



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

	<b>INFORME CONSOLIDADO ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO MES OCTUBRE 2016</b>	
	<b>GRUPO ATENCION AL USUARIO</b>	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>	

## 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
9.6 SATISFACCION .....	28
9.7 CANTIDAD DE HOMBRES Y MUJERES QUE CALIFICARON NUESTRO SERVICIO.....	29

	<b>INFORME CONSOLIDADO ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO MES OCTUBRE 2016</b>	
	<b>GRUPO ATENCION AL USUARIO</b>	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>	

**9.8 PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES Y HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO EN LAS REGIONALES..... 30**

**10. CONCLUSIONES .....31**

**11. ACTIVIDADES DE MEJORA ..... 31**



	<b>INFORME CONSOLIDADO ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO MES OCTUBRE 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.

	<b>INFORME CONSOLIDADO ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO MES OCTUBRE 2016</b>	
	<b>GRUPO ATENCION AL USUARIO</b>	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>	

**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?
- ¿ 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?

	<b>INFORME CONSOLIDADO ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO MES OCTUBRE 2016</b>	
	<b>GRUPO ATENCION AL USUARIO</b>	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>	

### 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 octubre 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 octubre 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.

	<b>INFORME CONSOLIDADO</b> <b>ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO</b> <b>MES OCTUBRE 2016</b>	
	<b>GRUPO ATENCION AL USUARIO</b>	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>	

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

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



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



**GRUPO ATENCION AL USUARIO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

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



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



**GRUPO ATENCION AL USUARIO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

63	SI	5	5	SI	SI	4	BUENO	M
64	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
65	NO	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
66	NO	4	4	SI	SI	3	BUENO	M
67	NO	4	4	SI	SI	3	BUENO	F
68	NO	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
69	NO	4	4	SI	SI	3	BUENO	M
70	NO	4	4	SI	SI	3	BUENO	F
71	NO	4	5	SI	SI	4	BUENO	M
72	NO	4	4	SI	SI	3	BUENO	M
73	NO	5	5	SI	SI	4	BUENO	F
74	NO	5	5	SI	SI	4	BUENO	F
75	NO	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
76	NO	4	5	SI	SI	3	BUENO	F
77	NO	4	5	SI	SI	4	BUENO	M
78	NO	4	5	SI	SI	4	BUENO	M
79	NO	4	5	SI	SI	4	BUENO	F
80	NO	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
81	NO	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
82	NO	3	3	SI	SI	3	BUENO	M
83	NO	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
84	NO	4	4	SI	SI	3	BUENO	F
85	NO	5	5	SI	SI	3	BUENO	M
86	NO	4	5	SI	SI	4	BUENO	F
87	NO	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
88	NO	4	4	SI	SI	3	BUENO	F
89	NO	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
90	SI	4	5	SI	SI	5	BUENO	M
91	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
92	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
93	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
94	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	M
95	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	M
96	SI	4	3	SI	SI	4	BUENO	M



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



**GRUPO ATENCION AL USUARIO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

97	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	M
98	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	F
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	5	SI	SI	4	BUENO	M
104	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	F
105	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
106	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
107	SI	4	3	SI	SI	4	BUENO	F
108	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
109	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
110	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
111	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	M
112	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
113	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	F
114	SI	3	4	SI	SI	4	BUENO	F
115	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	M
116	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
117	SI	4	4	SI	SI	4	REGULAR	M
118	SI	5	4	SI	SI	4	BUENO	M
119	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
120	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	M
121	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
122	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
123	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	M
124	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	F
125	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	M
126	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	M
127	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	M
128	SI	5	5	SI	SI	4	BUENO	M
129	SI	4	3	SI	SI	4	BUENO	M
130	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M



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



**GRUPO ATENCION AL USUARIO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

131	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
132	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
133	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
134	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
135	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
136	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
137	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
138	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	F
139	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
140	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
141	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
142	SI	4	3	SI	SI	4	BUENO	M
143	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	M
144	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
145	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
146	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
147	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	M
148	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
149	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	F
150	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	F
151	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
152	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
153	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	M
154	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
155	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
156	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
157	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	M
158	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	F
159	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
160	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	M
161	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
162	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	F
163	SI	4	5	SI	SI	5	BUENO	M
164	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	M

	<b>INFORME CONSOLIDADO</b> <b>ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO</b> <b>MES OCTUBRE 2016</b>	
	<b>GRUPO ATENCION AL USUARIO</b>	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>	

