









UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN - UNP

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







UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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.

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.



GRUPO ATENCION AL USUARIO



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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, buzon 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?

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 relacionada con el Programa de Protección que lidera la Unidad, durante el mes de Junio 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 Junio 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.



GRUPO ATENCION AL USUARIO





TABULACION DE ENCUESTAS PERIODO 1° JUNIO 2016

| | TABULACION DE ENCUESTAS BOGOTA JUNIO 2016 | | | | | | | | | |
|-----------------|--|-------------|-------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|------|--|--|
| Encuesta No. | Pregunta 1 | Pregunta 2 | Pregunta 3 | Pregunta 4 | Pregunta 5 | Pregunta 6 | Pregunta 7 | Sexo | | |
| 1 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | BUENO | М | | |
| 2 | NO | 4 | 5 | SI | SI | 3 | BUENO | F | | |
| 3 | NO | 5 | 5 | SI | SI | 4 | BUENO | М | | |
| 4 | NO | 4 | , 110 ⁵ 1711 | SI | SI | 3 | BUENO | М | | |
| 5 | NO | 4 | 4 _ | SIJEN | SI | 3 | BUENO | М | | |
| 6 | NO | 4 | 4 | SI | SI | 3 | BUENO | М | | |
| 7 | NO | 4 | UL5/1VI | SI | SI | 3 | BUENO | М | | |
| 8 | NO | 4 | 4 | SI | // SI | 3 | BUENO | F | | |
| 9 | NO | 4 | 4 | SI | SI | 3 | BUENO | F | | |
| 10 | NO | 5 | 5 | SI | SI | 3 | BUENO | F | | |
| 11 | NO | 5 | 4 | SI | SI | 3 | BUENO | М | | |
| 12 | NO | 4 | 5 | SI | SI | 3 | BUENO | М | | |
| 13 | NO | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO | М | | |
| 14 | NO | 4 | 5 | SI | SI | 3 | BUENO | М | | |
| 15 | NO | 4 | 5 | SI | SI | 3 | BUENO | F | | |
| 16 | NO | 4 | 4 | SI | SI | 3 | BUENO | М | | |
| 17 | NO | 5 | 5 | SI | SI | 3 | BUENO | М | | |
| 18 | NO | 4 | 5 | SI | SI | 3 | BUENO | М | | |
| 19 | NO | 4 | 5 | SI | SI | 3 | BUENO | М | | |
| 20 | NO | 4 | 4 | SI | SI | 3 | BUENO | М | | |
| 21 | NO | 4 | 5 | SI | SI | 3 | BUENO | F | | |
| 22 | NO | ///5//// | 4 | SI | SI | 3 | BUENO | F | | |
| 23 | NO | / / /5/ /// | 4 | SI | SI | 3 | BUENO | F | | |
| 24 | NO | 4 | 4 | SI | SI | 3 | BUENO | М | | |
| 25 | NO | 4 | 4 | SI | SI | 3 | BUENO | F | | |
| 26 | NO | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO | М | | |
| 27 | NO | 5 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO | М | | |
| 28 | NO | 5 | 5 | SI | SI | 3 | BUENO | М | | |
| 29 | NO | 4 | 5 | SI | SI | 4 | BUENO | М | | |
| 30 | NO | 4 | 5 | SI | SI | 3 | BUENO | М | | |
| 31 | NO | 4 | 4 | SI | SI | 3 | BUENO | F | | |



