









UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN – UNP

INFORME Y ANALISIS SOBRE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN
GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO
MES AGOSTO 2016







GRUPO ATENCION AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

TABLA DE CONTENIDO

1. PRESENTACIÓN	4
2. OBJETIVO DE LA ENCUESTA	1
3. FICHA TÉCNICA	4
3.1 DEFINICIÓN DE LA VARIABLES A EVALUAR	
3.2 PREGUNTAS ENCUESTA	5
3.3 MUESTRA	6
4. RESULTADO ENCUESTA1	5
4.1 PARTICIPACIÓN	5
4.2 OPORTUNIDAD	6
4.3 ORIENTACION 1	7
4.4 DOMINIO18	
4.5 PERCEPCIÓN19	9
4.6 SATISFACCIÓN	0
5. CANTIDAD DE HOMBRES Y MUJERES QUE CALIFICARON NUESTRO SERVICIO 2	<u>!</u> 1
5.1 PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES Y HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO	
PRESTADO EN EL GRUPO DE ATENCION AL USUARIO	
6. CONCLUSIONES2	3
7. ACTIVIDADES DE MEJORA	3
8. ATENCION AL USUARIO EN GRUPOS REGIONALES DE PROTECCION 2	4
9. ANÁLISIS ENCUESTA EFECTUADA EN LOS GRUPOS REGIONALES DE	
PROTECCIÓN	
9.1 PARTICIPACIÓN	
3.1 I ANTION ACION	7
9.2 OPORTUNIDAD	8
9.2 OPORTUNIDAD	8 9
9.2 OPORTUNIDAD .2 9.3 ORIENTACIÓN .2 9.4 DOMINIO .3	8 9 0
9.2 OPORTUNIDAD	8 9 0
9.2 OPORTUNIDAD .2 9.3 ORIENTACIÓN .2 9.4 DOMINIO .3	8 9 0







9.8 PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES Y HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERV	VICIO
PRESTADO EN LAS REGIONALES	34
10. CONCLUSIONES	35
11 ACTIVIDADES DE ME IOPA	25





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.





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

AM HOMINUM TUENDAM•

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 atencion en la entidad (atencion telefonica y personalizada, buzon de sugerencias y medio virtual) es para usted? (Se califica de 1 a 5 donde 1 es el mas bajo y 5 el mas alto)
- ¿Cómo califica nuestro Servicio?



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 Agosto 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 Agosto 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.

TABULACION DE ENCUESTAS PERIODO 1º AGOSTO 2016

M	TABULACIÓN DE ENCUESTAS BOGOTA AGOSTO 2016									
EncuestaPreguntaPreguntaPreguntaPreguntaPreguntaPreguntaPreguntaPreguntaNo.1234567										
1	NO	4	4	SI	SI	5	BUENO	М		
2	NO	4	4	SI	SI	4	BUENO	F		
3	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	М		
4	NO	4	4	SI	SI	4	BUENO	М		
5	SI	4	4	SI	SI	5	BUENO	М		



GRUPO ATENCION AL USUARIO



NO M NO M NO M
NO M
NO M
NO M
NO F
NO M
ULA M
NO M
ULA M
NO M
NO M
NO F
NO F
NO F
NO M
NO F
NO M
NO M
NO M
NO M
NO F
NO M
NO M



GRUPO ATENCION AL USUARIO



34	NO	4	4	SI	SI	3	BUENO	М
35	NO	4	4	SI	SI	3	BUENO	М
36	SI	4	4	SI	SI	3	BUENO	М
37	NO	4	4	SI	SI	3	BUENO	М
38	NO	4	4	SI	SI	4	BUENO	М
39	SI	4	4	SI	SI	3	BUENO	М
40	NO	4	4	SI	SI	3	BUENO	М
41	SI	4	4	SI	SI	3	BUENO	М
42	NO	4	4	SI	SI	3	BUENO	М
43	NO	• P <u>- 4 V</u> _	4	SI	SI	4	BUENO	F
44	NO	4	4	SI	SI	3	BUENO	F
45	NO	4	5	SI	SI	3	BUENO	М
46	NO	4	5	SI	/// SI	3	BUENO	М
47	NO	4	4	SI	SI	3	BUENO	М
48	NO	4	4	SI	SI	3	BUENO	F
49	NO	4	5	SI	SI	3	BUENO	М
50	SI	4	4	SI	SI	3	BUENO	М
51	NO	4	4	SI	SI	3	BUENO	М
52	NO	4	5	SI	SI	3	BUENO	М
53	NO	3	3	SI	SI	3	BUENO	M
54	NO	4	4	SI	SI	3	BUENO	М
55	SI	4	4	SI	SI	3	BUENO	F
56	NO	4	4	SI	SI	3	BUENO	М
57	NO	4	4	SI	SI	4	BUENO	М
58	SI	5///	5	SI	SI	3	BUENO	М
59	NO	4	4	SI	SI	3	BUENO	М
60	NO	4	4	SI	SI	3	BUENO	М
61	NO	4	4	SI	SI	3	BUENO	М
62	NO	4	5	SI	SI	4	BUENO	М
63	NO	4	5	SI	SI	4	BUENO	М



