



**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN – UNP**

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

**BOGOTÁ D.C  
DICIEMBRE 2017**



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



**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

## 1. PRESENTACIÓN

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

<b>PARTICIPACIÓN:</b>	Establece si los usuarios han elevado alguna PQRSD a la entidad.
<b>RAPIDEZ:</b>	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.
<b>DOMINIO:</b>	Hace referencia a la seguridad y veracidad de la información otorgada o manifestada al ciudadano.
<b>ORIENTACION:</b>	Consiste en informar y guiar a un ciudadano de una manera efectiva y adecuada sobre la necesidad planteada.
<b>PERCEPCIÓN:</b>	Determina cuál es la apreciación de los ciudadanos frente a la calidad de los canales de atención en la entidad
<b>SATISFACCIÓN:</b>	Indicador promedio; sentimiento o percepción que el ciudadano tiene sobre el servicio prestado.



**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES DICIEMBRE 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 diciembre 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 la Entidad.



INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES DICIEMBRE DE 2017



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

TABULACIÓN DE ENCUESTAS

TABULACIÓN DE ENCUESTAS BOGOTA  
PERIODO DICIEMBRE 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	M
2	SI	5	5	SI	SI	4	B	F
3	SI	5	5	SI	SI	5	B	F
4	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
5	SI	5	5	SI	SI	4	B	M
6	SI	4	4	SI	SI	4	B	M
7	SI	4	4	SI	SI	4	B	M
8	SI	5	5	SI	SI	4	B	M
9	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
10	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
11	SI	4	4	SI	SI	4	B	M
12	SI	5	5	SI	SI	5	B	F
13	NO	5	5	SI	SI	5	B	F
14 (*)	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
15 (*)	SI	5	5	SI	SI	5	B	M

(\*) Encuesta diligenciada por la gestión dada a las PQRSD interpuesta ante la Subdirección de Protección y Subdirección de Evaluación del Riesgo en la ciudad de Bogotá.



INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES DICIEMBRE DE 2017



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

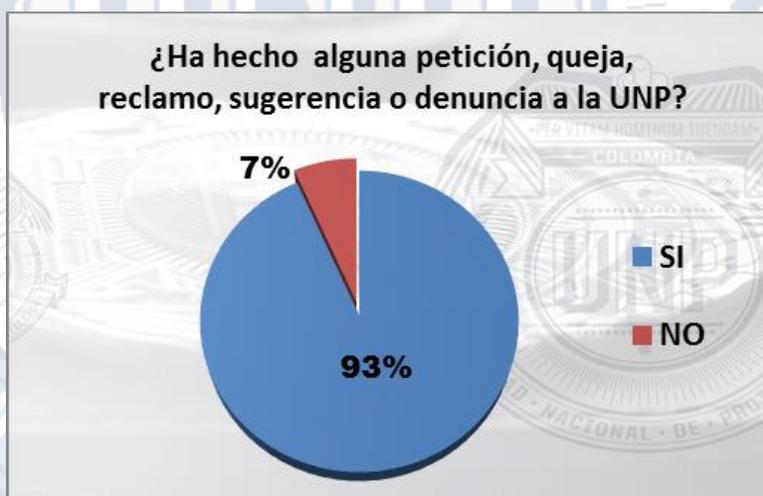
#### 4. RESULTADO ENCUESTA

##### 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 15 personas encuestadas 14 de ellas ya habían elevado una PQRSD ante la entidad, lo cual corresponde al 93% de la población muestra.

