



**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN – UNP**

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

**BOGOTÁ D.C  
MARZO 31 DE 2017**



**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO  
MES MARZO 2017**



**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

**TABLA DE CONTENIDO**

<b>1. PRESENTACION.....</b>	<b>4</b>
<b>2. OBJETIVO DE LA ENCUESTA .....</b>	<b>4</b>
<b>3. FICHA TÉCNICA .....</b>	<b>4</b>
<b>3.1 DEFINICIÓN DE LA VARIABLES A EVALUAR .....</b>	<b>5</b>
<b>3.2 PREGUNTAS ENCUESTA .....</b>	<b>5</b>
<b>3.3 MUESTRA.....</b>	<b>6</b>
<b>4. RESULTADO ENCUESTA .....</b>	<b>10</b>
<b>4.1 PARTICIPACIÓN .....</b>	<b>10</b>
<b>4.2 OPORTUNIDAD .....</b>	<b>11</b>
<b>4.3 ORIENTACION .....</b>	<b>12</b>
<b>4.4 DOMINIO .....</b>	<b>13</b>
<b>4.5 PERCEPCION .....</b>	<b>14</b>
<b>4.6 SATISFACCION .....</b>	<b>15</b>
<b>5. CANTIDAD DE HOMBRES Y MUJERES QUE CALIFICARON NUESTRO SERVICIO .....</b>	<b>18</b>
<b>5.1 PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES Y HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO EN EL GRUPO DE ATENCION AL USUARIO.....</b>	<b>16</b>
<b>6. CONCLUSIONES .....</b>	<b>17</b>
<b>7. ACTIVIDADES DE MEJORA .....</b>	<b>18</b>
<b>8. ENCUESTAS DE SATISFACCION EN GRUPOS REGIONALES DE PROTECCION .....</b>	<b>20</b>
<b>9. ANÁLISIS ENCUESTA EFECTUADA EN LOS GRUPOS REGIONALES DE PROTECCIÓN.....</b>	<b>22</b>
<b>9.1 PARTICIPACION .....</b>	<b>20</b>
<b>9.2 OPORTUNIDAD .....</b>	<b>21</b>
<b>9.3 ORIENTACION .....</b>	<b>22</b>
<b>9.4 DOMINIO .....</b>	<b>23</b>
<b>9.5 PERCEPCION .....</b>	<b>24</b>
<b>9.6 SATISFACCION .....</b>	<b>27</b>
<b>9.7 CANTIDAD DE HOMBRES Y MUJERES QUE CALIFICARON NUESTRO SERVICIO.....</b>	<b>28</b>



**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO  
MES MARZO 2017**



**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

<b>9.8. PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES Y HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO EN LASEGIONALES.....</b>	<b>29</b>
<b>10. CONCLUSIONES .....</b>	<b>31</b>
<b>11. ACTIVIDADES DE MEJORA .....</b>	<b>31</b>





**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO  
MES MARZO 2017**



**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

## 1. PRESENTACION

Con el ánimo de propender por un óptimo servicio por parte del Grupo de Atención al Ciudadano hacia los solicitantes y beneficiarios del Programa que a bien tengan elevar una PQRSD ante la institución, se ha creado e implementado la Encuesta de Satisfacción al Usuario, constituyéndose en la herramienta eficaz para determinar la percepción que éstos tienen sobre la atención brindada por los asesores del GAC y a su vez se erige como un camino expedito en aras de generar participación ciudadana.

## 2. OBJETIVO DE LA ENCUESTA

Determinar la percepción que tienen los usuarios con relación a la calidad del servicio ofrecido por la UNP durante la atención a PQRSD, y mediante la información obtenida, realizar la retroalimentación, que permita tomar decisiones que contribuyan a la mejora continua tendiente a garantizar la participación ciudadana.

## 3. FICHA TÉCNICA

### 3.1 Definición de las Variables a Evaluar

**PARTICIPACIÓN:** Determinar si los usuarios han elevado alguna PQRSD a la entidad.

**RAPIDEZ:** Oportunidad en la respuesta de una solicitud hecha por el usuario. Entre mayor sea la oportunidad en la respuesta mejor será la satisfacción de nuestro usuario

**DOMINIO:** Hace referencia a la seguridad y veracidad de la información otorgada o manifestada al usuario.

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



**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO  
MES MARZO 2017**



**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

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

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

### 3.2 Preguntas Encuesta

- ¿ Ha hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?
- ¿La respuesta a su Solicitud fue respondida oportunamente?
- ¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?
- ¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?
- ¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para usted?
- ¿ La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica y personalizada, buzón de sugerencias y medio virtual) es para usted?
- ¿Cómo califica nuestro Servicio?

### 3.3 Muestra

El universo de los participantes de la encuesta de satisfacción al usuario estuvo constituido por todas aquellas personas que se contactaron a través del canal presencial o telefónico con el objetivo de hacer una petición, un reclamo, una queja, una sugerencia o una denuncia relacionada con el Programa de Protección que lidera la Unidad, durante el mes de marzo de 2017.



**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO  
MES MARZO 2017**



**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

La muestra se obtuvo a partir de una base de datos que contiene el registro de las personas que se contactaron a través de los canales establecidos durante el período señalado.

