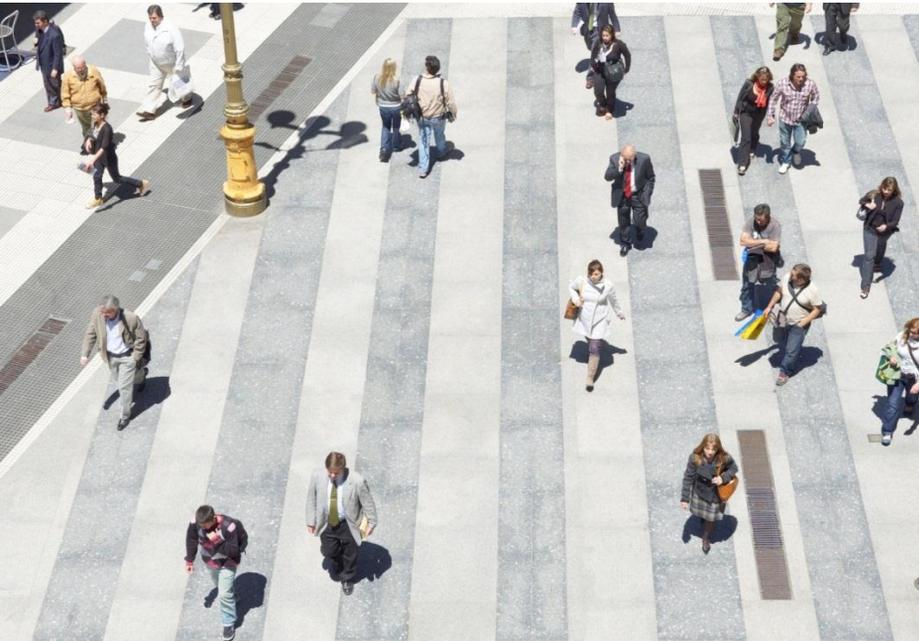


Evaluación de la  
satisfacción de los  
beneficiarios de la UNP

# *Unidad Nacional de Protección*

## Análisis de la Ruta de la Protección



---

## *Contenido*

1. Análisis de la Ruta de la Protección .....	3
2. Campaña de Sensibilización .....	14
3. Guion Entrevista a Profundidad .....	19
4. Formato Encuesta Telefónica- Electrónica..	26
5. Informe Encuesta Telefónica .....	52

# 1. *Análisis de la Ruta de la Protección*



**¿Cuál es la percepción  
de la Ruta de la  
Protección en las  
diferentes áreas?**  
**Perspectivas internas**

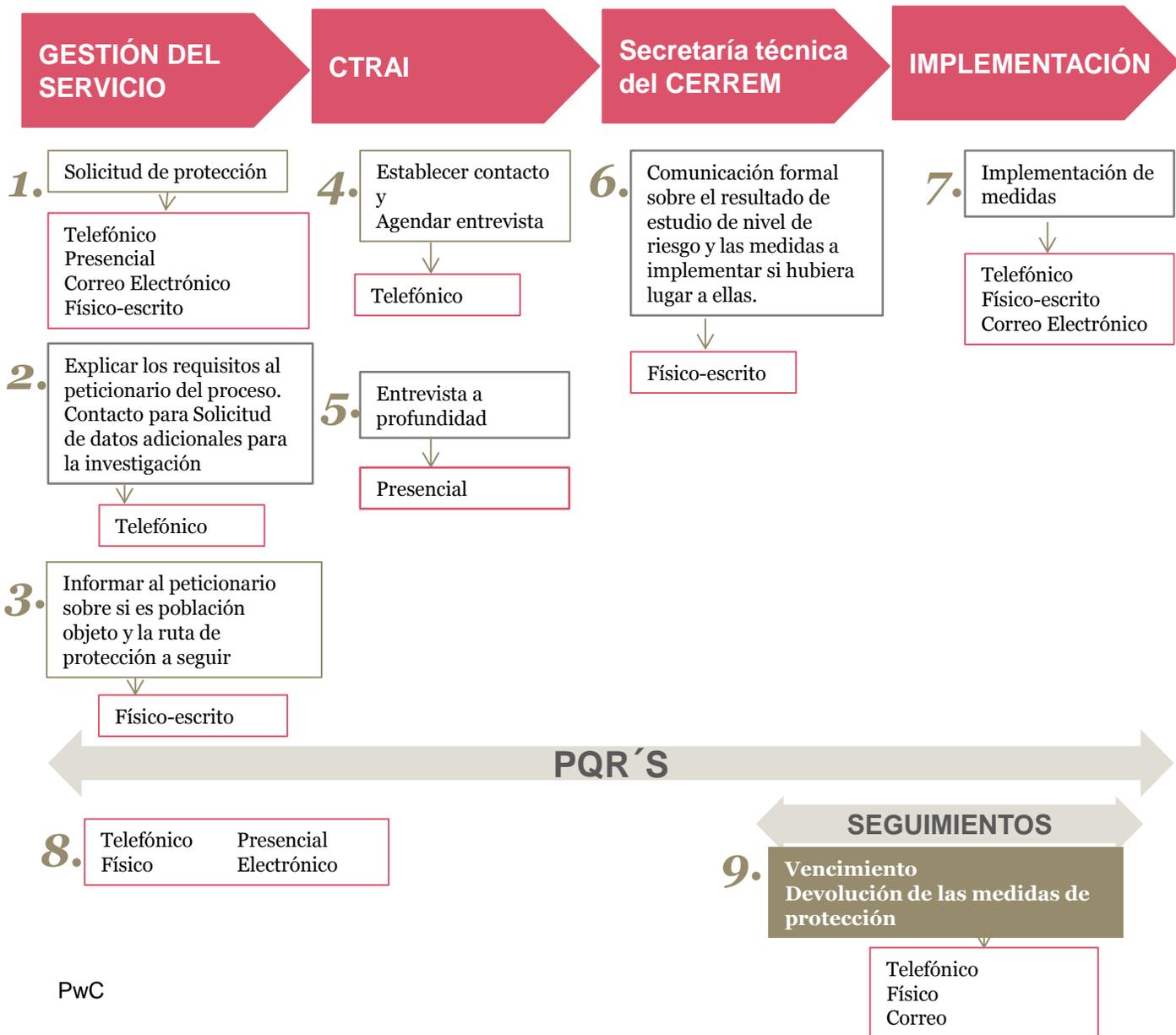


# Puntos de contacto

## Ruta de la Protección

Un **punto de contacto** se define como todas las interacciones, comunicaciones y experiencias, que tienen los usuarios durante el ciclo de vida de la relación con una organización. Ya sea un anuncio, el sitio Web, una llamada, un asesor o el contacto con una oficina. Los puntos de contacto son importantes ya que es el punto donde los usuarios se forman las percepciones de una organización basado en sus experiencias.

La siguiente gráfica muestra los 9 puntos de contacto dentro del proceso de la Ruta de la Protección y los correspondientes medios de contacto en cada uno de ellos.



# Gestión del Servicio (Decreto 49 12)

- Recibir y tramitar las solicitudes de protección e información allegadas.
- Informar a los solicitantes de protección, de los procesos que se surten para determinar el ingreso o no al programa de protección, y orientarlos respecto de las instituciones concernidas y las medidas que puedan ser complementarias para cada caso en particular.
- Analizar y verificar la documentación relacionada con las solicitudes de protección.
- Coordinar con las entidades competentes la implementación de medidas preventivas a las que haya lugar.
- Solicitar, a quien corresponda y según el caso, información complementaria para analizar la situación particular de riesgo del peticionario.
- Atender y tramitar las solicitudes de emergencia y activar la presunción constitucional de riesgo, cuando aplique; así como hacer seguimiento a la respuesta brindada por las autoridades competentes.
- Dar traslado a las autoridades competentes de las solicitudes de protección o información, que no sean de su competencia.

## Puntos a tener en cuenta

**1.** Responder en 5 días hábiles a las solicitudes de protección e informar si se es población objeto o no

**2.** Dar respuesta oportuna en los términos de ley a las PQRS con los asesores encargados de este proceso

## Equipo Gestión del Servicio



**1** Coordinadora



**38** Asesores



**3** Administrativos

# Gestión del Servicio- Otros Hallazgos

El área de Gestión del Servicio, al ser el primer punto de contacto con el que se enfrentan los peticionarios de la Unidad Nacional de Protección, tiene la importante responsabilidad de explicar todo el proceso por el que atravesarán y exponer las funciones y naturaleza de la UNP.

