



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN – UNP

**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO
MES ENERO
2017**

BOGOTÁ D.C



**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO
MES ENERO 2017**

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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	10
4.1 PARTICIPACIÓN	10
4.2 OPORTUNIDAD	11
4.3 ORIENTACION	12
4.4 DOMINIO	13
4.5 PERCEPCION	14
4.6 SATISFACCION	15
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.....	16
6. CONCLUSIONES	17
7. ACTIVIDADES DE MEJORA	18
8. ATENCION AL USUARIO EN GRUPOS REGIONALES DE PROTECCION	18
9. ANÁLISIS ENCUESTA EFECTUADA EN LOS GRUPOS REGIONALES DE PROTECCIÓN.....	20
9.1 PARTICIPACION	20
9.2 OPORTUNIDAD	21
9.3 ORIENTACION	22
9.4 DOMINIO	23
9.5 PERCEPCION	24
9.6 SATISFACCION	25
9.7 CANTIDAD DE HOMBRES Y MUJERES QUE CALIFICARON NUESTRO SERVICIO.....	25



**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO
MES ENERO 2017**

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



**9.8 PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES Y HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO
PRESTADO EN LAS REGIONALES..... 26**

10. CONCLUSIONES27

11. ACTIVIDADES DE MEJORA 28





**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO
MES ENERO 2017**

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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 PQRSD, 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 PQRD 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 ENERO 2017**

GRUPO ATENCIÓN 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 ENERO 2017**

GRUPO ATENCIÓN 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 diciembre 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 PQRSD.

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



**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO
MES ENERO 2017**

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



**TABULACION DE ENCUESTAS
PERIODO 1° ENERO 2017**

TABULACION DE ENCUESTAS BOGOTA – ENERO DE 2017								
Encuesta No.	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Sexo
1	SI	4	5	SI	SI	4	B	M
2	SI	4	4	SI	SI	4	B	F
3	SI	4	4	SI	SI	4	B	F
4	SI	5	4	SI	SI	4	B	F
5	SI	4	5	SI	SI	4	B	M
6	SI	4	5	SI	SI	4	B	F
7	SI	5	4	SI	SI	4	B	M
8	SI	4	4	SI	SI	4	B	F
9	SI	4	5	SI	SI	-	B	M
10	SI	4	4	SI	SI	4	B	M
11	SI	4	5	SI	SI	4	B	F
12	SI	4	4	SI	SI	4	B	M
13	SI	4	5	SI	SI	4	B	M
14	SI	4	4	SI	SI	4	B	M
15	SI	4	5	SI	SI	4	B	M
16	SI	4	4	SI	SI	4	B	F
17	SI	4	4	SI	SI	4	B	F
18	SI	4	4	SI	SI	4	B	F
19	SI	4	4	SI	SI	4	B	F
20	SI	4	5	SI	SI	4	B	F
21	NO	5	-	SI	SI	5	B	M
22	SI	5	5	SI	SI	5	B	F
23	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
24	SI	4	4	SI	SI	4	B	F
25	SI	4	4	SI	SI	4	B	F



**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO
MES ENERO 2017**



GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

26	SI	4	4	SI	SI	4	B	F
27	SI	5	5	SI	SI	4	B	F
28	SI	5	5	SI	SI	3	B	M
29	SI	5	5	SI	SI	4	B	LGTBI
30	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
31	NO	5	5	SI	SI	5	B	F
32	SI	5	5	SI	SI	4	B	M
33	SI	4	4	SI	SI	4	B	M
34	SI	4	4	SI	SI	4	B	M
35	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
36	SI	5	5	SI	SI	5	B	F
37	SI	4	4	SI	SI	4	B	M
38	NO	5	5	SI	SI	5	B	F



INFORME CONSOLIDADO ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO MES ENERO 2017



GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

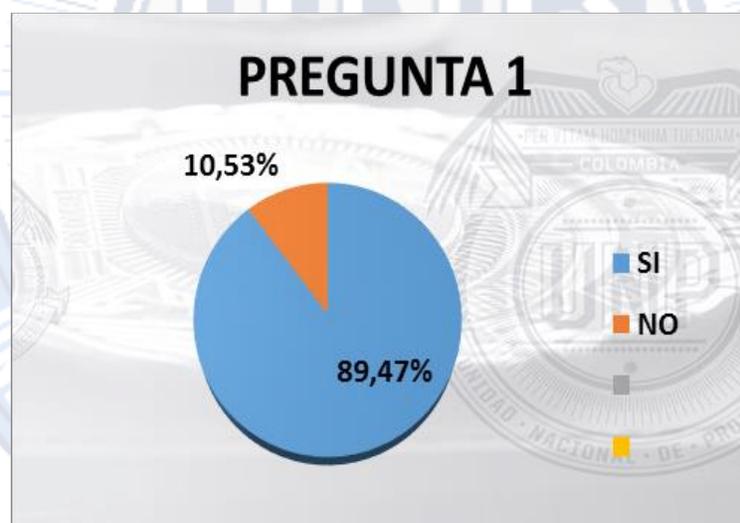
4. RESULTADO ENCUESTA.

