



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN – UNP

**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES NOVIEMBRE 2017**

**BOGOTÁ D.C
NOVIEMBRE 3 DE 2017**



**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES NOVIEMBRE DE 2017**

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



TABLA DE CONTENIDO

| | |
|--|----|
| 1. PRESENTACION..... | 03 |
| 2. OBJETIVO DE LA ENCUESTA | 03 |
| 3. FICHA TÉCNICA | 03 |
| 3.1 DEFINICIÓN DE LA VARIABLES A EVALUAR | 03 |
| 3.2 PREGUNTAS ENCUESTA | 04 |
| 3.3 MUESTRA..... | 04 |
| TABULACION DE ENCUESTAS..... | 05 |
| 4. RESULTADO ENCUESTA | 07 |
| 4.1 PARTICIPACIÓN | 07 |
| 4.2 OPORTUNIDAD | 08 |
| 4.3 ORIENTACION | 09 |
| 4.4 DOMINIO | 10 |
| 4.5 PERCEPCION | 12 |
| 4.6 SATISFACCION | 13 |
| 5. CANTIDAD DE HOMBRES Y MUJERES QUE CALIFICARON NUESTRO SERVICIO | 14 |
| 5.1 PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES Y HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO EN EL GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO..... | 15 |
| 8. ENCUESTAS DE SATISFACCION EN GRUPOS REGIONALES DE PROTECCION | 16 |
| 9. ANÁLISIS ENCUESTA EFECTUADA EN LOS GURP | 18 |
| 9.1 PARTICIPACION | 18 |
| 9.2 OPORTUNIDAD | 19 |
| 9.3 ORIENTACION | 20 |
| 9.4 DOMINIO | 21 |
| 9.5 PERCEPCION | 22 |
| 9.6 SATISFACCION | 23 |
| 9.7 CANTIDAD DE HOMBRES Y MUJERES QUE CALIFICARON NUESTRO SERVICIO..... | 24 |
| 9.8. PERCEPCIÓN DE MUJERES Y HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO EN LAS REGIONALES..... | 25 |
| 10. CONCLUSIONES | 26 |



**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES NOVIEMBRE DE 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 constituye como un instrumento propicio para 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 sus PQRSD, y mediante la información obtenida, realizar una retroalimentación, que permita la toma de decisiones, contribuyan a la mejora continua y garantice la participación ciudadana.

3. FICHA TÉCNICA

3.1 Definición de las Variables a Evaluar

| | |
|-----------------------|--|
| PARTICIPACIÓN: | Establece si los usuarios han elevado alguna PQRSD a la entidad. |
| RAPIDEZ: | Oportunidad en la respuesta de una solicitud hecha por el ciudadano. 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 ciudadano. |
| ORIENTACION: | Consiste en informar y guiar a un ciudadano de una manera efectiva y adecuada sobre la necesidad planteada. |
| PERCEPCIÓN: | Determina cuál es la apreciación de los ciudadanos frente a la calidad de los canales de atención en la entidad |
| SATISFACCIÓN: | Indicador promedio; sentimiento o percepción que el ciudadano tiene sobre el servicio prestado. |



**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES NOVIEMBRE DE 2017**

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



Preguntas Encuesta

- ¿ Ha hecho alguna petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia a la UNP?
- ¿La respuesta a su Solicitud fue oportuna?
- ¿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?

3.2 Muestra

El universo de los participantes de la encuesta de satisfacción al ciudadano está constituido por todas aquellas personas que se contactaron a través del canal presencial o telefónico con el objeto 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 noviembre de 2017.

La muestra se obtuvo a partir del diligenciamiento del formato Encuesta de Satisfacción al Ciudadano, que evidencia 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 de forma presencial diligenciando la encuesta una vez finalizada la atención de su PQRSD.

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.



INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES NOVIEMBRE DE 2017



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

TABULACION DE ENCUESTAS

PERIODO NOVIEMBRE DE 2017

| Encuesta No. | Pregunta 1 | Pregunta 2 | Pregunta 3 | Pregunta 4 | Pregunta 5 | Pregunta 6 | Pregunta 7 | Sexo |
|--------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------|
| 1 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | F |
| 2 | NO | 5 | 4 | SI | SI | 5 | B | M |
| 3 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M |
| 4 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M |
| 5 | SI | 4 | 5 | SI | SI | 4 | B | F |
| 6 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | F |
| 7 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M |
| 8 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 4 | B | M |
| 9 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | B | M |
| 10 | SI | 4 | 5 | SI | SI | 4 | B | M} |
| 11 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | B | F |
| 12 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M |
| 13 | NO | 5 | 4 | SI | SI | 4 | B | M |
| 14 | SI | 5 | 4 | SI | SI | 4 | B | M |
| 15 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 5 | B | M |
| 16 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 4 | B | F |
| 17 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 4 | B | M |
| 18 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | B | M |
| 19 | NO | 5 | 4 | SI | SI | 4 | B | M |
| 20 | NO | 4 | 4 | SI | SI | 4 | B | M |
| 21 | NO | 4 | 4 | SI | SI | 4 | B | M |
| 22 | NO | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | F |
| 23 | NO | 4 | 4 | SI | SI | 4 | B | F |
| 24 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | R | M |
| 25 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 4 | B | F |
| 26 | NO | 5 | 4 | SI | SI | 4 | B | M |
| 27 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 4 | B | M |



