



**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO
MES ABRIL 2016**

GRUPO ATENCION AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN – UNP

**INFORME Y ANALISIS SOBRE ENCUESTAS DE SATISFACCION
GRUPO ATENCION AL USUARIO
MES ABRIL 2016**

	INFORME CONSOLIDADO ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO MES ABRIL 2016	
	GRUPO ATENCION AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

1. PRESENTACION

Con el ánimo de propender por un óptimo servicio por parte del Grupo de Atención al Usuario hacia los solicitantes y beneficiarios del Programa que a bien tengan elevar una PQRS 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 GAU y a su vez se erige 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 PQRS, 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 PQR 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.
ORIENTACION:	Consiste en informar y guiar a un usuario de una manera efectiva y adecuada sobre la necesidad planteada.
SATISFACCIÓN:	Indicador promedio, qué siente o percibe el usuario sobre el servicio prestado.

	INFORME CONSOLIDADO ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO MES ABRIL 2016	
	GRUPO ATENCION AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

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?
- ¿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 o una sugerencia relacionado con el Programa de Protección que lidera la Unidad, durante el mes de Abril de 2016.

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 y en forma presencial diligenciando la encuesta una vez finalizaba la atención de su PQRS.

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

	INFORME CONSOLIDADO ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO MES ABRIL 2016		
	GRUPO ATENCION AL USUARIO		
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN		

TABULACION DE ENCUESTAS
PERIODO 1° ABRIL 2016

TABULACION DE ENCUESTAS BOGOTA ABRIL 2016							
Encuesta No.	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Sexo
1	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
2	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
3	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
4	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
5	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
6	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
7	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
8	SI	4	4	SI	SI	BUENO	M
9	SI	4	5	SI	SI	BUENO	M
10	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
11	SI	4	4	SI	SI	BUENO	M
12	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
13	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
14	SI	5	4	SI	SI	BUENO	M
15	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
16	SI	4	5	SI	SI	BUENO	M
17	SI	4	4	SI	SI	BUENO	M
18	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
19	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
20	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
21	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
22	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
23	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
24	SI	4	5	SI	SI	BUENO	M
25	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
26	SI	4	5	SI	SI	BUENO	M
27	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
28	SI	4	4	SI	SI	BUENO	M
29	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
30	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M

	INFORME CONSOLIDADO ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO MES ABRIL 2016		
	GRUPO ATENCION AL USUARIO		
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN		

31	SI	4	4	SI	SI	BUENO	F
32	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
33	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
34	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
35	SI	4	5	SI	SI	BUENO	F
36	SI	4	5	SI	SI	BUENO	M
37	SI	4	4	SI	SI	BUENO	F
38	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
39	SI	4	4	SI	SI	BUENO	F
40	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
41	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
42	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
43	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
44	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
45	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
46	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
47	SI	4	4	SI	SI	BUENO	F
48	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
49	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
50	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
51	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
52	SI	4	4	SI	SI	BUENO	M
53	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
54	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
55	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
56	SI	4	4	SI	SI	BUENO	M
57	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
58	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
59	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
60	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
61	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
62	SI	4	5	SI	SI	BUENO	F
63	SI	4	3	SI	SI	BUENO	F
64	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
65	SI	4	4	SI	SI	BUENO	M
66	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
67	SI	4	5	SI	SI	BUENO	M

	INFORME CONSOLIDADO ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO MES ABRIL 2016		
	GRUPO ATENCION AL USUARIO		
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN		

68	SI	4	5	SI	SI	BUENO	F
69	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
70	SI	4	5	SI	SI	BUENO	F
71	SI	4	5	SI	SI	BUENO	M
72	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
73	SI	5	4	SI	SI	BUENO	F
74	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
75	SI	4	4	SI	SI	BUENO	F
76	SI	4	5	SI	SI	BUENO	M
77	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
78	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
79	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
80	SI	4	4	SI	SI	BUENO	M
81	SI	4	5	SI	SI	BUENO	M
82	SI	4	5	SI	SI	BUENO	M
83	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
84	SI	4	4	SI	SI	BUENO	M
85	SI	4	4	SI	SI	BUENO	M
86	SI	4	5	SI	SI	BUENO	M
87	SI	4	4	SI	SI	BUENO	M
88	SI	4	5	SI	SI	BUENO	M
89	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
90	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
91	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
92	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
93	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
94	SI	4	4	SI	SI	BUENO	M
95	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
96	SI	4	5	SI	SI	BUENO	M
97	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
98	SI	4	5	SI	SI	BUENO	M
99	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
100	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
101	SI	4	4	SI	SI	BUENO	M
102	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
103	SI	4	5	SI	SI	BUENO	M
104	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M

	INFORME CONSOLIDADO ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO MES ABRIL 2016		
	GRUPO ATENCION AL USUARIO		
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN		

105	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
106	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
107	SI	4	4	SI	SI	BUENO	M
108	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
109	SI	4	5	SI	SI	BUENO	M
110	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
111	SI	4	4	SI	SI	BUENO	M
112	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
113	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
114	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
115	SI	4	5	SI	SI	BUENO	M
116	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
117	SI	4	5	SI	SI	BUENO	M
118	SI	4	5	SI	SI	BUENO	M
119	SI	4	5	SI	SI	BUENO	F
120	SI	4	4	SI	SI	BUENO	M
121	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
122	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
123	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
124	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
125	SI	4	5	SI	SI	BUENO	F
126	SI	4	4	SI	SI	BUENO	M
127	SI	5	4	SI	SI	BUENO	M
128	SI	4	5	SI	SI	BUENO	M
129	SI	4	5	SI	SI	BUENO	F
130	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
131	SI	4	5	SI	SI	BUENO	M
132	SI	3	3	SI	SI	BUENO	M
133	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
134	SI	4	4	SI	SI	BUENO	F
135	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
136	SI	4	5	SI	SI	BUENO	F
137	SI	4	4	SI	SI	BUENO	M
138	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
139	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
140	NO	4	4	SI	SI	BUENO	M
141	NO	5	5	SI	SI	BUENO	M

	INFORME CONSOLIDADO ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO MES ABRIL 2016		
	GRUPO ATENCION AL USUARIO		
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN		