GRUPO ATENCION AL USUARIO



| 32 | NO | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO | М |
|----|------|-----------|-------------------------------|--------|-------|---|---------|---|
| 33 | NO | 4 | 4 | SI | SI | 3 | BUENO | М |
| 34 | NO | 4 | 5 | SI | SI | 3 | BUENO | М |
| 35 | NO | 5 | 5 | SI | SI | 4 | BUENO | F |
| 36 | NO | 4 | 4 | SI | SI | 3 | BUENO | М |
| 37 | NO | 4 | 4 | SI | SI | 3 | BUENO | М |
| 38 | NO | 4 | 5 | SI | SI | 3 | BUENO | F |
| 39 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | BUENO | М |
| 40 | NO | 5 | 5 | SI | SI | 3 | BUENO | F |
| 41 | NO | 4 | 4 | SI | SI | 3 | BUENO | М |
| 42 | NO D | - 4 1 | 4/1 | SI -\ | SI | 3 | BUENO | М |
| 43 | NO | 4 | 4 | SI | SI/// | 3 | BUENO | М |
| 44 | NO | 4 | 5 | SI | SI/// | 3 | BUENO | М |
| 45 | NO | 4/// | 4 | SI//// | / SI | 4 | BUENO | М |
| 46 | NO | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO | М |
| 47 | NO | 4 | 5 | SI | SI | 4 | BUENO | F |
| 48 | NO | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO | М |
| 49 | NO | 4 | 4 | SI | SI | 3 | BUENO | М |
| 50 | NO | 4 | 4 | SI | SI | 3 | BUENO | М |
| 51 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | BUENO | F |
| 52 | SI | 3 | 3 | SI | NO | 3 | BUENO | F |
| 53 | NO | 5 | 5 | SI | SI | 5 | BUENO | М |
| 54 | SI | 2 | 2 | NO | SI | 1 | MALO | М |
| 55 | NO | 5 | 5 | SI | SI | 5 | BUENO | М |
| 56 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | BUENO | М |
| 57 | SI | 3 | 5 | SI | SI | 3 | BUENO | М |
| 58 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | BUENO | F |
| 59 | NO | 4///4 | 4 | SI | SI | 5 | BUENO | М |
| 60 | SI | 1//1///// | /////// <mark>1</mark> ////// | SI | SI | 2 | REGULAR | М |
| 61 | NO | 5 | 5 | SI | SI | 5 | BUENO | F |
| 62 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 3 | BUENO | М |
| 63 | SI | 3 | 4 | NO | SI | 3 | REGULAR | М |
| 64 | SI | 5 | 2 | SI | SI | 2 | BUENO | М |
| 65 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 4 | BUENO | М |
| 66 | SI | 4 | 3 | SI | SI | 3 | REGULAR | М |
| 67 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | BUENO | М |
| 68 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 4 | REGULAR | М |



GRUPO ATENCION AL USUARIO



| 69 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 1 | REGULAR | М |
|-----|----|-------|---------------|--------|-------|---|---------|---|
| 70 | SI | 2 | 3 | SI | SI | 1 | REGULAR | М |
| 71 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 1 | REGULAR | М |
| 72 | SI | 3 | 4 | SI | SI | 3 | BUENO | М |
| 73 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 2 | REGULAR | F |
| 74 | SI | 5 | 2 | SI | SI | 4 | BUENO | М |
| 75 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 2 | BUENO | М |
| 76 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | BUENO | М |
| 77 | SI | 4 | 5 | SI | SI | 4 | BUENO | F |
| 78 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 4 | BUENO | F |
| 79 | SI | 5 | - 5 | SI - | SI | 5 | BUENO | F |
| 80 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO | F |
| 81 | SI | 4 | 4 | SI | SI/// | 4 | BUENO | F |
| 82 | SI | 4 | 4 | SI//// | / SI | 4 | BUENO | F |
| 83 | SI | 5 | 4 | SI | SI | 5 | BUENO | F |
| 84 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | BUENO | F |
| 85 | SI | 5 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO | F |
| 86 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 5 | BUENO | F |
| 87 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | BUENO | F |
| 88 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO | F |
| 89 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | BUENO | F |
| 90 | SI | 4 | 5 | SI | SI | 4 | BUENO | F |
| 91 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO | F |
| 92 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO | F |
| 93 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | BUENO | F |
| 94 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO | F |
| 95 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO | F |
| 96 | SI | 4 | 5 | SI | SI | 5 | BUENO | F |
| 97 | SI | 5/// | 9999 4 | SI | SI | 4 | BUENO | F |
| 98 | SI | 4 / / | 5 | SI | SI | 5 | BUENO | F |
| 99 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO | F |
| 100 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 4 | BUENO | F |
| 101 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO | F |
| 102 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | BUENO | F |
| 103 | SI | 4 | 5 | SI | SI | 5 | BUENO | F |
| 104 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | BUENO | F |
| 105 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO | F |



GRUPO ATENCION AL USUARIO



| 106 | CI. | _ | | - CI | - CI | | DUENO | T _ |
|-----|------|-----------|-----------|--------|------|---|-------|-----|
| 106 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | BUENO | F |
| 107 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | BUENO | F |
| 108 | SI | 4 | 5 | SI | SI | 5 | BUENO | F |
| 109 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO | F |
| 110 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | BUENO | M |
| 111 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO | M |
| 112 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO | М |
| 113 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO | F |
| 114 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO | М |
| 115 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO | М |
| 116 | SI P | FR \5 TA\ | H 5 T | SI -\ | SI | 5 | BUENO | М |
| 117 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | BUENO | М |
| 118 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | BUENO | М |
| 119 | SI | 4 | 4 | SI//// | / SI | 4 | BUENO | М |
| 120 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | BUENO | М |
| 121 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO | М |
| 122 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO | М |
| 123 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO | М |
| 124 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | BUENO | М |
| 125 | SI | 5 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO | М |
| 126 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO | М |
| 127 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO | М |
| 128 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO | F |
| 129 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 4 | BUENO | М |
| 130 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 5 | BUENO | М |
| 131 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO | F |
| 132 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO | М |
| 133 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO | М |
| 134 | SI | 5///// | /mn5 | SI | SI | 5 | BUENO | М |
| 135 | SI | 4 | 5 | SI | SI | 5 | BUENO | М |
| 136 | SI | 4 | 5 | SI | SI | 3 | BUENO | F |
| 137 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 3 | BUENO | М |
| 138 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 4 | BUENO | М |
| 139 | SI | 4 | 5 | SI | SI | 3 | BUENO | F |
| 140 | NO | 5 | 5 | SI | SI | 5 | BUENO | F |
| 141 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | BUENO | F |
| 142 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 3 | BUENO | М |