**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES NOVIEMBRE DE 2017**



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

| | | | | | | | | |
|----|----|---|---|----|----|---|---|---|
| 28 | NO | 4 | 4 | SI | SI | 4 | B | F |
| 29 | SI | 5 | 4 | SI | SI | 4 | B | M |
| 30 | NO | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M |
| 31 | NO | 4 | 4 | SI | SI | 5 | B | M |
| 32 | SI | 5 | 4 | SI | SI | 4 | B | M |
| 33 | NO | 4 | 4 | SI | SI | 5 | B | F |
| 34 | NO | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | F |
| 35 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | B | F |
| 36 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | B | M |
| 37 | NO | 4 | 4 | SI | SI | 5 | B | M |
| 38 | NO | 4 | 5 | SI | SI | 5 | B | M |
| 39 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 4 | B | M |
| 40 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M |
| 41 | SI | 4 | 5 | SI | SI | 4 | B | M |
| 42 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 4 | B | M |
| 43 | NO | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M |
| 44 | NO | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M |
| 45 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 2 | B | M |
| 46 | NO | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M |
| 47 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | F |



INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES NOVIEMBRE DE 2017



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

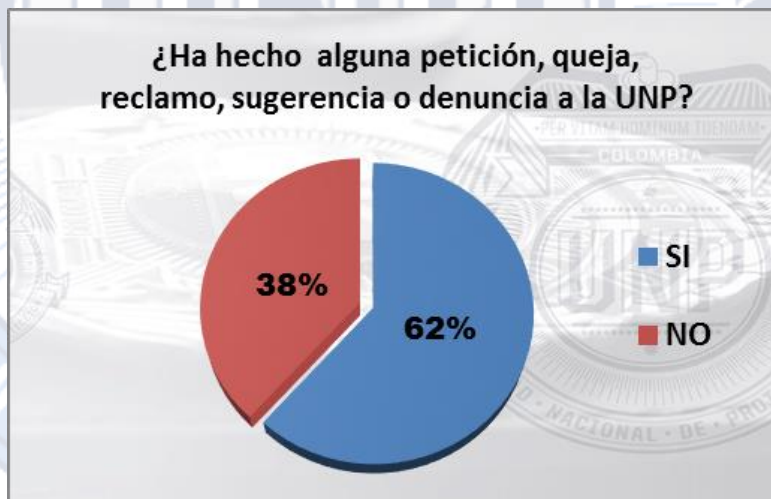
4. RESULTADO ENCUESTA

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 47 personas encuestadas 29 de ellas ya habían elevado una PQRSD ante la entidad, lo cual corresponde al 68% de la población muestra.

Así las cosas el 38% elevó por primera vez una PQRSD ante la entidad.

| PREGUNTA 1 | | | |
|---|----|----|------|
| 1. ¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP? | SI | 29 | 62% |
| | NO | 18 | 38% |
| TOTAL | | 47 | 100% |





**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES NOVIEMBRE DE 2017**



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

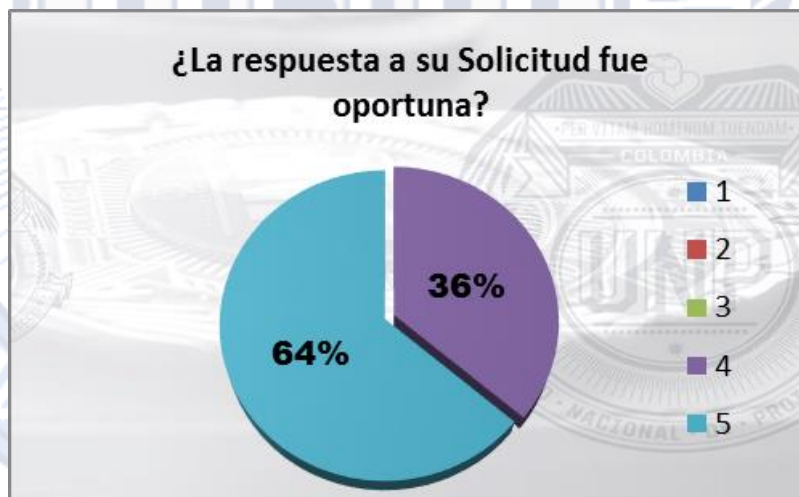
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

4.2 OPORTUNIDAD

En lo atinente a la segunda pregunta “¿La respuesta a su Solicitud fue oportuna?”, 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 100% 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 | | | |
|---|---|-----------|-------------|
| 2. ¿La respuesta a su Solicitud fue oportuna? | 1 | 0 | 0% |
| | 2 | 0 | 0% |
| | 3 | 0 | 0% |
| | 4 | 17 | 36% |
| | 5 | 30 | 64% |
| TOTAL | | 47 | 100% |





INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES NOVIEMBRE DE 2017



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

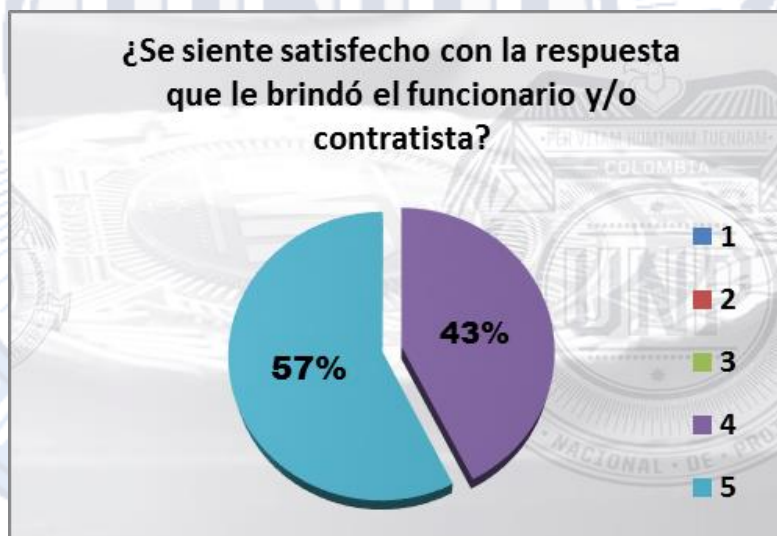
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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 100% 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 | | | |
|---|---|----|------|
| 3. ¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista? | 1 | 0 | 0% |
| | 2 | 0 | 0% |
| | 3 | 0 | 0% |
| | 4 | 20 | 43% |
| | 5 | 27 | 57% |
| TOTAL | | 47 | 100% |





**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES NOVIEMBRE DE 2017**



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

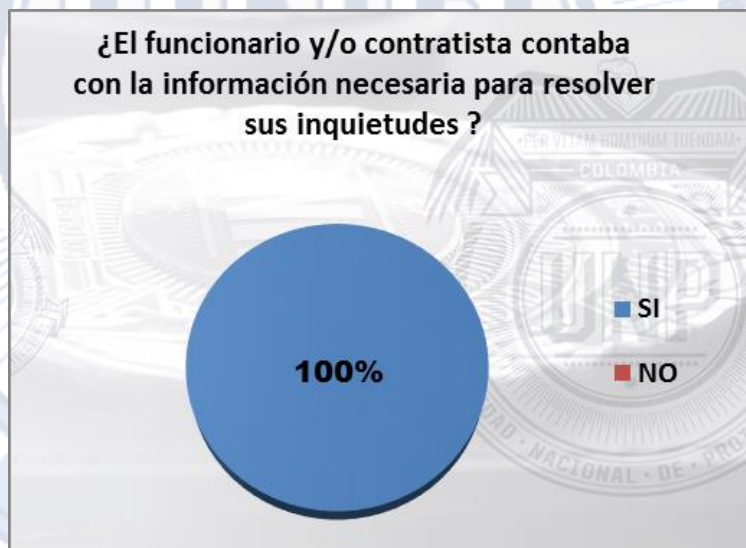
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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% que sus sus respuestas siempre fueron claras y de facil entendimiento.

| PREGUNTA 4 | | | |
|---|----|----|------|
| 4. ¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes? | SI | 47 | 100% |
| | NO | 0 | 0% |
| TOTAL | | 47 | 100% |





INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES NOVIEMBRE DE 2017



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

PREGUNTA 5

| | | | |
|--|----|----|------|
| 5. ¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted? | SI | 47 | 100% |
| | NO | 0 | 0% |
| TOTAL | | 47 | 100% |





INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES NOVIEMBRE DE 2017



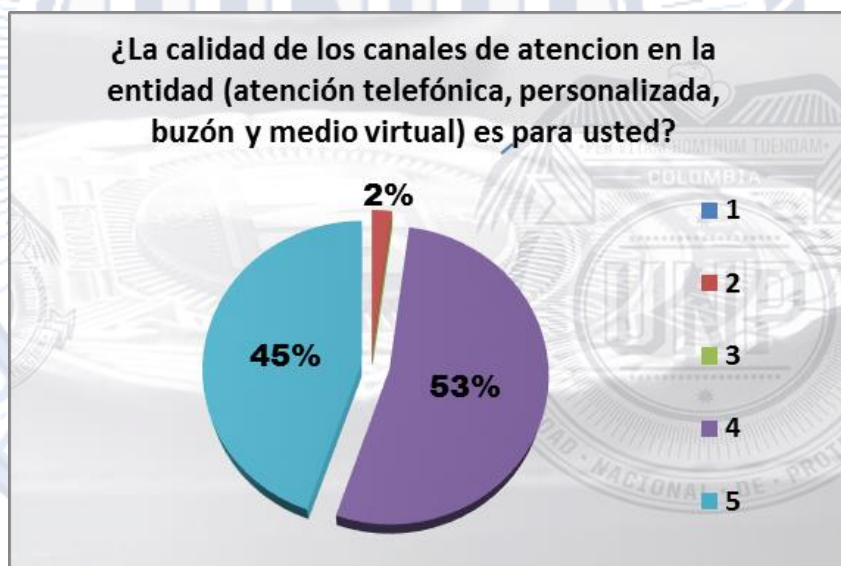
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

4.6 PERCEPCION

A la pregunta **La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, 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, en la presente encuesta podemos determinar que de las 47 personas encuestadas en Bogotá, el 98% consideran que los canales de atención de la entidad son buenos y el 2% lo califica como malos.

| PREGUNTA 6 | | | |
|--|---|----|------|
| 6. ¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para usted? | 1 | 0 | 0% |
| | 2 | 1 | 2% |
| | 3 | 0 | 0% |
| | 4 | 25 | 53% |
| | 5 | 21 | 45% |
| TOTAL | | 47 | 100% |





INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES NOVIEMBRE DE 2017



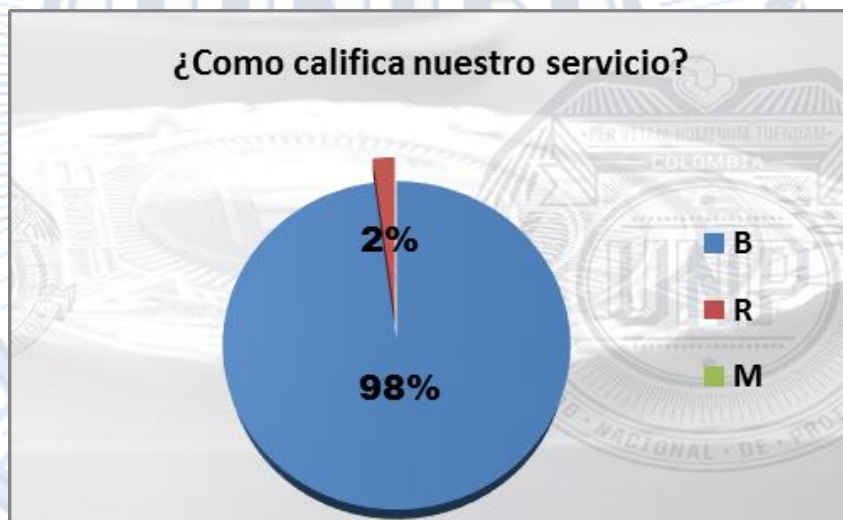
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

4.7 SATISFACCION

Por último respecto a la pregunta **¿Cómo califica nuestro servicio?**, en cuya escala de valoración se tomo: B como bueno, R como regular y M como mala; nos ayuda a determinar que el 98% de los encuestados encuentran que nuestro servicio es Bueno, el 2% lo califica como regular.

| PREGUNTA 7 | | | |
|-------------------------------------|---|----|------|
| 7. ¿Cómo califica nuestro servicio? | B | 46 | 98% |
| | R | 1 | 2% |
| | M | 0 | 0% |
| TOTAL | | 47 | 100% |





**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES NOVIEMBRE DE 2017**



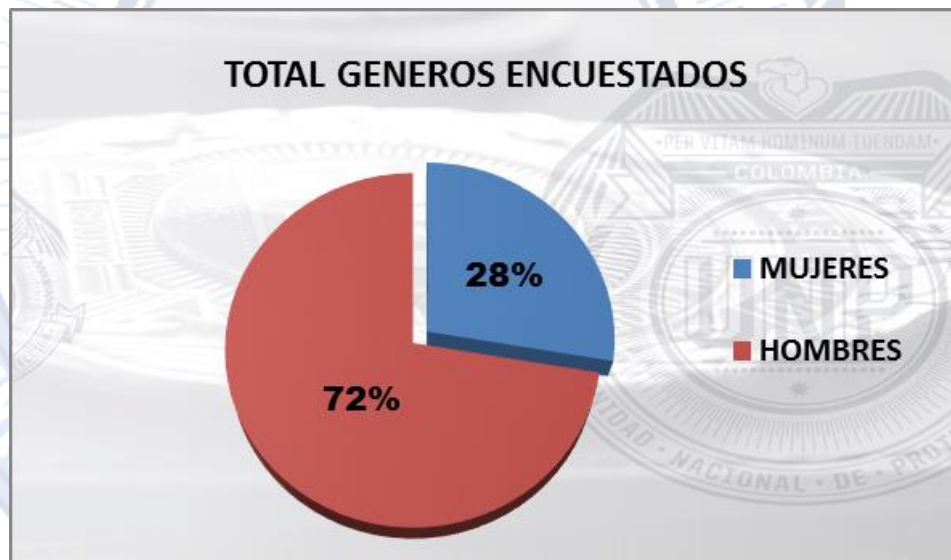
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

5. CANTIDAD DE GENEROS QUE CALIFICARON NUESTRO SERVICIO

En lo concerniente a “¿Cantidad de hombres, mujeres que calificaron nuestro servicio?”, tenemos que, de las 47 encuestas realizadas 13 son mujeres que corresponde a un 28%, y 34 son hombres, que corresponde al 72% del total de los encuestados durante el mes de noviembre.

| TOTAL, ENCUESTADOS | | |
|--------------------|----|---------|
| MUJERES | 13 | 28% |
| HOMBRES | 34 | 72% |
| TOTAL | 47 | 100,00% |





**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES NOVIEMBRE DE 2017**



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

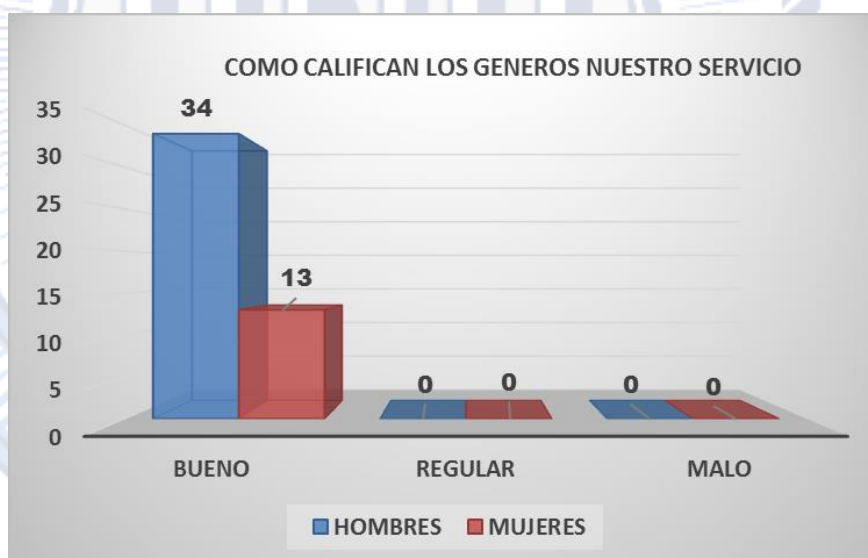
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

