



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

	INFORME CONSOLIDADO ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO MES SEPTIEMBRE 2016	
	GRUPO ATENCION AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

1. PRESENTACIÓN

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.

	INFORME CONSOLIDADO ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO MES SEPTIEMBRE 2016	
	GRUPO ATENCION AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	



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?

	INFORME CONSOLIDADO ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO MES SEPTIEMBRE 2016	
	GRUPO ATENCION AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	



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 septiembre 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 septiembre se priorizó dentro de la medición el sexo de las personas encuestadas a fin de determinar cuántas mujeres utilizan los canales existentes para hacer visibles sus PQRS referentes al Programa de Protección que lidera la UNP y analizar su satisfacción frente al servicio prestado por esta Entidad.

	INFORME CONSOLIDADO ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO MES SEPTIEMBRE 2016	
	GRUPO ATENCION AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

TABULACION DE ENCUESTAS
PERIODO 1° SEPTIEMBRE 2016

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



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



GRUPO ATENCION AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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



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



GRUPO ATENCION AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

63	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
64	SI	5	5	SI	SI	4	BUENO	F
65	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	M
66	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	M
67	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
68	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
69	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	M
70	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
71	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
72	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	M
73	SI	3	4	SI	SI	4	BUENO	F
74	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
75	SI	4	5	SI	SI	5	BUENO	M
76	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
77	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	M
78	SI	4	3	SI	SI	3	BUENO	M
79	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
80	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
81	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	M
82	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
83	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
84	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
85	SI	4	3	SI	SI	4	BUENO	F
86	SI	4	5	SI	SI	5	BUENO	M
87	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
88	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
89	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	M
90	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	M
91	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	M
92	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	M
93	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	M
94	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	M
95	SI	4	5	SI	SI	5	BUENO	M
96	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	M



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



GRUPO ATENCION AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

97	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	M
98	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
99	SI	4	5	SI	SI	5	BUENO	M
100	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
101	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
102	SI	4	4	SI	SI	2	BUENO	M
103	SI	4	4	SI	SI	3	BUENO	M
104	NO	4	4	SI	SI	3	BUENO	F
105	SI	4	4	SI	SI	3	BUENO	F
106	NO	4	5	SI	SI	2	BUENO	M
107	NO	4	5	SI	SI	3	BUENO	F
108	NO	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
109	NO	5	5	SI	SI	4	BUENO	F
110	NO	4	4	SI	SI	3	BUENO	M
111	NO	4	4	SI	SI	3	BUENO	M
112	NO	5	4	SI	SI	2	BUENO	M
113	NO	4	4	SI	SI	3	BUENO	F
114	SI	4	4	SI	SI	3	BUENO	F
115	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
116	NO	4	5	SI	SI	3	BUENO	F
117	SI	5	5	SI	SI	3	BUENO	M
118	SI	4	4	SI	SI	3	BUENO	F
119	NO	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
120	NO	4	4	SI	SI	3	BUENO	M
121	NO	4	4	SI	SI	3	BUENO	M
122	NO	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
123	NO	4	5	SI	SI	3	BUENO	M
124	NO	4	5	SI	SI	3	BUENO	F
125	NO	4	4	SI	SI	3	BUENO	F
126	NO	4	4	SI	SI	3	BUENO	F
127	SI	4	4	SI	SI	3	BUENO	M
128	NO	4	5	SI	SI	4	BUENO	F
129	NO	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
130	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	F



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



GRUPO ATENCION AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

131	NO	4	5	SI	SI	3	BUENO	M
132	SI	4	5	SI	SI	3	BUENO	M
133	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	M
134	NO	4	5	SI	SI	3	BUENO	M
135	NO	4	5	SI	SI	4	BUENO	F
136	NO	4	4	SI	SI	3	BUENO	M
137	NO	4	4	SI	SI	2	BUENO	M
138	NO	4	4	SI	SI	3	BUENO	M
139	NO	4	4	SI	SI	3	BUENO	M
140	NO	4	5	SI	SI	4	BUENO	F
141	NO	4	4	SI	SI	3	BUENO	M
142	NO	5	5	SI	SI	3	BUENO	F
143	SI	5	5	SI	SI	2	BUENO	F
144	NO	5	5	SI	SI	2	BUENO	F
145	SI	5	5	SI	SI	3	BUENO	M
146	SI	5	5	SI	SI	4	BUENO	F
147	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	F
148	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
149	NO	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
150	SI	4	4	SI	SI	2	MALO	F
151	SI	4	5	SI	SI	3	REGULAR	F
152	SI	5	5	SI	SI	3	BUENO	F
153	NO	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
154	SI	5	5	SI	SI	4	BUENO	M
155	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	F
156	SI	1	1	SI	SI	5	BUENO	M
157	SI	5	5	SI	SI	3	BUENO	F
158	SI	5	1	SI	SI	1	BUENO	M
159	NO	5	5	SI	SI	1	BUENO	F
160	SI	4	4	SI	SI	5	BUENO	F
161	SI	4	4	SI	SI	3	BUENO	F
162	NO	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
163	SI	4	4	SI	SI	3	BUENO	M
164	SI	3	4	SI	SI	4	BUENO	M