Así las cosas el 7% 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	14	93%
	NO	1	7%
TOTAL		15	100%





INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES DICIEMBRE DE 2017



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

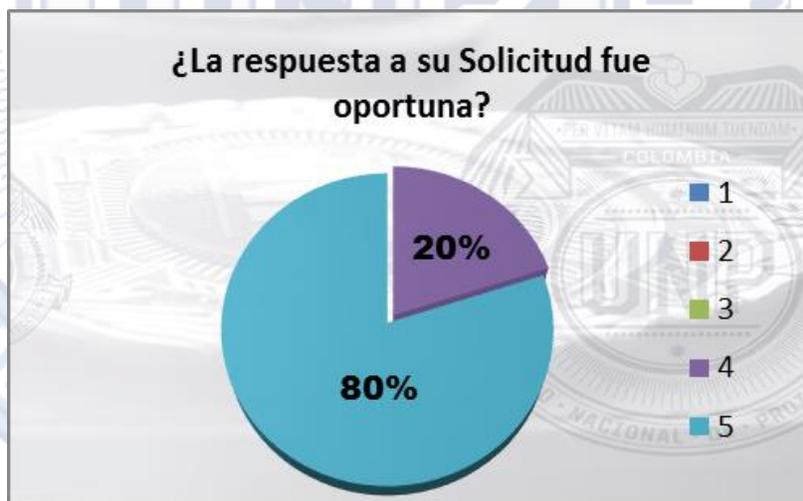
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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			
¿La respuesta a su Solicitud fue oportuna?	1	0	0%
	2	0	0%
	3	0	0%
	4	3	20%
	5	12	80%
TOTAL		15	100%





INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES DICIEMBRE DE 2017



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

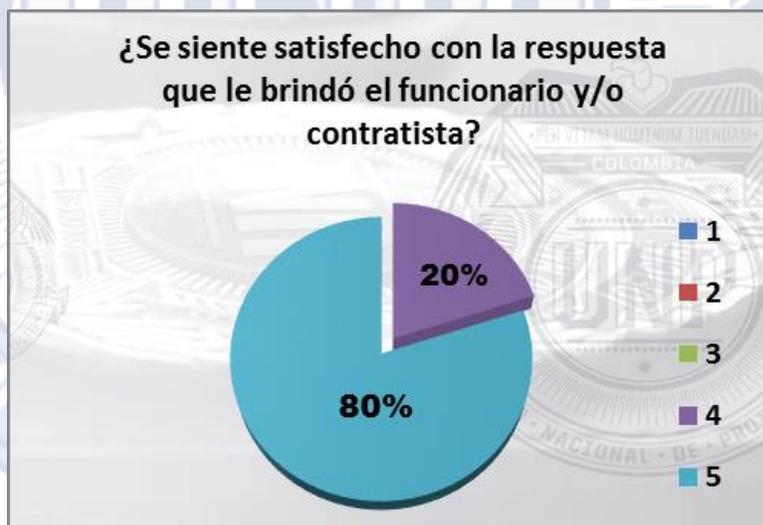
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

### 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 por el colaborador, lo cual deviene de la debida orientación que ha dado el asesor en cada caso, correspondiendo este valor a la escala 4 y 5.

PREGUNTA 3			
¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?	1	0	0%
	2	0	0%
	3	0	0%
	4	3	20%
	5	12	80%
TOTAL		15	100%





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



**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO**

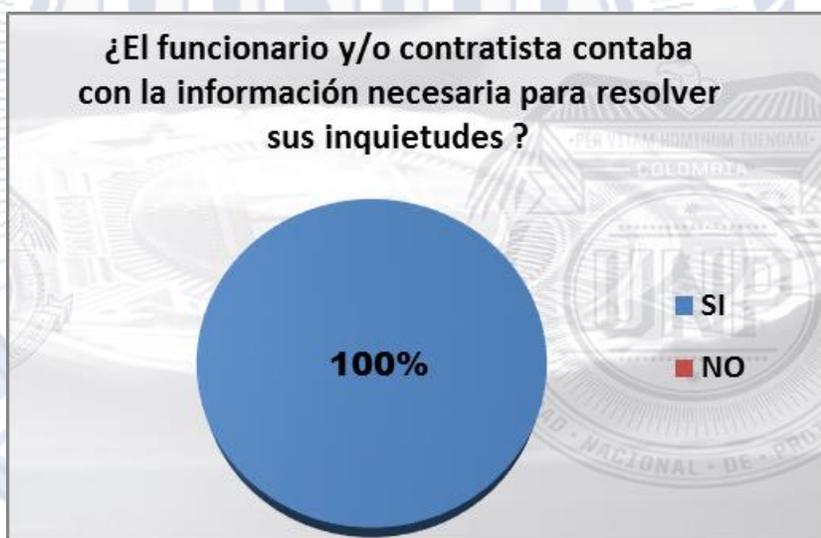
**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