La encuesta fue aplicada en dos modalidades. La primera modalidad, en forma telefónica, se aplicó a todas las personas que voluntariamente accedieron a entregar los datos requeridos en la llamada y en forma presencial diligenciando la encuesta una vez finalizaba la atención de su PQRSD.

Para el mes de marzo 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  
PERIODO MARZO 2017**

Encuesta No.	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Sexo
1	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
2	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
3	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
5	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
6	SI	5	5	SI	SI	3	B	M
8	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
10	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
11	NO	4	5	SI	SI	4	B	M
12	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
13	SI	4	4	SI	SI	4	B	M
14	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
16	SI	1	5	SI	SI	4	B	M
17	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
19	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
21	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
23	SI	5	5	SI	SI	4	B	M
24	SI	5	3	SI	SI	5	R	M



**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO  
MES MARZO 2017**



**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

25	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
27	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
28	SI	4	4	SI	SI	4	B	M
29	NO	4	4	SI	SI	4	B	M
30	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
31	SI	4	4	SI	SI	2	R	M
32	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
33	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
34	NO	5	4	SI	SI	5	B	M
35	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
36	NO	5	4	SI	SI	5	B	M
38	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
39	NO	4	4	SI	SI	4	B	M
41	NO	4	5	SI	SI	2	B	M
42	SI	4	4	SI	SI	2	B	M
43	SI	4	4	SI	SI	4	B	M
45	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
47	NO	3	4	SI	SI	4	R	M
48	SI	4	4	SI	SI	4	B	M
49	NO	3	3	SI	SI	3	R	M
50	NO	4	4	SI	SI	4	B	M
51	NO	4	4	SI	SI	4	B	M
52	SI	4	4	SI	SI	3	B	M
53	NO	3	4	SI	SI	3	R	M



**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO  
MES MARZO 2017**



**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

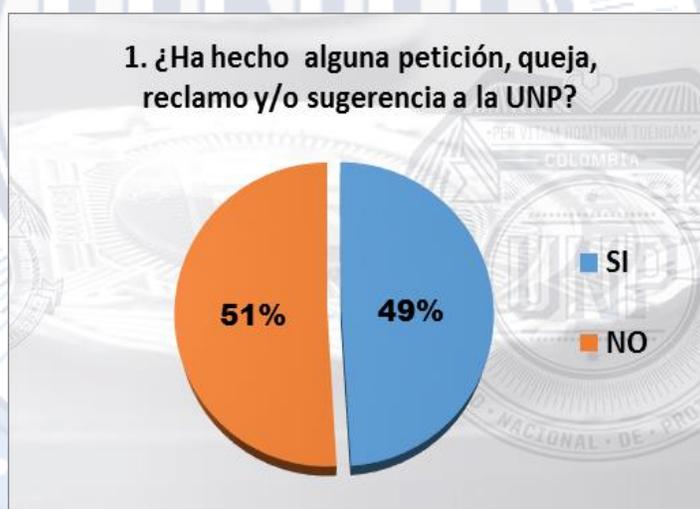
**4. RESULTADO ENCUESTA**

**4.1 PARTICIPACIÓN**

Frente a la primera pregunta “¿ Ha hecho alguna petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia a la UNP?”, la cual esta relacionada con la variable de Participación, se pudo establecer que de las 53 personas encuestadas 26 de ellas ya habían elevado una PQRSD ante la entidad, lo cual corresponde al 49% de la población muestra.

Así las cosas el 51% elevó por primera vez una PQRSD ante la entidad.

<b>PREGUNTA 1</b>			
¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia a la UNP?	SI	26	49%
	NO	27	51%
<b>TOTAL</b>		53	100%





INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO  
MES MARZO 2017



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

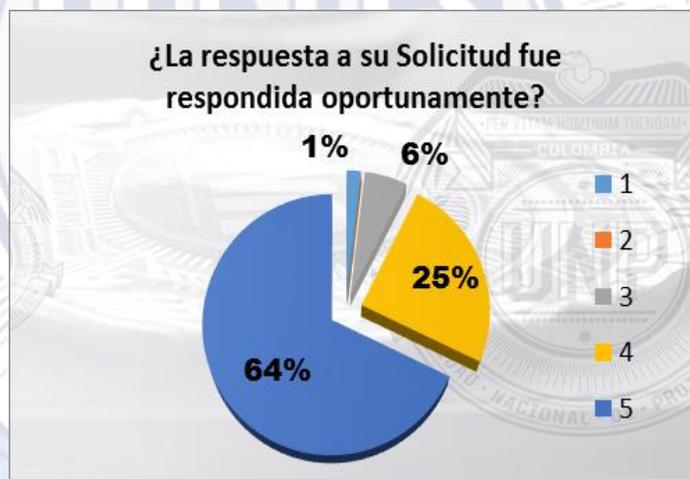
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

#### 4.2 OPORTUNIDAD

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

El 93% de los encuestados han considerado que fue oportuna la respuesta a la PQRSD elevada ante la entidad, lo que corresponde a la escala 5 y 4 antes referida.

