9%



# Evaluación Ruta de Protección: Solicitud de medidas de protección

## Cruce implementación de medidas

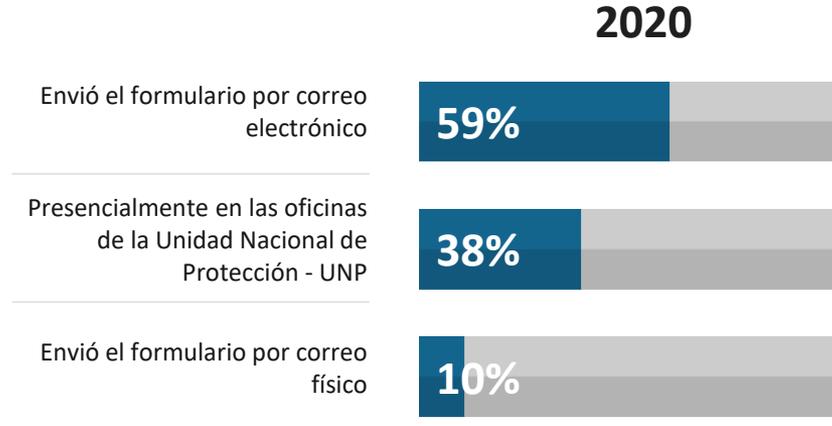
Con base en su experiencia realizando el proceso de solicitud en 2020 y teniendo en cuenta una escala de 1 a 5, donde 1 es Totalmente Insatisfecho y 5 es Totalmente Satisfecho, ¿en general qué tan satisfecho quedó con el proceso de solicitud de protección de la Unidad Nacional de Protección - UNP?

	TOTAL	Las medidas incluían personal de protección		Las medidas incluían la asignación de vehículo	
		Si	No	Si	No
Base:	439	229	210	184	255
T2B (5+4)	<b>70%</b>	78%	61%	78%	64%
3 - MEDIO	<b>15%</b>	12%	18%	12%	17%
B2B (2+1)	<b>14%</b>	10%	20%	9%	18%
NS/NR	<b>1%</b>	-%	1%	1%	1%



# Solicitud de medidas de protección: Medio por el que realizó la solicitud

Pensando en el momento de realizar la solicitud de protección para que se iniciara su proceso de análisis de riesgo:  
¿Por cuál medio realizó su solicitud de protección para el año 2020? (RM)



Base: 439



# Solicitud de medidas de protección: Medio por el que realizó la solicitud

Pensando en el momento de realizar la solicitud de protección para que se iniciara su proceso de análisis de riesgo:  
 ¿Por cuál medio realizó su solicitud de protección para el año 2020? (RM)

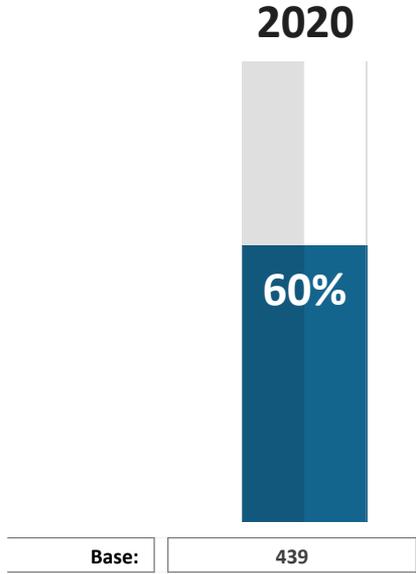
	TOTAL	Tipo de Subdirección	
		Subdirección Especializada de Seguridad y Protección	Subdirección de Protección
Base:	439	25	414
<b>Presencialmente en las oficinas de la Unidad Nacional de Protección - UNP</b>			
Sí	<b>38%</b>	52%	37%
<b>Envió el formulario por correo electrónico</b>			
Sí	<b>59%</b>	40%	60%
<b>Envió el formulario por correo físico</b>			
Sí	<b>10%</b>	12%	10%



# Solicitud de medidas de protección: Facilidad del proceso

En una escala de 1 a 5, donde 1 es muy difícil y 5 es muy fácil ¿Qué tan fácil o difícil fue el proceso de  
¿Solicitud para ser beneficiario de los servicios de protección ofrecidos por la Unidad Nacional de Protección - UNP?

TTB: [5] Muy Fácil + [4] Fácil





## Solicitud de medidas de protección: Facilidad del proceso

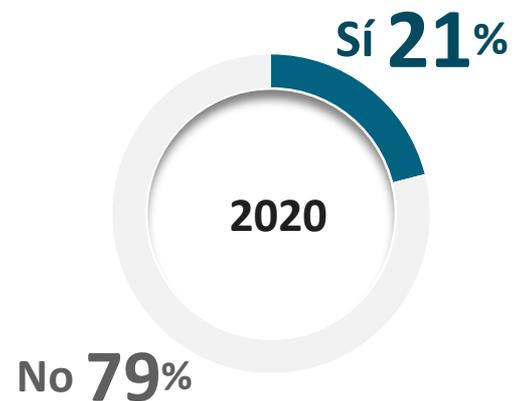
En una escala de 1 a 5, donde 1 es muy difícil y 5 es muy fácil ¿Qué tan fácil o difícil fue el proceso de **¿Solicitud para ser beneficiario de los servicios de protección ofrecidos por la Unidad Nacional de Protección - UNP?**

	TOTAL	Tipo de Subdirección	
		Subdirección Especializada de Seguridad y Protección	Subdirección de Protección
Base:	439	25	414
T2B (5+4)	60%	60%	60%
3 - MEDIO	19%	16%	19%
B2B (2+1)	20%	24%	20%
NS/NR	1%	0%	1%

# Solicitud de medidas de protección: Atención del asesor con un género en específico



En el momento de su solicitud de protección,  
¿usted pidió ser atendido por un asesor con algún género en específico?



Base: 439



# Solicitud de medidas de protección: Atención del asesor con un género en específico

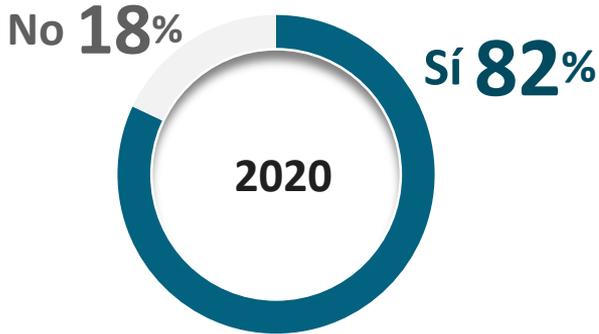
En el momento de su solicitud de protección,  
¿usted pidió ser atendido por algún género en específico?

	TOTAL	Tipo de Subdirección	
		Subdirección Especializada de Seguridad y Protección	Subdirección de Protección
Base:	439	25	414
Si	21%	24%	20%
No	79%	76%	80%



# Solicitud de medidas de protección: Cumplimiento por parte de la entidad para ser atendido por un asesor con un género en específico

En el momento de su solicitud de protección, ¿La entidad tuvo en cuenta esta solicitud de ser atendido por algún género en específico?



Base: 90



## Solicitud de medidas de protección: Cumplimiento por parte de la entidad para ser atendido por un asesor con un género en específico

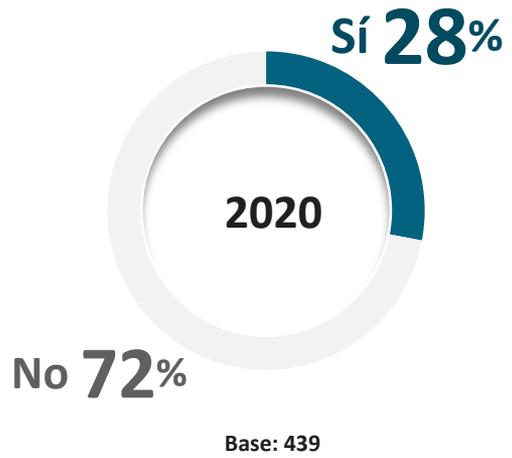
En el momento de su solicitud de protección, ¿La entidad tuvo en cuenta esta solicitud de ser atendido por algún género en específico?