**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.

<b>PREGUNTA 4</b>			
<b>¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?</b>	SI	15	100%
	NO	0	0%
<b>TOTAL</b>		15	100%





INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES DICIEMBRE DE 2017



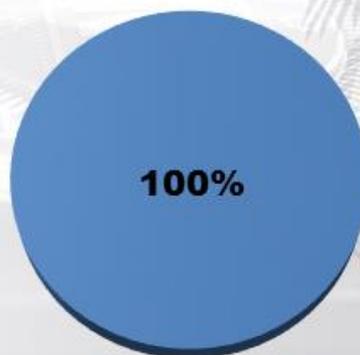
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

PREGUNTA 5

¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?	SI	15	100%
	NO	0	0%
TOTAL		15	100%

¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted ?



■ SI

■ NO



INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES DICIEMBRE DE 2017



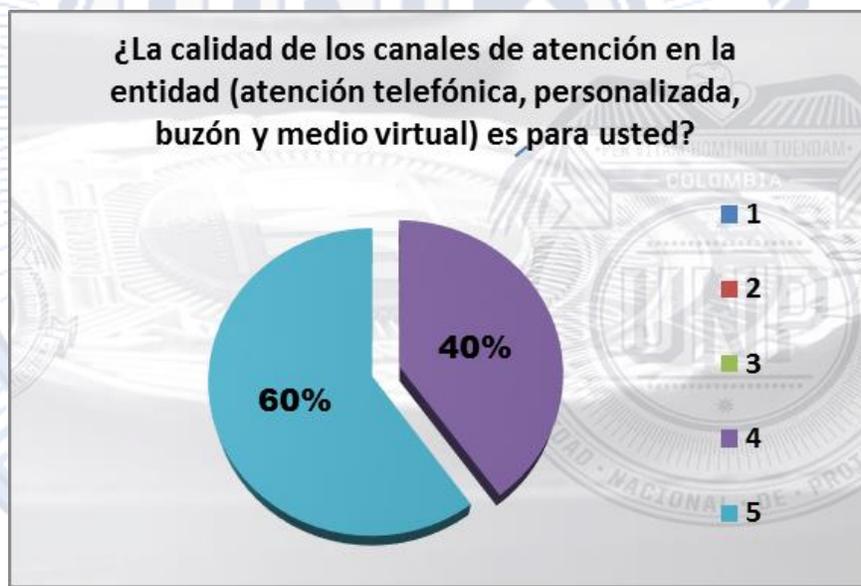
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

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 15 personas encuestadas en Bogotá, el 100% consideran que los canales de atención de la entidad son buenos.

PREGUNTA 6			
¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón de sugerencias y medio virtual) es para usted?	1	0	0%
	2	0	0%
	3	0	0%
	4	6	40%
	5	9	60%
TOTAL		15	100%





INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES DICIEMBRE 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 100% de los encuestados encuentran que nuestro servicio es Bueno.

PREGUNTA 7			
¿Cómo clasifica nuestro servicio?	B	15	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
TOTAL		15	100%