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 38 personas encuestadas 34 de ellas ya habían elevado una PQRSD ante la entidad, lo cual corresponde al 89.47% de la población muestra.

Así las cosas solo el 10.53% elevó por primera vez una PQRSD ante la entidad.

PREGUNTA 1			
¿He hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?	SI	34	89,47%
	NO	4	10,53%
TOTAL		38	100,00%





**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO
MES ENERO 2017**



GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

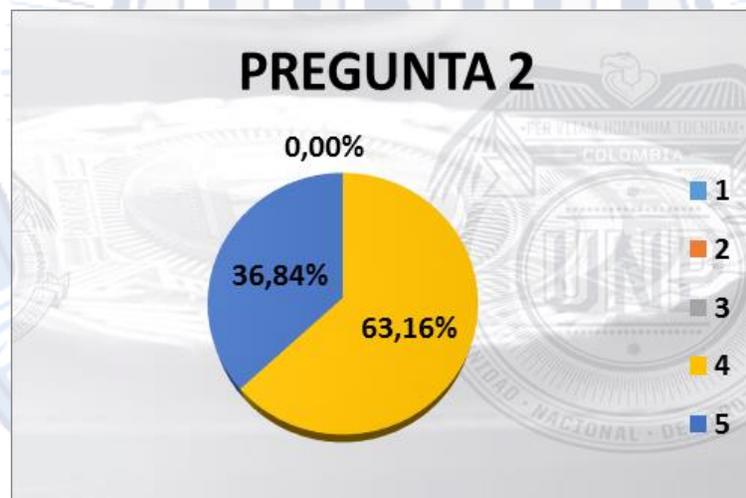
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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 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 respondida oportunamente?	1	0	0,00%
	2	0	0,00%
	3	0	0,00%
	4	24	63,16%
	5	14	36,84%
TOTAL		38	100,00%





**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO
MES ENERO 2017**



GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

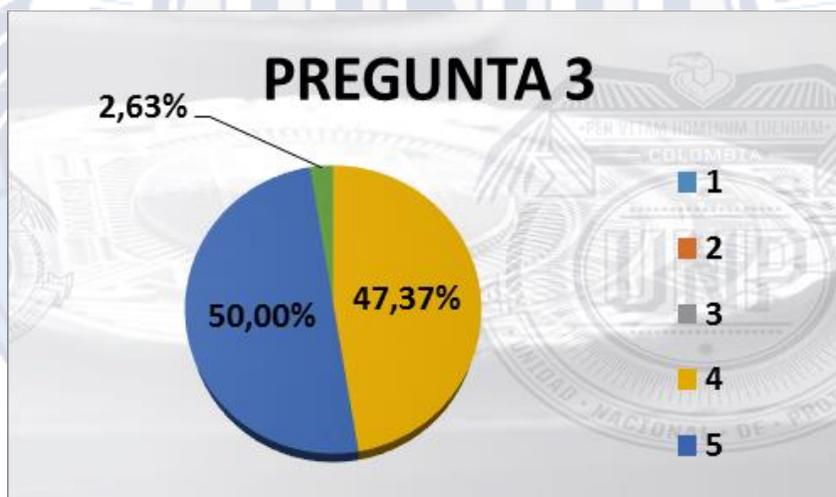
4.3 ORIENTACION

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 97.37% 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 2.63% de los encuestados no respondió la pregunta (N.R.(*)).