GRUPO ATENCION AL USUARIO



65 NO 4 4 SI SI 3 BUENO F 66 NO 4 4 SI SI 3 BUENO M 66 NO 4 4 SI SI 3 BUENO M 67 NO 4 4 SI SI 3 BUENO M 68 NO 4 5 SI SI 3 BUENO M 70 NO 4 4 SI SI 3 BUENO M 71 NO 4 4 SI SI 3 BUENO M 71 NO 4 4 SI SI 3 BUENO M 72 NO 4 5 SI SI 4 BUENO M 73 NO 4 5 SI SI 3 BUENO M 74 NO 4 5 SI SI 3 BUENO M 75 NO 4 5 SI SI 4 BUENO M 76 NO 4 5 SI SI 4 BUENO F 77 NO 4 5 SI SI 4 BUENO F 78 NO 4 5 SI SI 4 BUENO F 78 NO 4 5 SI SI 4 BUENO F 78 NO 4 5 SI SI 4 BUENO M 79 NO 4 5 SI SI 3 BUENO M 80 SI 4 5 SI SI 3 BUENO M 81 NO 4 4 SI SI SI 4 BUENO M 82 NO 4 4 SI SI SI 3 BUENO M 83 SI 4 5 SI SI 3 BUENO M 84 NO 4 5 SI SI 3 BUENO M 85 NO 4 5 SI SI 3 BUENO M 86 SI 5 SI SI SI 3 BUENO M 87 SI 5 SI SI 3 BUENO M 88 SI 4 5 SI SI 3 BUENO M 88 SI 4 5 SI SI 3 BUENO M 89 SI 5 5 SI SI 3 BUENO M 89 SI 5 5 SI SI 5 SI 5 BUENO M 89 SI 5 5 SI SI 5 SI 5 BUENO M 89 SI 5 5 SI SI 5 SI 5 BUENO M 89 SI 5 5 SI SI 5 SI 5 BUENO M 89 SI 5 5 SI SI 5 SI 5 BUENO M 89 SI 5 5 SI SI 5 SI 5 BUENO M 89 SI 5 5 SI SI 5 SI 5 BUENO M 89 SI 5 5 SI SI 5 SI 5 BUENO M 89 SI 5 5 SI SI 5 SI 5 BUENO M 89 SI 5 5 SI SI 5 SI 5 BUENO M 89 SI 5 5 SI SI 5 BUENO M 89 SI 5 5 SI SI 5 SI 5 BUENO M 89 SI 5 5 SI SI 5 BUENO M 89 SI 5 5 SI SI 5 BUENO M 89 SI 5 5 SI SI 5 BUENO M 89 SI 5 5 SI SI 5 BUENO M 89 SI 5 5 SI SI 5 BUENO M 89 SI 5 5 SI SI 5 BUENO M 89 SI 5 5 SI SI 5 BUENO M 89 SI 5 5 SI SI 5 BUENO M 89 SI 5 5 SI SI 5 BUENO M 89 SI 5 5 SI SI 5 BUENO M 89 SI 5 5 SI SI 5 BUENO M 89 SI 5 5 SI SI 5 BUENO M	0.4		4		01			DUENO	-
66 NO 4 4 SI SI 3 BUENO M 67 NO 4 4 SI SI 3 BUENO M 68 NO 4 5 SI SI 3 BUENO M 70 NO 4 4 SI SI 3 BUENO M 71 NO 4 4 SI SI 3 BUENO M 71 NO 4 4 SI SI 3 BUENO M 72 NO 4 4 SI SI 3 BUENO M 73 NO 4 5 SI SI 3 BUENO M 74 NO 4 5 SI SI 3 BUENO M 75 NO 4 5 SI SI 3 BUENO M 76 NO 4 4 SI SI 4 BUENO F 77 NO 4 5 SI SI 3 BUENO M 78 NO 4 4 SI SI 4 BUENO M 79 NO 4 4 SI SI 4 BUENO F 78 NO 4 5 SI SI 3 BUENO M 79 NO 4 4 SI SI 4 BUENO M 80 SI 4 5 SI SI 3 BUENO M 81 NO 4 4 SI SI 3 BUENO M 82 NO 4 4 SI SI 3 BUENO M 83 SI 4 SI SI 3 BUENO M 84 NO 4 SI SI 3 BUENO M 85 NO 4 SI SI SI 3 BUENO M 86 SI 5 SI SI SI 3 BUENO M 87 SI 5 SI SI 3 BUENO M 88 SI 4 SI SI 3 BUENO M 89 SI 5 SI SI SI 4 BUENO F 90 SI 4 SI SI SI 4 BUENO F 91 SI 5 SI SI SI 4 BUENO F 91 SI 5 SI SI SI 4 BUENO M 92 SI 5 SI SI SI 4 BUENO M	64	SI	4	4	SI	SI	3	BUENO	F
67 NO 4 4 5 SI SI 3 BUENO M 68 NO 4 5 SI SI 3 BUENO F 69 SI 4 4 SI SI 3 BUENO M 70 NO 4 4 SI SI 3 BUENO M 71 NO 4 4 SI SI 3 BUENO M 72 NO 4 4 SI SI 3 BUENO M 73 NO 4 5 SI SI 3 BUENO M 75 NO 4 5 SI SI 3 BUENO M 76 NO 4 5 SI SI 3 BUENO M 77 NO 4 4 SI SI 4 BUENO M 78 NO 4 5 SI SI 3 BUENO M 79 NO 4 4 SI SI 4 BUENO F 78 NO 4 5 SI SI 4 BUENO F 78 NO 4 5 SI SI 4 BUENO F 78 NO 4 5 SI SI 5 4 BUENO M 79 NO 4 4 SI SI 4 BUENO M 80 SI 4 5 SI SI 3 BUENO M 81 NO 4 4 SI SI 3 BUENO M 82 NO 4 4 SI SI 3 BUENO M 83 SI 4 SI SI 3 BUENO M 84 NO 4 SI SI SI 3 BUENO M 85 NO 4 SI SI SI 3 BUENO M 86 SI 5 SI SI SI 3 BUENO M 87 SI 5 SI SI 3 BUENO M 88 SI 4 SI SI SI 3 BUENO M 88 SI 4 SI SI SI 3 BUENO M 88 SI 4 SI SI SI 3 BUENO M 88 SI 4 SI SI SI 3 BUENO M 88 SI 4 SI SI SI 3 BUENO M 88 SI 4 SI SI SI 3 BUENO M 88 SI 5 SI SI SI 3 BUENO M 89 SI 5 SI SI SI 5 BUENO M 89 SI 5 SI SI SI 5 BUENO M 89 SI 5 SI SI SI 4 BUENO F 90 SI 4 SI SI SI 4 BUENO F 91 SI 5 SI SI SI 4 BUENO F 91 SI 5 SI SI SI 4 BUENO M 92 SI 5 SI SI SI 4 BUENO M	65	NO	4	4	SI	SI	3	BUENO	M
68 NO 4 5 SI SI 3 BUENO F 69 SI 4 4 4 SI SI 3 BUENO M 70 NO 4 4 4 SI SI 3 BUENO M 71 NO 4 4 5 SI SI 4 BUENO F 72 NO 4 4 5 SI SI 3 BUENO M 73 NO 4 5 SI SI 4 BUENO M 75 NO 4 5 SI SI 3 BUENO M 76 NO 4 5 SI SI 4 BUENO F 77 NO 4 4 SI SI 4 BUENO M 78 NO 4 5 SI SI 3 BUENO M 79 NO 4 5 SI SI 4 BUENO M 79 NO 4 5 SI SI 4 BUENO M 80 SI 4 5 SI SI 3 BUENO M 81 NO 4 4 SI SI 3 BUENO M 82 NO 4 4 SI SI 3 BUENO M 83 SI 4 SI SI 3 BUENO M 84 NO 4 5 SI SI 3 BUENO M 85 NO 4 5 SI SI 3 BUENO M 86 SI 5 5 SI SI 3 BUENO M 87 SI 5 SI SI 3 BUENO M 88 SI 4 5 SI SI 3 BUENO M 88 SI 4 5 SI SI 3 BUENO M 88 SI 4 5 SI SI 3 BUENO M 88 SI 4 5 SI SI 3 BUENO M 88 SI 5 5 SI SI 3 BUENO M 89 SI 5 5 SI SI 5 SI 5 BUENO M 89 SI 5 5 SI SI 5 SI 5 SI 5 SI 5 BUENO M 89 SI 5 5 SI SI 5 SI 5 SI 5 BUENO M 89 SI 5 5 SI SI 5 SI 5 SI 5 BUENO M 89 SI 5 5 SI SI 5 SI 5 SI 5 BUENO M 89 SI 5 5 SI SI 5 SI 5 SI 5 BUENO M 89 SI 5 5 SI SI 5 SI 5 BUENO M 89 SI 5 5 SI SI 5 SI 5 BUENO M 89 SI 5 5 SI SI 5 SI 5 BUENO M 89 SI 5 5 SI SI 5 SI 5 BUENO M 89 SI 5 5 SI SI 5 SI 5 BUENO M 89 SI 5 5 SI SI 5 SI 5 BUENO M 89 SI 5 5 SI SI 5 SI 5 BUENO M 89 SI 5 5 SI SI 5 SI 5 BUENO M 89 SI 5 5 SI SI 5 SI 5 BUENO M 89 SI 5 5 SI SI 5 SI 5 BUENO M	66	NO	4	4	SI	SI	3	BUENO	М
