



**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN – UNP**

**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN AL USUARIO  
MES ABRIL 2017**

**BOGOTÁ D.C  
ABRIL 30 DE 2017**



**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO  
MES ABRIL 2017**



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

**TABLA DE CONTENIDO**

1. PRESENTACION.....	3
2. OBJETIVO DE LA ENCUESTA .....	3
3. FICHA TÉCNICA .....	3
3.1 DEFINICIÓN DE LA VARIABLES A EVALUAR .....	3
3.2 PREGUNTAS ENCUESTA .....	4
3.3 MUESTRA.....	4
4. RESULTADO ENCUESTA .....	7
4.1 PARTICIPACIÓN .....	7
4.2 OPORTUNIDAD .....	8
4.3 ORIENTACION .....	9
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 USUARIO.....	15
6. CONCLUSIONES .....	16
7. ACTIVIDADES DE MEJORA .....	17
8. ENCUESTAS DE SATISFACCION EN GRUPOS REGIONALES DE PROTECCION .....	18
9. ANÁLISIS ENCUESTA EFECTUADA EN LOS GRUPOS REGIONALES DE PROTECCIÓN.....	20
9.1 PARTICIPACION .....	21
9.2 OPORTUNIDAD .....	22
9.3 ORIENTACION .....	22
9.4 DOMINIO .....	25
9.5 PERCEPCION .....	25
9.6 SATISFACCION .....	26
9.7 CANTIDAD DE HOMBRES Y MUJERES QUE CALIFICARON NUESTRO SERVICIO.....	27
9.8. PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES Y HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO EN LASEGIONALES.....	28
10. CONCLUSIONES .....	29
11. ACTIVIDADES DE MEJORA .....	29



**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO  
MES ABRIL 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 rige como un camino expedito en aras de generar participación ciudadana.

## 2. OBJETIVO DE LA ENCUESTA

Determinar la percepción que tienen los usuarios con relación a la calidad del servicio ofrecido por la UNP durante la atención a 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 usuario. Entre mayor sea la oportunidad en la respuesta mejor será la satisfacción de nuestro usuario

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



**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO  
MES ABRIL 2017**



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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

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

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

### 3.2 Preguntas Encuesta

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



**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO  
MES ABRIL 2017**



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

### 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 abril de 2017.

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 finalizaba la atención de su PQRSD.

Para el mes de abril 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.

### TABULACIÓN DE ENCUESTAS PERIODO ABRIL 2017

Encuesta No.	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Sexo
1	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
2	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
3	SI	4	4	SI	SI	5	B	M
4	SI	3	4	SI	SI	3	B	F
5	SI	5	5	SI	SI	4	B	F
6	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
7	SI	4	4	SI	SI	4	B	M
8	SI	5	5	SI	SI	4	B	F



**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO  
MES ABRIL 2017**



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

9	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
10	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
11	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
12	SI	5	2	SI	SI	4	B	M
13	NO	4	5	SI	SI	4	B	M
14	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
15	SI	5	5	SI	SI	4	B	M
16	SI	5	5	SI	SI	5	B	F
17	SI	4	4	SI	SI	4	B	F
18	NO	4	4	SI	SI	4	B	M
19	NO	5	5	SI	SI	4	B	M
20	NO	5	5	SI	SI	4	B	F
21	NO	5	5	SI	SI	5	B	F
22	NO	4	4	SI	SI	4	B	M
23	SI	5	5	SI	SI	4	B	M
24	SI	5	5	SI	SI	4	B	M
25	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
26	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
27	NO	4	4	SI	SI	5	B	M
28	NO	5	4	SI	SI	4	B	M
29	NO	4	4	SI	SI	4	B	M
30	NO	5	5	SI	SI	5	B	F
31	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
32	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
33	NO	4	4	SI	SI	4	B	F
34	NO	4	4	SI	SI	3	B	M
35	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
36	NO	4	5	SI	SI	4	B	M
37	SI	5	5	SI	SI	5	B	F
38	NO	4	4	SI	SI	4	B	F



**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO  
MES ABRIL 2017**



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

39	SI	4	3	SI	SI	4	B	F
40	NO	4	4	SI	SI	4	B	F
41	SI	4	3	SI	SI	4	B	M
42	NO	4	4	SI	SI	4	B	M
43	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
44	NO	3	3	SI	SI	3	R	M
45	NO	4	4	SI	SI	5	B	M
46	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
47	NO	4	5	SI	SI	4	B	F
48	NO	4	5	SI	SI	4	B	M
49	NO	4	3	SI	SI	3	B	M
50	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
51	NO	4	4	SI	SI	4	B	M
52	NO	3	4	SI	SI	4	B	M

**1. RESULTADO ENCUESTA**

**1.1 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 52 personas encuestadas 21 de ellas ya habían elevado una PQRSD ante la entidad, lo cual corresponde al 40% de la población.