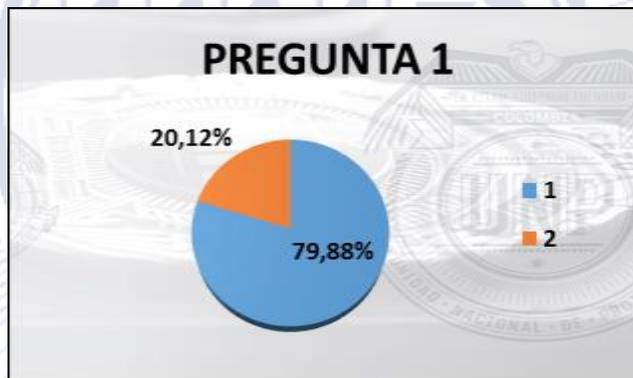
#### 4. RESULTADO ENCUESTA.

##### 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 164 personas encuestadas 131 de ellas ya habían elevado una PQRS ante la entidad, lo cual corresponde al 79.88% de la población muestra.

Así las cosas solo el 20.12 % elevó por primera vez una PQRS ante la entidad.

PREGUNTA 1			
¿He hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?	SI	131	79,88%
	NO	33	20,12%
<b>TOTAL</b>		164	100,00%



	<b>INFORME CONSOLIDADO</b> <b>ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO</b> <b>MES OCTUBRE 2016</b>	
	<b>GRUPO ATENCION AL USUARIO</b>	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>	

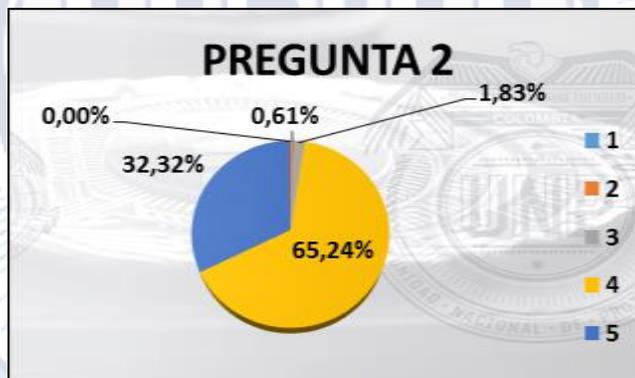
#### 4.2 OPORTUNIDAD

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 97.56% 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 2.44% 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	0,00%
	2	1	0,61%
	3	3	1,83%
	4	107	65,24%
	5	53	32,32%
<b>TOTAL</b>		164	100,00%



	<b>INFORME CONSOLIDADO</b> <b>ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO</b> <b>MES OCTUBRE 2016</b>	
	<b>GRUPO ATENCION AL USUARIO</b>	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>	

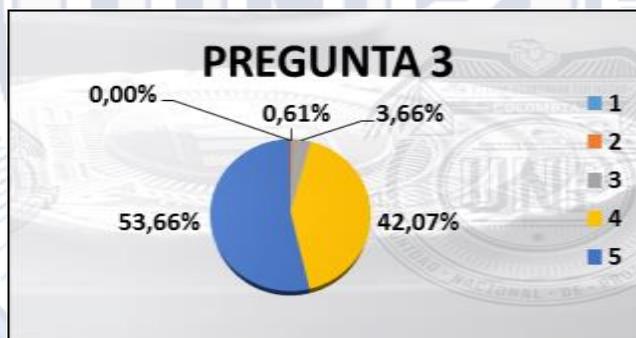
### 4.3 ORIENTACION

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 95.73% 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 4.27% 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	0	0,00%
	2	1	0,61%
	3	6	3,66%
	4	69	42,07%
	5	88	53,66%
<b>TOTAL</b>	<b>164</b>	<b>100,00%</b>	



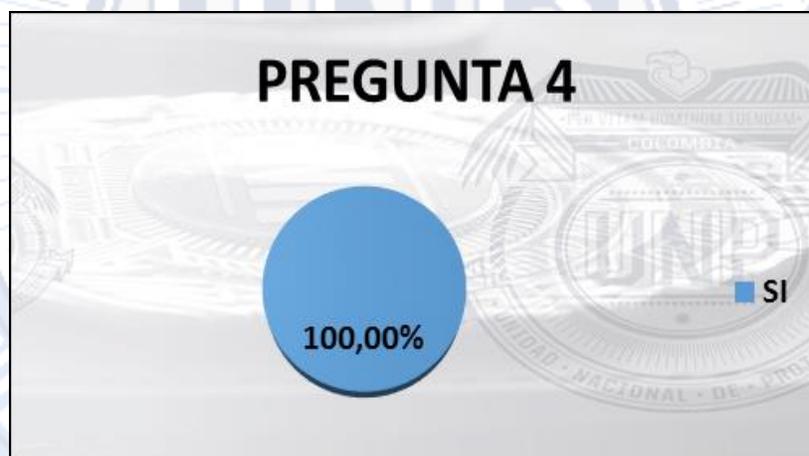
	<b>INFORME CONSOLIDADO ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO MES OCTUBRE 2016</b>	
	<b>GRUPO ATENCION AL USUARIO</b>	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>	