PREGUNTA 2			
¿La respuesta a su Solicitud fue respondida oportunamente?	1	1	1%
	2	0	0%
	3	3	6%
	4	13	25%
	5	36	68%
<b>TOTAL</b>		53	100%





**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO  
MES MARZO 2017**



**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO**

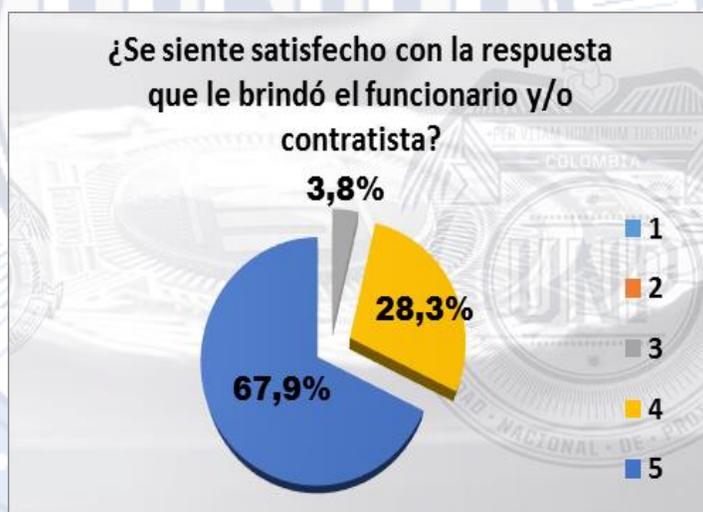
**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

### 4.3 ORIENTACION

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

El 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.

PREGUNTA 3			
¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?	1	0	0,0%
	2	0	0,0%
	3	2	3,8%
	4	15	28,3%
	5	36	67,9%
<b>TOTAL</b>		53	100,0%





**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO  
MES MARZO 2017**



**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO**

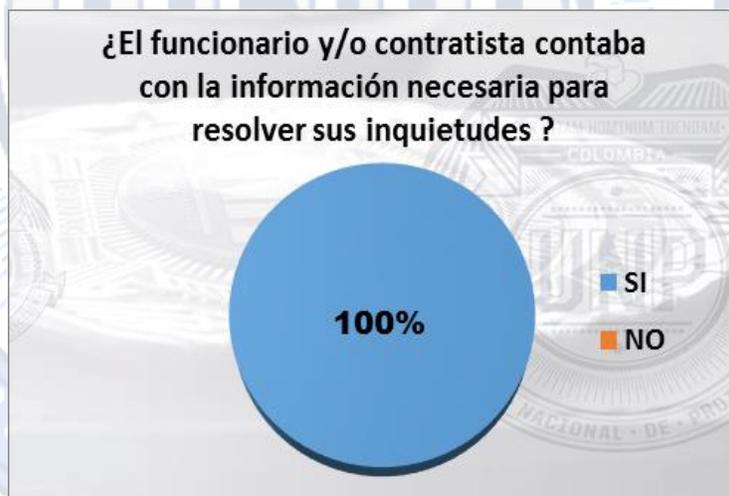
**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

**4.4 DOMINIO**

En lo concerniente a la cuarta y quinta pregunta “¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?, ¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted? que están relacionadas con el dominio que tuvo cada uno de los asesores frente a las PQRSD impetradas, al respecto se pudo establecer que:

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

<b>PREGUNTA 4</b>			
¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?	SI	53	100%
	NO	0	0%
<b>TOTAL</b>		53	100,00%





INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO  
MES MARZO 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	53	100,00%
	NO	0	0,00%
<b>TOTAL</b>		53	100,00%



#### 4.5 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?**, 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 el 92% consideran que los canales de atención de la entidad son buenos, el 8% no se encuentra satisfecho con ellos.



INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO  
MES MARZO 2017



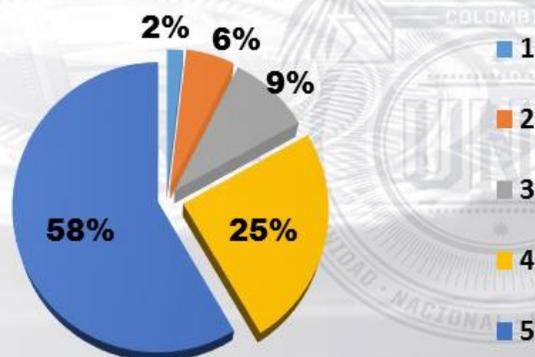
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

**PREGUNTA 6**

¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para usted?	1	1	2%
	2	3	6%
	3	5	9%
	4	13	25%
	5	31	58%
<b>TOTAL</b>	53	100%	

La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para usted?





