



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN – UNP

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

**BOGOTÁ D.C
AGOSTO 31 DE 2017**



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



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

1. PRESENTACION

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

2. OBJETIVO DE LA ENCUESTA

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

3. FICHA TÉCNICA

3.1 Definición de las Variables a Evaluar

PARTICIPACIÓN:	Determinar si los usuarios han elevado alguna PQRSD a la entidad.
RAPIDEZ:	Oportunidad en la respuesta de una solicitud hecha por el ciudadano. Entre mayor sea la oportunidad en la respuesta mejor será la satisfacción de nuestro usuario.
DOMINIO:	Hace referencia a la seguridad y veracidad de la información otorgada o manifestada al ciudadano.
ORIENTACION:	Consiste en informar y guiar a un ciudadano de una manera efectiva y adecuada sobre la necesidad planteada.
PERCEPCIÓN:	Determinar cuál es la apreciación de los ciudadanos frente a la calidad de los canales de atención en la entidad
SATISFACCIÓN:	Indicador promedio, qué siente o percibe el ciudadano sobre el servicio prestado.

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

3.2 Preguntas Encuesta

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

3.3 Muestra

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

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



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



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

TABULACION DE ENCUESTAS

**TABULACION DE ENCUESTAS BOGOTA
PERIODO AGOSTO DE 2017**

Encuesta No.	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Sexo
1	NO	5	4	SI	SI	4	B	F
2	SI	5	5	SI	SI	4	B	M
3	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
4	NO	5	4	SI	SI	5	B	F
5	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
6	NO	4	4	SI	SI	4	B	M
7	SI	4	5	SI	SI	4	B	F
8	SI	5	5	SI	SI	4	B	M
9	SI	4	4	SI	SI	4	B	M
10	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
11	SI	5	5	SI	SI	4	B	F
12	SI	5	5	SI	SI	4	B	M
13	SI	4	4	SI	SI	5	B	F
14	SI	5	4	SI	SI	5	B	F
15	SI	5	5	SI	SI	5	B	F
16	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
17	SI	5	5	SI	SI	5	B	F
18	SI	4	4	SI	SI	4	B	M
19	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
20	SI	5	5	SI	SI	5	B	F
21	SI	5	5	SI	SI	4	B	M
22	NO	5	5	SI	SI	5	B	F
23	SI	5	4	SI	SI	5	B	F
24	NO	5	5	SI	SI	5	B	M



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



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

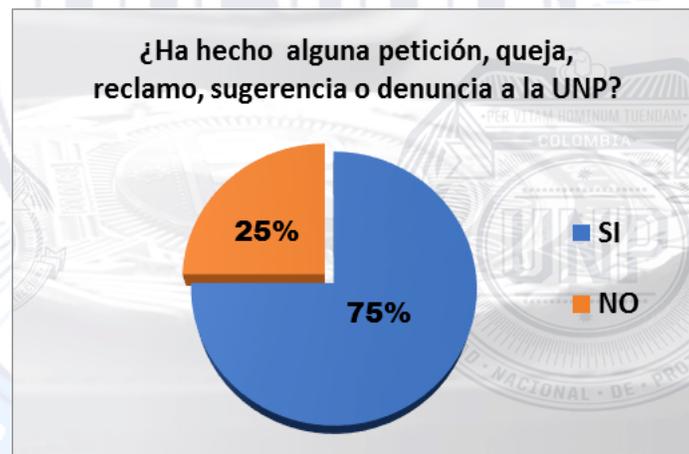
4. RESULTADO ENCUESTA

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 24 personas encuestadas 18 de ellas ya habían elevado una PQRSD ante la entidad, lo cual corresponde al 75% de la población muestra.

Así las cosas el 25% elevó por primera vez una PQRSD ante la entidad.

