



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

|   |   |   |
|---|---|---|
|  | <b>INFORME CONSOLIDADO</b><br><b>ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO</b><br><b>MES MAYO 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.

**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.

|   |   |   |
|---|---|---|
|  | <b>INFORME CONSOLIDADO</b><br><b>ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO</b><br><b>MES MAYO 2016</b> |  |
|   | <b>GRUPO ATENCION AL USUARIO</b>  |   |
|   | <b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>  |   |

### 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? (Se califica de 1 a 5 donde 1 es el más bajo y 5 el más 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 relacionado con el Programa de Protección que lidera la Unidad, durante el mes de Mayo 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 Mayo 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.



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

**GRUPO ATENCION AL USUARIO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**



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

| <b>TABULACION DE ENCUESTAS<br/>BOGOTA MAYO 2016</b> |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |             |
|---|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------|
| <b>Encuesta No.</b>                                 | <b>Pregunta 1</b> | <b>Pregunta 2</b> | <b>Pregunta 3</b> | <b>Pregunta 4</b> | <b>Pregunta 5</b> | <b>Pregunta 6</b> | <b>Pregunta 7</b> | <b>Sexo</b> |
| 1   | SI                | 4                 | 4                 | SI                | SI                | 5                 | BUENO             | M           |
| 2   | SI                | 5                 | 4                 | SI                | SI                | 4                 | BUENO             | M           |
| 3   | SI                | 4                 | 4                 | SI                | SI                | 4                 | BUENO             | M           |
| 4   | SI                | 4                 | 4                 | SI                | SI                | 4                 | BUENO             | M           |
| 5   | SI                | 4                 | 4                 | SI                | SI                | 4                 | BUENO             | F           |
| 6   | SI                | 4                 | 5                 | SI                | SI                | 4                 | BUENO             | F           |
| 7   | SI                | 5                 | 5                 | SI                | SI                | 5                 | BUENO             | F           |
| 8   | SI                | 4                 | 5                 | SI                | SI                | 4                 | BUENO             | M           |
| 9   | SI                | 4                 | 4                 | SI                | SI                | 4                 | BUENO             | M           |
| 10  | SI                | 4                 | 4                 | SI                | SI                | 4                 | BUENO             | F           |
| 11  | SI                | 4                 | 4                 | SI                | SI                | 4                 | BUENO             | M           |
| 12  | SI                | 5                 | 4                 | SI                | SI                | 4                 | BUENO             | M           |
| 13  | SI                | 4                 | 4                 | SI                | SI                | 4                 | BUENO             | M           |
| 14  | SI                | 4                 | 4                 | SI                | SI                | 4                 | BUENO             | M           |
| 15  | SI                | 4                 | 5                 | SI                | SI                | 4                 | BUENO             | M           |
| 16  | SI                | 4                 | 4                 | SI                | SI                | 4                 | BUENO             | M           |
| 17  | SI                | 4                 | 4                 | SI                | SI                | 4                 | BUENO             | F           |
| 18  | SI                | 4                 | 4                 | SI                | SI                | 4                 | BUENO             | M           |
| 19  | SI                | 4                 | 4                 | SI                | SI                | 3                 | BUENO             | M           |
| 20  | SI                | 4                 | 5                 | SI                | SI                | 4                 | BUENO             | F           |
| 21  | SI                | 4                 | 5                 | SI                | SI                | 5                 | BUENO             | M           |
| 22  | SI                | 4                 | 5                 | SI                | SI                | 4                 | BUENO             | M           |
| 23  | SI                | 4                 | 5                 | SI                | SI                | 4                 | BUENO             | F           |
| 24  | SI                | 5                 | 5                 | SI                | SI                | 5                 | BUENO             | M           |
| 25  | SI                | 4                 | 4                 | SI                | SI                | 4                 | BUENO             | M           |
| 26  | SI                | 4                 | 4                 | SI                | SI                | 4                 | BUENO             | F           |
| 27  | SI                | 4                 | 4                 | SI                | SI                | 3                 | BUENO             | M           |
| 28  | SI                | 4                 | 4                 | SI                | SI                | 4                 | BUENO             | M           |
| 29  | SI                | 4                 | 3                 | SI                | SI                | 3                 | BUENO             | M           |



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



**GRUPO ATENCION AL USUARIO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

|    |    |   |   |    |    |   |       |   |
|----|----|---|---|----|----|---|-------|---|
| 30 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | BUENO | M |
| 31 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO | F |
| 32 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO | M |
| 33 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO | M |
| 34 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO | F |
| 35 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO | F |
| 36 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO | M |
| 37 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO | M |
| 38 | SI | 5 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO | M |
| 39 | SI | 4 | 5 | SI | SI | 4 | BUENO | M |
| 40 | SI | 5 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO | M |
| 41 | SI | 4 | 5 | SI | SI | 4 | BUENO | M |
| 42 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | BUENO | M |
| 43 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | BUENO | F |
| 44 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 4 | BUENO | M |
| 45 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 3 | BUENO | M |
| 46 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO | M |
| 47 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 4 | BUENO | M |
| 48 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO | F |
| 49 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO | M |
| 50 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO | M |
| 51 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO | M |
| 52 | SI | 4 | 5 | SI | SI | 5 | BUENO | M |
| 53 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO | M |
| 54 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 3 | BUENO | M |
| 55 | SI | 4 | 5 | SI | SI | 4 | BUENO | M |
| 56 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO | M |
| 57 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 3 | BUENO | M |
| 58 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO | M |
| 59 | SI | 5 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO | F |
| 60 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO | F |
| 61 | SI | 4 | 5 | SI | SI | 4 | BUENO | F |
| 62 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 4 | BUENO | M |
| 63 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO | M |
| 64 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO | M |