**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO  
MES MARZO 2017**



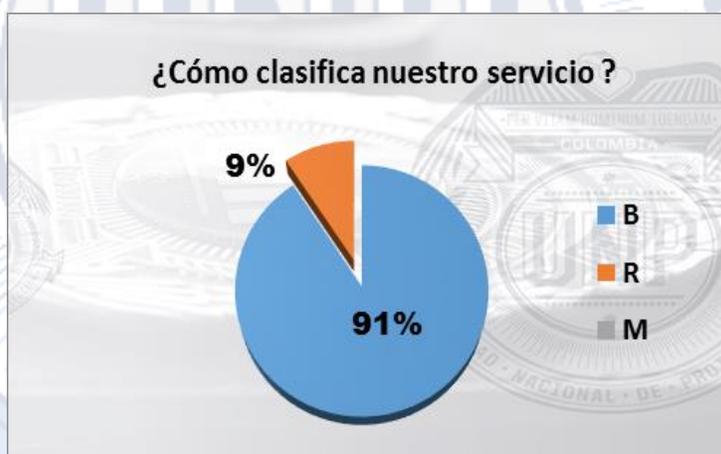
**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

#### 4.6 SATISFACCION

Por último respecto a la pregunta **¿Cómo califica nuestro servicio?**, en cuya escala de valoración se tomo B como buena, R como regular y M como mala; nos ayuda a determinar que el 91% de los encuestados encuentran que nuestro servicio es Bueno y el 9% considera que es regular.

<b>PREGUNTA 7</b>			
<b>¿Cómo clasifica nuestro servicio?</b>	B	48	91%
	R	5	9%
	M	0	0%
<b>TOTAL</b>		53	100,00%





**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO  
MES MARZO 2017**



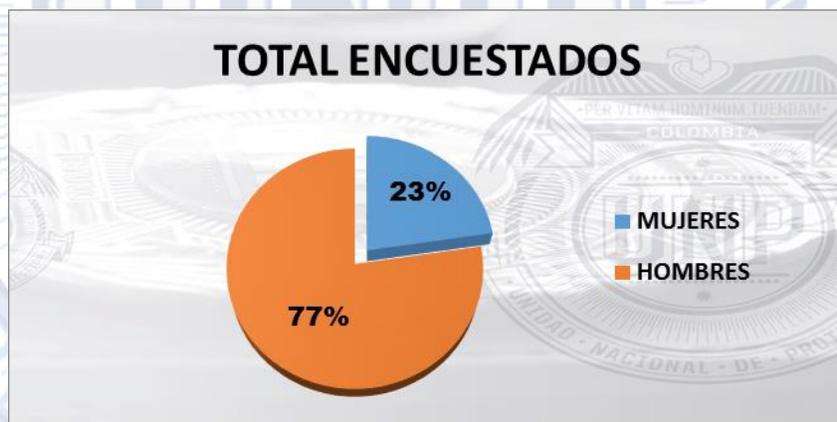
**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

**5. CANTIDAD DE HOMBRES, MUJERES QUE CALIFICARON NUESTRO SERVICIO**

En lo concerniente a “¿Cantidad de hombres, mujeres que calificaron nuestro servicio?”, tenemos que, de las 90 encuestas realizadas, 68 son hombres que corresponde a un 75.56%, y 22 son mujeres, que corresponde al 24,44% del total de los encuestados durante el mes de Marzo.

<b>TOTAL, GENEROS ENCUESTADOS</b>		
<b>MUJERES</b>	12	23%
<b>HOMBRES</b>	41	77%
<b>TOTAL</b>	53	100,00%





**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO  
MES MARZO 2017**



**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**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 90 personas encuestadas en el mes de marzo del presente año, 22 son mujeres, de las cuales el 86,36% de ellas considera que el servicio brindado en la Unidad Nacional de Protección es bueno.

PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES ENCUESTADAS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	12	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
<b>TOTAL</b>		12	100,00%

PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	36	88%
	R	5	12%
	M	0	0%
<b>TOTAL</b>		41	100,00%





**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO  
MES MARZO 2017**

**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**



## **6. CONCLUSIONES**

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

- Los solicitantes y beneficiarios del Programa no conocen los canales para elevar PQRSD ante la Unidad como quiera que 51% elevó por primera vez una PQRSD ante la entidad
- Se vislumbra que el servicio prestado por los Asesores del Grupo de Atención al Ciudadano ha sido oportuno, claro y eficiente.
- Se percibe que el 23% de los encuestados son mujeres y que el 100% de las mismas, calificaron nuestro servicio como bueno.
- Se implemento un nuevo indicador de percepción el cual nos permite determinar que de las 53 personas encuestadas el 92% consideran que los canales de atención de la entidad son buenos, el 8% restantes no se encuentra satisfecho con ellos.

## **7. ACTIVIDADES DE MEJORA**

- Se realizó la verificación y seguimiento a las cuatro (04) encuestas de satisfacción realizadas en el mes de marzo en la ciudad de Bogotá y que obtuvieron calificación baja y/o regular, estableciendo comunicación directa con cada uno de los usuarios que según el resultado de las encuestas se encuentran inconformes con la información brindada por los asesores del Grupos de Atención al Ciudadano.  
Se socializará con los colaboradores que realizan encuestas de satisfacción tanto en Bogotá como en regionales las actividades de mejora relacionados con insatisfacción reportada por los encuestados, a fin de subsanarla y/o mejorar la atención.
- Se socializó con las dependencias de la entidad la importancia de enviar de manera aleatoria la encuesta de satisfacción junto con las respuestas proyectadas a PQRSD; a fin de conocer la percepción 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 ciudadano o la atención personalizada que se brinda en la sede Central Puete Aranda.