	TOTAL	Tipo de Subdirección	
		Subdirección Especializada de Seguridad y Protección	Subdirección de Protección
Base:	90	6	84
Si	82%	50%	85%
No	18%	50%	15%



# Solicitud de medidas de protección: Uso de la línea de emergencia

¿Utilizó usted la línea de emergencia con la que cuenta la Unidad Nacional de Protección - UNP?





## Solicitud de medidas de protección: Uso de la línea de emergencia

¿Utilizó usted la línea de emergencia con la que cuenta la Unidad Nacional de Protección - UNP?

	TOTAL	Tipo de Subdirección	
		Subdirección Especializada de Seguridad y Protección	Subdirección de Protección
Base:	439	25	414
Si	28%	16%	29%
No	72%	84%	71%

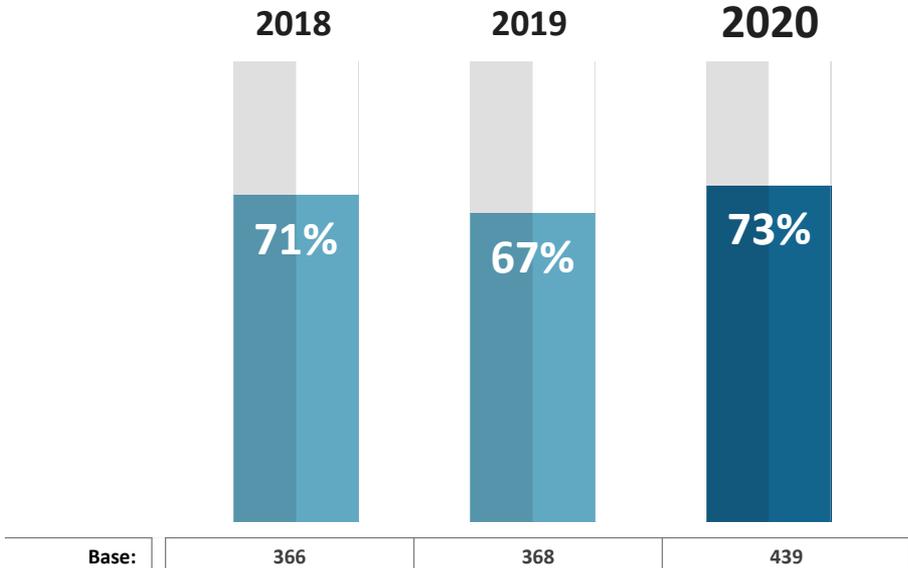




# Evaluación Ruta de Protección: Análisis y evaluación del riesgo inicial

Con base en su experiencia con el proceso análisis y evaluación del riesgo en 2020 y teniendo en cuenta una escala de 1 a 5, donde 1 es Totalmente Insatisfecho y 5 es Totalmente Satisfecho, ¿en general qué tan satisfecho quedó con el proceso de análisis y evaluación del riesgo inicial de su caso que hizo la Unidad Nacional de Protección - UNP?

TTB: [5] Totalmente satisfecho + [4] Satisfecho





## Evaluación Ruta de Protección: Análisis y evaluación del riesgo inicial

Con base en su experiencia con el proceso análisis y evaluación del riesgo en 2020 y teniendo en cuenta una escala de 1 a 5, donde 1 es Totalmente Insatisfecho y 5 es Totalmente Satisfecho, ¿en general qué tan satisfecho quedó con el proceso de análisis y evaluación del riesgo inicial de su caso que hizo la Unidad Nacional de Protección - UNP?

	TOTAL	Tipo de Subdirección	
		Subdirección Especializada de Seguridad y Protección	Subdirección de Protección
Base:	439	25	414
T2B (5+4)	73%	92%	72%
3 - MEDIO	12%	4%	12%
B2B (2+1)	14%	4%	14%
NS/NR	1%	0%	2%



# Evaluación Ruta de Protección: Análisis y evaluación del riesgo inicial

## Cruce implementación de medidas

Con base en su experiencia con el proceso análisis y evaluación del riesgo en 2020 y teniendo en cuenta una escala de 1 a 5, donde 1 es Totalmente Insatisfecho y 5 es Totalmente Satisfecho, ¿en general qué tan satisfecho quedó con el proceso de análisis y evaluación del riesgo inicial de su caso que hizo la Unidad Nacional de Protección - UNP?

	TOTAL	Las medidas incluían personal de protección		Las medidas incluían la asignación de vehículo	
		Si	No	Si	No
Base:	439	229	210	184	255
T2B (5+4)	<b>73%</b>	81%	64%	81%	67%
3 - MEDIO	<b>12%</b>	9%	15%	10%	13%
B2B (2+1)	<b>14%</b>	10%	19%	8%	18%
NS/NR	<b>1%</b>	-%	2%	1%	2%





# Evaluación Ruta de Protección: Análisis y evaluación del riesgo – atributos del proceso

Ahora recuerde por favor el proceso de análisis de riesgo que le hicieron la primera vez a su caso y considerando la misma escala de 1 a 5 de satisfacción: ¿Qué tan satisfecho quedó usted con?:

	TOTAL	Tipo de Subdirección	
		Subdirección Especializada de Seguridad y Protección	Subdirección de Protección
Base:	439	25	414
<b>[a] El tiempo que pasó entre el momento en que radicó su solicitud de protección y el momento en que se comunicó por primera vez con usted el analista]</b>			
T2B (5+4)	<b>72%</b>	80%	72%
3 - MEDIO	<b>13%</b>	16%	13%
B2B (2+1)	<b>13%</b>	0%	14%
NS/NR	<b>2%</b>	4%	2%
<b>[b] La amabilidad y el trato del analista que le atendió]</b>			
T2B (5+4)	<b>90%</b>	96%	90%
3 - MEDIO	<b>5%</b>	0%	5%
B2B (2+1)	<b>4%</b>	0%	4%
NS/NR	<b>1%</b>	4%	1%
<b>[c] El conocimiento del analista que le atendió]</b>			
T2B (5+4)	<b>88%</b>	96%	88%
3 - MEDIO	<b>6%</b>	0%	6%
B2B (2+1)	<b>4%</b>	0%	4%
NS/NR	<b>2%</b>	4%	2%



## Evaluación Ruta de Protección: Análisis y evaluación del riesgo – atributos del proceso

Ahora recuerde por favor el proceso de análisis de riesgo que le hicieron la primera vez a su caso y considerando la misma escala de 1 a 5 de satisfacción: ¿Qué tan satisfecho quedó usted con?:

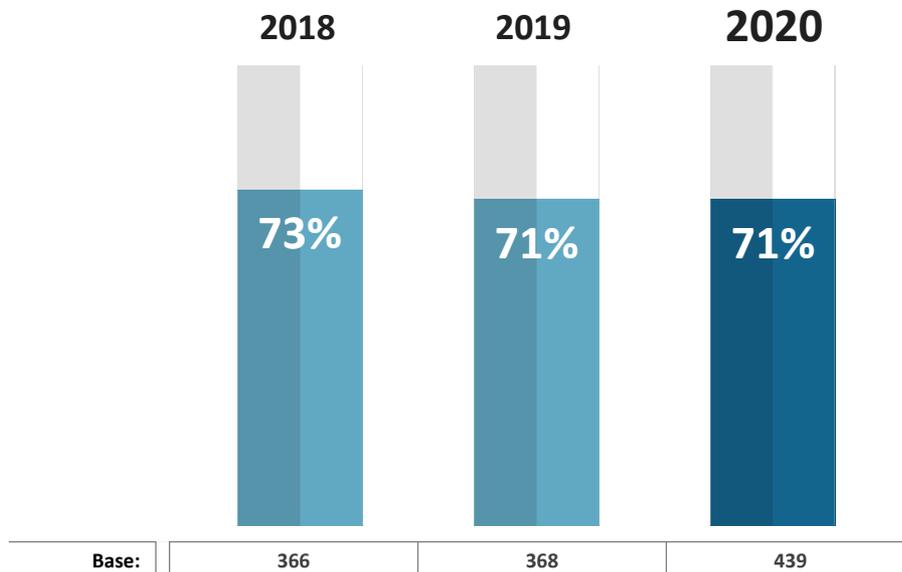
	TOTAL	Tipo de Subdirección	
		Subdirección Especializada de Seguridad y Protección	Subdirección de Protección
Base:	439	25	414
<b>[d) La seguridad y confiabilidad generada por el analista]</b>			
T2B (5+4)	<b>86%</b>	96%	86%
3 - MEDIO	<b>6%</b>	0%	7%
B2B (2+1)	<b>5%</b>	0%	5%
NS/NR	<b>3%</b>	4%	2%
<b>[e) El lugar y hora acordado de la entrevista]</b>			
T2B (5+4)	<b>88%</b>	92%	88%
3 - MEDIO	<b>4%</b>	4%	4%
B2B (2+1)	<b>4%</b>	0%	5%
NS/NR	<b>2%</b>	4%	2%



# Evaluación Ruta de Protección: Comunicación de las medidas de protección

Con base en su experiencia con el proceso análisis y evaluación del riesgo en 2020 y teniendo en cuenta una escala de 1 a 5, donde 1 es Totalmente Insatisfecho y 5 es Totalmente Satisfecho, ¿en general qué tan satisfecho quedó con el proceso de comunicación de su nivel de riesgo y de las medidas recomendadas para su caso?