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



**GRUPO ATENCION AL USUARIO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

|    |    |   |   |    |    |   |       |   |
|----|----|---|---|----|----|---|-------|---|
| 65 | SI | 4 | 5 | SI | SI | 5 | BUENO | M |
| 66 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | BUENO | M |
| 67 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | BUENO | M |
| 68 | SI | 5 | 4 | SI | SI | 5 | BUENO | M |
| 69 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 3 | BUENO | M |
| 70 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO | M |
| 71 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO | F |
| 72 | SI | 5 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO | M |
| 73 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 3 | BUENO | M |
| 74 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 3 | BUENO | F |
| 75 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 3 | BUENO | M |
| 76 | SI | 5 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO | M |
| 77 | SI | 3 | 4 | SI | SI | 3 | BUENO | M |
| 78 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 4 | BUENO | F |
| 79 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | 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 | M |
| 83 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | BUENO | M |
| 84 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | BUENO | F |
| 85 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 3 | BUENO | M |
| 86 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO | M |
| 87 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO | M |
| 88 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 5 | BUENO | F |
| 89 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO | M |
| 90 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO | M |
| 91 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO | M |
| 92 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | BUENO | M |
| 93 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 3 | BUENO | F |
| 94 | SI | 4 | 5 | SI | SI | 5 | BUENO | M |
| 95 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 5 | BUENO | M |
| 96 | NO | 5 | 5 | SI | SI | 5 | BUENO | M |
| 97 | SI | 4 | 5 | SI | SI | 5 | BUENO | M |
| 98 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO | M |
| 99 | SI | 5 | 4 | SI | SI | 5 | BUENO | F |



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



**GRUPO ATENCION AL USUARIO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

|     |    |   |   |    |    |   |       |   |
|-----|----|---|---|----|----|---|-------|---|
| 100 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | BUENO | F |
| 101 | SI | 4 | 5 | SI | SI | 5 | BUENO | M |
| 102 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | BUENO | F |
| 103 | NO | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO | M |
| 104 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO | M |
| 105 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | BUENO | M |
| 106 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | BUENO | F |
| 107 | SI | 4 | 5 | SI | SI | 4 | BUENO | M |
| 108 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO | M |
| 109 | SI | 4 | 5 | SI | SI | 4 | BUENO | M |
| 110 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 4 | BUENO | M |
| 111 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 4 | BUENO | F |
| 112 | SI | 5 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO | F |
| 113 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | BUENO | M |
| 114 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | BUENO | M |
| 115 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | BUENO | F |
| 116 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | BUENO | M |
| 117 | NO | 5 | 5 | SI | SI | 5 | BUENO | F |
| 118 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO | F |
| 119 | SI | 5 | 4 | SI | SI | 5 | BUENO | M |
| 120 | SI | 4 | 5 | SI | SI | 5 | BUENO | M |
| 121 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | BUENO | F |
| 122 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | BUENO | F |
| 123 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO | M |
| 124 | SI | 4 | 5 | SI | SI | 4 | BUENO | F |
| 125 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | BUENO | M |
| 126 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO | M |
| 127 | SI | 5 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO | M |
| 128 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | BUENO | F |
| 129 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO | M |
| 130 | SI | 4 | 5 | SI | SI | 4 | BUENO | M |
| 131 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 3 | BUENO | M |
| 132 | SI | 4 | 5 | SI | SI | 4 | BUENO | F |
| 133 | SI | 4 | 5 | SI | SI | 4 | BUENO | F |
| 134 | SI | 4 | 5 | SI | SI | 4 | BUENO | F |



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



**GRUPO ATENCION AL USUARIO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

|     |    |   |   |    |    |   |         |   |
|-----|----|---|---|----|----|---|---------|---|
| 135 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | BUENO   | F |
| 136 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 4 | BUENO   | F |
| 137 | SI | 5 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO   | F |
| 138 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO   | M |
| 139 | SI | 4 | 5 | SI | SI | 4 | BUENO   | M |
| 140 | SI | 4 | 5 | SI | SI | 5 | BUENO   | F |
| 141 | SI | 5 | 4 | SI | SI | 5 | BUENO   | M |
| 142 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | BUENO   | M |
| 143 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 4 | BUENO   | M |
| 144 | SI | 5 | 4 | SI | SI | 5 | BUENO   | F |
| 145 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | BUENO   | M |
| 146 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | BUENO   | M |
| 147 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | BUENO   | M |
| 148 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | BUENO   | M |
| 149 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | BUENO   | M |
| 150 | SI | 5 | 4 | SI | SI | 5 | BUENO   | M |
| 151 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | BUENO   | M |
| 152 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | BUENO   | F |
| 153 | SI | 4 | 5 | SI | SI | 5 | BUENO   | M |
| 154 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | BUENO   | M |
| 155 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 3 | BUENO   | F |
| 156 | SI | 4 | 5 | SI | SI | 3 | BUENO   | F |
| 157 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 3 | BUENO   | M |
| 158 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 4 | BUENO   | M |
| 159 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 4 | BUENO   | M |
| 160 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO   | M |
| 161 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO   | M |
| 162 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 4 | BUENO   | M |
| 163 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO   | F |
| 164 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO   | M |
| 165 | SI | 3 | 3 | SI | SI | 2 | REGULAR | M |
| 166 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 3 | BUENO   | M |
| 167 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | BUENO   | F |
| 168 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 3 | REGULAR | M |
| 169 | NO | 5 | 4 | SI | SI | 5 | BUENO   | F |
| 170 | SI | 4 | 3 | SI | SI | 4 | REGULAR | M |



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



**GRUPO ATENCION AL USUARIO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

|     |    |   |   |    |    |   |         |   |
|-----|----|---|---|----|----|---|---------|---|
| 171 | NO | 4 | 5 | SI | SI | 3 | BUENO   | M |
| 172 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | BUENO   | F |
| 173 | SI | 3 | 4 | SI | SI | 2 | REGULAR | M |
| 174 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO   | M |
| 175 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 2 | BUENO   | M |
| 176 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 3 | BUENO   | M |
| 177 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | BUENO   | M |
| 178 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | BUENO   | M |
| 179 | SI | 3 | 1 | SI | SI | 4 | REGULAR | M |
| 180 | SI | 5 | 3 | SI | SI | 4 | BUENO   | M |
| 181 | SI | 2 | 5 | SI | SI | 5 | REGULAR | M |
| 182 | NO | 4 | 5 | SI | SI | 4 | BUENO   | M |
| 183 | NO | 4 | 4 | SI | SI | 3 | BUENO   | M |
| 184 | NO | 4 | 5 | SI | SI | 4 | BUENO   | M |
| 185 | NO | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO   | F |
| 186 | NO | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO   | M |
| 187 | NO | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO   | M |
| 188 | NO | 4 | 4 | SI | SI | 3 | BUENO   | F |
| 189 | NO | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO   | F |
| 190 | NO | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO   | F |
| 191 | NO | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO   | F |
| 192 | NO | 4 | 5 | SI | SI | 4 | BUENO   | M |
| 193 | NO | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO   | M |
| 194 | NO | 4 | 4 | SI | SI | 3 | BUENO   | M |
| 195 | NO | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO   | F |
| 196 | NO | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO   | F |
| 197 | NO | 4 | 4 | SI | SI | 3 | BUENO   | F |
| 198 | NO | 5 | 5 | SI | SI | 3 | BUENO   | F |
| 199 | NO | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO   | M |
| 200 | NO | 4 | 5 | SI | SI | 4 | BUENO   | F |
| 201 | NO | 4 | 4 | SI | SI | 3 | BUENO   | M |
| 202 | NO | 4 | 4 | SI | SI | 3 | BUENO   | M |
| 203 | NO | 5 | 4 | SI | SI | 3 | BUENO   | M |
| 204 | NO | 4 | 4 | SI | SI | 3 | BUENO   | M |
| 205 | NO | 4 | 4 | SI | SI | 3 | BUENO   | F |
| 206 | NO | 4 | 5 | SI | SI | 4 | BUENO   | F |



