



**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN – UNP**

**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN AL USUARIO  
MES MAYO 2017**

**BOGOTÁ D.C  
MAYO 31 DE 2017**



**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO  
MES MAYO DEL 2017**



**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

**TABLA DE CONTENIDO**

<b>1. PRESENTACION.....</b>	<b>03</b>
<b>2. OBJETIVO DE LA ENCUESTA .....</b>	<b>03</b>
<b>3. FICHA TÉCNICA .....</b>	<b>03</b>
<b>3.1 DEFINICIÓN DE LA VARIABLES A EVALUAR .....</b>	<b>03</b>
<b>3.2 PREGUNTAS ENCUESTA .....</b>	<b>04</b>
<b>3.3 MUESTRA.....</b>	<b>04</b>
<b>TABULACION DE ENCUESTAS.....</b>	<b>05</b>
<b>4. RESULTADO ENCUESTA .....</b>	<b>07</b>
<b>4.1 PARTICIPACIÓN .....</b>	<b>07</b>
<b>4.2 OPORTUNIDAD .....</b>	<b>08</b>
<b>4.3 ORIENTACION .....</b>	<b>09</b>
<b>4.4 DOMINIO .....</b>	<b>10</b>
<b>4.5 PERCEPCION .....</b>	<b>12</b>
<b>4.6 SATISFACCION .....</b>	<b>13</b>
<b>5. CANTIDAD DE HOMBRES Y MUJERES QUE CALIFICARON NUESTRO SERVICIO .....</b>	<b>14</b>
<b>5.1 PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES Y HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO EN EL GRUPO DE ATENCION AL USUARIO.....</b>	<b>15</b>
<b>8. ENCUESTAS DE SATISFACCION EN GRUPOS REGIONALES DE PROTECCION .....</b>	<b>16</b>
<b>9. ANÁLISIS ENCUESTA EFECTUADA EN LOS GURP .....</b>	<b>18</b>
<b>9.1 PARTICIPACION .....</b>	<b>18</b>
<b>9.2 OPORTUNIDAD .....</b>	<b>19</b>
<b>9.3 ORIENTACION .....</b>	<b>20</b>
<b>9.4 DOMINIO .....</b>	<b>21</b>
<b>9.5 PERCEPCION .....</b>	<b>23</b>
<b>9.6 SATISFACCION .....</b>	<b>24</b>
<b>9.7 CANTIDAD DE HOMBRES Y MUJERES QUE CALIFICARON NUESTRO SERVICIO.....</b>	<b>25</b>
<b>9.8. PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES Y HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO EN LASEGIONALES.....</b>	<b>26</b>
<b>10. CONCLUSIONES .....</b>	<b>27</b>



**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO  
MES MAYO DEL 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 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 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 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.



**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO  
MES MAYO DEL 2017**



**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

**PERCEPCIÓN:** Determinar cuál es la apreciación de los usuarios frente a la calidad de los canales de atención en la entidad

**SATISFACCIÓN:** Indicador promedio, qué siente o percibe el usuario sobre el servicio prestado.

### **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?
- ¿ 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 mayo de 2017.



**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO  
MES MAYO DEL 2017**



**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

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.

**TABULACION DE ENCUESTAS**

TABULACION DE ENCUESTAS GURP PERIODO MAYO DE 2017								
Encuesta No.	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Sexo
1	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
2	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
3	SI	5	5	SI	SI	2	B	M
4	SI	5	5	SI	SI	4	B	M
5	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
6	SI	5	4	SI	SI	5	B	M
8	SI	4	4	SI	SI	3	B	M
9	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
10	SI	5	5	SI	SI	4	B	M
11	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
12	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
13	SI	5	5	SI	SI	4	B	M
14	SI	5	5	SI	SI	4	B	M
15	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
16	SI	5	5	SI	SI	5	B	F
17	NO	4	5	SI	SI	3	B	F
18	NO	5	5	SI	SI	4	B	M



