



**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN – UNP**

**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES ABRIL 2018**

**BOGOTÁ D.C  
MAYO 03 DE 2018**



**INFORME ATENCION TELEFONICA Y PERSONALIZADA  
PERIODO 1 AL 30 DE ABRIL DE 2018**

**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 .....	06
4.1 PARTICIPACIÓN .....	06
4.2 OPORTUNIDAD .....	07
4.3 ORIENTACION .....	08
4.4 DOMINIO .....	09
4.5 PERCEPCION .....	10
4.6 SATISFACCION .....	11
5. CANTIDAD DE HOMBRES Y MUJERES QUE CALIFICARON NUESTRO SERVICIO .....	12
5.1 PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES Y HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO EN EL GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO.....	13
6. ENCUESTAS DE SATISFACCION EN GRUPOS REGIONALES DE PROTECCION .....	15
7. ANÁLISIS ENCUESTA EFECTUADA EN LOS GURP .....	17
7.1 PARTICIPACION .....	17
7.2 OPORTUNIDAD .....	18
7.3 ORIENTACION .....	19
7.4 DOMINIO .....	20
7.5 PERCEPCION .....	21
7.6 SATISFACCION .....	22
7.7 CANTIDAD DE HOMBRES Y MUJERES QUE CALIFICARON NUESTRO SERVICIO.....	23
7.8. PERCEPCIÓN DE MUJERES Y HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO EN LAS REGIONALES.....	24
8. CONCLUSIONES .....	25



**INFORME ATENCION TELEFONICA Y PERSONALIZADA  
PERIODO 1 AL 30 DE ABRIL DE 2018**

**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 Que Evaluar

PARTICIPACIÓN:	Establece si los usuarios han elevado alguna PQRSD a la entidad.
RAPIDEZ:	Oportunidad en la respuesta de una solicitud hecha por el ciudadano. Entre mayor sea la oportunidad en la respuesta mejor será la satisfacción de nuestro usuario.
DOMINIO:	Hace referencia a la seguridad y veracidad de la información otorgada o manifestada al ciudadano.
ORIENTACION:	Consiste en informar y guiar a un ciudadano de una manera efectiva y adecuada sobre la necesidad planteada.
PERCEPCIÓN:	Determina cuál es la apreciación de los ciudadanos frente a la calidad de los canales de atención en la entidad
SATISFACCIÓN:	Indicador promedio; sentimiento o percepción que el ciudadano tiene sobre el servicio prestado.



**INFORME ATENCION TELEFONICA Y PERSONALIZADA  
PERIODO 1 AL 30 DE ABRIL DE 2018**

**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 abril de 2018.

La muestra se obtuvo a partir del diligenciamiento del formato Encuesta de Satisfacción al Ciudadano, que evidencia el registro de las personas que se contactaron a través de los canales establecidos durante el período señalado.

La encuesta fue aplicada en dos modalidades. La primera modalidad, en forma telefónica, se aplicó a todas las personas que voluntariamente accedieron a entregar los datos requeridos en la llamada y de forma presencial diligenciando la encuesta una vez finalizada la atención de su PQRSD.

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



**INFORME ATENCION TELEFONICA Y PERSONALIZADA  
PERIODO 1 AL 30 DE ABRIL DE 2018**

**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**



**TABULACIÓN DE ENCUESTAS BOGOTÁ  
PERIODO ABRIL 2018**

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



**INFORME ATENCION TELEFONICA Y ERSONALIZADA  
PERIODO 1 AL 30 DE ABRIL DE 2018**

**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**



28	SI	4	4	SI	SI	5	B	M
29	SI	5	5	SI	SI	5	B	F
30	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
31	SI	5	5	SI	SI	3	B	F
32	SI	5	5	SI	SI	1	R	M
33	SI	5	5	SI	SI	3	B	F
34	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
35	SI	4	5	SI	SI	5	B	M
36	SI	5	5	SI	SI	5	B	F

**4. RESULTADO ENCUESTA**

PREGUNTA 1			
1. ¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?	SI	23	64%
	NO	13	36%
<b>TOTAL</b>		36	100%

**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 36 personas encuestadas 23 de ellas ya habían elevado una PQRSD ante la entidad, lo cual corresponde al 64% de la población muestra.