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

**GRUPO ATENCION AL USUARIO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**



|     |    |   |   |    |    |   |       |   |
|-----|----|---|---|----|----|---|-------|---|
| 207 | NO | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO | M |
| 208 | NO | 5 | 5 | SI | SI | 3 | BUENO | F |
| 209 | NO | 4 | 4 | SI | SI | 3 | BUENO | F |
| 210 | NO | 5 | 5 | SI | SI | 3 | BUENO | M |
| 211 | NO | 4 | 4 | SI | SI | 3 | BUENO | M |
| 212 | NO | 4 | 4 | SI | SI | 3 | BUENO | M |
| 213 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | BUENO | F |
| 214 | NO | 4 | 4 | SI | SI | 3 | BUENO | F |
| 215 | NO | 5 | 4 | SI | SI | 3 | BUENO | F |
| 216 | NO | 4 | 4 | SI | SI | 3 | BUENO | F |
| 217 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 3 | BUENO | F |
| 218 | NO | 5 | 4 | SI | SI | 3 | BUENO | M |
| 219 | NO | 5 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO | F |
| 220 | NO | 4 | 5 | SI | SI | 3 | BUENO | F |
| 221 | NO | 5 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO | F |
| 222 | NO | 4 | 4 | SI | SI | 3 | BUENO | M |
| 223 | NO | 4 | 5 | SI | SI | 3 | BUENO | M |
| 224 | NO | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO | M |
| 225 | NO | 4 | 4 | SI | SI | 3 | BUENO | M |
| 226 | NO | 4 | 4 | SI | SI | 3 | BUENO | F |
| 227 | NO | 4 | 5 | SI | SI | 3 | BUENO | M |
| 228 | NO | 5 | 5 | SI | SI | 3 | BUENO | F |
| 229 | NO | 5 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO | M |
| 230 | NO | 5 | 4 | SI | SI | 3 | BUENO | M |
| 231 | NO | 5 | 5 | SI | SI | 3 | BUENO | M |
| 232 | NO | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO | M |
| 233 | NO | 5 | 4 | SI | SI | 3 | BUENO | F |
| 234 | NO | 4 | 4 | SI | SI | 3 | BUENO | M |
| 235 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 3 | BUENO | M |
| 236 | NO | 4 | 4 | SI | SI | 3 | BUENO | F |
| 237 | NO | 4 | 4 | SI | SI | 3 | BUENO | F |
| 238 | NO | 4 | 5 | SI | SI | 3 | BUENO | M |
| 239 | NO | 4 | 4 | SI | SI | 3 | BUENO | M |
| 240 | NO | 5 | 5 | SI | SI | 3 | BUENO | M |
| 241 | NO | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO | M |
| 242 | NO | 4 | 4 | SI | SI | 3 | BUENO | M |



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



**GRUPO ATENCION AL USUARIO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

|     |    |   |   |    |    |   |       |   |
|-----|----|---|---|----|----|---|-------|---|
| 243 | NO | 4 | 4 | SI | SI | 3 | BUENO | M |
| 244 | NO | 4 | 4 | SI | SI | 4 | BUENO | F |
| 245 | NO | 5 | 5 | SI | SI | 3 | BUENO | M |
| 246 | NO | 4 | 4 | SI | SI | 3 | BUENO | F |
| 247 | NO | 4 | 4 | SI | SI | 3 | BUENO | F |
| 248 | NO | 4 | 4 | SI | SI | 3 | BUENO | M |
| 249 | NO | 4 | 4 | SI | SI | 3 | BUENO | F |
| 250 | NO | 4 | 4 | SI | SI | 3 | BUENO | F |
| 251 | NO | 4 | 4 | SI | SI | 3 | BUENO | M |
| 252 | NO | 4 | 4 | SI | SI | 3 | BUENO | M |
| 253 | NO | 4 | 5 | SI | SI | 3 | BUENO | M |
| 254 | NO | 4 | 5 | SI | SI | 3 | BUENO | M |
| 255 | NO | 4 | 4 | SI | SI | 2 | BUENO | M |
| 256 | NO | 4 | 4 | SI | SI | 3 | BUENO | F |
| 257 | NO | 4 | 5 | SI | SI | 3 | BUENO | M |
| 258 | NO | 4 | 4 | SI | SI | 3 | BUENO | M |
| 259 | NO | 4 | 5 | SI | SI | 3 | BUENO | M |
| 260 | NO | 4 | 5 | SI | SI | 4 | BUENO | F |

|   |   |   |
|---|---|---|
|  | <b>INFORME CONSOLIDADO</b><br><b>ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO</b><br><b>MES MAYO 2016</b> |  |
|   | <b>GRUPO ATENCION AL USUARIO</b>  |   |
|   | <b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>  |   |

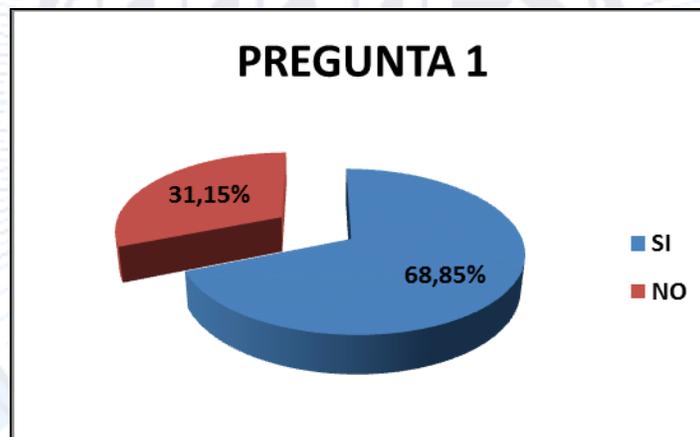
#### 4. RESULTADO ENCUESTA.

