



**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN – UNP**

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

**BOGOTÁ D.C  
OCTUBRE 5 DE 2017**



**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES SEPTIEMBRE DE 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<br/>PRESTADO EN EL GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO.....</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 MUJERES Y HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO<br/>PRESTADO EN LAS REGIONALES.....</b>                       | <b>26</b> |
| <b>10. CONCLUSIONES .....</b>  | <b>27</b> |



**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES SEPTIEMBRE 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 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.



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



**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

**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.

### **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





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



**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

petición, un reclamo, una queja, una sugerencia o una denuncia relacionada con el Programa de Protección que lidera la Unidad, durante el mes de septiembre de 2017.

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.

**TABULACION DE ENCUESTAS**

**TABULACION DE ENCUESTAS BOGOTA**

**PERIODO SEPTIEMBRE DE 2017**

| Encuesta No. | Pregunta 1 | Pregunta 2 | Pregunta 3 | Pregunta 4 | Pregunta 5 | Pregunta 6 | Pregunta 7 | Sexo |
|--------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------|
| 1            | SI         | 4          | 4          | SI         | SI         | 4          | R          | F    |
| 2            | NO         | 5          | 5          | SI         | SI         | 3          | B          | M    |
| 3            | NO         | 5          | 5          | SI         | SI         | 5          | B          | M    |
| 4            | SI         | 5          | 5          | SI         | SI         | 4          | B          | M    |
| 5            | NO         | 5          | 5          | SI         | SI         | 5          | B          | M    |
| 6            | NO         | 5          | 5          | SI         | SI         | 5          | B          | M    |
| 7            | SI         | 5          | 5          | SI         | SI         | 5          | B          | F    |
| 8            | SI         | 5          | 5          | SI         | SI         | 5          | B          | F    |
| 9            | SI         | 5          | 5          | SI         | SI         | 5          | B          | F    |
| 10           | NO         | 5          | 5          | SI         | SI         | 5          | B          | M    |



INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES SEPTIEMBRE DE 2017



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

|    |    |   |   |    |    |   |   |   |
|----|----|---|---|----|----|---|---|---|
| 11 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M |
| 12 | NO | 4 | 4 | SI | SI | 4 | B | F |
| 13 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M |
| 14 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M |
| 15 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 4 | B | F |
| 16 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 4 | B | M |
| 17 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M |
| 18 | NO | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M |
| 19 | SI | 5 | 5 | NO | SI | 5 | B | M |
| 20 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M |
| 21 | NO | 5 | 5 | SI | SI | 4 | B | M |
| 22 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | F |
| 23 | NO | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M |
| 24 | NO | 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 | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M |
| 28 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M |
| 29 | SI | 4 | 5 | SI | SI | 5 | B | F |
| 30 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M |
| 31 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M |
| 32 | NO | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | F |
| 33 | NO | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M |
| 34 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 4 | B | M |
| 35 | NO | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | F |
| 36 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 5 | B | M |
| 37 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | F |
| 38 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M |
| 39 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M |
| 40 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M |
| 41 | NO | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M |



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



**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO**

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

|    |    |   |   |    |    |   |   |   |
|----|----|---|---|----|----|---|---|---|
| 42 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | R | M |
| 43 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 4 | B | F |
| 44 | SI | 4 | 3 | SI | SI | 3 | R | F |
| 45 | SI | 3 | 3 | NO | NO | 3 | R | M |
| 46 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | B | M |
| 47 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | F |
| 48 | SI | 4 | 5 | SI | SI | 5 | B | M |
| 49 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M |
| 50 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M |
| 51 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | B | M |
| 52 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M |
| 53 | NO | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | F |

**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 53 personas encuestadas 38 de ellas ya habían elevado una PQRSD ante la entidad, lo cual corresponde al 72% de la población muestra.

Así las cosas el 28% elevó por primera vez una PQRSD ante la entidad.

| PREGUNTA 1          |    |    |     |
|---------------------|----|----|-----|
| 1. ¿Ha hecho alguna | SI | 38 | 72% |



