



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN – UNP

**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES JUNIO 2017**

**BOGOTÁ D.C
JUNIO 30 DE 2017**



**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES JUNIO DE 2017**



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

TABLA DE CONTENIDO

1. PRESENTACION.....	03
2. OBJETIVO DE LA ENCUESTA	03
3. FICHA TÉCNICA	03
3.1 DEFINICIÓN DE LA VARIABLES A EVALUAR	03
3.2 PREGUNTAS ENCUESTA	04
3.3 MUESTRA.....	04
TABULACION DE ENCUESTAS.....	05
4. RESULTADO ENCUESTA	07
4.1 PARTICIPACIÓN	07
4.2 OPORTUNIDAD	08
4.3 ORIENTACION	09
4.4 DOMINIO	10
4.5 PERCEPCION	12
4.6 SATISFACCION	13
5. CANTIDAD DE HOMBRES Y MUJERES QUE CALIFICARON NUESTRO SERVICIO	14
5.1 PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES Y HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO EN EL GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO.....	15
8. ENCUESTAS DE SATISFACCION EN GRUPOS REGIONALES DE PROTECCION	16
9. ANÁLISIS ENCUESTA EFECTUADA EN LOS GURP	18
9.1 PARTICIPACION	18
9.2 OPORTUNIDAD	19
9.3 ORIENTACION	20
9.4 DOMINIO	21
9.5 PERCEPCION	23
9.6 SATISFACCION	24
9.7 CANTIDAD DE HOMBRES Y MUJERES QUE CALIFICARON NUESTRO SERVICIO.....	25
9.8. PERCEPCIÓN DE MUJERES Y HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO EN LAS REGIONALES.....	26
10. CONCLUSIONES	27



**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES JUNIO DE 2017**



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

1. PRESENTACION

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

2. OBJETIVO DE LA ENCUESTA

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

3. FICHA TÉCNICA

3.1 Definición de las Variables a Evaluar

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

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

DOMINIO: Hace referencia a la seguridad y veracidad de la información otorgada o manifestada al ciudadano.

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



**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES JUNIO DE 2017**



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

PERCEPCIÓN: Determinar cuál es la apreciación de los ciudadanos frente a la calidad de los canales de atención en la entidad

SATISFACCIÓN: Indicador promedio, qué siente o percibe el ciudadano sobre el servicio prestado.

3.2 Preguntas Encuesta

- ¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia a la UNP?
- ¿La respuesta a su Solicitud fue oportuna?
- ¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?
- ¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?
- ¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para usted?
- ¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica y personalizada, buzón de sugerencias y medio virtual) es para usted?
- ¿Cómo califica nuestro Servicio?

3.3 Muestra

El universo de los participantes de la encuesta de satisfacción al usuario estuvo constituido por todas aquellas personas que se contactaron a través del canal presencial o telefónico con el objetivo de hacer una petición, un reclamo, una queja, una sugerencia o una denuncia relacionada con el Programa de Protección que lidera la Unidad, durante el mes de junio de 2017.



**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES JUNIO DE 2017**



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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

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

Se priorizó dentro de la medición el sexo de las personas encuestadas a fin de determinar cuántas mujeres utilizan los canales existentes para hacer visibles sus PQRSD referentes al Programa de Protección que lidera la UNP y analizar su satisfacción frente al servicio prestado por esta Entidad.

TABULACION DE ENCUESTAS

PERIODO JUNIO DE 2017								
Encuesta No.	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Sexo
1	NO	5	5	SI	SI	5	B	F
2	SI	5	5	SI	SI	4	B	M
3	NO	5	4	SI	SI	5	B	F
4	SI	5	5	SI	SI	5	B	F
5	SI	4	2	NO	NO	2	M	M
6	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
7	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
8	NO	5	5	SI	SI	3	B	F
9	SI	4	5	SI	SI	4	B	M
10	SI	4	4	SI	SI	4	B	M
11	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
12	NO	5	5	SI	SI	4	B	F
13	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
14	SI	4	5	SI	SI	5	B	M
15	NO	4	4	SI	SI	5	B	M
16	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
17	NO	5	5	SI	SI	5	B	F



**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES JUNIO DE 2017**



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

18	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
19	SI	5	5	SI	SI	4	B	F
20	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
21	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
22	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
23	SI	4	5	SI	SI	5	B	F
24	NO	5	5	SI	SI	5	B	F
25	SI	5	5	SI	SI	5	B	F
26	SI	1	2	NO	SI	2	R	F
27	NO	4	4	SI	SI	5	B	M
28	SI	5	5	SI	SI	5	B	F
29	SI	4	4	SI	SI	4	B	M
30	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
31	SI	1	5	NO	SI	5	B	M
32	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
33	SI	4	4	SI	SI	5	B	M
34	SI	4	5	SI	SI	2	R	F
35	SI	5	5	SI	SI	5	B	F
36	SI	4	5	SI	SI	4	B	F
37	SI	5	5	SI	SI	5	B	F
38	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
39	NO	5	5	NO	SI	3	R	F
40	SI	5	5	SI	SI	5	R	F
41 (*)	SI	5	5	SI	SI	5	B	M

(*) Encuesta diligenciada por la gestión dada a una PQRSD interpuesta ante la subdirección de Talento Humano en la ciudad de Bogotá.