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	0	0,00%
	4	18	47,37%
	5	19	50,00%
	N.R. (*)	1	2,63%
TOTAL	38	100,00%	





**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO
MES ENERO 2017**



GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

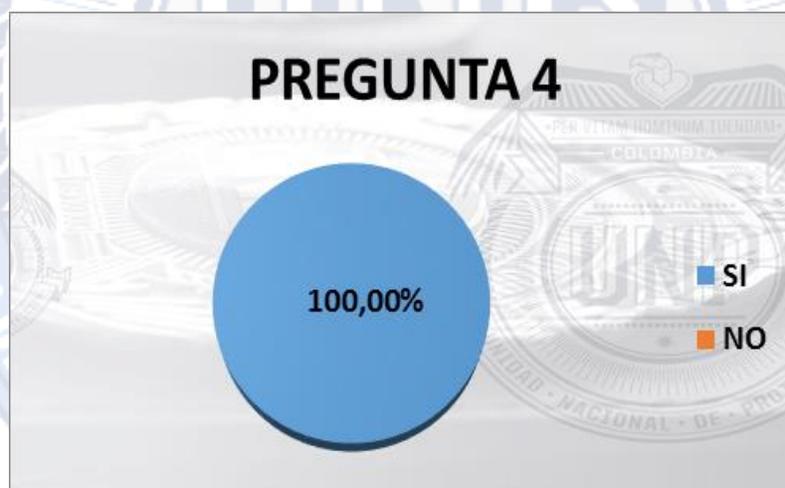
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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 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 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	38	100,00%
	NO	0	0,00%
TOTAL		38	100,00%





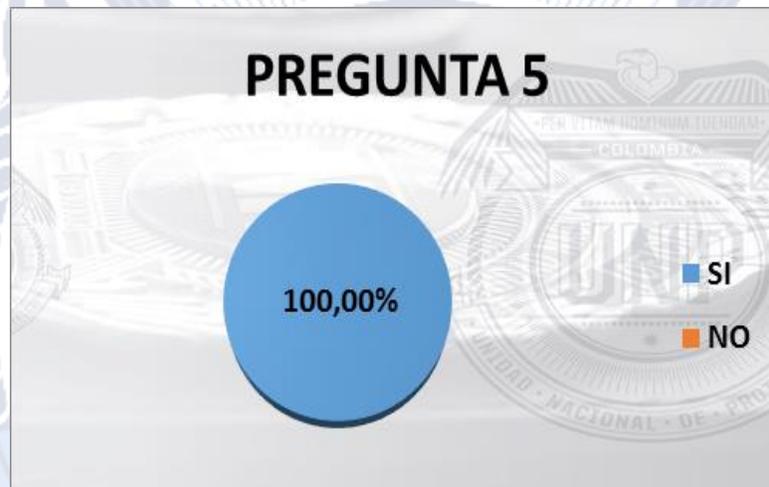
**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO
MES ENERO 2017**

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



PREGUNTA 5			
¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?	SI	38	100,00%
	NO	0	0,00%
TOTAL		38	100,00%





**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO
MES ENERO 2017**

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



4.5 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?**, 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: podemos determinar que de las 38 personas encuestadas el 94.73% consideran que los canales de atención de la entidad son buenos, el 2.63% no se encuentra satisfecho con ellos y el 2,63% No responde (N.R. (*)).

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	1	2,63%
	4	28	73,68%
	5	8	21,05%
	N.R. (*)	1	2,63%
TOTAL		38	100,00%





**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO
MES ENERO 2017**

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

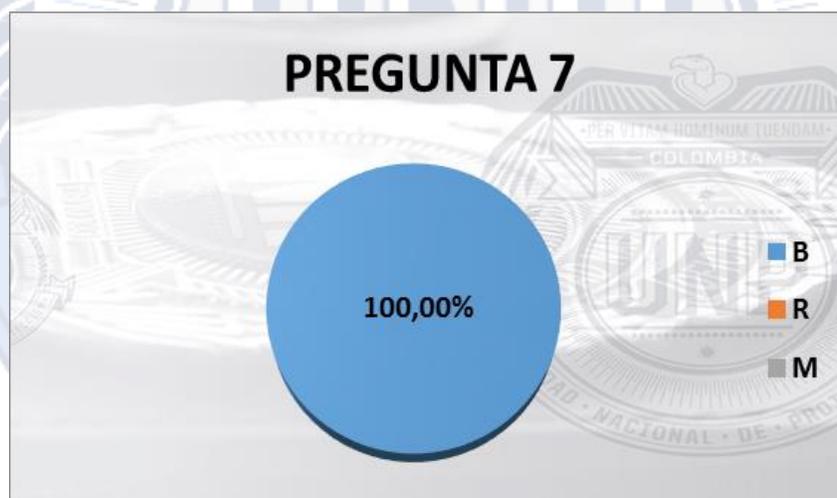
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