5.1 PERCEPCIÓN DE LOS GENEROS ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO POR EL GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO.

De las 47 personas encuestadas en Bogotá en el mes de noviembre del presente año, 13 son mujeres, el 100% de ellas califican nuestro servicio como bueno.

| PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES ENCUESTADAS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO | | | |
|---|---|-----------|-------------|
| ¿Cómo califica nuestro servicio? | B | 13 | 100% |
| | R | 0 | 0% |
| | M | 0 | 0% |
| TOTAL | | 13 | 100% |

| PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO | | | |
|---|---|-----------|-------------|
| ¿Cómo califica nuestro servicio? | B | 33 | 97% |
| | R | 1 | 3% |
| | M | 0 | 0% |
| TOTAL | | 34 | 100% |





**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES NOVIEMBRE DE 2017**



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

6. ENCUESTAS DE SATISFACCION EN GRUPOS REGIONALES DE PROTECCION

Para el Grupo de Atención al Ciudadano y para la Entidad es importante conocer la percepción que tiene el usuario o beneficiario frente a la gestión dada a sus PQRSD, por parte de los colaboradores asignados a los Grupos Regionales de Protección de la UNP; durante el mes de noviembre diligenciaron cincuenta y una (51) encuestas de satisfacción a las personas que presentaron peticiones en las ciudades de: Buenaventura, Pasto, Cucuta, Neiva, Bucaramanga y Barrancabermeja.

**TABULACION DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS POR LOS
GRUPOS REGIONALES DE PROTECCION – GURP**

| PERIODO NOVIEMBRE DE 2017 | | | | | | | | | |
|---------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------|-----------|
| Encuesta No. | Pregunta 1 | Pregunta 2 | Pregunta 3 | Pregunta 4 | Pregunta 5 | Pregunta 6 | Pregunta 7 | Sexo | SEDE |
| 1 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M | B/VENTURA |
| 2 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 4 | B | M | B/VENTURA |
| 3 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | F | B/VENTURA |
| 4 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M | B/VENTURA |
| 5 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M | B/VENTURA |
| 6 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M | B/VENTURA |
| 7 | NO | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M | B/VENTURA |
| 8 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M | B/VENTURA |
| 9 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M | B/VENTURA |
| 10 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M | PASTO |
| 11 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M | PASTO |
| 12 | SI | 5 | 4 | SI | SI | 4 | B | M | PASTO |
| 13 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | F | CUCUTA |
| 14 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | B | M | CUCUTA |
| 15 | SI | 3 | 4 | SI | SI | 4 | B | M | CUCUTA |
| 16 | SI | 2 | 4 | NO | SI | 4 | | F | CUCUTA |
| 17 | NO | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M | CUCUTA |



**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES NOVIEMBRE DE 2017**



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

| | | | | | | | | | |
|----|----|---|---|----|----|---|---|---|-----------|
| 18 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 5 | B | M | CUCUTA |
| 19 | NO | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | F | CUCUTA |
| 20 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | B | M | CUCUTA |
| 21 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M | NEIVA |
| 22 | SI | 5 | 5 | NO | NO | 5 | B | M | NEIVA |
| 23 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 4 | B | F | NEIVA |
| 24 | SI | 5 | 4 | SI | SI | 5 | B | M | B/MANGA |
| 25 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M | B/MANGA |
| 26 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 3 | B | M | B/MANGA |
| 27 | SI | 5 | 5 | SI | SI | | B | F | B/BERMEJA |
| 28 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | F | B/BERMEJA |

7. ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS EFECTUADAS EN LOS GRUPOS REGIONALES DE PROTECCIÓN

7.1 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 28 personas encuestadas en el mes de noviembre, el 89% de ellas ya habían elevado una PQRSD ante la entidad y el 11% lo realizó por primera vez.

| PREGUNTA 1 | | | |
|--|----|----|------|
| ¿He hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP? | SI | 25 | 89% |
| | NO | 3 | 11% |
| TOTAL | | 28 | 100% |