#### 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:

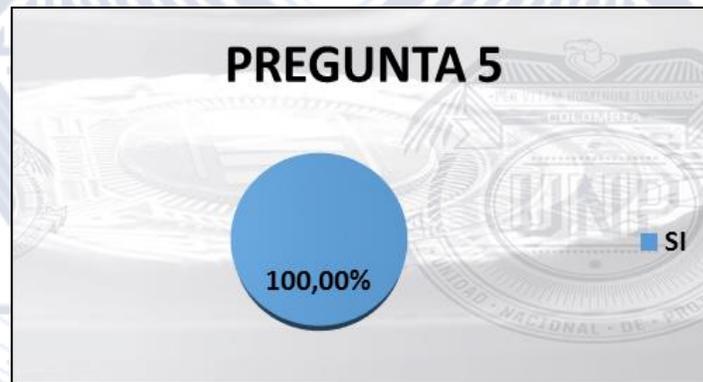
El 100% de los encuestados han considerado que el asesor contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes y este mismo 100% refirieron que las respuestas dadas por los asesores fueron claras y de fácil entendimiento.

PREGUNTA 4			
¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?	SI	164	100,00%
	NO	0	0,00%
<b>TOTAL</b>		164	100,00%



	<b>INFORME CONSOLIDADO</b> <b>ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO</b> <b>MES OCTUBRE 2016</b>	
	<b>GRUPO ATENCION AL USUARIO</b>	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>	

PREGUNTA 5			
¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?	SI	164	100,00%
	NO	0	0,00%
<b>TOTAL</b>		164	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 164 personas encuestadas el 92.07% consideran que los canales de atención de la entidad son buenos y el 7.93% 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	0	0,00%
	3	13	7,93%
	4	118	71,95%
	5	33	20,12%
<b>TOTAL</b>		164	100,00%

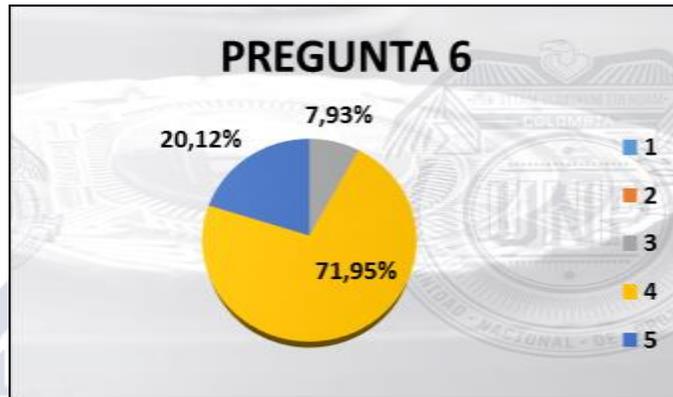


**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO  
MES OCTUBRE 2016**



**GRUPO ATENCION AL USUARIO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

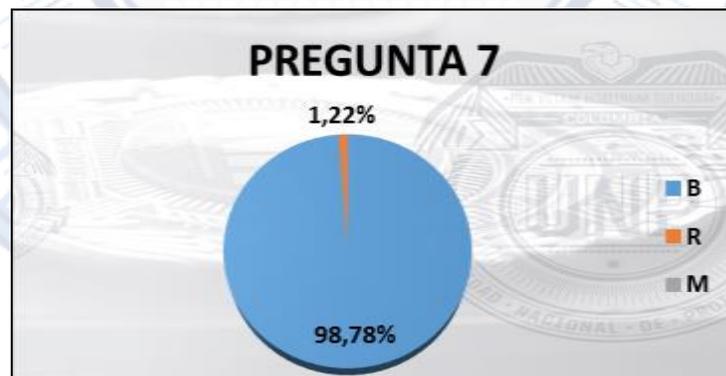


**4.6 SATISFACCION**

Por último respecto a la pregunta **¿Cómo califica nuestro servicio?**, nos ayuda a determinar que el 98,78% de los encuestados encuentran que nuestro servicio es Bueno y el 1,22% restante lo califica como Regular.