4.6 SATISFACCION

Por último respecto a la pregunta **¿Cómo califica nuestro servicio?**, en cuya escala de valoración se tomo B como buena, 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 califica nuestro servicio?	B	38	100,00%
	R	0	0,00%
	M	0	0,00%
TOTAL		38	100,00%





**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO
MES ENERO 2017**



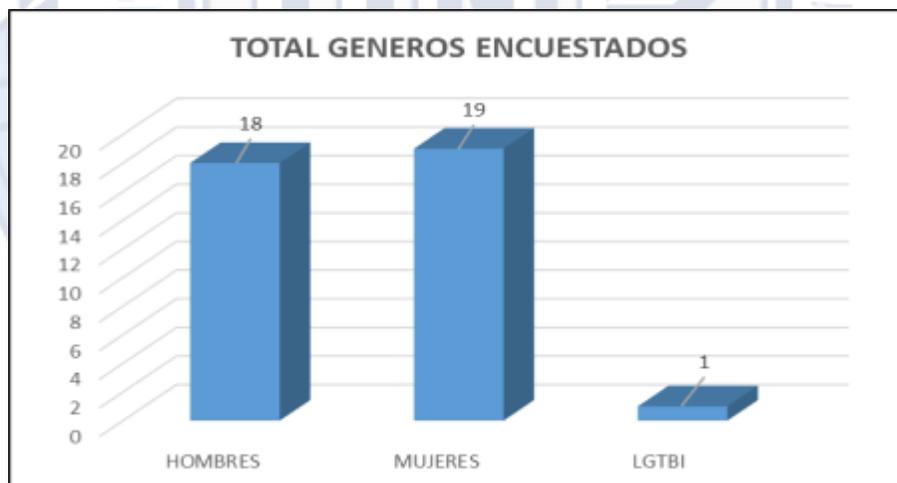
GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

5. CANTIDAD DE HOMBRES, MUJERES Y OTROS GENEROS QUE CALIFICARON NUESTRO SERVICIO

En lo concerniente a “¿Cantidad de hombres, mujeres y otros géneros que calificaron nuestro servicio?”, tenemos que, de las 38 encuestas realizadas, 18 son hombres que corresponde a un 47.37%, 19 son mujeres, correspondiendo al 50% y solo el 2.63% corresponde al género LGTBI del total de los encuestados durante el mes de diciembre.

TOTAL GENEROS ENCUESTADOS			
¿Cómo califica nuestro servicio?	HOMBRES	18	47,37%
	MUJERES	19	50,00%
	LGTBI	1	2,63%
TOTAL		38	100,00%





**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO
MES ENERO 2017**

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

De las 38 personas encuestadas en el mes de enero del presente año, 19 son mujeres, de las cuales el 100% de ellas considera que el servicio brindado en la Unidad Nacional de Protección es bueno.

PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES ENCUESTADAS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro Servicio?	B	19	100,00%
	R	0	0,00%
	M	0	0,00%
TOTAL		19	100,00%

PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	18	100,00%
	R	0	0,00%
	M	0	0,00%
TOTAL		18	100,00%

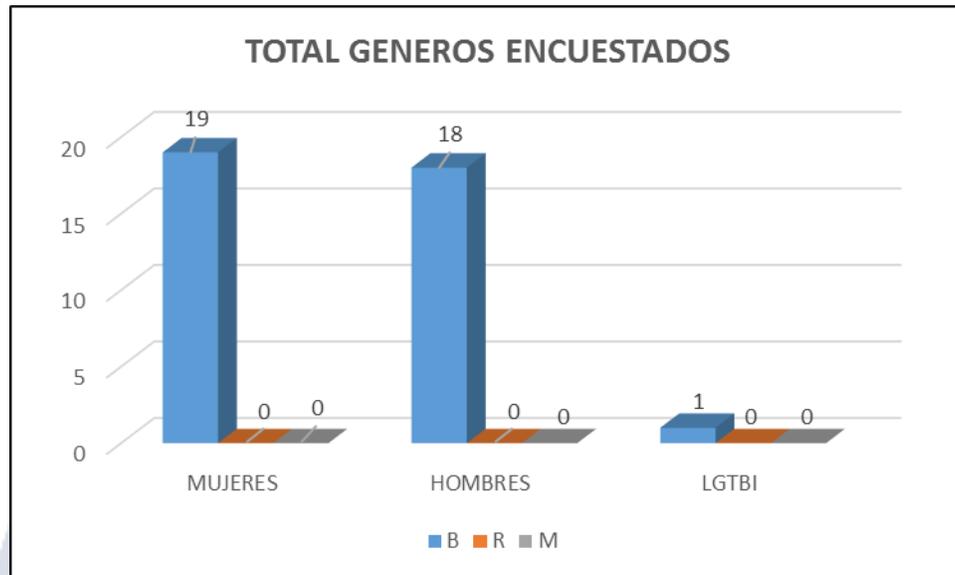
PERCEPCIÓN DE OTROS GENEROS ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	1	100,00%
	R	0	0,00%
	M	0	0,00%
TOTAL		1	100,00%