PREGUNTA 1			
1. ¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo, sugerencia y/o denuncia a la UNP?	SI	18	75%
	NO	6	25%
TOTAL		24	100%





**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES AGOSTO 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	5	21%
	5	19	79%
TOTAL		24	100%





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



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

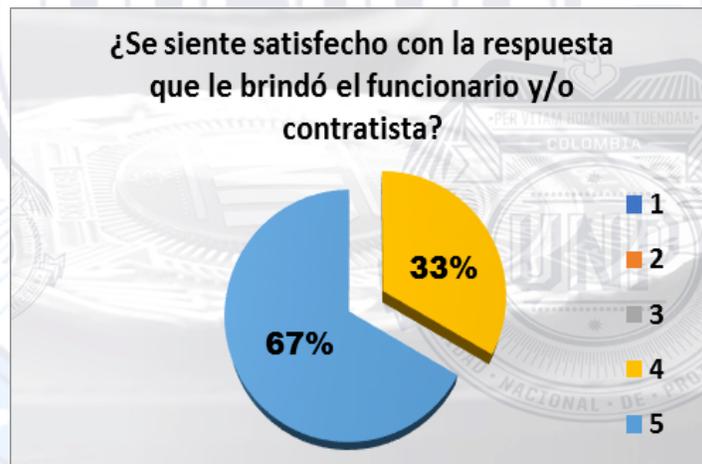
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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 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 este valor a la escala 4 y 5.

PREGUNTA 3			
¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?	1	0	0%
	2	0	0%
	3	0	0%
	4	8	33%
	5	16	67%
TOTAL		24	100%





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



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

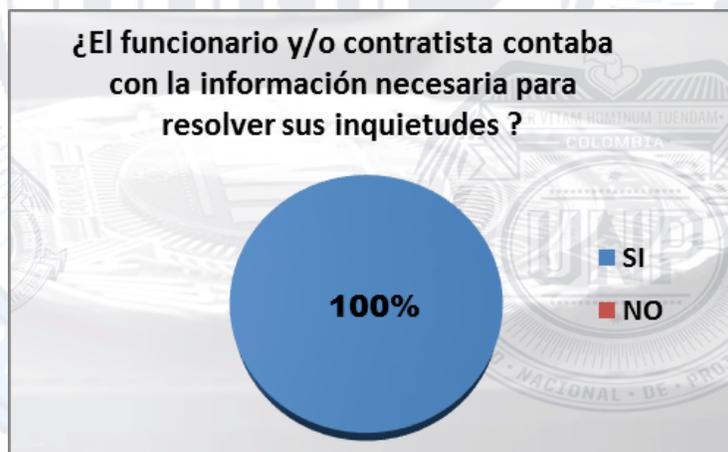
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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 100% de los encuestados han considerado que el asesor contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes y que sus sus respouestas siempre fueron claras y de .

PREGUNTA 4			
¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?	SI	24	100%
	NO	0	0%
TOTAL		24	100%





INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES AGOSTO 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	24	100%
	NO	0	0%
TOTAL		24	100%

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





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



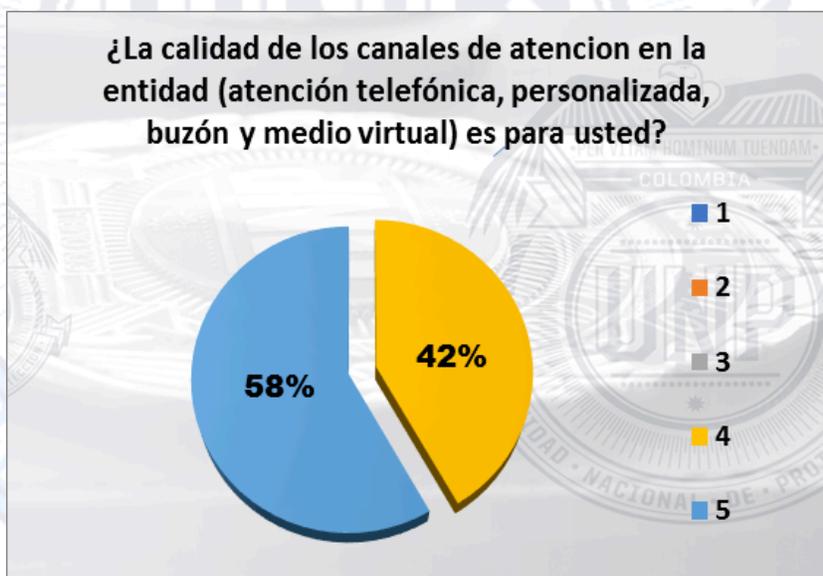
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

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: podemos determinar que de las 24 personas encuestadas el 100% consideran que los canales de atención de la entidad son buenos.