**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO  
MES MAYO DEL 2017**



**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

19	SI	4	4	SI	SI	3	B	M
20	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
21	SI	4	5	SI	SI	5	B	M
22	NO	5	5	SI	SI	4	B	M
23	NO	4	4	SI	SI	4	B	M
24	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
25	SI	5	5	SI	SI	4	B	M
26	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
27	SI	3	3	SI	SI	3	R	M
28	NO	4	5	SI	SI	5	B	M
29	SI	4	4	SI	SI	4	B	F
30	NO	4	4	SI	SI	4	B	M
31	SI	5	5	SI	SI	5	B	F
32	NO	3	4	SI	SI	3	B	M
33	NO	5	5	SI	SI	5	B	F
34	NO	4	4	SI	SI	4	B	M
35	NO	4	4	SI	SI	4	B	M
36	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
37	SI	5	5	SI	SI	4	B	M
38	NO	5	5	SI	SI	4	B	M
39	SI	5	5	SI	SI	5	B	F
40	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
41	SI	5	5	SI	SI	4	B	M
42	SI	5	5	SI	SI	4	B	F
43	SI	4	5	SI	SI	3	B	M
44	SI	5	5	SI	SI	5	B	F
45	NO	4	4	SI	SI	1	B	F
46	SI	5	4	SI	SI	5	B	M
47	NO	5	5	SI	SI	4	B	M
48	SI	5	5	SI	SI	4	B	M
49	SI	5	5	SI	SI	4	B	M
50	SI	5	5	SI	SI	5	B	F



**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO  
MES MAYO DEL 2017**



**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

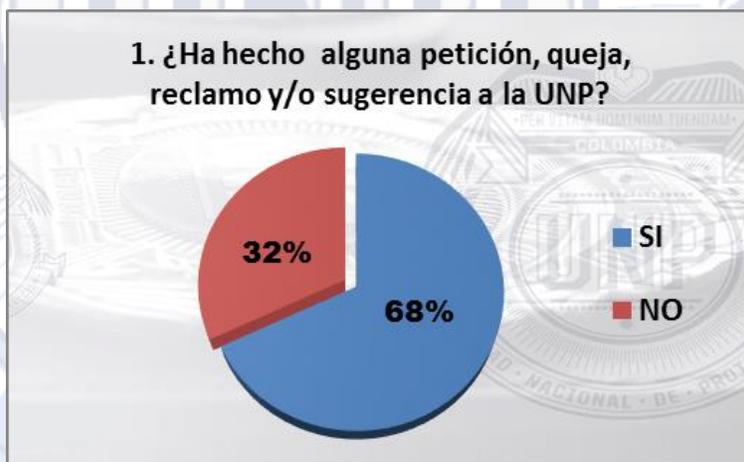
#### 4. RESULTADO ENCUESTA

##### 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 50 personas encuestadas 34 de ellas ya habían elevado una PQRSD ante la entidad, lo cual corresponde al 68% de la población muestra.

Así las cosas el 32% elevó por primera vez una PQRSD ante la entidad.

PREGUNTA 1			
1. ¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?	SI	34	68%
	NO	16	32%
TOTAL		50	100%





**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO  
MES MAYO DEL 2017**



**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO**

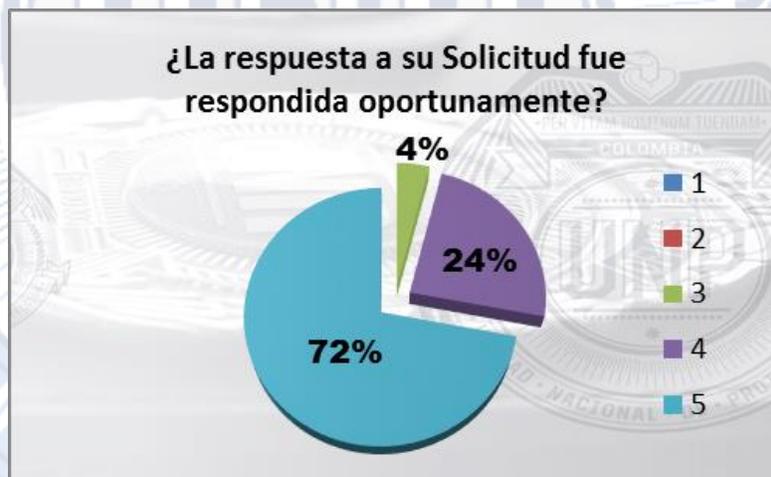
**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

**4.2 OPORTUNIDAD**

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

El 96% de los encuestados han considerado que fue oportuna la respuesta a la PQRSD elevada ante la entidad, lo que corresponde a la escala 5 y 4 antes referida.