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



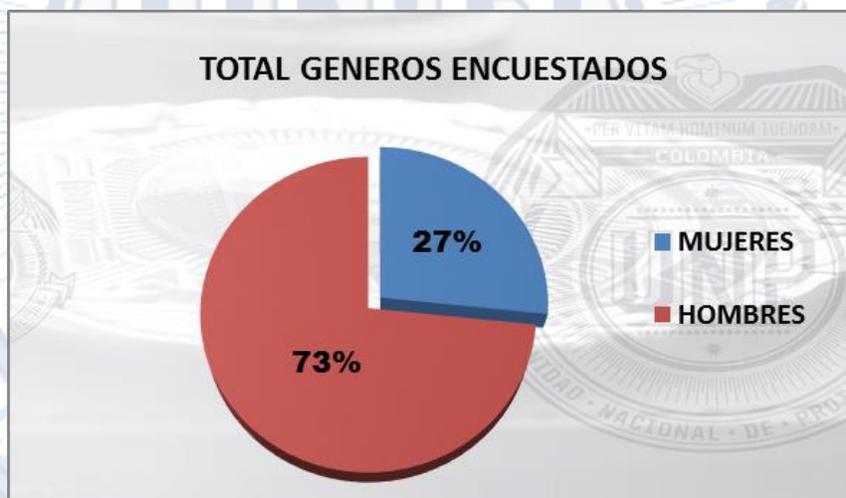
**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**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 15 encuestas realizadas 4 son mujeres, que corresponde a un 27%, y 11 son hombres, que corresponde al 73% del total de los encuestados durante el mes de diciembre.

TOTAL, ENCUESTADOS		
MUJERES	4	27%
HOMBRES	11	73%
<b>TOTAL</b>	15	100,00%





**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES DICIEMBRE 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 15 personas encuestadas en Bogotá en el mes de diciembre del presente año, 4 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	4	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
<b>TOTAL</b>		4	100%

PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	11	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
<b>TOTAL</b>		11	100%





**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES DICIEMBRE 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 diciembre diligenciaron cuarenta (40) encuestas de satisfacción a las personas que presentaron peticiones en las ciudades de: Buenaventura, Ibagué, Cartagena, Medellín, Tame (Arauca), Barrancabermeja, Bucaramanga y Cucuta.

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

**PERIODO DICIEMBRE 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	5	B	M	B/VENTURA
3	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	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	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
11	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
12	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
13	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
14	SI	5	5	SI	SI	4	B	M	B/VENTURA
15	NO	5	5	SI	SI	5	B	F	IBAGUE



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



**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

16	NO	5	5	SI	SI	5	B	F	IBAGUE
17	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	IBAGUE
18	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	IBAGUE
19	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	CARTAGENA
20	NO	5	5	SI	SI	5	B	F	CARTAGENA
21	NO	5	5	SI	SI	5	B	F	CARTAGENA
22	NO	4	5	SI	SI	5	B	M	CARTAGENA
23	NO	4	5	SI	SI	4	B	M	MEDELLIN
24	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	MEDELLIN
25	SI	4	4	SI	SI	3	B	M	TAME – ARAUCA
26	SI	3	3	SI	SI	5	B	M	B/BERMEJA
27	SI	5	4	SI	SI	5	B	M	B/BERMEJA
28	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	B/BERMEJA
29	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/MANGA
30	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/MANGA
31	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/MANGA
32	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/MANGA
33	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/MANGA
34	NO	4	4	SI	SI	4	B	M	CUCUTA
35	SI	3	3	SI	SI	3	B	M	CUCUTA
36	SI	4	4	SI	SI	4	B	M	CUCUTA
37	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	CUCUTA
38	SI	4	4	SI	SI	4	B	M	CUCUTA
39	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	CUCUTA
40	SI	3	3	SI	SI	3	R	M	CUCUTA



INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES DICIEMBRE DE 2017



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

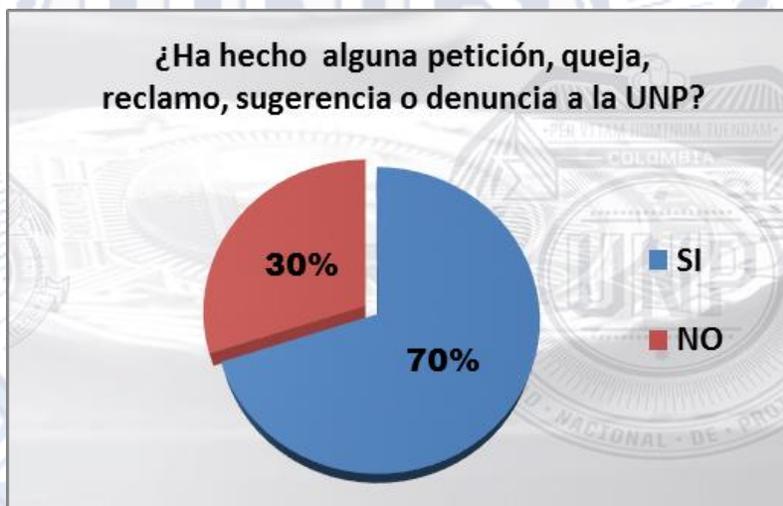
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

## 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 40 personas encuestadas en el mes de diciembre, el 70% de ellas ya habían elevado una PQRSD ante la entidad y el 30% lo realizó por primera vez.

PREGUNTA 1			
1. ¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?	SI	28	70%
	NO	12	30%
TOTAL		40	100%





INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES DICIEMBRE DE 2017



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

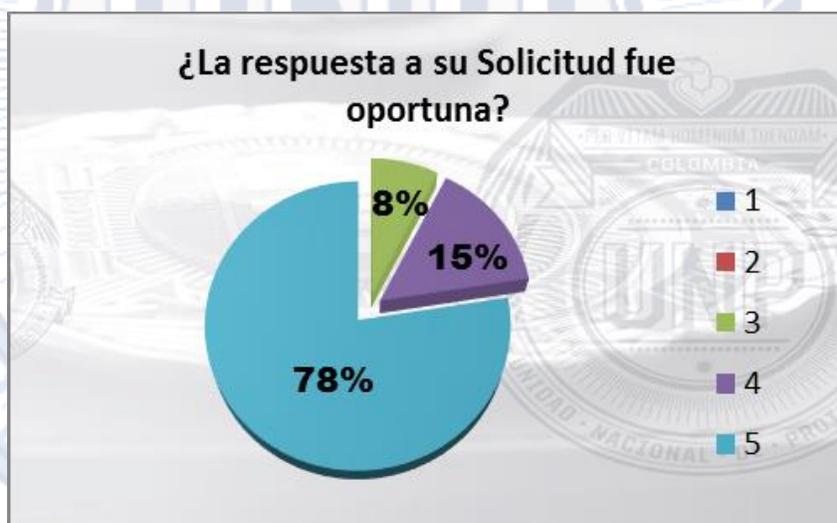
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

### 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, Tres (3) de los encuestados lo calificó con 3, que corresponde al 8%.

PREGUNTA 2			
¿La respuesta a su Solicitud fue oportuna?	1	0	0%
	2	0	0%
	3	3	8%
	4	6	15%
	5	31	77%
TOTAL		40	100%





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



**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO**

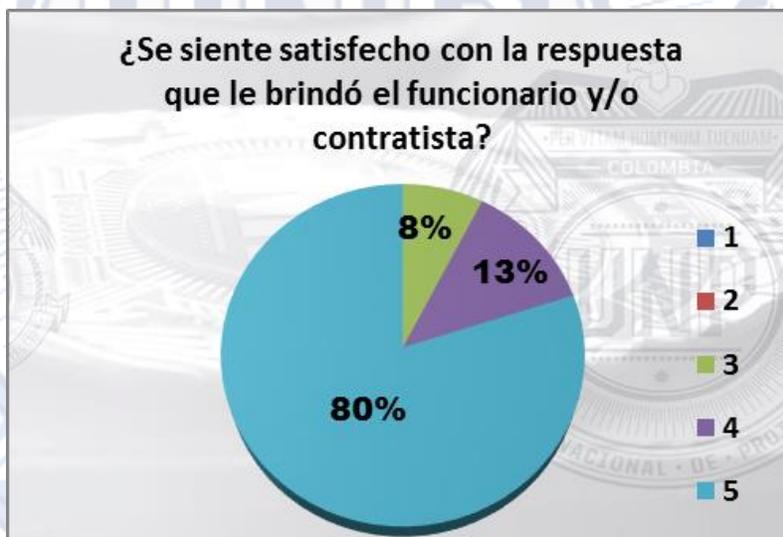
**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

**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 93% 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, un 7% contesto que se siente insatisfecho con la respuesta dada.