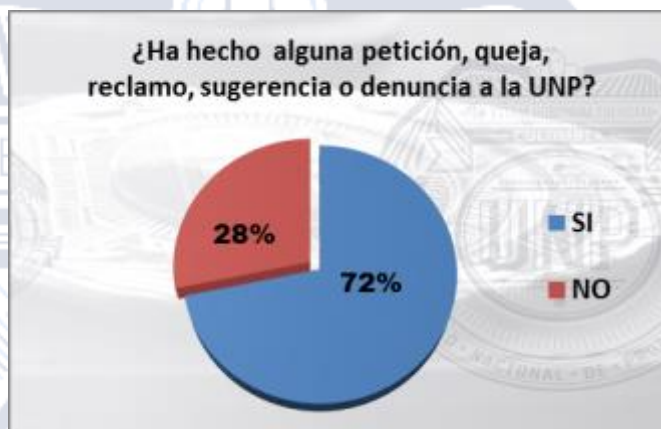
**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES SEPTIEMBRE DE 2017**



**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

|   |    |    |      |
|---|----|----|------|
| petición, queja, reclamo, sugerencia y/o denuncia a la UNP? | NO | 15 | 28%  |
| <b>TOTAL</b>  |    | 53 | 100% |



**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, el 2% de los encuestados lo califico con 3.

| <b>PREGUNTA 2</b>                          |   |   |    |
|--|---|---|----|
| ¿La respuesta a su Solicitud fue oportuna? | 1 | 0 | 0% |
|  | 2 | 0 | 0% |





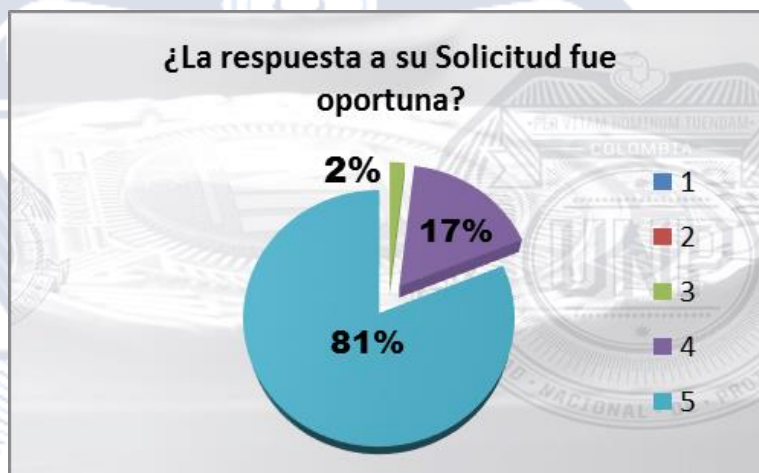
INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES SEPTIEMBRE DE 2017



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

|              |           |             |     |
|--------------|-----------|-------------|-----|
|              | 3         | 1           | 2%  |
|              | 4         | 9           | 17% |
|              | 5         | 43          | 81% |
| <b>TOTAL</b> | <b>53</b> | <b>100%</b> |     |



#### 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 96% 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, el 4% de los encuestados lo calificó con 3..

PREGUNTA 3



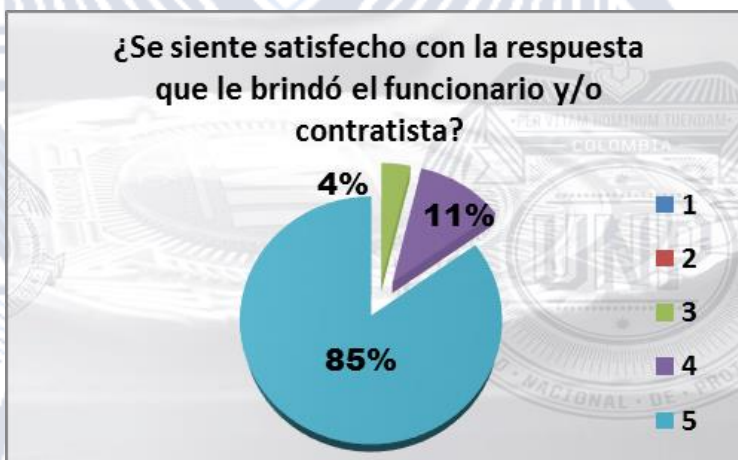
**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES SEPTIEMBRE DE 2017**



**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

|  |           |             |     |
|--|-----------|-------------|-----|
| ¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista? | 1         | 0           | 0%  |
|  | 2         | 0           | 0%  |
|  | 3         | 2           | 4%  |
|  | 4         | 6           | 11% |
|  | 5         | 45          | 85% |
| <b>TOTAL</b>   | <b>53</b> | <b>100%</b> |     |



**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 96% de los encuestados han considerado que el asesor contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes y el 98% que sus sus respouestas siempre fueron claras y de facil entendimiento, tres (3) de los encuestados afirmaron que la información suministrada por los asesores no fue clara y no resolvía sus inquietudes.



INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES SEPTIEMBRE DE 2017



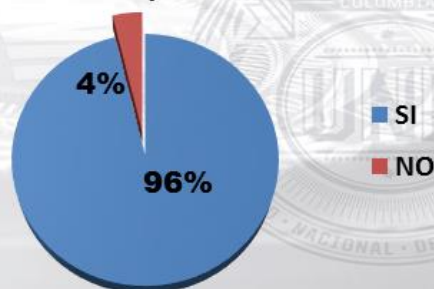
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

PREGUNTA 4

|   |    |    |      |
|---|----|----|------|
| ¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes? | SI | 51 | 96%  |
|   | NO | 2  | 4%   |
| TOTAL   |    | 53 | 100% |

¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes ?



PREGUNTA 5

|   |    |    |      |
|---|----|----|------|
| ¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted? | SI | 52 | 98%  |
|   | NO | 1  | 2%   |
| TOTAL   |    | 53 | 100% |



INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES SEPTIEMBRE 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 53 personas encuestadas en el nivel central, el 95% consideran que los canales de atención de la entidad son buenos y el 5% lo califica como regular..

| 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 | 3  | 5%  |
|   | 4 | 12 | 23% |
|   | 5 | 38 | 72% |





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



**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO**

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

|              |    |      |
|--------------|----|------|
| <b>TOTAL</b> | 53 | 100% |
|--------------|----|------|



**4.6 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 92% de los encuestados encuentran que nuestro servicio es Bueno y el 8% considera que es regular..

| <b>PREGUNTA 7</b>                       |   |    |      |
|---|---|----|------|
| <b>¿Cómo califica nuestro servicio?</b> | B | 49 | 92%  |
|   | R | 4  | 8%   |
|   | M | 0  | 0%   |
| <b>TOTAL</b>                            |   | 53 | 100% |

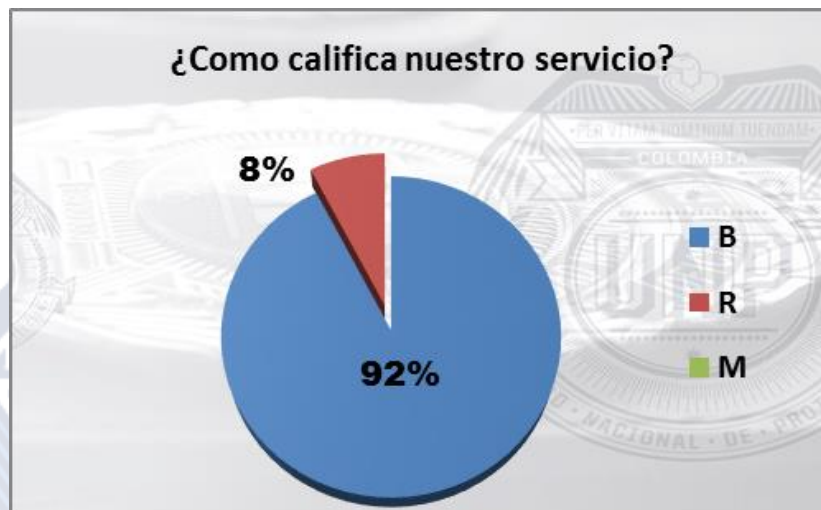


INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES SEPTIEMBRE DE 2017



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 53 encuestas realizadas, 15 son mujeres que corresponde a un 28%, y 38 son hombres, que corresponde al 72% del total de los encuestados durante el mes de Septiembre.

| TOTAL, ENCUESTADOS |    |         |
|--------------------|----|---------|
| MUJERES            | 15 | 28%     |
| HOMBRES            | 38 | 72%     |
| TOTAL              | 53 | 100,00% |