GRUPO ATENCION AL USUARIO



| 143 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 4 | BUENO | М |
|-----|-----------|---------|---------|---------|------|---|-------|---|
| 144 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 4 | BUENO | М |
| 145 | SI | 5 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO | F |
| 146 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | BUENO | М |
| 147 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO | М |
| 148 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO | М |
| 149 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 4 | BUENO | М |
| 150 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 4 | BUENO | М |
| 151 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | BUENO | М |
| 152 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO | М |
| 153 | // SI • P | FR\5TA\ | - 4 / 1 | M SI FN | A SI | 4 | BUENO | М |
| 154 | SI | 4 | 5 | SI | SI | 4 | BUENO | F |
| 155 | SI | 5 | | SI | SI | 5 | BUENO | F |
| 156 | SI | 4//// | 5 | SI//// | SI | 4 | BUENO | М |
| 157 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 4 | BUENO | М |
| 158 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO | М |
| 159 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | BUENO | F |
| 160 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | BUENO | М |
| 161 | SI | 4 | 5 | SI | SI | 3 | BUENO | М |
| 162 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 3 | BUENO | М |
| 163 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 4 | BUENO | М |
| 164 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO | F |
| 165 | SI | 4 | 5 | SI | SI | 4 | BUENO | F |
| 166 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 3 | BUENO | F |
| 167 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 3 | BUENO | М |
| 168 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO | М |
| 169 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 3 | BUENO | F |
| 170 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 3 | BUENO | F |
| 171 | SI | 5//// | 5 | SI | SI | 4 | BUENO | М |
| 172 | SI | 4 | 5 | SI | SI | 4 | BUENO | М |
| 173 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 4 | BUENO | М |
| 174 | SI | 4 | 5 | SI | SI | 4 | BUENO | F |
| 175 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO | М |
| 176 | SI | 4 | 5 | SI | SI | 4 | BUENO | М |
| 177 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 3 | BUENO | F |
| 178 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 3 | BUENO | F |
| 179 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO | М |



GRUPO ATENCION AL USUARIO



| 180 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 4 | BUENO | М |
|-----|----|--------|----------|--------|--------|---|-------|---|
| 181 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 4 | BUENO | М |
| 182 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 3 | BUENO | М |
| 183 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 4 | BUENO | М |
| 184 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | BUENO | М |
| 185 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 3 | BUENO | М |
| 186 | SI | 4 | 5 | SI | SI | 4 | BUENO | F |
| 187 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 4 | BUENO | М |
| 188 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | BUENO | М |
| 189 | NO | 4 | 5 | SI | SI | 4 | BUENO | F |
| 190 | NO | - | | SI - | SI | 4 | BUENO | F |
| 191 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO | М |
| 192 | SI | 4 | 5 | SI | SI /// | 3 | BUENO | F |
| 193 | SI | 5///11 | 4 | SI//// | SI SI | 4 | BUENO | М |
| 194 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | BUENO | М |
| 195 | SI | 5 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO | М |
| 196 | SI | 5 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO | М |
| 197 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO | F |
| 198 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | BUENO | F |
| 199 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | BUENO | М |
| 200 | SI | 4 | 5 | SI | SI | 4 | BUENO | М |
| 201 | SI | 4 | 5 | SI | SI | 4 | BUENO | М |
| 202 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | BUENO | М |
| 203 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO | М |
| 204 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 4 | BUENO | М |
| 205 | SI | 5 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO | М |
| 206 | SI | 4 | 5 | SI | SI | 4 | BUENO | F |
| 207 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | BUENO | М |
| 208 | SI | 5//// | ///m5/mm | SI | SI | 4 | BUENO | М |
| 209 | SI | 4 | 5 | SI | SI | 4 | BUENO | М |



GRUPO ATENCION AL USUARIO





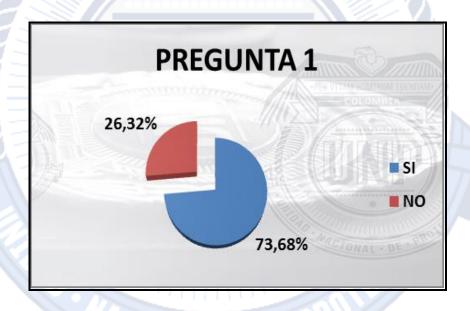
4. RESULTADO ENCUESTA.

