



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN – UNP

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

BOGOTÁ D.C



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



GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

TABLA DE CONTENIDO

1. PRESENTACION.....	4
2. OBJETIVO DE LA ENCUESTA	4
3. FICHA TÉCNICA	4
3.1 DEFINICIÓN DE LA VARIABLES A EVALUAR	5
3.2 PREGUNTAS ENCUESTA	5
3.3 MUESTRA.....	6
4. RESULTADO ENCUESTA	12
4.1 PARTICIPACIÓN	12
4.2 OPORTUNIDAD	13
4.3 ORIENTACION	14
4.4 DOMINIO	15
4.5 PERCEPCION	16
4.6 SATISFACCION	17
5. CANTIDAD DE HOMBRES Y MUJERES QUE CALIFICARON NUESTRO SERVICIO	18
5.1 PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES Y HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO EN EL GRUPO DE ATENCION AL USUARIO.....	19
6. CONCLUSIONES	20
7. ACTIVIDADES DE MEJORA	20
8. ATENCION AL USUARIO EN GRUPOS REGIONALES DE PROTECCION	21
9. ANÁLISIS ENCUESTA EFECTUADA EN LOS GRUPOS REGIONALES DE PROTECCIÓN.....	23
9.1 PARTICIPACION	23
9.2 OPORTUNIDAD	24
9.3 ORIENTACION	25
9.4 DOMINIO	26
9.5 PERCEPCION	27



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



GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

9.6 SATISFACCION28
9.7 CANTIDAD DE HOMBRES Y MUJERES QUE CALIFICARON NUESTRO SERVICIO.....29
**9.8 PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES Y HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO
PRESTADO EN LAS REGIONALES..... 30**
10. CONCLUSIONES31
11. ACTIVIDADES DE MEJORA 31





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



GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

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



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



GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

- 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.

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?



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



GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

- ¿ 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 noviembre 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 noviembre 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 NOVIEMBRE
2016**



GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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

TABULACION DE ENCUESTAS BOGOTA NOVIEMBRE 2016								
Encuesta No.	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Sexo
1	SI	4	4	SI	SI	5	BUENO	F
2	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	F
3	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	F
4	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
5	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
6	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
7	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
8	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
9	SI	5	5	SI	SI	4	BUENO	M
10	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
11	NO	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
12	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	F
13	SI	4	4	SI	SI	3	REGULAR	M
14	SI	5	5	SI	SI	3	REGULAR	F
15	SI	5	5	SI	SI	3	REGULAR	F
16	SI	3	5	SI	SI	2	REGULAR	M
17	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
18	NO	4	4	SI	SI	3	BUENO	F
19	NO	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
20	SI	4	4	SI	SI	2	BUENO	M
21	SI	1	1	NO	NO	1	MALO	M
22	NO	4	4	SI	SI	3	BUENO	F
23	SI	4	4	SI	SI	3	BUENO	M
24	NO	4	4	SI	SI	3	BUENO	M
25	SI	5	5	SI	SI	3	BUENO	M



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



GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

26	SI	5	5	SI	SI	3	BUENO	M
27	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
28	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
29	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	F
30	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
31	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
32	NO	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
33	NO	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
34	SI	5	5	SI	SI	4	BUENO	M
35	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
36	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
37	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
38	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
39	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
40	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
41	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	M
42	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
43	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
44	SI	4	4	SI	SI	5	BUENO	F
45	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	M
46	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
47	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
48	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
49	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
50	SI	4	4	SI	SI	5	BUENO	F
51	SI	4	5	SI	SI	5	BUENO	M
52	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	F
53	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
54	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
55	NO	5	5	SI	SI	5	BUENO	F
56	SI	5	5	SI	SI	4	BUENO	M
57	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F