Los desafíos a los que diariamente se enfrenta esta área están relacionados con:

1. Explicar de manera asertiva a los peticionarios las Funciones y el proceso de la UNP
2. Asegurar que los asesores brinden un trato adecuado a la situación del peticionario
3. Lograr que cada peticionario sea atendido en todas las ocasiones que consulte a la UNP por el mismo asesor y no existan re-procesos ni duplicación de funciones con CTRAI
4. Garantizar que el asesor utilice un lenguaje apropiado durante todos los momentos en que se tiene interacción con el peticionario



# *Cuerpo Técnico de Recolección y Análisis de Información - CTRAI*

CTRAI cumple con la función principal de realizar todo el trabajo de campo durante el estudio de seguridad de los peticionarios de la UNP. Su principal objetivo es generar información de valor para hacer una correcta valoración del riesgo asociado a cada una de las personas bajo estudio

## Puntos a tener en cuenta

**1.**

Brindar una entrevista de calidad, con un manejo apropiado del lenguaje y con aplicación del enfoque diferencial de género y sin re-victimizar a los peticionarios de la UNP.

**2.**

Generar confianza al entrevistado para obtener información relevante para el proceso de análisis de riesgo. De igual manera procurar que el mismo analista tenga siempre contacto con el peticionario.

Realizar un análisis integral, objetivo para la valoración del riesgo.

**3.**

Presentar los casos al GVP en términos de oportunidad y calidad.

# Cuerpo Técnico de Recolección y Análisis de Información – CTRAI

## Otros Hallazgos

CTRAI está dividido en tres grupos de trabajo:

1. Grupo Asignaciones
2. Analistas de Evaluación de Riesgo
3. Secretaría técnica del GVP

Cuenta con un equipo de 114 analistas conformados por ex funcionarios del DAS, Policía y Civiles.

CTRAI tiene 24 horas para que cada caso sea asignado a un analista, quien cuenta con 5 días para establecer un contacto y agendar la

entrevista. Para agendar la entrevista el analista debe ofrecer opciones de lugar y hora. Una vez se realice la entrevista el estudio se debe demorar 30 días hábiles.

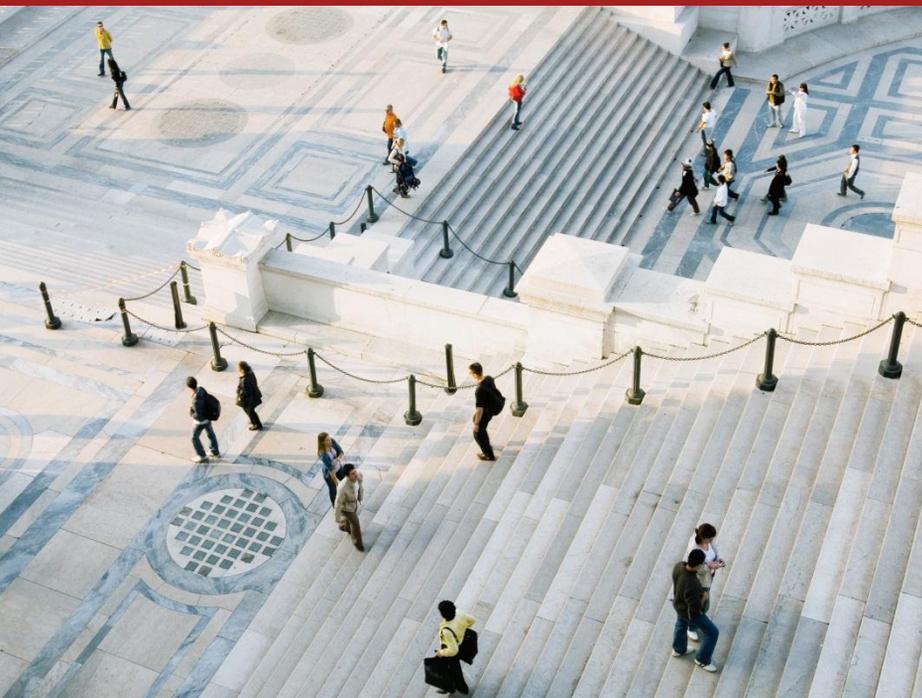
Es importante mencionar que en diversas ocasiones no se ha podido determinar si el analista da o no estas opciones al entrevistado.

Otra problemática que se puede evidenciar es que cuando una persona está en estudio de riesgo y desea obtener información sobre su proceso tiene confusión entre el asesor de Gestión

del Servicio y el Analista del CTRAI, por lo cual, en las áreas existen situaciones de reproceso y de fallas en la comunicación. Por lo tanto en algunas ocasiones la persona en estudio no tiene certeza de con quién debe comunicarse y se puede dar información duplicada o errónea.

### Puntos relevantes en CTRAI

- 1 La entrevista debe realizarse en un lugar cómodo y seguro para el peticionario
- 2 Realizar la explicación durante la entrevista de la Ruta de la Protección, tiempos y procesos
- 3 Realizar preguntas acordes con un manejo de lenguaje apropiado según el perfil del entrevistado
- 4 El mismo analista idealmente deberá realizar la reevaluación de riesgo



# Secretaría técnica del CERREM

La secretaría técnica del CERREM es el encargado de dar la comunicación oficial a los peticionarios sobre las decisiones y medidas tomadas por el CERREM sobre la valoración para cada uno de los casos

## Puntos a tener en cuenta

**1.**

Velar que la información de la decisión al peticionario sea clara y precisa.

**2.**

Informar los resultados a los peticionarios y asegurar el envío de la comunicación.

**3.**

Asegurar que todos los casos pasen por CERREM

**Ajustar**

**Finalizar**

**Recomendar**

**Concertar medida**

# Implementación de medidas

Equipo Implementación

## Puntos a tener en cuenta

**1.** Ser claros en la capacitación al beneficiario sobre el uso de herramientas e implementación de las medidas

**2.** Garantizar una implementación eficaz y eficiente de las medidas de protección asignadas a los beneficiarios



**1** Coordinador



**22** Personas



**3** Operadores Privados

# Implementación de medidas

## Otros Hallazgos

- 1** Ser efectivos al contactar al beneficiario para solicitar información para asegurar el apropiado suministro de elementos y su correcta implementación
- 2** Dar una capacitación apropiada a los beneficiarios acerca de medidas designadas
- 3** Asegurarse que los elementos de protección sean enviados a los beneficiarios de la UNP
- 4** Asegurarse que los elementos de protección sean entregados en el buen estado por el operador logístico 4/72.



# Operadores privados

Ejecución Implementación

## Puntos a tener en cuenta

1. Garantizar la prestación de las medidas de forma efectiva a los beneficiarios, con el fin de brindar un servicio de calidad.



**3** Operadores Privados

2. Asegurar el envío de las medidas de protección a los beneficiarios, así como garantizar el buen estado funcional de estos.

## Conclusiones

Existen situaciones donde la persona en estudio se comunica indistintamente con el asesor y el analista, quienes en ocasiones brindan la misma información, o información divergente

1.

Se deben tener mecanismos para asegurar que el lenguaje que se utiliza sea el apropiado según el perfil del sujeto

2.

Se evidencia claramente oportunidades de mejora en la sinergia existente entre las diferentes áreas especialmente en Gestión del Servicio y CTRAI

3.

Es de vital importancia establecer sinergias logísticas entre el Operador Privado y el área de implementación de la UNP , con el fin de estandarizar los procesos y el servicio

4.



## 2. *Campaña de Sensibilización*

**¿ Cómo dar a conocer  
nuestro proyecto a nivel  
externo e interno?**

**Racionales Creativos**



# *Campaña de Sensibilización*

***Comunicar  
asertivamente  
y a tiempo los  
objetivos del  
proyecto***

Dentro de la evaluación de la satisfacción de los beneficiarios de la Unidad Nacional de Protección es necesario cumplir con dos actividades previas.

La primera está relacionada con una sensibilización interna, lo cual permitirá que los funcionarios y colaboradores de la UNP conozca el proyecto.

La segunda es una campaña a nivel de los beneficiarios donde se les informará que serán contactados para conocer su opinión acerca del servicio prestado por la Unidad Nacional de Protección por medio de la página web institucional de la UNP, y redes sociales como: Twitter y Facebook.

A continuación se muestran los racionales que se deben enviar para hacer esta sensibilización



# *Campaña de Sensibilización Interna*

En la Unidad Nacional de Protección estamos comprometidos con prestar un servicio diferenciador a nuestros usuarios.

