



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN – UNP

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

**BOGOTÁ D.C
NOVIEMBRE 3 DE 2017**

	INFORME CONSOLIDADO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO MES OCTUBRE 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 OCTUBRE 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 para 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 sus PQRSD, y mediante la información obtenida, realizar una retroalimentación, que permita la toma de decisiones, contribuyan a la mejora continua y garantice la participación ciudadana.

3. FICHA TÉCNICA

3.1 Definición de las Variables a Evaluar

PARTICIPACIÓN:	Establece 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.
PERCEPCIÓN:	Determina cuál es la apreciación de los ciudadanos frente a la calidad de los canales de atención en la entidad
SATISFACCIÓN:	Indicador promedio; sentimiento o percepción que el ciudadano tiene sobre el servicio prestado.

	INFORME CONSOLIDADO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO MES OCTUBRE DE 2017	
	GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

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?

3.2 Muestra

El universo de los participantes de la encuesta de satisfacción al ciudadano está constituido por todas aquellas personas que se contactaron a través del canal presencial o telefónico con el objeto 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 octubre de 2017.

La muestra se obtuvo a partir del diligenciamiento del formato Encuesta de Satisfacción al Ciudadano, que evidencia 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 de forma presencial diligenciando la encuesta una vez finalizada la atención de su PQRS.

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 PQRS referentes al Programa de Protección que lidera la UNP y analizar su satisfacción frente al servicio prestado por esta Entidad.



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

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



TABULACION DE ENCUESTAS

PERIODO OCTUBRE DE 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	F
2	NO	5	5	SI	SI	5	B	F
3	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
4	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
5	NO	5	5	SI	SI	5	B	F
6	NO	5	5	SI	SI	5	B	F
7	NO	5	5	SI	SI	4	B	M
8	SI	5	5	SI	SI	5	B	F
9	SI	5	4	SI	SI	4	B	F
10	NO	5	5	SI	SI	5	B	F
11	NO	5	5	SI	SI	5	B	F
12	SI	5	5	SI	SI	4	B	M
13	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
14	SI	5	5	SI	SI	5	B	F
15	NO	5	5	SI	SI	5	B	F
16	SI	5	5	SI	SI	4	B	F
17	NO	5	5	SI	SI	5	B	F
18	NO	5	5	SI	SI	4	B	M
19	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
20	NO	4	5	SI	SI	5	B	F
21	SI	5	4	SI	SI	5	B	M
22	SI	4	5	SI	SI	4	B	M
23	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
24	SI	5	5	SI	SI	5	B	F
25	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
26	NO	5	4	SI	SI	5	B	M
27	SI	5	5	SI	SI	4	B	M
28	SI	5	5	SI	SI	5	B	M



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

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



29	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
30	NO	5	5	SI	SI	4	B	M
31	SI	5	5	SI	SI	3	B	F
32	SI	5	5	SI	SI	4	B	F
33	SI	5	5	SI	SI	5	B	F
34	SI	5	3	SI	SI	5	B	M
35	SI	4	4	SI	SI	4	B	M
36	SI	5	5	SI	SI	5	B	F
37	SI	4	4	SI	SI	2	B	M
38	SI	5	5	SI	SI	4	B	F
39	SI	5	5	SI	SI	5	B	F
40	SI	5	5	SI	SI	5	B	F
41	si	5	5	SI	SI	4	B	M
42	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
43	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
44	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
45	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
46	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
47	SI	5	5	NO	SI	3	B	M
48	SI	4	4	SI	SI	4	B	F
49	NO	5	5	SI	SI	4	B	M
50	NO	5	5	SI	SI	5	B	F
51	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
52	SI	5	5	SI	SI	4	B	F
53	SI	4	5	SI	SI	4	B	M
54	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
55	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
56	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
57 (*)	NO	4	2	SI	SI	4	B	M

(*)

Encuesta diligenciada por la gestión dada a una PQRSD interpuesta ante la Subdirección de Protección en la ciudad de Bogotá.



INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES OCTUBRE DE 2017

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



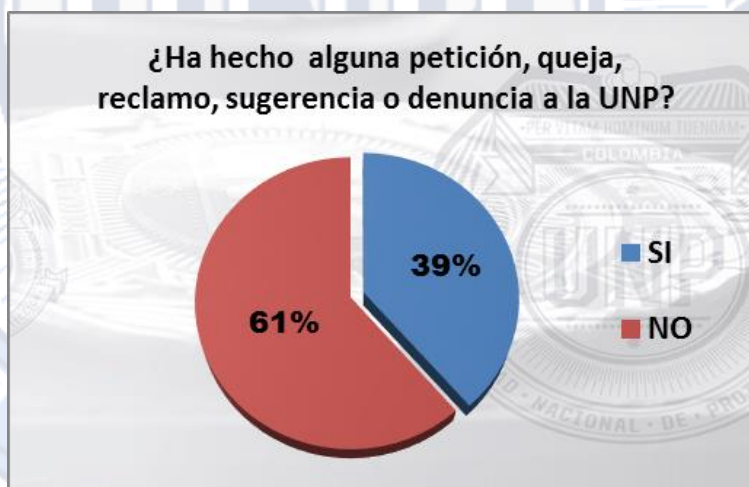
4. RESULTADO ENCUESTA

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 57 personas encuestadas 22 de ellas ya habían elevado una PQRSD ante la entidad, lo cual corresponde al 39% de la población muestra.

Así las cosas el 61% 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	22	39%
	NO	35	61%
TOTAL		57	100%





INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES OCTUBRE DE 2017

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



4.2 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 100% 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	0	0%
	4	7	12%
	5	50	88%
TOTAL		57	100%





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

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



4.3 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 96% 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, un 2% de los encuestados lo calificó con 3 y un 2% lo calificó con 2.

PREGUNTA 3			
¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?	1	0	0%
	2	1	2%
	3	1	2%
	4	6	10%
	5	49	86%
TOTAL		57	100%





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



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

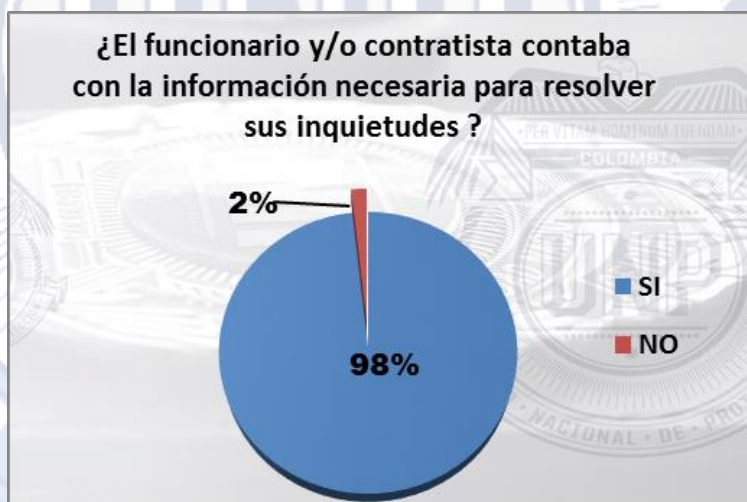
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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 98% de los encuestados han considerado que el asesor contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes y el 100% que sus sus respuestas siempre fueron claras y de facil entendimiento, uno (1) de los encuestados afirmaron que el funcionario y/o contratista no contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes.

PREGUNTA 4			
¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?	SI	56	98%
	NO	1	2%
TOTAL		57	100%





**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES OCTUBRE 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%
TOTAL		57	100%

