



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN – UNP

**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES ENERO 2018**

BOGOTÁ D.C



**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES ENERO DE 2018**

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	22
9.6 SATISFACCION	23
9.7 CANTIDAD DE HOMBRES Y MUJERES QUE CALIFICARON NUESTRO SERVICIO.....	24
9.8. PERCEPCIÓN DE MUJERES Y HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO EN LAS REGIONALES.....	25
10. CONCLUSIONES	26



**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES ENERO DE 2018**



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 ENERO DE 2018**

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 enero de 2018.

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 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 la Entidad.



**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES ENERO DE 2018**



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

TABULACION DE ENCUESTAS

TABULACION DE ENCUESTAS BOGOTA - ENERO 2018								
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	NO	4	5	SI	SI	5	B	M
3	NO	4	4	SI	SI	5	B	F
4	NO	5	5	SI	SI	4	B	M
5	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
6	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
7	NO	5	5	SI	SI	5	B	F
8	NO	4	5	SI	SI	4	B	F
9	SI	4	4	SI	SI	4	B	F
10	NO	4	5	SI	SI	4	B	F
11	NO	5	5	SI	SI	5	B	F
12	SI	5	5	SI	SI	5	B	F
13	NO	4	5	SI	SI	4	B	F
14	NO	5	5	SI	SI	4	B	F
15	SI	5	5	SI	SI	5	B	F
16	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
17	NO	5	4	SI	SI	4	B	F
18	SI	4	5	SI	SI	5	B	M
19	NO	5	4	SI	SI	5	B	F
20	NO	4	5	SI	SI	4	B	M
21	SI	5	5	SI	SI	5	B	F
22	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
23	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
24	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
25	SI	4	4	SI	SI	4	B	M
26	SI	4	4	SI	SI	4	B	M
27	SI	5	5	SI	SI	5	B	M



**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES ENERO DE 2018**



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

28	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
29	NO	5	5	SI	SI	5	B	F
30	SI	5	5	SI	NO	5	B	F
31	NO	5	5	SI	SI	4	B	M
32	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
33	NO	5	4	SI	NO	5	B	M
34	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
35	SI	4	5	SI	SI	3	B	F
36	NO	5	5	SI	SI	5	B	F
37	NO	5	5	SI	NO	5	B	M





**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES ENERO DE 2018**

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 37 personas encuestadas 18 de ellas ya habían elevado una PQRSD ante la entidad, lo cual corresponde al 49% de la población muestra.

Así las cosas el 51% elevó por primera vez una PQRSD ante la entidad.

PREGUNTA 1			
¿He hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?	SI	18	49%
	NO	19	51%
TOTAL		37	100%



INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES ENERO DE 2018



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	11	30%
	5	26	70%
TOTAL		37	100%



INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES ENERO DE 2018



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 por el colaborador, 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	7	19%
	5	30	81%
TOTAL		37	100%



**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES ENERO DE 2018**



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 en Bogotá, han considerado que el asesor contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes, el 92% manifestó que las respuestas dadas por el asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento, el 8% declararon que las respuestas del asesor no fueron claras.

PREGUNTA 4			
¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?	SI	37	100%
	NO	0	0%
TOTAL		37	100%



INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES ENERO DE 2018



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	34	92%
	NO	3	8%
TOTAL		37	100%





INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES ENERO DE 2018



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

4.6 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 37 personas encuestadas en Bogotá, 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 de sugerencias y medio virtual) es para usted?	1	0	0%
	2	0	0%
	3	1	2%
	4	11	30%
	5	25	68%
TOTAL		37	100%



INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES ENERO DE 2018



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

4.7 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	37	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
TOTAL		37	100%



**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES ENERO DE 2018**

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 17 son mujeres, que corresponde a un 46%, y 20 son hombres, que corresponde al 54% del total de los encuestados durante el mes de enero de 2018.

TOTAL, ENCUESTADOS		
MUJERES	17	46%
HOMBRES	20	54%
TOTAL	37	100%



**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES ENERO DE 2018**

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 15 personas encuestadas en Bogotá en el mes de enero del presente año, 4 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	4	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
TOTAL		4	100%

PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	11	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
TOTAL		11	100%



**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES ENERO DE 2018**



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 PQRSD, por parte de los colaboradores asignados a los Grupos Regionales de Protección de la UNP; durante el mes de enero de 2018 diligenciaron cincuenta y tres encuestas en las ciudades de: Medellín, Cartagena, Neiva, Ibagué, Bucaramanga, Cucuta, Pasto y Buenaventura.