69 SI 4 4 SI SI 3 BUENO M 70 NO 4 4 4 SI SI 3 BUENO M 71 NO 4 4 4 SI SI 4 BUENO F 72 NO 4 4 5 SI SI 3 BUENO M 73 NO 4 5 SI SI 4 BUENO M 74 NO 4 5 SI SI 3 BUENO M 75 NO 4 5 SI SI 4 BUENO M 76 NO 4 4 SI SI 4 BUENO F 77 NO 4 4 SI SI 4 BUENO F 78 NO 4 5 SI SI 4 BUENO M 79 NO 4 4 SI SI 4 BUENO M 80 SI 4 5 SI SI 3 BUENO M 81 NO 4 4 SI SI 3 BUENO M 82 NO 4 4 SI SI 3 BUENO M 83 SI 4 SI SI 3 BUENO M 84 NO 4 4 SI SI 3 BUENO M 85 NO 4 5 SI SI 3 BUENO M 86 SI 5 5 SI SI 3 BUENO M 87 SI 5 SI SI 3 BUENO M 88 SI 4 SI SI 3 BUENO M 88 SI 4 SI SI 3 BUENO M 88 SI 4 SI SI 3 BUENO M 89 SI 5 5 SI SI SI 4 BUENO F 90 SI 4 SI SI 5 SI 5 SI 5 BUENO M 90 SI 4 SI SI 5 SI 5 SI 5 SI 5 BUENO M 89 SI 5 5 SI SI 5 SI 4 BUENO F 90 SI 4 SI SI 5 SI 5 SI 5 SI 4 BUENO F 91 SI 5 5 SI SI 5 SI 4 BUENO M	67	NO	4	4	SI	SI	3	BUENO	М
70 NO 4 4 SI SI 3 BUENO M 71 NO 4 4 SI SI 4 BUENO F 72 NO 4 4 SI SI 4 BUENO M 73 NO 4 5 SI SI 3 BUENO M 74 NO 4 5 SI SI 4 BUENO M 75 NO 4 5 SI SI 3 BUENO M 76 NO 4 4 SI SI 4 BUENO F 77 NO 4 4 SI SI 4 BUENO F 78 NO 4 4 SI SI 3 BUENO M 80 SI 4 5 SI SI 3 BUENO M 81 NO 4 </td <td>68</td> <td>NO</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>SI</td> <td>SI</td> <td>3</td> <td>BUENO</td> <td>F</td>	68	NO	4	5	SI	SI	3	BUENO	F
71 NO 4 4 SI SI 4 BUENO F 72 NO 4 4 SI SI SI 4 BUENO M 73 NO 4 5 SI SI SI 3 BUENO M 74 NO 4 5 SI SI 4 BUENO M 75 NO 4 5 SI SI 3 BUENO M 76 NO 4 4 SI SI 4 BUENO F 77 NO 4 4 SI SI 4 BUENO F 78 NO 4 4 SI SI 4 BUENO F 78 NO 4 4 SI SI 3 BUENO M 80 SI 4 5 SI SI 3 BUENO M 81<	69	SI	4	4	SI	SI	3	BUENO	М
72 NO 4 4 SI SI 4 BUENO M 73 NO 4 5 SI SI 3 BUENO M 74 NO 4 5 SI SI 4 BUENO M 75 NO 4 5 SI SI 3 BUENO M 76 NO 4 4 SI SI 4 BUENO F 77 NO 4 4 SI SI 4 BUENO F 78 NO 4 4 SI SI 4 BUENO F 78 NO 4 4 SI SI 3 BUENO M 80 SI 4 5 SI SI 3 BUENO M 81 NO 4 4 SI SI 3 BUENO M 82 NO 4 </td <td>70</td> <td>NO</td> <td>4-</td> <td>4</td> <td>SI</td> <td>SI</td> <td>3</td> <td>BUENO</td> <td>М</td>	70	NO	4-	4	SI	SI	3	BUENO	М
73 NO 4 5 SI SI 3 BUENO M 74 NO 4 5 SI SI 4 BUENO M 75 NO 4 5 SI SI 3 BUENO M 76 NO 4 4 SI SI 4 BUENO F 77 NO 4 4 SI SI 4 BUENO F 78 NO 4 4 SI SI 4 BUENO M 79 NO 4 4 SI SI 3 BUENO M 80 SI 4 5 SI SI 3 BUENO M 81 NO 4 4 SI SI 3 BUENO M 82 NO 4 4 SI SI 3 BUENO M 83 SI 4 </td <td>71</td> <td>NO</td> <td>4</td> <td>4</td> <td>SI</td> <td>SI</td> <td>4</td> <td>BUENO</td> <td>F</td>	71	NO	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
74 NO 4 5 SI SI 4 BUENO M 75 NO 4 5 SI SI 3 BUENO M 76 NO 4 4 SI SI 4 BUENO F 77 NO 4 4 SI SI 4 BUENO M 78 NO 4 4 SI SI 4 BUENO M 79 NO 4 4 SI SI 3 BUENO M 80 SI 4 5 SI SI 3 BUENO M 81 NO 4 4 SI SI 3 BUENO M 82 NO 4 4 SI SI 3 BUENO M 83 SI 4 4 SI SI 3 BUENO M 85 NO 4 </td <td>72</td> <td>NO</td> <td>4</td> <td>4</td> <td>SI</td> <td>SI</td> <td>4</td> <td>BUENO</td> <td>М</td>	72	NO	4	4	SI	SI	4	BUENO	М
75 NO 4 5 SI SI 3 BUENO M 76 NO 4 4 SI SI 4 BUENO F 77 NO 4 4 SI SI 4 BUENO F 78 NO 4 4 SI SI 4 BUENO M 79 NO 4 4 SI SI 3 BUENO M 80 SI 4 5 SI SI 3 BUENO M 81 NO 4 4 SI SI 3 BUENO M 82 NO 4 4 SI SI 3 BUENO M 83 SI 4 4 SI SI 3 BUENO F 84 NO 4 4 SI SI 3 BUENO M 85 NO 4 </td <td>73</td> <td>NO</td> <td>• 4</td> <td>5- J</td> <td>SI</td> <td>- SI</td> <td>3</td> <td>BUENO</td> <td>М</td>	73	NO	• 4	5- J	SI	- SI	3	BUENO	М
76 NO 4 4 SI SI 4 BUENO F 77 NO 4 4 SI SI 4 BUENO F 78 NO 4 4 SI SI 4 BUENO M 79 NO 4 4 SI SI 3 BUENO M 80 SI 4 5 SI SI 3 BUENO M 81 NO 4 4 SI SI 3 BUENO M 82 NO 4 4 SI SI 3 BUENO M 83 SI 4 4 SI SI 3 BUENO F 84 NO 4 4 SI SI 3 BUENO M 85 NO 4 5 SI SI 3 BUENO M 86 SI 5 </td <td>74</td> <td>NO</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>SI</td> <td>SI</td> <td>4</td> <td>BUENO</td> <td>М</td>	74	NO	4	5	SI	SI	4	BUENO	М
77 NO 4 4 SI SI 4 BUENO F 78 NO 4 4 SI SI 4 BUENO M 79 NO 4 4 SI SI 3 BUENO M 80 SI 4 5 SI SI 3 BUENO M 81 NO 4 4 SI SI 3 BUENO M 82 NO 4 4 SI SI 3 BUENO M 83 SI 4 4 SI SI 3 BUENO F 84 NO 4 4 SI SI 3 BUENO F 84 NO 4 4 SI SI 3 BUENO M 85 NO 4 5 SI SI 3 BUENO M 86 SI 5 </td <td>75</td> <td>NO</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>SI</td> <td>SI</td> <td>3</td> <td>BUENO</td> <td>М</td>	75	NO	4	5	SI	SI	3	BUENO	М