<b>PREGUNTA 3</b>			
¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?	1	0	0%
	2	0	0%
	3	3	7%
	4	5	13%
	5	32	80%
TOTAL		40	100%





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



**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO**

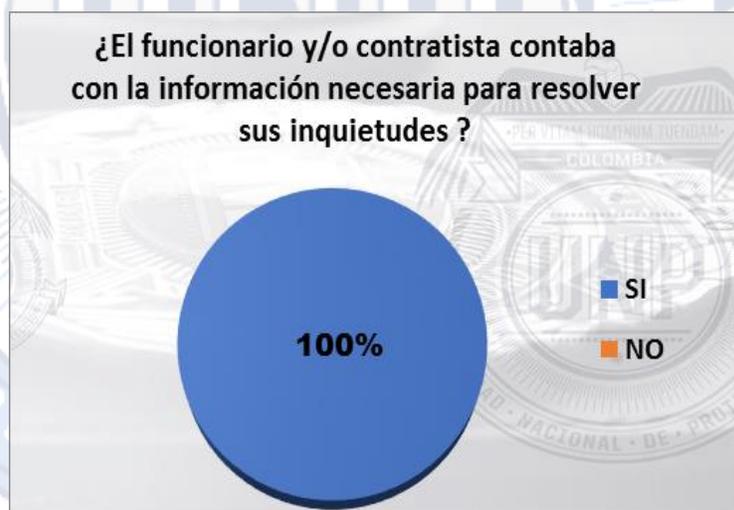
**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

**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 100% de los 40 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.

<b>PREGUNTA 4</b>			
<b>¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?</b>	SI	40	100%
	NO	0	0%
<b>TOTAL</b>		40	100%





INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES DICIEMBRE DE 2017

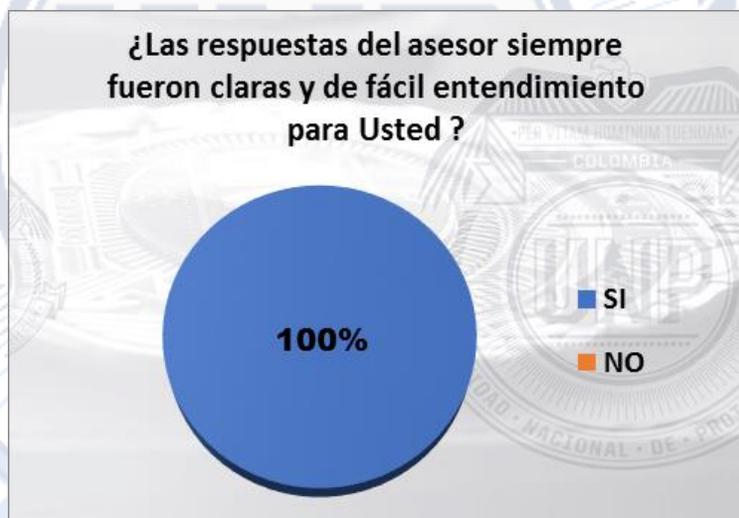


GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

El 100% respondió que las respuestas brindadas por el asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para ellos.