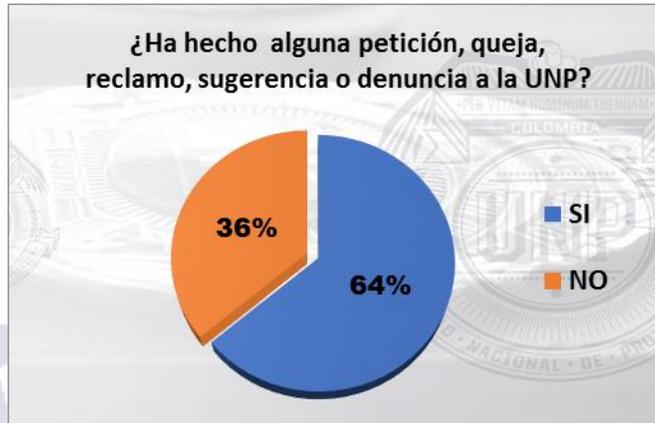
Así las cosas el 36% elevó por primera vez una PQRSD ante la entidad.



**INFORME ATENCION TELEFONICA Y ERSONALIZADA  
PERIODO 1 AL 30 DE ABRIL DE 2018**

**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**



**4.2 OPORTUNIDAD**

En lo atinente a la **respuesta a su oportuna?**, la cual esta Oportunidad en la cuya escala de a 5, siendo 1 el mas bajo establecer que:

PREGUNTA 2			
¿La respuesta a su Solicitud fue respondida oportunamente?	1	0	0%
	2	0	0%
	3	0	0%
	4	10	28%
	5	26	72%
TOTAL		36	100%

segunda pregunta “¿La **Solicitud fue** relacionada con la respuesta a PQRSD y valoración esta dada de 1 y 5 el mas alto, se pudo

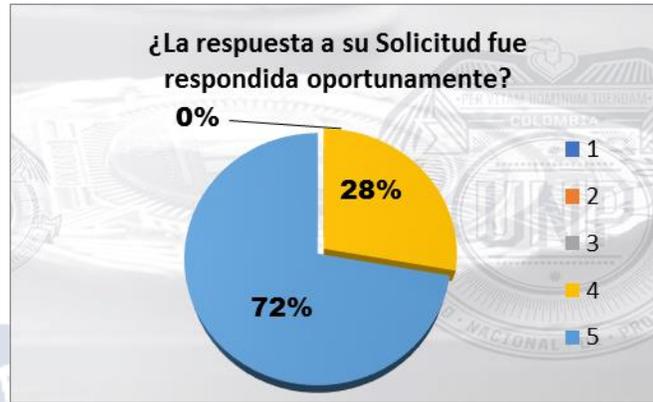
El 100% de los encuestados han considerado que fue oportuna la respuesta a la PQRSD elevada ante la entidad, lo que corresponde a la escala 5 y 4 antes referida.



**INFORME ATENCION TELEFONICA Y ERSONALIZADA  
PERIODO 1 AL 30 DE ABRIL DE 2018**

**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 sienten satisfechos con la respuesta brindada, lo cual deviene de la debida orientación que ha dado el asesor en cada caso, correspondiendo este valor a la escala 4 y 5.

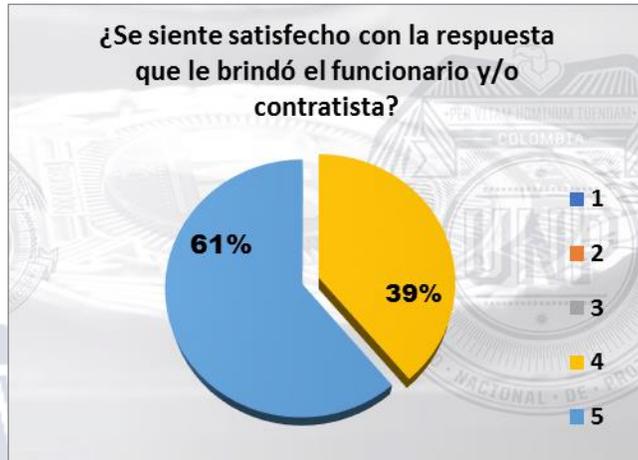
PREGUNTA 3			
¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?	1	0	0%
	2	0	0%
	3	0	0%
	4	14	39%
	5	22	61%
TOTAL		36	100%



**INFORME ATENCION TELEFONICA Y ERSONALIZADA  
PERIODO 1 AL 30 DE ABRIL DE 2018**

**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 otro 100% ha manifestado que sus sus respuestas siempre fueron claras y de facil entendimiento.