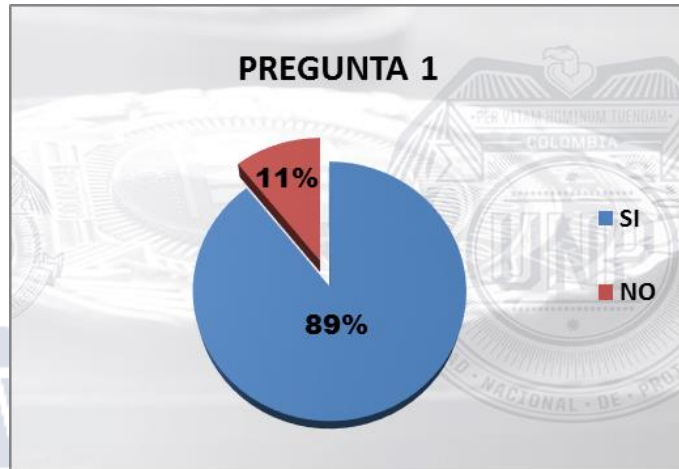


**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES NOVIEMBRE DE 2017**



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



7.2 OPORTUNIDAD

En lo atinente a la segunda pregunta “¿La respuesta a su Solicitud fue oportuna?”, 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 92% de los encuestados han considerado que las respuestas dadas a las PQRSD elevada ante la entidad, fueron oportunas, esto corresponde a la escala 5 y 4 antes referida, Uno de los encuestados lo calificó con 3, que corresponde al 4% y Uno con 2 que pertenece al 4%.

| PREGUNTA 2 | | | |
|--|---|----|------|
| ¿La respuesta a su solicitud fue oportuna? | 1 | 0 | 0% |
| | 2 | 1 | 4% |
| | 3 | 1 | 4% |
| | 4 | 4 | 14% |
| | 5 | 22 | 78% |
| TOTAL | | 28 | 100% |

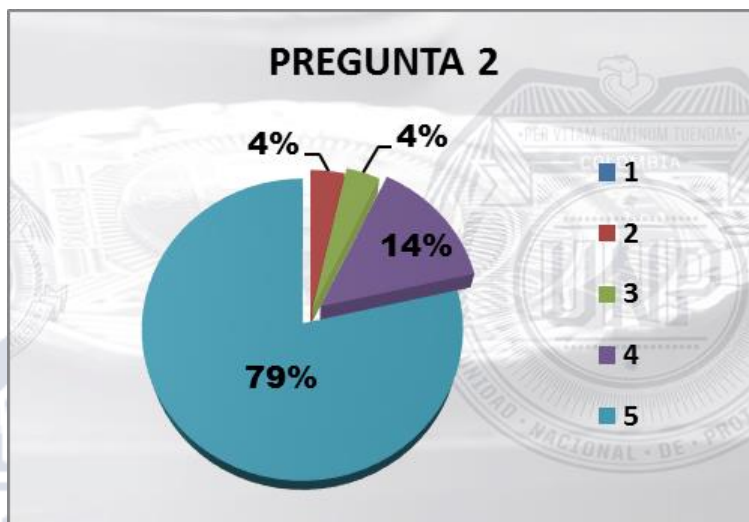


**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES NOVIEMBRE DE 2017**



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



7.3 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 100% 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..

| PREGUNTA 3 | | | |
|--|---|----|------|
| ¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista? | 1 | 0 | 0% |
| | 2 | 0 | 0% |
| | 3 | 0 | 0% |
| | 4 | 8 | 29% |
| | 5 | 20 | 71% |
| TOTAL | | 28 | 100% |

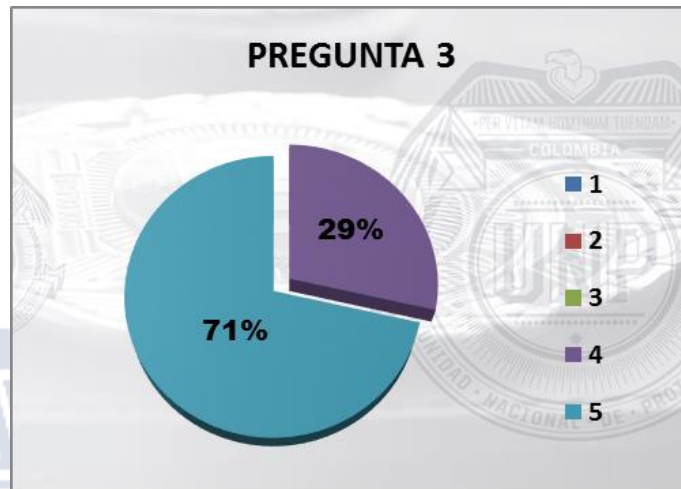


**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES NOVIEMBRE DE 2017**



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



7.4 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 28 encuestados en regionales han considerado que el asesor contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes y refirieron que las respuestas dadas por los asesores fueron claras y de fácil entendimiento, 2 de ellas contestaron que el funcionario no contaba con la información, lo que corresponde a un 7%.

El 96% respondió que las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento, y una persona contestó negativamente, lo que corresponde al 4% de los encuestados.

| PREGUNTA 4 | | | |
|---|----|----|------|
| ¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes? | SI | 26 | 93% |
| | NO | 2 | 7% |
| TOTAL | | 28 | 100% |



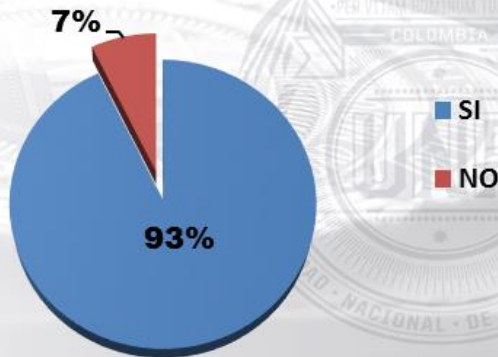
INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES NOVIEMBRE DE 2017