78 NO 4 4 SI SI 4 BUENO M 79 NO 4 4 SI SI 3 BUENO M 80 SI 4 5 SI SI 3 BUENO M 81 NO 4 4 SI SI 3 BUENO M 82 NO 4 4 SI SI 3 BUENO M 83 SI 4 4 SI SI 3 BUENO F 84 NO 4 4 SI SI 3 BUENO F 84 NO 4 4 SI SI 3 BUENO M 85 NO 4 5 SI SI 3 BUENO M 86 SI 5 5 SI SI 4 BUENO F 87 SI 4 </td <td>76</td> <td>NO</td> <td>4</td> <td>4</td> <td>SI</td> <td>///SI</td> <td>4</td> <td>BUENO</td> <td>F</td>	76	NO	4	4	SI	///SI	4	BUENO	F
79 NO 4 4 SI SI 3 BUENO M 80 SI 4 5 SI SI 3 BUENO M 81 NO 4 4 SI SI 3 BUENO M 82 NO 4 4 SI SI 3 BUENO M 83 SI 4 4 SI SI 3 BUENO M 84 NO 4 4 SI SI 3 BUENO F 84 NO 4 4 SI SI 3 BUENO F 84 NO 4 4 SI SI 3 BUENO M 85 NO 4 5 SI SI 3 BUENO M 86 SI 5 5 SI SI 4 BUENO F 87 SI 4 </td <td>77</td> <td>NO</td> <td>4</td> <td>4</td> <td>SI</td> <td>SI</td> <td>4</td> <td>BUENO</td> <td>F</td>	77	NO	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
80 SI 4 5 SI SI 3 BUENO M 81 NO 4 4 SI SI 3 BUENO M 82 NO 4 4 SI SI 3 BUENO M 83 SI 4 4 SI SI 3 BUENO F 84 NO 4 4 SI SI 3 BUENO F 85 NO 4 5 SI SI 3 BUENO M 86 SI 5 5 SI SI 1 BUENO F 87 SI 4 5 SI SI 4 BUENO F 88 SI 4 4 SI SI 5 BUENO F 90 SI 4 4 SI SI 4 BUENO F 91 SI 5 </td <td>78</td> <td>NO</td> <td>4</td> <td>4</td> <td>SI</td> <td>SI</td> <td>4</td> <td>BUENO</td> <td>М</td>	78	NO	4	4	SI	SI	4	BUENO	М
81 NO 4 4 SI SI 3 BUENO M 82 NO 4 4 SI SI 4 BUENO M 83 SI 4 4 SI SI 3 BUENO F 84 NO 4 4 SI SI 3 BUENO M 85 NO 4 5 SI SI 3 BUENO M 86 SI 5 5 SI SI 1 BUENO F 87 SI 4 5 SI SI 4 BUENO F 88 SI 4 4 SI SI 5 BUENO M 89 SI 5 5 SI SI 4 BUENO F 90 SI 4 4 SI SI 4 BUENO F 91 SI 5 </td <td>79</td> <td>NO</td> <td>4</td> <td>4</td> <td>SI</td> <td>SI</td> <td>3</td> <td>BUENO</td> <td>М</td>	79	NO	4	4	SI	SI	3	BUENO	М
82 NO 4 4 SI SI 4 BUENO M 83 SI 4 4 SI SI 3 BUENO F 84 NO 4 4 SI SI 3 BUENO M 85 NO 4 5 SI SI 3 BUENO M 86 SI 5 5 SI SI 1 BUENO F 87 SI 4 5 SI SI 4 BUENO F 88 SI 4 4 SI SI 5 BUENO M 89 SI 5 5 SI SI 4 BUENO F 90 SI 4 4 SI SI 4 BUENO M 91 SI 5 5 SI SI 4 BUENO M 92 SI 5 </td <td>80</td> <td>SI</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>SI</td> <td>SI</td> <td>3</td> <td>BUENO</td> <td>М</td>	80	SI	4	5	SI	SI	3	BUENO	М
83 SI 4 4 SI SI 3 BUENO F 84 NO 4 4 SI SI 3 BUENO M 85 NO 4 5 SI SI 3 BUENO M 86 SI 5 5 SI SI 1 BUENO F 87 SI 4 5 SI SI 4 BUENO F 88 SI 4 4 SI SI 5 BUENO M 89 SI 5 5 SI SI 4 BUENO F 90 SI 4 4 SI SI 4 BUENO F 91 SI 5 4 SI SI 4 BUENO M 92 SI 5 5 SI SI 4 BUENO M	81	NO	4	4	SI	SI	3	BUENO	М
84 NO 4 4 SI SI 3 BUENO M 85 NO 4 5 SI SI 3 BUENO M 86 SI 5 5 SI SI 1 BUENO F 87 SI 4 5 SI SI 4 BUENO F 88 SI 4 4 SI SI 5 BUENO M 89 SI 5 5 SI SI 4 BUENO F 90 SI 4 4 SI SI 4 BUENO F 91 SI 5 4 SI SI 4 BUENO M 92 SI 5 5 SI SI 4 BUENO M	82	NO	4	4	SI	SI	4	BUENO	М
85 NO 4 5 SI SI 3 BUENO M 86 SI 5 5 SI SI 1 BUENO F 87 SI 4 5 SI SI 4 BUENO F 88 SI 4 4 SI SI 5 BUENO M 89 SI 5 5 SI SI 4 BUENO F 90 SI 4 4 SI SI 4 BUENO F 91 SI 5 4 SI SI 4 BUENO M 92 SI 5 5 SI SI 4 BUENO M	83	SI	4	4	SI	SI	3	BUENO	F
86 SI 5 5 SI SI 1 BUENO F 87 SI 4 5 SI SI 4 BUENO F 88 SI 4 4 SI SI 5 BUENO M 89 SI 5 5 SI SI 4 BUENO F 90 SI 4 4 SI SI 4 BUENO F 91 SI 5 4 SI SI 4 BUENO M 92 SI 5 5 SI SI 4 BUENO M	84	NO	4	4	SI	SI	3	BUENO	М
87 SI 4 5 SI SI 4 BUENO F 88 SI 4 4 SI SI 5 BUENO M 89 SI 5 5 SI SI 4 BUENO F 90 SI 4 4 SI SI 4 BUENO F 91 SI 5 4 SI SI 4 BUENO M 92 SI 5 5 SI SI 4 BUENO M	85	NO	4	5	SI	SI	3	BUENO	М
88 SI 4 4 SI SI 5 BUENO M 89 SI 5 5 SI SI 4 BUENO F 90 SI 4 4 SI SI 4 BUENO F 91 SI 5 4 SI SI 4 BUENO M 92 SI 5 5 SI SI 4 BUENO M	86	SI	5	5	SI	SI	1//	BUENO	F
89 SI 5 5 SI SI 4 BUENO F 90 SI 4 4 SI SI 4 BUENO F 91 SI 5 4 SI SI 4 BUENO M 92 SI 5 5 SI SI 4 BUENO M	87	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	F
90 SI 4 4 SI SI 4 BUENO F 91 SI 5 4 SI SI 4 BUENO M 92 SI 5 5 SI SI 4 BUENO M	88	SI	4////	4	SI	SI	5	BUENO	М
91 SI 5 4 SI SI 4 BUENO M 92 SI 5 5 SI SI 4 BUENO M	89	SI	5///	5	SI	SI	4	BUENO	F
92 SI 5 5 SI SI 4 BUENO M	90	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
	91	SI	5	4	SI	SI	4	BUENO	М
93 SI 4 4 SI SI 4 BUENO M	92	SI	5	5	SI	SI	4	BUENO	М
	93	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	М