Por eso estamos trabajando junto a PricewaterhouseCoopers para evaluar la calidad de nuestro servicio y la percepción de nuestros beneficiados.

*¡Sé parte de este proyecto que nos conviene a todos!*



# Campaña de Sensibilización a beneficiarios

## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

En la Unidad Nacional de Protección estamos comprometidos con un servicio diferenciador en la protección, promoción, respeto y garantía de los derechos a la vida, la integridad, la libertad y la seguridad personal.

*¡Ayúdanos a protegerte mejor!*

Estamos trabajando junto a la firma PricewaterhouseCoopers para mejorar nuestra calidad. En los próximos días PwC te contactará para evaluar el servicio que te ofrecemos.



Últimas Noticias

## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

En la Unidad Nacional de Protección estamos comprometidos con un servicio diferenciador en la protección, promoción, respeto y garantía de los derechos a la vida, la integridad, la libertad y la seguridad personal. *¡Ayúdanos a protegerte mejor!*

Estamos trabajando junto a la firma PricewaterhouseCoopers para mejorar nuestra calidad. En los próximos días PwC te contactará para evaluar el servicio que te ofrecemos.



21 de Enero de 2014  
**LA UNP COMPROMETIDA CON LA SEGURIDAD DEL DEPARTAMENTO DE SANTANDER**

02:25 p.m.  
24/01/2014

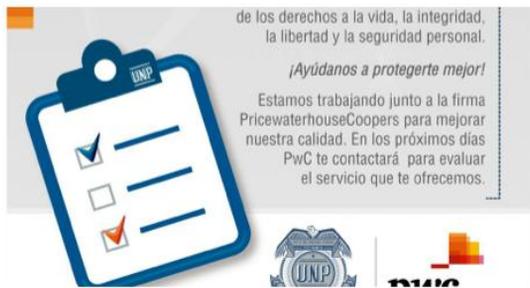
# Campaña de Sensibilización a beneficiarios



villamizar El Colombiano  
elcolombiano.com/  
BancoConocimie... vía  
@elcolombiano @villamizar



**Unidad de Protección** @U... 10/01/14  
¡Ayúdanos a protegerte mejor !



**Unidad de Protección** @U... 10/01/14  
#AsambleaDepartamentaldelValledelC  
auca @villamizar #UNP #PaisSeguro  
#PaisJusto



# 3. *Guión Entrevista a Profundidad*

**¿ Cómo y con cuáles  
preguntas debemos  
abordar a quienes  
entrevistemos?  
Preguntas Asertivas**



---

# *Guión Entrevista a Profundidad*

***Profundizar sobre la Ruta de la Protección***

***Entendimiento de percepciones***

Basado en las entrevistas con los miembros de la Ruta de la Protección, y en las diferentes reuniones sostenidas con el equipo de la UNP, PwC diseñó un guion para realizar las entrevistas a profundidad con 10 beneficiarios del programa de protección. Estas entrevistas buscaban entender la percepción de algunos beneficiarios acerca del Servicio de la Unidad.

A continuación se adjunta el guion utilizado durante las entrevistas, los hallazgos de estas entrevistas serán parte de una presentación posterior, sin embargo los insumos obtenidos se utilizaron para la creación de la encuesta que se aplicará a los beneficiarios en general del programa de protección de la UNP

# Guión Entrevista a Profundidad

OBJETIVO	GUÍA
Introducción - presentación	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Presentación de PricewaterhouseCoopers</li><li>2. Aclaración de los objetivos de la entrevista (confidencialidad)</li></ol>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Identificar la percepción del grupo objetivo frente a los servicios de protección de la UNP</li><li>• Percepción general de la UNP</li><li>• Percepción de los servicios prestados por la UNP</li></ul>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Indagar: ¿A través de qué medio o cómo se enteró de la UNP?</li><li>2. ¿Conoce algún otro medio por el cual las personas se enteren del servicio de la UNP?</li><li>3. ¿Qué diferencias encontró en cuanto a la percepción que tenía anteriormente de la UNP y luego ya de tener contacto con ésta?</li><li>4. Deducir: ¿Cómo ha sido su vida en los últimos 12 meses?</li><li>5. ¿Qué es para usted la UNP? ¿Qué función cumple? ¿En qué consiste exactamente?</li><li>6. ¿Conoce alguna otra entidad que brinde los mismos servicios? ¿Por qué razón no recurrió a ella?</li><li>7. ¿Considera usted que el acceso a la UNP es fácil? ¿Por qué dice que...?</li><li>8. ¿Por qué es importante para usted la UNP?</li><li>9. ¿Qué beneficios le ha generado? ¿Alguno adicional?</li><li>10. ¿Cuáles son las ventajas de contar con el apoyo de la UNP? ¿Alguna adicional? ¿Por qué razón dice que...?</li><li>11. ¿Considera que ha tenido desventajas? ¿Cuáles? ¿Alguna más? ¿Por qué razón dice que...?</li><li>12. ¿Exactamente, qué servicios ofrece la UNP? ¿Algún otro?</li><li>13. ¿Pensando un poco en los servicios que le brinda la UNP a usted cómo los calificaría? ¿Por qué razón dice que...?</li><li>14. ¿Ha tenido complicaciones con el servicio? ¿Cuáles? ¿Por qué?</li><li>15. ¿Qué opinión tiene de las instalaciones de la UNP? En cuanto a: Comodidad, accesibilidad (fácil acceso, ubicación), limpieza, seguridad, entre otros. ¿Qué le gustaría recalcar de las instalaciones</li></ol>

# Guión Entrevista a Profundidad

OBJETIVO	GUÍA
<ul style="list-style-type: none"><li>• Descripción del proceso de servicio</li></ul>	<p>Indague por todo el proceso de atención desde el inicio hasta el día de hoy.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. ¿Quisiera que me contara en sus palabras, cómo fue todo el proceso desde que usted se acercó a la UNP a solicitar el servicio hasta ahora?</li></ol>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Identificar la experiencia en cuanto a los momentos de contacto (Exploración inducida por pasos del ciclo de servicio)</li></ul>	<p><b>GESTIÓN DEL SERVICIO:</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Quisiera que me contara como fue ese primer contacto con la UNP</li><li>2. ¿Considera usted que el asesor que lo atendió mostraba conocimiento del tema (Protección, seguridad, herramientas)?</li><li>3. Cuándo usted realizó esta solicitud, ¿cómo le pareció el trámite? ¿Por qué razón dice que...?</li><li>4. ¿Cómo le pareció el tiempo que transcurrió desde que recibieron su caso hasta el día que le hicieron la entrevista? ¿Le parece el adecuado? Explore razones</li><li>5. Hablando un poco de la atención que usted recibió por parte del asesor, ¿usted diría que esta atención fue? ¿Cómo calificaría la atención recibida? ¿Por qué razón dice que...?</li><li>6. ¿El asesor fue amable? ¿Por qué razón dice que...?</li><li>7. ¿Le pareció que el asesor contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes? ¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para usted? ¿Por qué razón dice que...?</li><li>8. ¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el asesor? ¿Por qué dice que...?</li><li>9. En el momento en que presentó su caso, ¿el asesor a cargo le hizo preguntas acordes que permitieran conocer con exactitud el problema por el que estaba pasando? ¿Por qué razón dice que...?</li><li>10. ¿Tuvo algún inconveniente con el asesor? ¿Cuál? ¿Por qué razón dice que...?</li><li>11. Deducir: si el protegido se sintió tranquilo y confiado con el asesor que lo atendió?</li><li>12. ¿Qué sugerencias le haría al servicio? ¿Alguna otra? Explore razones</li></ol>

