



**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO  
MES JULIO 2016**

**GRUPO ATENCION AL USUARIO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**



**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN – UNP**

**INFORME Y ANALISIS SOBRE ENCUESTAS DE SATISFACCION  
GRUPO ATENCION AL USUARIO  
MES JULIO 2016**

	<b>INFORME CONSOLIDADO ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO MES JULIO 2016</b>	
	<b>GRUPO ATENCION AL USUARIO</b>	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>	

**TABLA DE CONTENIDO**

1. PRESENTACION.....	4
2. OBJETIVO DE LA ENCUESTA .....	4
3. FICHA TÉCNICA .....	4
3.1 DEFINICIÓN DE LA VARIABLES A EVALUAR .....	5
3.2 PREGUNTAS ENCUESTA .....	5
3.3 MUESTRA.....	6
4. RESULTADO ENCUESTA .....	15
4.1 PARTICIPACIÓN .....	15
4.2 OPORTUNIDAD .....	16
4.3 ORIENTACION .....	17
4.4 DOMINIO .....	18
4.5 PERCEPCION .....	19
4.6 SATISFACCION .....	20
5. CANTIDAD DE HOMBRES Y MUJERES QUE CALIFICARON NUESTRO SERVICIO .....	21
5.1 PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES Y HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO EN EL GRUPO DE ATENCION AL USUARIO.....	22
6. CONCLUSIONES .....	23
7. ACTIVIDADES DE MEJORA .....	23
8. ATENCION AL USUARIO EN GRUPOS REGIONALES DE PROTECCION .....	24
9. ANÁLISIS ENCUESTA EFECTUADA EN LOS GRUPOS REGIONALES DE PROTECCIÓN.....	27
9.1 PARTICIPACION .....	27
9.2 OPORTUNIDAD .....	28
9.3 ORIENTACION .....	29
9.4 DOMINIO .....	30
9.5 PERCEPCION .....	31
9.6 SATISFACCION .....	32
9.7 CANTIDAD DE HOMBRES Y MUJERES QUE CALIFICARON NUESTRO SERVICIO.....	33

	<b>INFORME CONSOLIDADO</b> <b>ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO</b> <b>MES JULIO 2016</b>	
	<b>GRUPO ATENCION AL USUARIO</b>	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>	

9.8 PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES Y HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO EN LAS REGIONALES.....	34
10. CONCLUSIONES .....	35
11. ACTIVIDADES DE MEJORA .....	35



	<b>INFORME CONSOLIDADO ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO MES JULIO 2016</b>	
	<b>GRUPO ATENCION AL USUARIO</b>	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>	

## 1. PRESENTACION

Con el ánimo de propender por un óptimo servicio por parte del Grupo de Atención al Usuario hacia los solicitantes y beneficiarios del Programa que a bien tengan elevar una PQRS 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 GAU 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 PQRS, 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 PQR 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.

	<b>INFORME CONSOLIDADO</b> <b>ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO</b> <b>MES JULIO 2016</b>	
	<b>GRUPO ATENCION AL USUARIO</b>	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>	

**ORIENTACION:** Consiste en informar y guiar a un usuario de una manera efectiva y adecuada sobre la necesidad planteada.

**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 atencion en la entidad (atencion telefonica y personalizada, buzón de sugerencias y medio virtual) es para usted? (Se califica de 1 a 5 donde 1 es el mas bajo y 5 el mas alto)
- ¿Cómo califica nuestro Servicio?

	<b>INFORME CONSOLIDADO ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO MES JULIO 2016</b>	
	<b>GRUPO ATENCION AL USUARIO</b>	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>	

### 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 o una sugerencia relacionado con el Programa de Protección que lidera la Unidad, durante el mes de Julio de 2016.

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 y en forma presencial diligenciando la encuesta una vez finalizaba la atención de su PQRS.

Para el mes de Julio 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 PQRS referentes al Programa de Protección que lidera la UNP y analizar su satisfacción frente al servicio prestado por esta Entidad.

	<b>INFORME CONSOLIDADO</b> <b>ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO</b> <b>MES JULIO 2016</b>	
	<b>GRUPO ATENCION AL USUARIO</b>	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>	

**TABULACION DE ENCUESTAS**  
**PERIODO 1° JULIO 2016**

<b>TABULACION DE ENCUESTAS</b> <b>BOGOTA JULIO 2016</b>								
Encuesta No.	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Sexo
1	SI	3	3	SI	SI	3	REGULAR	M
2	SI	5	4	SI	SI	4	BUENO	M
3	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
4	SI	4	4	SI	SI	3	BUENO	F
5	NO	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
6	SI	4	4	SI	SI	5	BUENO	F
7	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
8	SI	5	5	SI	SI	4	BUENO	M
9	SI	3	3	SI	SI	3	REGULAR	M
10	SI	4	4	SI	SI	3	BUENO	M
11	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
12	SI	2	4	NO	SI	4	REGULAR	F
13	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
14	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
15	SI	2	2	SI	SI	3	REGULAR	F
16	SI	5	4	SI	SI	5	BUENO	M
17	SI	2	3	SI	SI	4	REGULAR	F
18	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
19	SI	3	4	SI	SI	4	REGULAR	M