Así las cosas el 60% elevó por primera vez una PQRSD ante la entidad.

PREGUNTA 1			
1. ¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?	SI	21	40%
	NO	31	60%
<b>TOTAL</b>		52	100%



**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO  
MES ABRIL 2017**



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



**3.4 OPORTUNIDAD**

En lo atinente a la segunda pregunta “¿La respuesta a su Solicitud fue respondida oportunamente?”, la cual esta relacionada con la Oportunidad en la respuesta a 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 94% 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, para el 6% restante de los encuestados que se encuentran insatisfechos a su solicitud refieren que dan esta calificacion por que la entidad no les a brindado una respuesta oportuna con relacion a su peticion, lo que corresponde a la escala 3, 2 y 1 antes referida.

PREGUNTA 3			
¿La respuesta a su Solicitud fue respondida oportunamente?	1	0	0%
	2	0	0%
	3	3	6%
	4	21	40%
	5	28	54%
TOTAL		52	100%

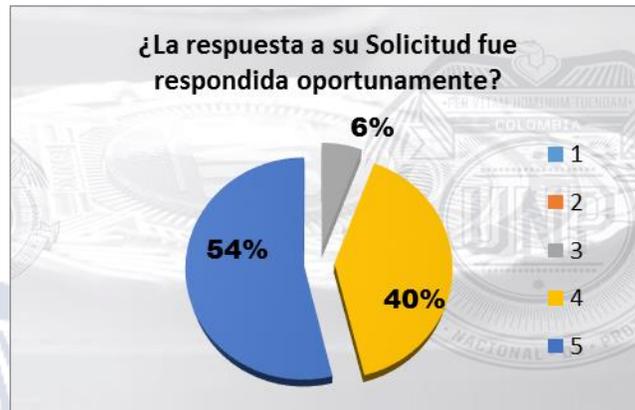


**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO  
MES ABRIL 2017**



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



**1.1 ORIENTACION**

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

El 90% 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, para el 10% restante de los encuestados que se encuentran insatisfechos a su solicitud refieren que dan esta calificación por que la entidad no les a brindado una respuesta oportuna con relacion a su peticion, lo que corresponde a la escala 3, 2 y 1 antes referida.

PREGUNTA 3			
¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?	1	0	0,0%
	2	1	1,9%
	3	4	7,7%
	4	17	32,7%
	5	30	57,7%
TOTAL		52	100,0%



**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO  
MES ABRIL 2017**



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



**4.4 DOMINIO**

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

El 100% de los encuestados 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	52	100%
	NO	0	0%



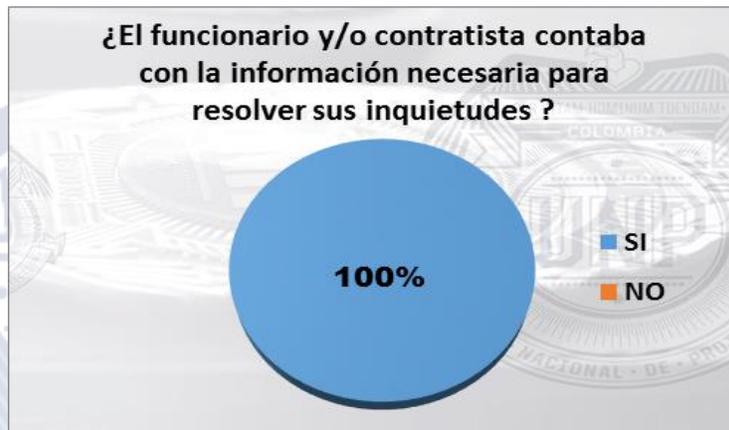
**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO  
MES ABRIL 2017**



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

<b>TOTAL</b>	52	100%
--------------	----	------



<b>PREGUNTA 5</b>			
¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?	SI	52	100%
	NO	0	0%
<b>TOTAL</b>		52	100%



**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO  
MES ABRIL 2017**



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



**4.5 PERCEPCION**

A la pregunta **La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón PQRSD, correspondencia 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 52 personas encuestadas el 92% consideran que los canales de atención de la entidad son buenos, el 8% no se encuentra satisfecho con ellos.

PREGUNTA 6			
La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón PQRSD, correspondencia y medio virtual), es para usted?,	1	0	0%
	2	0	0%
	3	4	8%
	4	26	50%



**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO  
MES ABRIL 2017**



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

	5	22	42%
TOTAL	52	100%	



**4.6 SATISFACCION**

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 91% de los encuestados encuentran que nuestro servicio es Bueno y el 9% considera que es regular.