TTB: [5] Totalmente satisfecho + [4] Satisfecho





## Evaluación Ruta de Protección: Comunicación de las medidas de protección

Con base en su experiencia con el proceso análisis y evaluación del riesgo en 2020 y teniendo en cuenta una escala de 1 a 5, donde 1 es Totalmente Insatisfecho y 5 es Totalmente Satisfecho, ¿en general qué tan satisfecho quedó con el proceso de comunicación de su nivel de riesgo y de las medidas recomendadas para su caso?

	TOTAL	Tipo de Subdirección	
		Subdirección Especializada de Seguridad y Protección	Subdirección de Protección
Base:	439	25	414
T2B (5+4)	71%	72%	71%
3 - MEDIO	14%	12%	14%
B2B (2+1)	15%	16%	15%
NS/NR	0%	0%	0%

# Evaluación Ruta de Protección: Comunicación de las medidas de protección

## Cruce implementación de medidas

Con base en su experiencia con el proceso análisis y evaluación del riesgo en 2020 y teniendo en cuenta una escala de 1 a 5, donde 1 es Totalmente Insatisfecho y 5 es Totalmente Satisfecho, ¿en general qué tan satisfecho quedó con el proceso de comunicación de su nivel de riesgo y de las medidas recomendadas para su caso?

	TOTAL	Las medidas incluían personal de protección		Las medidas incluían la asignación de vehículo	
		Si	No	Si	No
Base:	439	229	210	184	255
T2B (5+4)	<b>71%</b>	80%	62%	78%	66%
3 - MEDIO	<b>14%</b>	10%	19%	12%	16%
B2B (2+1)	<b>15%</b>	10%	19%	10%	18%
NS/NR	<b>0%</b>	-%	-%	-%	-%





# Evaluación Ruta de Protección: Comunicación de las medidas de protección – atributos del proceso

Ahora le pido el favor de pensar en el momento que le comunicaron las medidas de protección recomendadas para su caso. Continuando con la misma escala de 1 a 5 de satisfacción:

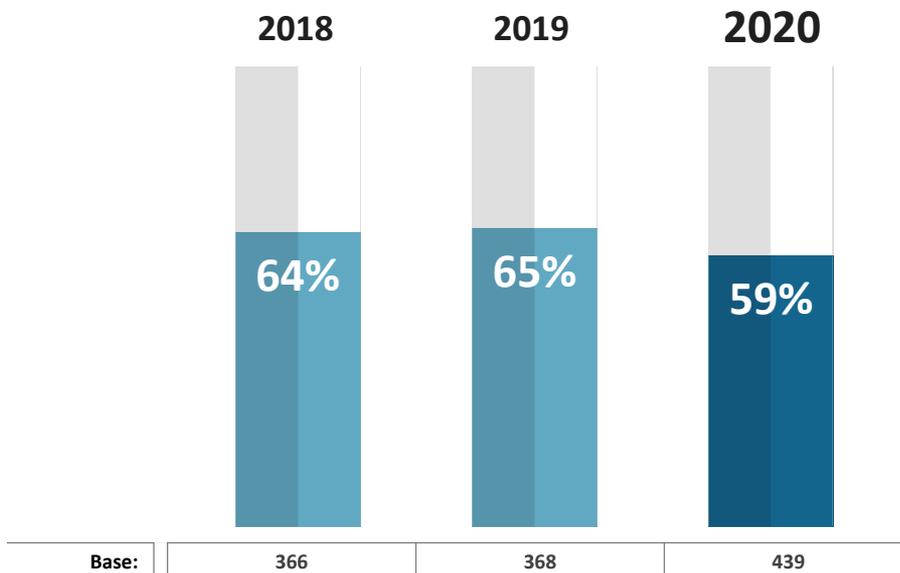
	TOTAL	Tipo de Subdirección	
		Subdirección Especializada de Seguridad y Protección	Subdirección de Protección
Base:	439	25	414
<b>[a] El tiempo que pasó entre el momento en que culminó la evaluación de riesgo hasta que le comunicaron las medidas recomendadas para su caso]</b>			
T2B (5+4)	<b>74%</b>	80%	73%
3 - MEDIO	<b>14%</b>	8%	14%
B2B (2+1)	<b>11%</b>	12%	11%
NS/NR	<b>1%</b>	0%	1%
<b>[b] La actitud de servicio del asesor que le hizo la comunicación]</b>			
T2B (5+4)	<b>85%</b>	92%	85%
3 - MEDIO	<b>8%</b>	0%	8%
B2B (2+1)	<b>5%</b>	8%	4%
NS/NR	<b>2%</b>	0%	2%
<b>[c] el lenguaje utilizado en la comunicación donde le informaron su nivel de riesgo, y las medidas de protección recomendadas para su caso]</b>			
T2B (5+4)	<b>86%</b>	96%	85%
3 - MEDIO	<b>8%</b>	0%	9%
B2B (2+1)	<b>5%</b>	4%	5%
NS/NR	<b>1%</b>	0%	1%



# Evaluación Ruta de Protección: Proceso de implementación de las medidas de protección recomendadas

Teniendo en cuenta una escala de 1 a 5, donde 1 es Totalmente Insatisfecho y 5 es Totalmente Satisfecho, en general ¿qué tan satisfecho quedó con el proceso de implementación de las medidas recomendadas para su caso?

TTB: [5] Totalmente satisfecho + [4] Satisfecho





# Evaluación Ruta de Protección: Proceso de implementación de las medidas de protección recomendadas

Teniendo en cuenta una escala de 1 a 5, donde 1 es Totalmente Insatisfecho y 5 es Totalmente Satisfecho, en general ¿qué tan satisfecho quedó con el proceso de implementación de las medidas recomendadas para su caso?

	TOTAL	Tipo de Subdirección	
		Subdirección Especializada de Seguridad y Protección	Subdirección de Protección
Base:	439	25	414
T2B (5+4)	59%	68%	59%
3 - MEDIO	18%	20%	17%
B2B (2+1)	22%	12%	23%
NS/NR	1%	0%	1%



# Evaluación Ruta de Protección: Proceso de implementación de las medidas de protección recomendadas

## Cruce implementación de medidas

Teniendo en cuenta una escala de 1 a 5, donde 1 es Totalmente Insatisfecho y 5 es Totalmente Satisfecho, en general ¿qué tan satisfecho quedó con el proceso de implementación de las medidas recomendadas para su caso?