PREGUNTA 5			
¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?	SI	40	100%
	NO	0	0%
TOTAL		40	100%





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



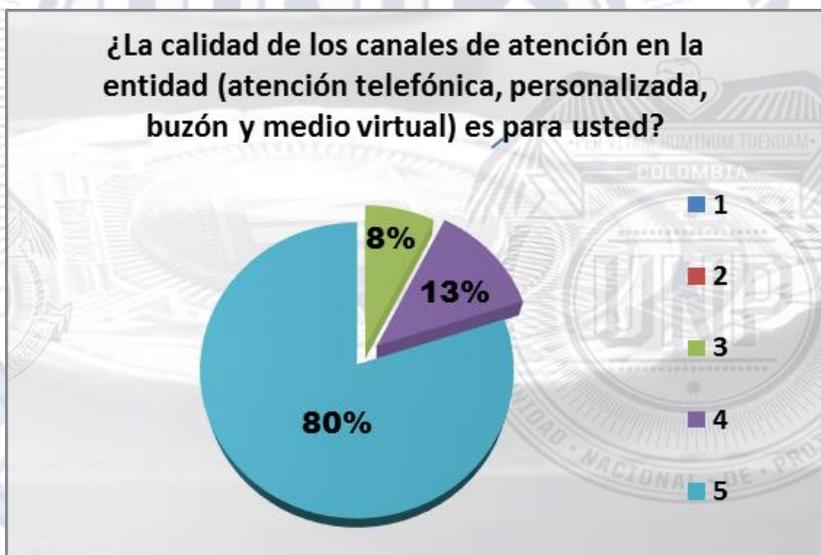
**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**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 40 personas encuestadas durante el mes de diciembre en los Grupos Regionales de Protección, el 93% consideró que los canales de atención de la entidad son buenos, los califican con 4 y 5, tres (3) lo calificaron con 3 correspondiendo al 7%.

<b>PREGUNTA 6</b>			
<b>¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón de sugerencias y medio virtual) es para usted?</b>	1	0	0%
	2	0	0%
	3	3	7%
	4	5	13%
	5	32	80%
<b>TOTAL</b>		40	100%





INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES DICIEMBRE DE 2017



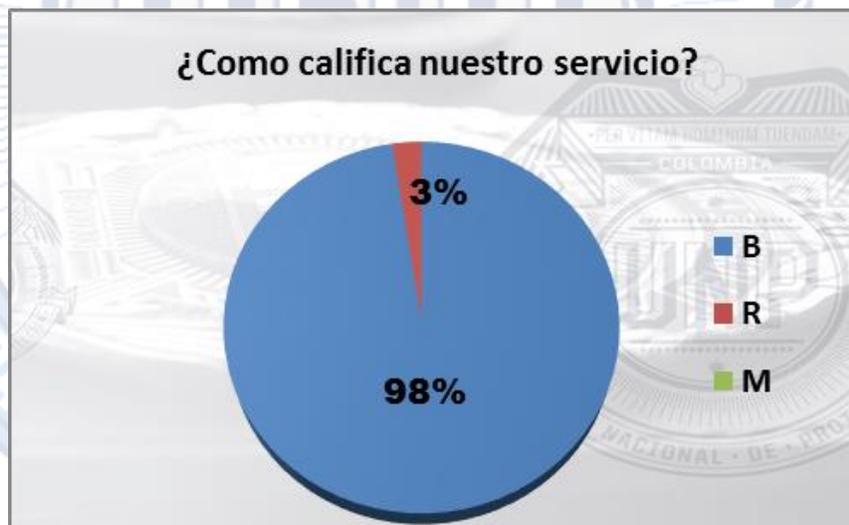
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

### 7.6 SATISFACCION

Por último, respecto a la pregunta **¿Cómo califica nuestro servicio?**, se analiza que el 98% del total de encuestados en las diferentes regionales de la UNP, encuentran que nuestro servicio es Bueno, una persona lo calificó como regular, esto equivale 2%.