<b>PREGUNTA 3</b>			
<b>¿La respuesta a su Solicitud fue respondida oportunamente?</b>	1	0	0%
	2	0	0%
	3	2	4%
	4	12	24%
	5	36	72%
<b>TOTAL</b>		50	100%





**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO  
MES MAYO DEL 2017**



**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO**

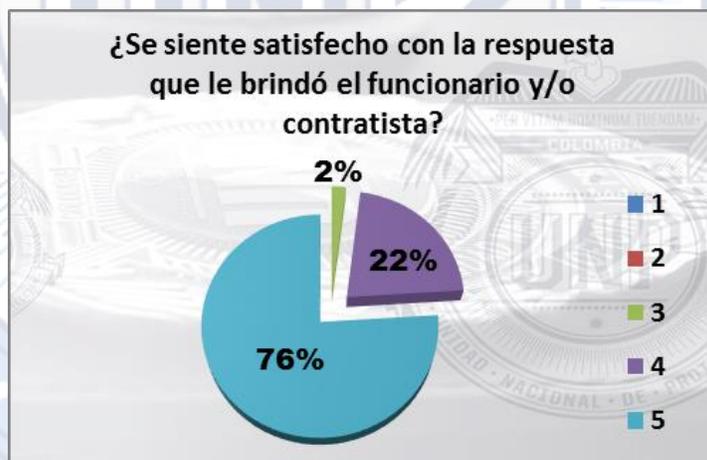
**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

**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 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 este valor a la escala 4 y 5.

<b>PREGUNTA 3</b>			
<b>¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?</b>	1	0	0%
	2	0	0%
	3	1	2%
	4	11	22%
	5	38	76%
<b>TOTAL</b>		50	100%



**4.4 DOMINIO**



**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO  
MES MAYO DEL 2017**



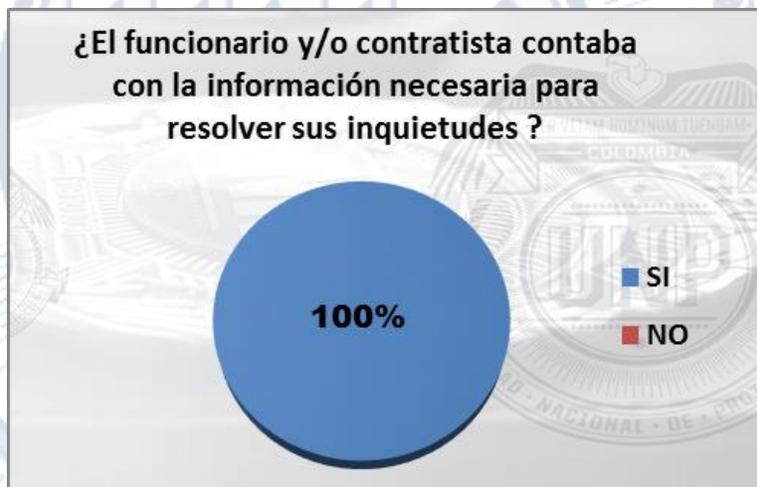
**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**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:

El 100% de los encuestados han considerado que el asesor contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes y el 100% refirieron que las respuestas dadas por los asesores fueron claras y de fácil entendimiento.

<b>PREGUNTA 4</b>			
<b>¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?</b>	SI	50	100%
	NO	0	0%
<b>TOTAL</b>		50	100%





**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO  
MES MAYO DEL 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	50	100%
	NO	0	0%
<b>TOTAL</b>		50	100%

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



**4.5 PERCEPCION**



INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO  
MES MAYO DEL 2017

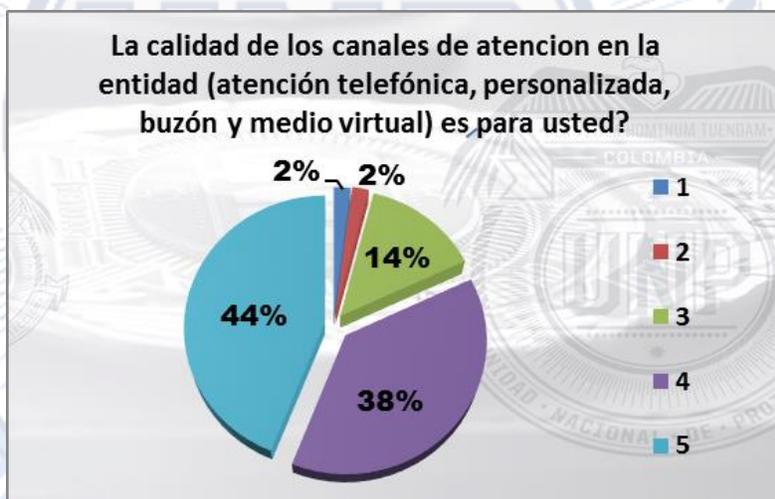


GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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?**, 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 50 personas encuestadas el 96% consideran que los canales de atención de la entidad son buenos, el 4% no se encuentra satisfecho con ellos.