4. RESULTADO ENCUESTA



**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES JUNIO DE 2017**



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

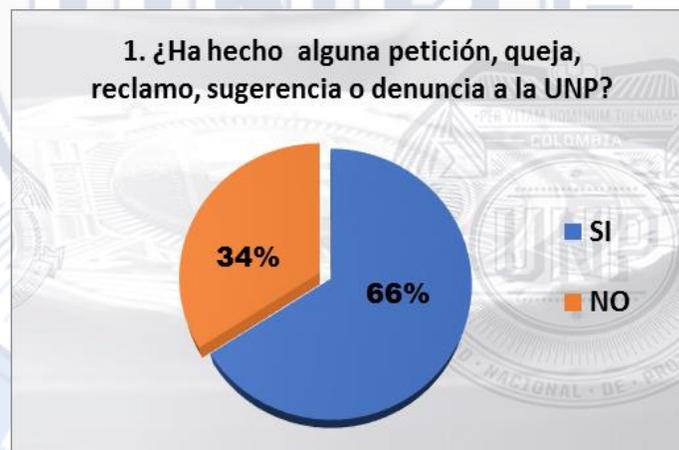
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

4.1 PARTICIPACIÓN

Frente a la primera pregunta “¿ Ha hecho alguna petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia a la UNP?”, la cual esta relacionada con la variable de Participación, se pudo establecer que de las 41 personas encuestadas 27 de ellas ya habían elevado una PQRSD ante la entidad, lo cual corresponde al 66% de la población muestra.

Así las cosas el 34% elevó por primera vez una PQRSD ante la entidad.

PREGUNTA 1			
1. ¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia a la UNP?	SI	27	66%
	NO	14	34%
TOTAL		41	100%



4.2 OPORTUNIDAD



**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES JUNIO DE 2017**



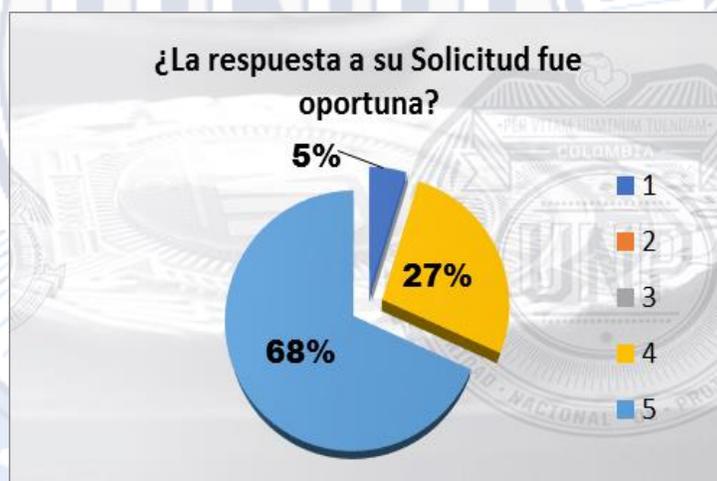
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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

El 95% de los encuestados han considerado que fue oportuna la respuesta a la PQRSD elevada ante la entidad, lo que corresponde a la escala 5 y 4 antes referida.

PREGUNTA 2			
¿La respuesta a su Solicitud fue oportuna?	1	2	5%
	2	0	0%
	3	0	0%
	4	11	27%
	5	28	68%
TOTAL		41	100%



4.3 ORIENTACION



**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES JUNIO DE 2017**



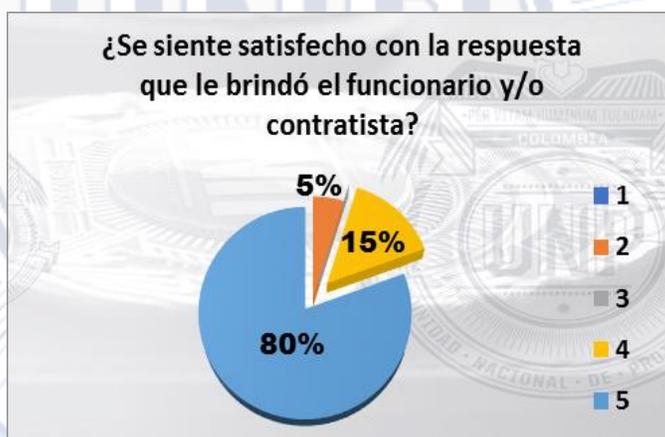
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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

El 95% de los encuestados han considerado que se siente satisfecho con la respuesta brindada, lo cual deviene de la debida orientación que ha dado el asesor en cada caso, correspondiendo este valor a la escala 4 y 5.

