



**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO
MES DICIEMBRE 2015**

GRUPO ATENCION AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN – UNP

**INFORME Y ANALISIS SOBRE ENCUESTAS DE SATISFACCION
GRUPO ATENCION AL USUARIO
MES DICIEMBRE 2015**

	INFORME CONSOLIDADO ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO MES DICIEMBRE 2015	
	GRUPO ATENCION 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 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 entregada o manifestada al usuario.
ORIENTACION:	Consiste en informar y guiar a un usuario de, una manera efectiva y adecuada sobre la necesidad planteada.
SATISFACCIÓN:	Indicador promedio, qué siente o percibe el usuario sobre el servicio prestado.

	INFORME CONSOLIDADO ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO MES DICIEMBRE 2015	
	GRUPO ATENCION AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

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?
- ¿Cómo califica nuestro Servicio?

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 2015.

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 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 PQRS referentes al Programa de Protección que lidera la UNP y analizar su satisfacción frente al servicio prestado por esta Entidad.



**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO
MES DICIEMBRE 2015**



GRUPO ATENCION AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

**TABULACION DE ENCUESTAS
PERIODO 1° AL 31 DE DICIEMBRE 2015**

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



**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO
MES DICIEMBRE 2015**



GRUPO ATENCION AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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



**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO
MES DICIEMBRE 2015**



GRUPO ATENCION AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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



**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO
MES DICIEMBRE 2015**



GRUPO ATENCION AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

100	SI	4	4	SI	SI	B	M
101	SI	5	5	SI	SI	B	F
102	SI	5	5	SI	SI	B	M
103	SI	5	5	SI	SI	B	M
104	SI	5	5	SI	SI	B	M
105	SI	5	5	SI	SI	B	M
106	SI	5	5	SI	SI	B	M
107	SI	5	5	SI	SI	B	F
108	SI	4	5	SI	SI	B	F
109	SI	4	5	SI	SI	B	M
110	SI	4	5	SI	SI	B	M
111	SI	5	4	SI	SI	B	F
112	SI	5	4	SI	SI	B	M
113	SI	4	1	SI	SI	B	F
114	SI	5	5	SI	SI	B	M
115	SI	5	5	SI	SI	B	F
116	SI	5	5	SI	SI	B	M
117	SI	5	5	SI	SI	B	F
118	SI	4	5	SI	SI	B	M
119	SI	5	5	SI	SI	B	F
120	SI	5	5	SI	SI	B	M
121	SI	4	5	SI	SI	B	M
122	SI	5	5	SI	SI	B	M
123	SI	5	5	SI	SI	B	M
124	SI	4	5	NO	SI	B	F
125	SI	5	5	SI	SI	B	M
126	SI	2	5	SI	SI	B	M
127	SI	5	5	SI	SI	B	M
128	NO	4	4	SI	SI	B	M
129	SI	5	5	SI	SI	B	F
130	SI	5	5	SI	SI	B	F
131	SI	5	5	SI	SI	B	F
132	SI	5	5	SI	SI	B	M
133	SI	5	5	SI	SI	B	M



**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO
MES DICIEMBRE 2015**



GRUPO ATENCION AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

134	SI	4	4	SI	SI	B	M
135	SI	5	5	SI	SI	B	M
136	SI	4	4	SI	SI	B	M
137	SI	5	5	SI	SI	B	M
138	SI	5	5	SI	SI	B	F
139	NO	4	4	SI	SI	B	M
140	NO	5	5	SI	SI	B	M
141	NO	5	5	SI	SI	B	M
142	NO	4	4	SI	SI	B	M
143	NO	5	5	SI	SI	B	F
144	NO	4	4	SI	SI	B	F
145	NO	5	5	SI	SI	B	M
146	NO	5	5	SI	SI	B	F
147	NO	4	4	SI	SI	B	M
148	NO	5	5	SI	SI	B	M
149	NO	5	5	SI	SI	B	F
150	NO	5	5	SI	SI	B	F
151	NO	5	5	SI	SI	B	M
152	NO	4	4	SI	SI	B	M
153	SI	5	5	SI	SI	B	M
154	SI	5	5	SI	SI	B	M
155	SI	5	5	SI	SI	R	M
156	SI	5	5	SI	SI	B	M
157	SI	5	5	SI	SI	B	M
158	SI	5	5	SI	SI	B	M
159	SI	5	5	SI	SI	B	F
160	SI	5	5	SI	SI	B	M
161	SI	5	5	SI	SI	B	F
162	SI	5	5	SI	SI	B	F
163	SI	5	5	SI	SI	B	F
164	SI	5	5	SI	SI	B	M
165	SI	5	5	SI	SI	B	M
166	SI	5	5	SI	SI	B	F
167	SI	5	5	SI	SI	B	M