PREGUNTA 6			
¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para usted?	1	1	2%
	2	1	2%
	3	7	14%
	4	19	38%
	5	22	44%
TOTAL		50	100%



#### 4.6 SATISFACCION



**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO  
MES MAYO DEL 2017**



**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

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 98% de los encuestados encuentran que nuestro servicio es Bueno y el 2% considera que es regular.

<b>PREGUNTA 7</b>			
<b>¿Cómo clasifica nuestro servicio?</b>	B	49	98%
	R	1	2%
	M	0	0%
<b>TOTAL</b>		50	100%



**5. CANTIDAD DE GENEROS QUE CALIFICARON NUESTRO SERVICIO**



**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO  
MES MAYO DEL 2017**

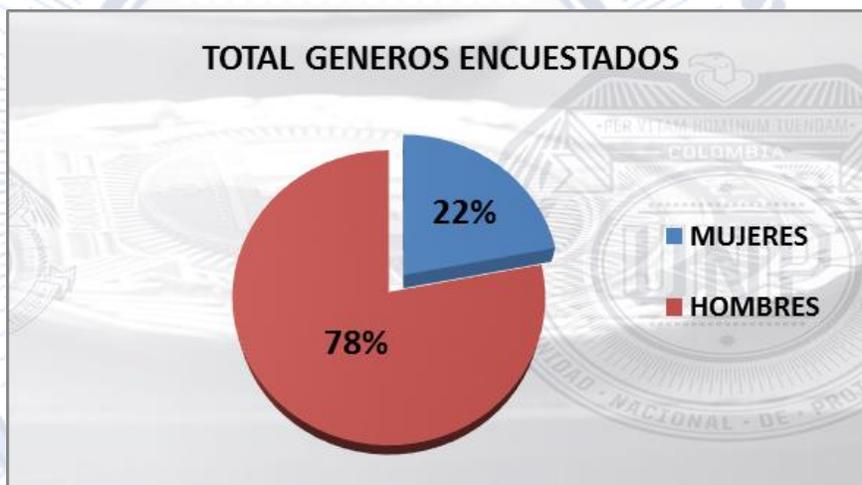


**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

En lo concerniente a “¿Cantidad de hombres, mujeres que calificaron nuestro servicio?”, tenemos que, de las 50 encuestas realizadas, 11 son mujeres que corresponde a un 22%, y 39 son hombres, que corresponde al 78% del total de los encuestados durante el mes de mayo.

<b>TOTAL GENEROS ENCUESTADOS</b>		
<b>MUJERES</b>	11	22%
<b>HOMBRES</b>	39	78%
<b>TOTAL</b>	50	100,00%



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



**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO  
MES MAYO DEL 2017**



**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

De las 50 personas encuestadas en el mes de mayo del presente año, 11 son mujeres, de las cuales el 100% de ellas considera que el servicio brindado en la Unidad Nacional de Protección es bueno.

<b>PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES ENCUESTADAS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO</b>			
<b>¿Cómo califica nuestro servicio?</b>	B	11	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
<b>TOTAL</b>		11	100%

<b>PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO</b>			
<b>¿Cómo califica nuestro servicio?</b>	B	38	97%
	R	1	3%
	M	0	0%
<b>TOTAL</b>		39	100%



**6. ENCUESTAS DE SATISFACCION EN GRUPOS REGIONALES DE PROTECCION**



**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO  
MES MAYO DEL 2017**



**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

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 mayo se consolidó la encuesta de satisfacción a cada una de las personas atendidas en los Grupos Regionales de Protección de: Buenaventura, Ibagué, Montería, Barranquilla, Bucaramanga y Cucuta, realizando un total de 41 encuestas.