**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO  
MES JULIO 2016**

**GRUPO ATENCION AL USUARIO  
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**



20	NO	5	5	SI	SI	3	BUENO	F
21	SI	4	4	SI	SI	3	BUENO	M
22	SI	4	4	SI	SI	3	BUENO	M
23	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	F
24	NO	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
25	NO	4	4	SI	SI	3	BUENO	M
26	NO	4	4	SI	SI	3	BUENO	F
27	NO	4	4	SI	SI	3	BUENO	F
28	NO	5	4	SI	SI	3	BUENO	F
29	NO	5	5	SI	SI	3	BUENO	M
30	NO	5	5	SI	SI	3	BUENO	M
31	SI	5	5	SI	SI	4	BUENO	F
32	NO	5	5	SI	SI	3	BUENO	F
33	NO	4	5	SI	SI	3	BUENO	M
34	SI	4	4	SI	SI	3	BUENO	M
35	NO	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
36	NO	4	5	SI	SI	3	BUENO	M
37	NO	5	5	SI	SI	4	BUENO	M
38	NO	5	5	SI	SI	4	BUENO	M
39	NO	5	4	SI	SI	3	BUENO	F
40	NO	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
41	NO	4	5	SI	SI	3	BUENO	M
42	NO	5	4	SI	SI	3	BUENO	M
43	SI	4	4	SI	SI	3	BUENO	M
44	NO	4	4	SI	SI	3	BUENO	F
45	NO	4	5	SI	SI	3	BUENO	M



**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO  
MES JULIO 2016**

**GRUPO ATENCION AL USUARIO  
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**



46	NO	5	5	SI	SI	4	BUENO	F
47	NO	4	5	SI	SI	3	BUENO	F
48	NO	4	4	SI	SI	3	BUENO	M
49	NO	5	5	SI	SI	4	BUENO	F
50	NO	4	4	SI	SI	3	BUENO	M
51	NO	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
52	NO	4	4	SI	SI	3	BUENO	M
53	NO	5	5	SI	SI	4	BUENO	M
54	NO	5	5	SI	SI	4	BUENO	M
55	NO	4	4	SI	SI	3	BUENO	F
56	NO	4	5	SI	SI	3	BUENO	M
57	NO	4	5	SI	SI	3	BUENO	F
58	NO	4	5	SI	SI	3	BUENO	M
59	NO	4	5	SI	SI	3	BUENO	M
60	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
61	NO	4	4	SI	SI	5	BUENO	M
62	SI	4	4	SI	SI	3	BUENO	F
63	SI	5	5	SI	SI	3	BUENO	M
64	NO	3	5	SI	SI	1	BUENO	F
65	NO	5	5	SI	SI	5	BUENO	F
66	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
67	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	F
68	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
69	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
70	SI	5	4	SI	SI	3	BUENO	M
71	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M



**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO  
MES JULIO 2016**

**GRUPO ATENCION AL USUARIO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**



72	SI	4	5	SI	SI	2	BUENO	M
73	SI	4	5	SI	SI	1	MALO	M
74	SI	5	5	SI	SI	1	MALO	F
75	NO	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
76	NO	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
77	SI	4	5	SI	SI	5	BUENO	F
78	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
79	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
80	SI	5	5	SI	SI	4	BUENO	F
81	SI	5	5	SI	SI	3	BUENO	F
82	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
83	NO	5	5	SI	SI	5	BUENO	F
84	NO	5	5	SI	SI	5	BUENO	F
85	SI	5	5	NO	SI	3	BUENO	F
86	NO	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
87	NO	5	5	SI	SI	4	BUENO	M
88	SI	5	5	SI	SI	4	BUENO	M
89	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
90	SI	5	5	SI	SI	4	BUENO	M
91	SI	3	4	SI	SI	4	BUENO	F
92	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
93	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	M
94	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
95	SI	4	4	SI	SI	5	BUENO	M
96	SI	5	4	SI	SI	4	BUENO	M
97	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	F



**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO  
MES JULIO 2016**

**GRUPO ATENCION AL USUARIO  
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**



98	SI	4	4	SI	SI	2	BUENO	M
99	SI	4	4	SI	SI	2	BUENO	M
100	SI	4	4	SI	SI	1	BUENO	M
101	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
102	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
103	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	M
104	SI	4	4	SI	SI	5	BUENO	F
105	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
106	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
107	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
108	NO	5	5	SI	SI	5	BUENO	F
109	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
110	NO	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
111	SI	5	4	SI	SI	3	BUENO	M
112	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
113	NO	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
114	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
115	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	F
116	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
117	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
118	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	M
119	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
120	SI	5	5	SI	SI	4	BUENO	M
121	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
122	SI	5	4	SI	SI	4	BUENO	M
123	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M

	<b>INFORME CONSOLIDADO ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO MES JULIO 2016</b>						
	<b>GRUPO ATENCION AL USUARIO</b>						
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>						

124	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
125	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	M
126	SI	5	5	SI	SI	4	BUENO	F
127	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
128	SI	5	5	SI	SI	4	BUENO	M
129	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
130	SI	5	5	SI	SI	4	BUENO	M
131	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
132	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
133	SI	5	5	SI	SI	4	BUENO	M
134	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	M
135	SI	5	4	SI	SI	4	BUENO	M
136	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
137	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
138	SI	5	5	SI	SI	4	BUENO	F
139	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
140	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
141	SI	4	5	SI	SI	5	BUENO	M
142	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
143	SI	4	4	SI	SI	5	BUENO	M
144	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
145	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
146	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	F
147	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
148	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	F
149	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F



**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO  
MES JULIO 2016**

**GRUPO ATENCION AL USUARIO  
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**



150	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
151	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
152	SI	4	4	SI	SI	5	BUENO	M
153	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
154	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
155	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
156	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
157	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	M
158	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
159	SI	4	4	SI	SI	1	BUENO	M
160	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
161	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
162	SI	4	4	SI	SI	3	BUENO	M
163	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
164	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	M
165	SI	4	3	SI	SI	4	BUENO	M
166	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
167	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
168	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
169	SI	5	4	SI	SI	4	BUENO	M
170	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	M
171	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
172	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
173	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
174	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
175	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F