**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO
MES DICIEMBRE 2015**



GRUPO ATENCION AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

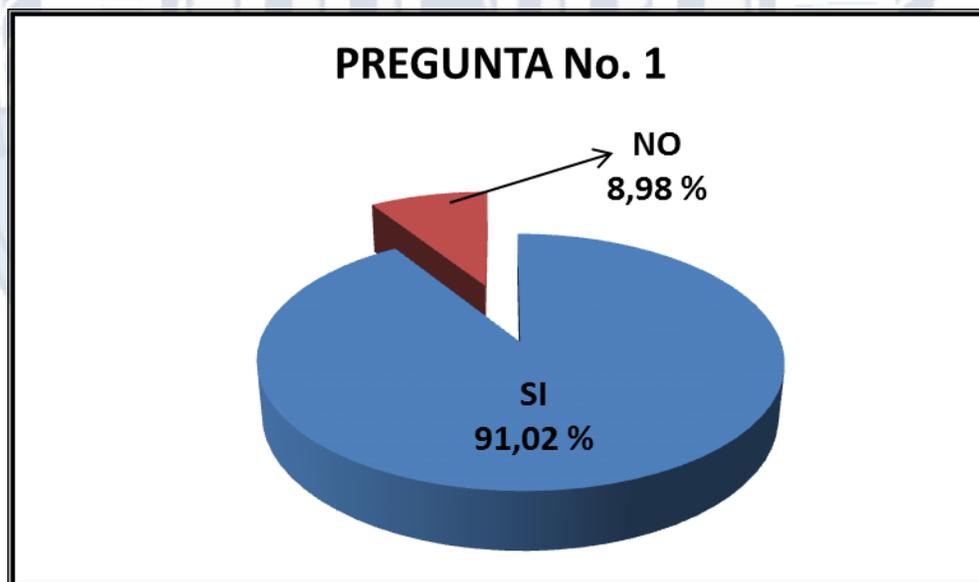
4. RESULTADO ENCUESTA.

4.1 PARTICIPACIÓN

Frente a la primera pregunta “¿ Ha hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?, la cual esta relacionada con la variable de Participación, se pudo establecer que de las 167 personas encuestadas 152 de ellas ya habían elevado una PQRS ante la entidad, lo cual corresponde al 91.02% de la población muestra.

Así las cosas solo el 8.98% elevó por primera vez una PQRS ante la entidad.

PREGUNTA 1			
¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?	SI	152	91,02%
	NO	15	8,98%
TOTAL		167	100,00%