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



GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

58	SI	5	4	SI	SI	5	BUENO	F
59	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
60	SI	5	4	SI	SI	5	BUENO	M
61	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
62	SI	4	4	SI	SI	5	BUENO	M
63	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
64	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
65	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
66	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
67	SI	5	4	SI	SI	4	BUENO	M
68	SI	5	4	SI	SI	4	BUENO	F
69	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	F
70	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
71	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
72	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	M
73	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
74	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
75	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	M
76	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
77	SI	4	3	SI	SI	3	BUENO	M
78	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
79	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
80	SI	4	4	SI	SI	3	BUENO	M
81	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	M
82	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
83	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
84	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	F
85	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
86	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	M
87	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	M
88	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
89	SI	4	3	SI	SI	3	BUENO	M



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



GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

90	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
91	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
92	SI	4	5	SI	SI	5	BUENO	M
93	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	M
94	SI	4	3	SI	SI	4	BUENO	M
95	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
96	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	F
97	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	F
98	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	M
99	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
100	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	M
101	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	M
102	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
103	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
104	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	M
105	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
106	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
107	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	F
108	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	M
109	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
110	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
111	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
112	SI	4	5	SI	SI	5	BUENO	M
113	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
114	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	M
115	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
116	SI	4	3	SI	SI	4	BUENO	F
117	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
118	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
119	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
120	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
121	SI	4	4	SI	SI	3	BUENO	M



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



GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

122	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
123	SI	4	5	SI	SI	5	BUENO	M
124	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	M
125	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
126	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
127	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
128	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
129	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
130	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
131	SI	4	4	SI	SI	3	BUENO	M
132	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	F
133	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	F
134	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
135	SI	4	4	SI	SI	3	BUENO	M
136	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
137	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	M
138	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	M



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



GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

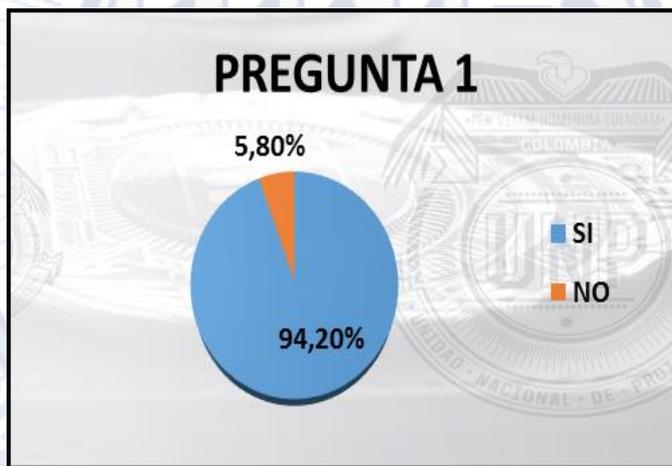
4. RESULTADO ENCUESTA.

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 138 personas encuestadas 130 de ellas ya habían elevado una PQRS ante la entidad, lo cual corresponde al 94.20% de la población muestra.

Así las cosas solo el 5.80% elevó por primera vez una PQRS ante la entidad.

PREGUNTA 1			
¿He hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?	SI	130	94,20%
	NO	8	5,80%
TOTAL		138	100,00%





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



GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

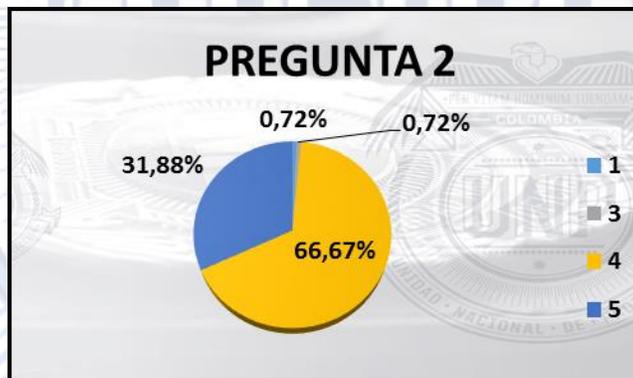
4.2 OPORTUNIDAD

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 98.55% 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 1.44% 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	0,72%
	2	0,00%
	3	0,72%
	4	66,67%
	5	31,88%
TOTAL	138	100,00%