# Guión Entrevista a Profundidad

OBJETIVO	GUÍA
<ul style="list-style-type: none"><li>Identificar la experiencia en cuanto a los momentos de contacto (Exploración inducida por pasos del ciclo de servicio)</li></ul>	<p><b>CTRAI</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>Ahora quisiéramos conversar acerca de la entrevista que le realizaron para evaluar su riesgo y explicarle cómo es el proceso con la UNP.</li><li>¿La atención inicial por parte del analista fue cordial? ¿Por qué razón dice que...?</li><li>¿Recuerda cuántas personas entraron en contacto con usted en este proceso?</li><li>¿Le permitieron escoger el lugar y hora donde se iba a realizar la entrevista? ¿Le dieron opciones?</li><li>¿La entrevista se llevó a cabo en un lugar dónde usted se sintió seguro?</li><li>Quiero que me cuente, ¿cómo se sintió en el momento en que le hicieron la entrevista? ¿Se sintió cómodo? ¿Le generó confianza?</li><li>Deducir con preguntas del proceso: tiempos, respuesta del servicio por la UNP, solución a requerimientos, etc. ¿Cómo ve el entrevistado la calidad del servicio?</li><li>¿Cree que las preguntas realizadas eran las pertinentes?</li><li>Deducir por medio de preguntas o comentarios del entrevistado, ¿Si siente que el lenguaje y expresiones usadas por el analista eran simples y entendibles o usaba un lenguaje poco claro y confuso?</li><li>¿La información brindada fue de calidad? ¿Se ajustó a lo que usted requería?</li><li>Al momento de exponer su caso, ¿sintió confianza con el analista? ¿Por qué razón dice que?</li><li>¿La capacitación brindada por el analista le generó confianza en el proceso?</li><li>¿Usted entendió cómo se trataría su caso y en qué tiempos se resolvería?</li><li>¿Le han hecho a usted reevaluación? ¿Cómo fue su proceso?</li></ol>

# Guión Entrevista a Profundidad

## OBJETIVO

- Identificar la experiencia en cuanto a los momentos de contacto (Exploración inducida por pasos del ciclo de servicio)

## GUÍA

### CERREM

1. Ahora vamos a concentrarnos en el momento de que le comunicaron la medida o medidas que tomaron para su caso
2. Deducir más no preguntar directamente sobre la percepción del tiempo de respuesta por parte de la UNP sobre la notificación de las medidas a asignar al protegido.
3. ¿Le parece que las medidas tomadas se adaptan y ayudan a resolver su situación?
4. Evaluando las medidas tomadas en su caso, ¿le parecieron que fueron las adecuadas? ¿Considera que deberían ser diferentes? ¿Por qué razón dice que?
5. En su momento, ¿Las medidas que le informaron cuál fue su percepción?

### IMPLEMENTACIÓN

Ahora hablemos del momento en el que implementaron las medidas de su caso.

1. Deducirlo más no preguntarlo directamente: ¿Cómo le pareció el tiempo de entrega de las medidas de protección? ¿Fue oportuno? ¿Considera usted que los tiempos fueron adecuados?
2. Le brindaron y capacitaron de manera adecuada y de fácil entendimiento las medidas tomadas? **Explore razones**
3. Las medidas de protección entregados para su seguridad, ¿se entregaron en buen estado?
4. ¿En qué momento le hicieron la respectiva capacitación acerca de sus usos y mantenimiento?
5. ¿Considera usted que en esta capacitación le brindaron toda la información necesaria? ¿Qué le hizo falta?
6. ¿Cómo calificaría la atención por parte de las personas encargadas? ¿Fue amable?
7. Dentro de las medidas tomadas, ¿Cómo calificaría al operador de la medida?
8. ¿Cómo piensa que es el servicio brindado por este operador?
9. ¿Le genera confianza y seguridad todas las medidas tomadas para su caso?

# Guión Entrevista a Profundidad

## OBJETIVO

- Conocer las expectativas y necesidades de los entrevistados frente al servicio prestado por la UNP

## GUÍA

1. ¿Le parece que los servicios ofrecidos por la UNP son completos? ¿Por qué razón dice que...?
2. ¿Tiene alguna sugerencia que hacerle al servicio? ¿Cuál? ¿Por qué?
3. ¿Cuáles son los aspectos que desde su criterio debería tener en cuenta la UNP para brindar un mejor servicio? ¿Algún otro? ¿Por qué razón dice que?
4. ¿Qué es lo que más valora usted del servicio que se le ha prestado dentro de la UNP?
5. Validar la atención de los funcionarios de la UNP en cuanto a: Actitud de servicio, amabilidad, confianza y respeto.



# 4. *Formato Encuesta Telefónica- Electrónica*

**¿Cómo abordar a los  
beneficiarios de la UNP?  
Estrategia**



# ¿Cómo identificamos indicadores de satisfacción e importancia

Para evaluar tanto los niveles de satisfacción, como la importancia atribuida a cada variable evaluada, usamos escalas *Likert*\* y a partir de la bipolaridad de dicha escala medimos niveles **positivos, neutros y negativos** de las variables.

Nada Satisfecho					Muy Satisfecho		
1	2	3	4	5			

\*Escala Likert

Tipo de pregunta adecuada para medir las variables en términos de:

1. Satisfacción
2. Importancia

1. En una escala de 1 a 5, donde 5 es Muy satisfecho y 1 es Nada Satisfecho, qué tan satisfecho se siente en términos generales con el servicio de la UNP en cada uno de los siguientes aspectos (**ENC: Mencione y evalúe cada aspecto**)
2. Siendo 5 Muy Importante y 1 Nada importante, ¿Qué tan importante es para usted ... (**ENC: Realizar la pregunta para cada aspecto**)

(Diligencie las respuestas de las preguntas 1 y 2 en esta tabla)

Aspecto	P1 Calificación					P2 Importancia				
Medios de contacto con la UNP	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Facilidad de contactarse con la UNP	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Disponibilidad de horarios de la UNP	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Seguridad Brindada	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Instalaciones de Atención de la UNP	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Credibilidad de la Unidad	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Seguimiento realizado a la prestación del servicio	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

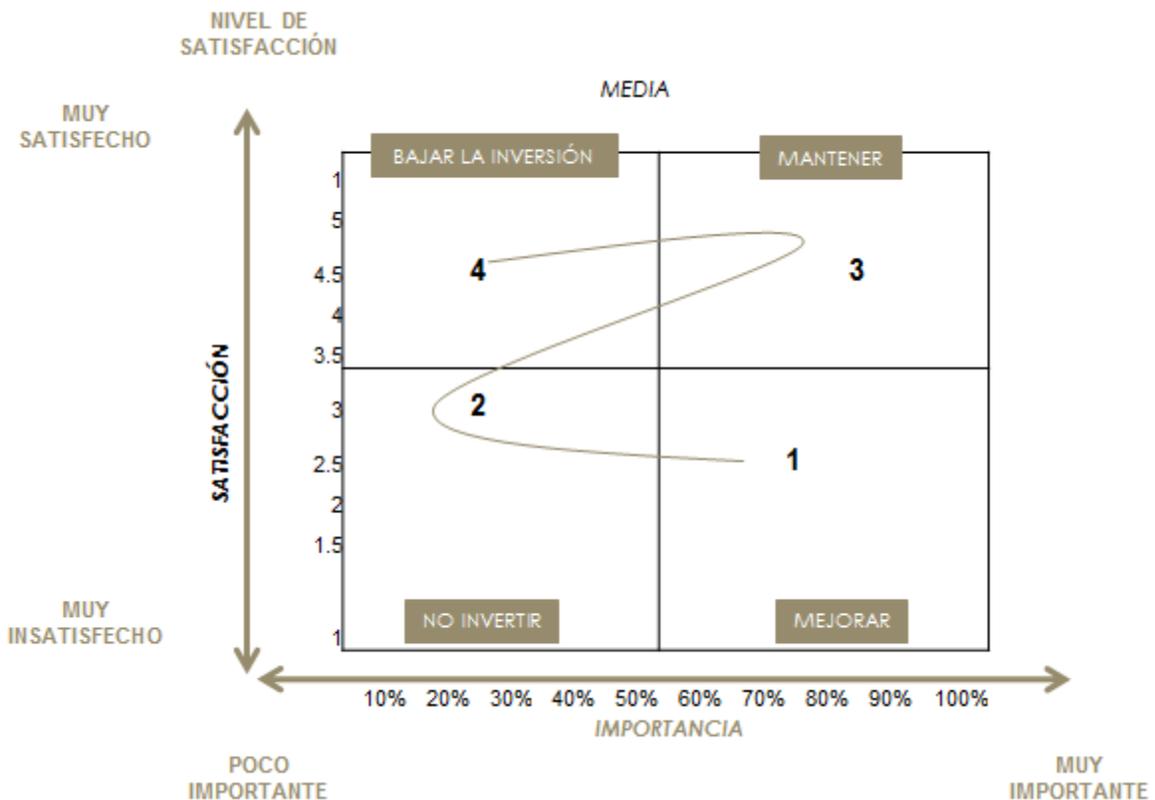
Batería de variables que componen cada proceso de la UNP a evaluar.