TABULACION DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS POR LOS GURP

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	MEDELLIN
2	SI	1	1	NO	SI	5	B	M	MEDELLIN
3	NO	4	5	SI	SI	4	B	F	CARTAGENA
4	NO	4	5	SI	SI	5	B	F	CARTAGENA
5	NO	4	5	SI	SI	5	B	M	CARTAGENA
6	SI	3	4	SI	SI	4	B	M	CARTAGENA
7	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	CARTAGENA
8	NO	5	5	SI	SI	5	B	F	NEIVA
9	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	NEIVA
10	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	NEIVA
11	SI	4	4	SI	SI	4	B	F	NEIVA
12	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	NEIVA
13	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	NEIVA
14	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	NEIVA
15	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	NEIVA
16	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	NEIVA
17	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	NEIVA
18	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	NEIVA
19	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	NEIVA
20	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	NEIVA
21	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	NEIVA
22	SI	2	5	SI	SI	5	B	M	NEIVA



INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES ENERO DE 2018



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

23	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	NEIVA
24	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	IBAGUE
25	SI	4	4	SI	SI	4	B	F	IBAGUE
26	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	IBAGUE
27	SI	5	4	SI	SI	5	B	M	IBAGUE
28	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	B/MANGA
29	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	B/MANGA
30	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/MANGA
31	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/MANGA
32	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/MANGA
33	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/MANGA
34	SI	4	4	SI	SI	4	B	M	CUCUTA
35	SI	4	4	SI	SI	4	R	M	CUCUTA
36	NO	4	4	SI	SI	4	R	M	CUCUTA
37	SI	4	4	SI	SI	5	B	M	CUCUTA
38	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	CUCUTA
39	SI	4	4	SI	SI	4	B	M	CUCUTA
40	SI	4	4	SI	SI	4	R	M	CUCUTA
41	SI	5	5	SI	SI	4	B	F	PASTO
42	SI	4	4	SI	SI	4	B	M	PASTO
43	SI	5	5	SI	SI	1	B	F	PASTO
44	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	PASTO
45	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
46	NO	5	5	SI	SI	4	B	M	B/VENTURA
47	SI	5	5	SI	SI	4	B	F	B/VENTURA
48	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
49	NO	5	5	SI	SI	5	B	F	B/VENTURA
50	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
51	SI	5	5	SI	SI	4	B	F	B/VENTURA
52	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
53	SI	4	4	SI	SI	4	B	M	B/VENTURA



**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES ENERO DE 2018**



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 53 personas encuestadas en el mes de enero de 2018, el 77% de ellas ya habían elevado una PQRSD ante la entidad y el 23% lo hizo por primera vez.

PREGUNTA 1			
¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?	SI	41	77%
	NO	12	23%
TOTAL		53	100%



**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES ENERO DE 2018**

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 94% de los encuestados han considerado que las respuestas dadas a las PQRSD elevada ante la entidad, fueron oportunas, esto corresponde a la escala 5 y 4 antes referida, Tres (3) de los encuestados calificaron las escalas 1,2,3 en lo referente a lo oportuna que fue sur respuesta con 1, que corresponde al 6%.

PREGUNTA 2			
¿La respuesta a su Solicitud fue oportuna?	1	1	2%
	2	1	2%
	3	1	2%
	4	13	23%
	5	37	71%
TOTAL	53	100%	



INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES ENERO DE 2018



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

7.3 ORIENTACION

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

El 98% de los encuestados han considerado que se siente satisfecho con la respuesta brindada, lo cual deviene de la debida orientación que ha dado el asesor en cada caso, correspondiendo a la valoración 4 y 5 de la escala, un 2% contesto que se siente insatisfecho con la respuesta dada.

PREGUNTA 3			
¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?	1	1	2%
	2	0	0%
	3	0	0%
	4	12	23%
	5	40	75%
TOTAL		53	100%



**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES ENERO DE 2018**



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 98% de los 53 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, solo una persona respondió negativamente, lo que equivale al 2%

PREGUNTA 4			
¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?	SI	52	98%
	NO	1	2%
TOTAL		53	100%



**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES ENERO DE 2018**



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

El 100% de los encuestados afirmaron que las respuestas brindadas por los asesores siempre fueron claras y de fácil entendimiento para ellos.

PREGUNTA 5			
¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?	SI	53	100%
	NO	0	0%
TOTAL		53	100%



INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES ENERO DE 2018



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 53 personas encuestadas durante el mes de enero de 2018 en los Grupos Regionales de Protección, el 98% consideró que los canales de atención de la entidad son buenos, los califican con 4 y 5, solo una persona lo califico desfavorablemente correspondiendo al 2%.