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

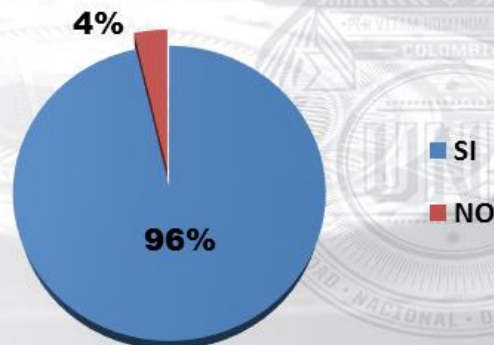
PREGUNTA 4



PREGUNTA 5

| PREGUNTA 5 | | | |
|---|----|----|------|
| ¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted? | SI | 27 | 96% |
| | NO | 1 | 4% |
| TOTAL | | 28 | 100% |

PREGUNTA 5





INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES NOVIEMBRE DE 2017



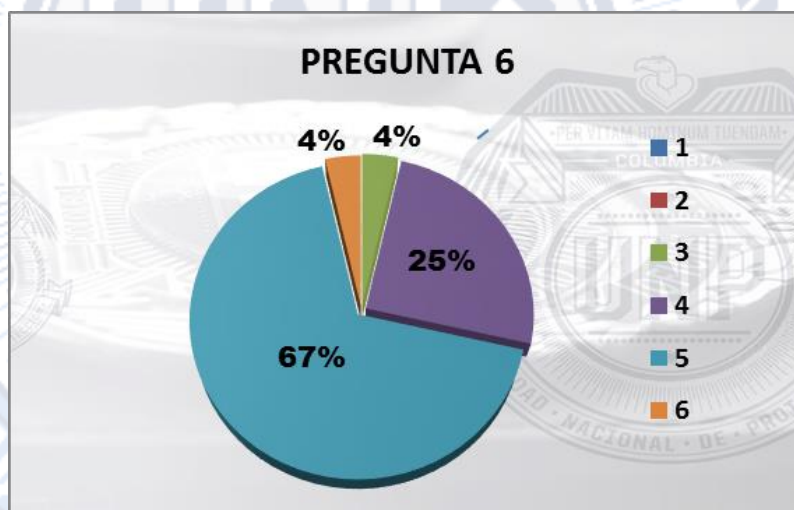
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

7.5 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 28 personas encuestadas durante el mes de noviembre en los Grupos Regionales de Protección, el 92% consideró que los canales de atención de la entidad son buenos, los califican con 4 y 5, uno lo calificó con 3 correspondiendo al 4% y una persona no respondió la pregunta, lo que equivale al 4%.

| 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% |
| | 2 | 0 | 0% |
| | 3 | 1 | 4% |
| | 4 | 7 | 25% |
| | 5 | 19 | 67% |
| | 6 (NR) | 1 | 4% |
| TOTAL | | 28 | 100% |





**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES NOVIEMBRE DE 2017**



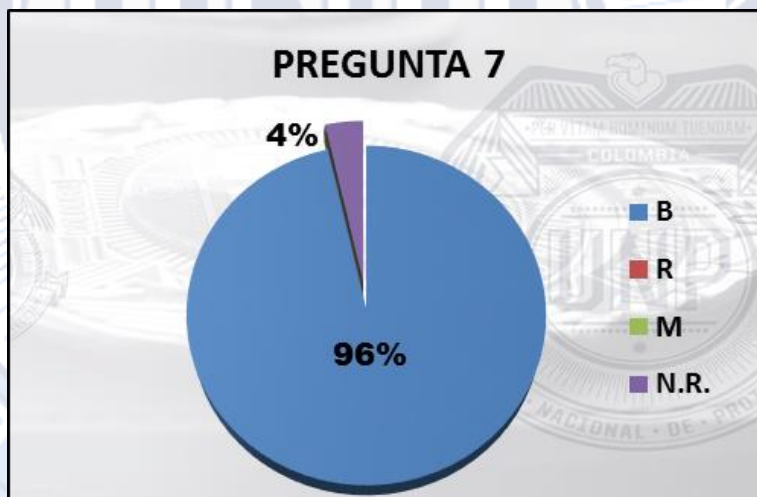
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

7.6 SATISFACCION

Por último, respecto a la pregunta **¿Cómo califica nuestro servicio?**, se analiza que el 96% del total de encuestados en las diferentes regionales de la UNP, encuentran que nuestro servicio es Bueno, una persona no respondió la pregunta esto equivale 4%.

| PREGUNTA 7 | | | |
|----------------------------------|------|----|------|
| ¿Cómo califica nuestro servicio? | B | 27 | 96% |
| | R | 0 | 0% |
| | M | 0 | 0% |
| | N.R. | 1 | 4% |
| TOTAL | | 28 | 100% |





**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES NOVIEMBRE DE 2017**



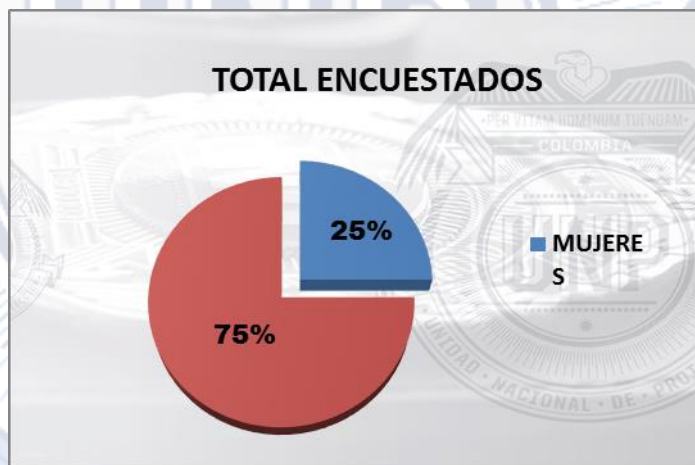
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