142	NO	5	5	SI	SI	BUENO	M
143	NO	4	4	SI	SI	BUENO	M
144	NO	5	4	SI	SI	BUENO	M
145	NO	5	4	SI	SI	BUENO	F
146	NO	4	4	SI	SI	BUENO	M
147	NO	5	5	SI	SI	BUENO	M
148	NO	5	5	SI	SI	BUENO	M
149	NO	5	4	SI	SI	BUENO	M
150	NO	5	5	SI	SI	BUENO	M
151	NO	5	5	SI	SI	BUENO	M
152	NO	5	4	SI	SI	BUENO	M
153	NO	4	4	SI	SI	BUENO	M
154	NO	4	4	SI	SI	BUENO	F
155	NO	4	4	SI	SI	BUENO	M
156	NO	5	5	SI	SI	BUENO	M
157	NO	5	5	SI	SI	BUENO	M
158	NO	4	4	SI	SI	BUENO	M
159	NO	4	4	SI	SI	BUENO	M
160	NO	4	4	SI	SI	BUENO	M
161	NO	5	5	SI	SI	BUENO	M
162	NO	5	5	SI	SI	BUENO	F
163	NO	4	4	SI	SI	BUENO	F
164	NO	5	4	SI	SI	BUENO	F
165	NO	4	4	SI	SI	BUENO	F
166	NO	4	4	SI	SI	BUENO	F
167	NO	4	5	SI	SI	BUENO	M
168	NO	4	5	SI	SI	BUENO	M
169	NO	5	4	SI	SI	BUENO	M
170	NO	5	5	SI	SI	BUENO	M
171	NO	4	4	SI	SI	BUENO	F
172	NO	4	5	SI	SI	BUENO	M
173	NO	5	5	SI	SI	BUENO	M
174	NO	4	4	SI	SI	BUENO	M
175	NO	5	4	SI	SI	BUENO	F
176	NO	5	5	SI	SI	BUENO	F
177	NO	4	5	SI	SI	BUENO	F
178	NO	4	4	SI	SI	BUENO	M

	INFORME CONSOLIDADO ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO MES ABRIL 2016		
	GRUPO ATENCION AL USUARIO		
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN		

179	NO	4	5	SI	SI	BUENO	M
180	NO	5	4	SI	SI	BUENO	M
181	NO	5	4	SI	SI	BUENO	M
182	NO	4	5	SI	SI	BUENO	M
183	NO	5	5	SI	SI	BUENO	M
184	NO	5	5	SI	SI	BUENO	F
185	NO	5	5	SI	SI	BUENO	F
186	NO	5	4	SI	SI	BUENO	F
187	NO	4	4	SI	SI	BUENO	F
188	NO	4	5	SI	SI	BUENO	F
189	NO	5	5	SI	SI	BUENO	M
190	NO	4	4	SI	SI	BUENO	F
191	NO	5	5	SI	SI	BUENO	M
192	NO	4	5	SI	SI	BUENO	F
193	NO	5	5	SI	SI	BUENO	F
194	NO	5	5	SI	SI	BUENO	F
195	NO	4	4	SI	SI	BUENO	M
196	NO	4	4	SI	SI	BUENO	M
197	NO	5	5	SI	SI	BUENO	F
198	NO	4	4	SI	SI	BUENO	F
199	NO	4	4	SI	SI	BUENO	F
200	NO	5	5	SI	SI	BUENO	M
201	NO	5	5	SI	SI	BUENO	M
202	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
203	NO	5	5	SI	SI	BUENO	M
204	NO	4	4	SI	SI	BUENO	M
205	NO	5	5	SI	SI	BUENO	F
206	NO	5	5	SI	SI	BUENO	F
207	SI	4	5	SI	SI	BUENO	F
208	NO	5	5	SI	SI	BUENO	F
209	NO	4	4	SI	SI	BUENO	M
210	NO	4	4	SI	SI	BUENO	F
211	NO	5	5	SI	SI	BUENO	M
212	NO	5	4	SI	SI	BUENO	F
213	NO	5	5	SI	SI	BUENO	M
214	NO	4	4	SI	SI	BUENO	M
215	NO	4	4	SI	SI	BUENO	M

	INFORME CONSOLIDADO ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO MES ABRIL 2016		
	GRUPO ATENCION AL USUARIO		
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN		

216	NO	4	4	SI	SI	BUENO	M
217	SI	5	4	SI	SI	BUENO	M
218	NO	4	4	SI	SI	BUENO	M
219	NO	5	5	SI	SI	BUENO	M
220	NO	5	4	SI	SI	BUENO	M
221	NO	5	5	SI	SI	BUENO	M
222	NO	5	5	SI	SI	BUENO	M
223	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
224	NO	5	5	SI	SI	BUENO	M
225	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
226	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
227	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
228	NO	5	5	SI	SI	BUENO	F
229	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
230	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
231	SI	3	4	SI	SI	REGULAR	M
232	SI	2	2	SI	NO	REGULAR	F
233	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
234	NO	4	4	SI	SI	BUENO	M
235	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
236	NO	4	4	NO	NO	BUENO	F
237	NO	5	4	SI	SI	BUENO	M
238	NO	5	5	SI	SI	BUENO	M
239	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
240	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
241	NO	4	4	SI	SI	BUENO	M
242	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
243	NO	3	4	SI	SI	BUENO	M
244	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
245	NO	5	5	SI	SI	BUENO	M
246	SI	4	4	SI	SI	BUENO	M
247	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
248	NO	4	4	SI	SI	BUENO	M
249	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
250	NO	5	5	SI	SI	BUENO	M
251	SI	4	4	SI	SI	BUENO	M
252	NO	5	5	SI	SI	BUENO	M

	INFORME CONSOLIDADO ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO MES ABRIL 2016		
	GRUPO ATENCION AL USUARIO		
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN		