Tabla de respuestas para cada aspecto/variable evaluada,  
**P1 Calificación** corresponde al Nivel de Satisfacción  
**P2 Importancia** corresponde al nivel de importancia atribuido a la variable

# Plano de desempeño de Acción

A partir de los resultados obtenidos con las preguntas descritas anteriormente, realizamos un análisis de las variables teniendo en cuenta el **nivel de satisfacción (Eje Y)** y la **importancia (Eje X)** asociada a cada una de las variables.

Una vez obtenemos el plano cartesiano, este nos asigna un punto de ubicación para cada variable en alguno de los 4 cuadrantes.



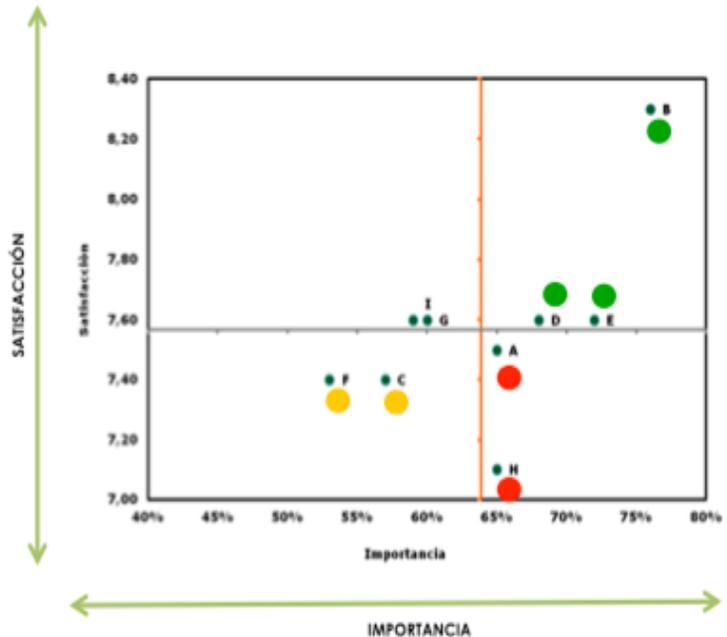
# Ejemplo Ilustrativo

Con cada variable ubicada en un cuadrante del plano cartesiano, logramos definir caminos estratégicos para aumentar los niveles de satisfacción de los usuarios sin hacer esfuerzos desenfocados al resultado

Estas estrategias se desarrollan dentro del marco de los momentos de verdad identificados dentro del proceso de atención de la UNP.

Tabla 11  
**Importancia Vs Satisfacción**  
 % Total y Total Media

Variable	Importancia T2B	Satisfacción (Media)	BASE	
A	Gestión y Control de Versiones	65%	7,5	B17
B	Tiempo de respuesta que le da el sistema	76%	8,3	B25
C	Evolución Funcional de la aplicación	57%	7,4	B23
D	Capacidad de Parametrización	68%	7,6	B44
E	Facilidad para manejar el sistema, el ser amigable	72%	7,6	B25
F	Evolución Tecnológica	53%	7,4	B17
G	Calidad de los nuevos desarrollos entregados	60%	7,6	B42
H	Calidad de la documentación	65%	7,1	B23
I	Esquema de comunicación	59%	7,6	B17



---

# Formato Encuesta Telefónica- Electrónica

## LENGUAJE

Para lograr una evaluación de satisfacción de clientes, sabemos que del entrevistador o encuestador depende en gran medida que la información recopilada sea confiable, completa y de alta calidad.

Se cuenta con un equipo de encuestadores versátiles en términos de:

1. **Diferenciación entre estratos**
2. **Género**
3. **Edad**
4. **Segmentos ocupacionales (amas de casa, empresarios, profesionales)**

Se realiza el respectivo entrenamiento al equipo, donde se enfatiza en cada **término** referente en la encuesta, **formas de preguntar**, y **lenguaje apropiado**, de modo que el entrevistado pueda entender cómo responder todas las preguntas.



Está determinado que el entrevistador puede instruir al entrevistado acerca de una pregunta que no haya entendido, utilizando herramientas como **parafraseo**, o explicación de los **términos** en un **lenguaje cercano al entrevistado**, para lograr una recolección de la información confiable.



# Formato Encuesta Telefónica- Electrónica

Este documento fue revisado por ambas partes. Se decidió realizar dos tipos de cuestionarios para dos perfiles diferentes. Tipo 1: Nivel educativo medio y bajo u Tipo 2: Nivel educativo alto y superior. Su aplicación deberá hacerse de manera fluida y no solo leyendo las instrucciones.

## Encuesta Tipo1

**ENC LEA: Vamos a empezar hablando de la Unidad Nacional de Protección de manera general. Las siguientes preguntas que le voy a hacer quiero que las conteste pensando en todas las veces que ha tenido contacto con la UNP.**

- De 1 a 5, donde 1 es Nada Contento y 5 es Muy Contento, ¿Qué tan contento se siente con... **ENC: Mencione y evalúe cada aspecto de la Tabla R.U. Lea siempre la escala y la pregunta antes del aspecto a evaluar.**
- De 1 a 5, donde 1 es Nada importante y 5 es Muy Importante, ¿Qué tan importante es para usted... **ENC: Realizar la pregunta para cada aspecto de la Tabla R.U. Lea siempre la escala y la pregunta antes del aspecto a evaluar.**
- Dígame por qué dice (Mencione calificación) para... **ENC: Realizar la pregunta para cada aspecto evaluado por debajo de 3 en P1, (incluir razones para 3). Lea siempre la pregunta antes del aspecto a evaluar.**

Aspecto	P1 Satisfacción					P2 Importancia					P3 Razones
Tener diferentes formas de contacto con la UNP: Cuando usted llama, cuando manda un correo electrónico, cuando va a las oficinas de la Unidad o cuando envía una carta	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
La facilidad de comunicarse con la UNP	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
La disponibilidad de horarios de atención de la UNP	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
La facilidad de comunicarse con la línea de emergencia de la UNP	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
La disponibilidad de horarios de la línea de emergencia de la UNP	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
La confianza que sintió al entregar su información personal y explicar su caso a la Unidad	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
Las oficinas de Atención de la UNP	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
El acompañamiento que la Unidad le hizo a su caso	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
El tiempo que duró la Unidad en responderle si se le daban o no, medidas a su caso	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
Amabilidad por parte de los funcionarios de la UNP	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
La cantidad de veces que tuvo que contar su caso	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	

# Formato Encuesta Telefónica- Electrónica

## Aspectos Generales

4. Le dieron información acerca de cuánto tiempo dura el estudio de riesgo que hace la Unidad para su caso?

- 01 Si **Continue**
- 02 No **pase a P6**

5. ¿Cuántos días son? \_\_\_\_\_ **ENC: No Sabe/No Responde (88), No Recuerda (99)**

6. De 1 a 5, donde 1 es Nada Contento y 5 es Muy Contento, ¿Qué tan contento se siente en general con los servicios prestados por la UNP, sin tomar en cuenta que le hayan dado o no medidas?

Nada Contento					Muy Contento
1	2	3	4	5	

7. Dígame por qué dice (Mencione calificación de P6)...? **ENC: Aplica para Cód. 01, 02 y 03 en pregunta anterior**

## Explicación:

## Gestión de Servicio

**ENC LEA: Ahora vamos a hablar del área de Gestión del Servicio, que es la primera en recibir y estudiar su solicitud de protección o sus Preguntas, Quejas, Reclamos o Sugerencias.**

8. **ENC: Hacer la pregunta sólo al género femenino** En el momento de su solicitud de protección, ¿usted pidió ser atendido por una mujer?

- 01 Si **Continúe**
- 02 No **Pase a P10**

9. **ENC: Hacer la pregunta sólo al género femenino** Sí fue atendida por una mujer?