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



GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

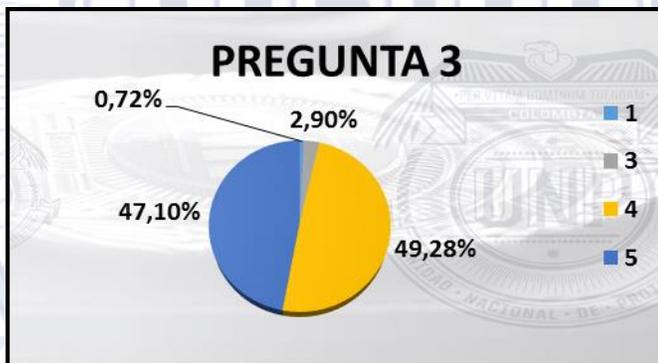
4.3 ORIENTACION

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 96.38% 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 3.62% de los encuestados no se considera satisfecho con la respuesta.

PREGUNTA 3			
¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?	1	1	0,72%
	2	0	0,00%
	3	4	2,90%
	4	68	49,28%
	5	65	47,10%
TOTAL	138	100,00%	





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



GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

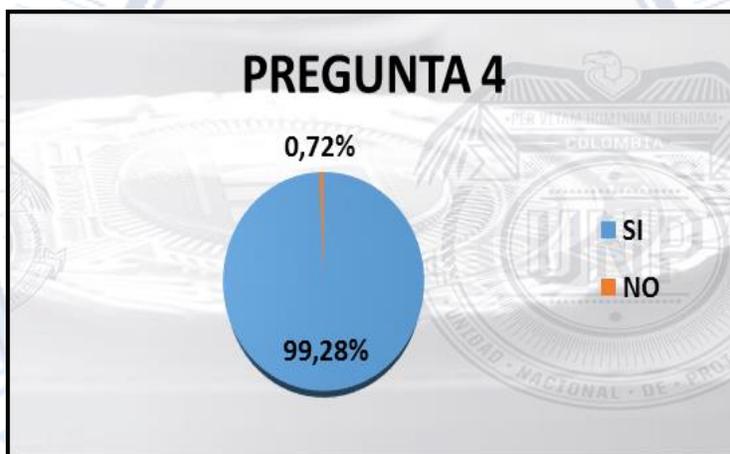
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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 PQRS impetradas, al respecto se pudo establecer que:

El 99.28% de los encuestados han considerado que el asesor contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes y este mismo 99.28% 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	137	99,28%
	NO	1	0,72%
TOTAL		138	100,00%





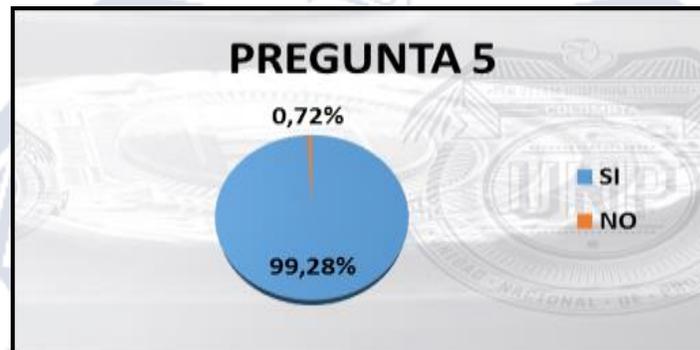
**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO
MES NOVIEMBRE
2016**



GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

PREGUNTA 5			
¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?	SI	137	99,28%
	NO	1	0,72%
TOTAL		138	100,00%



4.5 PERCEPCION

A la pregunta **La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefonica y personalizada, buzón de sugerencias y medio virtual es para usted?**, podemos determinar que de las 138 personas encuestadas el 86.96% consideran que los canales de atención de la entidad son buenos y el 13.04% restantes no se encuentra satisfecho con ellos.