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 209 personas encuestadas 154 de ellas ya habían elevado una PQRS ante la entidad, lo cual corresponde al 73.68% de la población muestra.

Así las cosas solo el 26.32 % elevó por primera vez una PQRS ante la entidad.

| PREGUNTA 1 | | | | | | | |
|---|----|-----|--------|--|--|--|--|
| ¿He hecho alguna petición, queja, reclamo | SI | 154 | 73,68% | | | | |
| y/o sugerencia a la UNP? | NO | 55 | 26,32% | | | | |
| TOTAL 209 100,00% | | | | | | | |





GRUPO ATENCION AL USUARIO



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

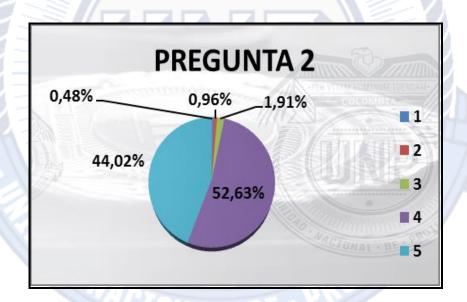
4.2 OPORTUNIDAD

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 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 96.65% 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 3.35% 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 | | | | | | | |
|-----------------------------|-----|-----|---------|--|--|--|--|
| | J4V | 1 | 0,48% | | | | |
| La respuesta a su Solicitud | 2 | 2 | 0,96% | | | | |
| fue respondida | 3 | 4 | 1,91% | | | | |
| oportunamente? | 4 | 110 | 52,63% | | | | |
| | 5 | 92 | 44,02% | | | | |
| TOTA | AL | 209 | 100,00% | | | | |





GRUPO ATENCION AL USUARIO



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

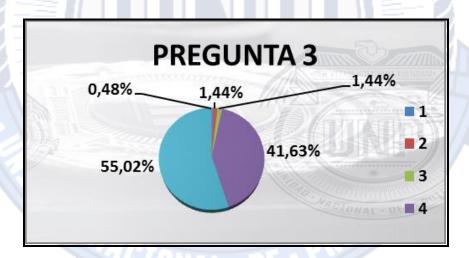
4.3 ORIENTACION

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 96.65% 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 3.36% de los encuestados no se considera satisfecho con la respuesta.

| PREG | GUN | TA 3 | |
|------------------------------|-----|------|---------|
| | 1 | 3IA= | 0,48% |
| ¿Se siente satisfecho con la | 2 | 3 | 1,44% |
| respuesta que le brindó el | 3 | 3 | 1,44% |
| funcionario y/o contratista? | 4 | 87 | 41,63% |
| | 5 | 115 | 55,02% |
| тот | AL | 209 | 100,00% |





GRUPO ATENCION AL USUARIO



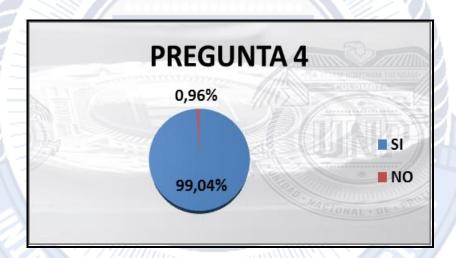


4.4 DOMINIO

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 99.04% de los encuestados han considerado que el asesor contaba con la información necesaria para resolver sus inquitudes y el 99.52% refirieron que las respuestas dadas por los asesores fueron claras y de facil entendimiento.

| PRI | EGUNT | A 4 | |
|---|-------|------------|---------|
| ¿El funcionario y/o contratista contaba con | SI | 207 | 99,04% |
| la información necesaria para resolver sus inquietudes? | NO | I A = 2/// | 0,96% |
| 7 | TOTAL | 209 | 100,00% |



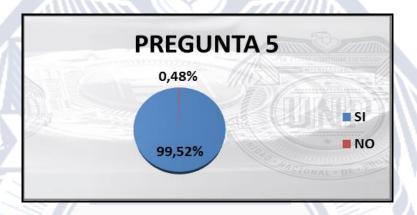








| PREGUNTA 5 | | | | | | | |
|---|------|-----|---------|--|--|--|--|
| ¿Las respuestas del asesor siempre fueron | SI | 208 | 99,52% | | | | |
| claras y de fácil entendimiento para Usted? | NO | 1 | 0,48% | | | | |
| Т | OTAL | 209 | 100,00% | | | | |



4.6 PERCEPCION

A la pregunta La calidad de los canales de atencion en la entidad (atencion telefonica y personalizada, buzon de sugerencias y medio virtual es para usted?, podemos determinar que de las 209 personas encuestadas el 68.42% consideran que los canales de atencion de la entidad son buenos y el 31.57% restantes no se encuentra satisfecho con ellos.