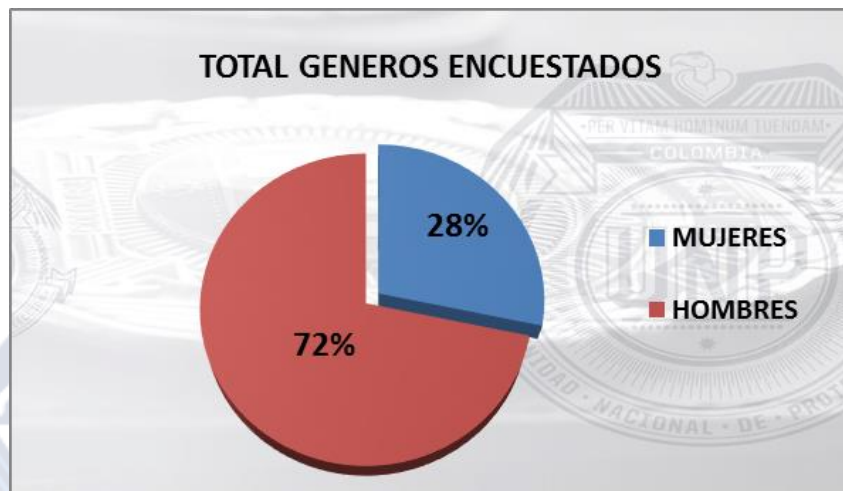


**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES SEPTIEMBRE DE 2017**



**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 53 personas encuestadas en el mes de agosto del presente año, 15 son mujeres, el 87% de ellas califican nuestro servicio como bueno y el 13% lo califican como regular.

| <b>PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES<br/>ENCUESTADAS FRENTE AL SERVICIO<br/>PRESTADO</b> |   |    |      |
|--|---|----|------|
| <b>¿Cómo califica nuestro servicio?</b>  | B | 13 | 87%  |
|  | R | 2  | 13%  |
|  | M | 0  | 0%   |
| <b>TOTAL</b>   |   | 15 | 100% |

| <b>PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES<br/>ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO<br/>PRESTADO</b> |  |  |  |
|--|--|--|--|
|--|--|--|--|



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



**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

|                                  |   |           |             |
|----------------------------------|---|-----------|-------------|
| ¿Cómo califica nuestro servicio? | B | 36        | 95%         |
|                                  | R | 2         | 5%          |
|                                  | M | 0         | 0%          |
| <b>TOTAL</b>                     |   | <b>38</b> | <b>100%</b> |



## 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 septiembre se diligenció la encuesta de satisfacción a cada una de las personas atendidas en las ciudades de: Pereira, Medellín, Barrancabermeja, Montería, Bucaramanga, Neiva, Pasto y Cucuta, diligenciando un total de 34 encuestas.

### TABULACION DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS POR LOS

### GRUPOS REGIONALES DE PROTECCION – GURP





INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES SEPTIEMBRE DE 2017



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

PERIODO SEPTIEMBRE DE 2017

| 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    | PEREIRA   |
| 2            | SI         | 5          | 5          | SI         | SI         | 5          | B          | M    | PEREIRA   |
| 3            | SI         | 5          | 5          | SI         | SI         | 5          | B          | F    | PEREIRA   |
| 4            | SI         | 5          | 5          | SI         | SI         | 5          | B          | F    | PEREIRA   |
| 5            | SI         | 5          | 5          | SI         | SI         | 5          | B          | M    | PEREIRA   |
| 6            | SI         | 5          | 5          | SI         | SI         | 4          | B          | M    | PEREIRA   |
| 7            | SI         | 5          | 5          | SI         | SI         | 3          | B          | F    | MEDELLIN  |
| 8            | NO         | 5          | 5          | NO         | NO         | 5          | B          | F    | MEDELLIN  |
| 9            | SI         | 5          | 5          | SI         | SI         | 5          | B          | M    | B/BERMEJA |
| 10           | NO         | 5          | 5          | SI         | SI         | 5          | B          | F    | B/BERMEJA |
| 11           | SI         | 3          | 3          | SI         | SI         | 3          | B          | M    | B/BERMEJA |
| 12           | SI         | 5          | 5          | SI         | SI         | 5          | R          | F    | B/BERMEJA |
| 13           | NO         | 4          | 3          | SI         | SI         | 5          | B          | F    | MONTERIA  |
| 14           | NO         | 5          | 5          | SI         | SI         | 5          | B          | M    | B/MANGA   |
| 15           | SI         | 5          | 5          | SI         | SI         | 5          | B          | M    | B/MANGA   |
| 16           | NO         | 5          | 5          | SI         | SI         | 5          | B          | M    | B/MANGA   |
| 17           | SI         | 5          | 5          | SI         | SI         | 5          | B          | F    | B/MANGA   |
| 18           | SI         | 5          | 5          | SI         | SI         | 5          | B          | M    | B/MANGA   |
| 19           | SI         | 3          | 4          | SI         | SI         | 4          | B          | M    | NEIVA     |
| 20           | SI         | 3          | 5          | SI         | SI         | 4          | B          | F    | PASTO     |
| 21           | SI         | 4          | 5          | SI         | SI         | 4          | B          | M    | PASTO     |
| 22           | SI         | 5          | 5          | SI         | SI         | 5          | B          | M    | PASTO     |
| 23           | SI         | 4          | 5          | SI         | SI         | 5          | B          | M    | PASTO     |
| 24           | SI         | 5          | 5          | SI         | SI         | 5          | B          | M    | CUCUTA    |
| 25           | NO         | 5          | 5          | SI         | SI         | 5          | B          | F    | CUCUTA    |
| 26           | SI         | 5          | 5          | SI         | SI         | 5          | B          | F    | CUCUTA    |