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



■ SI
■ NO



INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES OCTUBRE DE 2017

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

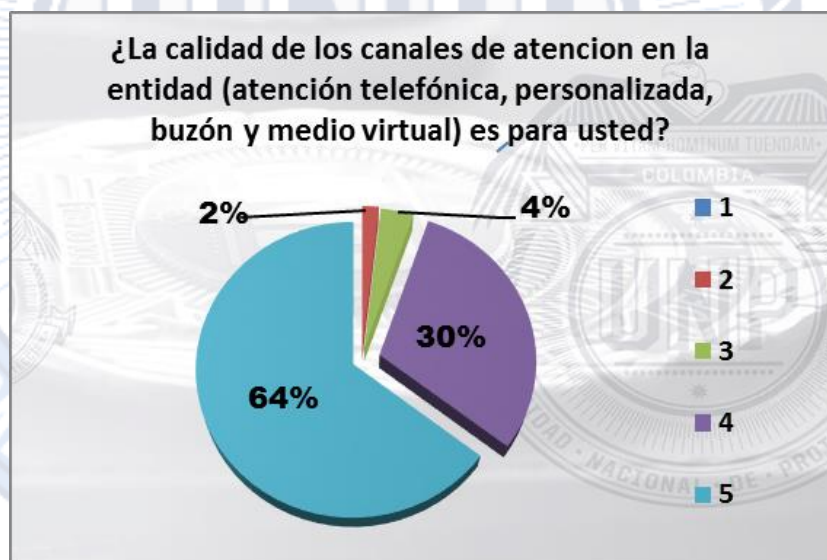
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



4.5 PERCEPCION

A la pregunta **La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón 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, en la presente encuesta podemos determinar que de las 57 personas encuestadas en Bogotá, el 94% consideran que los canales de atención de la entidad son buenos y el 4% los califica como regular y el 2% los califica como malos.

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	1	2%
	3	2	4%
	4	17	30%
	5	37	64%
TOTAL		57	100%



4.6 SATISFACCION

Por último respecto a la pregunta **¿Cómo califica nuestro servicio?**, en cuya escala de valoración se tomo: B como bueno, R como regular y M como mala; nos ayuda a determinar que el 100% de los encuestados encuentran que nuestro servicio es Bueno.

PREGUNTA 7			
¿Cómo clasifica nuestro servicio?	B	57	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
TOTAL		57	100%





INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES OCTUBRE DE 2017

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

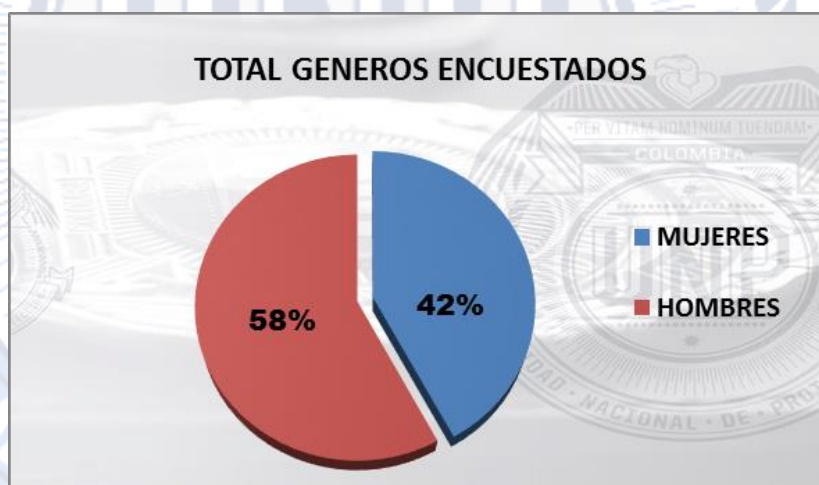
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



5. CANTIDAD DE GENEROS QUE CALIFICARON NUESTRO SERVICIO

En lo concerniente a “¿Cantidad de hombres, mujeres que calificaron nuestro servicio?”, tenemos que, de las 57 encuestas realizadas, 24 son mujeres que corresponde a un 42%, y 33 son hombres, que corresponde al 58% del total de los encuestados durante el mes de Octubre.