**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO
MES ENERO 2017**

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN





**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO
MES ENERO 2017**

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



6. CONCLUSIONES

Una vez efectuado el análisis de las encuestas practicadas a la población muestra que elevaron alguna PQRSD a la entidad podemos concluir que:

- Los solicitantes y beneficiarios del Programa conocen los canales para elevar PQRSD ante la Unidad 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 Asesores del Grupo de Atención al Usuario ha sido oportuno, claro y eficiente.
- Se percibe que el 50.00% de los encuestados son mujeres y que el 100% de las mismas, calificaron nuestro servicio como bueno.
- Se implemento un nuevo indicador de percepción el cual nos permite determinar que de las 38 personas encuestadas el 94.73% consideran que los canales de atención de la entidad son buenos, el 2.64% restantes no se encuentra satisfecho con ellos y un 2,63% no respondió la pregunta.

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 seguirá reiterando a las demás dependencias de la entidad se envíe la encuesta de manera aleatoria junto con las respuestas proyectadas a PQRSD 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 ENERO 2017**

GRUPO ATENCIÓN 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 PQRSD, por parte e los Grupos Regionales de Protección de la UNP; durante el mes de enero se consolidó la encuesta de satisfacción a cada una de las personas atendidas, realizando un total de 30 encuestas.

Para mayor ilustracion presentamos la tabulación y analisis 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

ENERO DE 2017

TABULACION DE ENCUESTAS GURP PERIODO ENERO 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	IBAGUE
2	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	IBAGUE
3	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	B/VENTURA
4	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
5	NO	5	5	SI	SI	5	B	F	B/VENTURA
6	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
7	NO	5	5	SI	SI	4	B	F	B/VENTURA
8	NO	4	5	SI	SI	5	B	F	B/VENTURA
9	SI	4	4	SI	SI	4	B	M	B/VENTURA
10	SI	4	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
11	NO	4	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA



**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO
MES ENERO 2017**



GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

12	SI	4	5	SI	SI	4	B	F	B/VENTURA
13	SI	4	4	SI	SI	4	B	M	CUCUTA
14	NO	4	4	SI	SI	4	B	F	CUCUTA
15	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	CUCUTA
16	NO	3	3	SI	SI	4	B	F	CUCUTA
17	NO	4	4	SI	SI	4	B	M	CUCUTA
18	SI	4	4	SI	SI	4	B	M	CUCUTA
19	NO	5	5	SI	SI	5	B	F	CUCUTA
20	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	IBAGUE
21	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	IBAGUE
22	SI	2	3	SI	SI	4	B	M	NEIVA
23	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	NEIVA
24	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	NEIVA
25	SI	4	-	SI	SI	5	B	M	MONTERIA
26	SI	5	5	SI	SI	4	B	M	MONTERIA
27	SI	4	-	SI	SI	5	B	M	MONTERIA
28	SI	4	5	SI	SI	5	B	M	MONTERIA
29	SI	4	5	SI	SI	5	B	M	MONTERIA
30	SI	5	4	SI	SI	5	B	F	IBAGUE



**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO
MES ENERO 2017**



GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

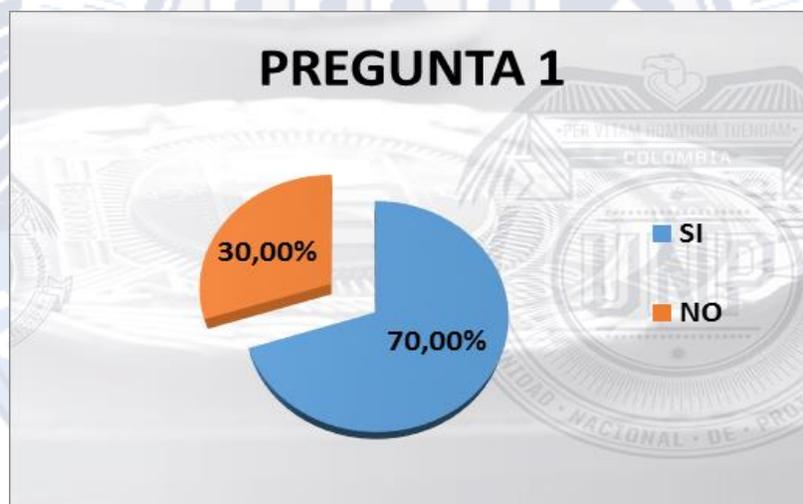
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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 30 personas encuestadas el 70.00% de ellas ya habían elevado una PQRSD ante la entidad y el 30.00% no lo había hecho.