PREGUNTA 6			
¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para usted?	1	1	0,72%
	2	2	1,45%
	3	15	10,87%
	4	77	55,80%
	5	43	31,16%
TOTAL		138	100,00%

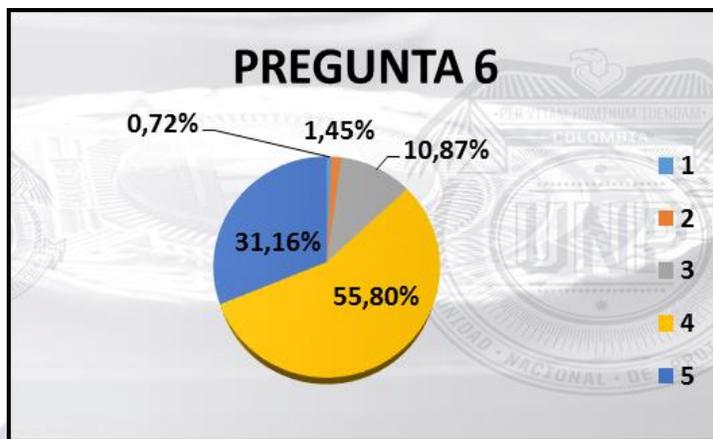


**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO
MES NOVIEMBRE
2016**



GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

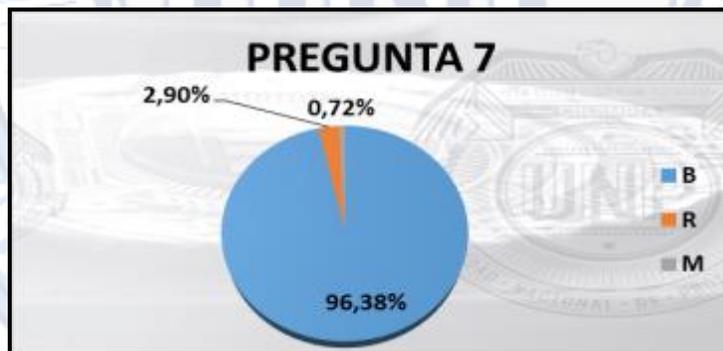
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



4.6 SATISFACCION

Por último respecto a la pregunta **¿Cómo califica nuestro servicio?**, nos ayuda a determinar que el 96,38% de los encuestados encuentran que nuestro servicio es Bueno, el 2,90% lo califica como Regular y tan solo el 0,72% lo califica como Malo.

PREGUNTA 7			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	133	96,38%
	R	4	2,90%
	M	1	0,72%
TOTAL		138	100,00%





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



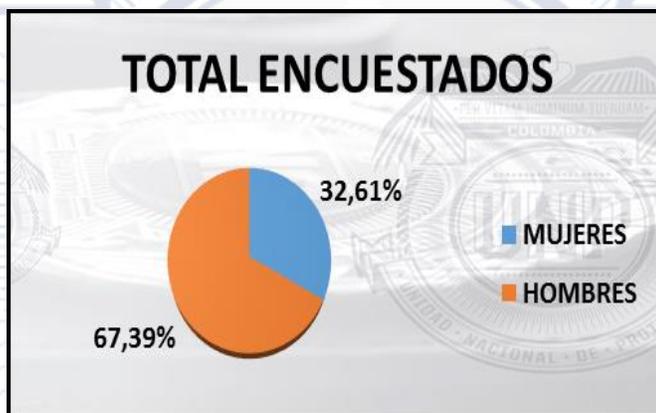
GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

5. CANTIDAD DE HOMBRES Y MUJERES QUE CALIFICARON NUESTRO SERVICIO

En lo concerniente a “¿Cantidad de hombres y mujeres que calificaron nuestro servicio? De las 138 encuestas realizadas, se tiene que 93 son hombres que corresponde a un 67.39% y 45 son mujeres, correspondiendo al 32.61% del total de los encuestados durante el mes de noviembre.