PREGUNTA 3			
¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?	1	0	0%
	2	2	5%
	3	0	0%
	4	6	15%
	5	33	80%
TOTAL		41	100%



4.4 DOMINIO



**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES JUNIO DE 2017**



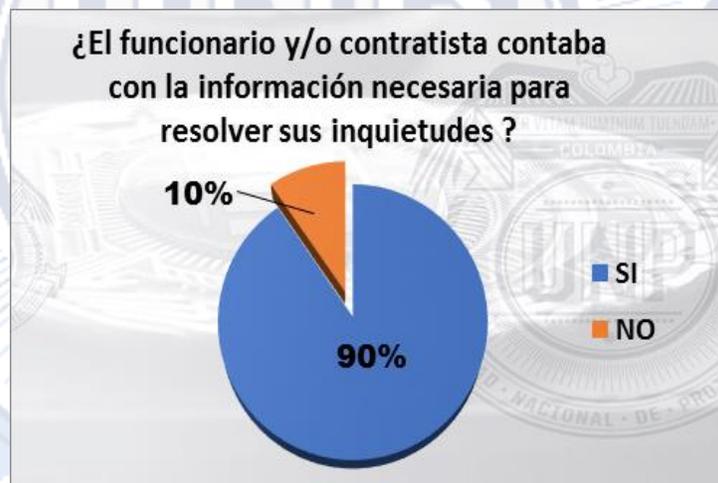
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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

El 90% de los encuestados han considerado que el asesor contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes y el 98% refirieron que las respuestas dadas por los asesores fueron claras y de fácil entendimiento.

PREGUNTA 4			
¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?	SI	37	90%
	NO	4	10%
TOTAL		41	100%





**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES JUNIO DE 2017**



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

PREGUNTA 5

¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?	SI	40	98%
	NO	1	2%
TOTAL		41	100%

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



4.5 PERCEPCION



INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES JUNIO DE 2017

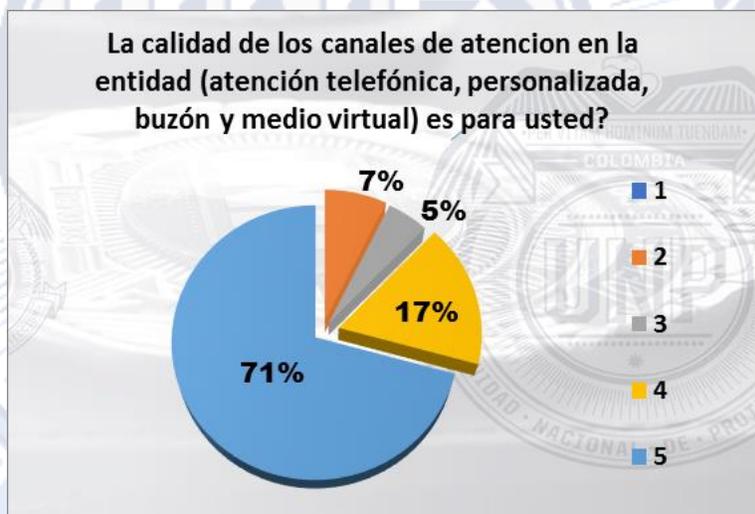


GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

A la pregunta **La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón de sugerencias y medio virtual), es para usted?**, debe tenerse en cuenta que la escala de valoración esta dada de 1 a 5, siendo 1 el mas bajo y 5 el mas alto: podemos determinar que de las 50 personas encuestadas el 93% consideran que los canales de atención de la entidad son buenos, el 7% no se encuentra satisfecho con ellos.