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



**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

|    |    |   |   |    |    |   |   |   |        |
|----|----|---|---|----|----|---|---|---|--------|
| 27 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M | CUCUTA |
| 28 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | B | M | CUCUTA |
| 29 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | F | CUCUTA |
| 30 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | B | F | CUCUTA |
| 31 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | B | F | CUCUTA |
| 32 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M | CUCUTA |
| 33 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | F | CUCUTA |
| 34 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | B | M | CUCUTA |

## **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 34 personas encuestadas en el periodo, el 82% de ellas ya habían elevado una PQRSD ante la entidad y el 18% lo realizó por primera vez.



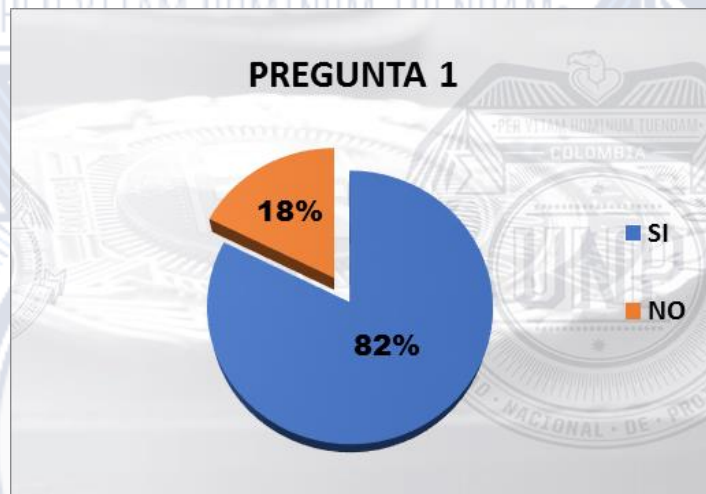
INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES SEPTIEMBRE DE 2017



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

| PREGUNTA 1   |    |    |      |
|--|----|----|------|
| ¿He hecho alguna petición, queja, reclamo, sugerencia y/o denuncia a la UNP? | SI | 28 | 82%  |
|  | NO | 6  | 18%  |
| TOTAL  |    | 34 | 100% |



## 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 92% 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 y tres de ellas lo calificó con 3, que corresponde al 8%.



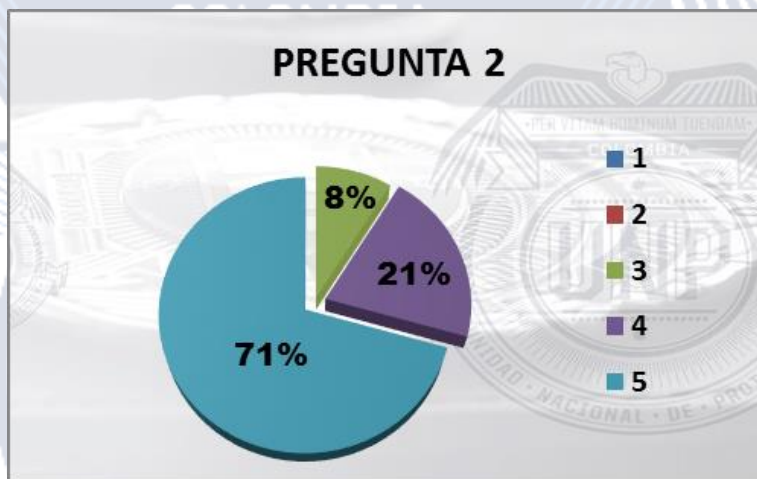
INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES SEPTIEMBRE DE 2017



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

| PREGUNTA 2   |   |    |      |
|--|---|----|------|
| ¿La respuesta a su solicitud fue respondida oportunamente? | 1 | 0  | 0%   |
|  | 2 | 0  | 0%   |
|  | 3 | 3  | 8%   |
|  | 4 | 7  | 21%  |
|  | 5 | 24 | 71%  |
| TOTAL  |   | 34 | 100% |