253	SI	3	3	NO	NO	REGULAR	F
254	SI	4	4	SI	SI	BUENO	M
255	NO	5	5	SI	SI	BUENO	M
256	SI	4	4	SI	SI	BUENO	M
257	NO	5	5	SI	SI	BUENO	M
258	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
259	NO	3	4	SI	SI	BUENO	F
260	SI	5	4	SI	SI	BUENO	F
261	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
262	NO	4	3	SI	SI	BUENO	M
263	SI	4	4	SI	SI	BUENO	M
264	NO	5	5	SI	SI	BUENO	M
265	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
266	NO	4	4	SI	SI	BUENO	M
267	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
268	NO	3	4	SI	SI	BUENO	M
269	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
270	NO	4	4	SI	SI	BUENO	M
271	NO	3	4	SI	SI	BUENO	F
272	NO	5	5	SI	SI	BUENO	M
273	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
274	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
275	NO	4	4	SI	SI	BUENO	M
276	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
277	NO	5	5	SI	SI	BUENO	F
278	SI	4	4	SI	SI	BUENO	M
279	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
280	NO	4	3	SI	SI	BUENO	M
281	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
282	SI	5	5	NO	SI	BUENO	F
283	SI	4	5	SI	SI	BUENO	M
284	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
285	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
286	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
287	SI	4	5	SI	SI	BUENO	F
288	SI	4	5	SI	SI	BUENO	M
289	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M

	INFORME CONSOLIDADO ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO MES ABRIL 2016		
	GRUPO ATENCION AL USUARIO		
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN		

290	SI	4	5	SI	SI	BUENO	F
291	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
292	SI	4	4	SI	SI	BUENO	M
293	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
294	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
295	SI	4	5	SI	SI	BUENO	M
296	SI	4	4	SI	SI	BUENO	F
297	SI	4	5	SI	SI	BUENO	F
298	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
299	SI	4	5	SI	SI	BUENO	M
300	SI	5	4	SI	SI	BUENO	M
301	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
302	SI	5	4	SI	SI	BUENO	M
303	SI	4	4	SI	SI	BUENO	M
304	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
305	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
306	SI	4	4	SI	SI	BUENO	F
307	SI	4	5	SI	SI	BUENO	F
308	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
309	SI	4	5	SI	SI	BUENO	F
310	SI	4	5	SI	SI	BUENO	M
311	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
312	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
313	SI	5	4	SI	SI	BUENO	M
314	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
315	SI	4	5	SI	SI	BUENO	M
316	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
317	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
318	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
319	SI	5	4	SI	SI	BUENO	M
320	SI	4	5	SI	SI	BUENO	M
321	SI	5	4	SI	SI	BUENO	M
322	SI	4	5	SI	SI	BUENO	M
323	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
324	SI	5	4	SI	SI	BUENO	M
325	SI	4	5	SI	SI	BUENO	M
326	SI	4	5	SI	SI	BUENO	M

	INFORME CONSOLIDADO ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO MES ABRIL 2016		
	GRUPO ATENCION AL USUARIO		
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN		

327	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
328	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
329	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
330	SI	4	4	SI	SI	BUENO	M
331	SI	5	4	SI	SI	BUENO	F
332	SI	5	4	SI	SI	BUENO	M
333	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
334	SI	4	4	SI	SI	BUENO	M
335	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
336	SI	5	4	SI	SI	BUENO	M
337	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
338	SI	4	5	SI	SI	BUENO	M
339	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
340	SI	4	4	SI	SI	BUENO	F
341	SI	4	5	SI	SI	BUENO	M
342	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
343	SI	5	4	SI	SI	BUENO	M
344	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
345	SI	4	4	SI	SI	BUENO	M
346	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
347	SI	5	4	SI	SI	BUENO	M
348	SI	4	4	SI	SI	BUENO	F
349	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
350	SI	4	5	SI	SI	BUENO	F
351	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
352	SI	4	5	SI	SI	BUENO	F
353	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
354	SI	4	4	SI	SI	BUENO	M
355	SI	5	4	SI	SI	BUENO	M
356	SI	4	5	SI	SI	BUENO	M
357	SI	4	5	SI	SI	BUENO	F
358	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
359	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M

	INFORME CONSOLIDADO ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO MES ABRIL 2016	
	GRUPO ATENCION AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

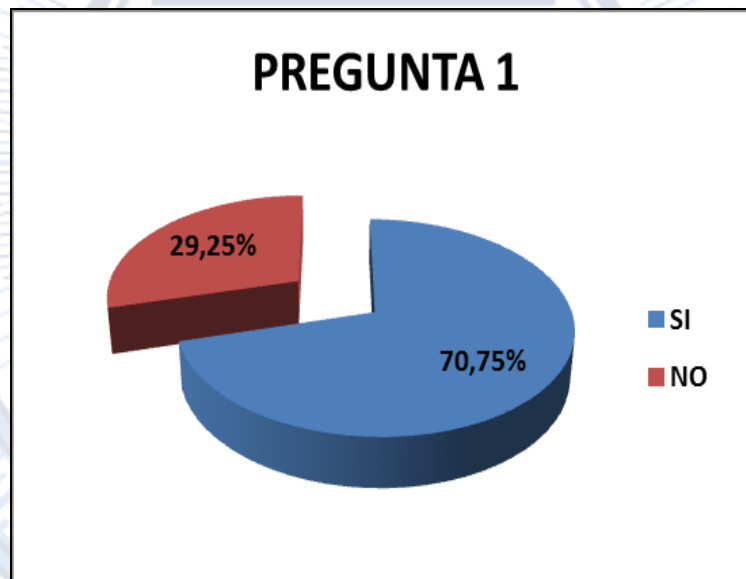
4. RESULTADO ENCUESTA.

4.1 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 359 personas encuestadas 254 de ellas ya habían elevado una PQRS ante la entidad, lo cual corresponde al 70.75% de la población muestra.

Así las cosas solo el 29,25 % elevó por primera vez una PQRS ante la entidad.