PREGUNTA 6			
¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para usted?	1	0	0%
	2	3	7%
	3	2	5%
	4	7	17%
	5	29	71%
TOTAL		41	100%



4.6 SATISFACCION



**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES JUNIO DE 2017**

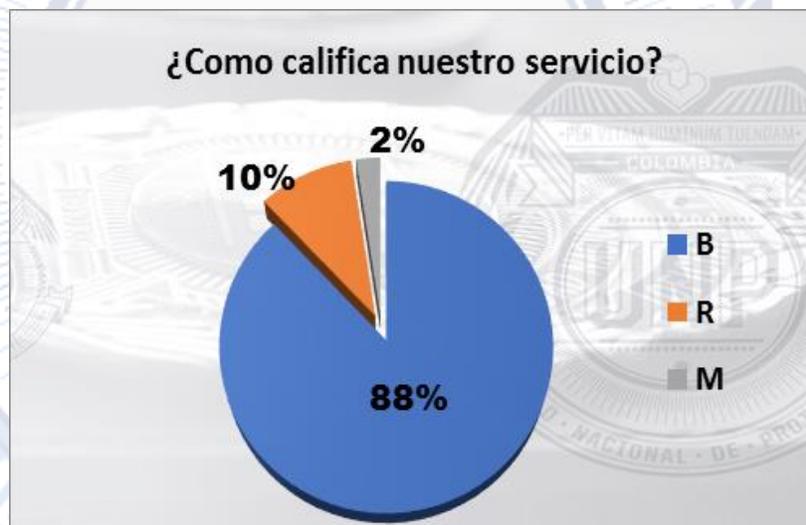


GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

Por último respecto a la pregunta **¿Cómo califica nuestro servicio?**, en cuya escala de valoración se tomo: B como buena, R como regular y M como mala; nos ayuda a determinar que el 88% de los encuestados encuentran que nuestro servicio es Bueno, el 10% considera que es regular y el 2% como malo.

PREGUNTA 7			
¿Cómo clasifica nuestro servicio?	B	36	88%
	R	4	10%
	M	1	2%
TOTAL		41	100%





**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES JUNIO DE 2017**



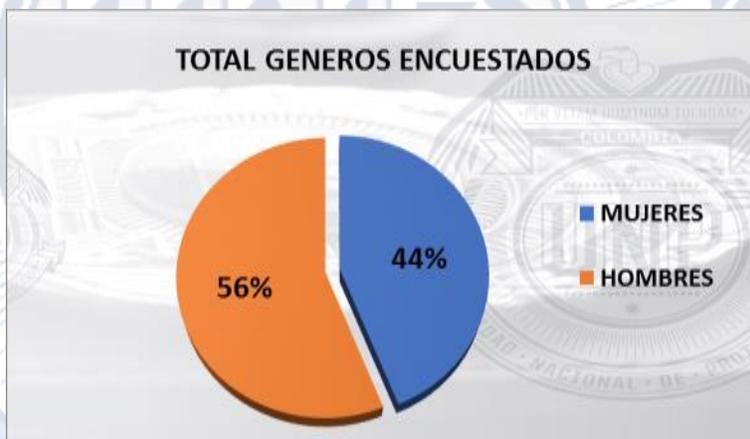
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

5. CANTIDAD DE GENEROS QUE CALIFICARON NUESTRO SERVICIO

En lo concerniente a “¿Cantidad de hombres, mujeres que calificaron nuestro servicio?”, tenemos que, de las 41 encuestas realizadas, 18 son mujeres que corresponde a un 44%, y 23 son hombres, que corresponde al 56% del total de los encuestados durante el mes de Junio.

TOTAL, ENCUESTADOS		
MUJERES	18	44%
HOMBRES	23	56%
TOTAL	41	100%





**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES JUNIO DE 2017**



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

5.1 PERCEPCIÓN DE LOS GENEROS ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO POR EL GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO.

De las 41 personas encuestadas en el mes de junio del presente año, 18 son mujeres, de las cuales 14 de ellas califican nuestro servicio como bueno, lo que corresponde a un 78% y tan solo 4 de ellas que corresponde al 22% consideran que el servicio brindado en la Unidad Nacional de Protección es regular.

PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES ENCUESTADAS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	14	78%
	R	4	22%
	M	0	0%
TOTAL		18	100%

PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	22	96%
	R	0	0%
	M	1	4%
TOTAL		23	100%





**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES JUNIO DE 2017**



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

6. ENCUESTAS DE SATISFACCION EN GRUPOS REGIONALES DE PROTECCION

Como es de suma importante para el Grupo de Atención al Ciudadano y para la Entidad saber la percepción que tiene el usuario o beneficiario frente a la gestión ejecutada con sus PQRSD, por parte e los Grupos Regionales de Protección de la UNP; durante el mes de Junio se consolidó la encuesta de satisfacción a cada una de las personas atendidas en los Grupos Regionales de Protección de: Pasto, Ibagué, Buenaventura, Cúcuta, Bucaramanga y Montería, diligenciando un total de 57 encuestas.