**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO  
MES JULIO 2016**

**GRUPO ATENCION AL USUARIO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**



176	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
177	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
178	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
179	SI	4	4	SI	SI	5	BUENO	M
180	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	M
181	SI	5	5	SI	SI	4	BUENO	M
182	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	M
183	SI	4	5	SI	SI	5	BUENO	M
184	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
185	SI	4	4	SI	SI	5	BUENO	F
186	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
187	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
188	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
189	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
190	SI	4	4	SI	SI	5	BUENO	M
191	SI	4	4	SI	SI	5	BUENO	F
192	SI	5	5	SI	SI	4	BUENO	M
193	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
194	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
195	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
196	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
197	SI	4	4	SI	SI	5	BUENO	F
198	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
199	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
200	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	M
201	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M

	<b>INFORME CONSOLIDADO ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO MES JULIO 2016</b>						
	<b>GRUPO ATENCION AL USUARIO</b>						
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>						

202	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
203	SI	4	5	SI	SI	5	BUENO	F
204	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M

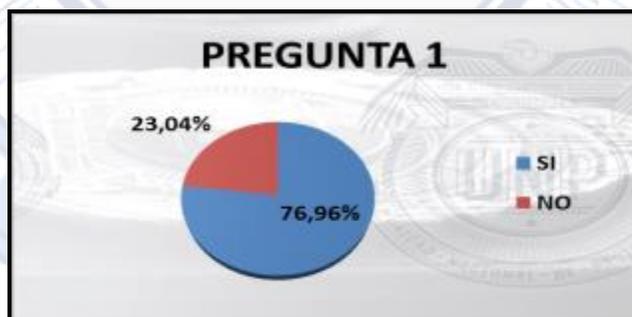
#### 4. RESULTADO ENCUESTA.

##### 4.1 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 204 personas encuestadas 157 de ellas ya habían elevado una PQRS ante la entidad, lo cual corresponde al 76.96% de la población muestra.

Así las cosas solo el 23.04 % elevó por primera vez una PQRS ante la entidad.

PREGUNTA 1			
¿He hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?	SI	157	76,96%
	NO	47	23,04%
<b>TOTAL</b>		204	100,00%



	<b>INFORME CONSOLIDADO</b> <b>ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO</b> <b>MES JULIO 2016</b>	
	<b>GRUPO ATENCION AL USUARIO</b>	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>	

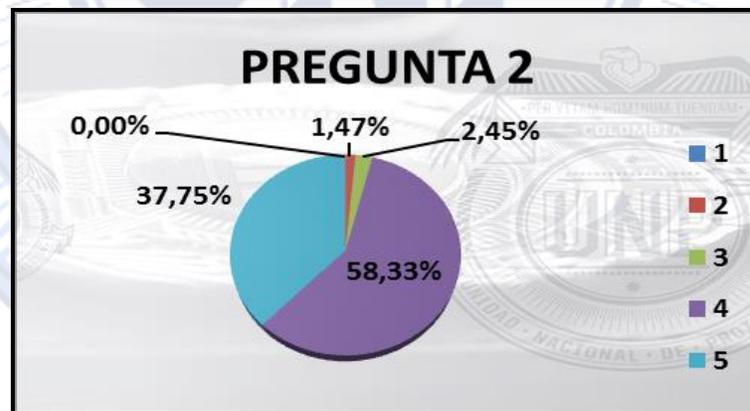
#### 4.2 OPORTUNIDAD

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 PQRS 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 96.08% de los encuestados han considerado que fue oportuna la respuesta a la PQRS elevada ante la entidad, lo que corresponde a la escala 5 y 4 antes referida.

Se vislumbra que tan solo el 3.92% de los encuestados no considera que fue oportuna la respuesta emitida por nuestros asesores, correspondiendo este valor a la escala 3, 2 y 1.

PREGUNTA 2			
¿La respuesta a su Solicitud fue respondida oportunamente?	1	0	0,00%
	2	3	1,47%
	3	5	2,45%
	4	119	58,33%
	5	77	37,75%
<b>TOTAL</b>		204	100,00%



	<b>INFORME CONSOLIDADO</b> <b>ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO</b> <b>MES JULIO 2016</b>	
	<b>GRUPO ATENCION AL USUARIO</b>	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>	

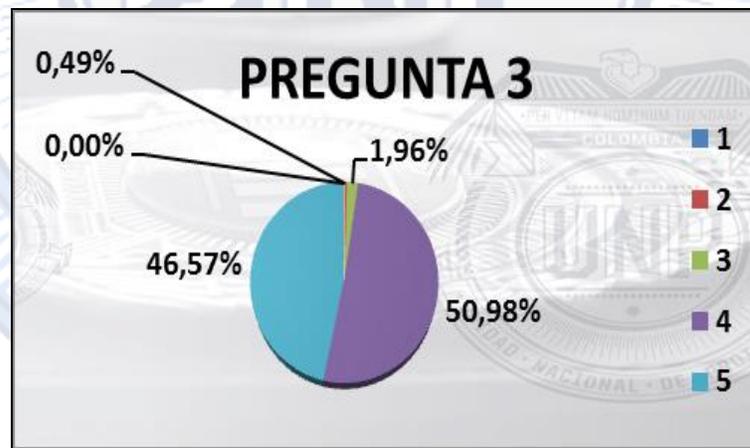
#### 4.3 ORIENTACION

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 97.55% 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.

De tal manera, se observa que solo el 2.45% de los encuestados no se considera satisfecho con la respuesta.