<b>PREGUNTA 4</b>			
¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?	SI	36	100%
	NO	0	0%
<b>TOTAL</b>		36	100%



**INFORME ATENCION TELEFONICA Y PERSONALIZADA  
PERIODO 1 AL 30 DE ABRIL DE 2018**

**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**



**¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes ?**



<b>PREGUNTA 5</b>			
¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?	SI	36	100%
	NO	0	0%
<b>TOTAL</b>		36	100%



**INFORME ATENCION TELEFONICA Y PERSONALIZADA  
PERIODO 1 AL 30 DE ABRIL DE 2018**

**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**



**4.5 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 36 personas encuestadas en Bogotá, 1 persona califico en la escala No.1 como bajo que equivale al 3% y entre las escalas 3, 4 y 5, quivalen al 97% consideran que los canales de atención de la entidad son buenos.

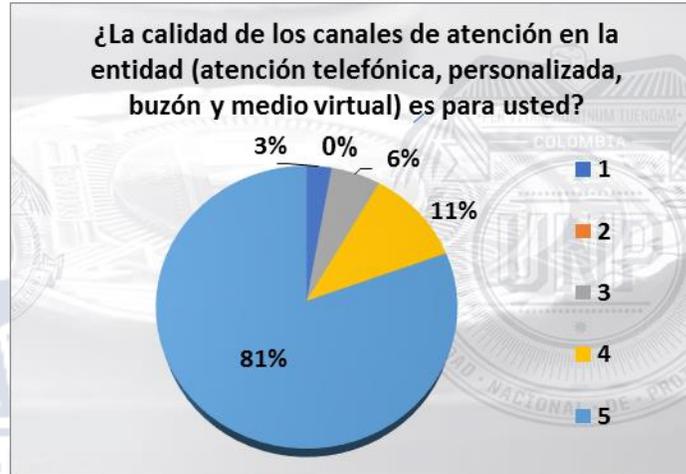
<b>PREGUNTA 6</b>			
¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para usted?			
	1	1	3%
	2	0	0%
	3	2	6%
	4	4	11%
	5	29	81%
<b>TOTAL</b>		<b>36</b>	<b>100%</b>



**INFORME ATENCION TELEFONICA Y ERSONALIZADA  
PERIODO 1 AL 30 DE ABRIL DE 2018**

**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**



**4.6 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; de los 36 encuestador en la ciudad de Bogota, una perosna califica el servicio como Regular que equivale al 3%; y el restante de los encuentados quivalen al 97% que manifiestan que nuestro servicio es Bueno.

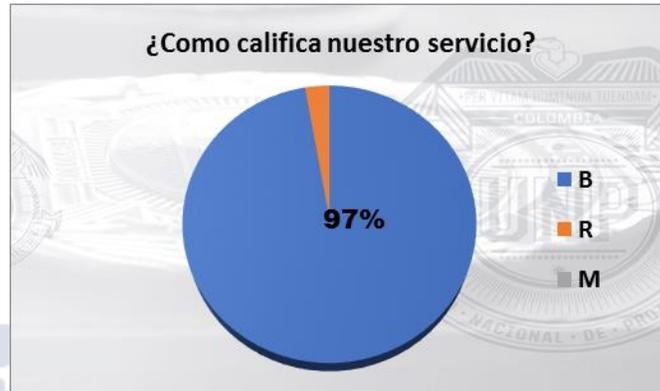
PREGUNTA 7			
¿Cómo clasifica nuestro servicio?	B	35	97%
	R	1	3%
	M	0	0%
<b>TOTAL</b>		36	100%