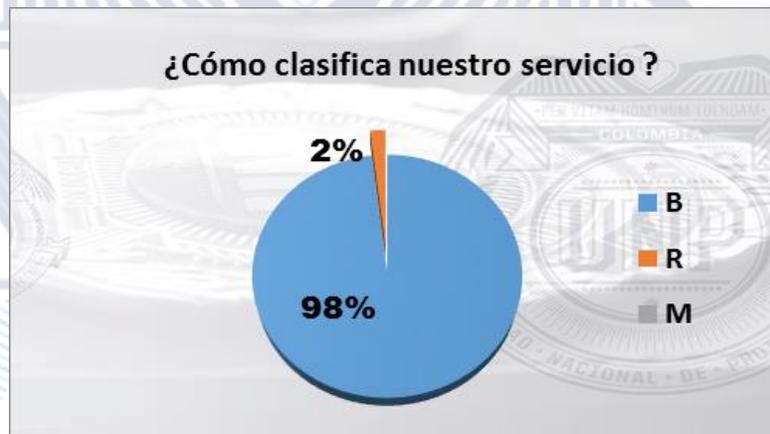
**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO  
MES ABRIL 2017**



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

PREGUNTA 7			
¿Cómo clasifica nuestro servicio?	B	51	98%
	R	1	2%
	M	0	0%
<b>TOTAL</b>		52	100%



**1. CANTIDAD DE HOMBRES, MUJERES QUE CALIFICARON NUESTRO SERVICIO**

En lo concerniente a “¿Cantidad de hombres, mujeres que calificaron nuestro servicio?”, tenemos que, de las 90 encuestas realizadas, 68 son hombres que corresponde a un 75.56%, y 22 son mujeres, que corresponde al 24,44% del total de los encuestados durante el mes de febrero.



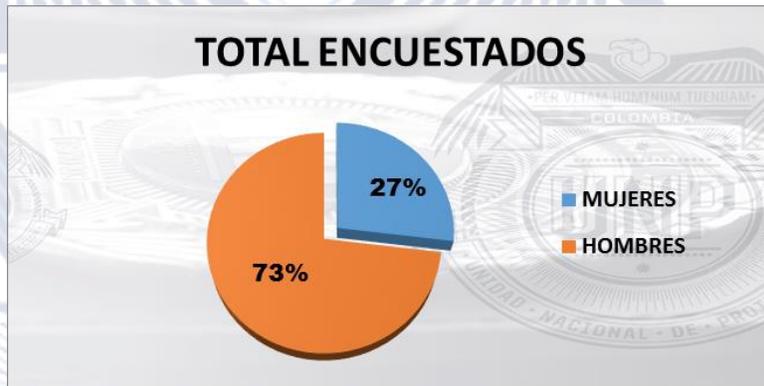
**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO  
MES ABRIL 2017**



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

TOTAL, ENCUESTADOS		
MUJERES	14	27%
HOMBRES	38	73%
TOTAL	52	100%



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

De las 52 personas encuestadas en el mes de abril del presente año, 14 son mujeres, de las cuales el 100% de ellas considera que el servicio brindado en la Unidad Nacional de Protección es bueno.

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



**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO  
MES ABRIL 2017**

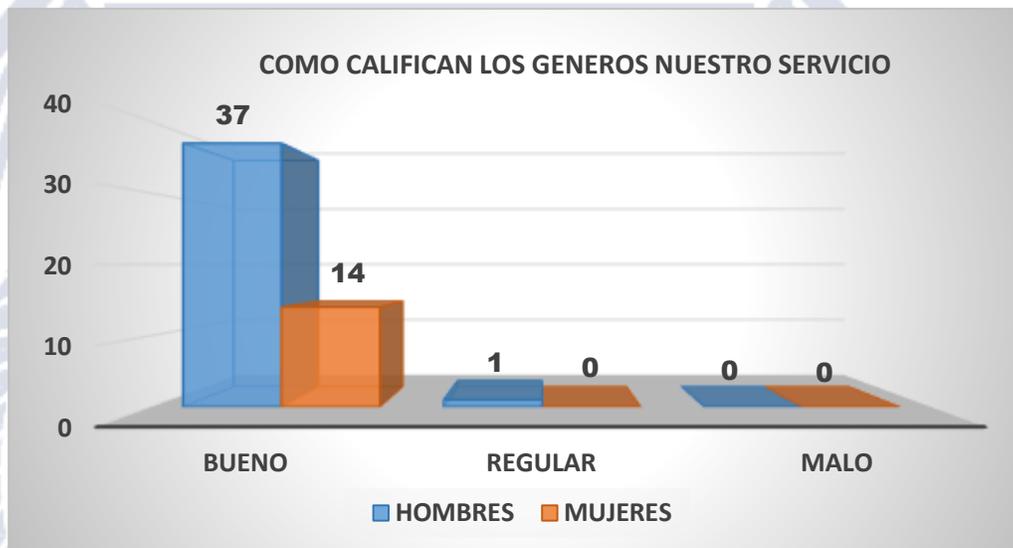


GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

<b>TOTAL</b>	14	100%
--------------	----	------

PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	37	97%
	R	1	3%
	M	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>38</b>	<b>100%</b>	