### 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:





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

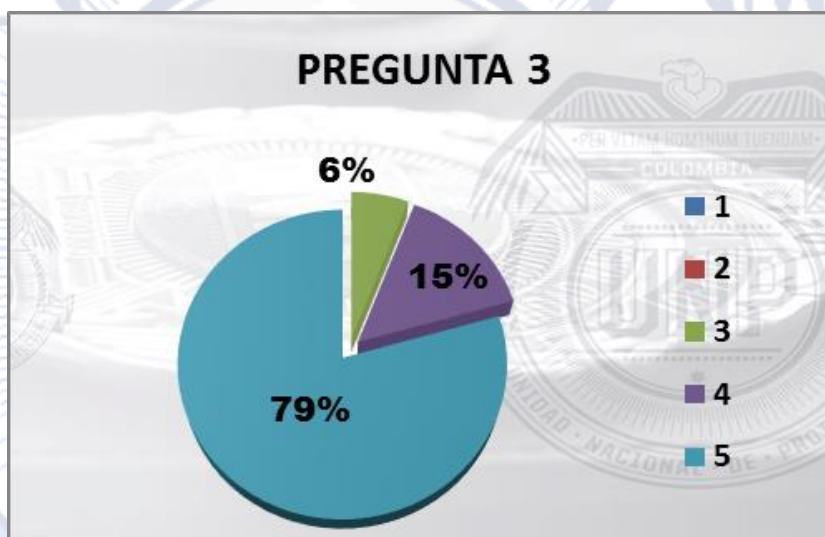


**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

El 94% 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, y el 6% la calificó como 3.

| PREGUNTA 3   |   |    |      |
|--|---|----|------|
| ¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista? | 1 | 0  | 0%   |
|  | 2 | 0  | 0%   |
|  | 3 | 2  | 6%   |
|  | 4 | 5  | 15%  |
|  | 5 | 27 | 79%  |
| TOTAL  |   | 34 | 100% |



#### 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



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



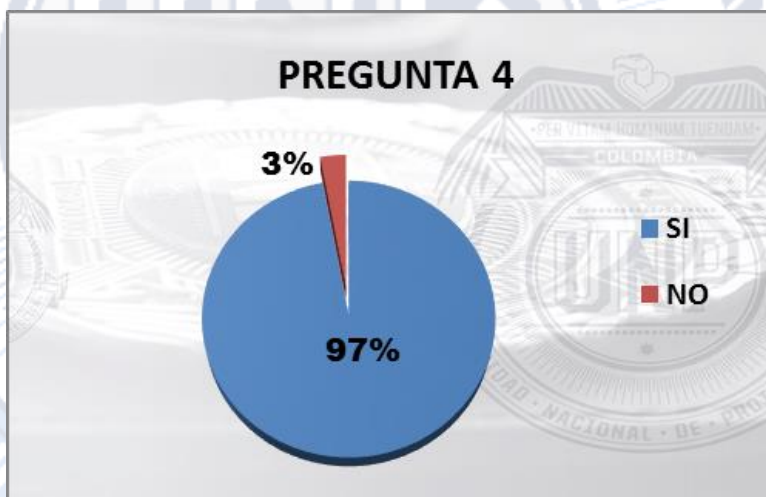
**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

**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 97% de los 34 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. Uno solo de los encuestados en cada pregunta manifestó que el asesor no resolvió sus inquietudes dado que sus respuestas no fueron claras, lo que corresponde al 3%.

| <b>PREGUNTA 4</b>  |    |    |      |
|--|----|----|------|
| <b>¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?</b> | SI | 33 | 97%  |
|  | NO | 1  | 3%   |
| <b>TOTAL</b>   |    | 34 | 100% |





INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES SEPTIEMBRE DE 2017

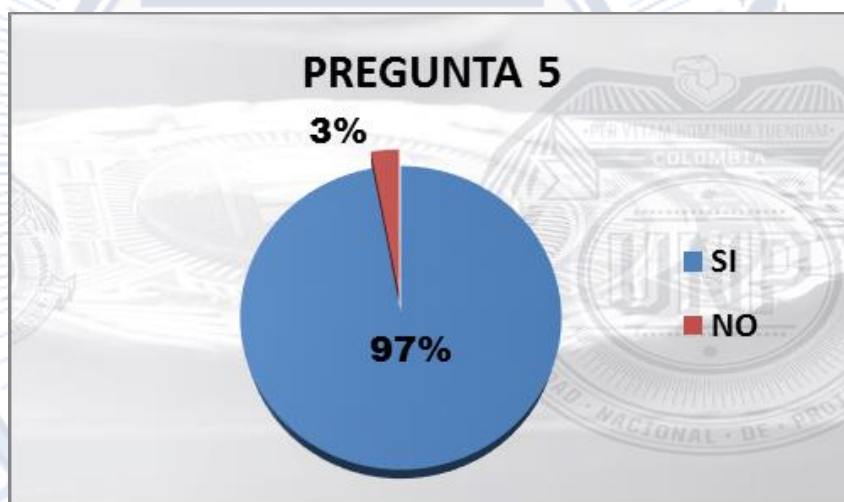


GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

PREGUNTA 5

|   |      |    |      |
|---|------|----|------|
| ¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted? | SI   | 33 | 97%  |
|   | NO   | 1  | 3%   |
|   | N.R. | 0  | 0%   |
| TOTAL   |      | 34 | 100% |





INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES SEPTIEMBRE DE 2017



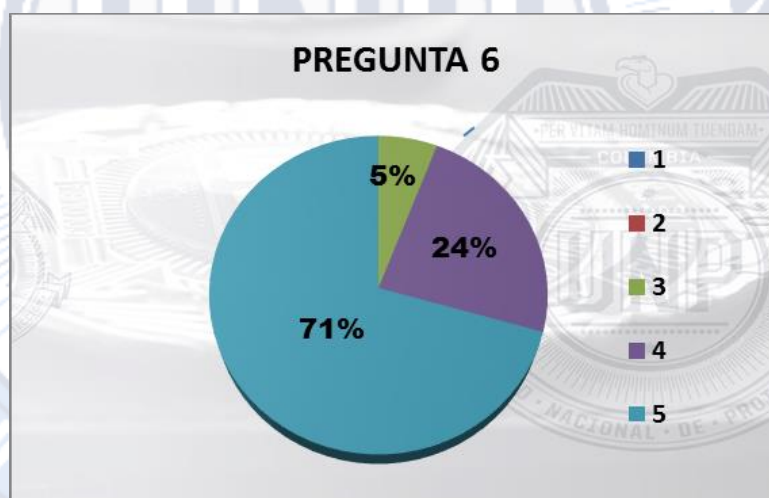
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

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 34 personas encuestadas. el 95% consideran que los canales de atención de la entidad son buenos, los califican con 4 y 5, así que dos (02) de los encuestados lo califican con tres 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 | 8  | 24%  |
|   | 5 | 24 | 71%  |
| TOTAL   |   | 34 | 100% |



### 7.6 SATISFACCION





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

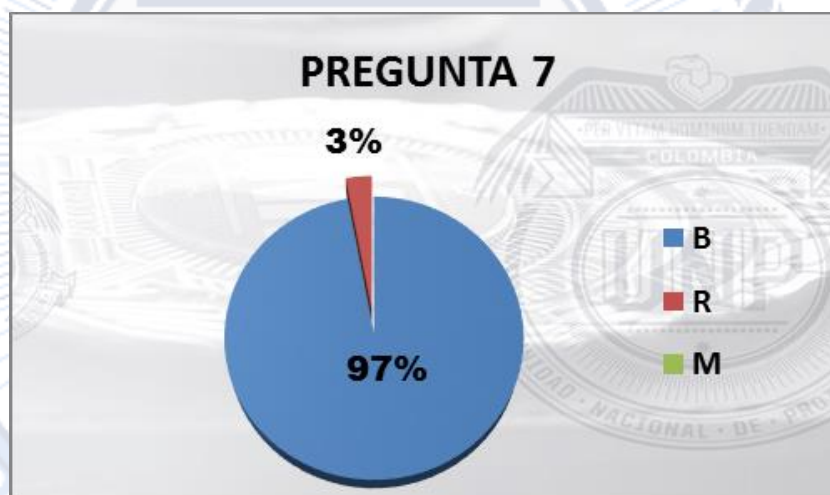


**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

Por último, respecto a la pregunta **¿Cómo califica nuestro servicio?**, se analiza que el 97% del total de encuestados encuentran que nuestro servicio es Bueno y el 3% refirió que el servicio para ellos es regular.

| <b>PREGUNTA 7</b>                       |   |    |      |
|---|---|----|------|
| <b>¿Cómo califica nuestro servicio?</b> | B | 33 | 97%  |
|   | R | 1  | 3%   |
|   | M | 0  | 0%   |
| <b>TOTAL</b>                            |   | 34 | 100% |