PREGUNTA 6			
¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para usted?	1	0	0%
	2	0	0%
	3	0	0%
	4	10	42%
	5	14	58%
TOTAL	24	100%	





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



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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 100% de los encuestados encuentran que nuestro servicio es Bueno.

PREGUNTA 7			
¿Cómo clasifica nuestro servicio?	B	24	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
TOTAL		24	100%





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



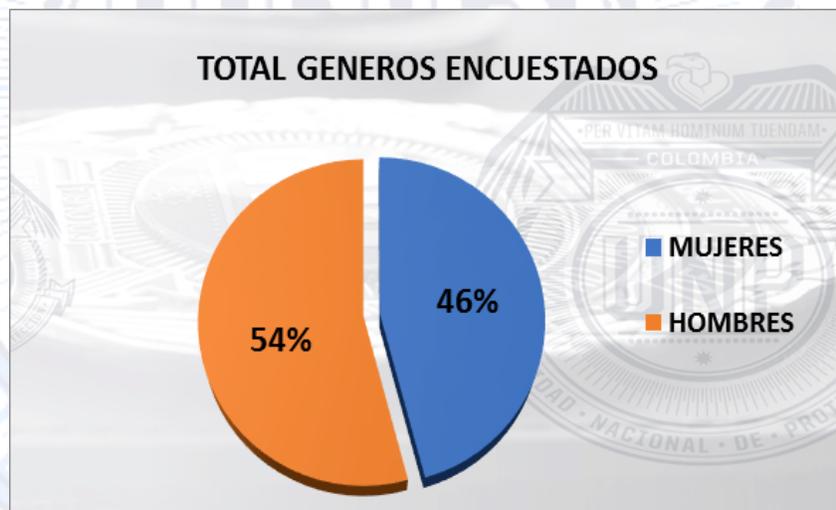
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

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 37 encuestas realizadas, 13 son mujeres que corresponde a un 35%, y 24 son hombres, que corresponde al 65% del total de los encuestados durante el mes de Junio.

TOTAL, ENCUESTADOS		
MUJERES	11	46%
HOMBRES	13	54%
TOTAL	24	100,00%





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



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

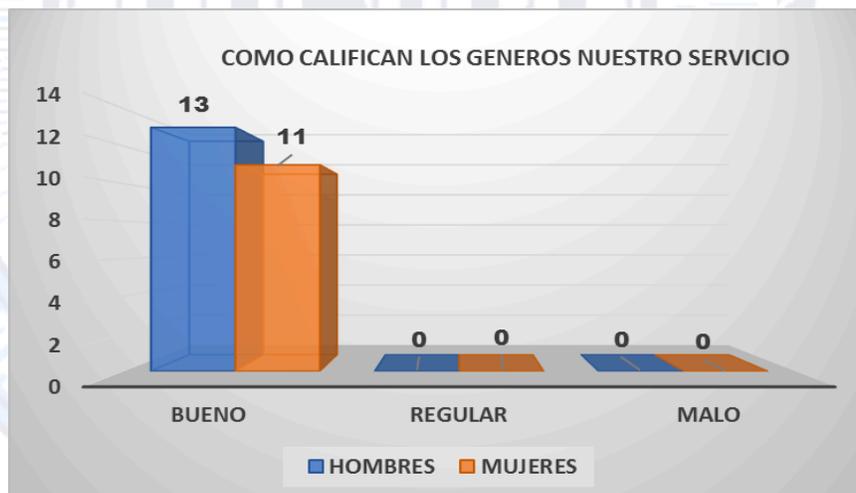
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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