	TOTAL	Las medidas incluían personal de protección		Las medidas incluían la asignación de vehículo	
		Si	No	Si	No
Base:	439	229	210	184	255
T2B (5+4)	<b>59%</b>	71%	47%	81%	44%
3 - MEDIO	<b>18%</b>	13%	22%	11%	22%
B2B (2+1)	<b>22%</b>	15%	29%	8%	32%
NS/NR	<b>1%</b>	1%	2%	-%	2%





# Evaluación Ruta de Protección: Atributos del proceso de implementación de las medidas de protección recomendadas

Por favor ahora piense en el proceso de implementación de las medidas recomendadas.  
Continúe por favor considerando para la evaluación la escala de 1 a 5 de satisfacción:

	TOTAL	Tipo de Subdirección	
		Subdirección Especializada de Seguridad y Protección	Subdirección de Protección
Base:	439	25	414
<b>[a] El Tiempo transcurrido entre la comunicación de las medidas recomendadas para su caso y la implementación de las mismas]</b>			
T2B (5+4)	<b>73%</b>	80%	72%
3 - MEDIO	<b>14%</b>	8%	14%
B2B (2+1)	<b>12%</b>	12%	12%
NS/NR	<b>1%</b>	0%	1%
<b>[b] El cumplimiento en la entrega de las medidas de protección]</b>			
T2B (5+4)	<b>73%</b>	80%	72%
3 - MEDIO	<b>13%</b>	12%	13%
B2B (2+1)	<b>13%</b>	8%	14%
NS/NR	<b>1%</b>	0%	1%
<b>[c] La entrega oportuna (a tiempo) de las medidas de protección ]</b>			
T2B (5+4)	<b>70%</b>	72%	70%
3 - MEDIO	<b>13%</b>	20%	12%
B2B (2+1)	<b>16%</b>	8%	17%
NS/NR	<b>1%</b>	0%	1%
<b>[d] La calidad de las medidas de protección que implementaron]</b>			
T2B (5+4)	<b>67%</b>	72%	67%
3 - MEDIO	<b>14%</b>	16%	14%
B2B (2+1)	<b>19%</b>	12%	19%
NS/NR	<b>0%</b>	0%	0%



# Evaluación Ruta de Protección: Atributos del proceso de implementación de las medidas de protección recomendadas

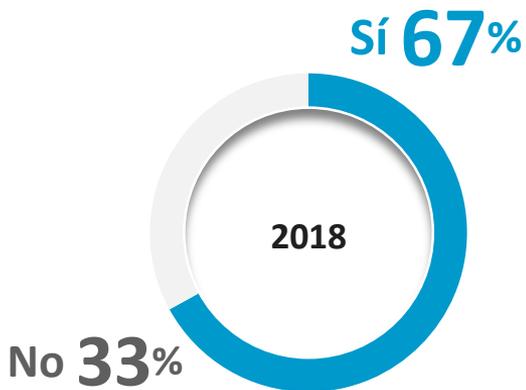
Por favor ahora piense en el proceso de implementación de las medidas recomendadas.  
Continúe por favor considerando para la evaluación la escala de 1 a 5 de satisfacción:

	TOTAL	Tipo de Subdirección	
		Subdirección Especializada de Seguridad y Protección	Subdirección de Protección
Base:	439	25	414
<b>[e) La asesoría brindada para el uso adecuado de las medidas de protección]</b>			
T2B (5+4)	81%	88%	81%
3 - MEDIO	7%	8%	7%
B2B (2+1)	11%	4%	11%
NS/NR	1%	0%	1%
<b>[f) La amabilidad del personal de Implementación (personal que le hizo entrega de las medidas)]</b>			
T2B (5+4)	86%	92%	86%
3 - MEDIO	7%	4%	7%
B2B (2+1)	6%	4%	6%
NS/NR	1%	0%	1%
<b>[g) El interés brindado por el personal de Implementación]</b>			
T2B (5+4)	84%	92%	83%
3 - MEDIO	8%	4%	8%
B2B (2+1)	8%	4%	8%
NS/NR	0%	0%	1%

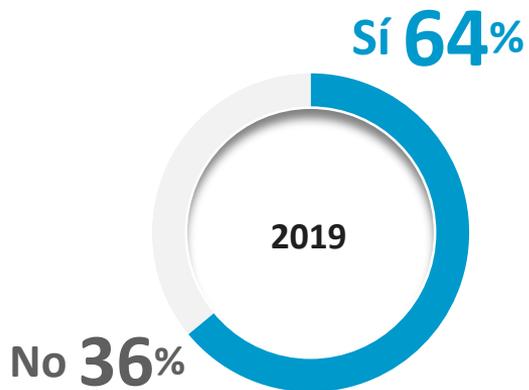


## Proceso de implementación de las medidas de protección: Personal de protección

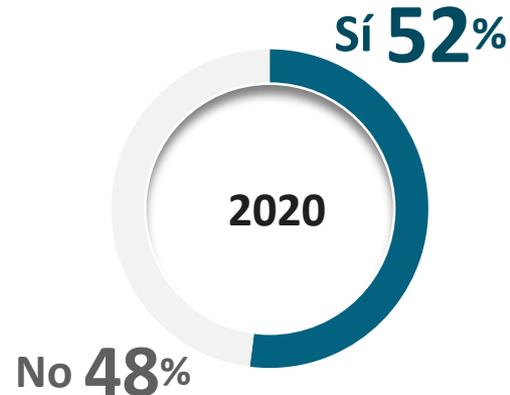
En el 2020 cuando le implementaron las medidas de protección, estas medidas incluían personal de protección



Base: 366



Base: 368



Base: 439



## Proceso de implementación de las medidas de protección: Personal de protección

En el 2020 cuando le implementaron las medidas de protección, estas medidas incluían personal de protección

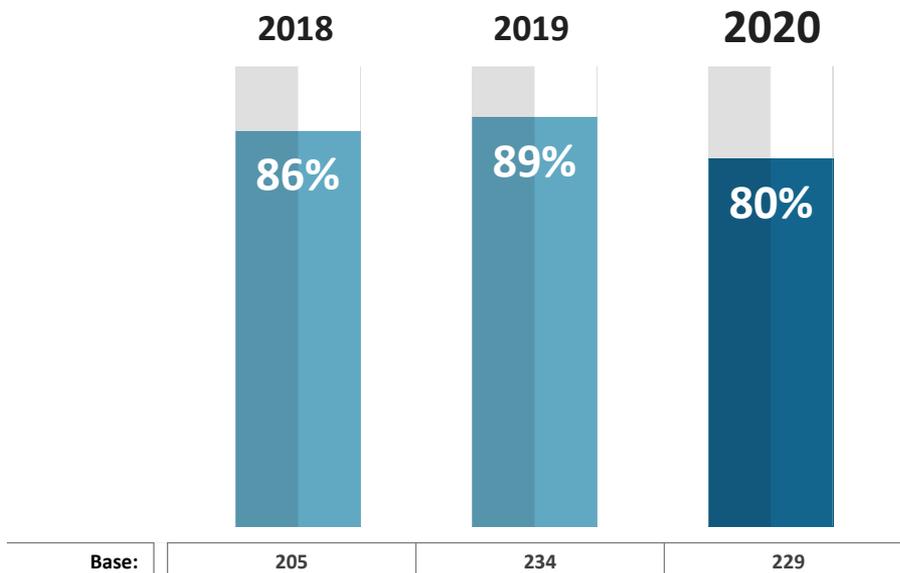
	TOTAL	Tipo de Subdirección	
		Subdirección Especializada de Seguridad y Protección	Subdirección de Protección
Base:	439	25	414
Si	52%	80%	50%
No	48%	20%	50%

# Proceso de implementación de las medidas de protección: Personal de protección – seguridad y confianza generada



La seguridad y confianza que le genera el hombre o mujer de protección

TTB: [5] Totalmente satisfecho + [4] Satisfecho





# Proceso de implementación de las medidas de protección: Personal de protección – seguridad y confianza generada

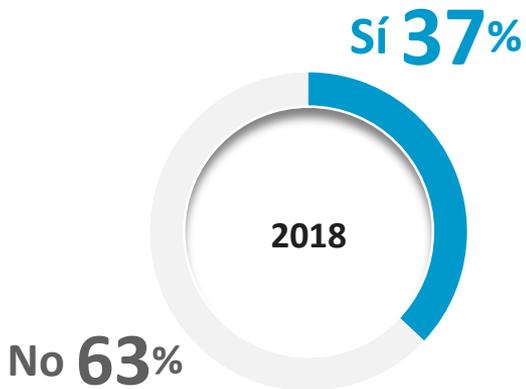
La seguridad y confianza que le genera el hombre o mujer de protección

	TOTAL	Tipo de Subdirección	
		Subdirección Especializada de Seguridad y Protección	Subdirección de Protección
Base:	229	20	209
T2B (5+4)	80%	95%	79%
3 - MEDIO	10%	5%	11%
B2B (2+1)	8%	0%	8%
NS/NR	2%	0%	23%