**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO  
MES MARZO 2017**



**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

## 8. ENCUESTAS DE SATISFACCION EN GRUPOS REGIONALES DE PROTECCION

Como es de suma importante para el Grupo de Atención al Ciudadano y para la Entidad saber la percepción que tiene el usuario o beneficiario frente a la gestión ejecutada con sus PQRSD, por parte e los Grupos Regionales de Protección de la UNP; durante el mes de marzo se consolidó la encuesta de satisfacción a cada una de las personas atendidas en los Grupos Regionales de Protección de Ibagué, Armenia, Bucaramanga, Barranquilla, Buenaventura, Cucuta, Popayán, Montería, y Pasto, realizando un total de 57 encuestas.

Para mayor ilustración presentamos la tabulación y análisis elaborado con las encuestas recibidas, se evidencia un aumento considerable comparado con los meses anteriores en la aplicación de las encuestas y una notable mejoría en el servicio prestado, pero falta aún que la totalidad de Grupos Regionales de Protección implementen las encuestas de satisfacción a la ciudadanía.

### TABULACION DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS POR LOS GRUPOS REGIONALES DE PROTECCION – GURP MARZO DE 2017

Encuesta No.	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Sexo	Sede
1	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	IBAGUE
2	SI	2	4	SI	SI	4	B	M	IBAGUE
3	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	IBAGUE
4	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	IBAGUE
5	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	IBAGUE
6	NO	5	5	SI	SI	4	B	F	IBAGUE
7	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	IBAGUE
8	SI	5	4	SI	SI	1	R	M	ARMENIA
9	SI	3	3	NO	SI	4	R	F	B/MANGA
10	SI	5	5	NO	SI	5	B	M	B/MANGA
11	SI	5	4	SI	SI	4	B	M	B/MANGA
12	NO	5	5	SI	SI	5	B	F	B/MANGA
13	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/MANGA



**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO  
MES MARZO 2017**



**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

14	SI	5	5	SI	SI	4	B	M	B/MANGA
15	SI	5	5	SI	SI	4	B	M	B/MANGA
16	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	B/MANGA
17	SI	4	4	SI	SI	4	B	M	B/QUILLA
18	SI	5	4	SI	SI	5	B	F	B/QUILLA
19	SI	4	4	SI	SI	4	B	M	B/QUILLA
20	SI	4	4	SI	SI	5	B	M	B/QUILLA
21	SI	4	4	SI	SI	5	B	M	B/QUILLA
22	SI	5	4	SI	SI	4	B	M	B/QUILLA
23	SI	4	4	SI	SI	4	B	M	B/QUILLA
24	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/QUILLA
25	SI	4	4	SI	SI	4	B	M	B/QUILLA
26	SI	5	5	SI	SI	4	B	M	B/VENTURA
27	SI	4	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
28	SI	2	2	SI	-	3	B	M	B/VENTURA
29	SI	4	4	SI	SI	4	B	M	B/VENTURA
30	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
31	SI	5	5	SI	-	4	B	M	B/VENTURA
32	NO	-	5	-	SI	5	B	F	B/VENTURA
33	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
34	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	B/VENTURA
35	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
36	SI	4	4	SI	SI	4	B	F	CUCUTA
37	SI	4	4	SI	SI	4	B	M	CUCUTA
38	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	CUCUTA
39	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	CUCUTA
40	SI	4	4	SI	SI	4	B	M	CUCUTA
41	NO	4	4	SI	SI	4	B	M	CUCUTA
42	SI	4	4	SI	SI	4	R	M	CUCUTA
43	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	POPAYAN
44	SI	5	5	SI	SI	4	B	F	POPAYAN
45	SI	5	5	SI	SI	4	B	M	POPAYAN



**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO  
MES MARZO 2017**



**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

46	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	POPAYAN
47	SI	5	4	SI	SI	4	B	M	MONTERIA
48	SI	4	-	SI	SI	5	B	M	MONTERIA
49	SI	4	4	SI	SI	5	B	M	MONTERIA
50	SI	4	-	SI	SI	5	B	F	MONTERIA
51	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	PASTO
52	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	PASTO
53	SI	4	5	NO	SI	4	B	M	PASTO
54	SI	4	4	SI	SI	5	B	M	PASTO
55	SI	2	3	SI	SI	3	R	M	PASTO
56	NO	4	4	SI	SI	-	B	M	PASTO
57	NO	5	5	SI	SI	-	B	M	PASTO

**9. ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS EFECTUADAS 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 57 personas encuestadas el 86% de ellas ya habían elevado una PQRSD ante la entidad y el 14% no lo había hecho.