De las 37 personas encuestadas en el mes de agosto del presente año, 13 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	11	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
TOTAL		11	100%

PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	13	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
TOTAL		13	100%





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



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

6. ENCUESTAS DE SATISFACCION EN GRUPOS REGIONALES DE PROTECCION

Como es de suma importante para el Grupo de Atención al Ciudadano y para la Entidad saber la percepción que tiene el usuario o beneficiario frente a la gestión ejecutada con sus PQRSD, por parte e los Grupos Regionales de Protección de la UNP; durante el mes de agosto se consolidó la encuesta de satisfacción a cada una de las personas atendidas en los Grupos Regionales de Protección de: Toribio, Medellín, Ibagué, Pereira, Buenaventura, Montería, Neiva y Cucuta, diligenciando un total de 37 encuestas.

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

PERIODO AGOSTO DE 2017									
Encuesta No.	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Sexo	SEDE
1	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	TORIBIO
2	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	MEDELLIN
3	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	MEDELLIN
4	SI	5	5	SI	SI	4	B	M	MEDELLIN
5	SI	4	5	SI	SI	5	B	M	MEDELLIN
6	SI	5	1	NO	SI	4	B	M	MEDELLIN
7	SI	5	5	SI	SI	4	B	M	MEDELLIN
8	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	MEDELLIN
9	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	IBAGUE
10	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	IBAGUE
11	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	IBAGUE
12	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	IBAGUE
13	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	IBAGUE
14	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	IBAGUE
15	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	PEREIRA



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



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

16	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	PEREIRA
17	SI	4	5	SI	SI	4	B	M	B/VENTURA
18	SI	5	5	SI	SI	4	B	M	B/VENTURA
19	SI	5	4	SI	SI	4	B	M	B/VENTURA
20	NO	4	4	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
21	SI	4	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
22	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
23	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
24	SI	4	4	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
25	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
26	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
27	NO	2	1	NO	NO	5	R	M	B/VENTURA
28	SI	5	5	SI	SI	4	B	M	B/VENTURA
29	SI	5	5	SI	SI	4	B	F	B/VENTURA
30	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	MONTERIA
31	SI	4	4	NO	SI	4	R	F	MONTERIA
32	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	NEIVA
33	SI	4	4	SI	SI	4	B	F	CUCUTA
34	SI	4	4	SI	SI	4	B	M	CUCUTA
35	SI	4	3	SI	SI	3	R	M	CUCUTA
36	SI	4	4	SI	SI	3	B	M	CUCUTA
37	SI	4	4	SI	SI	4	B	M	CUCUTA



INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES AGOSTO DE 2017



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

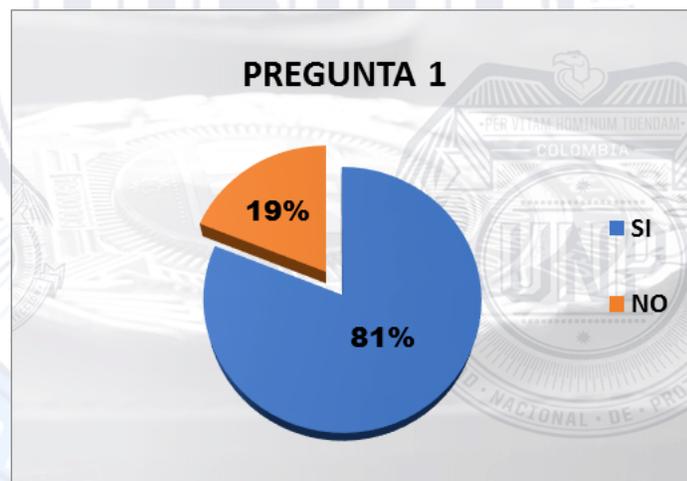
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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 37 personas encuestadas en el periodo, el 81% de ellas ya habían elevado una PQRSD ante la entidad y el 19% no lo había hecho.