PREGUNTA 3			
¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?	1	0	0,00%
	2	1	0,49%
	3	4	1,96%
	4	104	50,98%
	5	95	46,57%
<b>TOTAL</b>		204	100,00%



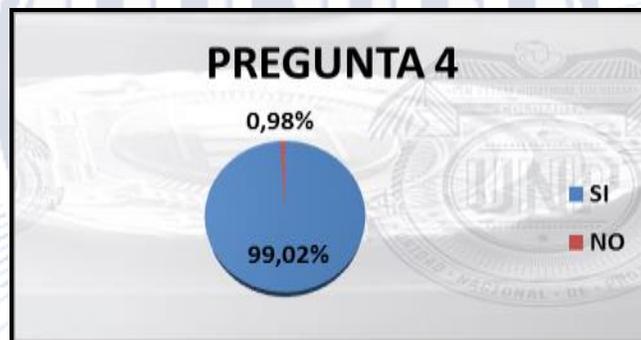
	<b>INFORME CONSOLIDADO</b> <b>ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO</b> <b>MES JULIO 2016</b>	
	<b>GRUPO ATENCION AL USUARIO</b>	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>	

#### 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 PQRS impetradas, al respecto se pudo establecer que:

El 99.02% 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.

PREGUNTA 4			
¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?	SI	202	99,02%
	NO	2	0,98%
TOTAL		204	100,00%



PREGUNTA 5			
¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?	SI	204	100,00%
	NO	0	0,00%
TOTAL		204	100,00%

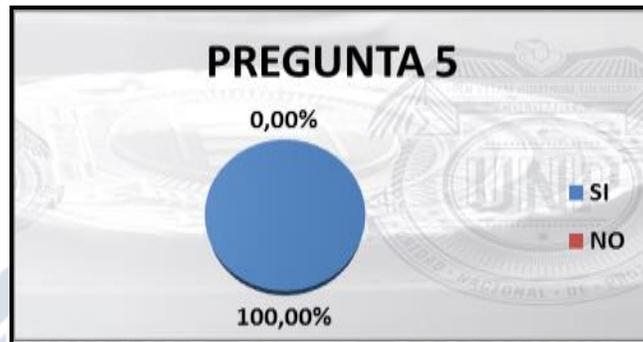


**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO  
MES JULIO 2016**



**GRUPO ATENCION AL USUARIO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**



**4.5 PERCEPCION**

A la pregunta **La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefonica y personalizada, buzón de sugerencias y medio virtual es para usted?**, podemos determinar que de las 204 personas encuestadas el 76.47% consideran que los canales de atención de la entidad son buenos y el 23.53% restantes no se encuentra satisfecho con ellos.

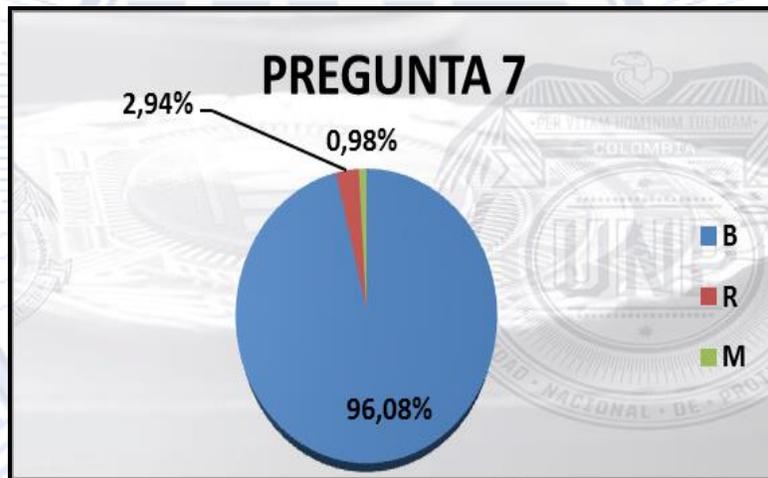
<b>PREGUNTA 6</b>			
<b>La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para usted?</b>	1	5	2,45%
	2	3	1,47%
	3	40	19,61%
	4	102	50,00%
	5	54	26,47%
<b>TOTAL</b>	<b>204</b>	<b>100,00%</b>	



#### 4.6 SATISFACCION

Por último respecto a la pregunta **¿Cómo califica nuestro servicio?**, nos ayuda a determinar que el 96.08% de los encuestados encuentran que nuestro servicio es Bueno, el 2.94% lo califica como Regular y el 0.98% restante califica nuestro servicio como Malo.

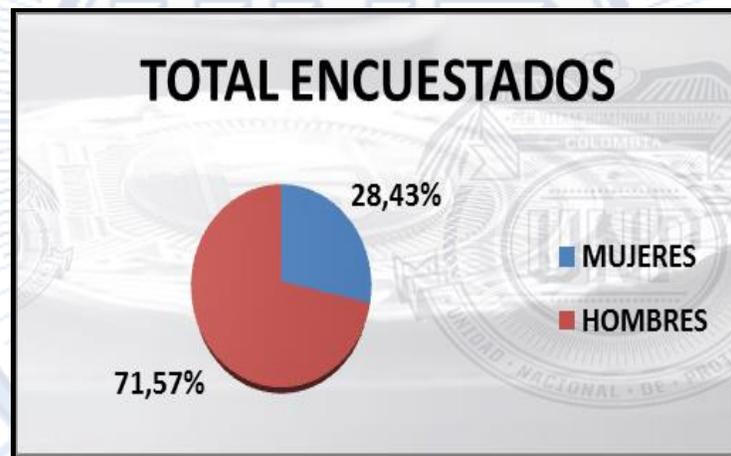
PREGUNTA 7			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	196	96,08%
	R	6	2,94%
	M	2	0,98%
TOTAL		204	100,00%



### 5. CANTIDAD DE HOMBRES Y MUJERES QUE CALIFICARON NUESTRO SERVICIO

En lo concerniente a “¿Cantidad de hombres y mujeres que calificaron nuestro servicio? De las 204 encuestas realizadas, se tiene que 146 son hombres que corresponde a un 71.57% y 58 son mujeres, correspondiendo al 28.43% del total de los encuestados durante el mes de Julio.