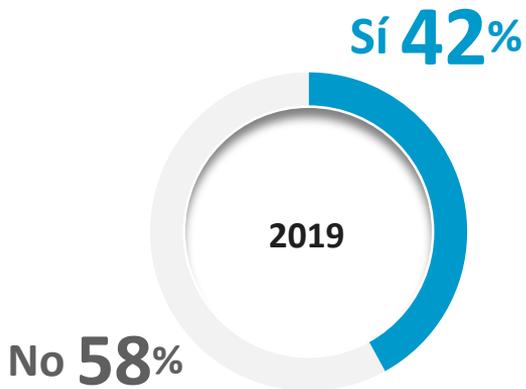


# Proceso de implementación de las medidas de protección: Asignación de vehículo

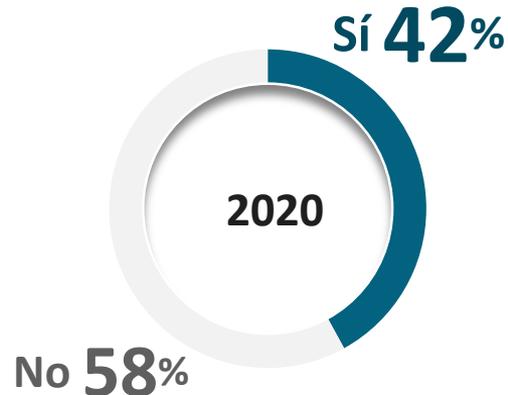
En el 2020 cuando le implementaron las medidas de protección, estas medidas incluían la asignación de vehículo



Base: 366



Base: 368



Base: 439



## Proceso de implementación de las medidas de protección: Asignación de vehículo

En el 2020 cuando le implementaron las medidas de protección, estas medidas incluían la asignación de vehículo

	TOTAL	Tipo de Subdirección	
		Subdirección Especializada de Seguridad y Protección	Subdirección de Protección
Base:	439	25	414
Si	42%	72%	40%
No	58%	28%	60%

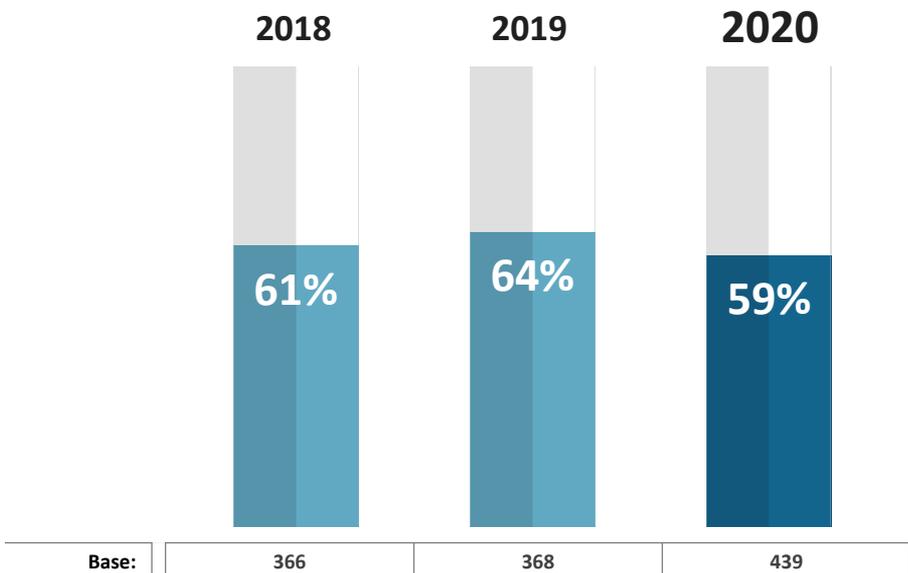




# Evaluación Ruta de Protección: Seguimiento a las medidas implementadas

Teniendo en cuenta una escala de 1 a 5, donde 1 es Totalmente Insatisfecho y 5 es Totalmente Satisfecho, en general ¿qué tan satisfecho quedó con los contactos adicionales de seguimiento por parte de la Unidad Nacional de Protección - UNP en el año 2020

TTB: [5] Totalmente satisfecho + [4] Satisfecho





## Evaluación Ruta de Protección: Seguimiento a las medidas implementadas

Teniendo en cuenta una escala de 1 a 5, donde 1 es Totalmente Insatisfecho y 5 es Totalmente Satisfecho, en general ¿qué tan satisfecho quedó con los contactos adicionales de seguimiento por parte de la Unidad Nacional de Protección - UNP en el año 2020

	TOTAL	Tipo de Subdirección	
		Subdirección Especializada de Seguridad y Protección	Subdirección de Protección
Base:	439	25	414
T2B (5+4)	59%	80%	58%
3 - MEDIO	13%	12%	13%
B2B (2+1)	18%	4%	18%
NS/NR	10%	4%	11%



# Evaluación Ruta de Protección: Seguimiento a las medidas implementadas

## Cruce implementación de medidas

Teniendo en cuenta una escala de 1 a 5, donde 1 es Totalmente Insatisfecho y 5 es Totalmente Satisfecho, en general ¿qué tan satisfecho quedó con los contactos adicionales de seguimiento por parte de la Unidad Nacional de Protección - UNP en el año 2020

	TOTAL	Las medidas incluían personal de protección		Las medidas incluían la asignación de vehículo	
		Si	No	Si	No
Base:	439	229	210	184	255
T2B (5+4)	<b>59%</b>	70%	47%	72%	50%
3 - MEDIO	<b>13%</b>	13%	12%	11%	13%
B2B (2+1)	<b>18%</b>	12%	24%	11%	22%
NS/NR	<b>10%</b>	5%	17%	6%	15%





# Evaluación Ruta de Protección: Atributos evaluados en el seguimiento a las medidas implementadas

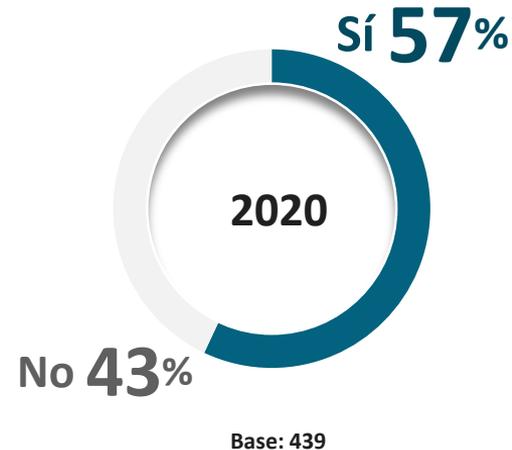
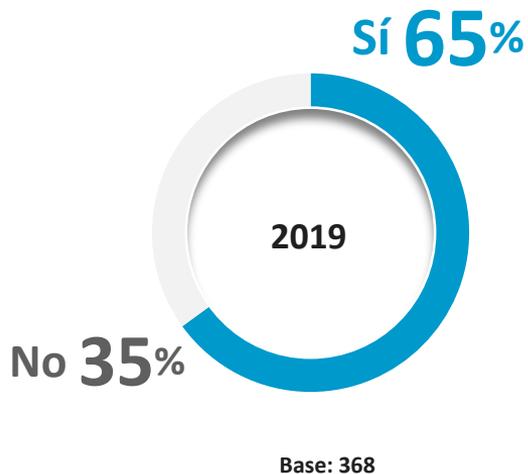
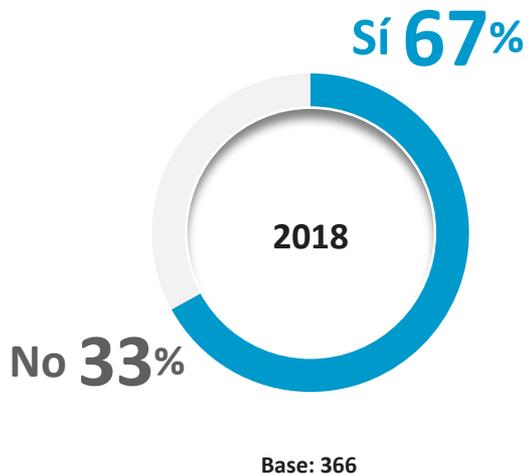
Ya casi para finalizar, ahora le pido que recuerde su experiencia en los seguimientos que la Unidad Nacional de Protección - UNP realizó a las medidas implementadas en 2020. Continúe por favor considerando la escala de 1 a 5 de satisfacción. ¿Qué tan satisfecho quedó usted con:?