**INFORME ATENCION TELEFONICA Y PERSONALIZADA  
PERIODO 1 AL 30 DE ABRIL DE 2018**

**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO**

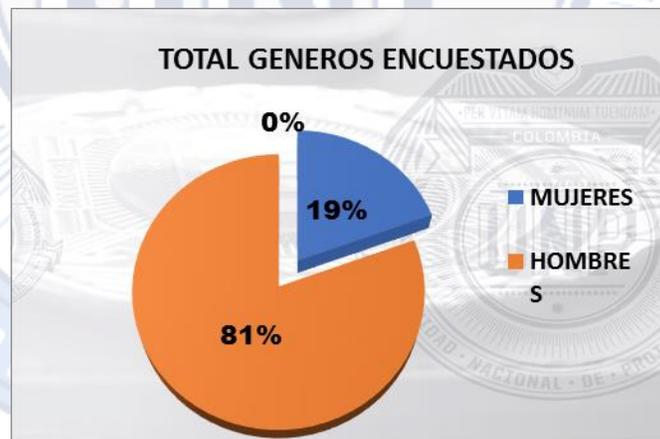
**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**



**5. CANTIDAD DE GENEROS QUE CALIFICARON NUESTRO SERVICIO**

En lo concerniente a “¿Cantidad de hombres, mujeres y otros géneros que calificaron nuestro servicio?, tenemos que, de los 36 encuestas realizadas 7 son mujeres que corresponde a un 19%, y 29 son hombres, que corresponde al 81%, del total de los encuestados durante el mes de marzo.

TOTAL ENCUESTADOS		
MUJERES	7	19%
HOMBRES	29	81%
LGTBI	0	0%
TOTAL	36	100%





**INFORME ATENCION TELEFONICA Y PERSONALIZADA  
PERIODO 1 AL 30 DE ABRIL DE 2018**

**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 36 personas encuestadas en Bogotá en el mes de Abril del presente año, 7 son mujeres, el 100% de ellas califican nuestro servicio como bueno, 29 son hombres, 28 manifiestan que el servicio prestado es bueno que equivale al 97%. Solo una (1) persona manifiesta que el servicio es Regular que equivale al 3%.

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

<b>PERCEPCIÓN DE LAS HOMBRES ENCUESTADAS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO</b>			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	28	97%
	R	1	3%
	M	0	0%
<b>TOTAL</b>		29	100%

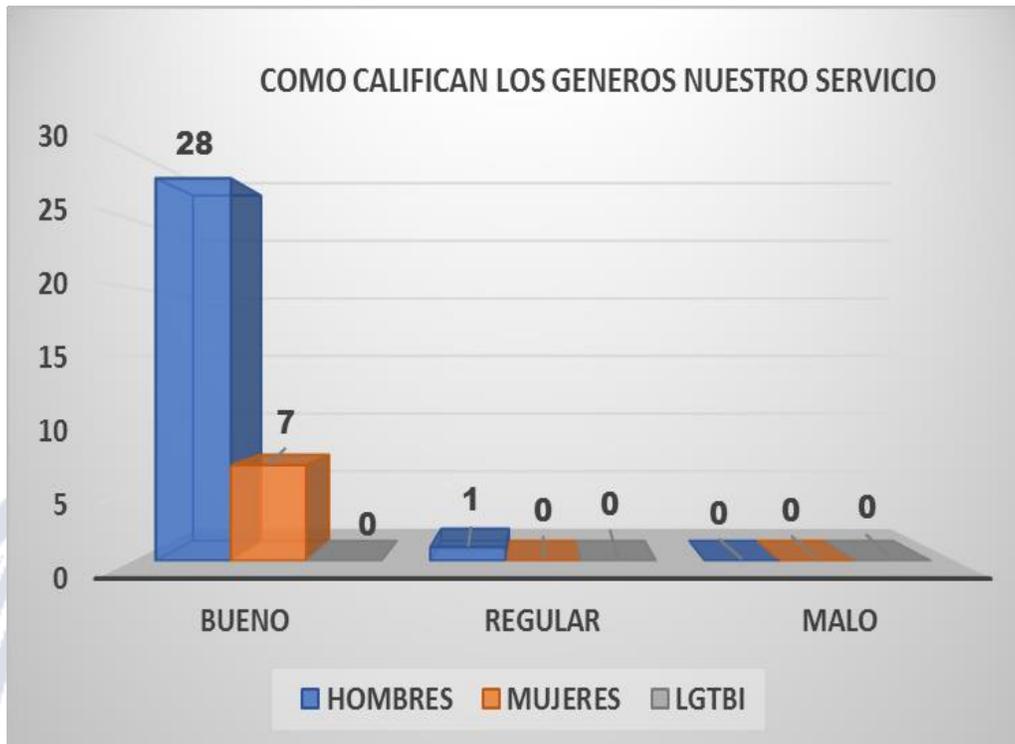
<b>PERCEPCIÓN DE OTROS GENEROS ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO</b>			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	0	0%
	R	0	0%
	M	0	0%
<b>TOTAL</b>		0	0%



**INFORME ATENCION TELEFONICA Y PERSONALIZADA  
PERIODO 1 AL 30 DE ABRIL DE 2018**

**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 Abril diligenciaron cincuenta y cinco (55) encuestas de satisfacción a las personas que presentaron sus peticiones en las ciudades de: Barranquilla, B/ventura, Bucaramanga, Ibague, Neiva y Cúcuta.