##### 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 260 personas encuestadas 179 de ellas ya habían elevado una PQRS ante la entidad, lo cual corresponde al 68.85% de la población muestra.

Así las cosas solo el 31.15 % elevó por primera vez una PQRS ante la entidad.

| PREGUNTA 1   |    |     |         |
|--|----|-----|---------|
| ¿He hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP? | SI | 179 | 68,85%  |
|  | NO | 81  | 31,15%  |
| <b>TOTAL</b>   |    | 260 | 100,00% |



##### 4.2 OPORTUNIDAD

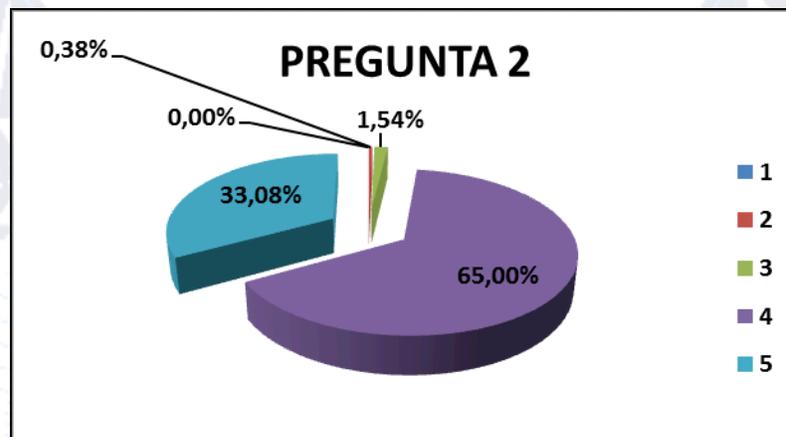
En lo atinente a la segunda pregunta “¿La respuesta a su Solicitud fue respondida oportunamente?”, la cual esta relacionada con la Oportunidad en la respuesta a PQRS y cuya escala de valoración esta dada de 1 a 5, siendo 1 el mas bajo y 5 el mas alto, se pudo establecer que:

El 98.08% 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.

|   |   |   |
|---|---|---|
|  | <b>INFORME CONSOLIDADO</b><br><b>ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO</b><br><b>MES MAYO 2016</b> |  |
|   | <b>GRUPO ATENCION AL USUARIO</b>  |   |
|   | <b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>  |   |

Se vislumbra que tan solo el 1.92% 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 | 1   | 0,38%   |
|  | 3 | 4   | 1,54%   |
|  | 4 | 169 | 65,00%  |
|  | 5 | 86  | 33,08%  |
| TOTAL  |   | 260 | 100,00% |



#### 4.3 ORIENTACION

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

El 98.8% 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 1.92% de los encuestados no se considera satisfecho con la respuesta.



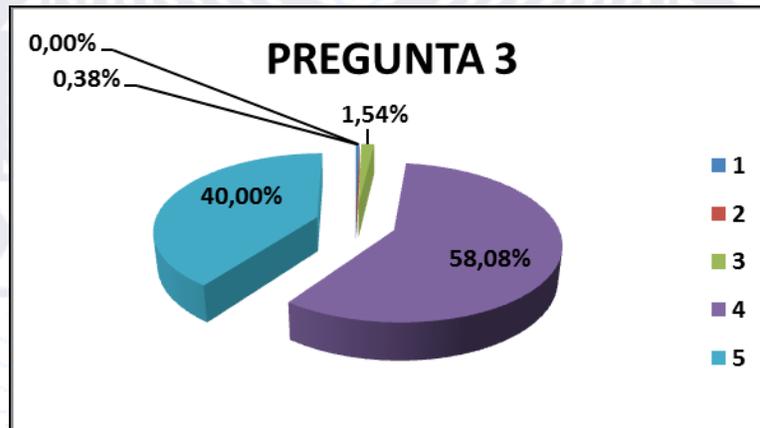
**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO  
MES MAYO 2016**



**GRUPO ATENCION AL USUARIO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

| PREGUNTA 3   |   |     |         |
|--|---|-----|---------|
| ¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista? | 1 | 1   | 0,38%   |
|  | 2 | 0   | 0,00%   |
|  | 3 | 4   | 1,54%   |
|  | 4 | 151 | 58,08%  |
|  | 5 | 104 | 40,00%  |
| TOTAL  |   | 260 | 100,00% |



#### 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 100% de los encuestados han considerado que el asesor contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes y este mismo 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 | 260 | 100,00% |
|   | NO | 0   | 0,00%   |
| TOTAL   |    | 260 | 100,00% |



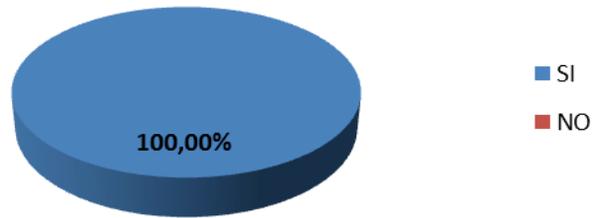
**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO  
MES MAYO 2016**



**GRUPO ATENCION AL USUARIO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

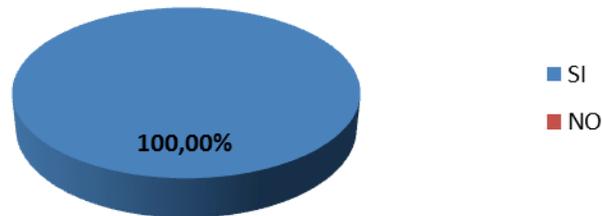
**PREGUNTA 4**



**PREGUNTA 5**

| PREGUNTA 5  |    |            |                |
|---|----|------------|----------------|
| ¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted? | SI | 260        | 100,00%        |
|   | NO | 0          | 0,00%          |
| <b>TOTAL</b>  |    | <b>260</b> | <b>100,00%</b> |