TOTAL ENCUESTADOS		
MUJERES	58	28,43%
HOMBRES	146	71,57%
TOTAL	204	100,00%





**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO  
MES JULIO 2016**



**GRUPO ATENCION AL USUARIO**

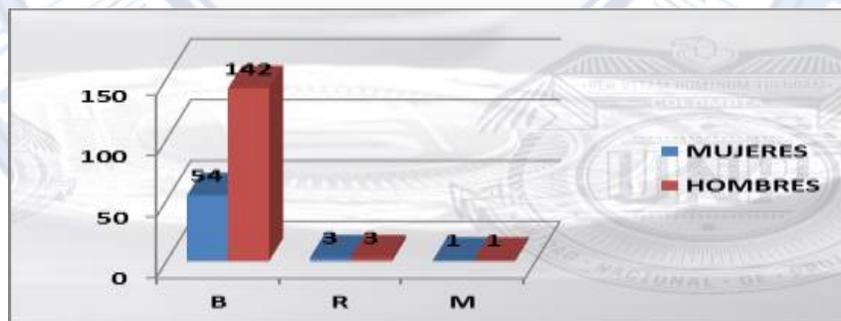
**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

**5.1 PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES Y HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO POR EL GRUPO DE ATENCION AL USUARIO.**

De las 204 personas encuestadas en el mes de Julio del presente año, 58 son mujeres, correspondiendo al 28.43% del total de la población muestra, quienes consideraron nuestro servicio como bueno en un 93.10%.

PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES ENCUESTADAS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	54	93,10%
	R	3	5,17%
	M	1	1,72%
<b>TOTAL</b>		<b>58</b>	<b>100,00%</b>

PERCEPCION DE LOS HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	142	97,26%
	R	3	2,05%
	M	1	0,68%
<b>TOTAL</b>		<b>146</b>	<b>100,00%</b>



	<b>INFORME CONSOLIDADO ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO MES JULIO 2016</b>	
	<b>GRUPO ATENCION AL USUARIO</b>	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>	

## 6. CONCLUSIONES

Una vez efectuado el análisis de las encuestas practicadas a la población muestra que elevaron alguna PQRS a la entidad podemos concluir que:

- Los solicitantes y beneficiarios del Programa conocen los canales para elevar PQRS ante la Unidad como quiera que el 76.96% de los encuestados ya había impetrado con anterioridad algún tipo de solicitud.
- Se vislumbra que el servicio prestado por los Asesores del Grupo de Atención al Usuario ha sido oportuno, claro y eficiente.
- Se percibe que el 28.43% de los encuestados son mujeres y que el 93.10% de las mismas, calificaron nuestro servicio como bueno.
- Se implemento un nuevo indicador de percepción el cual nos permite determinar que de las 204 personas encuestadas el 76.47% consideran que los canales de atención de la entidad son buenos y el 23.53 restantes no se encuentra satisfecho con ellos.

## 7. ACTIVIDADES DE MEJORA

- Se contactará nuevamente a aquellos encuestados de cuyas respuestas, se observa que no se cumplió el nivel de expectativa del servicio prestado por los Asesores del Grupo de Atención al Usuario, a fin de subsanar la novedad y/o hacer seguimiento al caso.
- Se reiterará a las demás dependencias de la entidad se envíe la encuesta de manera aleatoria junto con las respuestas proyectadas a PQRS a fin de conocer la satisfacción del Usuario frente a las mismas, toda vez que en esta etapa solo fue practicada a los usuarios que acudieron a la UNP por medio de la línea de atención al Usuario o la atención personalizada que se brinda en la sede las Américas.

	<b>INFORME CONSOLIDADO ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO MES JULIO 2016</b>	
	<b>GRUPO ATENCION AL USUARIO</b>	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>	

## 8. ATENCION AL USUARIO EN GRUPOS REGIONALES DE PROTECCION

Como es de suma importante para el G.A.U. y para la Entidad saber la percepción que tiene el usuario o beneficiario frente a la gestión ejecutada con sus PQRS, en cada uno de los Grupos Regionales de Protección de la UNP; durante el mes de Julio se consolidó la encuesta de satisfacción a cada una de las personas atendidas, realizando un total de 58 encuestas.

Para mayor ilustración presentamos la tabulación y análisis elaborado con las encuestas recibidas de algunas GURP, se evidencia una notable mejoría en el servicio prestado, pero falta aún que algunas Sedes implementen las encuestas de satisfacción a la ciudadanía.

### TABULACION DE ENCUESTAS EFECTUADAS POR GURP JULIO DE 2016

TABULACION DE ENCUESTAS GURP JULIO 2016									
Encuesta No.	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Sexo	SEDE
1	SI	4	4	SI	SI	5	BUENO	M	BARRANCABERMEJA
2	SI	3	3	SI	SI	4	BUENO	M	BARRANCABERMEJA
3	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M	BARRANCABERMEJA
4	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M	BARRANCABERMEJA
5	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M	BARRANCABERMEJA
6	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M	BARRANCABERMEJA
7	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M	BARRANCABERMEJA
8	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M	BARRANCABERMEJA
9	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F	BARRANCABERMEJA
10	NO	5	5	SI	SI	5	BUENO	F	MEDELLIN
11	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	F	MEDELLIN