PREGUNTA 7			
¿Cómo clasifica nuestro servicio?	B	39	98%
	R	1	2%
	M	0	0%
TOTAL		40	100%





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



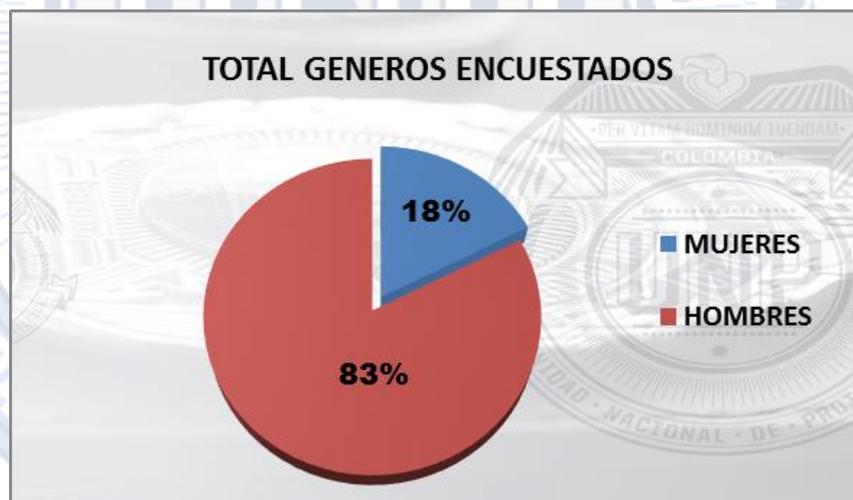
**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**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 40 encuestas realizadas en los GURP ubicados en: Buenaventura, Ibagué, Cartagena, Medellín, Tame (Arauca), Barrancabermeja, Bucaramanga y Cucuta; se tiene que 7 son mujeres que corresponde al 17% y 33 son hombres que corresponde a un 83% del total de los encuestados durante el mes de diciembre.

<b>TOTAL, ENCUESTADOS</b>		
<b>MUJERES</b>	7	17%
<b>HOMBRES</b>	33	83%
<b>TOTAL</b>	40	100,00%





**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES DICIEMBRE 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 40 personas encuestadas en las diferentes sedes de la entidad a nivel nacional durante el mes de diciembre, siete (7) son mujeres, y el 100% de ellas calificaron nuestro servicio como bueno.

PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES ENCUESTADAS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	7	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
<b>TOTAL</b>		<b>7</b>	<b>100%</b>

PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	32	97%
	R	1	3%
	M	0	0%
<b>TOTAL</b>		<b>33</b>	<b>100%</b>





**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES DICIEMBRE 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, y que cuentan con la información necesaria para atender sus inquietudes; adicional a esto sus respuestas son claras y de fácil entendimiento debido a que gestionan la información con un lenguaje claro.
- Dentro de las 55 encuestas diligenciadas tanto en Bogotá como en los Grupos Regionales a nivel nacional, 11 encuestas corresponden a mujeres y el 100% de ellas considera que nuestro servicio es bueno.
- En el mes de diciembre se resalta a los Grupos Regionales de Protección de Cartagena y Tame (Arauca) el interés mostrado para sugerir el diligenciamiento de la encuesta de satisfacción para la gestión dada a algunas de las PQRS recibidas; como quiera que dentro del presente informe estadístico se incluyeron los formatos tramitados en esas Sedes de la UNP.
- Así mismo se vislumbra que en los GURP, se incrementaron las encuestas de satisfacción en relación con el mes anterior y este incremento en gran parte se logró por el apoyo que brinda el enlace de PQRS adscrito al Grupo de Atención al Ciudadano en Bogotá, al dar respuesta a su requerimiento de manera oportuna y eficiente.
- En el presente periodo se resalta que al interior de las dependencias de la UNP muestran interés por incluir dentro de las respuestas dadas a las PQRSD escritas, la encuesta de satisfacción al ciudadano y sugerir su diligenciamiento; como quiera que la Subdirección de Protección y la Subdirección e Evaluación del Riesgo para el presente periodo enviaron dos encuestas realizadas, las cuales se incluyeron dentro del presente informe estadístico.

	Nombre	Firma	Fecha
Elaboró:	Aura Teresa Sierra Arguello		09/01/2018
Revisó:	William Eduardo Diago Rivera		09/01/2018
Aprobó:	Edgar Zamudio Pulido		09/01/2018
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.			