TOTAL, ENCUESTADOS		
MUJERES	24	42%
HOMBRES	33	58%
TOTAL	57	100%





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



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

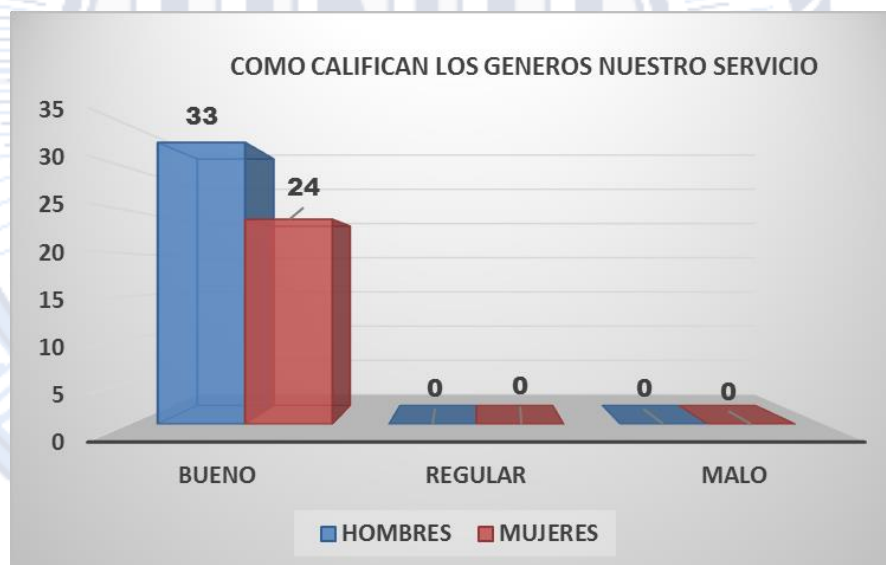
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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

De las 57 personas encuestadas en el mes de octubre del presente año, 24 son mujeres, el 100% de ellas califican nuestro servicio como bueno.

PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES ENCUESTADAS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	24	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
TOTAL		24	100%

PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	33	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
TOTAL		33	100%



	INFORME CONSOLIDADO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO MES OCTUBRE DE 2017	
	GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

6. ENCUESTAS DE SATISFACCION EN GRUPOS REGIONALES DE PROTECCION

Para el Grupo de Atención al Ciudadano y para la Entidad es importante conocer la percepción que tiene el usuario o beneficiario frente a la gestión dada a sus PQRS, por parte de los colaboradores asignados a los Grupos Regionales de Protección de la UNP; durante el mes de Octubre se diligenció la encuesta de satisfacción a cada una de las personas atendidas en las ciudades de: Ibagué, Bucaramanga, Buenaventura, Neiva, Pasto y Cucuta, diligenciando un total de 51 encuestas.

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

PERIODO OCTUBRE 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	IBAGUE
2	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	IBAGUE
3	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	IBAGUE
4	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	IBAGUE
5	SI	3	4	SI	SI	2	B	M	IBAGUE
6	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	IBAGUE
7	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	IBAGUE
8	SI	5	4	SI	SI	5	B	F	IBAGUE
9	SI	4	4	SI	SI	2	R	F	IBAGUE
10	SI	5	5	SI	SI	4	B	M	IBAGUE
11	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	IBAGUE
12	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/MANGA
13	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/MANGA
14	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/MANGA
15	SI	5	4	SI	SI	5	B	M	B/MANGA
16	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	B/MANGA
17	SI	5	4	SI	SI	5	B	M	B/MANGA
18	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
19	SI	5	5	SI	SI	4	B	M	B/VENTURA
20	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
21	SI	5	5	SI	SI	4	B	M	B/VENTURA



INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES OCTUBRE DE 2017

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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



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



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

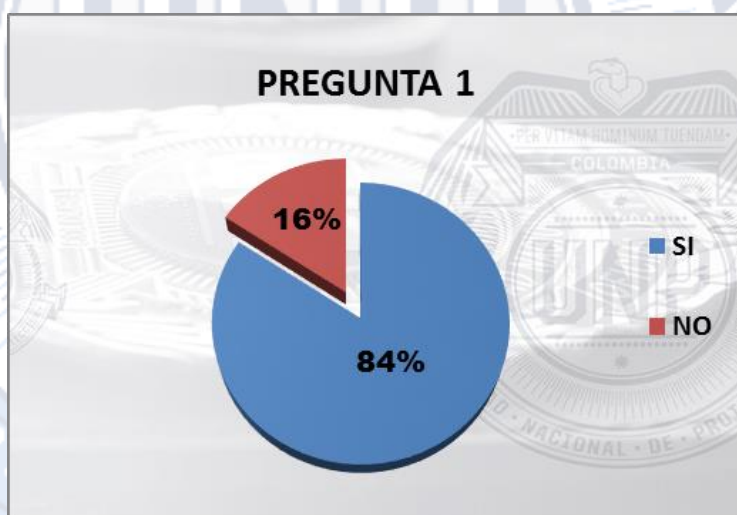
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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 51 personas encuestadas en el periodo, el 84% de ellas ya habían elevado una PQRSD ante la entidad y el 16% lo realizó por primera vez.