TOTAL, ENCUESTADOS		
MUJERES	45	32,61%
HOMBRES	93	67,39%
	138	100,00%





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



GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

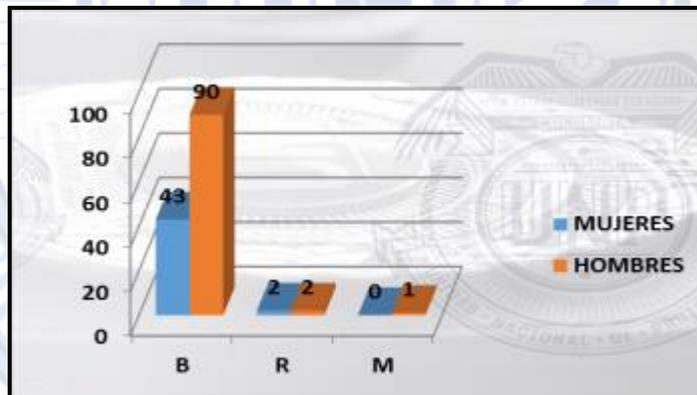
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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

De las 138 personas encuestadas en el mes de noviembre del presente año, 45 son mujeres, correspondiendo al 32.61% del total de la población muestra, quienes consideraron nuestro servicio como bueno en un 95.56%.

PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES ENCUESTADAS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	43	95,56%
	R	2	4,44%
	M	0	0,00%
TOTAL		45	100,00%

PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	90	96,77%
	R	2	2,15%
	M	1	1,08%
TOTAL		93	100,00%





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



GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

6. CONCLUSIONES

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

- Los solicitantes y beneficiarios del Programa conocen los canales para elevar PQRS ante la Unidad como quiera que el 94.20% de los encuestados ya había impetrado con anterioridad algún tipo de solicitud.
- Se vislumbra que el servicio prestado por los Asesores del Grupo de Atención al Usuario ha sido oportuno, claro y eficiente.
- Se percibe que el 32.61% de los encuestados son mujeres y que el 95.56% de las mismas, calificaron nuestro servicio como bueno.
- Se implemento un nuevo indicador de percepción el cual nos permite determinar que de las 138 personas encuestadas el 86.96% consideran que los canales de atención de la entidad son buenos y el 13.04% restantes no se encuentra satisfecho con ellos.

7. ACTIVIDADES DE MEJORA

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



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



GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

8. ATENCION AL USUARIO EN GRUPOS REGIONALES DE PROTECCION

Como es de suma importante para el G.A.U. y para la Entidad saber la percepción que tiene el usuario o beneficiario frente a la gestión ejecutada con sus PQRS, en cada uno de los Grupos Regionales de Protección de la UNP; durante el mes de noviembre se consolidó la encuesta de satisfacción a cada una de las personas atendidas, realizando un total de 32 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
NOVIEMBRE DE 2016**

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



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



GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

13	NO	5	5	SI	SI	5	BUENO	F	IBAGUE
14	NO	5	5	SI	SI	5	BUENO	M	IBAGUE
15	SI	5	5	NO	SI	5	BUENO	F	NEIVA
16	SI	3	4	SI	SI	3	REGULAR	F	NEIVA
17	SI	5	5	SI	SI	3	BUENO	F	NEIVA
18	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	F	CUCUTA
19	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	F	CUCUTA
20	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F	CUCUTA
21	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F	CUCUTA
22	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F	CUCUTA
23	SI	4	4	SI	SI	5	BUENO	F	CUCUTA
24	SI	4	4	SI	SI	5	BUENO	M	CUCUTA
25	SI	3	3	SI	SI	3	REGULAR	M	CUCUTA
26	SI	3	3	SI	SI	3	REGULAR	M	CUCUTA
27	SI	3	3	SI	SI	3	REGULAR	M	CUCUTA
28	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	M	MONTERIA
29	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M	MONTERIA
30	SI	5	5	SI	SI	4	BUENO	M	MONTERIA
31	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M	MONTERIA
32	NO	5	5	SI	SI	4	BUENO	F	MONTERIA



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



GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

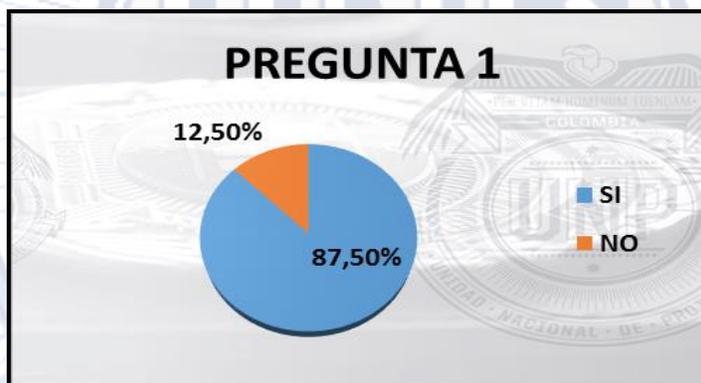
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