7.7 CANTIDAD DE HOMBRES Y MUJERES QUE CALIFICARON NUESTRO SERVICIO

En lo concerniente a “¿Cantidad de hombres y mujeres que calificaron nuestro servicio? De las 28 encuestas realizadas en los GURP ubicados en: Buenaventura, Pasto, Cucuta, Neiva, Bucaramanga y Barrancabermeja; se tiene que 7 son mujeres que corresponde al 25% y 21 son hombres que corresponde a un 75% del total de los encuestados durante el mes de noviembre.

| TOTAL, ENCUESTADOS | | |
|---------------------------|----|------|
| MUJERES | 7 | 25% |
| HOMBRES | 21 | 75% |
| TOTAL | 28 | 100% |





**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES NOVIEMBRE DE 2017**



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

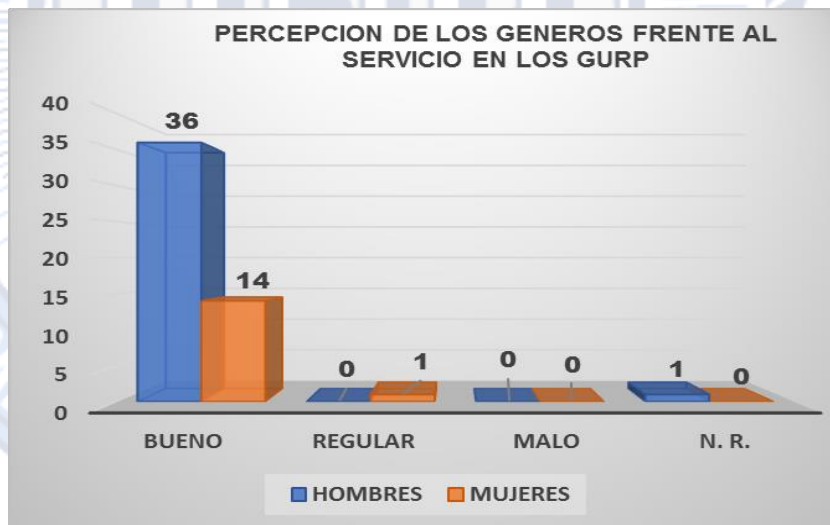
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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

De las 28 personas encuestadas en las diferentes sedes de la entidad a nivel nacional durante el mes de noviembre, siete (7) son mujeres, y el 86% de ellas calificaron nuestro servicio como bueno, y solo una (1) de las mujeres encuestadas no respondió la pregunta, esto corresponde al 14%.

| PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES ENCUESTADAS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO | | | |
|--|------|---|-----|
| ¿Cómo califica nuestro servicio? | B | 6 | 86% |
| | R | 0 | 0% |
| | M | 0 | 0% |
| | N.R. | 1 | 14% |
| TOTAL | | 7 | 86% |

| PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO | | | |
|--|---|----|------|
| ¿Cómo califica nuestro servicio? | B | 21 | 100% |
| | R | 0 | 0% |
| | M | 0 | 0% |
| TOTAL | | 21 | 100% |





**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES NOVIEMBRE DE 2017**



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

8. CONCLUSIONES

- El 100% de los usuarios encuestados tanto en Bogotá como en los Grupos Regionales, se sienten satisfechos con las respuestas dadas a sus PQRSD, lo que vislumbra que los asesores encargados de dar trámite a sus inquietudes muestran un alto compromiso en dar solución a su problemática, dado que cuentan con la información necesaria para atender sus inquietudes y sus respuestas son claras y de fácil entendimiento debido a que gestionan la información con un lenguaje claro.
- Dentro de las 47 encuestas diligenciadas en Bogotá, 13 encuestas corresponden a mujeres y el 100% de ellas considera que nuestro servicio es bueno, y dentro de las 28 encuestas elaboradas en los Grupos Regionales - GURP, 7 son de mujeres dentro de las cuales el 86% considera que el servicio brindado por la UNP es bueno, mientras que una persona no responde a esta pregunta y corresponde a un 14%.
- De las 47 encuestas realizadas en Bogotá, el 100% de los respondientes han considerado que fue oportuna la respuesta dada la PQRSD elevada ante la entidad, y el 92% de los encuestados en las regionales también coinciden en aseverar que han considerado que las respuestas dadas a sus PQRSD, fueron oportunas, calificándolas con 4 y 5, Uno de los encuestados en regionales lo calificó con 3, que corresponde al 4% y Uno con 2 que pertenece al 4%.

| | Nombre | Firma | Fecha |
|---|------------------------------|-------|------------|
| Elaboró: | Aura Teresa Sierra Arguello | | 03/12/2017 |
| Revisó: | William Eduardo Diago Rivera | | 03/12/2017 |
| Aprobó: | Edgar Zamudio Pulido | | 03/12/2017 |
| Los arriba 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. | | | |