**PREGUNTA 7**

¿Cómo clasifica nuestro servicio?	Cantidad	Porcentaje
B	162	98,78%
R	2	1,22%
M	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>164</b>	<b>100,00%</b>

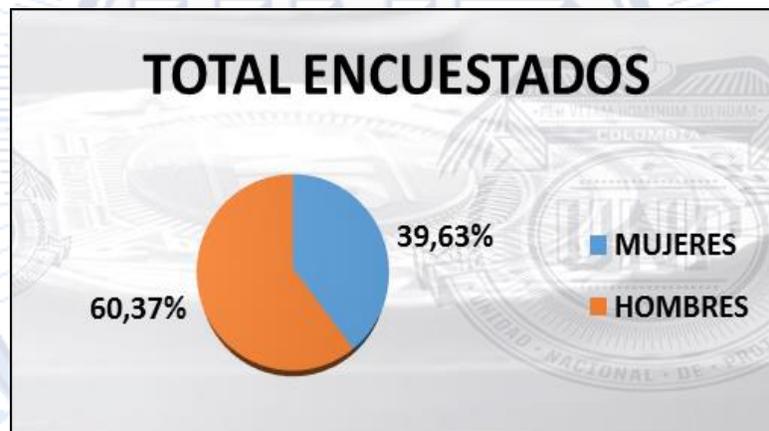


	<b>INFORME CONSOLIDADO ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO MES OCTUBRE 2016</b>	
	<b>GRUPO ATENCION AL USUARIO</b>	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>	

## 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 164 encuestas realizadas, se tiene que 99 son hombres que corresponde a un 60.37% y 65 son mujeres, correspondiendo al 39.63% del total de los encuestados durante el mes de octubre.

TOTAL, ENCUESTADOS		
<b>MUJERES</b>	65	39,63%
<b>HOMBRES</b>	99	60,37%
	164	100,00%



	<b>INFORME CONSOLIDADO ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO MES OCTUBRE 2016</b>	
	<b>GRUPO ATENCION AL USUARIO</b>	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>	

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

De las 164 personas encuestadas en el mes de octubre del presente año, 65 son mujeres, correspondiendo al 39.63% del total de la población muestra, quienes consideraron nuestro servicio como bueno en un 98.46%.

PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES ENCUESTADAS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	64	98,46%
	R	1	1,54%
	M	0	0,00%
<b>TOTAL</b>		65	100,00%

PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	98	98,99%
	R	1	1,01%
	M	0	0,00%
<b>TOTAL</b>		99	100,00%

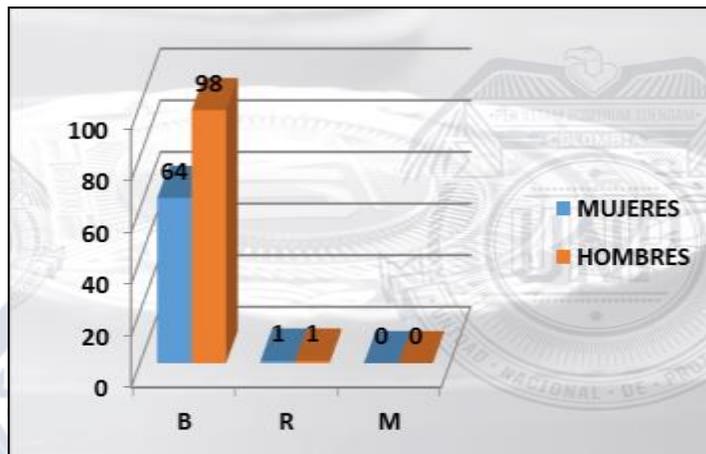


**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO  
MES OCTUBRE 2016**



**GRUPO ATENCION 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 79.88% 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 39.63% de los encuestados son mujeres y que el 98.46% de las mismas, calificaron nuestro servicio como bueno.
- Se implemento un nuevo indicador de percepción el cual nos permite determinar que de las 164 personas encuestadas el 92.07% consideran que los canales de atención de la entidad son buenos y el 7.93% restantes no se encuentra satisfecho con ellos.

**7. ACTIVIDADES DE MEJORA**

	<b>INFORME CONSOLIDADO ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO MES OCTUBRE 2016</b>	
	<b>GRUPO ATENCION AL USUARIO</b>	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>	

- 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.