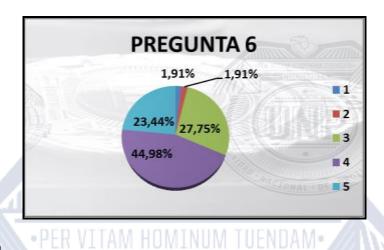
| PREG | UNTA | \ 6 | |
|--|------------|--------------------|------------------------------------|
| La calidad de los canale de atención en la entida (atención telefónica personalizada, buzón medio virtual) es par usted? | 1 2 2 a, y | 4 4 58 94 | 1,91% 1,91% 27,75% 44,98% |
| TC | OTAL | 209 | 23,44% |









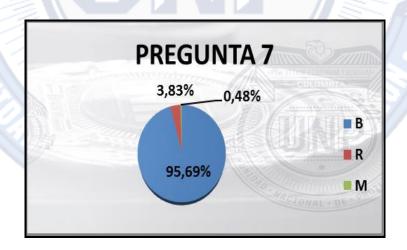


4.7 SATISFACCION

ECOLOMBIA:

Por último respecto a la pregunta ¿Cómo califica nuestro servicio?, nos ayuda a determinar que el 95.69% de los encuestados encuentran que nuestro servicio es Bueno, el 3.83% lo califica como Regular y el 0.48% restante califica nuestro servicio como Malo.

| PR | REGU | EGUNTA 7 | | | | | | |
|-----------------------------------|------|----------|---------|--|--|--|--|--|
| | В | 200 | 95,69% | | | | | |
| ¿Cómo clasifica nuestro servicio? | R | 8 | 3,83% | | | | | |
| | М | 1 | 0,48% | | | | | |
| то | TAL | 209 | 100,00% | | | | | |





GRUPO ATENCION AL USUARIO

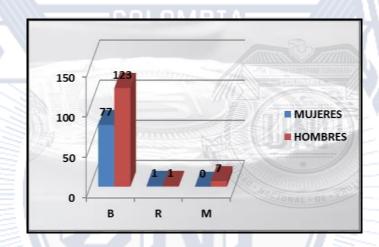


UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

4.6.1 CANTIDAD DE HOMBRES Y MUJERES QUE CALIFICARON NUESTRO SERVICIO

En lo concerniente a "¿Cantidad de hombres y mujeres que calificaron nuestro servicio? De las 209 encuestas realizadas, se tiene que 131 son hombres que corresponde a un 62.67% y 78 son mujeres, correspondiendo al 37.32% del total de los encuestados durante el mes de Junio.

| | MUJERES | HOMBRES |
|-------------|---------|----------|
| В | 77 | 123 |
| R | 1 // | //////// |
| D VITIMAM I | 0 | THEN71AM |



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

De las 209 personas encuestadas en el mes de Junio del presente año, 78 son mujeres, correspondiendo al 37.32% del total de la población muestra, quienes consideraron nuestro servicio como bueno en un 98.72%.

| PERCEPCIÓN ENCUESTADAS F PRE | REN | ITE A | |
|------------------------------------|-----|-------|---------|
| 0′ | В | 77 | 98,72% |
| ¿Cómo califica nuestro servicio? | R | 1 | 1,28% |
| | М | 0 | 0,00% |
| TOTAL | | 78 | 100,00% |

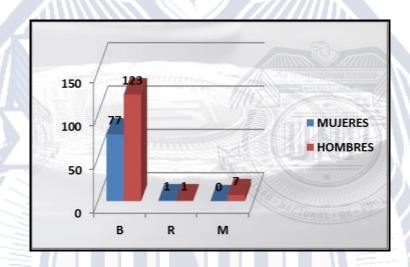






UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

| PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO | | | | | | |
|---|-----|---------|--------|--|--|--|
| 01 | В | 123 | 93,89% | | | |
| ¿Cómo califica nuestro servicio? | R | 1 | 0,76% | | | |
| 11400410 001110101 | М | 7 | 5,34% | | | |
| ТОТ | 131 | 100,00% | | | | |



5. CONCLUSIONES

Una vez efectuado el analisis de las encuestas praticadas 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 73.68% de los encuestados ya había impetrado con anterioridad algun 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 37.32% de los encuestados son mujeres y que el 98.72% de las mismas, calificaron nuestro servicio como bueno.
- Se implemento un nuevo indicador de percepción el cual nos permite determinar que de las 209 personas encuestadas el 68.42% consideran que los canales de atencion de la entidad son buenos y el 31.57 restantes no se encuentra satisfecho con ellos.









6. ACTIVIDADES DE MEJORA

- > Se contactará nuevamente a aquellos encuestados de cuyas respuestas, se observa que no se cumplio el nivel de expectativa del servico 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 demas dependencias de la entidad se envie 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 linea de atención al Usuario o la atención personalizada que se brinda en la sede las Americas.