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





GRUPO ATENCION AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

165	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
166	SI	4	4	SI	SI	3	BUENO	M
167	SI	4	4	SI	SI	3	BUENO	M
168	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
169	SI	4	4	SI	SI	3	BUENO	F
170	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
171	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
172	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
173	NO	4	4	SI	SI	3	BUENO	F
174	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
175	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
176	SI	5	5	SI	SI	4	BUENO	M



	INFORME CONSOLIDADO ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO MES SEPTIEMBRE 2016	
	GRUPO ATENCION AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

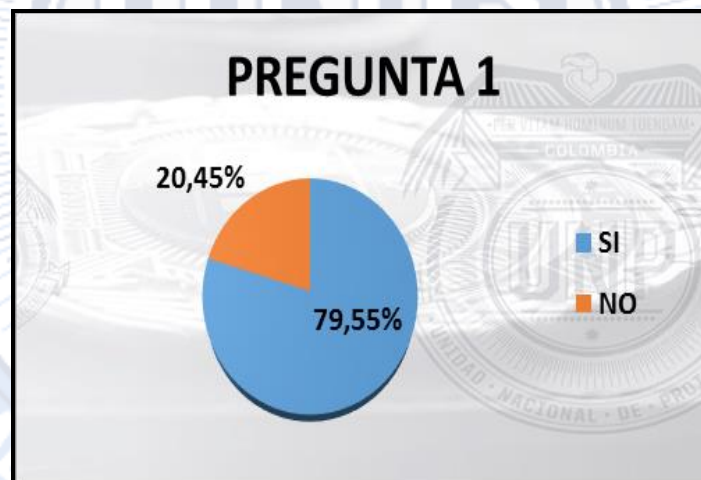
4. RESULTADO ENCUESTA.



4.1 PARTICIPACIÓN

Frente a la primera pregunta “¿ Ha hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?”, la cual esta relacionada con la variable de Participación, se pudo establecer que de las 176 personas encuestadas 140 de ellas ya habían elevado una PQRS ante la entidad, lo cual corresponde al 79.55% de la población muestra.

Así las cosas solo el 20.45 % elevó por primera vez una PQRS ante la entidad.

PREGUNTA 1			
¿He hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?	SI	140	79,55%
	NO	36	20,45%
TOTAL		176	100,00%



	INFORME CONSOLIDADO ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO MES SEPTIEMBRE 2016	
	GRUPO ATENCION AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

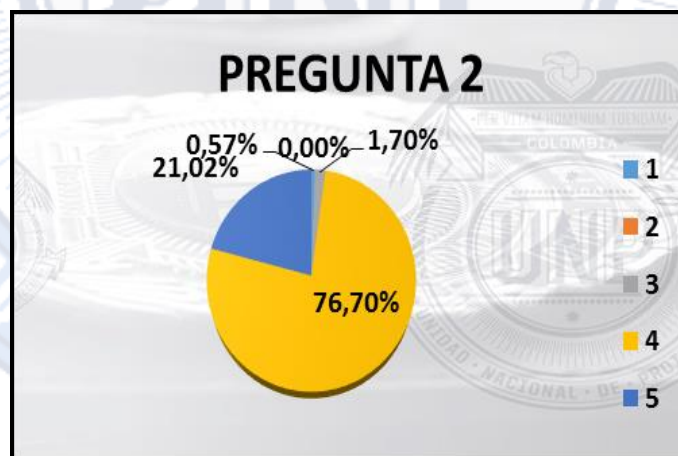
4.2 OPORTUNIDAD



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

El 97.72% 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 2.27% 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	1	0,57%
	2	0	0,00%
	3	3	1,70%
	4	135	76,70%
	5	37	21,02%
TOTAL		176	100,00%



	INFORME CONSOLIDADO ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO MES SEPTIEMBRE 2016	
	GRUPO ATENCION AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