**TABULACION DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS POR LOS  
GRUPOS REGIONALES DE PROTECCION – GURP  
PERIODO MAYO DE 2017**

**TABULACION DE ENCUESTAS 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	B/VENTURA
2	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
3	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
4	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
5	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
6	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
7	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
8	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
9	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
10	SI	4	5	SI	SI	3	B	M	B/VENTURA
11	SI	4	5	SI	SI	3	B	F	IBAGUE
12	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	IBAGUE
13	SI	4	4	SI	SI	5	B	M	IBAGUE
14	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	IBAGUE



**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO  
MES MAYO DEL 2017**



**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

15	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	IBAGUE
16	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	MONTERIA
17	SI	4	5	SI	SI	4	B	M	MONTERIA
18	SI	5	5	SI	SI	4	B	F	MONTERIA
19	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	MONTERIA
20	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	MONTERIA
21	SI	5	5	SI	SI	1	M	M	MONTERIA
22	NO	4	5	SI	SI	4	B	F	B/QUILLA
23	NO	4	4	SI	SI	4	B	M	B/QUILLA
24	NO	4	5	SI	SI	4	B	F	B/QUILLA
25	SI	5	5	SI	SI	4	B	F	B/QUILLA
26	SI	4	4	SI	SI	4	B	M	B/QUILLA
27	SI	4	5	SI	SI	4	B	M	B/QUILLA
28	SI	4	5	SI	SI	4	B	F	B/QUILLA
29	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	B/QUILLA
30	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/QUILLA
31	SI	4	5	SI	SI	4	B	F	B/QUILLA
32	SI	5	5	SI	SI	4	B	M	B/MANGA
33	SI	4	4	SI	SI	4	B	M	B/MANGA
34	SI	2	1	NO	SI	2	M	M	B/MANGA
35	SI	2	2	NO	SI	2	M	M	B/MANGA
36	SI	1	1	SI	SI	1	R	M	B/MANGA
37	NO	4	4	SI	SI	4	B	M	CUCUTA
38	SI	4	4	SI	SI	4	B	M	CUCUTA
39	SI	3	3	SI	SI	3	R	M	CUCUTA
40	NO	5	5	SI	SI	5	B	F	CUCUTA
41	SI	4	4	SI	SI	4	B	M	CUCUTA

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



**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO  
MES MAYO DEL 2017**



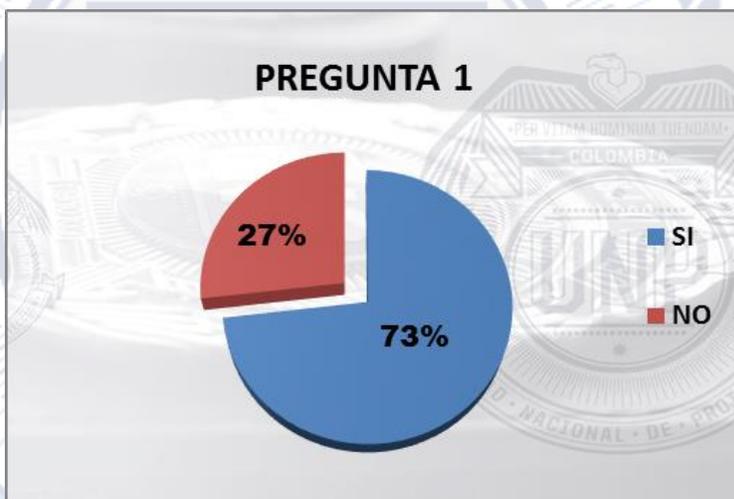
**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

### 7.1 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 41 personas encuestadas en el periodo, el 73% de ellas ya habían elevado una PQRSD ante la entidad y el 27% no lo había hecho.

PREGUNTA 1			
¿He hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?	SI	30	73%
	NO	11	27%
TOTAL		41	100%