PREGUNTA 1			
¿He hecho alguna petición, queja, reclamo, sugerencia y/o denuncia a la UNP?	SI	30	81%
	NO	7	19%
TOTAL		37	100%





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



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

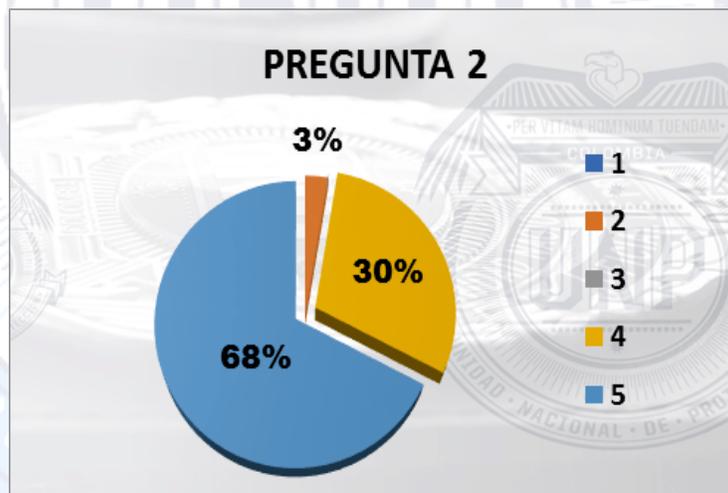
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

7.2 OPORTUNIDAD

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

El 95% de los encuestados han considerado que las respuestas dadas a las PQRSD elevada ante la entidad, fueron oportunas, lo que corresponde a la escala 5 y 4 antes referida.

PREGUNTA 2			
¿La respuesta a su solicitud fue respondida oportunamente?	1	0	0%
	2	1	3%
	3	0	0%
	4	11	30%
	5	25	68%
TOTAL		37	100%





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



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

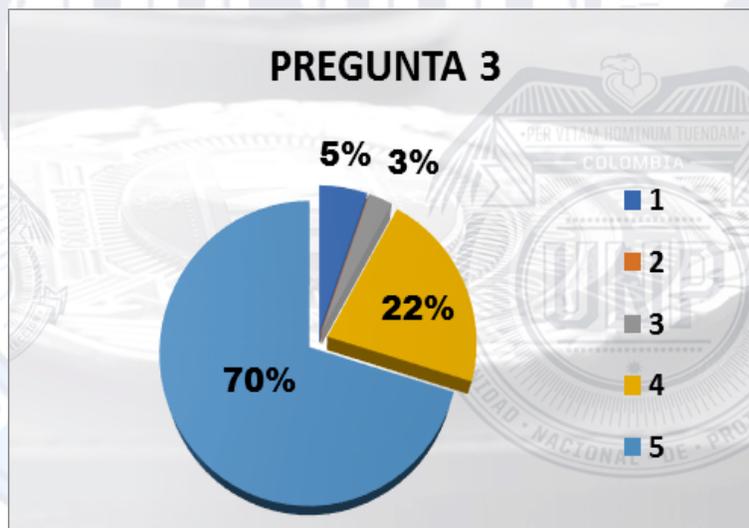
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

7.3 ORIENTACION

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

El 92% 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, el 3% la calificó como 3 y el 5% con la valoración mas baja que es 1.

PREGUNTA 3			
¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?	1	2	5%
	2	0	0%
	3	1	3%
	4	8	22%
	5	26	70%
TOTAL		37	100%





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



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

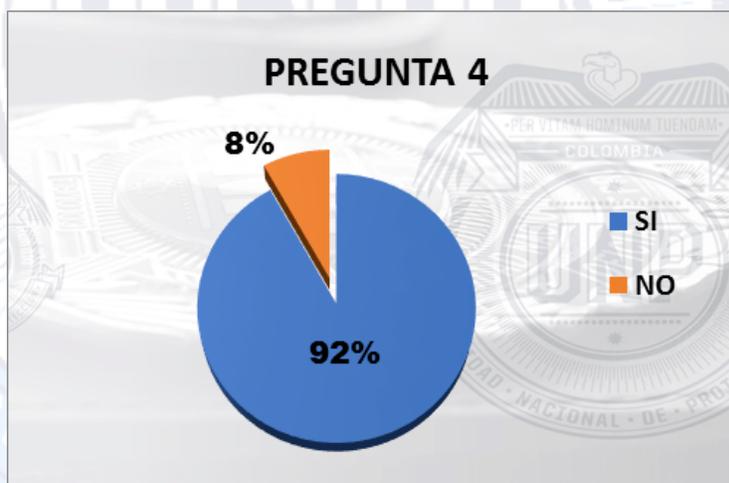
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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 92% de los 37 encuestados en regionales han considerado que el asesor contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes y el 97% 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	34	92%
	NO	3	8%
TOTAL		37	100%