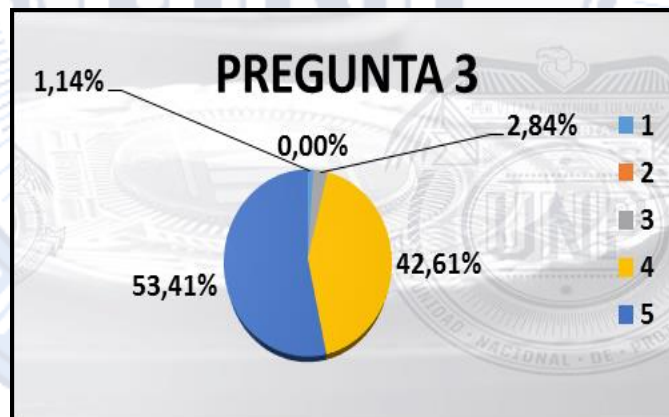
4.3 ORIENTACIÓN



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

El 96.02% de los encuestados han considerado que se siente satisfecho con la respuesta brindada, lo cual deviene de la debida orientación que ha dado el asesor en cada caso, correspondiendo este valor a la escala 4 y 5.

De tal manera, se observa que solo el 3.98% 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	2	1,14%
	2	0	0,00%
	3	5	2,84%
	4	75	42,61%
	5	94	53,41%
TOTAL		176	100,00%



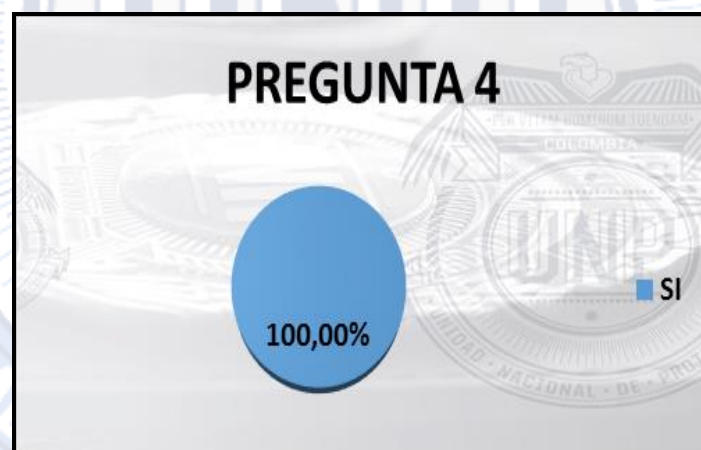
	INFORME CONSOLIDADO ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO MES SEPTIEMBRE 2016	
	GRUPO ATENCION AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	



4.4 DOMINIO

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

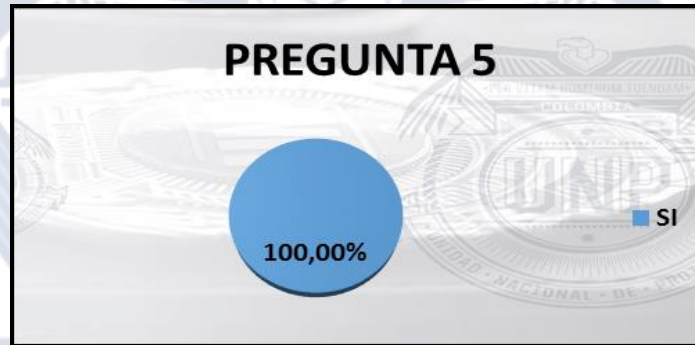
El 100% de los encuestados han considerado que el asesor contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes y este mismo 100% refirieron que las respuestas dadas por los asesores fueron claras y de fácil entendimiento.

PREGUNTA 4			
¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?	SI	176	100,00%
	NO	0	0,00%
TOTAL		176	100,00%



	INFORME CONSOLIDADO ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO MES SEPTIEMBRE 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	176	100,00%
	NO	0	0,00%
TOTAL		176	100,00%



4.5 PERCEPCIÓN

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 176 personas encuestadas el 72.73% consideran que los canales de atención de la entidad son buenos y el 27.28% 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	2	1,14%
	2	7	3,98%
	3	39	22,16%
	4	100	56,82%
	5	28	15,91%
TOTAL		176	100,00%