	TOTAL	Tipo de Subdirección	
		Subdirección Especializada de Seguridad y Protección	Subdirección de Protección
Base:	439	25	414
<b>[a] La amabilidad del personal de seguimiento]</b>			
T2B (5+4)	<b>77%</b>	84%	76%
3 - MEDIO	<b>11%</b>	12%	11%
B2B (2+1)	<b>11%</b>	4%	12%
NS/NR	<b>1%</b>	0%	1%
<b>[b] El interés brindado por el personal de seguimiento]</b>			
T2B (5+4)	<b>74%</b>	92%	73%
3 - MEDIO	<b>11%</b>	0%	12%
B2B (2+1)	<b>13%</b>	8%	13%
NS/NR	<b>2%</b>	0%	2%
<b>[c] El acompañamiento posterior a la implementación de las medidas de protección]</b>			
T2B (5+4)	<b>66%</b>	84%	65%
3 - MEDIO	<b>12%</b>	8%	12%
B2B (2+1)	<b>21%</b>	8%	21%
NS/NR	<b>1%</b>	0%	2%

# Evaluación Ruta de Protección: Seguimiento a las medidas implementadas – Recibo de comunicación o instructivo



¿Recibió alguna comunicación o instructivo adicional de seguimiento o correcto uso de sus medidas de protección?





# Evaluación Ruta de Protección: Seguimiento a las medidas implementadas – Recibo de comunicación o instructivo

¿Recibió alguna comunicación o instructivo adicional de seguimiento o correcto uso de sus medidas de protección?

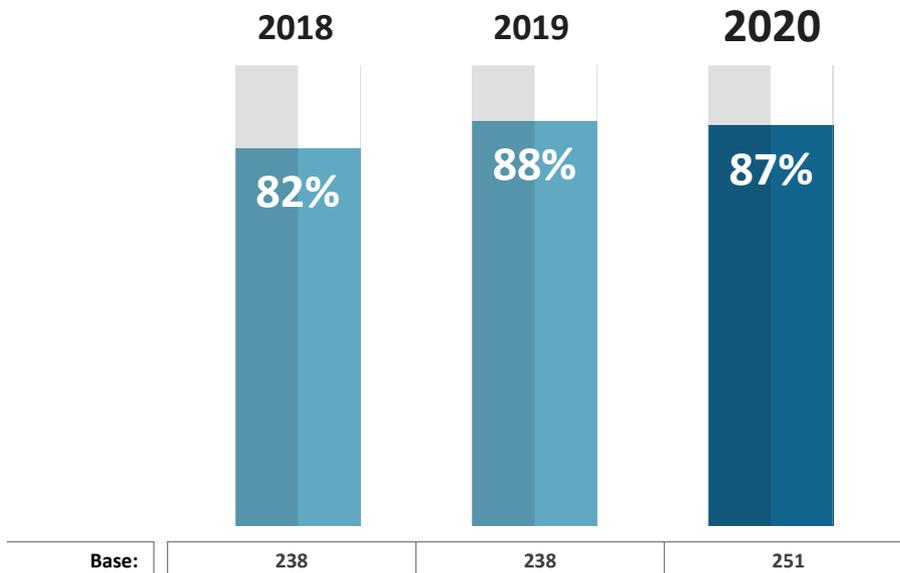
	TOTAL	Tipo de Subdirección	
		Subdirección Especializada de Seguridad y Protección	Subdirección de Protección
Base:	439	25	414
Si	57%	60%	57%
No	43%	40%	43%

# Evaluación Ruta de Protección: Seguimiento a las medidas implementadas – Utilidad de la comunicación o instructivo



En una escala de 1 a 5 donde 1 es Muy inútil y 5 es muy útil.  
¿Qué tan útil consideró usted que fue dicha comunicación o instructivo adicional?

TTB: [5] Muy útil + [4] Útil





# Evaluación Ruta de Protección: Seguimiento a las medidas implementadas – Utilidad de la comunicación o instructivo

En una escala de 1 a 5 donde 1 es Muy inútil y 5 es muy útil.  
¿Qué tan útil consideró usted que fue dicha comunicación o instructivo adicional?

	TOTAL	Tipo de Subdirección	
		Subdirección Especializada de Seguridad y Protección	Subdirección de Protección
Base:	251	15	236
T2B (5+4)	87%	100%	86%
3 - MEDIO	11%	0%	12%
B2B (2+1)	2%	0%	2%
NS/NR	0%	0%	0%



# Evaluación general de la Unidad Nacional de Protección – UNP año 2021



Por favor me confirma si usted es beneficiario/a de los servicios de la Unidad de Protección Nacional en este año 2021:



Base: 439



# Evaluación general de la Unidad Nacional de Protección – UNP año 2021

Por favor me confirma si usted es beneficiario/a de los servicios de la Unidad de Protección Nacional en este año 2021:

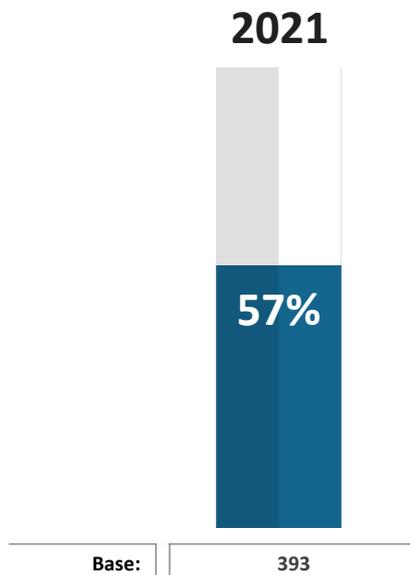
	TOTAL	Tipo de Subdirección	
		Subdirección Especializada de Seguridad y Protección	Subdirección de Protección
Base:	439	25	414
Si	90%	88%	90%
No	10%	12%	10%

# Evaluación general de la Unidad Nacional de Protección – UNP año 2021 – Satisfacción general



Con base en su experiencia como beneficiario y teniendo en cuenta una escala de 1 a 5, donde 1 es Totalmente Insatisfecho y 5 es Totalmente Satisfecho, ¿Cuál es su satisfacción en general con los servicios prestados por la Unidad Nacional de Protección - UNP durante el año 2021?

**TTB:** [5] Totalmente satisfecho + [4] Satisfecho





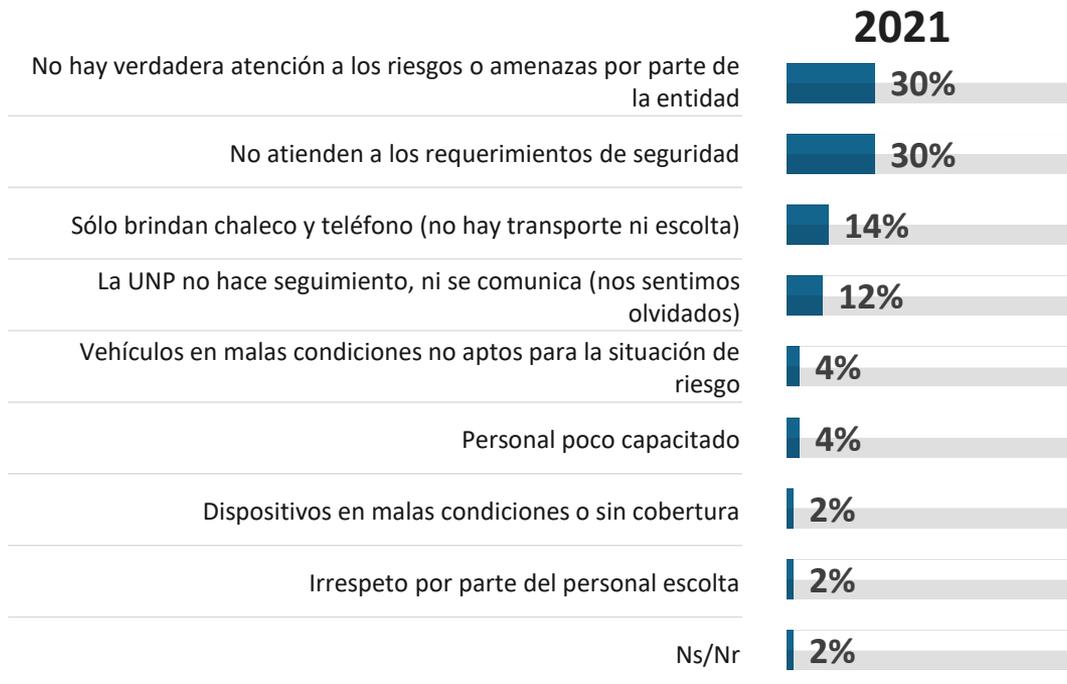
# Evaluación general de la Unidad Nacional de Protección – UNP año 2021 – Satisfacción general

Con base en su experiencia como beneficiario y teniendo en cuenta una escala de 1 a 5, donde 1 es Totalmente Insatisfecho y 5 es Totalmente Satisfecho, ¿Cuál es su satisfacción en general con los servicios prestados por la Unidad Nacional de Protección - UNP durante el año 2021?