PREGUNTA 6			
¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón de sugerencias y medio virtual) es para usted?	1	1	2%
	2	0	0%
	3	0	0%
	4	15	28%
	5	37	70%
TOTAL		53	100%



INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES ENERO DE 2018



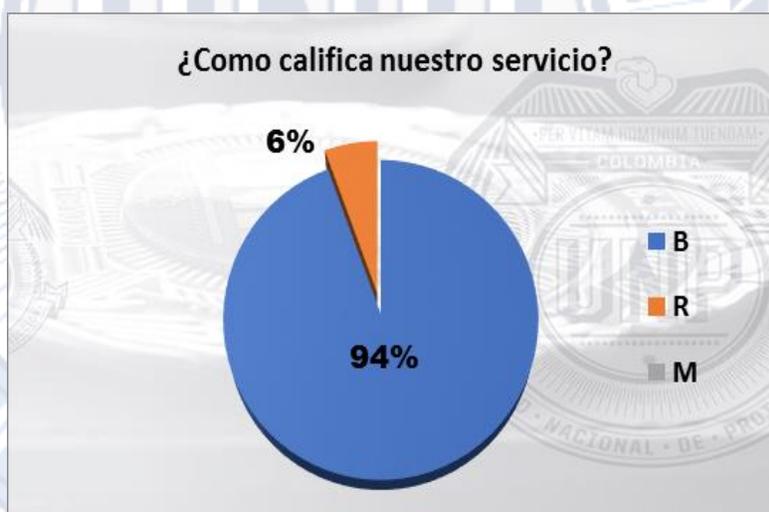
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

7.6 SATISFACCION

Por último, respecto a la pregunta **¿Cómo califica nuestro servicio?**, se analiza que el 94% del total de los encuestados en las diferentes regionales de la UNP, encuentran que nuestro servicio es Bueno, tres (3) personas lo calificaron como regular, esto equivale 6%.

PREGUNTA 7			
¿Cómo clasifica nuestro servicio?	B	50	94%
	R	3	6%
	M	0	0%
TOTAL		53	100%





**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES ENERO DE 2018**

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 53 encuestas realizadas en los GURP ubicados en: Medellín, Cartagena, Neiva, Ibagué, Bucaramanga, Cucuta, Pasto y Buenaventura; se tiene que 19 son mujeres que corresponde al 36% y 34 son hombres que corresponde a un 64% del total de los encuestados durante el mes de enero de 2018.

TOTAL, ENCUESTADOS		
MUJERES	19	36%
HOMBRES	34	64%
TOTAL	53	100%



**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES ENERO DE 2018**



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 53 personas encuestadas en las diferentes sedes de la entidad a nivel nacional durante el mes de enero de 2018, diecinueve (19) 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	19	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
TOTAL		19	100%

PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	31	91%
	R	3	9%
	M	0	0%
TOTAL		34	100%



**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES ENERO DE 2018**



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

8. CONCLUSIONES

- Dentro de las 90 encuestas diligenciadas tanto en Bogotá como en los Grupos Regionales a nivel nacional, 36 encuestas corresponden a mujeres y el 100% de ellas considera que nuestro servicio es bueno.
- Así mismo se vislumbra que 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 que brinda el enlace de PQRS adscrito al Grupo de Atención al Ciudadano en Bogotá, al dar respuesta a su requerimiento de manera oportuna, clara y eficiente.
- En lo referente al indicador de percepción el cual nos permite determinar la calidad que tienen los canales de atención de la entidad para impetrar una PQRS; tenemos que de los 53 encuestados en los Grupos regionales de Protección, sobre esta pregunta, Uno (01) de los encuestados lo calificaron con Uno (1) que es la más baja y corresponde al 4% ; esta calificación deja en evidencia que se están presentando inconvenientes en la recepción de llamadas como quiera que con la retroalimentación dada por los entrevistados que calificaron los canales como malos; manifestaron que la comunicación con la UNP es difícil porque nunca contestan los teléfonos.
- En lo atinente a lo calificado para las variables de Orientación: **¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?**, y para la variable de Dominio, **¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?** Se analiza que, de las 53 encuestas diligenciadas en los GURP, dos (2) de los encuestados la califico con la más baja puntuación y una vez efectuado el seguimiento los ciudadanos manifiestan su inconformismo en que la gestión dada a su petición fue tardía y no colma sus expectativas de protección.
- El 6% de los encuestados de las regionales de la UNP califican nuestro servicio como regular, es importante ante esta calificación manifestar que por información recogida con algunos de los encuestados manifestaron que calificaron mal el servicio por cuanto el trámite que se le da en los diferentes niveles a su protección, no colma sus expectativas o se presentan retrasos en el cumplimiento de lo resuelto para ellos.

	Nombre	Firma	Fecha
Elaboró:	Aura Teresa Sierra Arguello		06/02/2018
Revisó:	William Eduardo Diago Rivera		06/02/2018
Aprobó:	Maria Eugenia Navarro Perez		06/02/2018
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.			