PREGUNTA 1			
¿He hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?	SI	43	84%
	NO	8	16%
TOTAL		51	100%





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

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

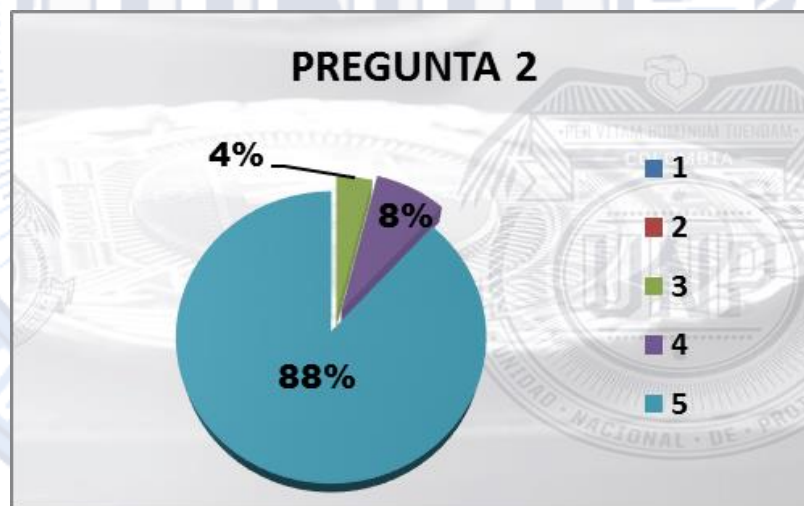


7.2 OPORTUNIDAD

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 96% de los encuestados han considerado que las respuestas dadas a las PQRSD elevada ante la entidad, fueron oportunas, lo que corresponde a la escala 5 y 4 antes referida y dos de ellas lo calificó con 3, que corresponde al 4%.

PREGUNTA 2			
¿La respuesta a su solicitud fue respondida oportunamente?	1	0	0%
	2	0	0%
	3	2	4%
	4	4	8%
	5	45	88%
TOTAL		51	100%





INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES OCTUBRE DE 2017

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

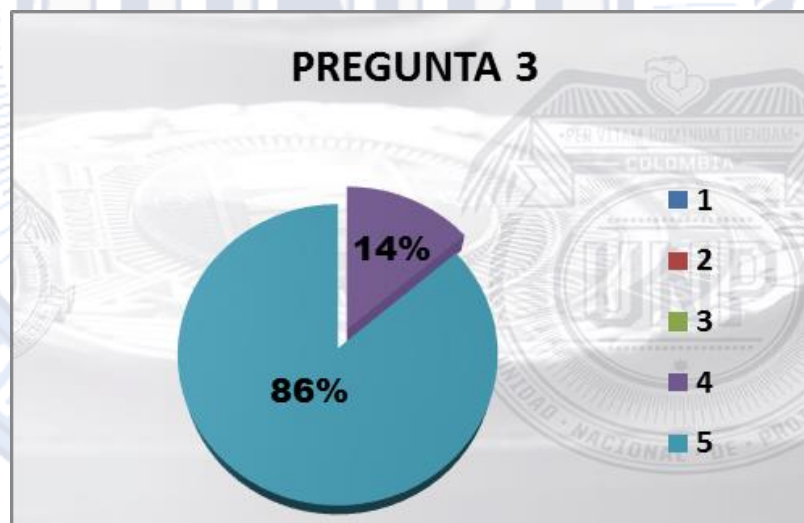


7.3 ORIENTACIÓN

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

El 100% 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	0	0%
	4	7	14%
	5	44	86%
TOTAL		51	100%