**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO  
MES JULIO 2016**



**GRUPO ATENCION AL USUARIO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

12	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	M	MEDELLIN
13	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	F	MEDELLIN
14	SI	1	1	SI	NO	2	MALO	F	MEDELLIN
15	NO	4	4	SI	SI	4	BUENO	F	MEDELLIN
16	NO	4	5	SI	SI	5	BUENO	F	MEDELLIN
17	SI	4	4	SI	SI	5	BUENO	F	MEDELLIN
18	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M	BARRANQUILLA
19	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	F	BARRANQUILLA
20	SI	5	5	SI	SI	4	BUENO	F	BARRANQUILLA
21	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M	BARRANQUILLA
22	SI	5	5	SI	SI	4	BUENO	M	BARRANQUILLA
23	SI	5	5	SI	SI	4	BUENO	F	BARRANQUILLA
24	NO	3	4	SI	SI	2	REGULAR	F	BARRANQUILLA
25	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	F	BARRANQUILLA
26	SI	5	5	SI	SI	4	BUENO	F	BARRANQUILLA
27	SI	5	5	SI	SI	4	BUENO	M	BARRANQUILLA
28	SI	4	5	SI	SI	5	BUENO	F	IBAGUE
29	NO	5	4	SI	SI	5	BUENO	F	IBAGUE
30	NO	4	4	SI	SI	4	BUENO	M	IBAGUE
31	SI	2	5	NO	SI	1	REGULAR	F	IBAGUE
32	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M	CUCUTA
33	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F	CUCUTA
34	SI	4	4	SI	SI	3	REGULAR	M	CUCUTA
35	NO	5	5	SI	SI	5	BUENO	M	CUCUTA
36	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M	CUCUTA
37	NO	5	5	SI	SI	4	BUENO	F	CUCUTA

	<b>INFORME CONSOLIDADO</b> <b>ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO</b> <b>MES JULIO 2016</b>						
	<b>GRUPO ATENCION AL USUARIO</b>						
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>						

38	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	F	CUCUTA
39	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F	CUCUTA
40	SI	3	3	SI	SI	4	BUENO	F	CUCUTA
41	SI	5	5	SI	SI	4	BUENO	M	CUCUTA
42	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M	CUCUTA
43	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M	CUCUTA
44	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M	CUCUTA
45	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F	CUCUTA
46	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M	CUCUTA
47	NO	5	5	SI	SI	5	BUENO	M	CUCUTA
48	SI	4	4	SI	SI	3	REGULAR	M	CUCUTA
49	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M	CUCUTA
50	NO	5	5	SI	SI	4	BUENO	F	CUCUTA
51	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M	NEIVA
52	NO	5	5	SI	SI	5	BUENO	F	NEIVA
53	SI	1	5	SI	SI	4	REGULAR	F	NEIVA
54	SI	4	4	SI	SI	5	BUENO	M	BUENAVENTURA
55	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M	BUENAVENTURA
56	NO	5	5	SI	SI	5	BUENO	M	BUENAVENTURA
57	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	F	BUENAVENTURA
58	NO	5	5	SI	SI	5	BUENO	M	BUENAVENTURA

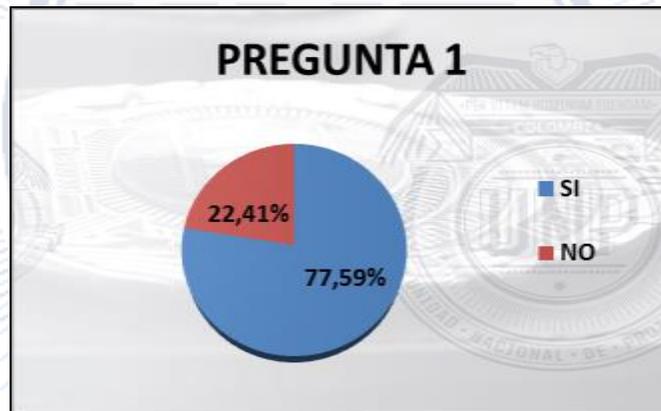
	<b>INFORME CONSOLIDADO ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO MES JULIO 2016</b>	
	<b>GRUPO ATENCION AL USUARIO</b>	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>	

## 9. ANÁLISIS ENCUESTA EFECTUADA EN LOS GRUPOS REGIONALES DE PROTECCIÓN

### 9.1 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 58 personas encuestadas el 77.59% de ellas ya habían elevado una PQRS ante la entidad y el 22.41% no lo había hecho.

PREGUNTA 1			
¿He hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?	SI	45	77,59%
	NO	13	22,41%
TOTAL		58	100,00%



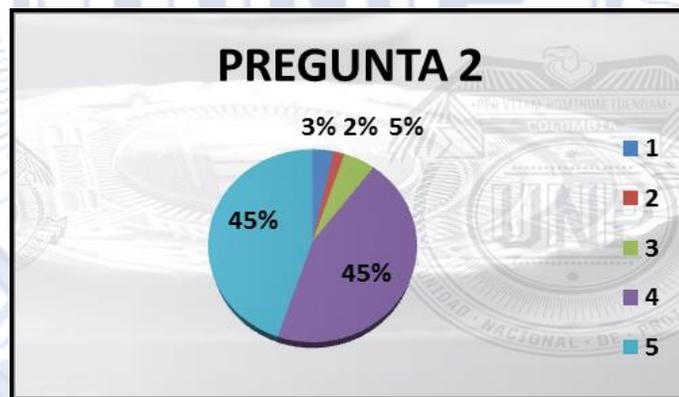
	<b>INFORME CONSOLIDADO</b> <b>ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO</b> <b>MES JULIO 2016</b>	
	<b>GRUPO ATENCION AL USUARIO</b>	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>	

## 9.2 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 PQRS 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 90% de los encuestados han considerado que fue oportuna la respuesta a la PQRS 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	2	3%
	2	1	2%
	3	3	5%
	4	26	45%
	5	26	45%
TOTAL		58	100%



	<b>INFORME CONSOLIDADO</b> <b>ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO</b> <b>MES JULIO 2016</b>	
	<b>GRUPO ATENCION AL USUARIO</b>	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>	

### 9.3 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 94.83% 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 5.17% restante se siente insatisfecho con la respuesta recibida.