#### 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 octubre se consolidó la encuesta de satisfacción a cada una de las personas atendidas, realizando un total de 57 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 OCTUBRE DE 2016

TABULACION DE ENCUESTAS GURP OCTUBRE 2016									
Encuesta No.	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Sexo	SEDE
1	SI	5	5	SI	SI	-	BUENO	M	BUENAVENTURA
2	SI	4	4	SI	SI	-	BUENO	F	BUENAVENTURA
3	NO	5	5	SI	SI	5	BUENO	F	BUENAVENTURA

	<b>INFORME CONSOLIDADO ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO MES OCTUBRE 2016</b>						
	<b>GRUPO ATENCION AL USUARIO</b>						
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>						

4	SI	3	4	SI	SI	5	BUENO	F	BUENAVENTURA
5	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M	BUENAVENTURA
6	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M	BUENAVENTURA
7	SI	5	5	SI	SI	-	BUENO	F	BUENAVENTURA
8	NO	5	5	SI	SI	-	BUENO	M	BUENAVENTURA
9	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	M	BUENAVENTURA
10	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	F	BUENAVENTURA
11	SI	5	5	SI	SI	4	BUENO	M	BUENAVENTURA
12	SI	5	5	SI	SI	-	BUENO	F	BUENAVENTURA
13	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M	BUENAVENTURA
14	SI	5	5	SI	SI	4	BUENO	M	BUENAVENTURA
15	NO	5	5	SI	SI	-	BUENO	M	BUENAVENTURA
16	SI	5	4	SI	SI	-	BUENO	M	BUENAVENTURA
17	NO	4	5	SI	SI	-	BUENO	M	BUENAVENTURA
18	SI	5	5	SI	SI	-	BUENO	M	BUENAVENTURA
19	SI	5	5	SI	SI	-	BUENO	M	BUENAVENTURA
20	SI	5	5	SI	SI	-	BUENO	F	BUENAVENTURA
21	SI	4	5	SI	SI	-	BUENO	F	BUENAVENTURA
22	SI	3	3	SI	SI	-	BUENO	M	BARRANCABERMEJA
23	SI	4	4	SI	SI	-	BUENO	M	BARRANCABERMEJA
24	SI	4	4	SI	SI	-	BUENO	F	BARRANCABERMEJA
25	SI	4	4	SI	SI	3	BUENO	M	BARRANCABERMEJA
26	SI	4	4	SI	SI	3	BUENO	F	BARRANCABERMEJA
27	SI	3	3	SI	SI	3	BUENO	F	BARRANCABERMEJA
28	SI	3	3	SI	SI	3	BUENO	M	BARRANCABERMEJA
29	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	F	BARRANQUILLA
30	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	M	BARRANQUILLA
31	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M	BARRANQUILLA
32	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	F	BARRANQUILLA
33	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M	BARRANQUILLA
34	SI	5	5	SI	SI	4	BUENO	F	BARRANQUILLA
35	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M	BARRANQUILLA
36	SI	4	3	SI	SI	4	BUENO	F	NEIVA
37	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F	NEIVA

	<b>INFORME CONSOLIDADO ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO MES OCTUBRE 2016</b>						
	<b>GRUPO ATENCION AL USUARIO</b>						
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>						

38	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M	NEIVA
39	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	F	NEIVA
40	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	F	NEIVA
41	SI	5	5	NO	SI	5	BUENO	F	NEIVA
42	SI	4	5	SI	SI	3	BUENO	F	BUCARAMANGA
43	SI	1	4	SI	SI	5	BUENO	F	BUCARAMANGA
44	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M	BUCARAMANGA
45	SI	5	3	NO	SI	5	BUENO	M	BUCARAMANGA
46	SI	3	3	SI	SI	3	REGULAR	M	CUCUTA
47	SI	3	3	SI	SI	3	REGULAR	M	CUCUTA
48	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F	CUCUTA
49	SI	4	4	SI	SI	5	BUENO	M	CUCUTA
50	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M	CUCUTA
51	SI	3	3	SI	SI	3	REGULAR	M	CUCUTA
52	NO	4	4	SI	SI	4	BUENO	M	CUCUTA
53	NO	4	4	SI	SI	4	BUENO	F	CUCUTA
54	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M	CUCUTA
55	SI	3	3	SI	SI	3	REGULAR	M	CUCUTA
56	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	F	CUCUTA
57	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M	CUCUTA