**INFORME ATENCION TELEFONICA Y PERSONALIZADA  
PERIODO 1 AL 30 DE ABRIL DE 2018**

**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**



**TABULACION DE ENCUESTAS BOGOTA  
PERIODO ABRIL DE 2018**

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/quilla
2	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/quilla
3	SI	4	5	SI	SI	5	B	M	B/quilla
4	SI	4	4	SI	SI	4	B	M	B/quilla
5	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/quilla
6	SI	4	4	SI	SI	4	B	M	B/quilla
7	SI	5	5	SI	N/R	5	B	M	B/quilla
8	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/quilla
9	SI	4	4	SI	SI	4	B	F	B/quilla
10	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	B/manga
11	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/manga
12	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/manga
13	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/manga
14	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/manga
15	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/manga
16	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/manga
17	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/manga
18	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/manga
19	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/manga
20	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/manga
21	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/ventura
22	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/ventura
23	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/ventura
24	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/ventura
25	NO	5	5	SI	SI	5	B	F	B/ventura
26	NO	5	5	SI	SI	5	B	F	B/ventura
27	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	B/ventura



**INFORME ATENCION TELEFONICA Y PERSONALIZADA  
PERIODO 1 AL 30 DE ABRIL DE 2018**

**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**



28	NO	4	4	SI	SI	4	B	M	B/ventura
29	SI	5	5	NO	NO	5	B	M	B/ventura
30	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/ventura
31	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/ventura
32	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/ventura
33	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/ventura
34	NO	4	4	SI	SI	4	B	F	Cucuta
35	NO	4	4	SI	SI	4	B	F	Cucuta
36	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	Cucuta
37	SI	4	4	SI	SI	4	B	M	Cucuta
38	NO	4	4	SI	SI	4	B	M	Cucuta
39	SI	4	4	SI	SI	4	B	M	Cucuta
40	NO	5	5	SI	SI	5	B	F	Ibagué
41	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	Ibagué
42	SI	4	4	SI	SI	5	B	F	Ibagué
43	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	Ibagué
44	SI	5	4	SI	SI	5	B	F	Ibagué
45	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	Neiva
46	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	Neiva
47	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	Neiva
48	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	Neiva
49	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	Neiva
50	SI	5	5	SI	SI	4	B	M	Neiva
51	SI	5	5	NO	NO	5	B	M	Neiva
52	SI	4	3	SI	SI	4	B	F	Neiva
53	SI	5	N/R	SI	N/R	5	B	F	Neiva
54	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	Neiva
55	N/R	5	5	SI	SI	5	B	M	Neiva

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



**INFORME ATENCION TELEFONICA Y ERSONALIZADA  
PERIODO 1 AL 30 DE ABRIL DE 2018**

**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO**

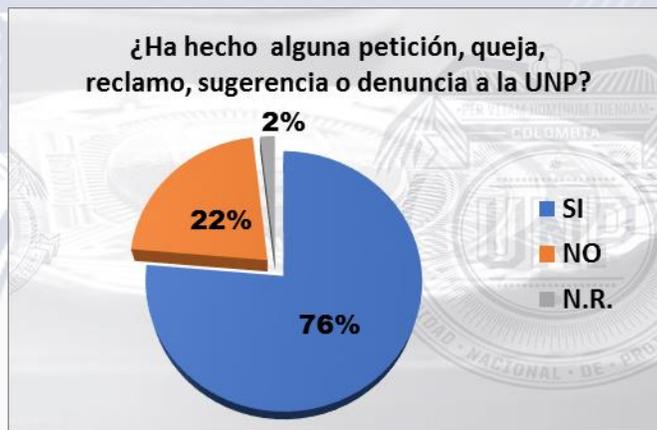
**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**



**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 55 personas encuestadas en los Grupos Regionales durante el mes de abril, el 60% de ellas ya habían elevado una PQRSD ante la entidad, el 22% lo realizó por primera vez y solo un 2% no saben no contesta.