9. ANÁLISIS ENCUESTA EFECTUADA EN LOS GRUPOS REGIONALES DE PROTECCIÓN

9.1 PARTICIPACIÓN

Frente a la primera pregunta “¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?”, la cual esta relacionada con la variable de Participación, se pudo establecer que de las 32 personas encuestadas el 87.50% de ellas ya habían elevado una PQRS ante la entidad y el 12.% no lo había hecho.

PREGUNTA 1			
¿He hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?	SI	28	87,50%
	NO	4	12,50%
TOTAL		32	100,00%





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



GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

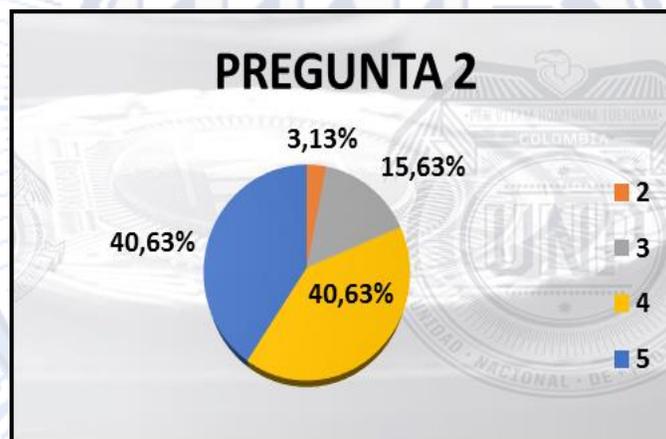
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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 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 81.26% de los encuestados han considerado que fue oportuna la respuesta a la PQRS elevada ante la entidad, lo que corresponde a la escala 5 y 4 antes referida.

PREGUNTA 2		
¿La respuesta a su Solicitud fue respondida oportunamente?	1	0,00%
	2	3,13%
	3	15,63%
	4	40,63%
	5	40,63%
TOTAL	32	100,00%





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



GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

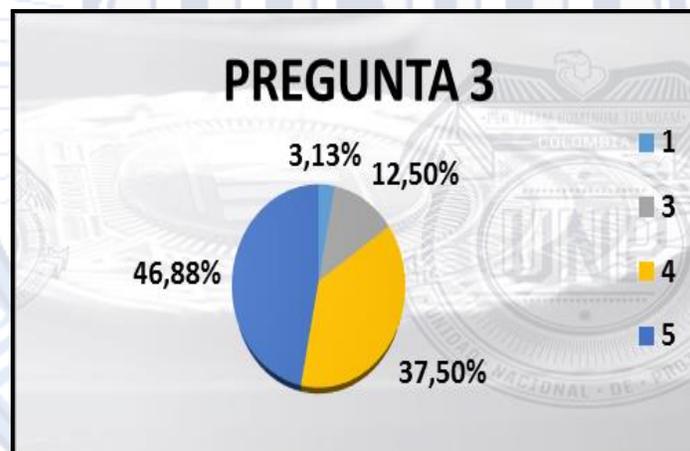
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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 84.38% 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 15.63% restante se siente insatisfecho con la respuesta recibida.