## 9. ANÁLISIS ENCUESTA EFECTUADA EN LOS GRUPOS REGIONALES DE PROTECCIÓN

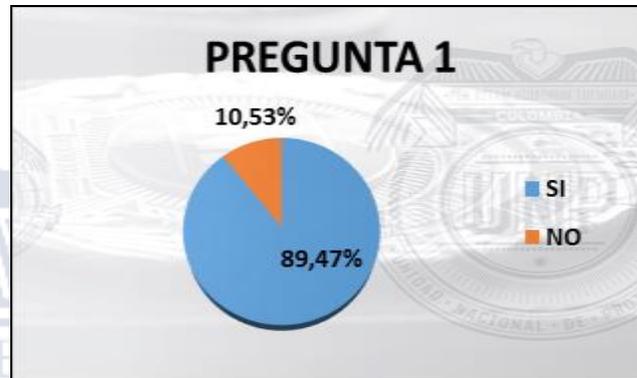
### 9.1 PARTICIPACIÓN

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 57 personas encuestadas el 89.47% de ellas ya habían elevado una PQRS ante la entidad y el 10.53% no lo había hecho.

PREGUNTA 1			
¿He hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?	SI	51	89,47%
	NO	6	10,53%

	<b>INFORME CONSOLIDADO</b> <b>ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO</b> <b>MES OCTUBRE 2016</b>	
	<b>GRUPO ATENCION AL USUARIO</b>	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>	

<b>TOTAL</b>	57	100,00%
--------------	----	---------



## 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 84.21% 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>PREGUNTA 2</b>			
¿La respuesta a su Solicitud fue respondida oportunamente?	1	1	1,75%
	2	0	0,00%
	3	8	14,04%
	4	20	35,09%
	5	28	49,12%
<b>TOTAL</b>		57	100,00%

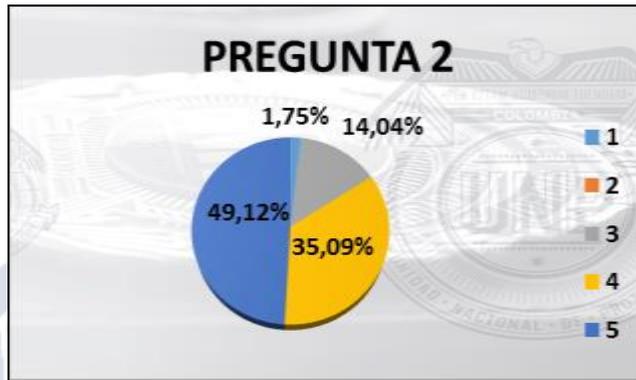


**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO  
MES OCTUBRE 2016**



**GRUPO ATENCION AL USUARIO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**



**9.3 ORIENTACION**

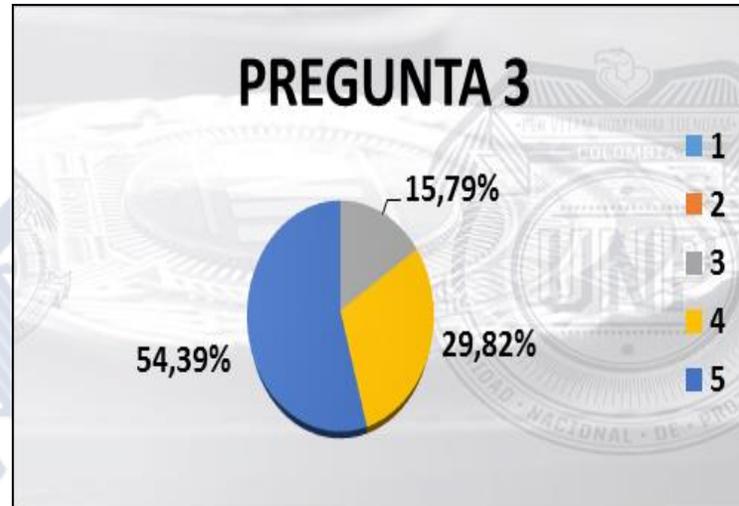
En lo referente a la tercera pregunta “**¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?**” y cuya escala de valoración esta dada de 1 a 5, siendo 1 el mas bajo y 5 el mas alto, se pudo establecer que:

El 84.21% 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 15.79% 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	0	0,00%
	2	0	0,00%
	3	9	15,79%
	4	17	29,82%
	5	31	54,39%

	<b>INFORME CONSOLIDADO ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO MES OCTUBRE 2016</b>	
	<b>GRUPO ATENCION AL USUARIO</b>	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>	