<b>PREGUNTA 1</b>			
¿He hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?	SI	49	86%
	NO	8	14%
<b>TOTAL</b>		57	100%

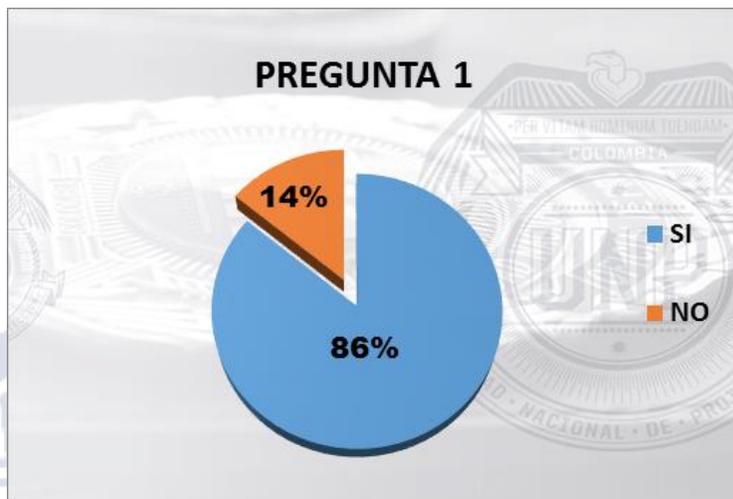


**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO  
MES MARZO 2017**



**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**



**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 PQRSD y cuya escala de valoración esta dada de 1 a 5 siendo 1 el mas bajo y 5 el mas alto, se pudo establecer que:

El 91% de los encuestados han considerado que fue oportuna la respuesta a la PQRSD elevada ante la entidad, lo que corresponde a la escala 5 y 4 antes referida.

<b>PREGUNTA 2</b>			
¿La respuesta a su solicitud fue respondida oportunamente?	1	0	0%
	2	3	5%
	3	1	2%
	4	19	33%
	5	33	58%
	6 (N.R.)	1	2%
<b>TOTAL</b>		57	100%

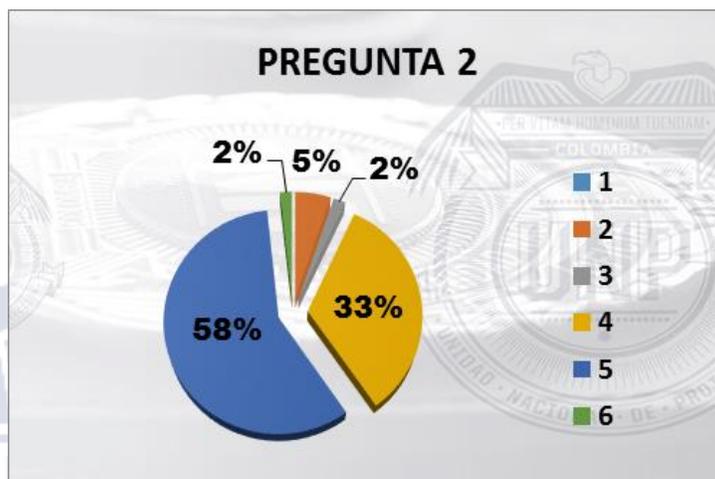


**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO  
MES MARZO 2017**



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



**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 91% de los encuestados han considerado que se siente satisfecho con la respuesta brindada, lo cual deviene de la debida orientación que ha dado el asesor en cada caso, correspondiendo a la valoración 4 y 5 de la escala.

<b>PREGUNTA 3</b>			
¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?	1	0	0%
	2	1	2%
	3	2	4%
	4	21	37%
	5	31	54%
	6 (N.R.)	2	4%
<b>TOTAL</b>		57	100%

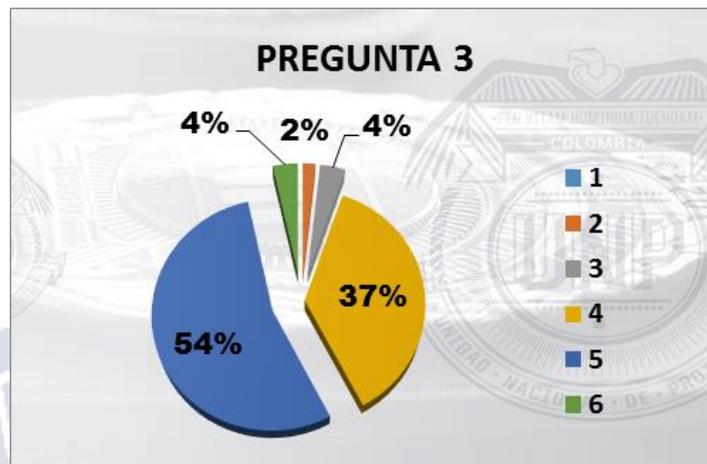


**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO  
MES MARZO 2017**



**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**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 PQRSD impetradas, al respecto se pudo establecer que:

El 93% de los encuestados han considerado que el asesor contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes, el 3% manifestaron que no contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes y el 2% no respondió la pregunta, el 96% de los encuestados refirió que las respuestas dadas por el asesor fueron claras y de fácil entendimiento, mientras que el 4% refirió que no fueron claras.