PREGUNTA 1			
¿He hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?	SI	21	70,00%
	NO	9	30,00%
TOTAL		30	100,00%





**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO
MES ENERO 2017**

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

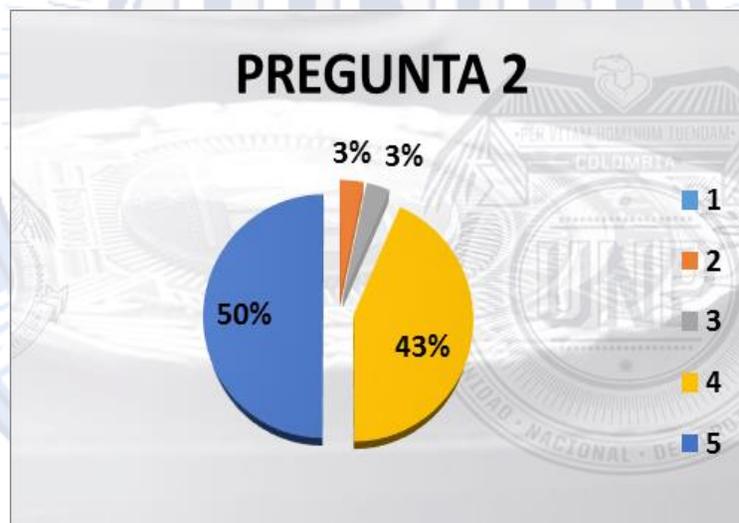


9.2 OPORTUNIDAD

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 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 93% 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 respondida oportunamente?	1	0	0%
	2	1	3%
	3	1	3%
	4	13	43%
	5	15	50%
TOTAL		30	100%





INFORME CONSOLIDADO ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO MES ENERO 2017



GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

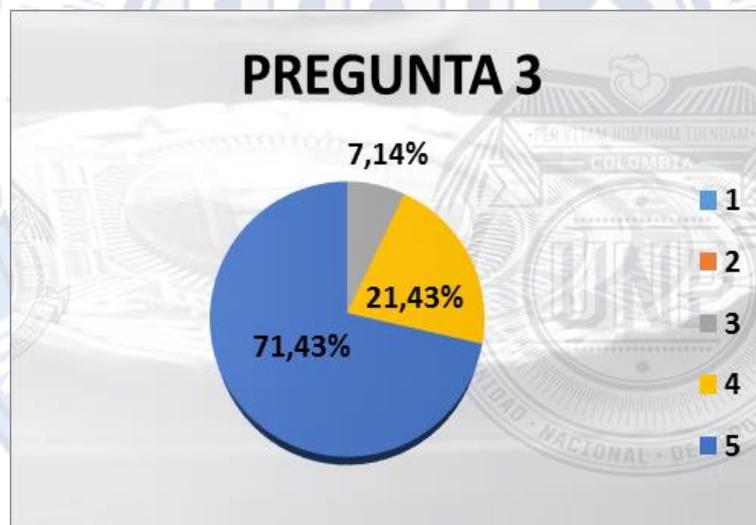
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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 92,86% de los encuestados han considerado que se siente satisfecho con la respuesta brindada, lo cual deviene de la debida orientación que ha dado el asesor en cada caso, correspondiendo a la valoración 4 y 5 de la escala.

PREGUNTA 3			
¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?	1	0	0,00%
	2	0	0,00%
	3	2	7,14%
	4	6	21,43%
	5	20	71,43%
TOTAL		28	100,00%