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

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

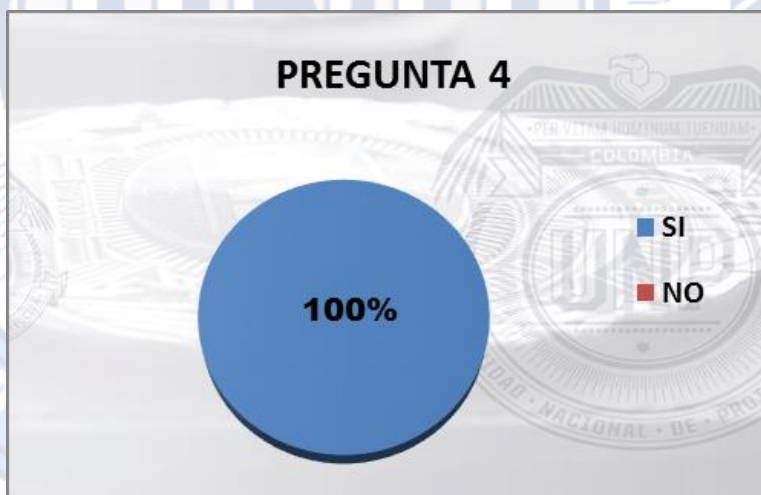


7.4 DOMINIO

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 51 encuestados en regionales han considerado que el asesor contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes y 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	51	100%
	NO	0	0%
TOTAL		51	100%





INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES OCTUBRE 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	51	100%
	NO	0	0%
TOTAL		51	100%

PREGUNTA 5



■ SI
■ NO



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

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

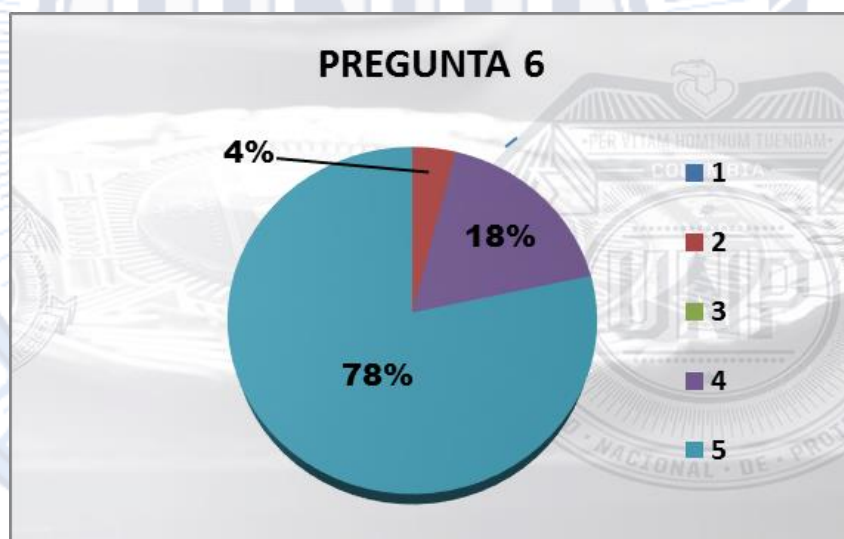
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



7.5 PERCEPCIÓN

A la pregunta **La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefonica y personalizada, buzón de sugerencias y medio virtual es para usted?**, podemos determinar que de las 34 personas encuestadas. el 96% consideran que los canales de atención de la entidad son buenos, los califican con 4 y 5, así que dos (02) de los encuestados lo califican con dos, lo que corresponde al 4%.

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	2	4%
	3	0	0%
	4	9	18%
	5	40	78%
TOTAL		51	100%





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

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

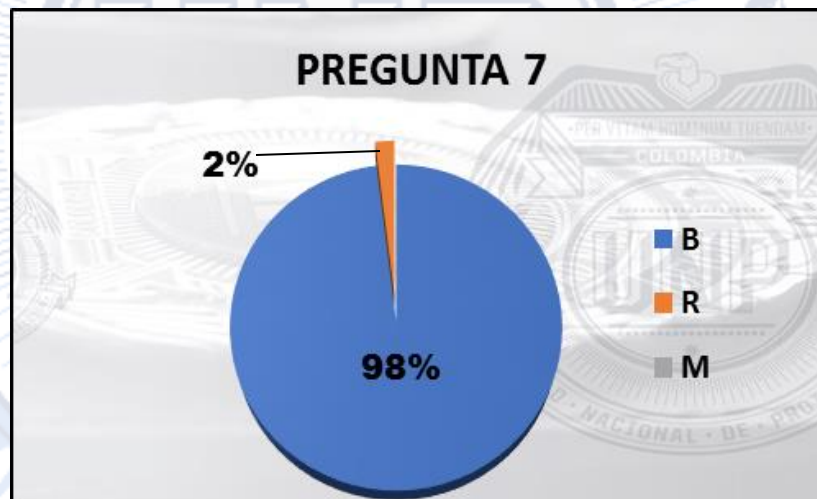
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