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

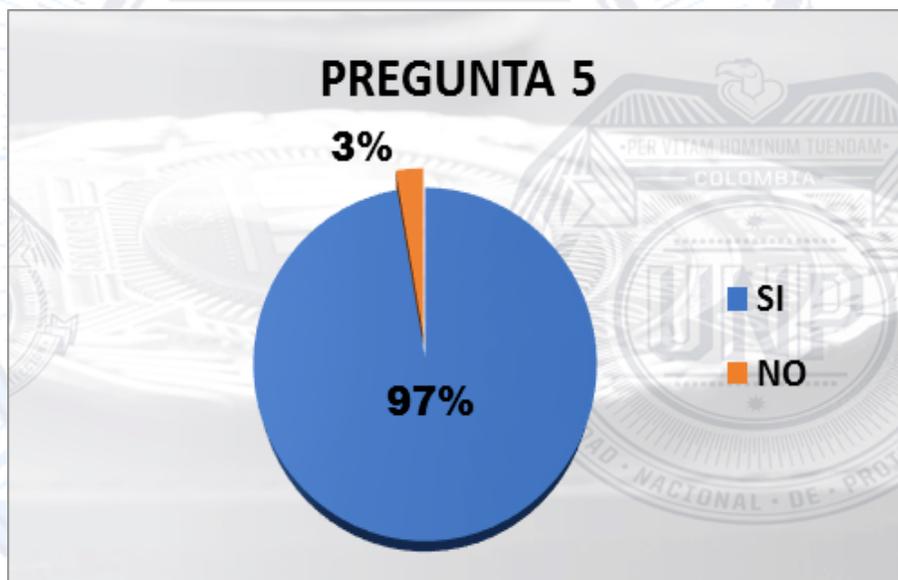


GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

PREGUNTA 5

¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?	SI	36	97%
	NO	1	3%
	N.R.	0	0%
TOTAL		37	100%





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



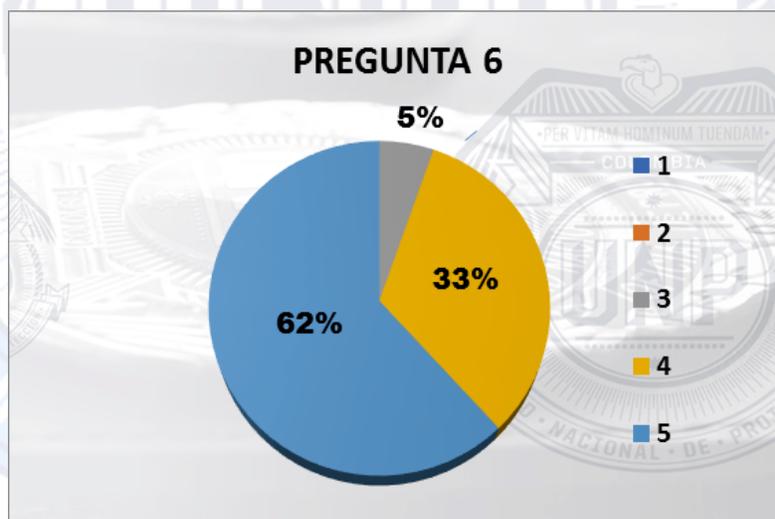
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

7.5 PERCEPCION

A la pregunta **La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica y personalizada, buzón de sugerencias y medio virtual es para usted?**, podemos determinar que de las 37 personas encuestadas. el 94% consideran que los canales de atención de la entidad son buenos, los califican con 4 y 5, dos (02) lo califican como regular que corresponde al 5%.