9.3 DOMINIO



**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO
MES ENERO 2017**



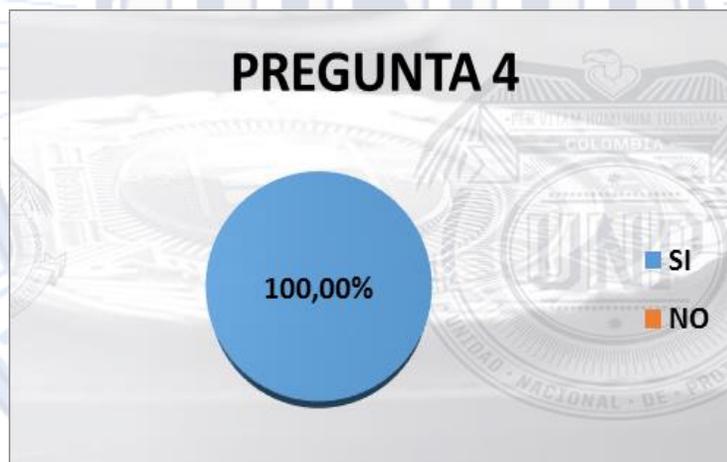
GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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 este mismo 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	30	100,00%
	NO	0	0,00%
TOTAL		30	100,00%





**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO
MES ENERO 2017**

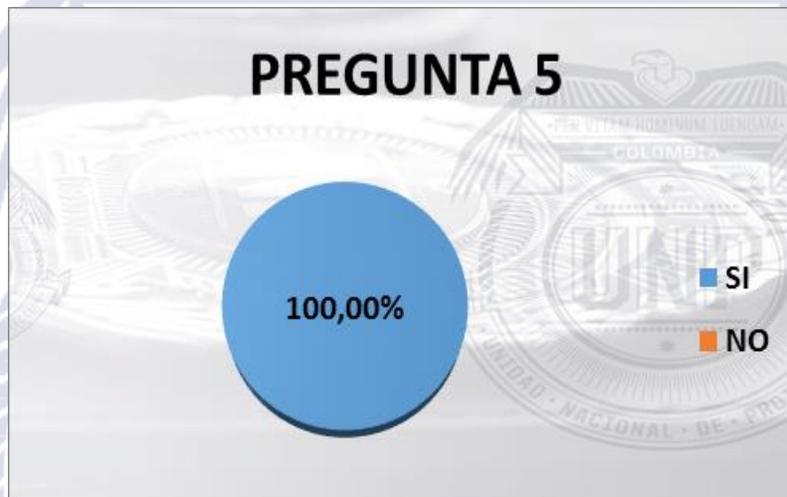
GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



PREGUNTA 5

¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?	SI	30	100,00%
	NO	0	0,00%
TOTAL		30	100,00%





**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO
MES ENERO 2017**

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

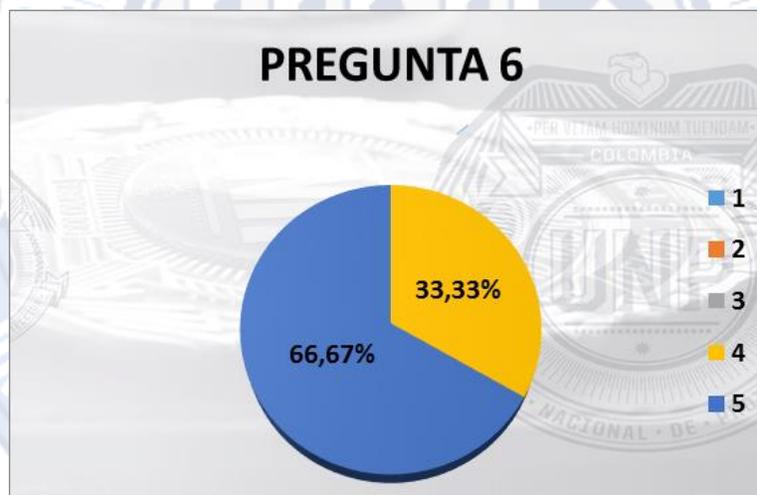
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



9.4 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 30 personas encuestadas. 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 y medio virtual) es para usted?	1	0	0,00%
	2	0	0,00%
	3	0	0,00%
	4	10	33,33%
	5	20	66,67%
TOTAL		30	100,00%





**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO
MES ENERO 2017**

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

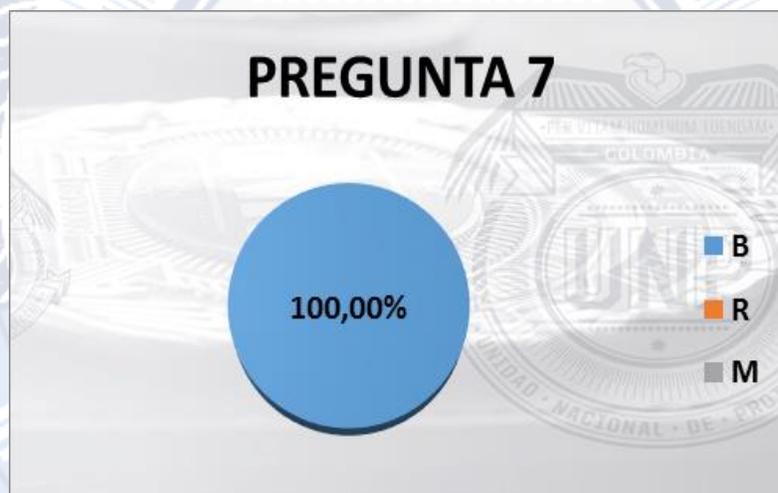
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