- 01 Si
- 02 No

# Formato Encuesta Telefónica- Electrónica

## Gestión de Servicio

10. De 1 a 5, donde 1 es Nada Contento y 5 es Muy Contento, ¿Qué tan contento se siente con...

**ENC: Mencione y evalúe cada aspecto en la Tabla R.U. Lea siempre la escala y la pregunta antes del aspecto a evaluar.**

11. De 1 a 5, donde 1 es Nada Importante y 5 es Muy Importante, ¿Qué tan importante es para usted ...

**ENC: Realizar la pregunta para cada aspecto en la Tabla R.U. Lea siempre la escala y la pregunta antes del aspecto a evaluar.**

12. Dígame por qué dice (Mencione calificación) para... **ENC: Realizar la pregunta para cada aspecto evaluado por debajo de 3 en P10, (incluir razones para 3). Lea siempre la pregunta antes del aspecto a evaluar.**

Aspecto	P10 Satisfacción	P11 Importancia	P12 Razones
El tiempo que duró el área en comunicarse con usted desde que pidió protección	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	
La amabilidad y el trato de la persona que lo atendió	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	
La claridad de la información que le dieron	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	
El conocimiento de la persona que lo atendió sobre su caso	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	
La seguridad y confianza generada por la persona que lo atendió	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	

13. Ha hecho alguna petición, queja, reclamo o solicitud a la UNP?

- 01 Si **Continúe**  
02 No **Pase a P23**

14. ¿Quién lo atendió (Nombre de la persona)? \_\_\_\_\_

**ENC: No Sabe/No Responde (88), No Recuerda (99)**

15.Cuál (es) fue esta petición, queja, reclamo o solicitud? **ENC: Indague por más peticiones realizadas R.M. Llenar la Tabla con las PQRS mencionadas por el encuestado**

**Explicación:**

# Formato Encuesta Telefónica- Electrónica

## Gestión de Servicio

16. Le dieron respuesta a esta petición, queja, reclamo o solicitud presentada? **R.U. Consigne respuesta en la Tabla.**

17. Le explicaron el por qué de la respuesta que le dieron? **R.U. Consigne respuesta en la Tabla.**

18. Esa explicación fue clara para usted? **R.U. Consigne respuesta en la Tabla.**

P15. PQRS	P16. Respuesta		P17. Explicación		P18. Entendimiento	
	Si	No	Si	No	Si	No
1						
2						
3						
4						
5						

19. Le dieron información acerca al cuánto tiempo le darían respuesta a sus peticiones, quejas, reclamos o sugerencias?

01 Si <b>Continúe</b>
02 No <b>Pase a P21</b>

20. ¿Cuántos días son? \_\_\_\_\_ **ENC: No Sabe/No Responde (88), No Recuerda (99)**

21. De 1 a 5, donde 1 es Nada Contento y 5 es Muy Contento, ¿Qué tan contento se siente con el tiempo que duraron en responder a sus peticiones, quejas, reclamos o sugerencias presentados?

Nada Contento				Muy Contento	
1	2	3	4	5	

# Formato Encuesta Telefónica- Electrónica

22. Dígame por qué dice (Mencione calificación de P21)...? **ENC: Aplica para Cód. 01, 02 y 03 en pregunta anterior**

**Explicación:**

## CTRAI

**ENC: Ahora vamos a hablar del área de CTRAI, donde se recogió y analizó la información de su caso, a través de la entrevista que tuvo usted cara a cara con el analista, y quiero que me responda las siguientes pregunta**

23. De 1 a 5, donde 1 es Nada Contento y 5 es Muy Contento, ¿Qué tan contento se siente con...  
**ENC: Mencione y evalúe cada aspecto en la Tabla R.U. Lea siempre la escala y la pregunta antes del aspecto a evaluar.**

24. De 1 a 5, donde 1 es Nada Importante y 5 es Muy Importante, ¿Qué tan importante es para usted ... **ENC: Realizar la pregunta para cada aspecto en la Tabla R.U. Lea siempre la escala y la pregunta antes del aspecto a evaluar.**

25. Dígame por qué dice (Mencione calificación) para... **ENC: Realizar la pregunta para cada aspecto evaluado por debajo de 3 en P25, (incluir razones para 3). Lea siempre la pregunta antes del aspecto a evaluar.**

Aspecto	P23 Satisfacción					P24 Importancia					P25 Razones
La amabilidad y el trato del analista	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
La claridad de la información que le dio el analista	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
El conocimiento del analista que le atendió sobre temas de protección y seguridad	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
La seguridad y confianza generada por el analista	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
El interés que mostró el analista por su caso	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
El lugar y hora de la entrevista	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	

26. El lugar y hora de la entrevista fue:

01 Acordado por usted
02 Impuesto por el analista
03 Fue acordado entre usted y el analista

---

# Formato Encuesta Telefónica- Electrónica

## Secretaría técnica del CERREM (Comité de Evaluación de Riesgo y Recomendación de Medidas)

**ENC: Ahora vamos a hablar de la Secretaría Técnica del CERREM, quienes son los encargados en enviarle la información sobre la decisión que toma el CERREM sobre su caso.**

27. De 1 a 5, donde 1 es Nada Entendible y 5 es Muy Entendible ¿Qué tan entendible es la comunicación enviada donde le informan su nivel de riesgo, y si hay medidas para implementar?

Nada Entendible					Muy Entendible
1	2	3	4	5	

28. ¿Dígame por qué dice (Mencione calificación de P27)...? **ENC: Aplica para Cód. 01, 02 y 03 en pregunta anterior**

---

**Explicación:**

---

29. ¿Para usted qué es CERREM?

---

**Explicación:**

---

# Formato Encuesta Telefónica- Electrónica

## Implementación

**ENC: Ahora vamos a hablar del área de Implementación, que es la encargada de entregarle las medidas de protección que le aprobó el CERREM**

30. ¿Qué medidas de protección tiene? **ENC: Espontáneo R.M. Seleccione las medidas del listado.**

31. Cuántos (Mencione medida) tiene? **ENC: Realice pregunta por cada medida mencionada por el encuestado.**

	<b>P30.</b>	<b>P31.</b>
1	Vehículo Corriente	
2	Vehículo Blindado	
3	Conductor	
4	Escolta	
5	Chaleco Antibalas	
6	Motocicletas	
7	Escudos Blindados	
8	Tiquetes aéreos nacionales	
9	Tiquetes aéreos internacionales	
10	Apoyo transporte terrestre, fluvial o marítimo	
11	Apoyo de reubicación temporal: Asentamiento en un lugar diferente al lugar de riesgo	
12	Celular	
13	Blindaje de inmuebles	
14	Instalación de sistemas técnicos de seguridad	
15	No tiene medidas <b>Pase a P37</b>	
16	Otro ¿Cuál? <b>Poner todas las medidas mencionadas por el encuestado</b>	

# Formato Encuesta Telefónica- Electrónica

## Implementación

32. ¿Quién le suministra las medidas de protección? **ENC: Lea opciones**

- |   |   |
|---|---|
| 1 | La UNP <b>Pase a P34</b>  |
| 2 | A través de un Operador Privado <b>Continúe</b>                             |
| 3 | Un servicio mixto entre la UNP y el Operador Privado <b>Continúe</b>        |
| 4 | No Sabe/No Responde <b>(88)</b> , No Recuerda <b>(99)</b> <b>Pase a P34</b> |

33. Por favor mencione el nombre del Operador Privado que le brinda las medidas de protección:  
\_\_\_\_\_ **ENC: No Sabe/No Responde (88), No Recuerda (99)**

## **ENC: Pensando en el área de Implementación quiero que me responda las siguientes preguntas**

34. De 1 a 5, donde 1 es Nada Contento y 5 es Muy Contento, ¿Qué tan contento se siente con...  
**ENC: Mencione y evalúe cada aspecto en la Tabla R.U. Lea siempre la escala y la pregunta antes del aspecto a evaluar.**

35. De 1 a 5, donde 1 es Nada Importante y 5 es Muy Importante, ¿Qué tan importante es para usted ... **ENC: Realizar la pregunta para cada aspecto en la Tabla R.U. Lea siempre la escala y la pregunta antes del aspecto a evaluar.**

36. Dígame por qué dice (Mencione calificación) para... **ENC: Realizar la pregunta para cada aspecto evaluado por debajo de 3 en P36, (incluir razones para 3). Lea siempre la pregunta antes del aspecto a evaluar.**

(En la siguiente página)

# Formato Encuesta Telefónica- Electrónica

## Implementación

Aspecto	P34 Satisfacción	P35 Importancia	P36 Razones
El tiempo que pasó entre el comunicado donde le informan su resultado de la evaluación de su riesgo y el primer contacto para entregarle las medidas	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	
El cumplimiento en la entrega de los implementos	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	
El tiempo que pasó para el desembolso de los gastos de operación como Combustible, Peajes <b>ENC: Pregunta solo aplica con los que cuenten con las medidas: 01 02, 03, 04 , 05, 06 y 08</b>	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	
La calidad de los implementos	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	
La explicación que le dieron sobre el uso de los implementos	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	
La seguridad y confianza que le genera el hombre de protección (Escolta) <b>ENC: Pregunta solo aplica con los que cuenten con las medidas: 01, 02, 03, 04, 05 y 06</b>	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	
La amabilidad de las personas que lo atendieron en implementación	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	
El interés que mostró la persona que lo atendió en implementación	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	
El conocimiento que tiene la persona que lo atendió sobre el tema de implementación	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	

## ENC: Para finalizar pensando en todo lo que hemos hablado a cerca de la Unidad de Protección

37. De 1 a 5, donde 1 es Nada Confiable y 5 es Muy Confiable, Califique el nivel de confianza que le genera la UNP

Nada Confiable			Muy Confiable	
1	2	3	4	5

---

# Formato Encuesta Telefónica- Electrónica

## Implementación

38. Dígame las razones de su calificación

---

Explicación:

---

39. De 1 a 5, donde 1 es Definitivamente No lo Recomendaría y 5 Definitivamente Si lo Recomendaría, ¿Qué tanto le recomendaría a otra persona que necesite protección los servicio de la UNP?