**PREGUNTA 5**

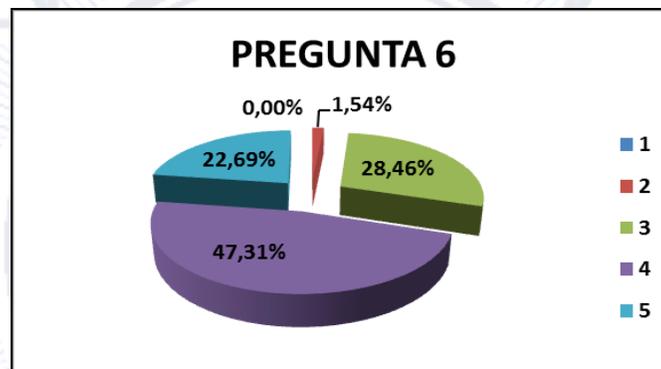


|   |   |   |
|---|---|---|
|  | <b>INFORME CONSOLIDADO</b><br><b>ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO</b><br><b>MES MAYO 2016</b> |  |
|   | <b>GRUPO ATENCION AL USUARIO</b>  |   |
|   | <b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>  |   |

#### 4.6 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 260 personas encuestadas el 70% consideran que los canales de atención de la entidad son buenos y el 30% 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 | 0   | 0,00%   |
|  | 2 | 4   | 1,54%   |
|  | 3 | 74  | 28,46%  |
|  | 4 | 123 | 47,31%  |
|  | 5 | 59  | 22,69%  |
| <b>TOTAL</b>   |   | 260 | 100,00% |



#### 4.7 SATISFACCION

Por último respecto a la pregunta **¿Cómo califica nuestro servicio?**, nos ayuda a determinar que el 97.69% de los encuestados encuentran que nuestro servicio es Bueno y el 2.31% restante califica nuestro servicio como regular.

| PREGUNTA 7                        |   |     |         |
|-----------------------------------|---|-----|---------|
| ¿Cómo clasifica nuestro servicio? | B | 254 | 97,69%  |
|                                   | R | 6   | 2,31%   |
|                                   | M | 0   | 0,00%   |
| <b>TOTAL</b>                      |   | 260 | 100,00% |



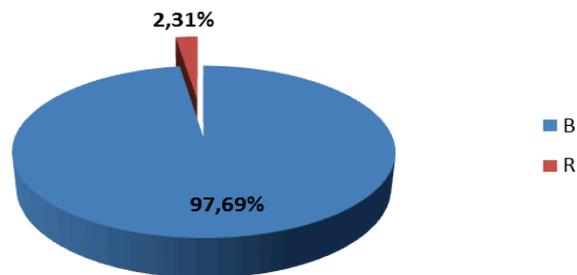
**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO  
MES MAYO 2016**

**GRUPO ATENCION AL USUARIO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**



**PREGUNTA 7**

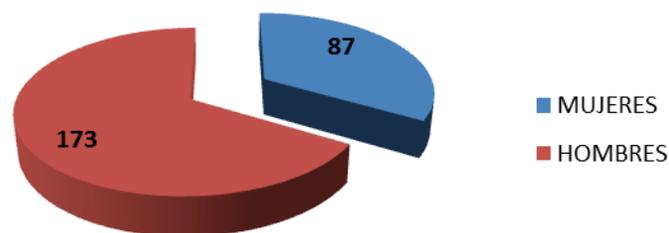


**4.6.1 CANTIDAD DE HOMBRES Y MUJERES QUE CALIFICARON NUESTRO SERVICIO**

En lo concerniente a “¿Cantidad de hombres y mujeres que calificaron nuestro servicio? De las 260 encuestas realizadas, se tiene que 173 son hombres que corresponde a un 66.54% y 87 son mujeres, correspondiendo al 33.46% del total de los encuestados durante el mes de Mayo.

| TOTAL ENCUESTADOS |     |          |
|-------------------|-----|----------|
| MUJERES           | 87  | 33,46%   |
| HOMBRES           | 173 | 66,54%   |
|                   | 260 | 100,00 % |

**TOTAL ENCUESTADOS**





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



**GRUPO ATENCION AL USUARIO**

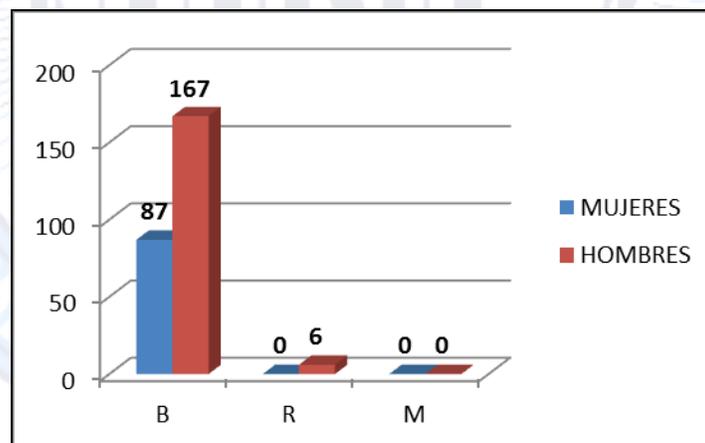
**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

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

De las 260 personas encuestadas en el mes de Mayo del presente año, 87 son mujeres, correspondiendo al 33.46% del total de la población muestra, quienes consideraron nuestro servicio como bueno en un 100%.

| <b>PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES<br/>ENCUESTADAS FRENTE AL SERVICIO<br/>PRESTADO</b> |   |    |         |
|--|---|----|---------|
| <b>¿Cómo califica nuestro servicio?</b>  | B | 87 | 100,00% |
|  | R | 0  | 0,00%   |
|  | M | 0  | 0,00%   |
| <b>TOTAL</b>   |   | 87 | 100,00% |

| <b>PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES<br/>ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO<br/>PRESTADO</b> |   |     |         |
|--|---|-----|---------|
| <b>¿Cómo califica nuestro servicio?</b>  | B | 167 | 96.53%  |
|  | R | 6   | 3,47%   |
|  | M | 0   | 0.00%   |
| <b>TOTAL</b>   |   | 173 | 100,00% |