9.5 SATISFACCION

Por último, respecto a la pregunta **¿Cómo califica nuestro servicio?**, nos ayuda a determinar que el 100% de los encuestados encuentran que nuestro servicio es Bueno.

PREGUNTA 7			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	30	100,00%
	R	0	0,00%
	M	0	0,00%
TOTAL		30	100,00%





**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO
MES ENERO 2017**



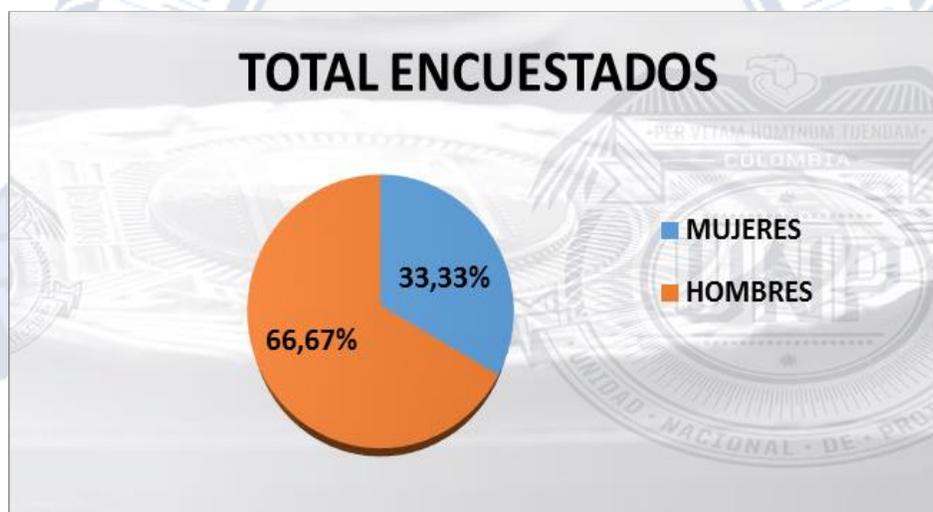
GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

9.6 CANTIDAD DE HOMBRES Y MUJERES QUE CALIFICARON NUESTRO SERVICIO

En lo concerniente a “¿Cantidad de hombres y mujeres que calificaron nuestro servicio? De las 16 encuestas realizadas en los diferentes GURP, se tiene que 10 son hombres que corresponde a un 33.33% y 20 son mujeres que corresponde al 66.67% del total de los encuestados durante el mes de enero.

TOTAL ENCUESTADOS		
MUJERES	10	33,33%
HOMBRES	20	66,67%
TOTAL	30	100,00%





**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO
MES ENERO 2017**



GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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

De las 30 personas encuestadas en el mes de enero del presente año, 20 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	10	100,00%
	R	0	0,00%
	M	0	0,00%
TOTAL		10	100,00%

PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	20	100,00%
	R	0	0,00%
	M	0	0,00%
TOTAL		20	100,00%





**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO
MES ENERO 2017**

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



10 CONCLUSIONES

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

- Para el mes de enero de 2017 se presento un buen incremento en comparación con el mes anterior en las encuestas realizadas por los GURP debido a que según lo manifestado por los colaboradores de las salas de atención al Usuario, se notó mas interés por parte de los peticionarios en contestar la encuesta.
- Los solicitantes y beneficiarios del Programa que elevaron alguna PQRSD ante las regionales, conocen los canales para elevar las mismas, como quiera que el 100% de los encuestados lo calificaron como buenos.
- 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 PQRSD recepcionadas en cada una de sus sedes en los informes estadísticos elaborados.

Elaboró: Aura Teresa Sierra Arguello – Oficial de Protección GAC
Revisó: William Eduardo Diago Rivera – Coordinador Grupo Atención al Ciudadano
Aprobó: Dr. Edgar Zamudio Pulido – Jefe Oficina Asesora de Planeación e información