<b>PREGUNTA 4</b>			
¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?	SI	53	93%
	NO	3	5%
	N.R.	1	2%
<b>TOTAL</b>		57	100%

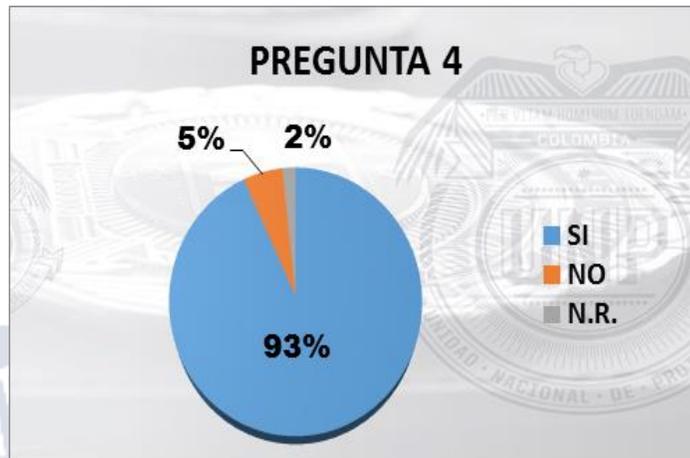


INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO  
MES MARZO 2017



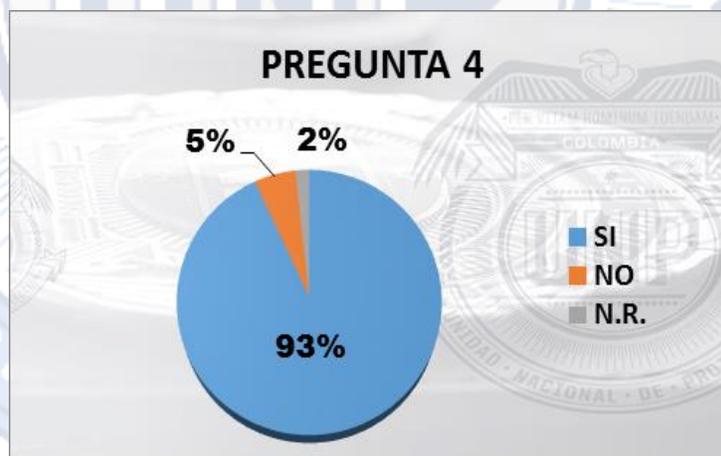
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



**PREGUNTA 5**

Respuesta	Contador	Porcentaje
SI	55	96%
NO	0	0%
N.R.	2	4%
<b>TOTAL</b>	<b>57</b>	<b>100%</b>





**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO  
MES MARZO 2017**



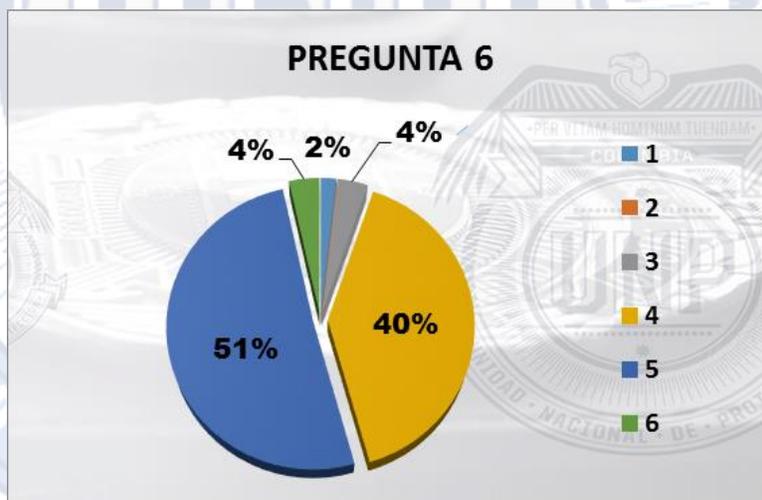
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

**9.5 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 37 personas encuestadas. el 100% consideran que los canales de atención de la entidad son buenos.

<b>PREGUNTA 6</b>			
¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para usted?	1	1	2%
	2	0	0%
	3	2	4%
	4	23	40%
	5	29	51%
	6 (N.R.)	2	4%
<b>TOTAL</b>		57	100%





**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO  
MES MARZO 2017**



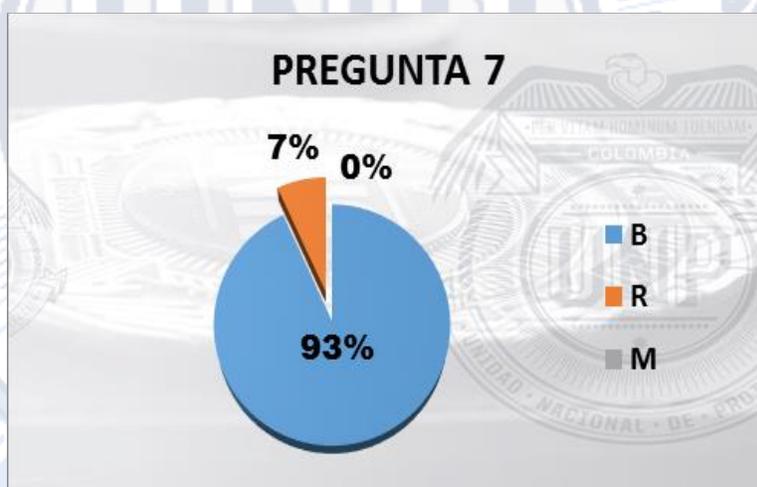
**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

**9.6 SATISFACCION**

Por último, respecto a la pregunta **¿Cómo califica nuestro servicio?**, nos ayuda a determinar que el 93% de los encuestados encuentran que nuestro servicio es Bueno y el 7% refirieron que el servicio para ellos es regular.