GRUPO ATENCION AL USUARIO



94	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	М
95	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
96	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	F
97	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	М
98	SI	5	5	SI	SI	4	BUENO	F
99	SI	4	4	SI	SI	5	BUENO	М
100	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	М
101	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	М
102	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	М
103	SI	• 5	5	SI	SI	5	BUENO	F
104	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	М
105	SI	4	- L L5 L U	SI	SI	4	BUENO	М
106	SI	5	4	SI	SI	4	BUENO	F
107	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	М
108	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	М
109	SI	5	4	SI	SI	4	BUENO	М
110	SI	5	4	SI	SI	4	BUENO	М
111	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	М
112	SI	5	5	SI	SI	- 5	BUENO	М
113	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
114	SI	4	5	SI	SI	5	BUENO	М
115	SI	5	5	SI	SI	4	BUENO	F
116	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
117	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	М
118	SI	4////	5	SI	SI	4	BUENO	М
119	SI	4///	5	SI	SI	4	BUENO	F
120	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	М
121	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	М
122	SI	5	4	SI	SI	4	BUENO	М
123	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	М



GRUPO ATENCION AL USUARIO



124	SI	5	4	SI	SI	4	BUENO	F
125	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	М
126	SI	5	5	SI	SI	4	BUENO	F
127	SI	4	5	SI	SI	5	BUENO	М
128	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	М
129	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	М
130	SI	4	4	SI	SI	5	BUENO	F
131	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	М
132	SI	4	5	SI	SI	5	BUENO	F
133	SI	• - 5	5-	SI	SI	5	BUENO	F
134	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
135	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	М
136	SI	4	5	SI	/// SI	4	BUENO	М
137	SI	5	5	SI	SI	4	BUENO	М
138	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	М
139	SI	4	5	SI	SI	5	BUENO	М
140	SI	5	4	SI	SI	4	BUENO	F
141	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	М
142	SI	5	5	SI	SI	4	BUENO	F
143	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
144	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	М
145	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	F
146	SI	5	5	SI	SI	4	BUENO	F
147	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	М
148	SI	4	4	SI	SI	5	BUENO	М
149	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	М
150	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	М
151	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	М
152	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	М
153	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F



GRUPO ATENCION AL USUARIO



154	SI	5	4	SI	SI	4	BUENO	F
155	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	М
156	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	М
157	SI	5	5	SI	SI	4	BUENO	М
158	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	F
159	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	М
160	SI	5	4	SI	SI	4	BUENO	М
161	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	М
162	SI	5	4	SI	SI	4	BUENO	М
163	SI	• - 5	AM 4-UM	SI	SI	4	BUENO	М
164	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	М
165	SI	4	- L L5 L U	SI	SI	// 4	BUENO	М
166	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	М
167	NO	5	5	SI	SI	5	BUENO	F
168	SI	5	5	SI	SI	3	BUENO	М
169	SI	4	5	SI	SI	5	BUENO	F
170	NO	5	5	SI	SI	5	BUENO	М
171	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	F
172	SI	5	3	SI	SI	3	BUENO	М
173	SI	5	3	SI	SI	5	BUENO	M
174	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	M
175	SI	4	4	SI	N	3	REGULA R	М
176	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	М
177	SI	4///	4	SI	SI	5	BUENO	F
178	NO	5	5	SI	SI	4	BUENO	М
179	SI	4	4	SI	SI	5	BUENO	М
180	SI	5	5	SI	SI	3	REGULA R	М
181	NO	4	4	SI	SI	4	BUENO	М
	1	l .			1		1	



