



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

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN – UNP

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

**BOGOTÁ D.C
FEBRERO 5 DE 2018**



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

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



TABLA DE CONTENIDO

1. PRESENTACIÓN.....	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
6. ENCUESTAS DE SATISFACCION EN GRUPOS REGIONALES DE PROTECCION	16
7. ANÁLISIS ENCUESTA EFECTUADA EN LOS GURP	18
7.1 PARTICIPACION	18
7.2 OPORTUNIDAD	21
7.3 ORIENTACION	22
7.4 DOMINIO	23
7.5 PERCEPCION	25
7.6 SATISFACCION	26
7.7 CANTIDAD DE HOMBRES Y MUJERES QUE CALIFICARON NUESTRO SERVICIO.....	27
7.8. PERCEPCIÓN DE MUJERES Y HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO EN LAS REGIONALES.....	28
8. CONCLUSIONES	29



**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES FEBRERO 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 Que 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 FEBRERO 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 febrero 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 esta Entidad.



INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES FEBRERO DE 2018



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

TABULACION DE ENCUESTAS BOGOTA
PERIODO FEBRERO 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	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
3	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
4	NO	4	4	SI	SI	4	B	M
5	NO	4	5	SI	SI	5	B	F
6	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
7	SI	5	5	SI	SI	5	B	F
8	NO	4	4	SI	SI	5	B	F
9	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
10	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
11	SI	5	5	SI	SI	4	B	F
12	NO	4	5	SI	SI	5	B	M
13	NO	4	5	SI	SI	5	B	M
14	NO	4	4	SI	SI	5	B	M
15	SI	5	5	SI	SI	5	B	F
16	NO	4	5	SI	SI	5	B	M
17	NO	5	5	SI	NO	5	B	M
18	NO	4	4	SI	SI	5	B	M
19	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
20	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
21	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
22	SI	5	5	SI	SI	5	B	F
23	SI	5	4	SI	SI	4	B	M



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



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

24	SI	5	4	SI	SI	4	B	M
25	SI	4	4	SI	SI	4	B	M
26	SI	5	5	SI	SI	4	B	M
27	SI	4	4	SI	SI	4	B	M
28	NO	4	5	SI	SI	5	B	M
29	NO	5	5	SI	SI	5	B	F
30	NO	5	5	SI	SI	4	B	F
31	SI	5	5	SI	SI	5	B	F
32	SI	5	5	SI	SI	1	B	M
33	SI	2	5	SI	SI	2	B	LGTBI
34	SI	5	5	SI	SI	5	B	F
35	SI	5	5	SI	SI	4	B	F
36	NO	5	5	SI	SI	5	B	F



INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES FEBRERO DE 2018



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

4. RESULTADO ENCUESTA

PREGUNTA 1			
¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia a la UNP?	SI	18	50%
	NO	18	50%
TOTAL		36	100%

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 36 personas encuestadas 18 de ellas ya habían elevado una PQRSD ante la entidad, lo cual corresponde al 50% de la población muestra.

Así las cosas el 50% elevó por primera vez una PQRSD ante la entidad.



INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES FEBRERO 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 98% 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, una (1) persona la calificó con 2 correspondiendo esto al 3%.

PREGUNTA 2			
¿La respuesta a su Solicitud fue oportuna?	1	0	0%
	2	1	3%
	3	0	0%
	4	11	31%
	5	24	67%
TOTAL		36	100%



INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES FEBRERO 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 sienten satisfechos 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	22%
	5	28	78%
TOTAL		36	100%



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



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

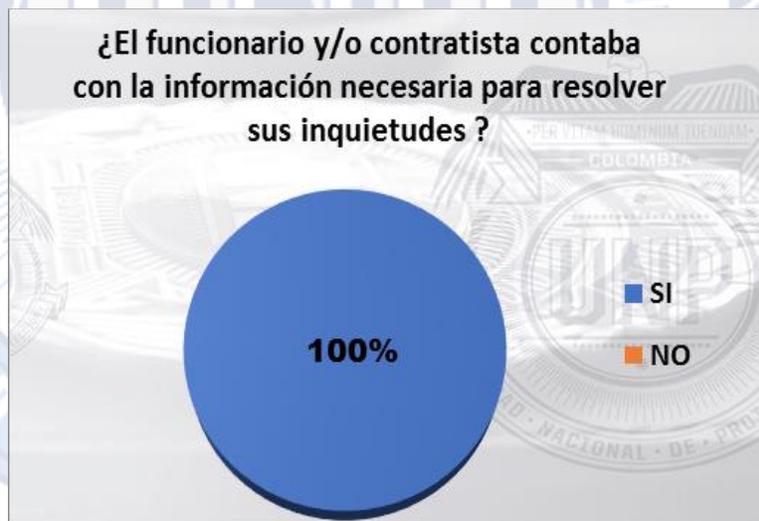
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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 han considerado que el asesor contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes, el 97% ha manifestado que sus sus respuestas siempre fueron claras y de facil entendimiento y al 3% le parece que las respuestas del asesor no fueron claras ni de facil entendimeinto.