---

Definitivamente NO lo Recomendaría					Definitivamente SI lo Recomendaría
1	2	3	4	5	

---

40. Dígame las razones de su calificación ENC: Aplica para Cód. 01, 02 y 03 en pregunta anterior

---

Explicación:

---

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN! Su opinión será tomada en cuenta para el proceso de mejoramiento, para más seguridad de este estudio recuerde que puede comunicarse con las oficinas de la UNP.**

# Formato Encuesta Telefónica- Electrónica

## Encuesta Tipo 2

**ENC: Haga claridad al entrevistado sobre los siguientes conceptos:**

**Satisfacción:** Sentimiento de agrado (que le gusta) que se tiene frente a un deseo o necesidad

**Importancia:** Cualidad que hace a algún aspecto tener un valor, una categoría superior

**Credibilidad:** Característica que determina si es cierto o verdadero algo

### Aspectos Generales

- De 1 a 5, donde 1 es Nada Satisfecho y 5 es Muy Satisfecho, ¿Qué tan satisfecho se siente con...? (**ENC: Mencione y evalúe cada aspecto**)
- De 1 a 5, donde 1 es Nada importante y 5 es Muy Importante, ¿Qué tan importante es para usted... (**ENC: Realizar la pregunta para cada aspecto**)
- Dígame por qué dice (Mencione calificación) para... (**ENC: Realizar la pregunta para cada aspecto evaluado por debajo de 3 en P1**)

\*Lea siempre la escala y la pregunta antes del aspecto a evaluar).

Aspecto	P1 Satisfacción					P2 Importancia					P3 Razones
Los medios de contacto con la UNP(Telefónico, Presencial, Correo electrónico o Carta Escrita en Físico)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
La facilidad de contactarse con la UNP (Fácil acceso, Rapidez)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
La disponibilidad de horarios de la UNP	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
La facilidad de contactarse con la línea de emergencia de la UNP	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
La disponibilidad de horarios de la línea de emergencia de la UNP	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
La confianza que sintió al entregar su información personal y explicar su caso a la Unidad	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
Las oficinas de Atención de la UNP	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
El acompañamiento que la Unidad le hizo a su caso	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
El tiempo de respuesta por parte de la Unidad en responderle si se le daban o no, medidas a su caso	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
Amabilidad por parte de los funcionarios de la UNP	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
La cantidad de veces que tuvo que contar su caso	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	

# Formato Encuesta Telefónica- Electrónica

## Aspectos Generales

4. Le dieron información acerca de cuánto tiempo dura el estudio de riesgo que hace la Unidad para su caso?

01 Si **Continúe**

02 No **Pase a P6**

5. Cuántos días son? \_\_\_\_\_ (ENC: No Sabe/No Responde (88), No Recuerda (99))

6. De 1 a 5, donde 1 es Nada Satisfecho y 5 es Muy Satisfecho, cuál es su satisfacción en general con los servicios prestados por la UNP, sin incluir si le han otorgado o no medidas de protección?

Nada Satisfecho				Muy Satisfecho
1	2	3	4	5

7. Dígame por qué dice (Mencione calificación de P6)...? **ENC: Aplica para Cód. 01, 02 y 03 en pregunta anterior**

Explicación:

## Gestión del Servicio

8. (ENC: Hacer la pregunta sólo al género femenino) En el momento de su solicitud de protección, ¿usted pidió ser atendido por una mujer?

01 Si **Continúe**

02 No **Pase a P10**

9. (ENC: Hacer la pregunta sólo al género femenino) Sí fue atendida por una mujer?

01 Si

02 No

# Formato Encuesta Telefónica- Electrónica

## Gestión de Servicio

10. De 1 a 5, donde 1 es Nada Satisfecho y 5 es Muy Satisfecho, ¿Qué tan satisfecho se siente con...  
**(ENC: Mencione y evalúe cada aspecto)**

11. De 1 a 5, donde 1 es Nada Importante y 5 es Muy Importante, ¿Qué tan importante es para usted ... **(ENC: Mencione y evalúe cada aspecto)**

12. Dígame por qué dice (Mencione calificación) para... **ENC: Realizar la pregunta para cada aspecto evaluado por debajo de 3 en P12, (incluir razones para 3).**

\*Lea siempre la escala y la pregunta antes del aspecto a evaluar).

Aspecto	P10 Satisfacción					P11 Importancia					P12 Razones
Tiempo de respuesta desde el momento que solicitó las medidas hasta que le dieron la primera respuesta	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
La amabilidad y el trato del asesor que le atendió	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
La información brindada por el asesor fue presentada de una manera clara	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
El conocimiento del asesor que lo atendió sobre su caso	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
La seguridad y confiabilidad generada por el asesor	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	

13. ¿Ha reportado alguna petición, queja, reclamo o solicitud acerca del servicio de la UNP?

01 Si Continúe
02 No Pase a P23

14. ¿Quién lo atendió (Nombre de la persona)? \_\_\_\_\_ **ENC: No Sabe/No Responde (88), No Recuerda (99)**

15. ¿Cuál (es) fue esta petición, queja, reclamo o solicitud? **ENC: Indague por más peticiones realizadas R.M. Llenar la Tabla con las PQRS mencionadas por el encuestado.**

# Formato Encuesta Telefónica- Electrónica

## Gestión de Servicio

16. ¿Le dieron respuesta a esta petición, queja, reclamo o solicitud presentada? **R.U. Consigne respuesta en la Tabla.?**

17. ¿Le explicaron el por qué de la respuesta que le dieron? **R.U. Consigne respuesta en la Tabla?**

18. ¿Esa explicación fue clara para usted? **R.U. Consigne respuesta en la Tabla?**

P15. PQRS	P16. Respuesta		P17. Explicación		P18. Entendimiento	
	Si	No	Si	No	Si	No
1						
2						
3						
4						
5						

19. Le dieron información acerca al cuánto tiempo le darían respuesta a sus peticiones, quejas, reclamos o sugerencias?

01 Si Continúe
02 No Pase a P21

20. ¿Cuántos días son? \_\_\_\_\_ **ENC: No Sabe/No Responde (88), No Recuerda (99)**

21. Siendo 5 Muy Satisfecho y 1 Nada Satisfecho, ¿Qué tan satisfecho se siente con el tiempo de respuesta a la petición, queja, reclamo o sugerencia presentado?

Nada Satisfecho				Muy Satisfecho			
1	2	3	4	5	6	7	8

# Formato Encuesta Telefónica- Electrónica

22. Dígame por qué dice (Mencione calificación de P21)...? **ENC: Aplica para Cód. 01, 02 y 03 en pregunta anterior**

**Explicación:**

## **CTRAI - Cuerpo Técnico de Recolección y Análisis de Información**

**ENC: Ahora vamos a hablar del área de CTRAI, donde se recogió y analizó la información de su caso, a través de la entrevista que tuvo usted cara a cara con el analista, y quiero que me responda las siguientes preguntas**

23. De 1 a 5, donde 1 es Nada Satisfecho y 5 es Muy Satisfecho, ¿Qué tan satisfecho se siente con...(ENC: Mencione y evalúe cada aspecto)

24. De 1 a 5, donde 1 es Nada Importante y 5 es Muy Importante, ¿Qué tan importante es para usted ...(ENC: Mencione y evalúe cada aspecto)

25. Dígame por qué dice (Mencione calificación) para...(ENC: Realizar la pregunta para cada aspecto evaluado por debajo de 3 en P25, (incluir razones para 3))

\*Lea siempre la escala y la pregunta antes del aspecto a evaluar).