TOTAL	57	100,00%
-------	----	---------



#### 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 96.49% 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	55	96,49%
	NO	2	3,51%
<b>TOTAL</b>		57	100,00%

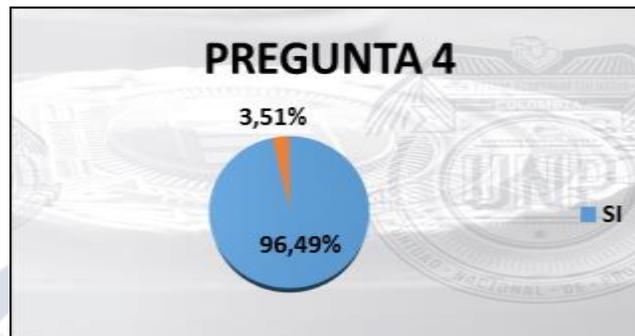


**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO  
MES OCTUBRE 2016**



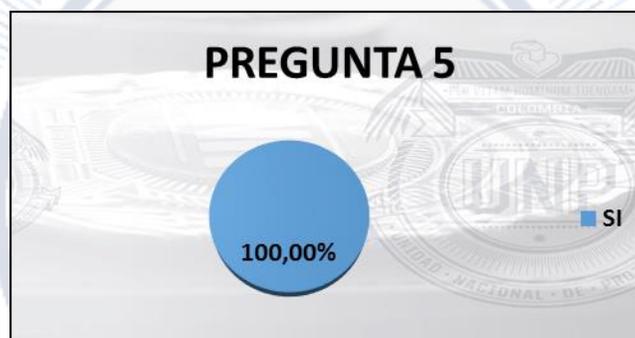
**GRUPO ATENCION AL USUARIO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**



**PREGUNTA 5**

¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?	SI	NO	Porcentaje
	57	0	100,00%
	0	57	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>57</b>	<b>0</b>	<b>100,00%</b>



**9.5 PERCEPCION**

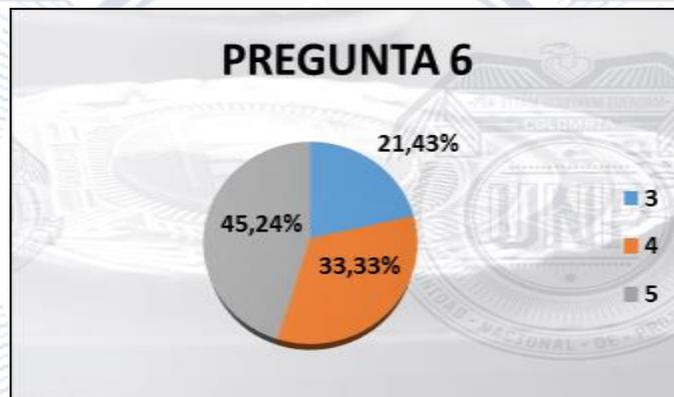
A la pregunta **La calidad de los canales de atencion en la entidad (atencion telefonica y personalizada, buzón de sugerencias y medio virtual es para usted?**, podemos determinar que de las 47 personas

	<b>INFORME CONSOLIDADO</b> <b>ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO</b> <b>MES OCTUBRE 2016</b>	
	<b>GRUPO ATENCION AL USUARIO</b>	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>	

encuestadas el 78.57% consideran que los canales de atención de la entidad son buenos y el 21.43% restantes no se encuentra satisfecho con ellos.

**Nota:** De las 47 personas encuestadas solo 42 respondieron esta pregunta ya que a las 5 restantes se les aplico la encuesta antigua.

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	0	0,00%
	3	9	21,43%
	4	14	33,33%
	5	19	45,24%
<b>TOTAL</b>		42	100,00%



## 9.6 SATISFACCION

Por último, respecto a la pregunta **¿Cómo califica nuestro servicio?**, nos ayuda a determinar que el 92.98% de los encuestados encuentran que nuestro servicio es Bueno y el 7.02% restante lo califican como Regular.