PREGUNTA 1			
¿He hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?	SI	254	70,75 %
	NO	105	29,25 %
TOTAL		359	100,00 %



	INFORME CONSOLIDADO ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO MES ABRIL 2016	
	GRUPO ATENCION AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

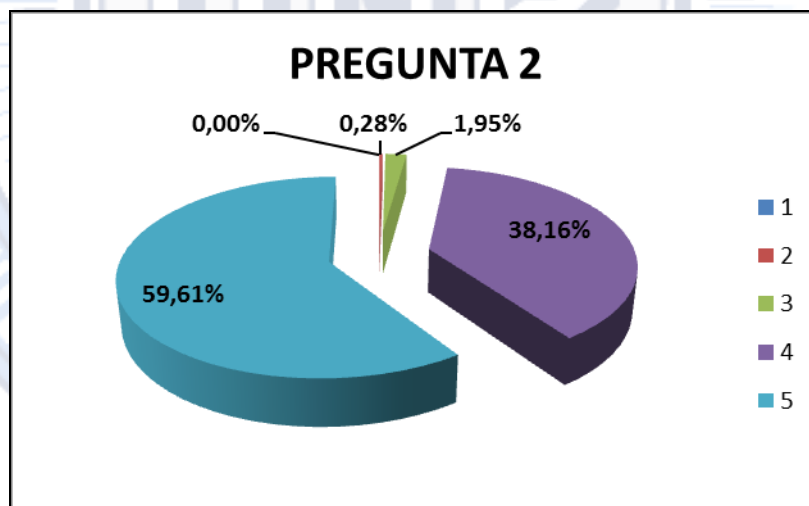
4.2 OPORTUNIDAD

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 PQRS 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 97.77% de los encuestados han considerado que fue oportuna la respuesta a la PQRS elevada ante la entidad, lo que corresponde a la escala 5 y 4 antes referida.

Se vislumbra que tan solo el 2.23% de los encuestados no considera que fue oportuna la respuesta emitida por nuestros asesores, correspondiendo este valor a la escala 3, 2 y 1.

PREGUNTA 2			
¿La respuesta a su Solicitud fue respondida oportunamente?	1	0	0,00 %
	2	1	0,28 %
	3	7	1,95 %
	4	137	38,16 %
	5	214	59,61 %
TOTAL		359	100,00 %



	INFORME CONSOLIDADO ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO MES ABRIL 2016	
	GRUPO ATENCION AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

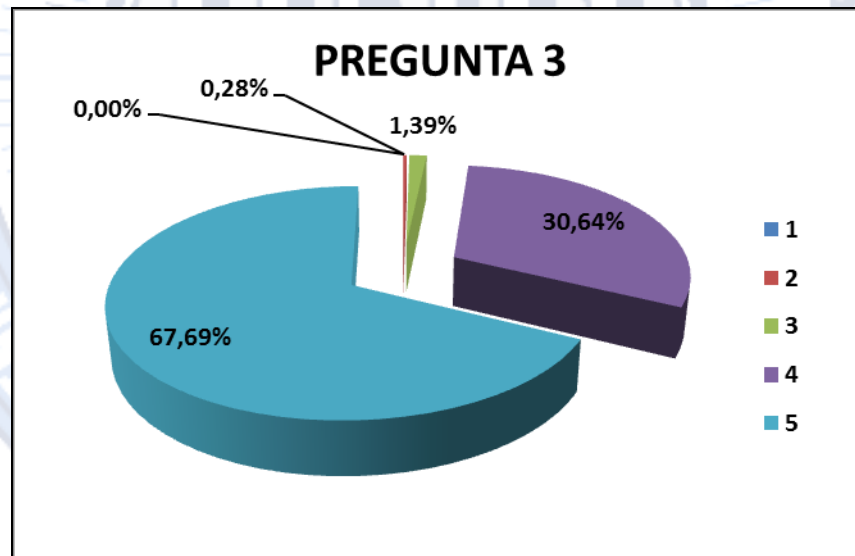
4.3 ORIENTACION

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 98.33% 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.

De tal manera, se observa que solo el 1.67% de los encuestados no se considera satisfecho con la respuesta.

PREGUNTA 3			
¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?	1	0	0,00 %
	2	1	0,28 %
	3	5	1,39 %
	4	110	30,64 %
	5	243	67,69 %
TOTAL		359	100 %



	INFORME CONSOLIDADO ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO MES ABRIL 2016	
	GRUPO ATENCION AL USUARIO	
	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 PQRS impetradas, al respecto se pudo establecer que:

El 99.16% de los encuestados han considerado que el asesor contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes y este mismo 99.16% refirieron que las respuestas dadas por los asesores fueron claras y de fácil entendimiento.

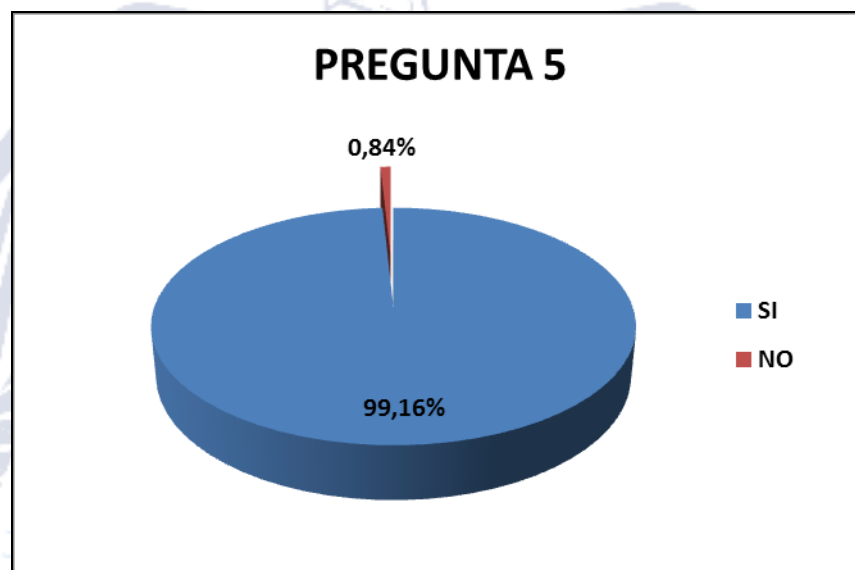
Por el contrario, solo el 0.84% de los encuestados manifestó que el asesor no contaba con la información necesaria para resolver su caso.

PREGUNTA 4			
¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes ?	SI	356	99,16 %
	NO	3	0,84 %
TOTAL		359	100,00 %



	INFORME CONSOLIDADO ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO MES ABRIL 2016		
	GRUPO ATENCION AL USUARIO		
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN		

PREGUNTA 5			
¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted ?	SI	356	99,16 %
	NO	3	0,84 %
TOTAL		359	100,00 %



4.6 SATISFACCION

Por último respecto a la pregunta **¿Cómo califica nuestro servicio?**, nos ayuda a determinar que el 99.16% de los encuestados encuentran que nuestro servicio es Bueno y el 0.84% restante califica nuestro servicio como regular.