**TABULACION DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS POR LOS
GRUPOS REGIONALES DE PROTECCION – GURP**

PERIODO JUNIO DE 2017									
Encuesta No.	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Sexo	SEDE
1	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	PASTO
2	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	PASTO
3	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	PASTO
4	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	PASTO
5	SI	5	5	SI	SI	4	B	M	PASTO
6	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	PASTO
7	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	PASTO
8	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	IBAGUE
9	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	IBAGUE
10	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	IBAGUE
11	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	IBAGUE
12	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	IBAGUE
13	NO	5	5	SI	SI	5	B	F	IBAGUE
14	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	IBAGUE
15	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	IBAGUE
16	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	IBAGUE
17	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	IBAGUE
18	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	IBAGUE
19	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	IBAGUE
20	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	IBAGUE
21	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	IBAGUE



**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES JUNIO DE 2017**



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

22	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	IBAGUE
23	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	IBAGUE
24	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	IBAGUE
25	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	IBAGUE
26	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	IBAGUE
27	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
28	SI	5	5	SI	SI	4	B	M	B/VENTURA
29	SI	5	5	SI	SI	4	B	F	B/VENTURA
30	NO	5	5	SI	SI	5	B	F	B/VENTURA
31	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
32	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	B/VENTURA
33	SI	4	5	SI	SI	4	B	M	B/VENTURA
34	NO	4	4	SI	SI	4	B	F	CUCUTA
35	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	CUCUTA
36	SI	4	4	SI	SI	4	B	M	CUCUTA
37	SI	3	3	SI	SI	4	R	F	CUCUTA
38	SI	4	4	SI	SI	5	B	F	CUCUTA
39	SI	4	4	SI	SI	4	B	M	CUCUTA
40	SI	4	5	SI	SI	4	B	M	CUCUTA
41	NO	4	4	SI	SI	4	B	F	CUCUTA
42	NO	5	5	SI	SI	5	B	F	CUCUTA
43	SI	4	4	SI	SI	4	B	M	CUCUTA
44	NO	4	4	SI	SI	4	B	M	CUCUTA
45	SI	4	4	SI	SI	4	B	F	CUCUTA
46	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/MANGA
47	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/MANGA
48	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	B/MANGA
49	NO	5	5	SI	SI	4	B	M	B/MANGA
50	NO	5	5	SI	SI	5	B	F	B/MANGA
51	NO	4	5	SI	SI	5	B	M	B/MANGA
52	NO	5	5	SI	SI	5	B	F	B/MANGA
53	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/MANGA



**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES JUNIO DE 2017**



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

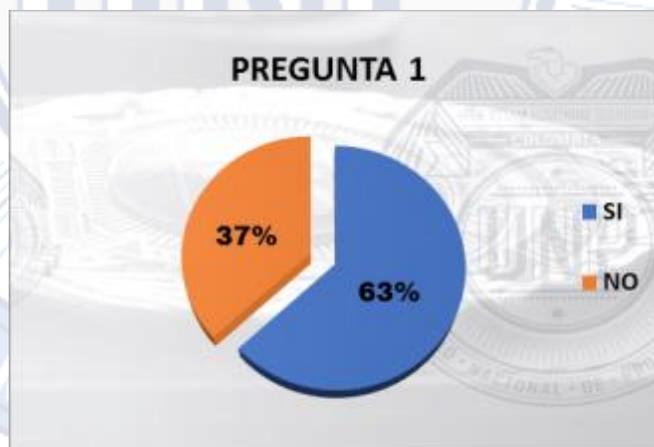
54	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/MANGA
55	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	MONTERIA
56	SI	3	4	SI	SI	3	B	F	MONTERIA
57	SI	3	4	SI	SI	3	B	M	MONTERIA

7. ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS EFECTUADAS EN LOS GRUPOS REGIONALES DE PROTECCIÓN

7.1 PARTICIPACIÓN

Frente a la primera pregunta “¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia a la UNP?, la cual esta relacionada con la variable de Participación, se pudo establecer que de las 57 personas encuestadas en el periodo, el 63% de ellas ya habían elevado una PQRSD ante la entidad y el 37% no lo había hecho.

PREGUNTA 1			
¿He hecho alguna petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia a la UNP?	SI	36	63%
	NO	21	37%
TOTAL		57	100%





**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES JUNIO DE 2017**



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

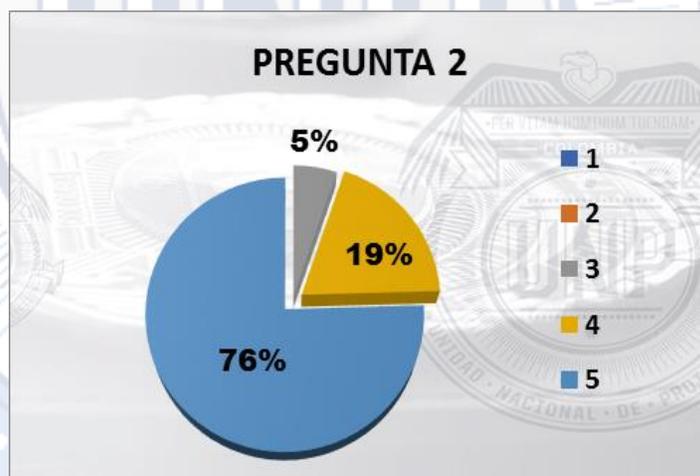
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