**5. CONCLUSIONES**

|   |   |   |
|---|---|---|
|  | <b>INFORME CONSOLIDADO</b><br><b>ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO</b><br><b>MES MAYO 2016</b> |  |
|   | <b>GRUPO ATENCION AL USUARIO</b>  |   |
|   | <b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>  |   |

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 68.85% 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 33.46 % de los encuestados son mujeres y que el 100% de las mismas, calificaron nuestro servicio como bueno.
- Se implemento un nuevo indicador de percepcion el cual nos permite determinar que de las 260 personas encuestadas el 70% consideran que los canales de atencion de la entidad son buenos y el 30% 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 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 demas 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 linea de atención al Usuario o la atención personalizada que se brinda en la sede las Americas.

|   |   |   |
|---|---|---|
|  | <b>INFORME CONSOLIDADO</b><br><b>ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO</b><br><b>MES MAYO 2016</b> |  |
|   | <b>GRUPO ATENCION AL USUARIO</b>  |   |
|   | <b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>  |   |

## 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 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 Mayo se consolidó la encuesta de satisfacción a cada una de las personas atendidas, realizando un total de 41 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 MAYO DE 2016

| <b>TABULACION DE ENCUESTAS GURP</b><br><b>MAYO 2016</b> |            |            |            |            |            |            |      |                 |
|---|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------|-----------------|
| Encuesta No.  | Pregunta 1 | Pregunta 2 | Pregunta 3 | Pregunta 4 | Pregunta 5 | Pregunta 6 | Sexo | SEDE            |
| 1   | SI         | 5          | 5          | SI         | SI         | BUENO      | F    | POPAYAN         |
| 2   | SI         | 5          | 5          | SI         | SI         | BUENO      | M    | POPAYAN         |
| 3   | SI         | 5          | 5          | SI         | SI         | BUENO      | M    | POPAYAN         |
| 4   | SI         | 5          | 5          | SI         | SI         | BUENO      | M    | POPAYAN         |
| 5   | SI         | 5          | 5          | SI         | SI         | BUENO      | M    | POPAYAN         |
| 6   | SI         | 5          | 5          | SI         | SI         | BUENO      | F    | POPAYAN         |
| 7   | SI         | 5          | 5          | SI         | SI         | BUENO      | M    | POPAYAN         |
| 8   | SI         | 5          | 5          | SI         | SI         | BUENO      | M    | IBAGUE          |
| 9   | SI         | 5          | 5          | SI         | SI         | BUENO      | M    | IBAGUE          |
| 10  | SI         | 5          | 5          | SI         | SI         | BUENO      | F    | IBAGUE          |
| 11  | SI         | 5          | 5          | SI         | SI         | BUENO      | F    | BUENAVENTURA    |
| 12  | SI         | 4          | 4          | SI         | SI         | BUENO      | F    | BARRANCABERMEJA |
| 13  | SI         | 4          | 4          | SI         | SI         | BUENO      | M    | BARRANCABERMEJA |
| 14  | SI         | 4          | 4          | SI         | SI         | BUENO      | M    | BARRANCABERMEJA |
| 15  | SI         | 5          | 5          | SI         | SI         | BUENO      | M    | BARRANCABERMEJA |
| 16  | SI         | 4          | 4          | SI         | SI         | BUENO      | M    | BARRANCABERMEJA |
| 17  | SI         | 4          | 4          | SI         | SI         | BUENO      | F    | BARRANCABERMEJA |
| 18  | SI         | 4          | 4          | SI         | SI         | BUENO      | M    | BARRANCABERMEJA |



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



**GRUPO ATENCION AL USUARIO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

|    |    |   |   |    |    |       |   |                 |
|----|----|---|---|----|----|-------|---|-----------------|
| 19 | NO | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | F | IBAGUE          |
| 20 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | F | IBAGUE          |
| 21 | NO | 4 | 4 | SI | SI | BUENO | M | IBAGUE          |
| 22 | NO | 4 | 5 | SI | SI | BUENO | M | IBAGUE          |
| 23 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | M | IBAGUE          |
| 24 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | M | IBAGUE          |
| 25 | SI | 4 | 4 | SI | SI | BUENO | F | BARRANCABERMEJA |
| 26 | SI | 4 | 4 | SI | SI | BUENO | M | BARRANCABERMEJA |
| 27 | SI | 4 | 4 | SI | SI | BUENO | M | BARRANCABERMEJA |
| 28 | SI | 4 | 4 | SI | SI | BUENO | M | BARRANCABERMEJA |
| 29 | SI | 4 | 4 | SI | SI | BUENO | M | BARRANCABERMEJA |
| 30 | SI | 4 | 4 | SI | SI | BUENO | M | BARRANCABERMEJA |
| 31 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | M | NEIVA           |
| 32 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | M | NEIVA           |
| 33 | SI | 4 | 4 | SI | SI | BUENO | M | NEIVA           |
| 34 | SI | 4 | 4 | SI | SI | BUENO | F | NEIVA           |
| 35 | SI | 4 | 4 | SI | SI | BUENO | M | NEIVA           |
| 36 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | F | NEIVA           |
| 37 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | F | NEIVA           |
| 38 | SI | 1 | 1 | SI | NO | MALO  | M | NEIVA           |
| 39 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | M | NEIVA           |
| 40 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | F | NEIVA           |
| 41 | SI | 1 | 1 | SI | SI | BUENO | M | NEIVA           |

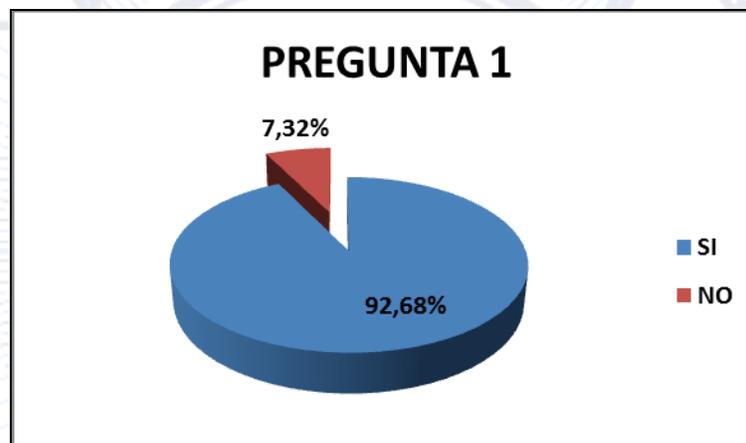
|   |   |   |
|---|---|---|
|  | <b>INFORME CONSOLIDADO</b><br><b>ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO</b><br><b>MES MAYO 2016</b> |  |
|   | <b>GRUPO ATENCION AL USUARIO</b>  |   |
|   | <b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>  |   |