PREGUNTA 6			
¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para usted?	1	0	0%
	2	0	0%
	3	2	5%
	4	12	33%
	5	23	62%
TOTAL		37	100%





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



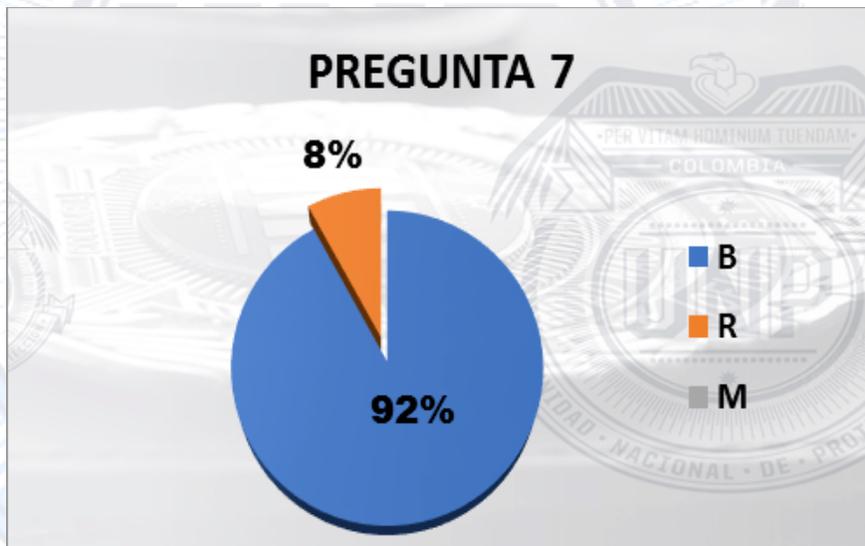
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

7.6 SATISFACCION

Por último, respecto a la pregunta **¿Cómo califica nuestro servicio?**, nos ayuda a determinar que el 92% de los encuestados encuentran que nuestro servicio es Bueno y el 8% refirieron que el servicio para ellos es regular.

PREGUNTA 7			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	34	92%
	R	3	8%
	M	0	0%
TOTAL		37	100%





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



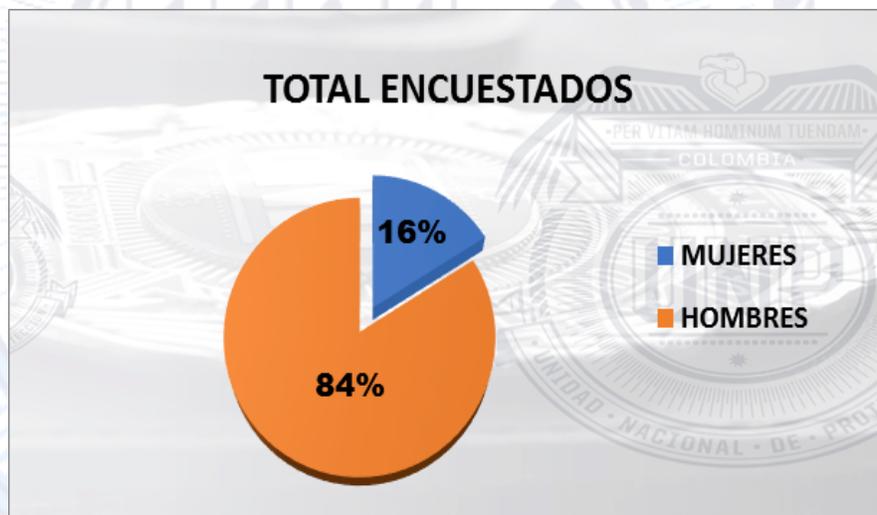
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

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 37 encuestas realizadas en los GURP ubicados en : Cauca-Toribio, Medellín, Ibagué, Pereira, Buenaventura, Montería, Neiva y Cucuta, se tiene que 6 son mujeres que corresponde al 16% y 31 son hombres que corresponde a un 84% del total de los encuestados durante el mes de agosto.