**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO
MES DICIEMBRE 2015**



GRUPO ATENCION AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

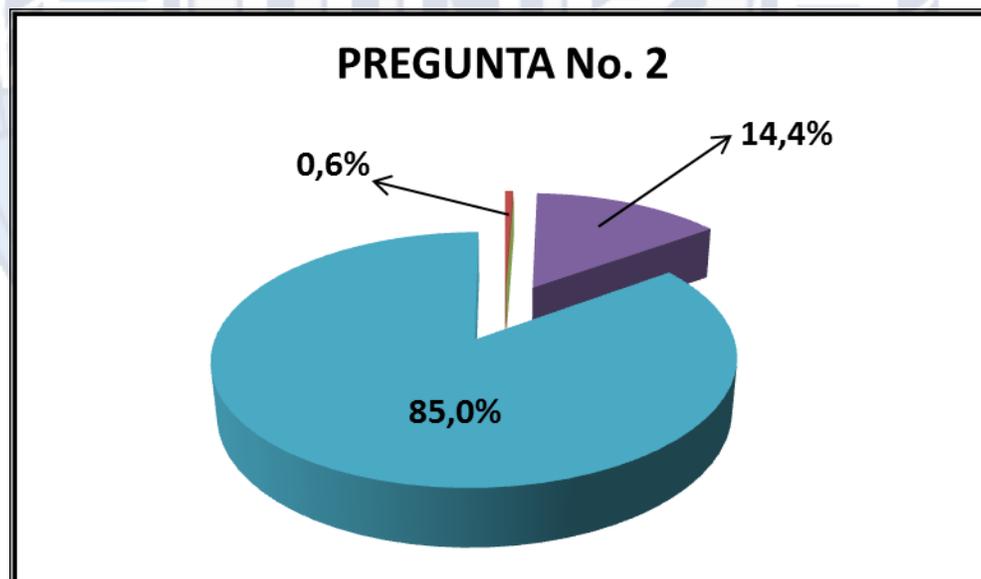
4.2 OPORTUNIDAD

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 99,4% de los encuestados han considerado que fue oportuna la respuesta a la PQRS elevada ante la entidad, lo que corresponde a la escala 5 y 4 antes referida.

Se vislumbra que tan solo el 0,6% de los encuestados no considera que fue oportuna la respuesta emitida por nuestros asesores, correspondiendo este valor a la escala 3, 2 y 1.

PREGUNTA 2			
¿La respuesta a su Solicitud fue respondida oportunamente?	1	0	0,0%
	2	1	0,6%
	3	0	0,0%
	4	24	14,4%
	5	142	85,0%
TOTAL		167	100,00%





**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO
MES DICIEMBRE 2015**



GRUPO ATENCION AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

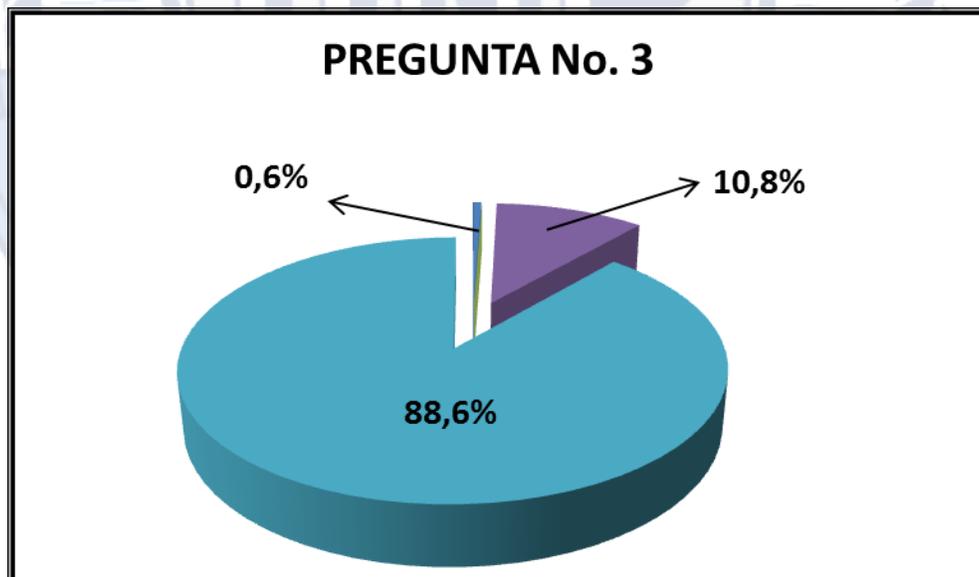
4.3 ORIENTACION

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 99,4% 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 0,6% de los encuestados no se considera satisfecho con la respuesta.

PREGUNTA 3			
¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?	1	1	0,6%
	2	0	0,0%
	3	0	0,0%
	4	18	10,8%
	5	148	88,6%
TOTAL		167	100,00%