GRUPO ATENCION AL USUARIO



182	SI	5	5	SI	SI	5	REGULA R	М
183	SI	4	5	SI	SI	5	BUENO	F
184	SI	4	3	NO	SI	3	BUENO	M
185	NO	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
186	SI	4	5	SI	SI	5	BUENO	F
187	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
188	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
189	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
190	SI			SI	SI	4	BUENO	F
190		• PE4 VIII	5	SI	SI		BUENO	
	SI	5	.001.0	A 4 173 T A 4		5		М
192	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
193	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
194	SI	4	3	SI	SI	4	BUENO	F
195	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	М
196	SI	4	4	SI	SI	5	BUENO	М
197	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	М
198	SI	4	4	SI	SI	3	BUENO	М
199	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
200	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
201	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	M
202	SI	4	4	SI	SI	3	BUENO	F
203	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	М
204	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	F
205	SI	5	4	SI	SI	4	BUENO	М
206	SI	5	4	SI	SI	4	BUENO	F
207	SI	4	4	SI	SI	3	BUENO	M
208	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
209	SI	4	4	SI	SI	3	BUENO	M
210	SI	4	4	SI	SI	5	BUENO	М







242		4	4	SI	SI	4	BUENO	M
212	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	М
213	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	М
214	SI	4	4	SI	SI	3	BUENO	М
215	SI	5	4	SI	SI	4	BUENO	М
216	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	М
217	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	М
218	SI	4	4	SI	SI	5	BUENO	М
219	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
220	SI	• - 4	A / 5	SI	SI	4	BUENO	М
221	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	М
222	SI	4	- L L 5 L U	SI	SI	4	BUENO	F
223	SI	4	4	SI	SI	3	BUENO	F
224	SI	4	4	SI	SI	3	BUENO	М
225	SI	4	4	SI	SI	3	BUENO	М
226	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
227	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
228	SI	4	5	SI	SI	5	BUENO	М
229	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	М
230	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
231	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	М
232	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	М
233	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	М
234	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	М
235	SI	5////	4	SI	SI	4	BUENO	F
236	SI	5///	5	SI	SI	5	BUENO	М



GRUPO ATENCION AL USUARIO





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 236 personas encuestadas 178 de ellas ya habían elevado una PQRS ante la entidad, lo cual corresponde al 75.42% de la población muestra.

Así las cosas solo el 24.58 % elevó por primera vez una PQRS ante la entidad.

	PREGUNTA 1									
	¿He hecho alguna	SI	178	75,42%						
////	petición, queja,									
	reclamo y/o	NO.	50	04.500/						
	sugerencia a la	NO	58	24,58%						
	UNP?									
	Т	OTAL	236	100,00%						





GRUPO ATENCION AL USUARIO



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

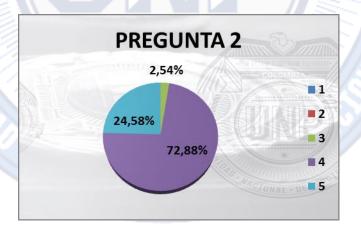
4.2 OPORTUNIDAD

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 97.46% de los encuestados han considerado que fue oportuna la respuesta a la PQRS elevada nte la entidad, lo que corresponde a la escala 5 y 4 antes referida.

Se vislumbra que tan solo el 2.54% 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									
1 0 0,00%									
¿La respuesta a su	2	0	0,00%						
Solicitud fue respondida	3	6	2,54%						
oportunamente?	4	172	72,88%						
	5	58	24,58%						
TOTA	AL	236	100,00%						





GRUPO ATENCION AL USUARIO



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

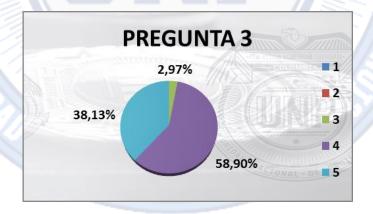
4.3 ORIENTACIÓN

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 97.03% 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 2.97% de los encuestados no se considera satisfecho con la respuesta.

PREGUNTA 3									
	1	0	0,00%						
¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó	2	0	0,00%						
el funcionario y/o	3	7	2,97%						
contratista?	4	139	58,90%						
	5	90	38,13%						
тот	TOTAL								





GRUPO ATENCION AL USUARIO



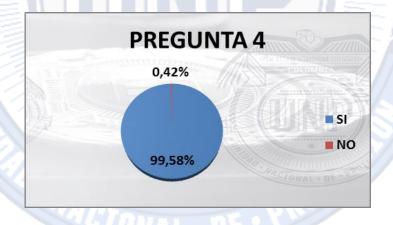
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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 99.58% de los encuestados han considerado que el asesor contaba con la información necesaria para resolver sus inquitudes y el 99,58% refirieron que las respuestas dadas por los asesores fueron claras y de facil entendimiento.

PREGUNTA 4									
¿El funcionario y/o	SI	235	99,58%						
contratista contaba con la información									
necesaria para resolver	NO	1	0,42%						
sus inquietudes?	VI								
	236	100,00%							









UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

PREGUNTA 5								
¿Las respuestas del	SI	235	99,58%					
asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?	NO	1	0,42%					
Т	OTAL	236	100,00%					



4.5 PERCEPCIÓN

A la pregunta La calidad de los canales de atencion en la entidad (atencion telefonica y personalizada, buzon de sugerencias y medio virtual es para usted?, podemos determinar que de las 236 personas encuestadas el 72.88% consideran que los canales de atencion de la entidad son buenos y el 27.12% restantes no se encuentra satisfecho con ellos.

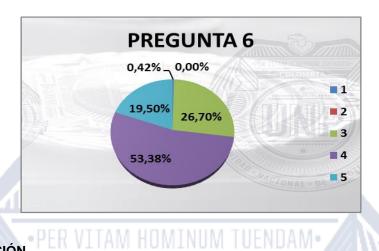
PREGUNTA 6								
La calidad de los	1	1	0,42%					
canales de atención en	2	0	0,00%					
la entidad (atención	3	63	26,70%					
telefónica,	4	126	53,38%					
personalizada, buzón y		111						
medio virtual) es para	5							
usted?		46	19,50%					
TOTA	۱L	236	100,00%					



GRUPO ATENCION AL USUARIO



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



4.5 SATISFACCIÓN

=COLOMBIA

Por último respecto a la pregunta ¿Cómo califica nuestro servicio?, nos ayuda a determinar que el 97.88% de los encuestados encuentran que nuestro servicio es Bueno, el 2.12% lo califica como Regular y ninguno de los encuestados lo califica como Malo.