TOTAL ENCUESTADOS		
MUJERES	6	16%
HOMBRES	31	84%
TOTAL	37	100%





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



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

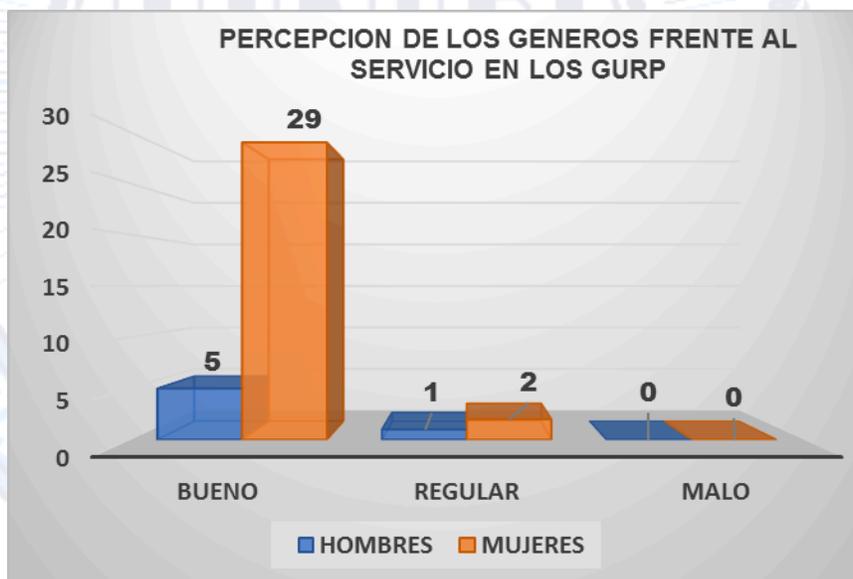
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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

De las 37 personas encuestadas en las diferentes sedes de la entidad a nivel nacional durante el mes de agosto del presente año, cinco (5) son mujeres, y el 83% de ellas calificaron nuestro servicio como bueno, y solo una (1) mujer califico nuestro servicio como regular, que corresponde al 17%.

PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES ENCUESTADAS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	5	83%
	R	1	17%
	M	0	0%
TOTAL		6	100%

PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	29	94%
	R	2	6%
	M	0	0%
TOTAL		31	100%





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



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

8. CONCLUSIONES

- Se aprecia que tanto los usuarios de Bogotá como los atendidos en los diferentes Grupos Regionales se sienten satisfechos con las respuestas dadas a sus PQRSD. Lo que evidencia que los colaboradores del Grupo de Atención al Ciudadano, conocen con profundidad los temas relacionados al programa de protección de la entidad y gestionan la información de una manera acertada.
- Se observa que de las 61 personas encuestas durante el mes, cuarenta y ocho (48) ya habían hecho alguna petición, queja, reclamo, sugerencia y/o denuncia a la UNP y 38 de ellas elevó por primera vez una PQRSD ante la Entidad.
- Se percibe dentro del presente periodo que de los 61 encuestados 17 son mujeres de las cuales el 100% en Bogotá y el 83% en regional califican nuestro servicio como bueno y tan solo un 7% en los Grupos Regionales de Protección lo califica como regular.
- En el presente periodo se resalta a los Grupos Regionales de Protección de Medellín y Pereira por el interés mostrado para sugerir el diligenciamiento de la encuesta de satisfacción; como quiera que dentro del presente informe estadístico se incluyeron los formatos tramitados en esas Sedes de la UNP.

	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó:	Aura Teresa Sierra Arguello		31/08/2017
Revisó:	William Eduardo Diago Rivera		31/08/2017
Aprobó:	María Jimena Yañez Gelvez		31/08/2017
Los arribas firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y, por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para firma.			

GSC-FT-10/V1

Oficialización: 15/03/2017