**6. CONCLUSIONES**

Una vez efectuado el análisis de las encuestas practicadas a la población muestra que elevaron alguna PQRSD a la entidad podemos concluir que:



**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO  
MES ABRIL 2017**



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

- Los solicitantes y beneficiarios del Programa no conocen los canales para elevar PQRSD ante la Unidad como quiera que 60% elevó por primera vez una PQRSD ante la entidad
- Se percibe que el 14% de los encuestados son mujeres y que el 100% de las mismas, calificaron nuestro servicio como bueno.
- Se implemento un nuevo indicador de percepción el cual nos permite determinar que de las 52 personas encuestadas el 98% consideran que los canales de atención de la entidad son buenos, el 2% restantes no se encuentra satisfecho con ellos.
- Se vislumbra que el servicio prestado por los Asesores del Grupo de Atención al Ciudadano ha sido oportuno, claro y eficiente.

## **7. ACTIVIDADES DE MEJORA**

- Se realizó la verificación y seguimiento a las siete (07) encuestas de satisfacción realizadas en el mes de abril en la ciudad de Bogotá y que obtuvieron calificación baja y/o regular, estableciendo comunicación directa con cada uno de los usuarios que según el resultado de las encuestas se encuentran inconformes con la información brindada por los asesores del Grupos de Atención al Ciudadano.
- Se socializó con las dependencias de la entidad la importancia de enviar de manera aleatoria la encuesta de satisfacción junto con las respuestas proyectadas a PQRSD; a fin de conocer la percepción del Usuario frente a las mismas, toda vez que en esta etapa solo fue practicada a los usuarios que acudieron a la UNP por medio de la línea de atención al ciudadano o la atención personalizada que se brinda en la sede Central Puete Aranda.



**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO  
MES ABRIL 2017**

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



**8. 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 abril se consolidó la encuesta de satisfacción a cada una de las personas atendidas en los Grupos Regionales de Protección de Buenaventura, Cucuta, Bucaramanga, Pasto, Neiva y Ibagué, realizando un total de 28 encuestas.

Para mayor ilustracion presentamos la tabulación y analisis elaborado con las encuestas recibidas, se evidencia una reducion comparado con los meses anteriores en la aplicación de las encuestas y una notable disminucion en el servicio prestado, pero falta aún que la totalidad de Grupos Regionales de Protección implementen las encuestas de satisfacción a la ciudadanía.

**TABULACION DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS POR LOS  
GRUPOS REGIONALES DE PROTECCION – GURP  
ABRIL DE 2017**

<b>TABULACION DE ENCUESTAS GURP PERIODO ABRIL DE 2017</b>									
<b>Encuesta No.</b>	<b>Pregunta 1</b>	<b>Pregunta 2</b>	<b>Pregunta 3</b>	<b>Pregunta 4</b>	<b>Pregunta 5</b>	<b>Pregunta 6</b>	<b>Pregunta 7</b>	<b>Sexo</b>	<b>SEDE</b>
1	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	Buenaventura
2	SI	3	5	SI	SI	4	B	M	Buenaventura
3	NO	5	5	SI	SI	4	B	M	Buenaventura
4	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	Buenaventura
5	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	Buenaventura



**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO  
MES ABRIL 2017**



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

6	SI	4	4	SI	SI	4	B	M	Buenaventura
7	SI	5	4	SI	SI	4	B	M	Buenaventura
8	NO	5	5	SI	SI	4	B	M	Buenaventura
9	SI	4	5	SI	SI	5	B	M	Buenaventura
10	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	Buenaventura
11	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	Buenaventura
12	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	Buenaventura
13	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	Buenaventura
14	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	Cúcuta
15	SI	1	4	SI	SI	3	B	M	Cúcuta
16	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	Bucaramanga
17	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	Bucaramanga
18	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	Bucaramanga
19	SI	5	4	SI	SI	5	B	M	Bucaramanga
20	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	Bucaramanga
21	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	Bucaramanga
22	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	Bucaramanga
23	SI	4	4	SI	SI	4	B	M	Bucaramanga
24	SI	5	5	SI	SI	4	B	M	Pasto
25	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	Pasto
26	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	NEIVA
27	NO	5	5	SI	SI	5	B	F	Ibagué
28	SI	3	3	NO	SI	5	B	M	Ibagué