PREGUNTA 7									
¿Cómo califica	В	231	97,88%						
nuestro servicio?	R	5	2,12%						
	М	0	0,00%						
TO	ΓAL	236	100,00%						





GRUPO ATENCION AL USUARIO

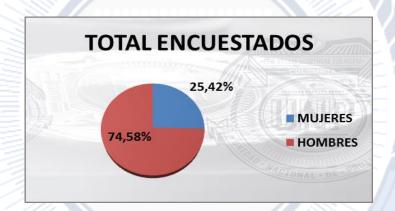


UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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 236 encuestas realizadas, se tiene que 176 son hombres que corresponde a un 74.58% y 60 son mujeres, correspondiendo al 25.42% del total de los encuestados durante el mes de Agosto.

TOTAL ENCUESTADOS									
MUJERES 60 25,42%									
HOMBRES	176	74,58%							
TOTAL	236	100,00%							



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

De las 236 personas encuestadas en el mes de Agosto del presente año, 60 son mujeres, correspondiendo al 25.42% del total de la población muestra, quienes consideraron nuestro servicio como bueno en un 100%.



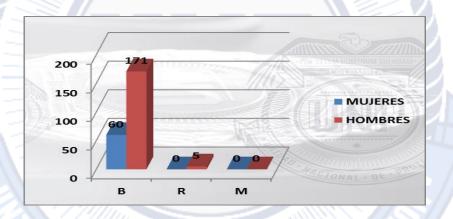




UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES ENCUESTADAS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO						
¿Cómo califica	В	60	100%			
nuestro servicio?	R	0	0,00%			
nacono ocividio.	М	0	0,00%			
TO	60	100,00%				

PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES **ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO** 171 97,16% ¿Cómo califica R 5 2,84% nuestro servicio? 0 0,00% **TOTAL** 176 100,00%



6. CONCLUSIONES

Una vez efectuado el analisis de las encuestas praticadas a la población muestra que elevaron alguna PQRS a la entidad podemos concluir que:



GRUPO ATENCION AL USUARIO



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

- Los solicitantes y beneficiarios del Programa conocen los canales para elevar PQRS ante la Unidad como quiera que el 75.42% de los encuestados ya había impetrado con anterioridad algun 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 25.42% 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 236 personas encuestadas el 72.88% consideran que los canales de atencion de la entidad son buenos y el 27.12 restantes no se encuentran satisfechos con ellos.

7. ACTIVIDADES DE MEJORA

- Se contactará nuevamente a aquellos encuestados de cuyas respuestas, se observa que no se cumplio el nivel de expectativa del servico 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 demas dependencias de la entidad se envie 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 linea de atención al Usuario o la atención personalizada que se brinda en la sede las Americas.

8. ATENCIÓN AL USUARIO EN GRUPOS REGIONALES DE PROTECCIÓN

Como es de suma importante para el G.A.U. y para la Entidad saber la percepcion que tiene el usuario o beneficiario frente a la gestión ejecutada con sus PQRS, en cada uno de los Grupos Regionales de



GRUPO ATENCION AL USUARIO



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

Protección de la UNP; durante el mes de Agosto se consolidó la encuesta de satisfacción a cada una de las personas atendidas, realizando un total de 58 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.

TABULACIÓN DE ENCUESTAS EFECTUADAS POR GURP AGOSTO DE 2016

	TABULACIÓN DE ENCUESTAS GURP AGOSTO 2016								
Encuesta	Pregunta	Pregunta	Pregunta	Pregunta	Pregunta	Pregunta	Pregunta	Sexo	SEDE
No.	1//	2	3	4 0 1	4 D 5 A -	6	7	Sexo	SEDE
1	SI	5	5	SI	SI	, 5	BUENO	F	MEDELLIN
2	SI	3	4	SI	SI	5/5/	BUENO	М	MEDELLIN
3	NO	5	3	SI	SI		BUENO	М	IBAGUE
4	NO	5	5	SI	SI	5	BUENO	F	IBAGUE
5	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	, F	IBAGUE
6	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	М	IBAGUE
7	SI	5	5	SI	SI		BUENO	М	BUCARAMANGA
8	NO	5	5	SI	SI	5	BUENO	М	BUCARAMANGA
9	SI	2	2	SI	SI	1	REGULAR	F	BUCARAMANGA
10	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	М	B/BERMEJA
11	SI	3	3	SI	SI	3	REGULAR	М	B/BERMEJA
12	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	М	B/BERMEJA
13	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	М	B/BERMEJA
14	SI	4	4	SI	SI	4	REGULAR	М	B/BERMEJA
15	SI	4	3	SI	SI	4	REGULAR	М	B/BERMEJA
16	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	М	CUCUTA
17	NO	4	4	SI	SI	4	BUENO	М	CUCUTA
18	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	F	CUCUTA
19	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	М	CUCUTA



GRUPO ATENCION AL USUARIO



20	SI	3	3	SI	SI	3	REGULAR	М	CUCUTA
21	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	М	CUCUTA
22	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	F	CUCUTA
23	SI	4	4	SI	SI	3	BUENO	F	CUCUTA
24	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F	CUCUTA
25	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F	CUCUTA
26	SI	4	4	SI	SI	-4	BUENO	F	CUCUTA
27	SI	3	4	SI	SI	4	BUENO	М	B/VENTURA
28	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	М	B/VENTURA
29	SI	5	5	SI	SI	- 5	BUENO	F	B/VENTURA
30	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	М	B/VENTURA
31	SI			SI	/IBIA=	7	BUENO	М	B/VENTURA
32	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	F	B/VENTURA
33	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	М	B/VENTURA
34	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	F	B/VENTURA
35	SI	5	5	SI	SI	4	BUENO	М	B/QUILLA
36	SI	5	5	SI	SI	4	BUENO	F	B/QUILLA
37	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	F	B/QUILLA
38	NO	3	4	SI	SI	2	REGULAR	F	B/QUILLA
39	SI	5	5	SI	SI	4	BUENO	F	B/QUILLA
40	SI	5	5	SI	SI	4	BUENO	М	B/QUILLA
41	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	М	B/QUILLA
42	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	F//	B/QUILLA
43	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	М	B/QUILLA
44	SI	5	///5	SI	SI	4	BUENO	/F	B/QUILLA
45	si	5	5///	SI	SI	5	BUENO	М	B/QUILLA
46	NO	5	5	SI	SI	5	BUENO	F	B/QUILLA
47	SI	1	5	SI	SI	4	REGULAR	F	B/QUILLA
48	SI	1		SI	SI		BUENO	М	VILLAVICENCIO
49	SI	3	3	SI	SI		BUENO	М	VILLAVICENCIO



GRUPO ATENCION AL USUARIO



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

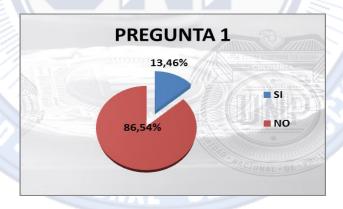
50	SI	5	4	SI	SI	REGULAR	F	VILLAVICENCIO
51	SI	4	5	SI	SI	BUENO	М	VILLAVICENCIO
52	NO	5	5	SI	SI	BUENO	М	VILLAVICENCIO

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 52 personas encuestadas el 13.46% de ellas ya habían elevado una PQRS ante la entidad y el 86.54% no lo había hecho.