PREGUNTA			
¿Cómo clasifica nuestro servicio ?	B	356	99,16 %
	R	3	0,84 %
	M	0	0,00 %
TOTAL		359	100,00 %



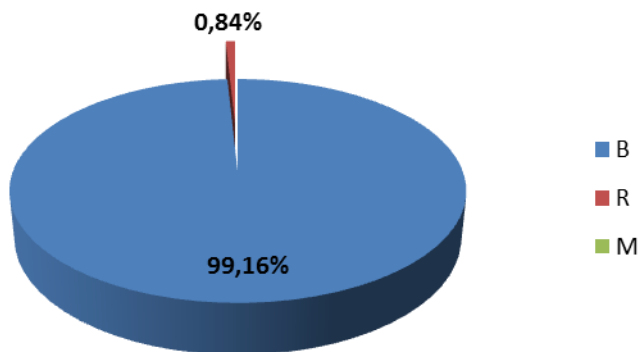
**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO
MES ABRIL 2016**

GRUPO ATENCION AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



PREGUNTA 6

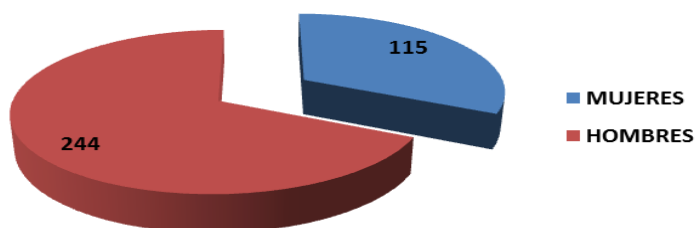


4.6.1 CANTIDAD DE HOMBRES Y MUJERES QUE CALIFICARON NUESTRO SERVICIO

En lo concerniente a “¿Cantidad de hombres y mujeres que calificaron nuestro servicio? De las 359 encuestas realizadas, se tiene que 244 son hombres que corresponde a un 67.97% y 115 son mujeres, correspondiendo al 32.03% del total de los encuestados durante el mes de Abril.

TOTAL ENCUESTADOS			
MUJERES	115	32,03 %	
HOMBRES	244	67,97 %	
	359	100,00 %	

TOTAL ENCUESTADOS



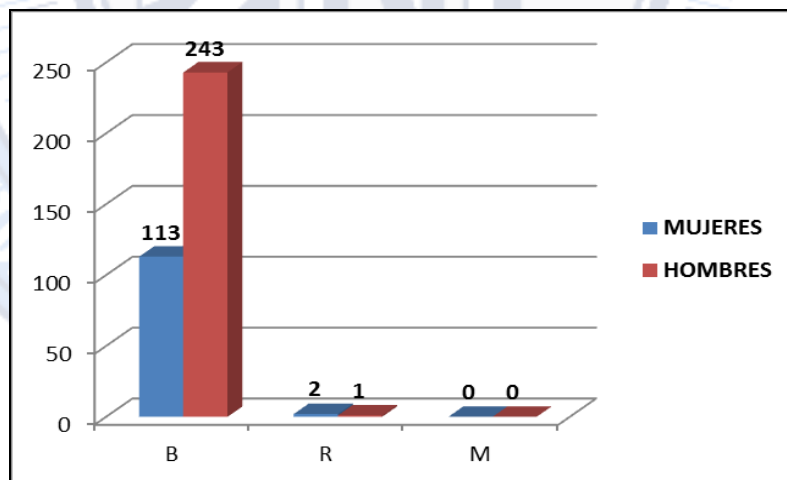
	INFORME CONSOLIDADO ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO MES ABRIL 2016		
	GRUPO ATENCION AL USUARIO		
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN		

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

De las 359 personas encuestadas en el mes de Abril del presente año, 115 son mujeres, correspondiendo al 32.03% del total de la población muestra, quienes consideraron nuestro servicio como bueno con un 98.26% y como regular con un 1.74%.

PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES ENCUESTADAS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	113	98,26 %
	R	2	1,74 %
	M	0	0,00 %
TOTAL		115	100,00 %

PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	243	99,59 %
	R	1	0,41 %
	M	0	0,00 %
TOTAL		244	100,00 %



	INFORME CONSOLIDADO ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO MES ABRIL 2016	
	GRUPO ATENCION AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

5. CONCLUSIONES

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

- Los solicitantes y beneficiarios del Programa conocen los canales para elevar PQRS ante la Unidad como quiera que el 70.75% de los encuestados ya había impetrado con anterioridad algún tipo de solicitud.
- Se vislumbra que el servicio prestado por los Asesores del Grupo de Atención al Usuario ha sido oportuno, claro y eficiente.
- Se percibe que el 31.47% de los encuestados son mujeres y que el 98.26% de las mismas, calificaron nuestro servicio como bueno y tan solo un 1.74% lo califica como regular.

6. ACTIVIDADES DE MEJORA

- Se contactará nuevamente a aquellos encuestados de cuyas respuestas, se observa que no se cumplió el nivel de expectativa del servicio prestado por los Asesores del Grupo de Atención al Usuario, a fin de subsanar la novedad y/o hacer seguimiento al caso.
- Se reiterará a las demás dependencias de la entidad se envíe la encuesta de manera aleatoria junto con las respuesta proyectadas a PQRS a fin de conocer la satisfacción 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 Usuario o la atención personalizada que se brinda en la sede las Américas.

	INFORME CONSOLIDADO ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO MES ABRIL 2016	
	GRUPO ATENCION AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

7. ATENCION AL USUARIO EN REGIONALES

Como es de suma importante para el G.A.U. y para la Entidad saber la percepción que tiene el usuario o beneficiario frente a la gestión ejecutada con sus PQRS, en cada una de las regionales de la UNP; durante el mes de Abril se consolidó la encuesta de satisfacción a cada una de las personas atendidas, realizando un total de 54 encuestas.