<b>PREGUNTA 7</b>			
<b>¿Cómo califica nuestro servicio?</b>	B	53	93%
	R	4	7%
	M	0	0%
<b>TOTAL</b>		57	100,00%





**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO  
MES MARZO 2017**



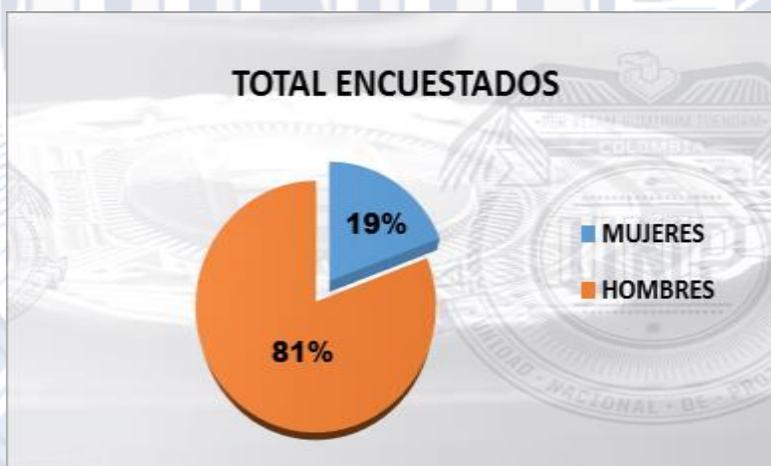
**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

### 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 57 encuestas realizadas en los GURP ubicados Ibagué, Armenia, Bucaramanga, Barranquilla, Buenaventura, Cucuta, Popayán, Montería, y Pasto, se tiene que 11 son mujeres que corresponde al 19% y 46 son hombres que corresponde a un 81% del total de los encuestados durante el mes de Marzo.

<b>TOTAL ENCUESTADOS</b>		
<b>MUJERES</b>	11	19%
<b>HOMBRES</b>	46	81%
<b>TOTAL</b>	57	100%





**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO  
MES MARZO 2017**



**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

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

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

<b>PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES ENCUESTADAS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO</b>			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	10	91%
	R	1	9%
	M	0	0%
<b>TOTAL</b>		11	100,00%

<b>PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO</b>			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	43	93%
	R	3	7%
	M	0	0%
<b>TOTAL</b>		46	100%





**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO  
MES MARZO 2017**



**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

**10 CONCLUSIONES**

Una vez efectuado el analisis de las encuestas practicadas a la población muestra que elevarón alguna PQRSD a la entidad, en los Grupos Regionales de Protección ubicados en Ibagué, Armenia, Bucaramanga, Barranquilla, Buenaventura, Cucuta, Popayán, Montería, y Pasto, podemos concluir:

- Para el mes de Marzo se resalta el compromiso mostrado por los Grupos Regionales de Armenia, Bucaramanga, Barranquilla, Popayán, Montería, y Pasto, en el diligenciamiento de la encuesta de satisfacción ya que gracias a ello se presentó un incremento en veinte (20) encuestas mas, con relación al mes anterior, lo que nos muestra el interés puesto por los asesores para sugerir su diligenciamiento y poder conocer la percepción que tienen los ciudadanos sobre el servicio brindado.
- Los solicitantes y beneficiarios del Programa que elevaron alguna PQRSD ante los Grupos Regionales de Protección - GURP, se sienten satisfechos con la atención brindada como quiera que de los 57 encuestados el 93% de ellos encuentran que nuestro servicio es bueno.
- Se vislumbra que el servicio prestado por los GURP con el apoyo dado por el enlace de PQRSD del Grupo de Atención al Usuario en Bogotá ha sido oportuno, claro y eficiente.

**11 ACTIVIDADES DE MEJORA**

- Durante el presente mes se realizaron las siguientes actividades con los Grupos Regionales de Protección, a fin de mejorar la atención al ciudadano:
  - Se les socializa la importancia de diligenciar las encuestas de satisfacción como una forma de resaltar la gestión de los GURP, no solo ante la alta dirección, sino ante la ciudadanía toda vez que el análisis de las mismas es publicado en la página web de la entidad.
  - Se socializa con Coordinadores y equipos de colaboradores de atención al ciudadano en cada GURP los Formatos de Atención al Ciudadano GSC-FT.01 V3, el Formato Buzón de PQRSD GSC-FT-07 V2, el formato Acta de Apertura de Buzón PQRSD GSC-FT-08 V2 y socializó la Guía de Atención al Ciudadano GSC-GU-02 V3.
  - A algunas de las regionales que carecía de medios para realizar las encuestas se suministró con un número apropiado de formatos, con la finalidad de dejar registradas las atenciones realizadas y la satisfacción de los ciudadanos frente a la atención de sus PQRSD elevadas en cada GURP.
- Efectuar campañas para que los Grupos Regionales de Protección que aun no realizan encuestas se concienticen de la importancia de diligenciarlas ya que se han convertido en una herramienta importante para medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos que elevan PQRSD a la entidad.

	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó:	Aura Teresa Sierra Arguello		31/03/2017
Revisó y Aprobó:	William Eduardo Diago Rivera		31/03/2017
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.			