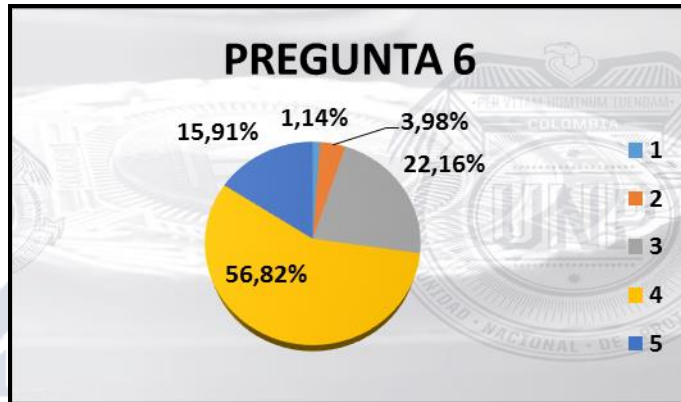


**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO
MES SEPTIEMBRE 2016**



GRUPO ATENCION AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

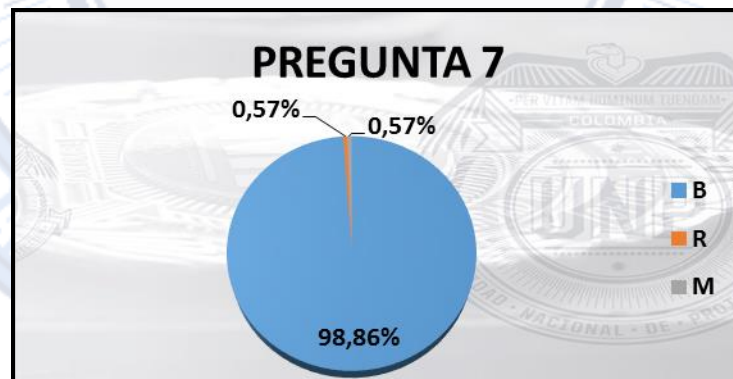


4.6 SATISFACCIÓN

Por último respecto a la pregunta **¿Cómo califica nuestro servicio?**, nos ayuda a determinar que el 98.86% de los encuestados encuentran que nuestro servicio es Bueno, el 0.57% lo califica como Regular y el 0.57% restante califica nuestro servicio como Malo.

PREGUNTA 7

¿Cómo califica nuestro servicio?	B	174	98,86%
	R	1	0,57%
	M	1	0,57%
TOTAL		176	100,00%





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



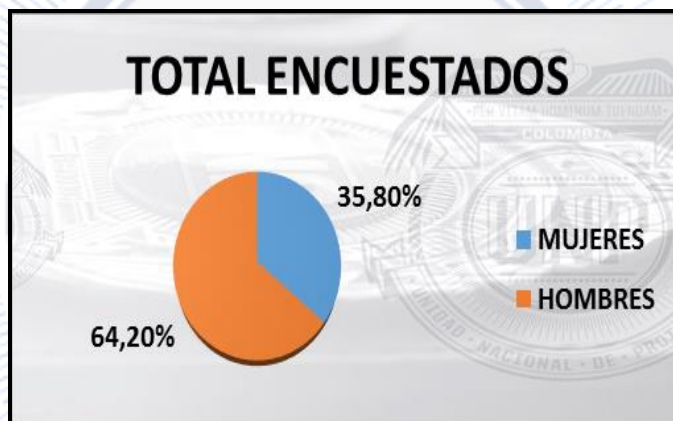
GRUPO ATENCION AL USUARIO



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

5. CANTIDAD DE HOMBRES Y MUJERES QUE CALIFICARON NUESTRO SERVICIO

En lo concerniente a “¿Cantidad de hombres y mujeres que calificaron nuestro servicio? De las 176 encuestas realizadas, se tiene que 113 son hombres que corresponde a un 64.20% y 63 son mujeres, correspondiendo al 35.80% del total de los encuestados durante el mes de septiembre.

TOTAL, ENCUESTADOS		
MUJERES	63	35,80%
HOMBRES	113	64,20%
	176	100,00%



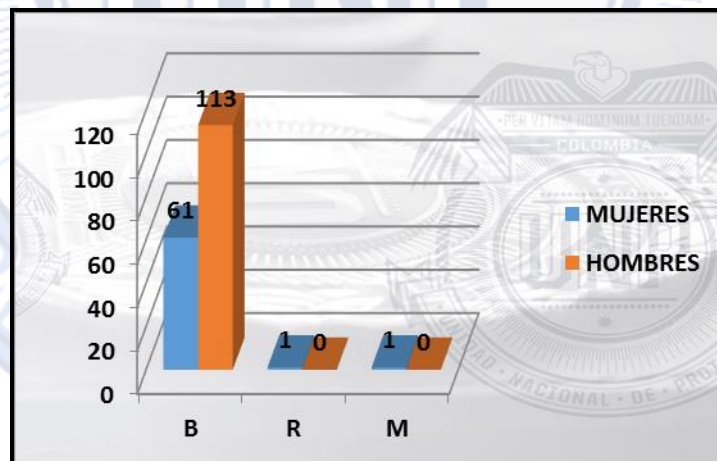
	INFORME CONSOLIDADO ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO MES SEPTIEMBRE 2016	
	GRUPO ATENCION AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	



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

De las 176 personas encuestadas en el mes de septiembre del presente año, 61 son mujeres, correspondiendo al 35.80% del total de la población muestra, quienes consideraron nuestro servicio como bueno en un 96.83%.

PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES ENCUESTADAS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	61	96,83%
	R	1	1,59%
	M	1	1,59%
TOTAL		63	100,00%

PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	113	100,00%
	R	0	0,00%
	M	0	0,00%
TOTAL		113	100,00%



	INFORME CONSOLIDADO ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO MES SEPTIEMBRE 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 79.55% 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 35.80% de los encuestados son mujeres y que el 96.83% de las mismas, calificaron nuestro servicio como bueno.
- Se implemento un nuevo indicador de percepción el cual nos permite determinar que de las 176 personas encuestadas el 72.73% consideran que los canales de atención de la entidad son buenos y el 27.28% restantes no se encuentra satisfecho con ellos.

7. ACTIVIDADES DE MEJORA

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

	INFORME CONSOLIDADO ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO MES SEPTIEMBRE 2016	
	GRUPO ATENCION AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	



8. ATENCION AL USUARIO EN GRUPOS REGIONALES DE PROTECCION

Como es de suma importante para el G.A.U. y para la Entidad saber la percepción que tiene el usuario o beneficiario frente a la gestión ejecutada con sus PQRS, en cada uno de los Grupos Regionales de Protección de la UNP; durante el mes de septiembre se consolidó la encuesta de satisfacción a cada una de las personas atendidas, realizando un total de 45 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.

TABULACIÓN DE ENCUESTAS EFECTUADAS POR GURP SEPTIEMBRE DE 2016

TABULACION DE ENCUESTAS GURP SEPTIEMBRE 2016									
Encuest No.	Pregunta 1	Pregunt 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunt a 7	Sex o	SEDE
1	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	M	BUENAVENTURA
2	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M	BUENAVENTURA
3	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M	BUENAVENTURA
4	SI	3	5	SI	SI	4	BUENO	M	BUENAVENTURA
5	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M	BUENAVENTURA
6	SI	2	3	SI	SI	3	BUENO	M	BUENAVENTURA
7	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	F	BUENAVENTURA
8	NO	3	5	SI	SI	3	BUENO	M	BUENAVENTURA
9	SI	4	4	SI	SI	3	BUENO	M	BARRANCABERMEJA
10	SI	4	3	SI	SI	3	BUENO	M	BARRANCABERMEJA
11	SI	4	4	SI	SI	3	BUENO	M	BARRANCABERMEJA
12	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M	BARRANCABERMEJA
13	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M	BARRANCABERMEJA
14	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F	BARRANCABERMEJA
15	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F	BARRANCABERMEJA
16	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M	BARRANCABERMEJA

	INFORME CONSOLIDADO ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO MES SEPTIEMBRE 2016							
	GRUPO ATENCION AL USUARIO							
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN							

17	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M	BARRANCABERMEJA
18	NO	3	3	SI	SI	4	BUENO	M	IBAGUE
19	NO	5	5	SI	SI	5	BUENO	M	IBAGUE
20	SI	1	4	SI	SI	3	BUENO	F	IBAGUE
21	NO	5	5	SI	SI	5	BUENO	F	CORDOBA
22	NO	5	5	SI	SI	5	BUENO	M	CORDOBA
23	SI	3	4	SI	SI	3	BUENO	M	CORDOBA
24	SI	3	4	SI	SI	3	BUENO	M	CORDOBA
25	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M	CORDOBA
26	SI	1	5	SI	SI	1	REGULAR	M	CORDOBA
27	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M	CORDOBA
28	SI	4	4	SI	SI	5	BUENO	F	MEDELLIN
29	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	F	MEDELLIN
30	SI	4	4	SI	SI	5	BUENO	M	MEDELLIN
31	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M	CUCUTA
32	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M	CUCUTA
33	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F	CUCUTA
34	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M	CUCUTA
35	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M	CUCUTA
36	SI	3	3	SI	SI	3	REGULAR	M	CUCUTA
37	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M	CUCUTA
38	SI	3	3	SI	SI	4	BUENO	M	CUCUTA
39	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M	CUCUTA
40	SI	5	5	SI	SI	4	BUENO	F	CUCUTA
41	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M	CUCUTA
42	SI	4	4	SI	SI	4	REGULAR	M	CUCUTA
43	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M	CUCUTA
44	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M	BUCARAMANGA
45	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M	BUCARAMANGA