GRUPO ATENCION AL USUARIO



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

7. ATENCION AL USUARIO EN GRUPOS REGIONALES DE PROTECCION

Como es de suma importante para el G.A.U. y para la Entidad saber la percepcion que tiene el usuario o beneficiario frente a la gestión ejecutada con sus PQRS, en cada uno de los Grupos Regionales de Proteccion de la UNP; durante el mes de Junio se consolidó la encuesta de satisfacción a cada una de las personas atendidas, realizando un total de 50 encuestas.

Para mayor ilustracion presentamos la tabulación y analisis 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 JUNIO DE 2016

| | TABULACION DE ENCUESTAS GURP JUNIO 2016 | | | | | | | | | |
|-----------------|---|------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|------|--------|--|
| 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 | BUENO | М | CUCUTA | |
| 2 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | BUENO | V F | CUCUTA | |
| 3 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | BUENO | М | CUCUTA | |
| 4 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | BUENO | F/ | CUCUTA | |
| 5 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | BUENO | E | CUCUTA | |
| 6 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | BUENO | М | CUCUTA | |
| 7 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | BUENO | М | CUCUTA | |
| 8 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | BUENO | М | CUCUTA | |
| 9 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | BUENO | М | CUCUTA | |
| 10 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | BUENO | М | CUCUTA | |
| 11 | SI | 5 | 5/// | SI | SI | 5 | BUENO | М | CUCUTA | |
| 12 | SI | 5 | 5//// | SI | SI | 5 | BUENO | М | CUCUTA | |
| 13 | SI | 5 | 5// | SI | SI | 5 | BUENO | М | CUCUTA | |
| 14 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | BUENO | F | CUCUTA | |
| 15 | NO | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO | М | IBAGUE | |
| 16 | NO | 5 | 5 | SI | SI | 5 | BUENO | F | IBAGUE | |
| 17 | NO | 5 | 5 | SI | SI | 5 | BUENO | F | IBAGUE | |
| 18 | SI | 5 | 4 | SI | SI | 3 | BUENO | М | IBAGUE | |
| 19 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | BUENO | F | IBAGUE | |
| 20 | NO | 5 | 5 | SI | SI | 5 | BUENO | F | IBAGUE | |



GRUPO ATENCION AL USUARIO



| 21 | NO | 5 | 5 | SI | SI | 5 | BUENO | F | IBAGUE |
|----|------|---|-------|---------|------|------|---------|-----|-----------------|
| 22 | NO | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO | М | IBAGUE |
| 23 | NO | 5 | 5 | SI | SI | 4 | BUENO | М | NEIVA |
| 24 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | BUENO | F | NEIVA |
| 25 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | BUENO | М | NEIVA |
| 26 | SI | 5 | 4 | SI | SI | 5 | BUENO | М | NEIVA |
| 27 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO | М | NEIVA |
| 28 | SI | 3 | 5 | SI | SI | //3 | REGULAR | М | BARRANQUILLA |
| 29 | SI | 1 | 1 | NO | NO | 2 | MALO | М | BARRANQUILLA |
| 30 | SI | 2 | 3 | NO | NO | 2 | REGULAR | M | BARRANQUILLA |
| 31 | SI | 5 | 5 | SI | SI | - 5 | BUENO | F | BARRANQUILLA |
| 32 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | BUENO | М | BARRANQUILLA |
| 33 | SI | 5 | 5 | SI | SI A | 5 | BUENO | М | BARRANQUILLA |
| 34 | SI | 5 | 5 | SI | SI | ///5 | BUENO | М | BARRANQUILLA |
| 35 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5// | BUENO | F | BARRANQUILLA |
| 36 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | BUENO | F | BARRANQUILLA |
| 37 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | BUENO | M | BARRANQUILLA |
| 38 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | BUENO | /F | BARRANQUILLA |
| 39 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | BUENO | Æ | BARRANQUILLA |
| 40 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO | М | BARRANCABERMEJ |
| 41 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO | M | BARRANCABERMEJA |
| 42 | SI - | 4 | 3 | SI | SI | 3 | REGULAR | М | BARRANCABERMEJA |
| 43 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO | М | BARRANCABERMEJ |
| 44 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO | М | BARRANCABERMEJA |
| 45 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO | / F | BARRANCABERMEJ |
| 46 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO | М | BARRANCABERMEJA |
| 47 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO | М | BARRANCABERMEJ |
| 48 | SI | 3 | 4 | SI | SI | 3 | BUENO | M | BARRANCABERMEJ |
| 49 | SI | 4 | 4/// | /////SI | SI | 4 | BUENO | M | BARRANCABERMEJA |
| 50 | SI | 4 | 4 / / | SI | SI | 4 | BUENO | М | BARRANCABERMEJA |