PREGUNTA 1								
SI	7	13,46%						
NO	45	86,54%						
TOTAL	52	100,00%						
	SI NO	SI 7 NO 45						





GRUPO ATENCION AL USUARIO



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

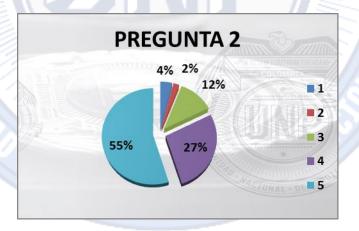
9.2 OPORTUNIDAD

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 82% 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. Y solo una persona de los encuestados no contesto la pregunta.

PER VITAM HOMINUM TUENDAM

PREGUNTA 2				
	4/	2	4%	
¿La respuesta a su Solicitud fue respondida oportunamente?	2	17	2%	
	3	6	12%	
	4	14	27%	
	5	28	55%	
TOTA	ΑL	51	100%	





GRUPO ATENCION AL USUARIO



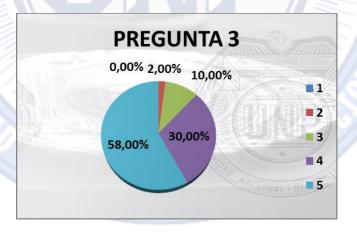
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

9.30RIENTACIÓN

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% 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, el 12% restante se siente insatisfecho con la respuesta recibida, y dos de las personas encuestadas no respondieron esta pregunta.

PREGUNTA 3					
	1	0	0,00%		
¿Se siente satisfecho con la	2	1	2,00%		
respuesta que le brindó el	3	5	10,00%		
funcionario y/o contratista?	4	15	30,00%		
	5	29	58,00%		
TOTAL		50	100,00%		





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 inquitudes.Para la pregunta No. 5, es necesario aclarar que una persona no contesto la pregunta.

COLOMBIA:

PREGUNTA 4					
¿El funcionario y/o					
contratista contaba con la	SI	52	100%		
información necesaria					
para resolver sus inquietudes?	NO	0	0,00%		
1	TOTAL	52	100,00%		











PREGUNTA 5					
¿Las respuestas del asesor siempre fueron	SI	51	100%		
claras y de fácil					
entendimiento para	NO	0	0,00%		
Usted?					
Т	OTAL	51	100,00%		



9.6 PERCEPCIÓN

A la pregunta La calidad de los canales de atencion en la entidad (atencion telefonica y personalizada, buzon de sugerencias y medio virtual es para usted?, podemos determinar que de las 52 personas encuestadas el 88.63% consideran que los canales de atencion de la entidad son buenos y el 11.36% restantes no se encuentra satisfecho con ellos. Es importante resaltar que ocho (8) personas del total encuestado, no respondieron esta pregunta.

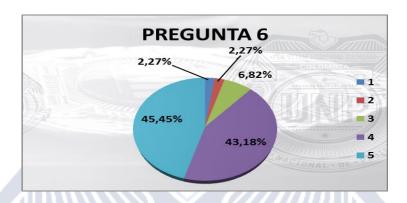
PREGUNTA 6				
La calidad de los canales	1	1	2,27%	
de atención en la entidad	2	11/1/2	2,27%	
(atención telefónica,	3	3	6,82%	
personalizada, buzón y	4	19	43,18%	
medio virtual) es para usted?	5	20	45,45%	
TOTAL		44	100,00%	



GRUPO ATENCION AL USUARIO



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

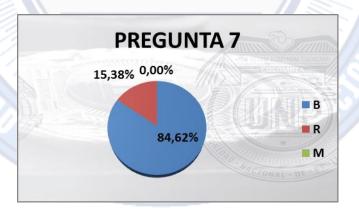


9.6 SATISFACCIÓN

Por último, respecto a la pregunta ¿Cómo califica nuestro servicio?, nos ayuda a determinar que el 84.62% de los encuestados encuentran que nuestro servicio es Bueno, el 15,38% lo califican como Regular y ninguno lo califica como Malo.

VITAM HOMINUM TUENDAM•

PRE	EGUI	NTA 7	
	В	44	84,62%
¿Cómo califica nuestro servicio?	R	8	15,38%
GOLVICIO .	М	0	0,00%
TO	TAL	52	100,00%





GRUPO ATENCION AL USUARIO

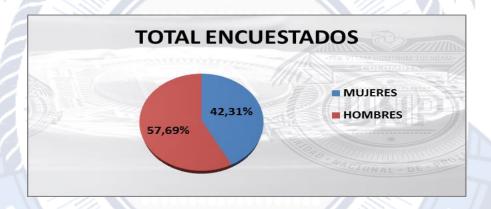


UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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 58 encuestas realizadas en los diferentes GURP, se tiene que 31 son hombres que corresponde a un 53.45% y 27 son mujeres y corresponde al 46.55% del total de los encuestados durante el mes de Agosto.

TOTAL ENCUESTADOS				
MUJERES MUJERES	22	42,31%		
HOMBRES	30	57,69%		
TOTAL	52	100,00%		



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

De las 52 personas encuestadas en el mes de Agosto del presente año, 22 son mujeres, correspondiendo al 57,69% del total de la población muestra, quienes consideraron nuestro servicio como bueno con un 81.82%.



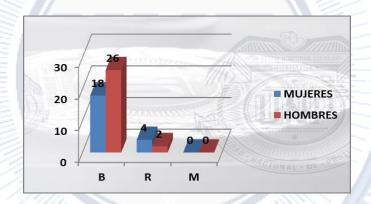
GRUPO ATENCION AL USUARIO



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES ENCUESTADAS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO				
¿Cómo califica	В	18	81,82%	
nuestro servicio?	R	4	18,18%	
Trucstro scrvicio:	М	0	0,00%	
TOTAL		22	100,00%	

PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES				
ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO				
PRESTADO				
¿Cómo califica nuestro servicio?	В	26	86,67%	
	R	4	13,33%	
	М	0	0,00%	
тот	AL	30	100,00%	



10 CONCLUSIONES

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



GRUPO ATENCION AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



- 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 86,54% de los encuestados ya había impetrado con anterioridad algun 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.

≡COLOMBTA:

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 práctiquen las encuestas y envíen oportunamente el consolidado mensual, para así reflejar la gestión realizada a las PQRS rececpcionadas en cada una de sus sedes en los informes estadisticos elaborados.

Elaboró: Aura Teresa Sierra Arguello - Oficial de Protección

Revisó y Aprobó: Maria Jimena Yañez Gelvez