Aspecto	P23					P24					P25 Razones
	Satisfacción					Importancia					
La amabilidad y tacto del analista	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
La información brindada por el analista fue presentada de una manera clara	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
El conocimiento del analista que le atendió sobre temas de porteción y seguridad	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
La seguridad y confianza generada por el analista	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
El interés brindado por parte del analista en su caso	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
El lugar y hora apropiado de la entrevista	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	

# Formato Encuesta Telefónica- Electrónica

26. El lugar y hora de la entrevista fue:

01 Acordado por usted
02 Impuesto por el analista
03 Fue acordado entre usted y el analista

**Secretaría técnica del CERREM (Comité de Evaluación de Riesgo y Recomendación de Medidas)**

27. De 1 a 5, donde 1 es Nada Entendible y 5 es Muy Entendible ¿Qué tan entendible es la comunicación enviada donde le informan su nivel de riesgo, y si hay medidas para implementar?

Nada Clara					Muy Clara
1	2	3	4	5	

28. ¿Dígame por qué dice (Mencione calificación de P27)...? **ENC: Aplica para Cód. 01, 02 y 03 en pregunta anterior**

Explicación:

29. ¿Para usted qué es CERREM?

Explicación:

---

# Formato Encuesta Telefónica- Electrónica

## Implementación

**ENC: Ahora vamos a hablar del área de Implementación, que es la encargada de entregarle las medidas de protección que le aprobó el CERREM**

30. ¿Qué medidas de protección tiene? **ENC: Espontáneo R.M. Seleccione las medidas del listado?**

31. ¿Cuántos (Mencione medida) tiene? **ENC: Realice pregunta por cada medida mencionada por el encuestado.**

---

**P30.**

**P31.**

- |    |  |  |
|----|--|--|
| 1  | Vehículo Corriente   |  |
| 2  | Vehículo Blindado  |  |
| 3  | Conductor  |  |
| 4  | Escolta  |  |
| 5  | Chaleco Antibalas  |  |
| 6  | Motocicletas   |  |
| 7  | Escudos Blindados  |  |
| 8  | Tiquetes aéreos nacionales   |  |
| 9  | Tiquetes aéreos internacionales  |  |
| 10 | Apoyo transporte terrestre, fluvial o marítimo                                       |  |
| 11 | Apoyo de reubicación temporal: Asentamiento en un lugar diferente al lugar de riesgo |  |
| 12 | Celular  |  |
| 13 | Blindaje de inmuebles  |  |
| 14 | Instalación de sistemas técnicos de seguridad  |  |
| 15 | No tiene medidas <b>Pase a P37</b>   |  |
| 16 | Otro ¿Cuál? <b>Poner todas las medidas mencionadas por el encuestado</b>             |  |

# Formato Encuesta Telefónica- Electrónica

## Implementación

**ENC: Ahora vamos a hablar del área de Implementación, que es la encargada de entregarle las medidas de protección que le aprobó el CERREM**

30. ¿Qué medidas de protección tiene? **ENC: Espontáneo R.M. Seleccione las medidas del listado?**

31. ¿Cuántos (Mencione medida) tiene? **ENC: Realice pregunta por cada medida mencionada por el encuestado.**

**P30.**

**P31.**

- |    | <b>P30.</b>  | <b>P31.</b> |
|----|--|-------------|
| 1  | Vehículo Corriente   |             |
| 2  | Vehículo Blindado  |             |
| 3  | Conductor  |             |
| 4  | Escolta  |             |
| 5  | Chaleco Antibalas  |             |
| 6  | Motocicletas   |             |
| 7  | Escudos Blindados  |             |
| 8  | Tiquetes aéreos nacionales   |             |
| 9  | Tiquetes aéreos internacionales  |             |
| 10 | Apoyo transporte terrestre, fluvial o marítimo                                       |             |
| 11 | Apoyo de reubicación temporal: Asentamiento en un lugar diferente al lugar de riesgo |             |
| 12 | Celular  |             |
| 13 | Blindaje de inmuebles  |             |
| 14 | Instalación de sistemas técnicos de seguridad  |             |
| 15 | No tiene medidas <b>Pase a P37</b>   |             |
| 16 | Otro ¿Cuál? <b>Poner todas las medidas mencionadas por el encuestado</b>             |             |

# Formato Encuesta Telefónica- Electrónica

32. La empresa que le suministra las medidas de protección es:

01 La UNP <b>Pase a P34</b>
02 A través de un Operador Privado <b>Continúe</b> Un servicio mixto entre la UNP y el Operador Privado
03 <b>Continúe</b>
04 No Sabe/No Responde <b>(88)</b> , No Recuerda <b>(99)</b> <b>Pase a P34</b>

33. Por favor mencione el nombre del Operador Privado que le brinda las medidas de protección:  
\_\_\_\_\_ **ENC: No Sabe/No Responde (88), No  
Recuerda (99)**

# Formato Encuesta Telefónica- Electrónica

**ENC: Pensando en el área de Implementación quiero que me responda las siguientes preguntas**

34. De 1 a 5, donde 1 es Nada Satisfecho y 5 es Muy Satisfecho, ¿Qué tan satisfecho se siente con...  
**(ENC: Mencione y evalúe cada aspecto)**

35. De 1 a 5, donde 1 es Nada Importante y 5 es Muy Importante, ¿Qué tan importante es para usted ... **(ENC: Mencione y evalúe cada aspecto)**

36. Dígame por qué dice (Mencione calificación) para... **(ENC: Realizar la pregunta para cada aspecto evaluado por debajo de 3 en P36, (incluir razones para 3))**

\*Lea siempre la escala y la pregunta antes del aspecto a evaluar).

Aspecto	P34 Satisfacción					P35 Importancia					P36 Razones
Tiempo transcurrido entre la comunicación oficial de la Secretaría Técnica del CERREM y el primer contacto realizado para hacer la entrega de las medidas de protección	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
El cumplimiento en la entrega de los implementos	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
El tiempo transcurrido en la realización de desembolsos de los gastos de operación como Combustible, Peajes <b>ENC: Pregunta solo aplica con los que cuenten con las medidas: 01 02, 03, 04 , 05, 06 y 08</b>	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
La calidad de los implementos	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
La asesoría brindada para el uso apropiado de los implementos	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
La seguridad y confianza que le genera el hombre de protección (Escolta) <b>ENC: Pregunta solo aplica con los que cuenten con las medidas: 01, 02, 03, 04, 05 y 06</b>	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
La amabilidad de los Funcionarios de Implementación	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
El interés brindado de los Funcionarios de Implementación	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
El conocimiento que tienen los Funcionarios de Implementación sobre temas de protección y seguridad	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	

---

# Formato Encuesta Telefónica- Electrónica

## ENC: Para finalizar pensando en todo lo que hemos hablado a cerca de la Unidad de Protección

37. ¿De 1 a 5, donde 1 es Nada Confiable y 5 es Muy Confiable, Califique el nivel de confianza que le genera la UNP

Nada Confiable				Muy Confiable
1	2	3	4	5

38. Dígame las razones de su calificación

---

Explicación:

---

39. De 1 a 5, donde 1 es Definitivamente No lo Recomendaría y 5 Definitivamente Si lo Recomendaría, ¿Qué tanto le recomendaría a otra persona que necesite protección los servicio de la UNP?

Definitivamente NO lo Recomendaría				Definitivamente SI lo Recomendaría
1	2	3	4	5

40. Dígame las razones de su calificación **ENC: Aplica para Cód. 01, 02 y 03 en pregunta anterior**

---

Explicación:

---

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN! Su opinión será tomada en cuenta para el proceso de mejoramiento, para más seguridad de este estudio recuerde que puede comunicarse con las oficinas de la UNP.**

# *Contáctenos*

## **Gustavo Dreispiel**

Socio

[gustavo.f.dreispiel@co.pwc.com](mailto:gustavo.f.dreispiel@co.pwc.com)

Tel- (57-1) 6340555 ext 218

## **Camilo Rodríguez**

Gerente

[camilo.rodriguez@co.pwc.com](mailto:camilo.rodriguez@co.pwc.com)

Tel- (57-1) 6340555 ext 438

## **Andrea Calero M**

Consultora Sénior

[Andrea.calero@co.pwc.com](mailto:Andrea.calero@co.pwc.com)

Tel- (57-1) 6340555 ext 405