PREGUNTA 3			
¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?	1	1	3,13%
	2	0	0,00%
	3	4	12,50%
	4	12	37,50%
	5	15	46,88%
TOTAL	32	100,00%	





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



GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

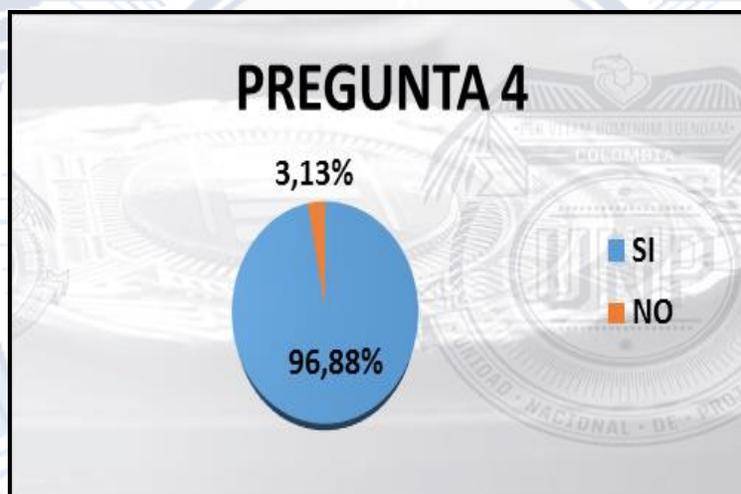
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

9.4 DOMINIO

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

El 96.88% de los encuestados han considerado que el asesor contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes y el 100% refirió que las respuestas fueron claras y de fácil entendimiento.

PREGUNTA 4			
¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?	SI	31	96,88%
	NO	1	3,13%
TOTAL		32	100,00%





INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO
MES NOVIEMBRE
2016

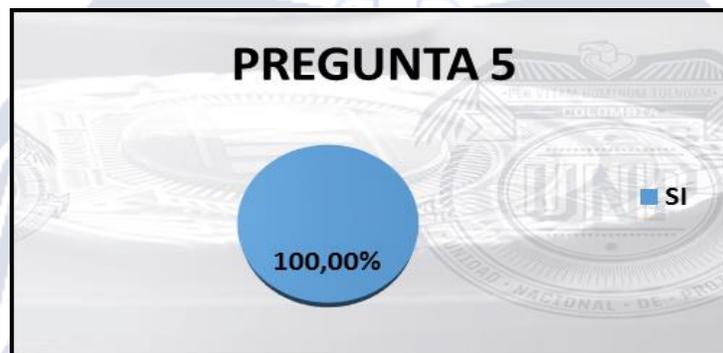


GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

PREGUNTA 5

¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?	SI	32	100,00%
	NO	0	0,00%
TOTAL		32	100,00%



9.5 PERCEPCION

A la pregunta **La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica y personalizada, buzón de sugerencias y medio virtual es para usted?**, podemos determinar que de las 32 personas encuestadas el 68.75% consideran que los canales de atención de la entidad son buenos y el 31.26% 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	1	3,13%
	3	9	28,13%
	4	8	25,00%
	5	14	43,75%
TOTAL		32	100,00%

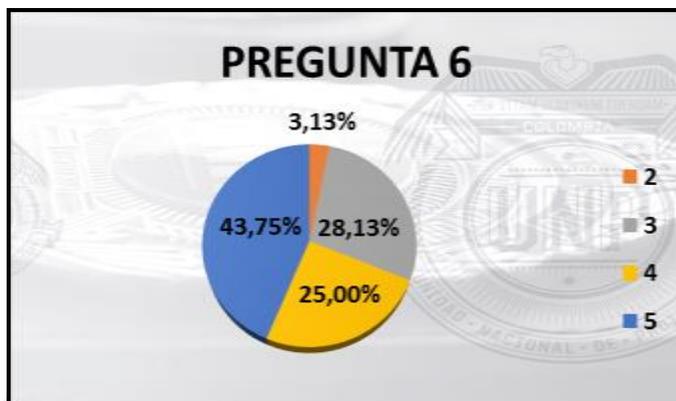


**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO
MES NOVIEMBRE
2016**



GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

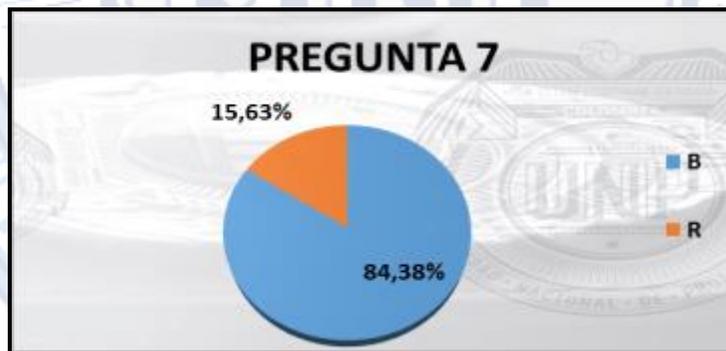
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