7.2 OPORTUNIDAD

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

El 95% de los encuestados han considerado que fue oportuna la respuesta a la PQRSD elevada ante la entidad, lo que corresponde a la escala 5 y 4 antes referida.

PREGUNTA 2			
¿La respuesta a su solicitud fue oportuna?	1	0	0%
	2	0	0%
	3	3	5%
	4	11	19%
	5	43	76%
TOTAL		57	100%





**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES JUNIO DE 2017**



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

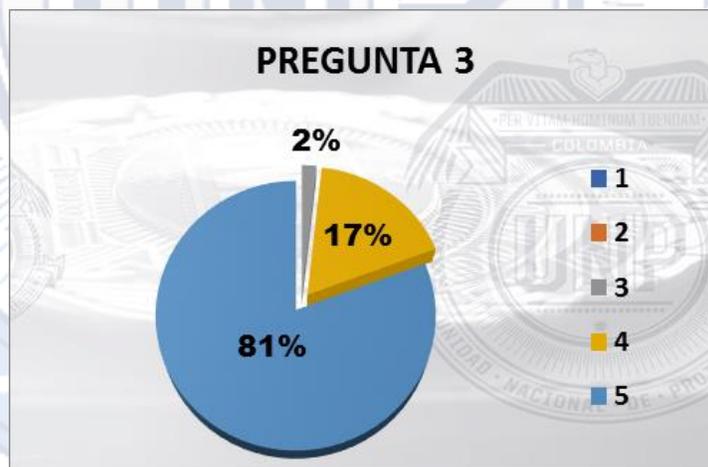
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

7.3 ORIENTACION

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

El 98% de los encuestados han considerado que se siente satisfecho con la respuesta brindada, lo cual deviene de la debida orientación que ha dado el asesor en cada caso, correspondiendo a la valoración 4 y 5 de la escala.

PREGUNTA 3			
¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?	1	0	0%
	2	0	0%
	3	1	2%
	4	10	17%
	5	46	81%
TOTAL		57	100%





**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES JUNIO DE 2017**



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

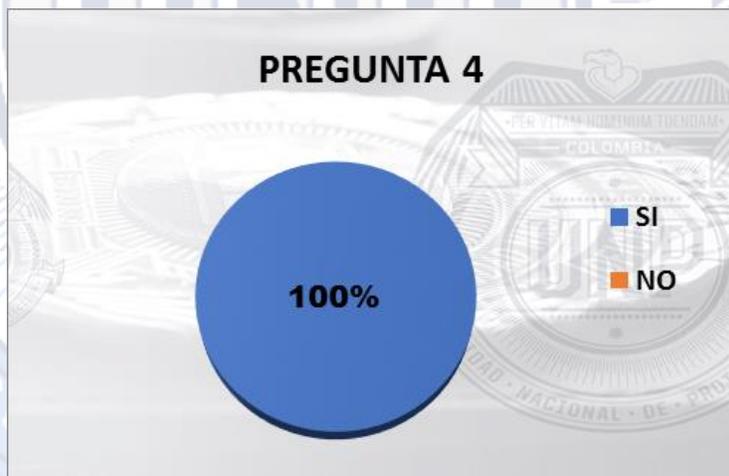
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

7.4 DOMINIO

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

El 100% de los 57 encuestados en regionales han considerado que el asesor contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes y el 100% refirieron que las respuestas dadas por los asesores fueron claras y de fácil entendimiento.

PREGUNTA 4			
¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?	SI	57	100%
	NO	0	0%
TOTAL		57	100%





INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES JUNIO DE 2017



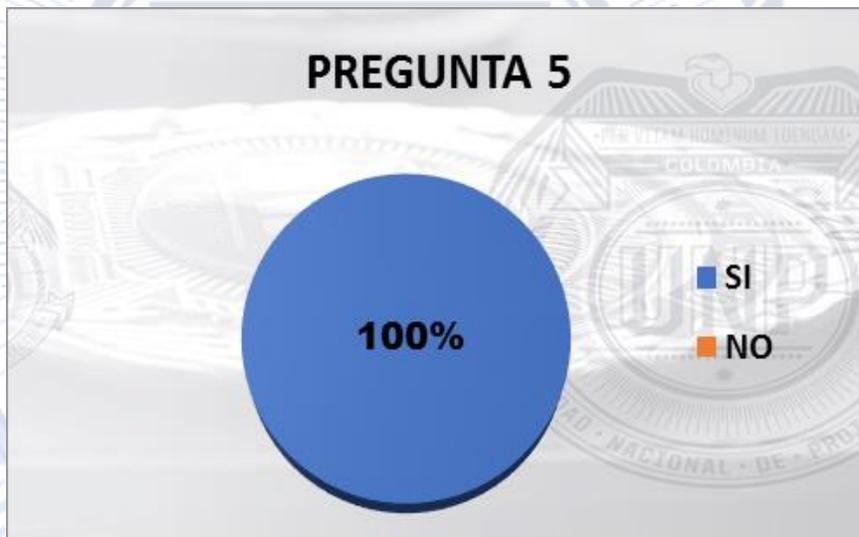
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

PREGUNTA 5

¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?	SI	57	100%
	NO	0	0%
	N.R.	0	0%
TOTAL		57	100%

PREGUNTA 5





**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES JUNIO DE 2017**



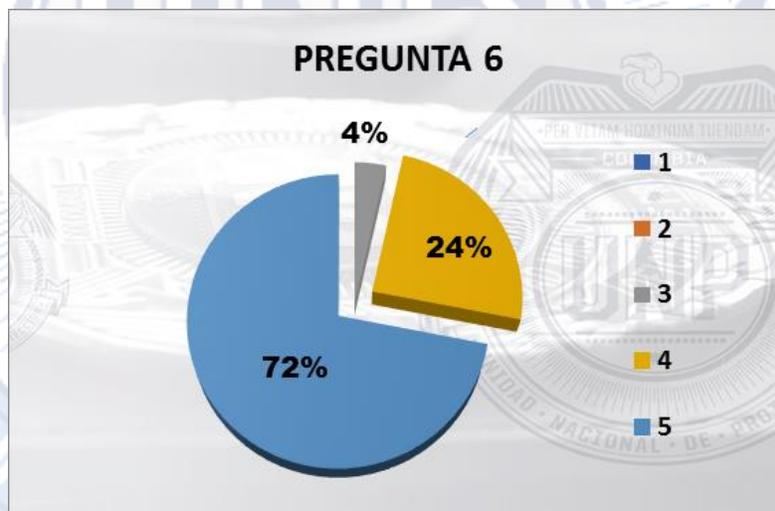
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

7.5 PERCEPCION

A la pregunta **La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica y personalizada, buzón de sugerencias y medio virtual es para usted?**, podemos determinar que de las 57 personas encuestadas. el 96% consideran que los canales de atención de la entidad son buenos, los califican con 4 y 5, y dos de las personas que diligenciaron la encuesta que corresponde al 4% los califica con 3.

PREGUNTA 6			
¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención, telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para usted?	1	0	0%
	2	0	0%
	3	2	4%
	4	14	24%
	5	41	72%
TOTAL	57	100%	





**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES JUNIO DE 2017**



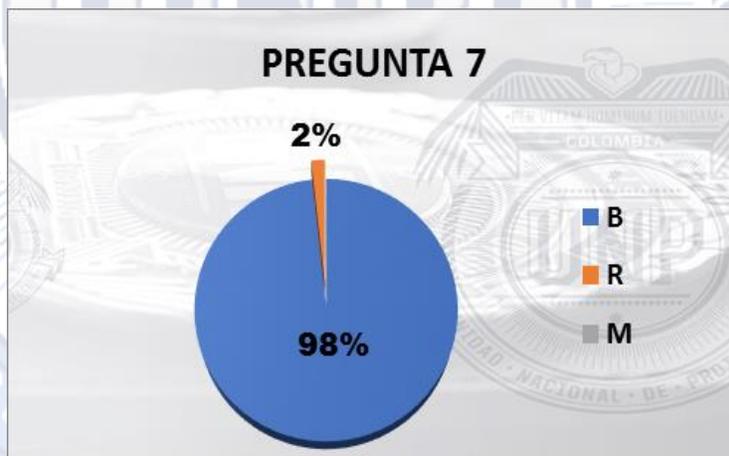
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

7.6 SATISFACCION

Por último, respecto a la pregunta **¿Cómo califica nuestro servicio?**, nos ayuda a determinar que el 98% de los encuestados encuentran que nuestro servicio es Bueno y el 2% refirieron que el servicio para ellos es regular.