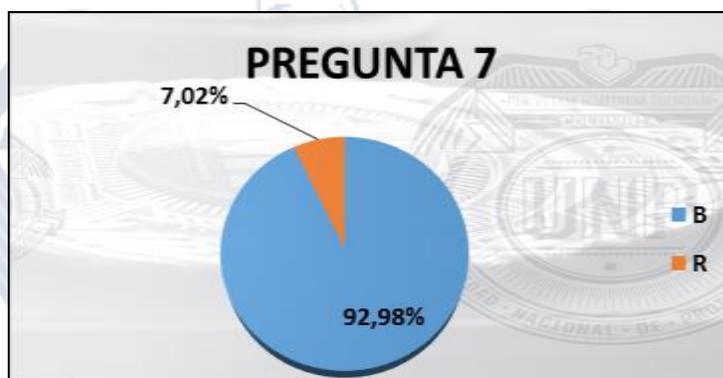
**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO  
MES OCTUBRE 2016**



**GRUPO ATENCION AL USUARIO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

<b>PREGUNTA 7</b>			
¿Cómo clasifica nuestro servicio?	B	53	92,98%
	R	4	7,02%
	M	0	0,00%
<b>TOTAL</b>		<b>57</b>	<b>100,00%</b>



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

En lo concerniente a “¿Cantidad de hombres y mujeres que calificaron nuestro servicio? De las 57 encuestas realizadas en los diferentes GURP, se tiene que 33 son hombres que corresponde a un 57.89% y 24 son mujeres que corresponde al 42.11% del total de los encuestados durante el mes de octubre.

<b>TOTAL, ENCUESTADOS</b>		
<b>MUJERES</b>	24	42,11%
<b>HOMBRES</b>	33	57,89%
	<b>57</b>	<b>100,00%</b>

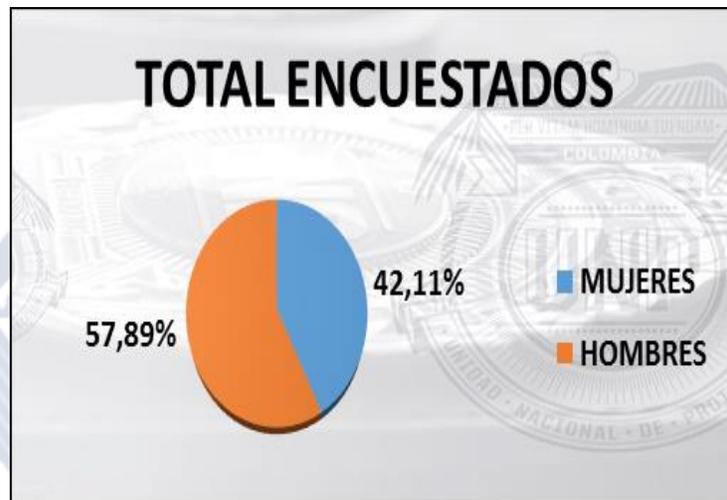


**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO  
MES OCTUBRE 2016**



**GRUPO ATENCION AL USUARIO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**



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

De las 57 personas encuestadas en el mes de octubre del presente año, 24 son mujeres, correspondiendo al 42.11% 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	24	100,00%
	R	0	0,00%
	M	0	0,00%
<b>TOTAL</b>		24	100,00%

PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	29	87,88%
	R	4	12,12%



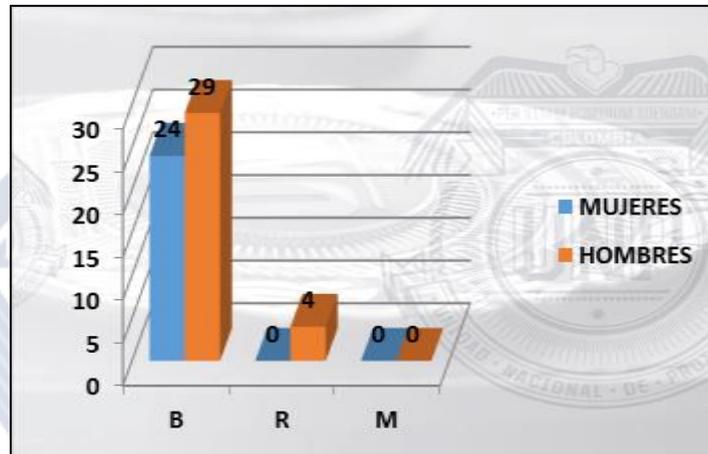
**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO  
MES OCTUBRE 2016**



**GRUPO ATENCION AL USUARIO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

	M	0	0,00%
<b>TOTAL</b>		33	100,00%



**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 octubre 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 89.47% 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 ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO MES OCTUBRE 2016</b>	
	<b>GRUPO ATENCION AL USUARIO</b>	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>	

## 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: Liliana Giraldo Trujillo – Contratista GAU

Aprobó: Maria Jimena Yañez Gelvez

\*\*\*