**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO  
MES ABRIL 2017**



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

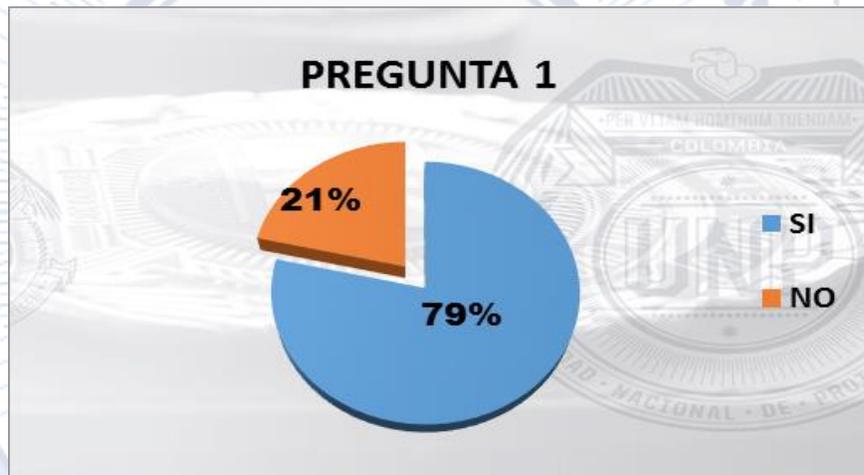
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

**9. ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS EFECTUADAS EN LOS GRUPOS REGIONALES DE PROTECCIÓN**

**9.1 PARTICIPACIÓN**

Frente a la primera pregunta “¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?”, la cual esta relacionada con la variable de Participación, se pudo establecer que de las 28 personas encuestadas el 79% de ellas ya habían elevado una PQRSD ante la entidad y el 21% no lo había hecho.

<b>PREGUNTA 1</b>			
¿He hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?	SI	22	79%
	NO	6	21%
<b>TOTAL</b>		28	100%





**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO  
MES ABRIL 2017**



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

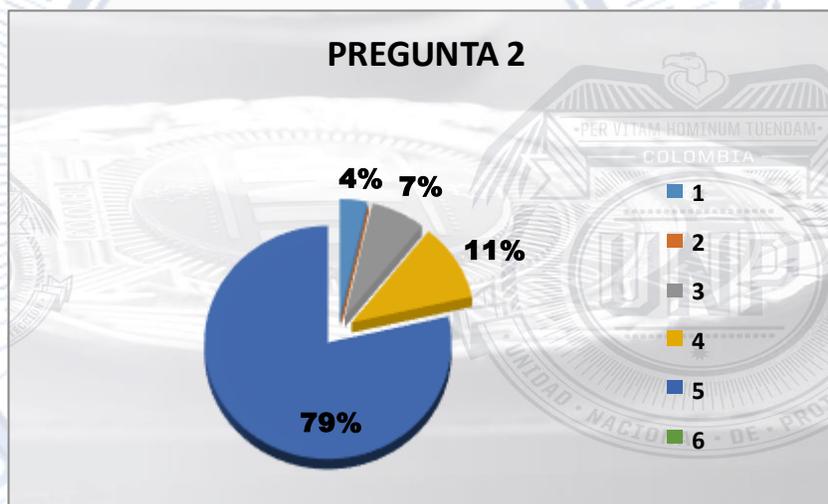
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

**9.1 OPORTUNIDAD**

En lo atinente a la segunda pregunta “¿La respuesta a su Solicitud fue respondida oportunamente?”, la cual esta relacionada con la Oportunidad en la respuesta a 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 90% 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, para el 10% restante de los encuestados que se encuentran insatisfechos a su solicitud refieren que dan esta calificacion por que las regionales no cuentan con la informacion inmediata, lo que corresponde a la escala 3, 2 y 1 antes referida.

<b>PREGUNTA 2</b>			
¿La respuesta a su solicitud fue respondida oportunamente?	1	1	4%
	2	0	0%
	3	2	7%
	4	3	11%
	5	22	79%
	6 (N.R.)	0	0%
<b>TOTAL</b>		28	100%