## 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 41 personas encuestadas el 92.68% de ellas ya habían elevado una PQRS ante la entidad y el 7.32% no lo había hecho.

| PREGUNTA 1   |    |           |                |
|--|----|-----------|----------------|
| ¿He hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP? | SI | 38        | 92,68%         |
|  | NO | 3         | 7,32%          |
| <b>TOTAL</b>   |    | <b>41</b> | <b>100,00%</b> |



### 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 95.12% 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.



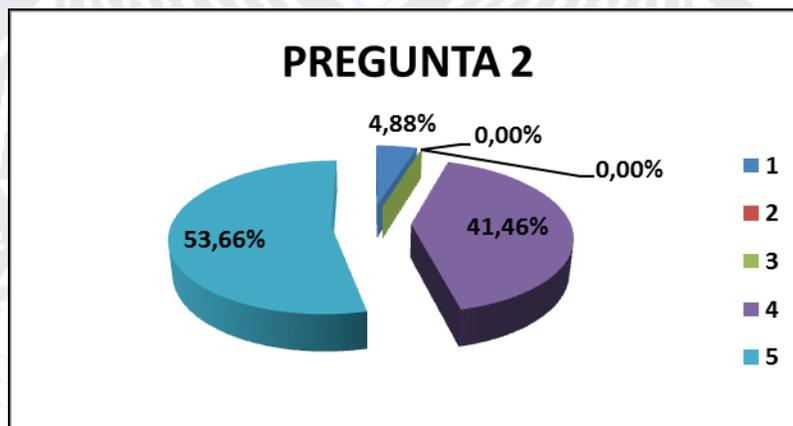
**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO  
MES MAYO 2016**



**GRUPO ATENCION AL USUARIO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

| PREGUNTA 2   |    |         |        |
|--|----|---------|--------|
| ¿La respuesta a su Solicitud fue respondida oportunamente? | 1  | 2       | 4,88%  |
|  | 2  | 0       | 0,00%  |
|  | 3  | 0       | 0,00%  |
|  | 4  | 17      | 41,46% |
|  | 5  | 22      | 53,66% |
| TOTAL  | 41 | 100,00% |        |



### 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 95.12% 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 4.88% 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  | 2       | 4,88%  |
|  | 2  | 0       | 0,00%  |
|  | 3  | 0       | 0,00%  |
|  | 4  | 16      | 39,02% |
|  | 5  | 23      | 56,10% |
| TOTAL  | 41 | 100,00% |        |

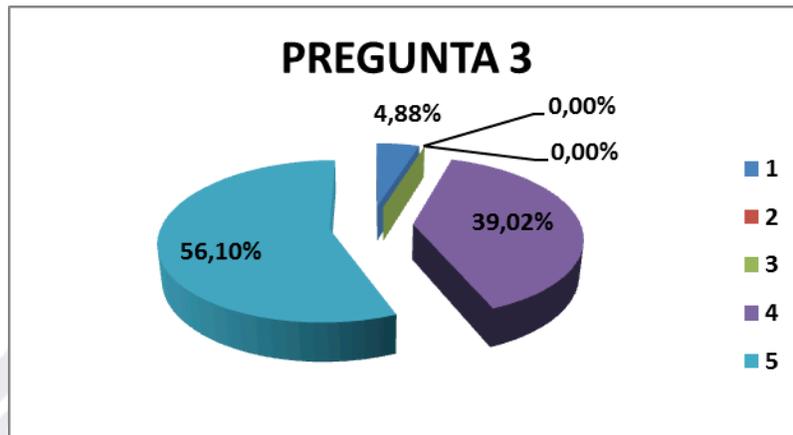


**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO  
MES MAYO 2016**



**GRUPO ATENCION AL USUARIO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

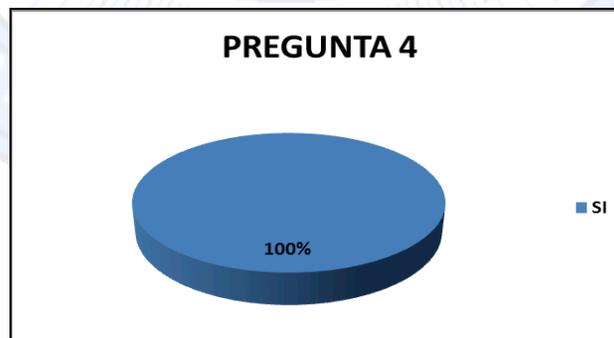


#### 8.4 DOMINIO

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 100% de los encuestados han considerado que el asesor contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes y el 2.44% refirió que las respuesta no fueron claras y de facil entendimiento.

| PREGUNTA 4  |    |           |                |
|---|----|-----------|----------------|
| ¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes? | SI | 41        | 100,00%        |
|   | NO | 0         | 0,00%          |
| <b>TOTAL</b>  |    | <b>41</b> | <b>100,00%</b> |





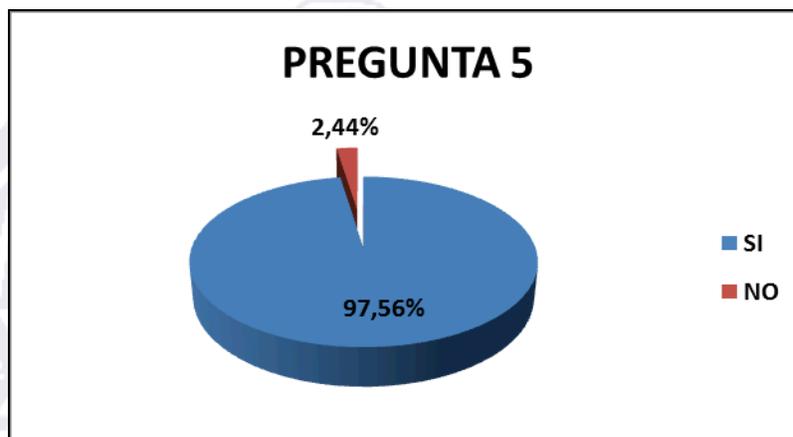
**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO  
MES MAYO 2016**