GRUPO ATENCION AL USUARIO



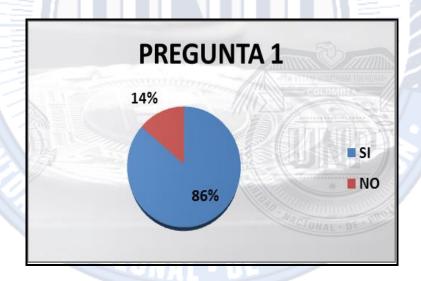


8. ANÁLISIS ENCUESTA EFECTUADA EN LOS GRUPOS REGIONALES DE PROTECCIÓN

8.1 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 50 personas encuestadas el 86% de ellas ya habían elevado una PQRS ante la entidad y el 14% no lo había hecho.

| PREGU | NTA 1 | | |
|---|-------|----|------|
| ¿He hecho alguna petición, | SI | 43 | 86% |
| queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP? | NO | 7 | 14% |
| | TOTAL | 50 | 100% |





GRUPO ATENCION AL USUARIO





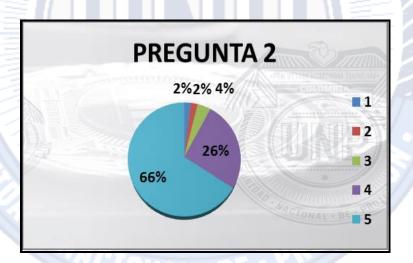
8.2 OPORTUNIDAD

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 92% 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.

DED VITAM HOMINHM THENDAM

| PREGUNTA 2 | | | |
|--|----|------|------|
| 1 | 1 | 1 | 2% |
| all a manuscript and Calletted for | 2 | //1/ | 2% |
| ¿La respuesta a su Solicitud fue respondida oportunamente? | 3 | 2 | 4% |
| | 4 | 13 | 26% |
| | 5 | 33 | 66% |
| тотл | ٩L | 50 | 100% |





GRUPO ATENCION AL USUARIO



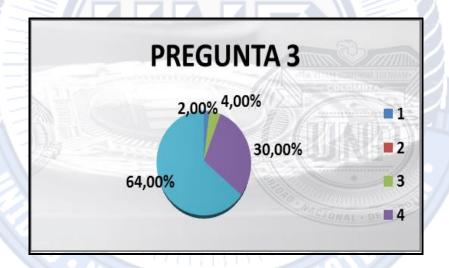


8.3 ORIENTACION

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% 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% restante se siente insatisfecho con la respuesta recibida.

| - | PREGL | ΙΝΊ | TA 3 | |
|---|--|-----|------|---------|
| | | 1 | 1 | 2,00% |
| | ¿Se siente satisfecho | 2 | 0 | 0,00% |
| | con la respuesta que le brindó el funcionario y/o | 3 | 2 | 4,00% |
| | contratista? | 4 | 15 | 30,00% |
| 5 | | 5 | 32 | 64,00% |
| | TOTA | ٩L | 50 | 100,00% |





GRUPO ATENCION AL USUARIO





8.4 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 96% de los encuestados han considerado que el asesor contaba con la información necesaria para resolver sus inquitudes y el 4% refierió que las respuesta no fueron claras y de facil entendimiento.

| *DED VITAM HOM | TAILLA | A TI | IENDAM- | | | | | |
|--|--------|------|---------|--|--|--|--|--|
| PREGUNTA 4 | | | | | | | | |
| ¿El funcionario y/o | SI | 48 | 96,00% | | | | | |
| contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes? | NO | 2 | 4,00% | | | | | |
| Т | OTAL | 50 | 100,00% | | | | | |



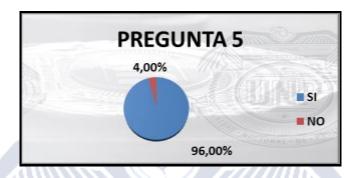
| PREGUNTA 5 | | | | | | | | |
|--|------|----|---------|--|--|--|--|--|
| ¿Las respuestas del | SI | 48 | 96,00% | | | | | |
| asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted? | NO | 2 | 4,00% | | | | | |
| T | OTAL | 50 | 100.00% | | | | | |



GRUPO ATENCION AL USUARIO



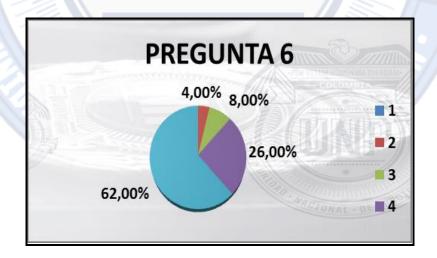




4.6 PERCEPCION

A la pregunta La calidad de los canales de atencion en la entidad (atencion telefonica y personalizada, buzon de sugerencias y medio virtual es para usted?, podemos determinar que de las 50 personas encuestadas el 88% consideran que los canales de atencion de la entidad son buenos (correspondien do al nivel 4 y 5) y el 12% restantes no se encuentra satisfecho con ellos (correspondiendo al nivel 1,2 y 3).