**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO  
MES ABRIL 2017**



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

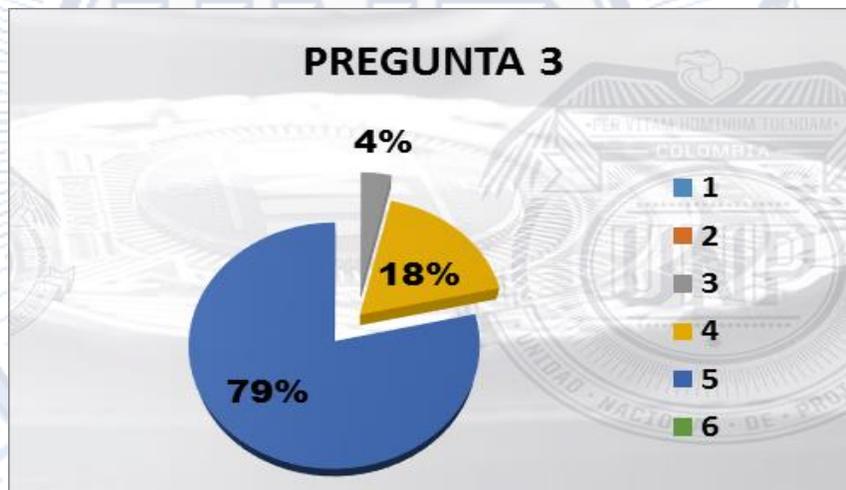
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

### 9.3 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 97% 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, para el 3% restante de los encuestados que se encuentran insatisfechos a su solicitud refieren que dan esta calificacion por que la entidad no les a brindado una respuesta oportuna con relacion a su peticion, lo que corresponde a la escala 3, 2 y 1 antes referida.

PREGUNTA 3			
¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?	1	0	0%
	2	0	0%
	3	1	4%
	4	5	18%
	5	22	79%
	6 (N.R.)	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>	



22



**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO  
MES ABRIL 2017**



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

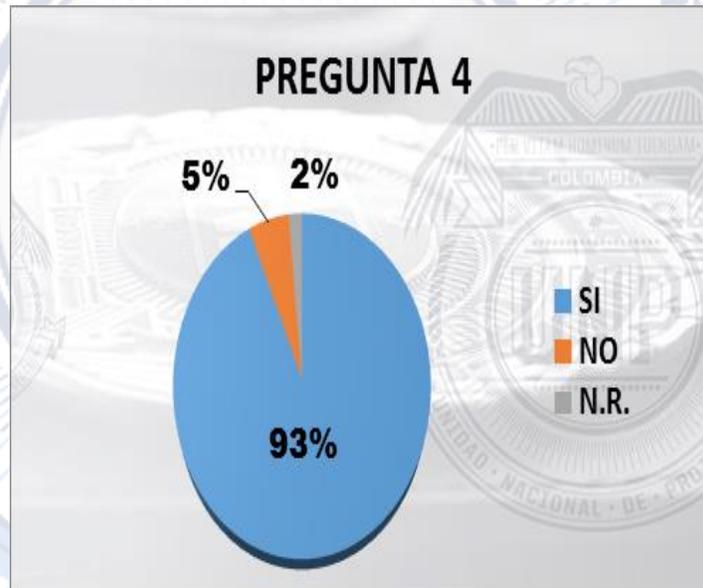
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

**9.4 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 96% de los encuestados han considerado que el asesor contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes, el 4% manifestaron que no contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes.

<b>PREGUNTA 4</b>			
¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?	SI	27	96%
	NO	1	4%
	N.R.	0	0%
<b>TOTAL</b>		28	100%





**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO  
MES ABRIL 2017**

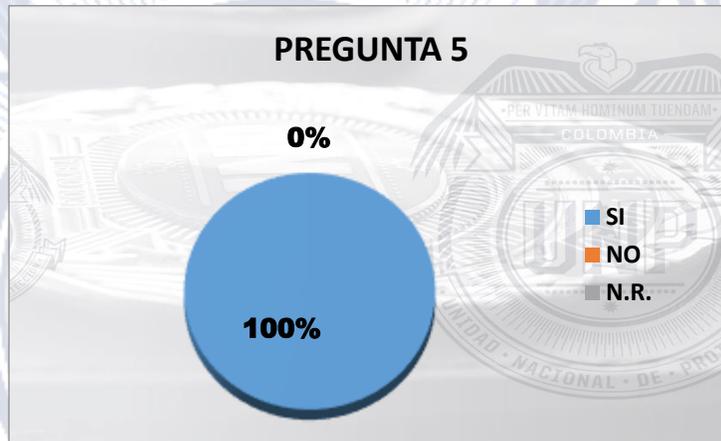


GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

El 100% de los encuestados refirió que las respuestas dadas por el asesor fueron claras y de fácil entendimiento.