Para mayor ilustración presentamos la tabulación y análisis elaborado con las encuestas recibidas de algunas Regionales, se evidencia una notable mejoría en el servicio prestado, pero falta aún que algunas Sedes implementen las encuestas de satisfacción a la ciudadanía.

TABULACION DE ENCUESTAS EFECTUADAS POR REGIONALES ABRIL DE 2016

TABULACION DE ENCUESTAS								
REGIONAL ABRIL 2016								
Encuesta No.	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Sexo	SEDE
1	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M	BUCARAMANGA
2	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F	BUENAVENTURA
3	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F	BUENAVENTURA
4	SI	4	5	SI	SI	BUENO	M	POPAYAN
5	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M	POPAYAN
6	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F	POPAYAN
7	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M	POPAYAN
8	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M	POPAYAN
9	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M	POPAYAN
10	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F	POPAYAN
11	NO	5	4	SI	SI	BUENO	M	VILLAVICENCIO
12	SI	4	5	SI	SI	BUENO	M	VILLAVICENCIO
13	SI	4	4	SI	SI	BUENO	M	VILLAVICENCIO
14	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F	VILLAVICENCIO
15	SI	4	5	SI	SI	BUENO	M	VILLAVICENCIO
16	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M	VILLAVICENCIO
17	SI	3	5	SI	SI	BUENO	M	VILLAVICENCIO

	INFORME CONSOLIDADO ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO MES ABRIL 2016		
	GRUPO ATENCION AL USUARIO		
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN		

18	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M	VILLAVICENCIO
19	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M	VILLAVICENCIO
20	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M	VILLAVICENCIO
21	SI	3	4	SI	SI	BUENO	F	VILLAVICENCIO
22	SI	4	4	SI	SI	BUENO	F	VILLAVICENCIO
23	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M	VILLAVICENCIO
24	SI	1	4	NO	NO	BUENO	M	VILLAVICENCIO
25	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M	TOLIMA
26	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M	TOLIMA
27	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F	TOLIMA
28	NO	5	5	SI	SI	BUENO	M	TOLIMA
29	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M	TOLIMA
30	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F	TOLIMA
31	SI	4	4	SI	SI	BUENO	M	TOLIMA
32	NO	5	5	SI	SI	BUENO	M	TOLIMA
33	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F	TOLIMA
34	NO	5	5	SI	SI	BUENO	F	TOLIMA
35	SI	4	5	SI	SI	BUENO	M	TOLIMA
36	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M	BARRANCABERMEJA
37	SI	4	4	SI	SI	BUENO	M	BARRANCABERMEJA
38	SI	4	4	SI	SI	BUENO	F	BARRANCABERMEJA
39	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F	ARMENIA
40	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F	ARMENIA
41	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M	ARMENIA
42	SI	4	4	SI	SI	BUENO	F	BARRANCABERMEJA
43	SI	4	4	SI	SI	BUENO	M	BARRANCABERMEJA
44	SI	4	4	SI	SI	BUENO	M	BARRANCABERMEJA
45	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M	BARRANCABERMEJA
46	SI	4	4	SI	SI	BUENO	M	BARRANCABERMEJA
47	SI	4	4	SI	SI	BUENO	M	BARRANCABERMEJA
48	SI	4	4	SI	SI	BUENO	F	BARRANCABERMEJA
49	SI	4	4	SI	SI	BUENO	M	BARRANCABERMEJA
50	SI	4	4	SI	SI	BUENO	F	CUCUTA
51	SI	4	4	SI	SI	BUENO	M	CUCUTA
52	SI	4	4	SI	SI	REGULAR	M	CUCUTA
53	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F	CUCUTA
54	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M	CUCUTA

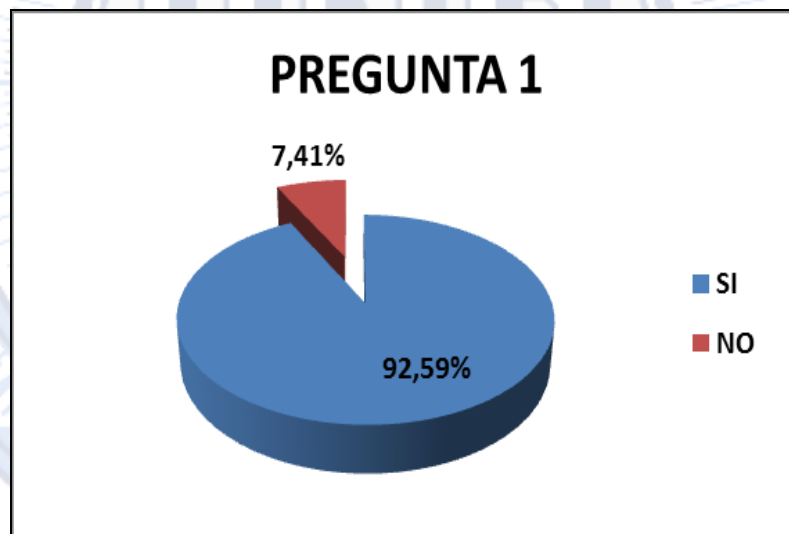
	INFORME CONSOLIDADO ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO MES ABRIL 2016		
	GRUPO ATENCION AL USUARIO		
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN		

8. ANÁLISIS ENCUESTA EFECTUADA EN LOS GRUPOS REGIONALES DE PROTECCIÓN

8.1 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 54 personas encuestadas el 92.59% de ellas ya habían elevado una PQRS ante la entidad y el 7.41% no lo había hecho.