9.6 SATISFACCION

Por último, respecto a la pregunta **¿Cómo califica nuestro servicio?**, nos ayuda a determinar que el 84.38% de los encuestados encuentran que nuestro servicio es Bueno y el 15.63% restante lo califican como Regular.

PREGUNTA 7			
¿Cómo clasifica nuestro servicio?	B	27	84,38%
	R	5	15,63%
	M	0	0,00%
TOTAL		32	100,00%





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



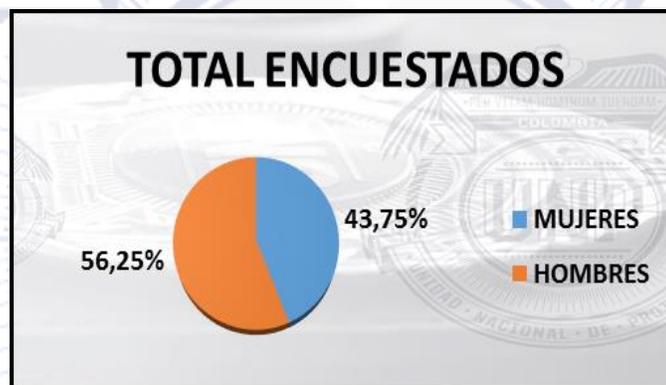
GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

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 32 encuestas realizadas en los diferentes GURP, se tiene que 18 son hombres que corresponde a un 56.25% y 14 son mujeres que corresponde al 43.75% del total de los encuestados durante el mes de noviembre.

TOTAL, ENCUESTADOS		
MUJERES	14	43,75%
HOMBRES	18	56,25%
	32	100,00%





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



GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

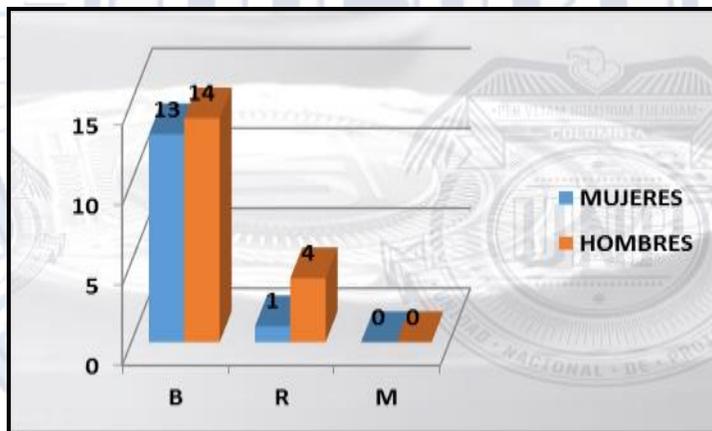
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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

De las 32 personas encuestadas en el mes de noviembre del presente año, 14 son mujeres, correspondiendo al 43.75% del total de la población muestra, quienes consideraron nuestro servicio como bueno con un 92.86% y regular con un 7.14%.

PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES ENCUESTADAS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	13	92,86%
	R	1	7,14%
	M	0	0,00%
TOTAL		14	100,00%

PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	14	77,78%
	R	4	22,22%
	M	0	0,00%
TOTAL		18	100,00%





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



GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

10 CONCLUSIONES

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

- Aunque la muestra analizada sigue siendo baja, toda vez que la articulación con los Grupos Regionales de Protección para la Atención al Usuario, inicio a finales del mes de noviembre 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 87.50% 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.

11 ACTIVIDADES DE MEJORA

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

Elaboró: Lilibian Giraldo Trujillo – Contratista GAU
Revisó: William Eduardo Diago Rivera – Coordinador Grupo Atención al Usuario
Aprobó: María Jimena Yañez Gelvez