	TOTAL	Tipo de Subdirección	
		Subdirección Especializada de Seguridad y Protección	Subdirección de Protección
Base:	393	22	371
T2B (5+4)	57%	68%	57%
3 - MEDIO	13%	9%	13%
B2B (2+1)	30%	23%	30%
NS/NR	0%	0%	0%

# Razones por las cuales está totalmente insatisfecho con el Servicio de la Unidad Nacional de Protección - UNP

## 1 ¿Por qué está totalmente insatisfecho con el servicio de la Unidad Nacional de Protección - UNP?



Base: 50



# Razones por las cuales está totalmente insatisfecho con el Servicio de la Unidad Nacional de Protección - UNP

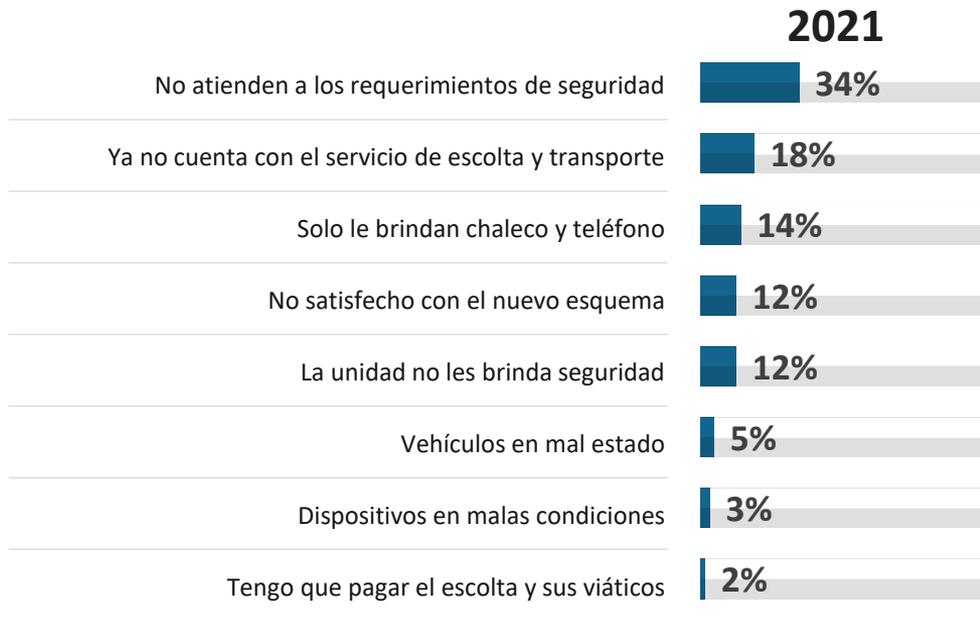
## 1 ¿Por qué está totalmente insatisfecho con el servicio de la Unidad Nacional de Protección - UNP?

	TOTAL	Tipo de Subdirección	
		Subdirección Especializada de Seguridad y Protección	Subdirección de Protección
Base:	50	2	48
No hay verdadera atención a los riesgos o amenazas por parte de la entidad	30%	50%	29%
No atienden a los requerimientos de seguridad	30%	0%	31%
Sólo brindan chaleco y teléfono (no hay transporte ni escolta)	14%	0%	15%
La UNP no hace seguimiento, ni se comunica (nos sentimos olvidados)	12%	0%	13%
Vehículos en malas condiciones no aptos para la situación de riesgo	4%	0%	4%
Personal poco capacitado	4%	0%	4%
Dispositivos en malas condiciones o sin cobertura	2%	50%	0%
Irrespeto por parte del personal escolta	2%	0%	2%
Ns/Nr	2%	0%	2%

# Razones por las cuales está insatisfecho con el Servicio de la Unidad Nacional de Protección - UNP



## 2 ¿Por qué está insatisfecho con el servicio de la Unidad Nacional de Protección - UNP?



Base: 65



# Razones por las cuales está insatisfecho con el Servicio de la Unidad Nacional de Protección - UNP

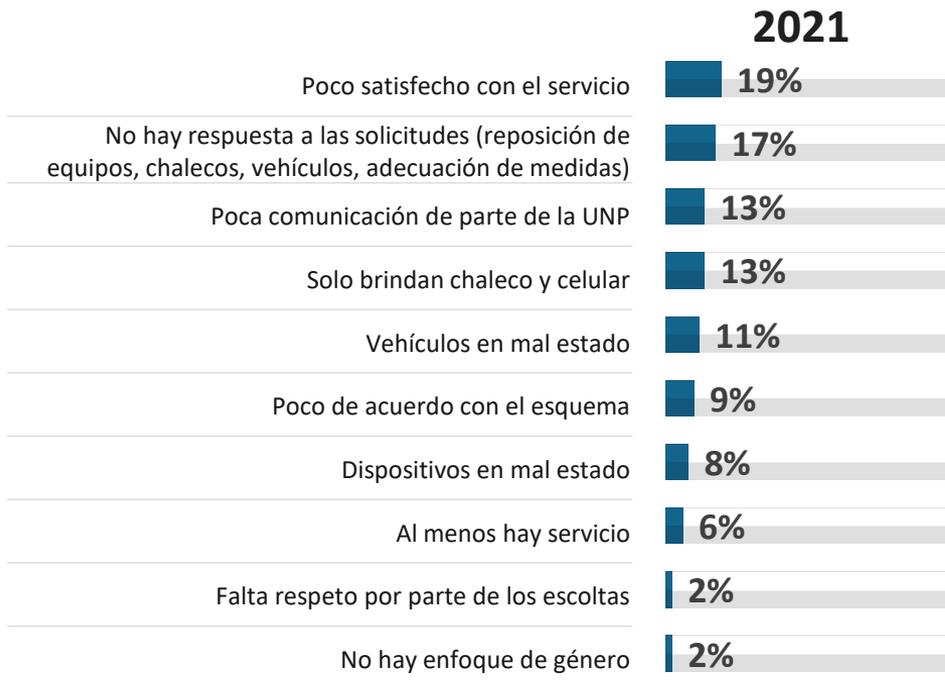
## 2 ¿Por qué está insatisfecho con el servicio de la Unidad Nacional de Protección - UNP?

	TOTAL	Tipo de Subdirección	
		Subdirección Especializada de Seguridad y Protección	Subdirección de Protección
Base:	65	3	62
No atienden a los requerimientos de seguridad	34%	0%	35%
Ya no cuenta con el servicio de escolta y transporte	18%	0%	19%
Solo le brindan chaleco y teléfono	14%	0%	15%
No satisfecho con el nuevo esquema	12%	33%	11%
La unidad no les brinda seguridad	12%	33%	11%
Vehículos en mal estado	5%	33%	3%
Dispositivos en malas condiciones	3%	0%	3%
Tengo que pagar el escolta y sus viáticos	2%	0%	2%