PREGUNTA 4			
¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?	SI	36	100%
	NO	0	0%
TOTAL		36	100%





**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES FEBRERO 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	35	97%
	NO	1	3%
TOTAL		36	100%





INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES FEBRERO 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 36 personas encuestadas en Bogotá, el 94% consideran que los canales de atención de la entidad son buenos y el 6% lo 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	1	3%
	2	1	3%
	3	0	0%
	4	9	25%
	5	25	69%
TOTAL		36	100%



INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES FEBRERO 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 en Bogotá encuentran que nuestro servicio es Bueno..

PREGUNTA 7			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	36	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
TOTAL		36	100%



**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES FEBRERO 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 y otros géneros que calificaron nuestro servicio?”, tenemos que, de las 36 encuestas realizadas 12 son mujeres que corresponde a un 33%, y 23 son hombres, que corresponde al 64% y el 3% corresponde al género LGTBI, del total de los encuestados durante el mes de febrero.

TOTAL, ENCUESTADOS		
MUJERES	12	33%
HOMBRES	23	64%
LGTBI	1	3%
TOTAL	36	100%



**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES FEBRERO 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 47 personas encuestadas en Bogotá en el mes de febrero 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	12	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
TOTAL		12	100%

PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	23	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
TOTAL		23	100%

PERCEPCIÓN DE OTROS GENEROS ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	1	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
TOTAL		1	100%



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

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN





**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES FEBRERO 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 febrero diligenciaron treinta y ocho (38) encuestas de satisfacción a las personas que presentaron sus peticiones en las ciudades de: Medellín, Barranquilla, Ibagué, Buenaventura y Cúcuta.

TABULACION DE ENCUESTAS GURP									
Encuesta No.	Encuesta No.	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Sexo	SEDE
1	SI	1	1	NO	SI	5	B	M	MEDELLIN
2	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	MEDELLIN
3	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	B/QUILLA
4	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/QUILLA
5	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/QUILLA
6	N.R.	4	4	SI	SI	5	B	F	B/QUILLA
7	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	B/QUILLA
8	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/QUILLA
9	SI	5	4	SI	SI	4	B	M	B/QUILLA
10	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	B/QUILLA
11	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	IBAGUE
12	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	IBAGUE
13	NO	4	4	SI	SI	4	B	M	IBAGUE
14	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	IBAGUE
15	NO	5	5	SI	SI	5	B	F	IBAGUE
16	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
17	N.R.	5	5	SI	SI	4	B	M	B/VENTURA



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



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

18	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
19	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
20	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
21	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
22	NO	4	5	SI	SI	4	B	M	B/VENTURA
23	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
24	SI	5	5	SI	SI	1	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	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
28	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
29	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
30	NO	5	5	SI	SI	4	B	M	B/VENTURA
31	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
32	N.R.	3	4	SI	SI	4	R	M	CUCUTA
33	SI	4	4	SI	SI	4	B	M	CUCUTA
34	NO	4	4	SI	SI	4	B	M	CUCUTA
35	NO	4	4	SI	SI	4	B	F	CUCUTA
36	SI	4	4	SI	SI	4	B	F	CUCUTA
37	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	CUCUTA
38	SI	4	4	SI	SI	4	B	F	CUCUTA

7. ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS EFECTUADAS EN LOS GRUPOS REGIONALES DE PROTECCIÓN



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



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL 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 38 personas encuestadas en los Grupos Regionales durante el mes de febrero, el 64% de ellas ya habían elevado una PQRSD ante la entidad, el 33% lo realizó por primera vez y el 3% no respondió a esta pregunta.

PREGUNTA 1			
¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?	SI	23	60%
	NO	12	32%
	N.R.	3	8%
TOTAL		36	100%

7.2 OPORTUNIDAD



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



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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, fueron oportunas, esto corresponde a la escala 5 y 4 antes referida, Uno de los encuestados lo calificó con 1, que corresponde al 3% y Uno lo calificó con 3 que pertenece al 3%.

PREGUNTA 2			
¿La respuesta a su Solicitud fue oportuna?	1	1	3%
	2	0	0%
	3	1	3%
	4	8	20%
	5	28	74%
TOTAL		38	100%

7.3 ORIENTACION



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



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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

El 97% de los encuestados han considerado que se siente satisfecho con la respuesta brindada, lo cual deviene de la debida orientación que ha dado el asesor en cada caso, correspondiendo a la valoración 4 y 5 de la escala, uno de los encuestados lo calificó con 1, que corresponde al 3%.

PREGUNTA 3			
¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?	1	1	3%
	2	0	0%
	3	0	0%
	4	9	23%
	5	28	74%
TOTAL		38	100%



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



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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:

De los treinta y seis (36) encuestados en los Grupos Regionales de Protección que contestaron la encuesta en el mes de febrero de 2018, tenemos que el 97% han considerado que el asesor contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes, una (1) de ellas contestó que el funcionario no contaba con la información necesaria para resolver su inquietud, lo que corresponde a un 3%.