| PREGUNT | ГА | 6 | |
|--|----|----|---------|
| La calidad de los canales | 1 | 0 | 0,00% |
| de atención en la entidad | 2 | 2 | 4,00% |
| (atención telefónica, personalizada, buzón y | 3 | 4 | 8,00% |
| medio virtual) es para | 4 | 13 | 26,00% |
| usted? | 5 | 31 | 62,00% |
| TOTA | ۱L | 50 | 100,00% |





GRUPO ATENCION AL USUARIO

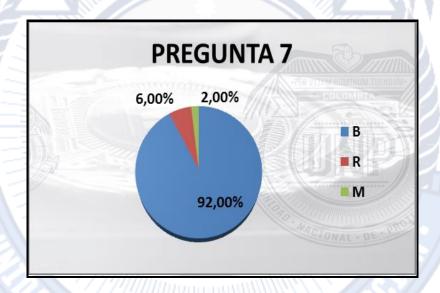




8.7 SATISFACCION

Por último, respecto a la pregunta ¿Cómo califica nuestro servicio?, nos ayuda a determinar que el 92% de los encuestados encuentran que nuestro servicio es Bueno, el 6% lo califican como Regular y el 2% de los encuestados lo califican como Malo.

| PREGUNTA 7 | | | | | | |
|-----------------------------------|---|------|---------|--|--|--|
| ¿Cómo clasifica nuestro servicio? | В | 46 | 92,00% | | | |
| | R | 3 | 6,00% | | | |
| | М | JIVI | 2,00% | | | |
| TOTAL | | 50 | 100,00% | | | |





GRUPO ATENCION AL USUARIO

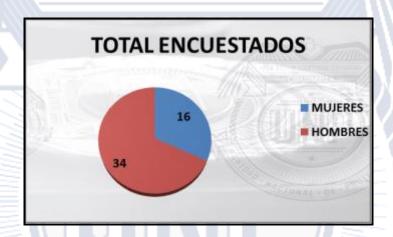




8.6. CANTIDAD DE HOMBRES Y MUJERES QUE CALIFICARON NUESTRO SERVICIO

En lo concerniente a "¿Cantidad de hombres y mujeres que calificaron nuestro servicio? De las 50 encuestas realizadas en los diferentes GURP, se tiene que 34 son hombres que corresponde a un 68% y 16 son mujeres y corresponde al 32% del total de los encuestados durante el mes de Junio.

| TOTAL ENCUESTADOS | | | | | |
|-------------------|----|---------|--|--|--|
| TOTAL ENGUESTADOS | | | | | |
| MUJERES | 16 | 32,00% | | | |
| HOMBRES | 34 | 68,00% | | | |
| VITAM HOME | 50 | 100,00% | | | |



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

De las 50 personas encuestadas en el mes de Junio del presente año, 16 son mujeres, correspondiendo al 32% del total de la población muestra, quienes consideraron nuestro servicio como bueno con un 100%.

| PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES ENCUESTADAS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO | | | | | |
|---|---|----|---------|--|--|
| ¿Cómo califica nuestro servicio? | В | 16 | 100,00% | | |
| | R | 0 | 0,00% | | |
| | М | 0 | 0,00% | | |
| TOTAL | | 16 | 100,00% | | |

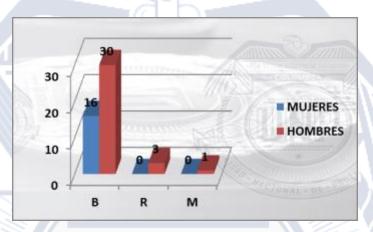






UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

| PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO | | | | | |
|---|---|----|---------|--|--|
| ¿Cómo califica nuestro servicio? | В | 30 | 88,24% | | |
| | R | 3 | 8,82% | | |
| | М | 1 | 2,94% | | |
| TOTAL | | 34 | 100,00% | | |



9. CONCLUSIONES

Una vez efectuado el analisis de las encuestas practicadas a la población muestra que elevarón 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 86% de los encuestados ya había impetrado con anterioridad algun 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.









10. ACTIVIDADES DE MEJORA

Realizar seguimiento a cada una de las Regionales sobre la información ya socializada, con el fin que se práctiquen las encuestas y envíen oportunamente el consolidado mensual, para así reflejar la gestión realizada a las PQRS rececpcionadas en cada una de sus sedes en los informes estadisticos elaborados.

Elaboró: Liliana Giraldo Trujillo - Contratista GAU

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

Aprobó: Maria Jimena Yañez Gelvez