PREGUNTA 3			
¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?	1	1	1,72%
	2	0	0,00%
	3	2	3,45%
	4	25	43,10%
	5	30	51,72%
TOTAL		58	100,00%

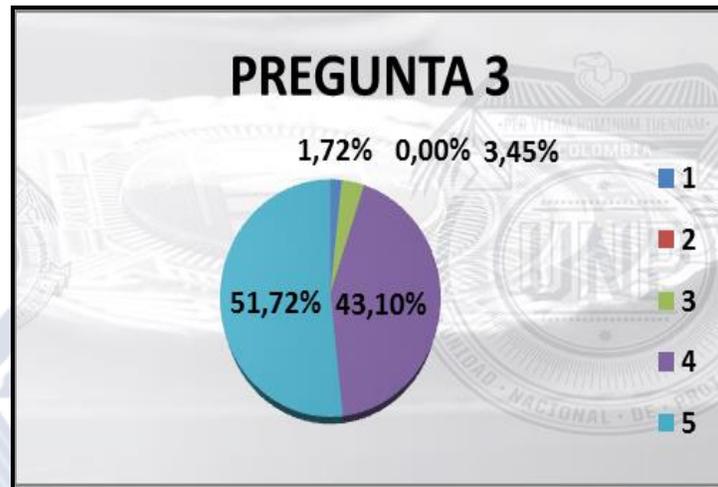


**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO  
MES JULIO 2016**



**GRUPO ATENCION AL USUARIO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**



**9.4 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 PQRS impetradas, al respecto se pudo establecer que:

El 98.28% de los encuestados han considerado que el asesor contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes y el 1.72% refirió que las respuesta no fueron claras y de facil entendimiento.

<b>PREGUNTA 4</b>			
¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?	SI	57	98,28%
	NO	1	1,72%
<b>TOTAL</b>		58	100,00%

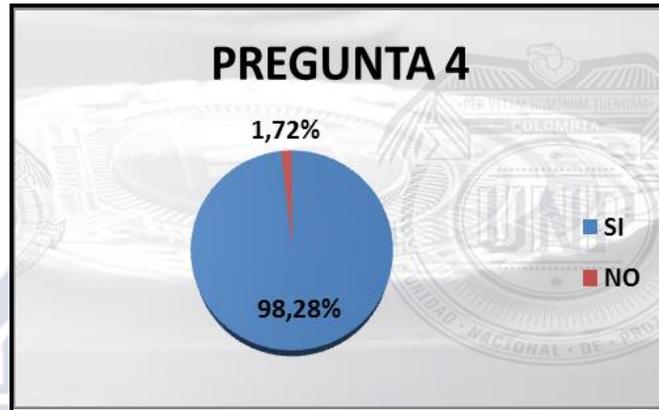


**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO  
MES JULIO 2016**



**GRUPO ATENCION AL USUARIO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**



PREGUNTA 5			
¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?	SI	57	98,28%
	NO	1	1,72%
TOTAL		58	100,00%



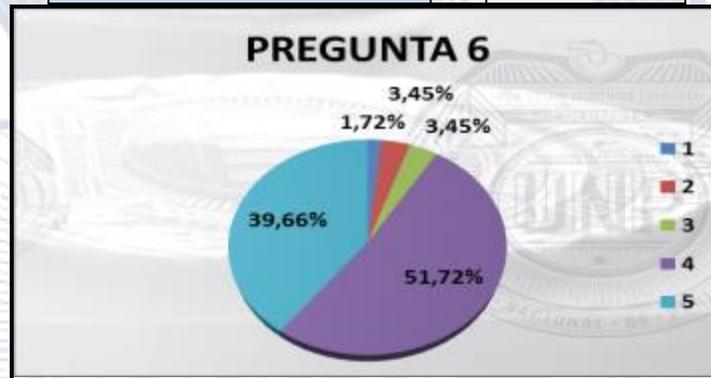
**9.5 PERCEPCION**

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 58 personas

	<b>INFORME CONSOLIDADO</b> <b>ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO</b> <b>MES JULIO 2016</b>	
	<b>GRUPO ATENCION AL USUARIO</b>	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>	

encuestadas el 91.38% consideran que los canales de atención de la entidad son buenos y el 8.62% restantes 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	1,72%
	2	2	3,45%
	3	2	3,45%
	4	30	51,72%
	5	23	39,66%
TOTAL		58	100,00%



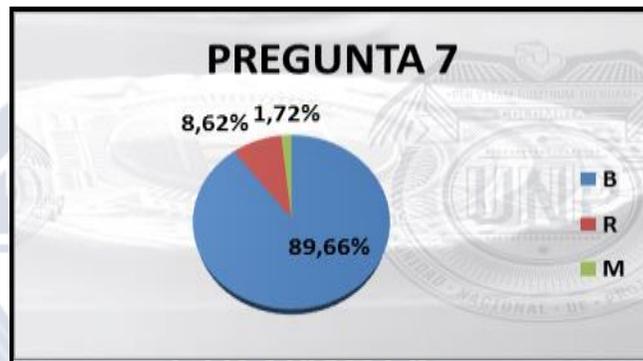
### 9.6 SATISFACCION

Por último, respecto a la pregunta **¿Cómo califica nuestro servicio?**, nos ayuda a determinar que el 89.66% de los encuestados encuentran que nuestro servicio es Bueno, el 8.62% lo califican como Regular y el 1.72% de los encuestados lo califican como Malo.