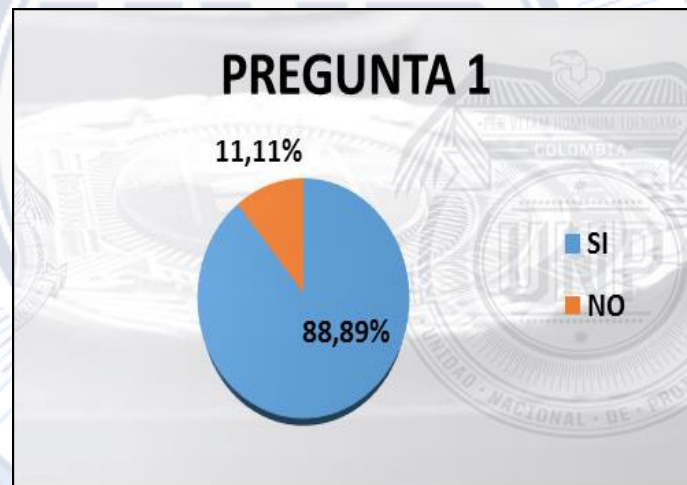
	INFORME CONSOLIDADO ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO MES SEPTIEMBRE 2016	
	GRUPO ATENCION AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	



9. ANÁLISIS ENCUESTA EFECTUADA EN LOS GRUPOS REGIONALES DE PROTECCIÓN

9.1 PARTICIPACIÓN

Frente a la primera pregunta “¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?”, la cual esta relacionada con la variable de Participación, se pudo establecer que de las 45 personas encuestadas el 88.89% de ellas ya habían elevado una PQRS ante la entidad y el 11.11% no lo había hecho.

PREGUNTA 1			
¿He hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?	SI	40	88,89%
	NO	5	11,11%
TOTAL		45	100,00%



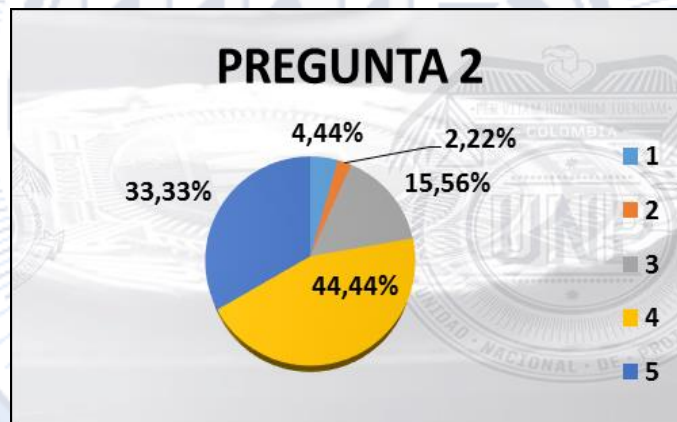
	INFORME CONSOLIDADO ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO MES SEPTIEMBRE 2016	
	GRUPO ATENCION AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	



9.2 OPORTUNIDAD

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

El 77.77% de los encuestados han considerado que fue oportuna la respuesta a la PQRS elevada ante la entidad, lo que corresponde a la escala 5 y 4 antes referida.

PREGUNTA 2			
¿La respuesta a su Solicitud fue respondida oportunamente?	1	2	4,44%
	2	1	2,22%
	3	7	15,56%
	4	20	44,44%
	5	15	33,33%
TOTAL		45	100,00%



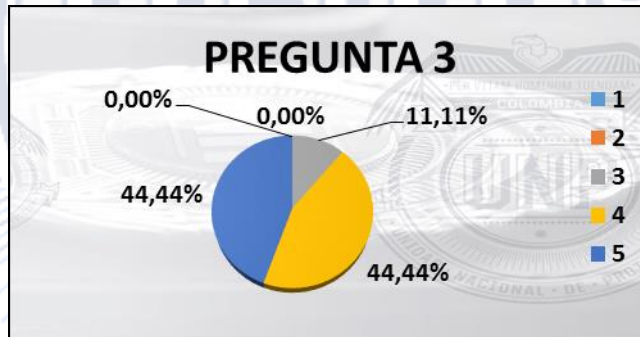
	INFORME CONSOLIDADO ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO MES SEPTIEMBRE 2016	
	GRUPO ATENCION AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	



9.3 ORIENTACIÓN

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 88.88% 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 11.11% 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	5	11,11%
	4	20	44,44%
	5	20	44,44%
TOTAL	45	100,00%	