### 7.2 OPORTUNIDAD



INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO  
MES MAYO DEL 2017



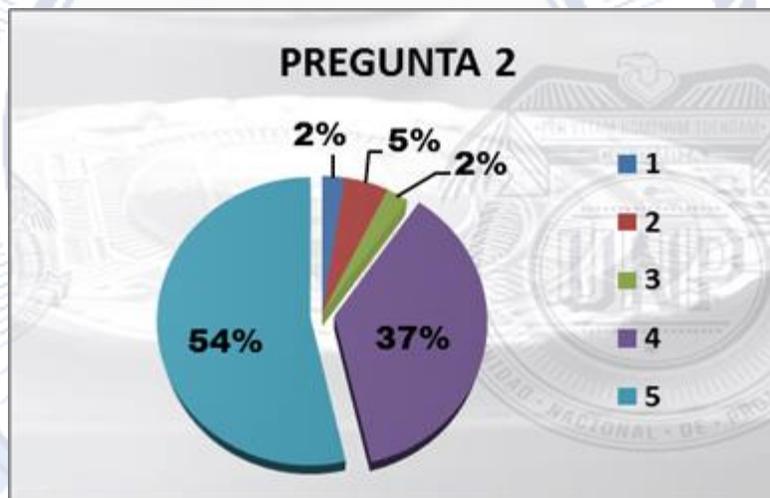
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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 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 91% 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 respondida oportunamente?	1	1	2%
	2	2	5%
	3	1	2%
	4	15	37%
	5	22	54%
TOTAL		41	100%



7.3 ORIENTACION



**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO  
MES MAYO DEL 2017**



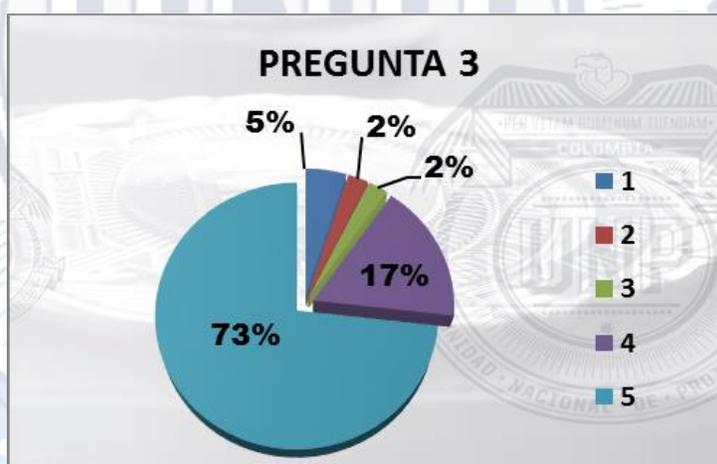
**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**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 91% 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.

<b>PREGUNTA 3</b>			
¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?	1	2	5%
	2	1	2%
	3	1	2%
	4	7	17%
	5	30	73%
<b>TOTAL</b>		41	100%



**7.4 DOMINIO**



**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO  
MES MAYO DEL 2017**



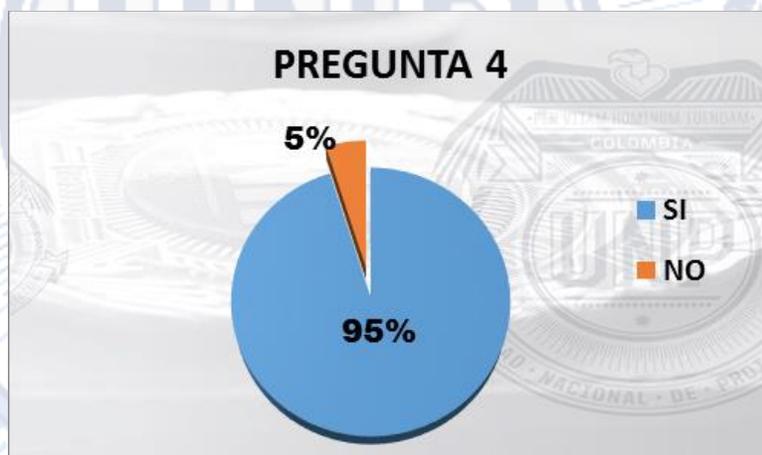
**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**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:

El 95% de los encuestados han considerado que el asesor contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes, el 5% manifestaron que no contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes, el 100% de los encuestados refirió que las respuestas dadas por el asesor fueron claras y de fácil entendimiento.