<b>PREGUNTA 5</b>			
¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?	SI	28	100%
	NO	0	0%
	N.R.	0	0%
<b>TOTAL</b>		28	100%





**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO  
MES ABRIL 2017**



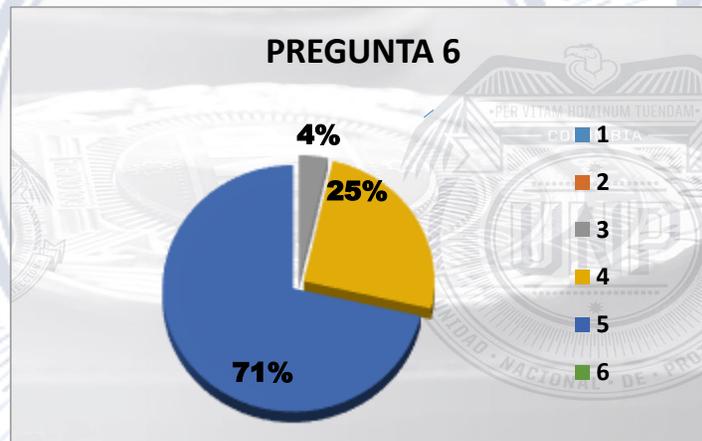
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

### 9.5 PERCEPCION

A la pregunta **La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefonica, personalizada, buzón de PQRSD, correspondencia y medio virtual es para usted?**, podemos determinar que de las 28 personas encuestadas. el 96% consideran que los canales de atención de la entidad son buenos, solo un 4% manifestaron que los canales de atención son malos.

PREGUNTA 6			
La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón de PQRSD, ¿correspondencia y medio virtual) es para usted?	1	0	0%
	2	0	0%
	3	1	4%
	4	7	25%
	5	20	71%
	6 (N.R.)	0	0%
TOTAL	28	100%	





**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO  
MES ABRIL 2017**



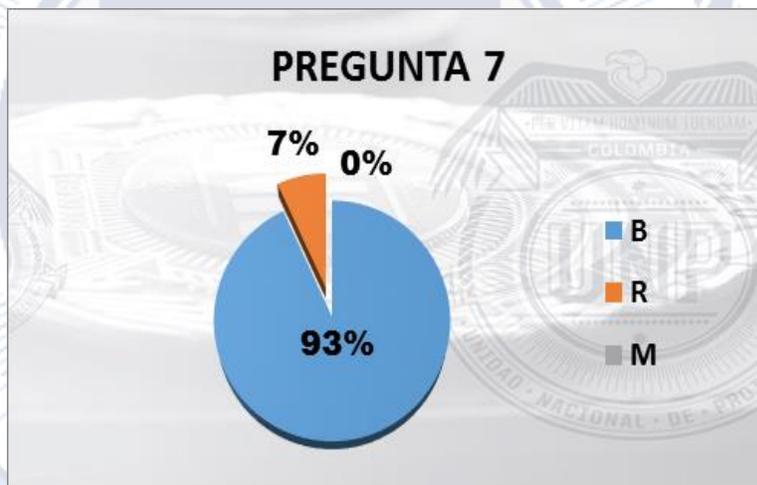
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

**9.6 SATISFACCION**

Por último, respecto a la pregunta **¿Cómo califica nuestro servicio?**, nos ayuda a determinar que el 100% de los encuestados encuentran que nuestro servicio es Bueno.

<b>PREGUNTA 7</b>			
¿Cómo clasifica nuestro servicio?	B	28	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
<b>TOTAL</b>		28	100%





**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO  
MES ABRIL 2017**



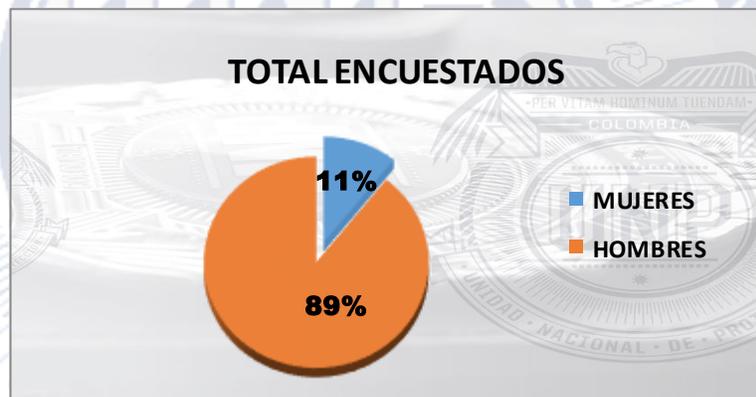
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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

En lo concerniente a “¿Cantidad de hombres y mujeres que calificaron nuestro servicio? De las 28 encuestas realizadas en los GURP ubicados Buenaventura, Cucuta, Bucaramanga, Pasto, Neiva y Ibagué, se tiene que 3 son mujeres que corresponde al 11% y 25 son hombres que corresponde a un 89% del total de los encuestados durante el mes de abril.