PREGUNTA 1			
1. ¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?	SI	42	76%
	NO	12	22%
	N.R.	1	2%
<b>TOTAL</b>		55	84%



**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 100% de los encuestados han considerado que las respuestas dadas a las PQRSD, fueron oportunas, esto corresponde a la escala 5 y 4 antes referida.



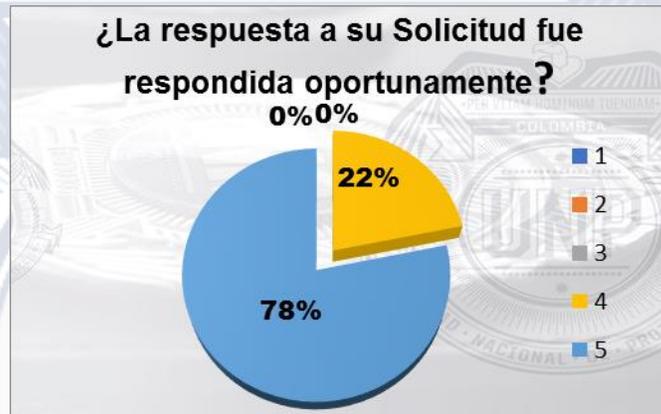
**INFORME ATENCION TELEFONICA Y PERSONALIZADA  
PERIODO 1 AL 30 DE ABRIL DE 2018**

**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**



PREGUNTA 2			
¿La respuesta a su Solicitud fue respondida oportunamente?	1	0	0%
	2	0	0%
	3	0	0%
	4	12	22%
	5	43	78%
TOTAL		55	100%



**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:



**INFORME ATENCION TELEFONICA Y PERSONALIZADA  
PERIODO 1 AL 30 DE ABRIL DE 2018**

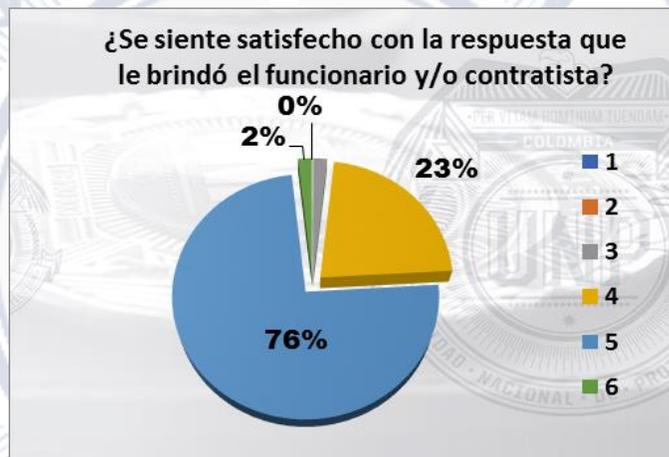
**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**



El 98% 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 3, 4 y 5 de la escala, solo un 2% no responden a la pregunta.

PREGUNTA 3			
¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?	1	0	0%
	2	0	0%
	3	1	2%
	4	11	23%
	5	42	76%
	N/R	1	2%
TOTAL		55	100%



**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:





**INFORME ATENCION TELEFONICA Y PERSONALIZADA  
PERIODO 1 AL 30 DE ABRIL DE 2018**

**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**



¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?	SI	51	93%
	NO	2	4%
	N/R	2	4%
<b>TOTAL</b>		55	100%



**7.5 PERCEPCION**

A la pregunta **La calidad de los canales de atencion en la entidad (atencion telefónica y personalizada, buzón de sugerencias y medio virtual, es para usted?**, podemos determinar que de las 55 personas encuestadas durante el mes de abril en los Grupos Regionales de Protección, el 100% consideró que los canales de atención de la entidad son buenos, los califican con 4 y 5.

<b>PREGUNTA 6</b>			
¿La calidad de los canales de atención en	1	0	0%



**INFORME ATENCION TELEFONICA Y ERSONALIZADA  
PERIODO 1 AL 30 DE ABRIL DE 2018**

**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**



la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para usted?	2	0	0%
	3	0	0%
	4	11	20%
	5	44	80%
<b>TOTAL</b>		<b>55</b>	<b>100%</b>



**7.6 SATISFACCION**

Por último, respecto a la pregunta **¿Cómo califica nuestro servicio?**, se analiza que el 100% del total de encuestados en las diferentes regionales de la UNP, encuentran que nuestro servicio es Bueno.