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



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

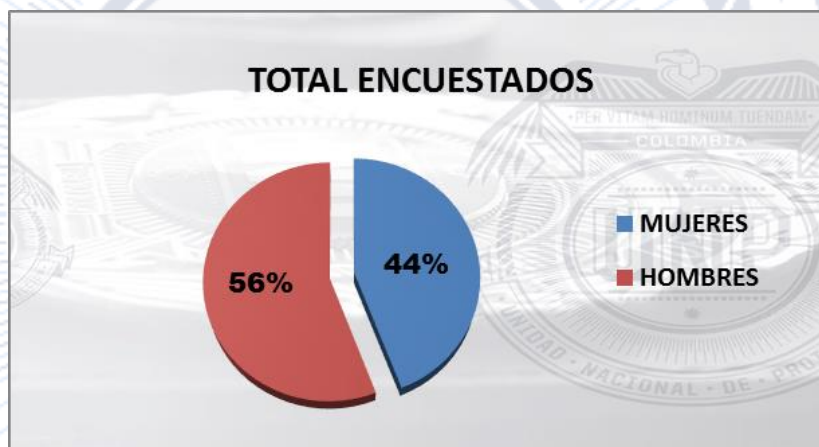


**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

En lo concerniente a “¿Cantidad de hombres y mujeres que calificaron nuestro servicio? De las 34 encuestas realizadas en los GURP ubicados en : Pereira, Medellín, Barrancabermeja, Montería, Bucaramanga, Neiva, Pasto y Cucuta, se tiene que 15 son mujeres que corresponde al 44% y 19 son hombres que corresponde a un 56% del total de los encuestados durante el mes de septiembre.

| TOTAL, ENCUESTADOS |    |      |
|--------------------|----|------|
| MUJERES            | 15 | 44%  |
| HOMBRES            | 19 | 56%  |
| TOTAL              | 34 | 100% |



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



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

**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**



De las 34 personas encuestadas en las diferentes sedes de la entidad a nivel nacional durante el mes de septiembre, 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%.

| <b>PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES<br/>ENCUESTADAS FRENTE AL SERVICIO<br/>PRESTADO</b> |   |    |      |
|--|---|----|------|
| <b>¿Cómo califica nuestro servicio?</b>  | B | 14 | 93%  |
|  | R | 1  | 7%   |
|  | M | 0  | 0%   |
| <b>TOTAL</b>   |   | 15 | 100% |

| <b>PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES<br/>ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO<br/>PRESTADO</b> |   |    |      |
|--|---|----|------|
| <b>¿Cómo califica nuestro servicio?</b>  | B | 19 | 100% |
|  | R | 0  | 6%   |
|  | M | 0  | 0%   |
| <b>TOTAL</b>   |   | 19 | 100% |



**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES SEPTIEMBRE 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, dado que un 97% de los encuestados indicó que los asesores encargados de dar trámite a sus requerimientos muestran un alto compromiso en dar solución a su problemática, mientras que un 3% consideró que hubo poco compromiso. Lo que evidencia que los colaboradores del Grupo de Atención al Ciudadano, conocen con profundidad los temas que se manejan dentro del Programa de Protección y gestionan la información con un lenguaje claro.
- Dentro de las 53 encuestas diligenciadas en Bogotá, se percibe que la participación de las mujeres durante el presente periodo corresponde al 28% y dentro de las 34 encuestas ejecutadas en los Grupos Regionales, fue del 44%, logrando una mayor intervención de las mujeres en los departamentos donde hay representación de la UNP.
- Según el resultado de la aplicación de la encuesta de satisfacción, se observó que el 92% del total de las personas encuestadas en Bogotá, evaluaron nuestro servicio como bueno, mientras que el 8% expresa que es regular, de igual manera dentro de las 34 encuestas diligenciadas en los Grupos Regionales de Protección – GURP, el 97% expreso que el servicio es bueno y el 3% que es regular. En este punto, los motivos que más se mencionan para justificar la insatisfacción ante el servicio prestado





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

**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**



fue que el tiempo de espera para recibir la respuesta es muy largo, adicional a eso hay demora en la transferencia de llamadas por parte del conmutador.

|  | <b>Nombre</b>                | <b>Firma</b> | <b>Fecha</b> |
|--|------------------------------|--------------|--------------|
| <b>Proyectó:</b>   | Aura Teresa Sierra Arguello  |              | 05/10/2017   |
| <b>Revisó:</b>   | William Eduardo Diago Rivera |              | 05/10/2017   |
| <b>Aprobó:</b>   | Edgar Zamudio Pulido         |              | 05/10/2017   |
| 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