**GRUPO ATENCION AL USUARIO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

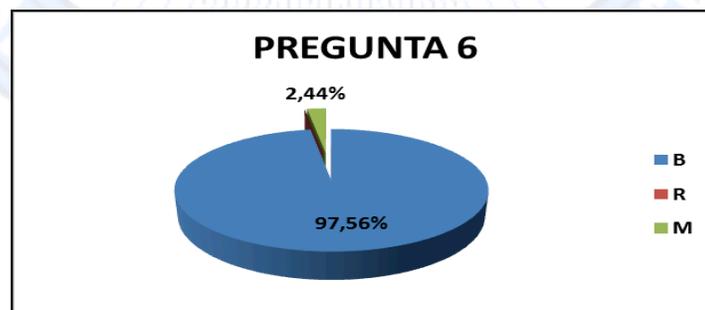
| PREGUNTA 5  |    |    |         |
|---|----|----|---------|
| ¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted? | SI | 40 | 97,56%  |
|   | NO | 1  | 2,44%   |
| TOTAL   |    | 41 | 100,00% |



### 8.5 SATISFACCION

Por último, respecto a la pregunta **¿Cómo califica nuestro servicio?**, nos ayuda a determinar que el 97.56% de los encuestados encuentran que nuestro servicio es Bueno, el 2.44% de los encuestados lo califican como Malo.

| PREGUNTA 6                        |   |    |         |
|-----------------------------------|---|----|---------|
| ¿Cómo clasifica nuestro servicio? | B | 40 | 97,56%  |
|                                   | R | 0  | 0,00%   |
|                                   | M | 1  | 2,44%   |
| TOTAL                             |   | 41 | 100,00% |

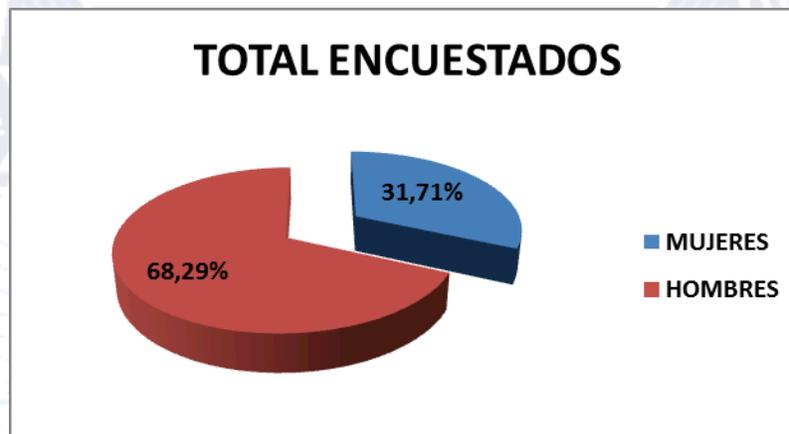


|   |   |   |
|---|---|---|
|  | <b>INFORME CONSOLIDADO<br/>ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO<br/>MES MAYO 2016</b> |  |
|   | <b>GRUPO ATENCION AL USUARIO</b>  |   |
|   | <b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>  |   |

## 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 41 encuestas realizadas en los diferentes GURP, se tiene que 28 son hombres que corresponde a un 68.29% y 13 son mujeres y corresponde al 31.71% del total de los encuestados durante el mes de Mayo.

| TOTAL ENCUESTADOS |    |          |
|-------------------|----|----------|
| MUJERES           | 13 | 31,71%   |
| HOMBRES           | 28 | 68,29%   |
|                   | 41 | 100,00 % |



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

De las 41 personas encuestadas en el mes de Mayo del presente año, 13 son mujeres, correspondiendo al 31.71% 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?                                  | B | 13 | 100,00% |
|   | R | 0  | 0,00%   |
|   | M | 0  | 0,00%   |
| <b>TOTAL</b>  |   | 13 | 100,00% |



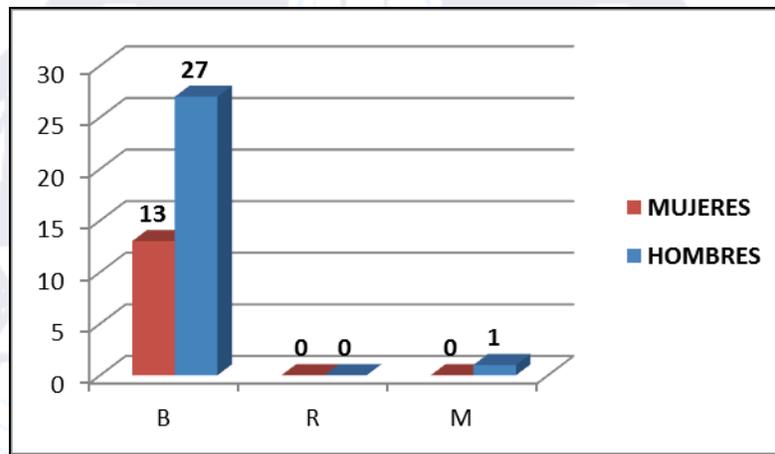
**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO  
MES MAYO 2016**



**GRUPO ATENCION AL USUARIO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

| PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES<br>ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO<br>PRESTADO |   |           |                |
|---|---|-----------|----------------|
| ¿Cómo califica nuestro servicio?  | B | 27        | 96,43%         |
|   | R | 0         | 0,00%          |
|   | M | 1         | 3,57%          |
| <b>TOTAL</b>  |   | <b>28</b> | <b>100,00%</b> |



## 9. 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 aunado a los problemas técnicos presentados en la red, 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 92.68% 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<br/>ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO<br/>MES MAYO 2016</b> |  |
|   | <b>GRUPO ATENCION AL USUARIO</b>  |   |
|   | <b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>  |   |

### 10. ACTIVIDADES DE MEJORA

- Realizar seguimiento a cada una de las Regionales 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: María Jimena Yañez Gelvez

\*\*\*