PREGUNTA 1			
¿He hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?	SI	50	92,59 %
	NO	4	7,41 %
TOTAL		54	100,00 %



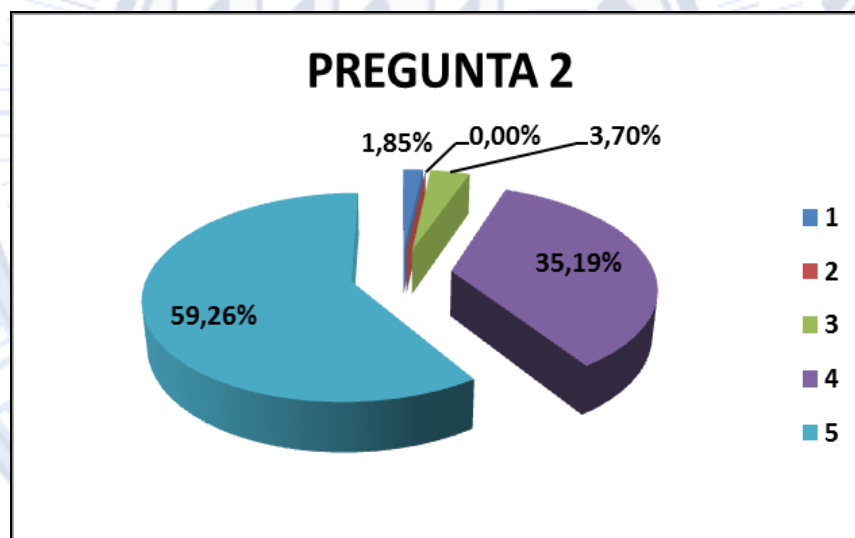
	INFORME CONSOLIDADO ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO MES ABRIL 2016	
	GRUPO ATENCION AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

8.2 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 PQRS 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 94.45% de los encuestados han considerado que fue oportuna la respuesta a la PQRS elevada ante la entidad, lo que corresponde a la escala 5 y 4 antes referida.

PREGUNTA 2			
¿La respuesta a su Solicitud fue respondida oportunamente?	1	1	1,85 %
	2	0	0,00 %
	3	2	3,70 %
	4	19	35,19 %
	5	32	59,26 %
TOTAL		54	100,00 %



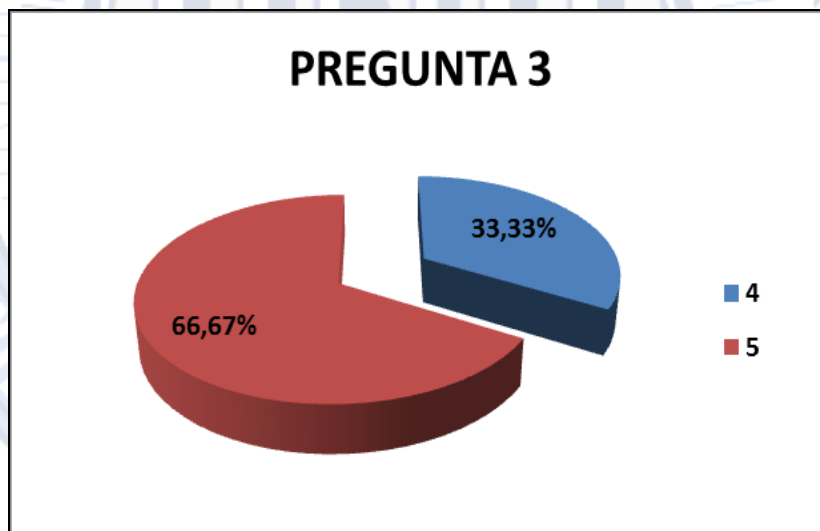
	INFORME CONSOLIDADO ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO MES ABRIL 2016	
	GRUPO ATENCION AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

8.3 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 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	0,00 %
	2	0	0,00 %
	3	0	0,00 %
	4	18	33,33 %
	5	36	66,67 %
TOTAL		54	100,00 %



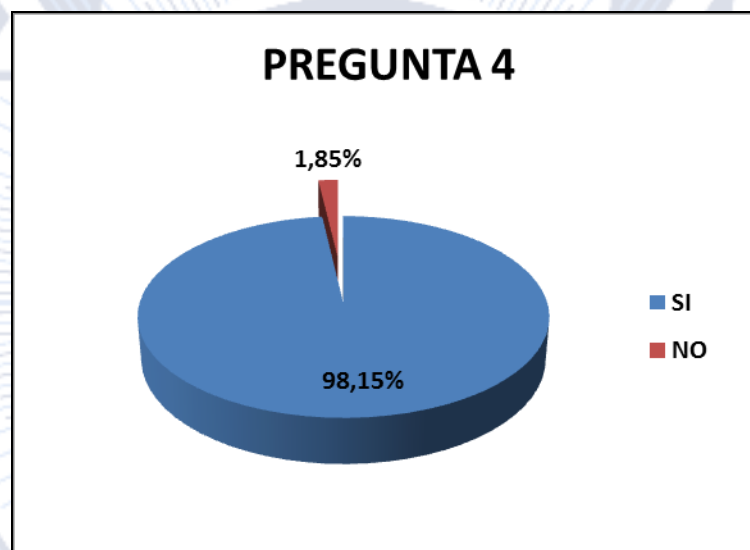
	INFORME CONSOLIDADO ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO MES ABRIL 2016		
	GRUPO ATENCION AL USUARIO		
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN		

8.4 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 PQRS impetradas, al respecto se pudo establecer que:

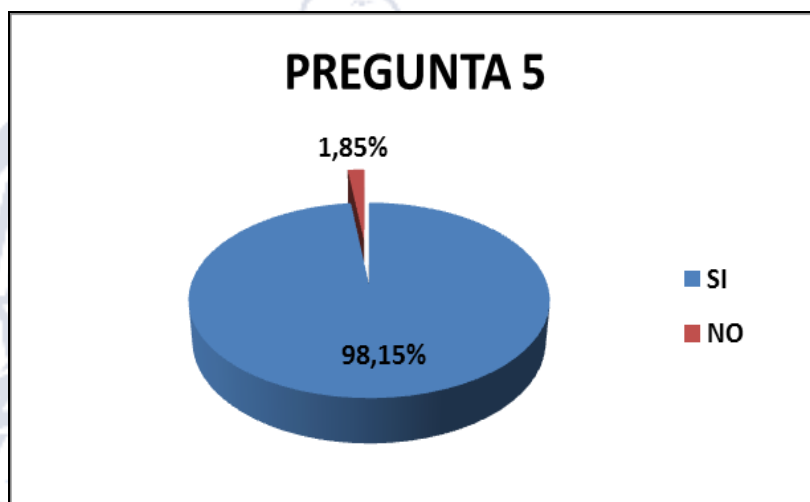
El 98.15% de los encuestados han considerado que el asesor contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes y el 1.85 %refirió que las respuesta no fueron claras y de facil entendimiento.