# Razones por las cuales está ni satisfecho, ni insatisfecho con el Servicio de la Unidad Nacional de Protección - UNP



## 3 ¿Por qué está ni satisfecho, ni insatisfecho con el servicio de la Unidad Nacional de Protección - UNP?



Base: 53



# Razones por las cuales está ni satisfecho, ni insatisfecho con el Servicio de la Unidad Nacional de Protección - UNP

## 3 ¿Por qué está ni satisfecho, ni insatisfecho con el servicio de la Unidad Nacional de Protección - UNP?

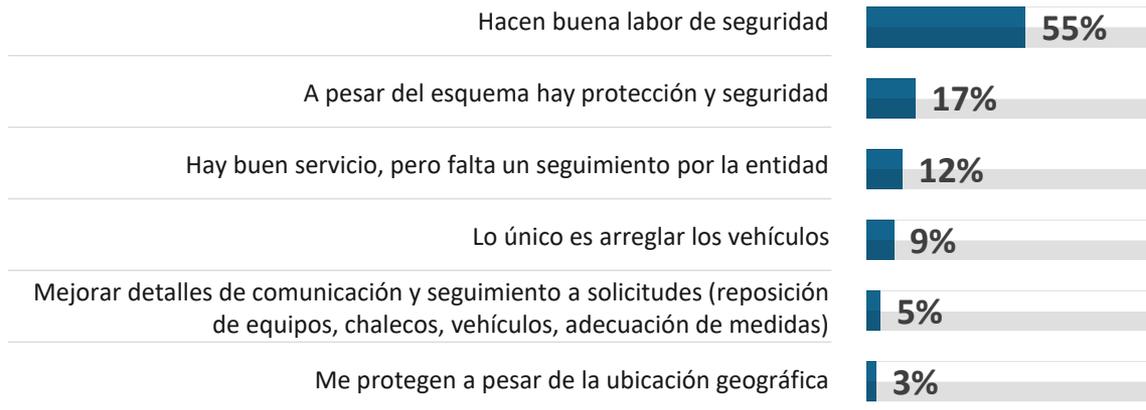
	TOTAL	Tipo de Subdirección	
		Subdirección Especializada de Seguridad y Protección	Subdirección de Protección
Base:	53	2	51
Poco satisfecho con el servicio	19%	50%	18%
No hay respuesta a las solicitudes (reposición de equipos, chalecos, vehículos, adecuación de medidas)	17%	0%	18%
Poca comunicación de parte de la UNP	13%	0%	14%
Solo brindan chaleco y celular	13%	0%	14%
Vehículos en mal estado	11%	0%	12%
Poco de acuerdo con el esquema	9%	0%	10%
Dispositivos en mal estado	8%	50%	6%
Al menos hay servicio	6%	0%	6%
Falta respeto por parte de los escoltas	2%	0%	2%
No hay enfoque de género	2%	0%	2%



# Razones por las cuales está satisfecho con el Servicio de la Unidad Nacional de Protección - UNP

## 4 ¿Por qué está satisfecho con el servicio de la Unidad Nacional de Protección - UNP?

2021



Base: 66



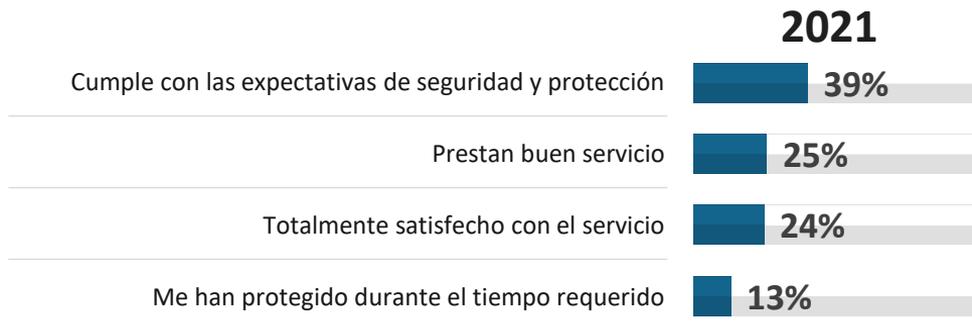
# Razones por las cuales está satisfecho con el Servicio de la Unidad Nacional de Protección - UNP

## 4 ¿Por qué está satisfecho con el servicio de la Unidad Nacional de Protección - UNP?

	TOTAL	Tipo de Subdirección	
		Subdirección Especializada de Seguridad y Protección	Subdirección de Protección
Base:	66	4	62
Hacen buena labor de seguridad	55%	75%	53%
A pesar del esquema hay protección y seguridad	17%	25%	16%
Hay buen servicio, pero falta un seguimiento por la entidad	12%	0%	13%
Lo único es arreglar los vehículos	9%	0%	10%
Mejorar detalles de comunicación y seguimiento a solicitudes (reposición de equipos, chalecos, vehículos, adecuación de medidas)	5%	0%	5%
Me protegen a pesar de la ubicación geográfica	3%	0%	3%

# Razones por las cuales está totalmente satisfecho con el Servicio de la Unidad Nacional de Protección - UNP

5 ¿Por qué está totalmente satisfecho con el servicio de la Unidad Nacional de Protección - UNP?



Base: 159



# Razones por las cuales está totalmente satisfecho con el Servicio de la Unidad Nacional de Protección - UNP

## 5 ¿Por qué está totalmente satisfecho con el servicio de la Unidad Nacional de Protección - UNP?

	TOTAL	Tipo de Subdirección	
		Subdirección Especializada de Seguridad y Protección	Subdirección de Protección
Base:	159	11	148
Cumple con las expectativas de seguridad y protección	39%	45%	39%
Prestan buen servicio	25%	18%	25%
Totalmente satisfecho con el servicio	24%	0%	26%
Me han protegido durante el tiempo requerido	13%	36%	11%





## Conclusiones

Los beneficiarios se encuentran satisfechos de manera general con los servicios prestados por la Unidad Nacional de Protección. Así mismo perciben a la entidad como una institución que los capacita para la concientización de las medidas de autoprotección, cercana, que los hace sentir seguros, con un enfoque diferencial de género y comprometida con la protección.

De manera general se percibe que hay un mayor cumplimiento de expectativa por parte de los beneficiarios que pertenecen a la Subdirección Especializada de Seguridad y Protección.

En cuanto a las etapas de la ruta de protección, los beneficiarios tienen una mejor experiencia en la parte inicial: solicitud de medidas, análisis y evaluación del riesgo, y en la comunicación de las medidas de protección. Cuando se llega a la etapa de la implementación y seguimiento el nivel de satisfacción cae en 10 puntos porcentuales, afectando directamente la evaluación general del servicio de la UNP. De acuerdo con la anterior, existe una relación directa entre el tipo de medida que le dan al beneficiario y su nivel de satisfacción frente al servicio. Quienes recibieron medidas que incluían personal de protección y/o asignación de vehículo, presentan un nivel de satisfacción mucho mayor (20 puntos porcentuales más) en comparación con los beneficiarios que no se les asignó este tipo de medidas

Finalmente, en cuanto a la autoevaluación de los beneficiarios frente a su propio rol con su cuidado, aseveran que son conscientes del riesgo y que lo minimizan haciendo uso correcto de las medidas de seguridad. Manifiestan estar comprometidos con su cuidado y seguridad aplicando las recomendaciones recibidas en las capacitaciones de la Unidad Nacional de Protección – UNP



## Recomendaciones

Las acciones de mejora deben enfocarse principalmente en las etapas de implementación y seguimiento de a las medidas.

Para el caso de la implementación de las medidas de recomendadas, se debe:

- Reducir el tiempo entre la comunicación y la implementación
- Agilizar y cumplir con las entregas de las medidas, que el beneficiario sienta que es oportuno el servicio en las entrega

En cuanto al seguimiento de la medidas implementadas, se debe:

- Fortalecer el acompañamiento posterior a la implementación de las medidas

Teniendo en cuenta que el nivel de satisfacción se está condicionando en la etapa de implementación, y que de acuerdo al tipo de medida que se le otorgue al beneficiario, este toma posición de estar o no satisfecho con el servicio, es importante que desde la UNP se genere una estrategia comunicativa un poco más asertiva, que le pueda permitir al beneficiario encontrar un punto de equilibrio entre su expectativa, de servicio producto de su propia evaluación de riesgo, con respecto a la decisión tomada de qué medidas otorgarle en la etapa de implementación. Generalmente, el beneficiario va con una expectativa mayor y su descontento se da, cuando las medidas implementadas no son acordes a lo que esperaba. Motivo por el cual, en un ejercicio comunicativo de cierre de brechas de expectativas, se puede generar una conversación liderada por la entidad que le permita al beneficiario alcanzar una mayor tranquilidad con las decisiones tomadas.



**No es solamente un proyecto, son personas.  
No es solamente información, es conocimiento.  
No es solamente un cliente, es un compromiso.  
¡No es solamente desempeño, es método,  
Experiencia y profesionalismo!**