<b>PREGUNTA 4</b>			
¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?	SI	39	95%
	NO	2	5%
<b>TOTAL</b>		41	100%





**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO  
MES MAYO DEL 2017**



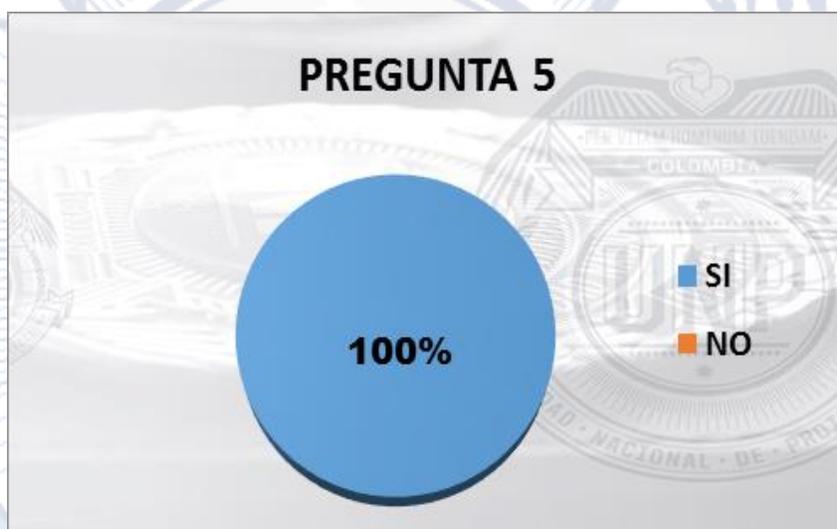
**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

**PREGUNTA 5**

¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?	SI	41	100%
	NO	0	0%
<b>TOTAL</b>		41	100%

**PREGUNTA 5**



**7.5 PERCEPCION**



**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO  
MES MAYO DEL 2017**

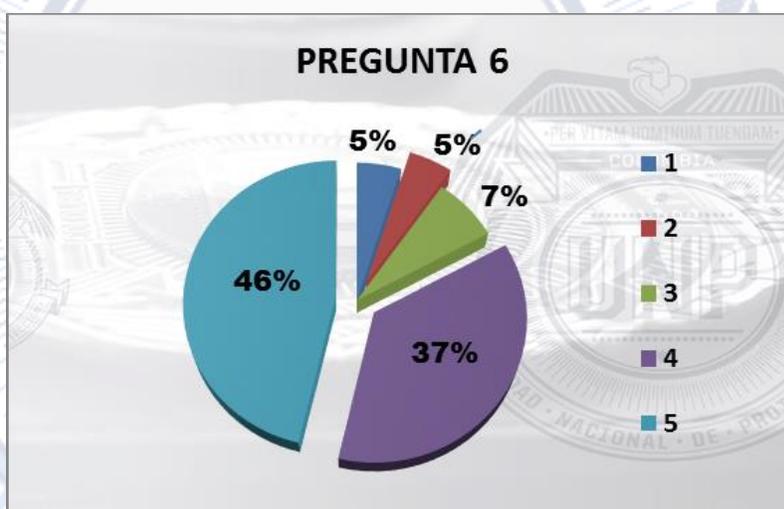


**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

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 41 personas encuestadas. el 83% consideran que los canales de atención de la entidad son buenos, los califican con 4 y 5, el 7% los califica con 3 y el 10% los califican con el puntaje mas bajo.

<b>PREGUNTA 6</b>			
¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para usted?	1	2	5%
	2	2	5%
	3	3	7%
	4	15	37%
	5	19	46%
<b>TOTAL</b>	<b>41</b>	<b>100%</b>	



**7.6 SATISFACCION**



**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO  
MES MAYO DEL 2017**

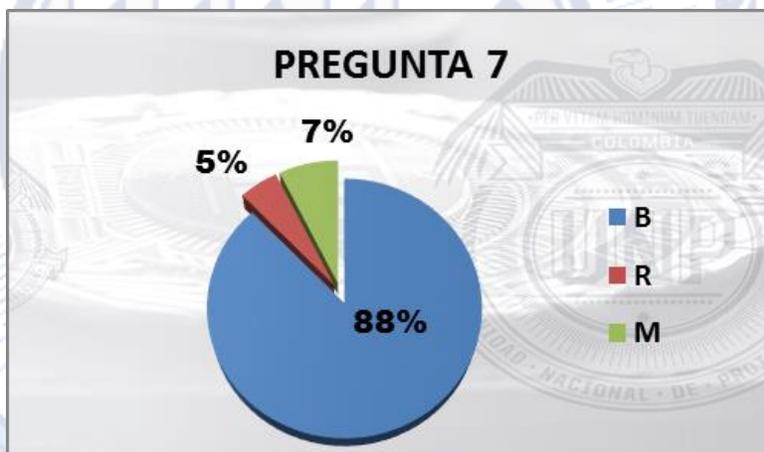


**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

Por último, respecto a la pregunta **¿Cómo califica nuestro servicio?**, nos ayuda a determinar que el 88% de los encuestados encuentran que nuestro servicio es Bueno y el 5% refirieron que el servicio para ellos es regular y el 7% manifiestan que el servicio les parece malo.