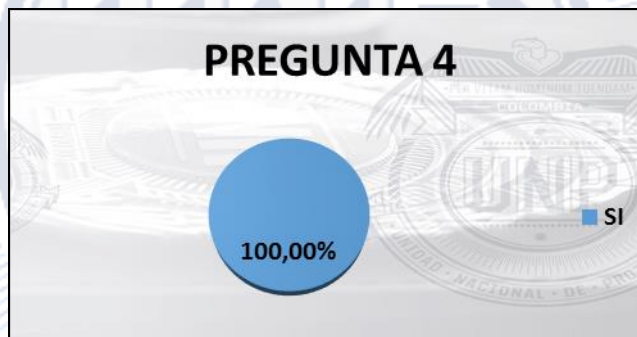
	INFORME CONSOLIDADO ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO MES SEPTIEMBRE 2016	
	GRUPO ATENCION AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

9.4 DOMINIO



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

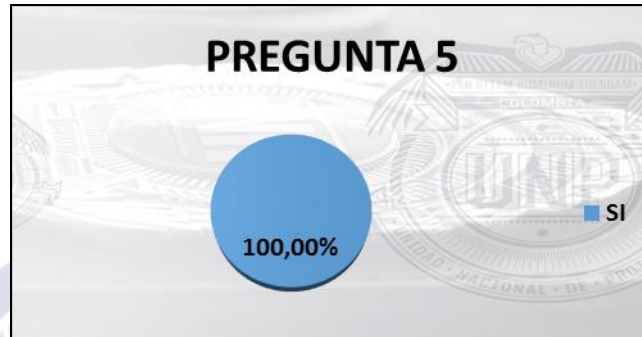
El 100% de los encuestados han considerado que el asesor contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes y este mismo 100% refirió que las respuesta fueron claras y de facil entendimiento.

PREGUNTA 4			
¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?	SI	45	100,00%
	NO	0	0,00%
TOTAL		45	100,00%



PREGUNTA 5			
¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?	SI	45	100,00%
	NO	0	0,00%
TOTAL		45	100,00%

	INFORME CONSOLIDADO ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO MES SEPTIEMBRE 2016	
	GRUPO ATENCION AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	



9.5 PERCEPCIÓN

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 45 personas encuestadas el 77.78% consideran que los canales de atención de la entidad son buenos y el 22.22% restantes no se encuentra satisfecho con ellos.

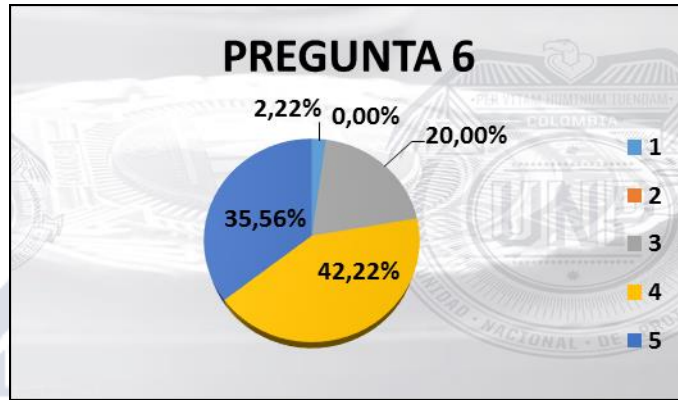
PREGUNTA 6			
¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para usted?	1	1	2,22%
	2	0	0,00%
	3	9	20,00%
	4	19	42,22%
	5	16	35,56%
TOTAL	45	100,00%	



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

GRUPO ATENCION AL USUARIO

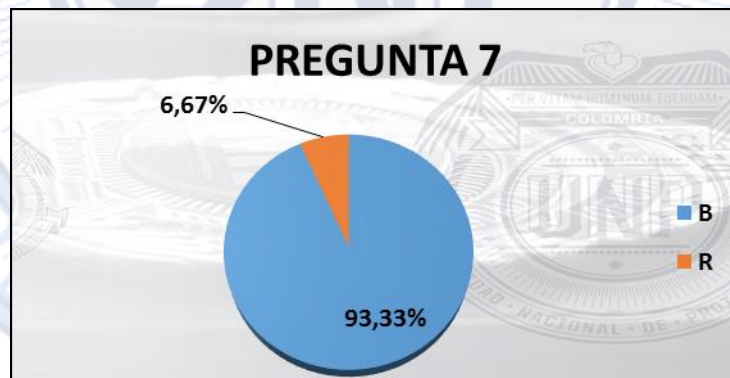
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN





9.6 SATISFACCIÓN

Por último, respecto a la pregunta **¿Cómo califica nuestro servicio?**, nos ayuda a determinar que el 93.33% de los encuestados encuentran que nuestro servicio es Bueno, el 6.67% lo califican como Regular.