PREGUNTA 7			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	52	89,66%
	R	5	8,62%

	<b>INFORME CONSOLIDADO ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO MES JULIO 2016</b>	
	<b>GRUPO ATENCION AL USUARIO</b>	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>	

	M	1	1,72%
<b>TOTAL</b>		58	100,00%



#### 9.7 CANTIDAD DE HOMBRES Y MUJERES QUE CALIFICARON NUESTRO SERVICIO

En lo concerniente a “¿Cantidad de hombres y mujeres que calificaron nuestro servicio? De las 58 encuestas realizadas en los diferentes GURP, se tiene que 31 son hombres que corresponde a un 53.45% y 27 son mujeres y corresponde al 46.55% del total de los encuestados durante el mes de Julio.

TOTAL ENCUESTADOS		
<b>MUJERES</b>	27	46,55%
<b>HOMBRES</b>	31	53,45%
<b>TOTAL</b>	58	100,00%

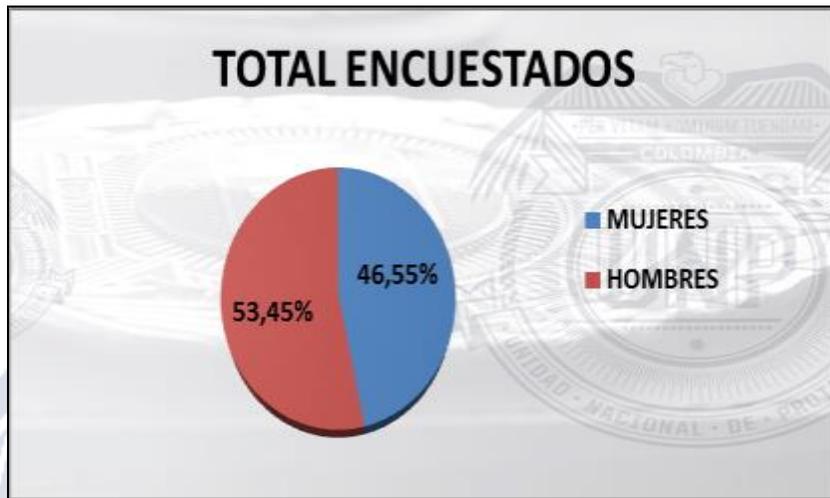


**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO  
MES JULIO 2016**



**GRUPO ATENCION AL USUARIO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**



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

De las 58 personas encuestadas en el mes de Julio del presente año, 27 son mujeres, correspondiendo al 46.55% del total de la población muestra, quienes consideraron nuestro servicio como bueno con un 85.19%.

<b>PERCEPCION DE LAS MUJERES ENCUESTADAS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO</b>			
<b>¿Cómo califica nuestro servicio?</b>	B	23	85,19%
	R	3	11,11%
	M	1	3,70%
<b>TOTAL</b>		27	100,00%

<b>PERCEPCION DE LOS HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO</b>			
--	--	--	--



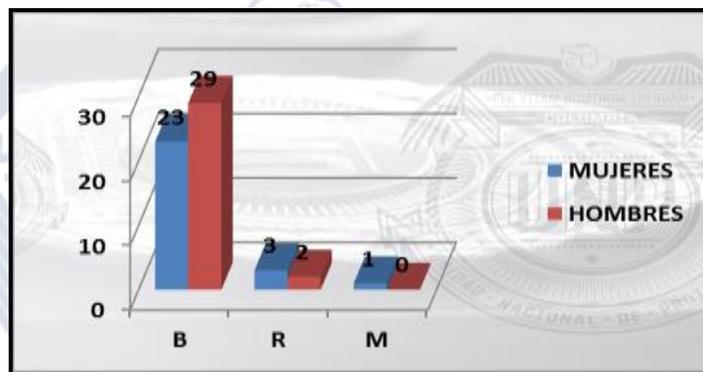
**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO  
MES JULIO 2016**



**GRUPO ATENCION AL USUARIO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

¿Cómo califica nuestro servicio?	B	29	93,55%
	R	2	6,45%
	M	0	0,00%
<b>TOTAL</b>		31	100,00%



**10 CONCLUSIONES**

Una vez efectuado el análisis de las encuestas practicadas a la población muestra que elevaron alguna P.Q.R.S. a la entidad, en las diferentes regionales podemos concluir que:

- Aunque la muestra analizada sigue siendo baja, toda vez que la articulación con los Grupos Regionales de Protección para la Atención al Usuario, inicio a finales del mes de septiembre del año 2015. Se percibe que se está realizando una buena gestión
- Los solicitantes y beneficiarios del Programa que elevaron alguna PQRS ante las regionales, conocen los canales para elevar las mismas, como quiera que el 77.59% de los encuestados ya había impetrado con anterioridad algún tipo de solicitud.
- Se vislumbra que el servicio prestado por los GURP con el apoyo de los Asesores del Grupo de Atención al Usuario en Bogotá ha sido oportuno, claro y eficiente.

	<b>INFORME CONSOLIDADO ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO MES JULIO 2016</b>	
	<b>GRUPO ATENCION AL USUARIO</b>	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>	

## 11 ACTIVIDADES DE MEJORA

- Realizar seguimiento a cada uno de los Grupos Regionales de Protección sobre la información ya socializada, con el fin que se practiquen las encuestas y envíen oportunamente el consolidado mensual, para así reflejar la gestión realizada a las PQRS recepcionadas en cada una de sus sedes en los informes estadísticos elaborados.

Elaboró: Lilibiana Giraldo Trujillo – Contratista GAU

Revisó: Nazly Esmeralda Salinas Camargo – Oficial de Protección Coordinadora GAU

Aprobó: Maria Jimena Yañez Gelvez