<b>PREGUNTA 7</b>			
<b>¿Cómo clasifica nuestro servicio?</b>	B	36	88%
	R	2	5%
	M	3	7%
<b>TOTAL</b>		41	100%



**7.7 CANTIDAD DE HOMBRES Y MUJERES QUE CALIFICARON NUESTRO SERVICIO**



**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO  
MES MAYO DEL 2017**

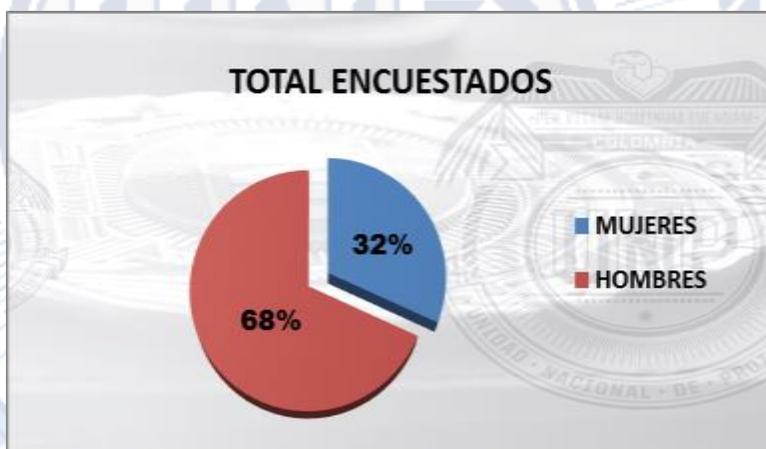


**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

En lo concerniente a “¿Cantidad de hombres y mujeres que calificaron nuestro servicio? De las 41 encuestas realizadas en los GURP ubicados en : Buenaventura, Ibagué, Montería, Barranquilla, Bucaramanga y Cucuta, se tiene que 13 son mujeres que corresponde al 32% y 28 son hombres que corresponde a un 68% del total de los encuestados durante el mes de Mayo.

<b>TOTAL ENCUESTADOS</b>		
<b>MUJERES</b>	13	32%
<b>HOMBRES</b>	28	68%
<b>TOTAL</b>	41	100%



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



**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO  
MES MAYO DEL 2017**



**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

De las 37 personas encuestadas en las diferentes sedes de la entidad a nivel nacional durante el mes de Febrero del presente año, 8 son mujeres, y el 100% de ellas calificaron nuestro servicio como bueno.

<b>PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES ENCUESTADAS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO</b>			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	13	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
<b>TOTAL</b>		13	100%

<b>PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO</b>			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	23	82%
	R	2	7%
	M	3	11%
<b>TOTAL</b>		28	100%



**8. CONCLUSIONES**



**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO  
MES MAYO DEL 2017**



**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

- 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 50 encuestados en la ciudad de Bogotá, sobre esta pregunta, 2 de los encuestados lo calificaron con la más baja que corresponde al 4% y en los Grupos Regionales 4 de los encuestados, que corresponde al 10%.

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, se hace necesario que cada una de las dependencias analice el por qué se está presentando esta problemática y se sugiere crear espacios de sensibilización con sus colaboradores donde se enfatice en la importancia de atender toda llamada telefónica en pro de la buena imagen institucional.

- Dentro del análisis del enfoque de género se tiene que en el mes de mayo la encuesta fue diligenciada tanto en Bogotá como en los Grupos Regionales por 24 mujeres y 67 hombres; aunque la mayor participación fue de los hombres, el género que califica nuestro servicio como Bueno son las mujeres, con un 100%, mientras que 61 de los hombres lo calificaron bueno, 3 los calificaron regular y 3 lo calificaron mal.
- El 2% de los encuestados de Bogotá califican nuestro servicio como regular, mientras que el 5% de los entrevistados en la Grupos Regionales de Protección lo califican como regular y el 10% como malo, 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
Proyectó:	Aura Teresa Sierra Arguello		31/05/2017
Revisó y Aprobó:	William Eduardo Diago Rivera		31/05/2017
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