PREGUNTA 7			
¿Cómo clasifica nuestro servicio?	B	42	93,33%
	R	3	6,67%
	M	0	0,00%
TOTAL		45	100,00%

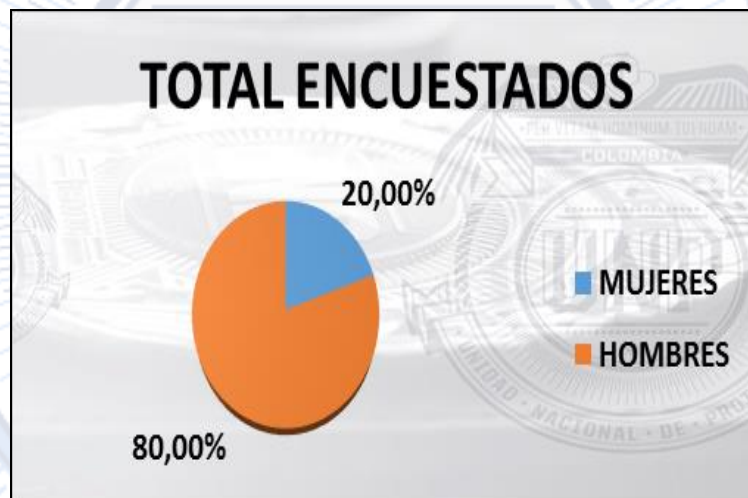




	INFORME CONSOLIDADO ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO MES SEPTIEMBRE 2016	
	GRUPO ATENCION AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

9.7 CANTIDAD DE HOMBRES Y MUJERES QUE CALIFICARON NUESTRO SERVICIO

En lo concerniente a “¿Cantidad de hombres y mujeres que calificaron nuestro servicio? De las 45 encuestas realizadas en los diferentes GURP, se tiene que 36 son hombres que corresponde a un 80% y 9 son mujeres y corresponde al 20% del total de los encuestados durante el mes de septiembre.

TOTAL, ENCUESTADOS		
MUJERES	9	20,00%
HOMBRES	36	80,00%
	45	100,00%



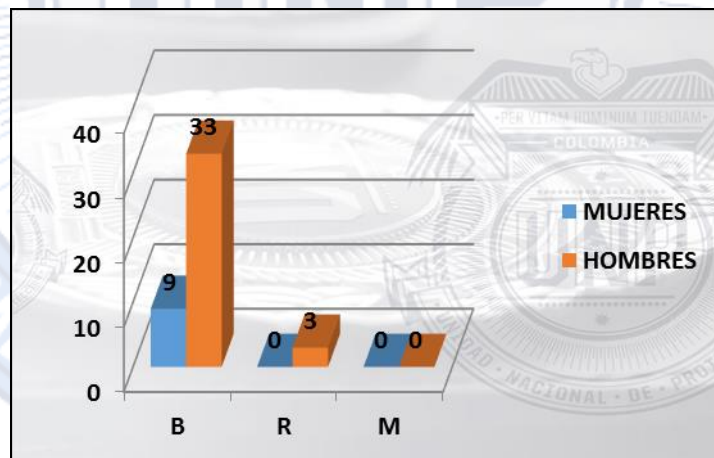
	INFORME CONSOLIDADO ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO MES SEPTIEMBRE 2016	
	GRUPO ATENCION AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	



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

De las 45 personas encuestadas en el mes de septiembre del presente año, 9 son mujeres, correspondiendo al 20% 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	9	100,00%
	R	0	0,00%
	M	0	0,00%
TOTAL		9	100,00%

PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	33	91,67%
	R	3	8,33%
	M	0	0,00%
TOTAL		36	100,00%



	INFORME CONSOLIDADO ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO MES SEPTIEMBRE 2016	
	GRUPO ATENCION AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

10 CONCLUSIONES

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

- Aunque la muestra analizada sigue siendo baja, toda vez que la articulación con los Grupos Regionales de Protección para la Atención al Usuario, inicio a finales del mes de septiembre 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 88.89% de los encuestados ya había impetrado con anterioridad algún tipo de solicitud.
- Se vislumbra que el servicio prestado por los GURP con el apoyo de los Asesores del Grupo de Atención al Usuario en Bogotá ha sido oportuno, claro y eficiente.

11 ACTIVIDADES DE MEJORA

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

Elaboró: Liliana Giraldo Trujillo – Contratista GAU

Aprobó: María Jimena Yañez Gelvez