7.6 SATISFACCIÓN

Por último, respecto a la pregunta **¿Cómo califica nuestro servicio?**, se analiza que el 98% del total de encuestados encuentran que nuestro servicio es Bueno y el 2% refirió que el servicio para ellos es regular.

PREGUNTA 7			
¿Cómo clasifica nuestro servicio?	B	50	98%
	R	1	2%
	M	0	0%
TOTAL		51	100%





INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES OCTUBRE DE 2017

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

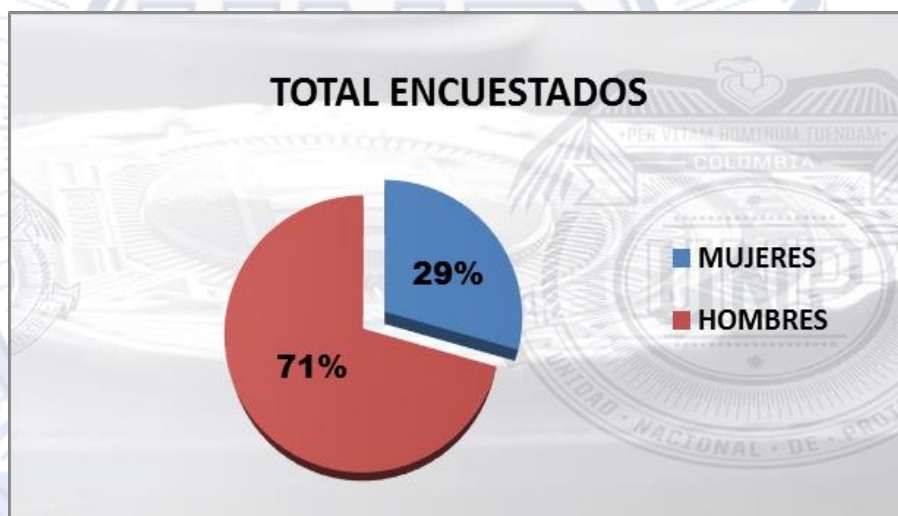
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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 51 encuestas realizadas en los GURP ubicados en: Ibagué, Bucaramanga, Buenaventura, Neiva, Pasto y Cucuta, se tiene que 15 son mujeres que corresponde al 29% y 36 son hombres que corresponde a un 71% del total de los encuestados durante el mes de octubre.