<b>TOTAL, ENCUESTADOS</b>		
<b>MUJERES</b>	3	11%
<b>HOMBRES</b>	25	89%
<b>TOTAL</b>	28	100%





**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO  
MES ABRIL 2017**



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

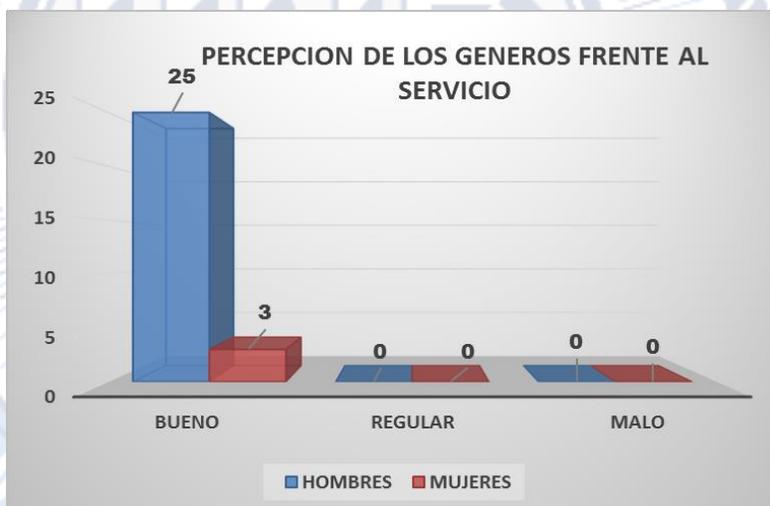
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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

De las 28 personas encuestadas en las diferentes sedes de la entidad a nivel nacional durante el mes de Abril del presente año, 3 son mujeres, y el 100% de ellas calificaron nuestro servicio como bueno.

PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES ENCUESTADAS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	3	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
<b>TOTAL</b>		3	100%

PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	25	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
<b>TOTAL</b>		25	100%





**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO  
MES ABRIL 2017**



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

**10 CONCLUSIONES**

Una vez efectuado el análisis de las encuestas practicadas a la población muestra que elevaron alguna PQRSD a la entidad, en los Grupos Regionales de Protección ubicados Buenaventura, Cucuta, Bucaramanga, Pasto, Neiva y Ibagué, podemos concluir:

- Para el mes de Abril se resalta el compromiso mostrado por los Grupos Regionales de Buenaventura, Cucuta, Bucaramanga, Pasto, Neiva y Ibagué, en el diligenciamiento de la encuesta de satisfacción.
- Los solicitantes y beneficiarios del Programa que elevaron alguna PQRSD ante los Grupos Regionales de Protección - GURP, se sienten satisfechos con la atención brindada como quiera que de los 28 encuestados el 96% de ellos encuentran que nuestro servicio es bueno.
- Se vislumbra que el servicio prestado por los GURP con el apoyo dado por el enlace de PQRSD del Grupo de Atención al Usuario en Bogotá ha sido oportuno, claro y eficiente.

**11 ACTIVIDADES DE MEJORA**

- Durante el presente mes se realizaron las siguientes actividades con los Grupos Regionales de Protección, a fin de mejorar la atención al ciudadano:
  - Se les socializa la importancia de diligenciar las encuestas de satisfacción como una forma de resaltar la gestión de los GURP, no solo ante la alta dirección, sino ante la ciudadanía toda vez que el análisis de las mismas es publicado en la página web de la entidad.
  - Se socializa con Coordinadores y equipos de colaboradores de atención al ciudadano en cada GURP los Formatos de Atención al Ciudadano GSC-FT.01 V3, el Formato Buzón de PQRSD GSC-FT-07 V2, el formato Acta de Apertura de Buzón PQRSD GSC-FT-08 V2 y socializó la Guía de Atención al Ciudadano GSC-GU-02 V3, GSC-FT-09 V3 Encuesta de Satisfacción al Ciudadano, GSC-PT-01 V2 Protocolo para la Atención Personalizada al Ciudadano, GSC-PT-02 V2 Protocolo para la Atención Telefónica al Ciudadano, GSC-PT-03 V2 Protocolo para la Atención Virtual al Ciudadano, SGI-FT-02 V1 Acta Reunión, SGI-FT-03-V5 LISTADO DE ASISTENCIA.xls3
- Efectuar campañas para que los Grupos Regionales de Protección que aun no realizan encuestas se concienticen de la importancia de diligenciarlas ya que se han convertido en una herramienta importante para medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos que elevan PQRSD a la entidad.

	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó:	Alfredo Emilio Najjar Mojica		05/05/2017
Revisó:	William Eduardo Diago Rivera		05/05/2017
Aprobó:	Edgar Zamudio Pulido		05/05/2017
Los arriba 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.			



**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO  
MES ABRIL 2017**

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