El 100% respondieron que las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento.

PREGUNTA 4			
¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?	SI	37	97%
	NO	1	3%
TOTAL		38	100%



**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES FEBRERO 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	38	100%
	NO	0	0%
TOTAL		38	100%



INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES FEBRERO 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 38 personas encuestadas durante el mes de febrero en los Grupos Regionales de Protección, el 97% consideró que los canales de atención de la entidad son buenos, los califican con 4 y 5, uno lo calificó con 1 correspondiendo al 3%.

PREGUNTA 6			
¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para usted?	1	1	3%
	2	0	0%
	3	0	0%
	4	11	29%
	5	26	68%
TOTAL	38	100%	



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



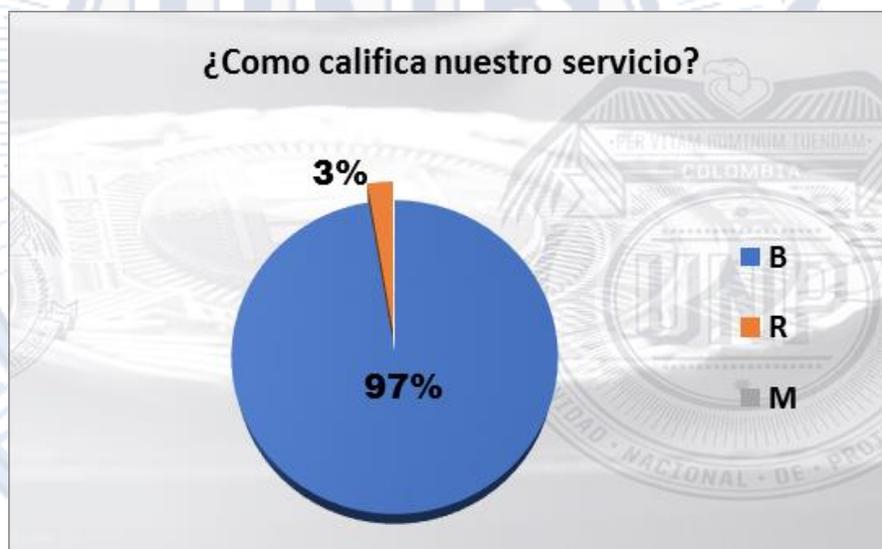
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

7.6 SATISFACCION

Por último, respecto a la pregunta **¿Cómo califica nuestro servicio?**, se analiza que el 97% del total de encuestados en las diferentes regionales de la UNP, encuentran que nuestro servicio es Bueno, una persona calificó nuestro servicio como regular lo que equivale 3%.

PREGUNTA 7			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	37	97%
	R	1	3%
	M	0	0%
TOTAL		38	100%





**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES FEBRERO 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 38 encuestas realizadas en los GURP ubicados en: Medellín, Barranquilla, Ibagué, Buenaventura y Cúcuta; se tiene que 10 son mujeres y corresponde al 26%, 28 son hombres y corresponde al 74% del total de los encuestados durante el mes de febrero.

TOTAL, ENCUESTADOS		
MUJERES	10	26%
HOMBRES	28	74%
TOTAL	38	100,00%



**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES FEBRERO 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 3 personas encuestadas en las diferentes sedes de la entidad a nivel nacional durante el mes de febrero del presente año, diez (10) 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	10	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
TOTAL		10	100%

PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	27	96%
	R	1	4%
	M	0	0%
TOTAL		28	100%



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



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

8. CONCLUSIONES

- Se percibe 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.
- 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 PQRSD; tenemos que de los 74 encuestados durante el mes de febrero de 2018, sobre esta pregunta, 3 de los encuestados lo calificaron con la más baja esto corresponde al 4%. Por el seguimiento efectuado, se observa que su inconformidad no deviene del servicio propiamente prestado por el Asesor del Grupo de Atención al Ciudadano de la UNP, sino a fallas técnicas que se aluden al conmutador dada la demora que se presenta en contestar la llamada, o al tiempo en que tarda la operadora en transferir la llamada a una dependencia.
- Se observa que de las setenta y cuatro (74) encuestas diligenciadas durante el periodo tanto en Bogotá como en los Grupos Regionales de Protección, se tiene que ventidos (22) son mujeres y el 100% de ellas calificaron nuestro servicio como bueno.
- Se destaca como oportuno, claro y eficiente el apoyo brindado por el enlace de PQRSD del Grupo de Atención al Ciudadano en Bogotá con los Grupos Regionales de Protección, ya que esto ha redundado en la reducción las llamadas y atenciones personalizadas de los ciudadanos que se ubican en el nivel regional hacia el nivel central, evitando desplazamientos innecesarios de los beneficiarios, para impetrar su PQRSD..

	Nombre	Firma	Fecha
Elaboró:	Aura Teresa Sierra Arguello		05/02/2018
Revisó:	William Eduardo Diago Rivera		05/02/2018
Aprobó:	Cr. Álvaro Javier López Pabón		05/02/2018
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.			