PREGUNTA 4			
¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes ?	SI	53	98,15 %
	NO	1	1,85 %
TOTAL		54	100,00 %



	INFORME CONSOLIDADO ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO MES ABRIL 2016		
	GRUPO ATENCION AL USUARIO		
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN		

PREGUNTA 5			
¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted ?	SI	53	98,15 %
	NO	1	1,85 %
TOTAL		54	100,00 %



8.5 SATISFACCION

Por último, respecto a la pregunta **¿Cómo califica nuestro servicio?**, nos ayuda a determinar que el 98.15% de los encuestados encuentran que nuestro servicio es Bueno, el 1.85% de los encuestados lo califican como regular y el 0% lo califican como malo.

PREGUNTA 6			
¿Cómo clasifica nuestro servicio ?	B	53	98,15 %
	R	1	1,85 %
	M	0	0,00 %
TOTAL		54	100,00 %



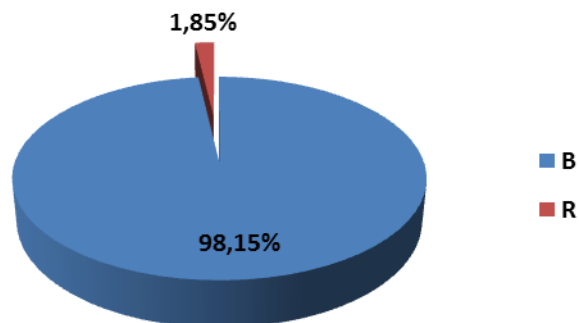
**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO
MES ABRIL 2016**

GRUPO ATENCION AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



PREGUNTA 6



8.6. CANTIDAD DE HOMBRES Y MUJERES QUE CALIFICARON NUESTRO SERVICIO

En lo concerniente a “¿Cantidad de hombres y mujeres que calificaron nuestro servicio? De las 54 encuestas realizadas en las diferentes regionales, se tiene que 36 son hombres que corresponde a un 66.67% y 18 son mujeres y corresponde al 33.33% del total de los encuestados durante el mes de Abril.

TOTAL ENCUESTADOS			
¿Cantidad de hombres y mujeres que calificaron nuestro servicio?	MUJERES	18	33,33
	HOMBRES	36	66,67
TOTAL		54	100,00



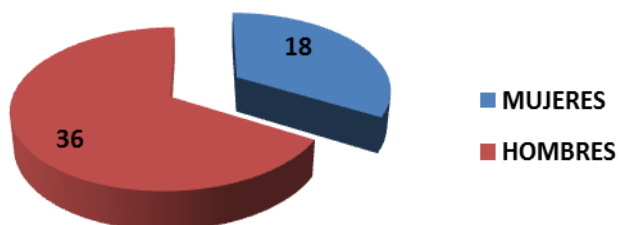
**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO
MES ABRIL 2016**

GRUPO ATENCION AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



TOTAL ENCUESTADOS



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

De las 54 personas encuestadas en el mes de Abril del presente año, 18 son mujeres, correspondiendo al 33.33% del total de la población muestra, quienes consideraron nuestro servicio como bueno con un 100%.

PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES ENCUESTADAS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	18	100,00 %
	R	0	0,00 %
	M	0	0,00 %
TOTAL		18	100,00 %



INFORME CONSOLIDADO ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO MES ABRIL 2016

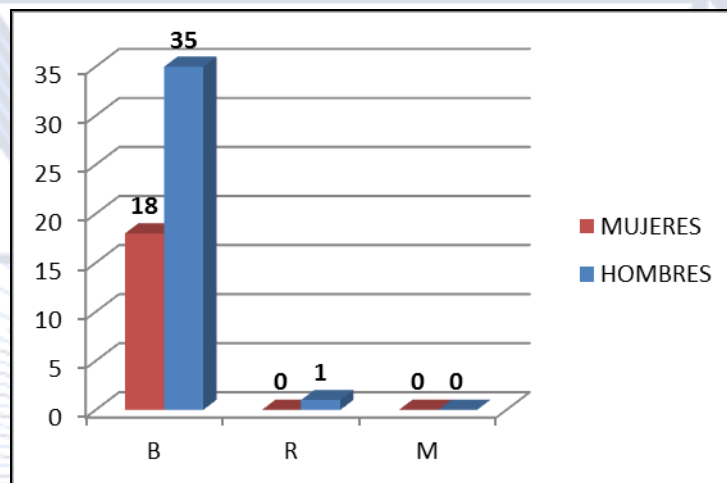


GRUPO ATENCION AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO

¿Cómo califica nuestro servicio?	B	35	97,22 %
	R	1	2,78 %
	M	0	0,00 %
TOTAL		36	100,00 %



9. CONCLUSIONES

Una vez efectuado el análisis de las encuestas practicadas a la población muestra que elevaron alguna P.Q.R.S. a la entidad, en las diferentes regionales podemos concluir que:

- Aunque la muestra analizada sigue siendo baja, toda vez que la articulación con los Grupos Regionales de Protección para la Atención al Usuario, inicio a finales del mes de septiembre del año 2015 aunado a los problemas técnicos presentados en la red, se percibe que se está realizando una buena gestión
- Los solicitantes y beneficiarios del Programa que elevaron alguna PQRS ante las regionales, conocen los canales para elevar las mismas, como quiera que el 92.59% de los encuestados ya había impetrado con anterioridad algún tipo de solicitud.
- Se vislumbra que el servicio prestado por los regionales con el apoyo de los Asesores del Grupo de Atención al Usuario en Bogotá ha sido oportuno, claro y eficiente.

	INFORME CONSOLIDADO ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO MES ABRIL 2016	
	GRUPO ATENCION AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

10. ACTIVIDADES DE MEJORA

- Realizar seguimiento a cada una de las Regionales sobre la información ya socializada, con el fin que se practiquen las encuestas y envíen oportunamente el consolidado mensual, para así reflejar la gestión realizada a las PQRS recepcionadas en cada una de sus sedes en los informes estadísticos elaborados.

Elaboró: Liliana Giraldo Trujillo – Contratista GAU
 Revisó: Nazly Esmeralda Salinas Camargo – Oficial de Protección Coordinadora GAU
 Aprobó: María Jimena Yañez Gelvez