PREGUNTA 7			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	56	98%
	R	1	2%
	M	0	0%
TOTAL		57	100%





**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES JUNIO DE 2017**



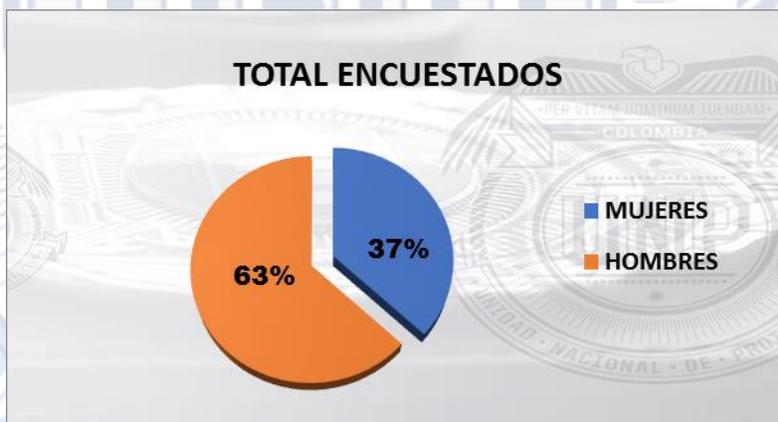
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

7.7 CANTIDAD DE HOMBRES Y MUJERES QUE CALIFICARON NUESTRO SERVICIO

En lo concerniente a “¿Cantidad de hombres y mujeres que calificaron nuestro servicio? De las 57 encuestas realizadas en los GURP ubicados en : Pasto, Ibagué, Buenaventura, Cúcuta, Bucaramanga y Montería, se tiene que 21 son mujeres que corresponde al 37% y 36 son hombres que corresponde a un 63% del total de los encuestados durante el mes de junio.

TOTAL, ENCUESTADOS		
MUJERES	21	37%
HOMBRES	36	63%
TOTAL	57	100%



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



**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES JUNIO DE 2017**

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



De las 57 personas encuestadas en las diferentes sedes de la entidad a nivel nacional durante el mes de junio del presente año, 21 son mujeres, y el 95% de ellas calificaron nuestro servicio como bueno, y solo una (1) mujer califico nuestro servicio como regular, que corresponde al 5%.

PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES ENCUESTADAS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	20	95%
	R	1	5%
	M	0	0%
TOTAL		21	100%

PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	36	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
TOTAL		36	100%



8. CONCLUSIONES



**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES JUNIO DE 2017**



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

- Se percibe que tanto los usuarios de Bogotá como los atendidos en los diferentes Grupos Regionales se sienten satisfechos con las respuestas dadas a sus PQRSD. Lo que evidencia que los colaboradores del Grupo de Atención al Ciudadano, conocen con profundidad los temas relacionados al programa de protección de la entidad y gestionan la información de una manera acertada.
- Dentro de la inclusión del enfoque diferencial se dio un paso más hacia el respeto por la diversidad sexual incluyendo en el formato de encuesta de satisfacción al ciudadano un espacio para el nombre identitario y un espacio para el género Transgénero con la única finalidad que las personas pertenecientes a la comunidad LGTBI no tengan que atravesar por situaciones hostiles cuando impetren una PQRSD ante la entidad, buscando con esto disminuir la discriminación de la que es víctima esta comunidad, con lo anterior se da cumplimiento a la Sentencia T-977/12 que establece: *“Todo individuo tiene el derecho a escoger libremente un plan de vida y a desarrollarlo a plenitud respetando los límites constitucionales. La fijación del nombre, como atributo de la personalidad, resulta determinante para el libre desarrollo del plan de vida individual y para la realización del derecho a la identidad, en la medida en que, constituye el signo distintivo del sujeto en el plano relacional”*.
- Para el mes de junio los solicitantes y beneficiarios del Programa que elevaron alguna PQRSD en la Sede central Bogota y ante los Grupos Regionales de Protección - GURP, se sienten satisfechos con la atención brindada como quiera que de las 98 encuestados el 94% de ellos encuentran que nuestro servicio es bueno, 5% que es regular y tan solo el 1% lo calificó como malo.
- En el presente periodo se resalta que al interior de las dependencias de la UNP han mostrado interés por incluir dentro de las respuestas dadas a las PQRSD escritas, la encuesta de satisfacción al ciudadano y sugerir su diligenciamiento; como quiera que la Subdirección de Talento Humano envió una encuesta tramitada, la que fue incluida dentro del presente informe estadístico.

	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó:	Aura Teresa Sierra Arguello		30/06/2017
Revisó:	William Eduardo Diago Rivera		30/06/2017
Aprobó:	Edgar Zamudio Pulido		30/06/2017
Los arribas firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y, por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para firma.			

GSC-FT-10/V1

Oficialización: 15/03/2017