TOTAL, ENCUESTADOS		
MUJERES	15	29%
HOMBRES	36	71%
TOTAL	51	100%





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

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

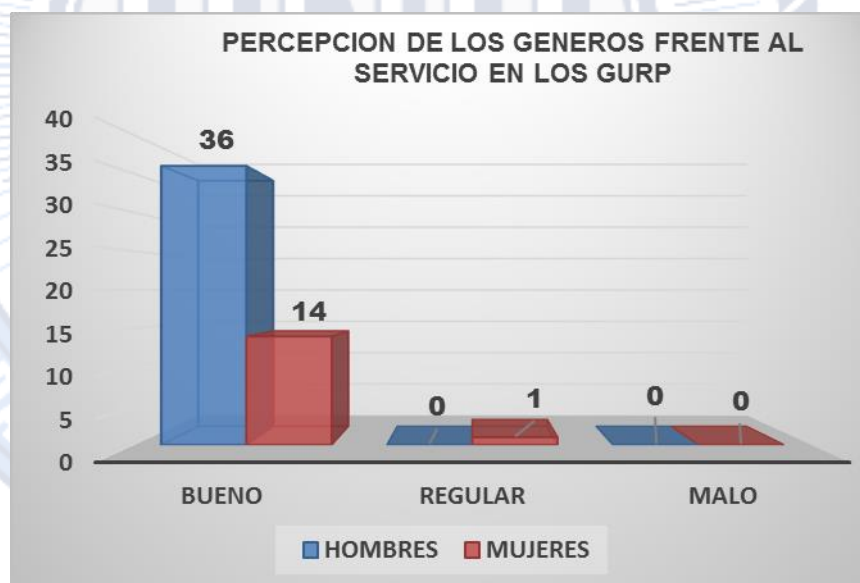


7.8 PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES Y HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO EN LAS REGIONALES.

De las 51 personas encuestadas en las diferentes sedes de la entidad a nivel nacional durante el mes de octubre, quince (15) son mujeres, y el 93% de ellas calificaron nuestro servicio como bueno, y solo una (1) mujer calificó nuestro servicio como regular, que corresponde al 7%.

PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES ENCUESTADAS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	14	93%
	R	1	7%
	M	0	0%
TOTAL		15	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%



	INFORME CONSOLIDADO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO MES OCTUBRE DE 2017	
	GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

8. CONCLUSIONES

- El 98% de los usuarios encuestados en Bogotá y el 100% de los encuestados en los Grupos Regionales, se sienten satisfechos con las respuestas dadas a sus PQRS, ya que analizando las respuestas dadas evidencian que los asesores encargados de dar trámite a sus inquietudes muestran un alto compromiso en dar solución a su problemática, dado que cuentan con la información necesaria para atender sus inquietudes y sus respuestas son claras y de fácil entendimiento, solo un 2% de los encuestados en Bogotá consideró que hubo poco compromiso. Lo que evidencia que los colaboradores del Grupo de Atención al Ciudadano, conocen con profundidad los temas que se manejan dentro del Programa de Protección y gestionan la información con lenguaje claro.
- Dentro de las 57 encuestas diligenciadas en Bogotá, 24 encuestas corresponden a mujeres y el 100% de ellas considera que nuestro servicio es bueno, y dentro de las 51 encuestas elaboradas en los Grupos Regionales - GURP, 15 son de mujeres dentro de las cuales el 93% considera que el servicio brindado por la UNP es bueno, mientras que una persona lo califica como regular y corresponde a un 7%.
- Se vislumbra que, por la atención brindada en los GURP, se incrementaron las encuestas de satisfacción en relación con el mes anterior y este incremento en gran parte se logró por el apoyo transmitido con el enlace de PQRS adscrito al Grupo de Atención al Ciudadano en Bogotá, al dar respuesta a su requerimiento de manera oportuna y eficiente.
- 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 PQRS escritas, la encuesta de satisfacción al ciudadano y sugerir su diligenciamiento; como quiera que la Subdirección de Protección envió una encuesta tramitada, la que fue incluida dentro del presente informe estadístico.

9 ACTIVIDADES DE MEJORA

- Durante el presente mes se realizaron las siguientes actividades de Protección, a fin de mejorar la atención al ciudadano:
 - El 18 de octubre de 2017, mediante correo electrónico se les socializa a los Grupos Regionales de Protección – GURP, el procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias

	INFORME CONSOLIDADO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO MES OCTUBRE DE 2017	
	GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

código PSC-PR-01/V6, el cual establece los lineamientos y actividades necesarias a fin de dar trámite eficiente, eficaz y oportuno a las PQRS, que sean elevadas a la Unidad Nacional de Protección (UNP), lo anterior dando cumplimiento a la normatividad vigente y con la única finalidad de generar participación ciudadana.

- Así mismo mediante Correo informativo se socializó con todas las dependencias y Grupos Regionales que conforman la UNP, la Resolución 1074 de octubre 18 de 2017, por medio de la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias y denuncias – PQRS y se dictan otras disposiciones.

	Nombre	Firma	Fecha
Elaboró:	Aura Teresa Sierra Arguello		07/11/2017
Revisó:	William Eduardo Diago Rivera		07/11/2017
Aprobó:	Edgar Zamudio Pulido		07/11/2017
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.			

GSC-FT-10/V1

Oficialización: 15/03/2017