**INFORME ATENCION TELEFONICA Y PERSONALIZADA  
PERIODO 1 AL 30 DE ABRIL DE 2018**

**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**



**PREGUNTA 7**

¿Cómo clasifica nuestro servicio ?	B	55	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
<b>TOTAL</b>		55	100%



**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 55 encuestas realizadas en los GURP ubicados en: Barranquilla, B/ventura, Bucaramanga, Ibagué, Neiva, Cucuta; se tiene que 14 son mujeres y corresponde al 25%, 41 son hombres y corresponde al 75% del total de los encuestados durante el mes de Abril.

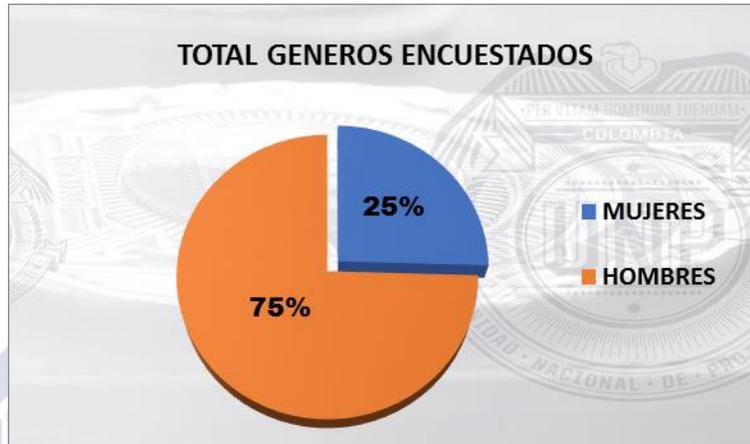
<b>.TOTAL ENCUESTADOS</b>			
<b>MUJERES</b>	14	25%	
<b>HOMBRES</b>	41	75%	
<b>TOTAL</b>	55	100%	



**INFORME ATENCION TELEFONICA Y PERSONALIZADA  
PERIODO 1 AL 30 DE ABRIL DE 2018**

**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 55 personas encuestadas en las diferentes sedes de la entidad a nivel nacional durante el mes de abril del presente año, catorce (14) son mujeres, y el 100% de ellas calificaron nuestro servicio como bueno, el cuarenta y uno (41) de los hombres, 100% lo calificaron como buenos.

PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES ENCUESTADAS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	14	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
<b>TOTAL</b>		14	100%

PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	41	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
<b>TOTAL</b>		41	100%



**INFORME ATENCION TELEFONICA Y PERSONALIZADA  
PERIODO 1 AL 30 DE ABRIL DE 2018**

**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**



**6. CONCLUSIONES**

- La percepción de los usuarios de Bogotá como los atendidos en los diferentes Grupos Regionales se sienten satisfechos con las respuestas dadas a sus PQRSD. Lo que evidencia que los colaboradores del Grupo de Atención al Ciudadano conocen con profundidad los temas relacionados al programa de protección de la entidad y gestionan la información de una manera acertada.
- En relación con la insatisfacción de los encuestados al responder las preguntas no. 4 ¿el funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes, es para usted?, y la pregunta no. 5 ¿las respuestas del asesor siempre fueron clara y de fácil entendimiento para usted, es para usted?, por retroalimentación efectuada en el seguimiento realizado por el GAC se tiene que deriva en que no entendieron la pregunta o la información suministrada no cubría las expectativas de los peticionarios.
- Se observa que de las noventa y un (91) encuestas diligenciadas durante el periodo tanto en Bogotá como en los Grupos Regionales de Protección, se tiene que veintiuno (21) son mujeres y el 100% de ellas calificaron nuestro servicio como bueno.

	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó:	Alfredo Emilio Najar/Contratista		04/05/2018
Revisó:	William Eduardo Diago Rivera/Coordinador GAC		04/05/2018
Aprobó:	Edgar Zamudio Pulido /Jefe Oficina Asesora de Planeación e Información		04/05/2018

Los arribas 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.