**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO
MES DICIEMBRE 2015**



GRUPO ATENCION AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

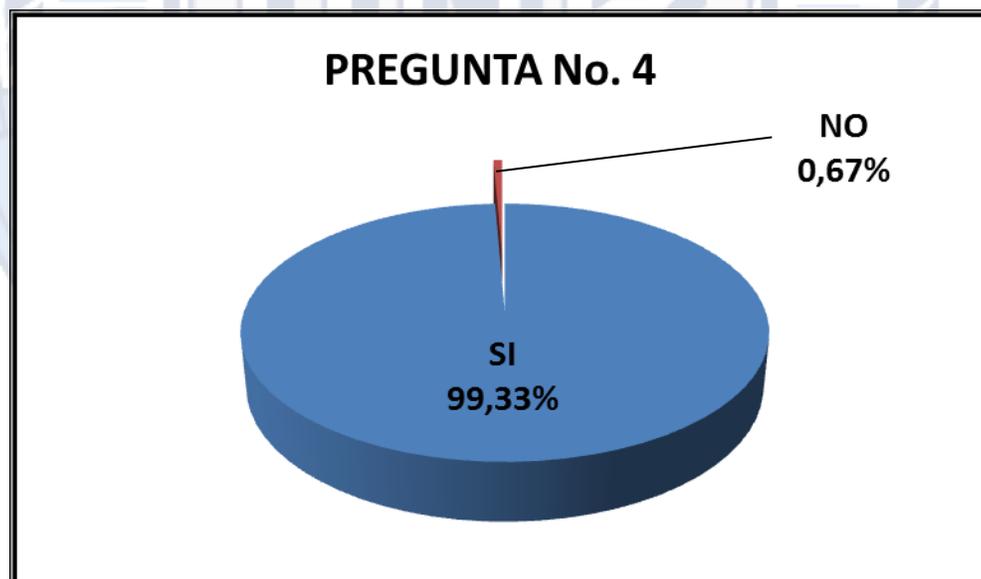
4.4 DOMINIO

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 99,33% de los encuestados han considerado que el asesor contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes y argumentó que las respuestas dadas por los asesores fueron claras y de fácil entendimiento.

Por el contrario, solo el 0,67% de los encuestados manifestó que el asesor no contaba con la información necesaria para resolver su caso.

PREGUNTA 4			
¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?	SI	166	99,33%
	NO	1	0,67%
TOTAL		167	100,00%





**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO
MES DICIEMBRE 2015**



GRUPO ATENCION AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

PREGUNTA 5

¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?	SI	167	100%
	NO	0	0,00%
TOTAL		167	100%

PREGUNTA No. 5





**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO
MES DICIEMBRE 2015**



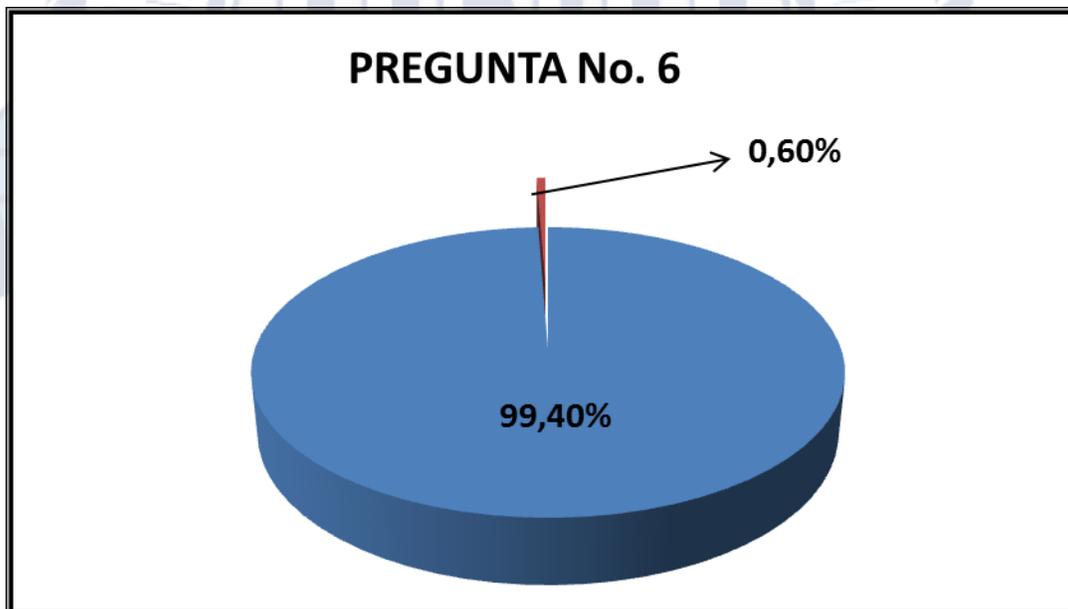
GRUPO ATENCION AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

4.6 SATISFACCION

Por último la sexta pregunta **¿Cómo califica nuestro servicio?**, nos ayuda a determinar que el 99,40% de los encuestados encuentran que nuestro servicio es Bueno, el y tan solo 0,60% califica nuestro servicio como regular

PREGUNTA 6			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	166	99,40%
	R	1	0,60%
	M	0	0,0%
TOTAL		167	100,00%





**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO
MES DICIEMBRE 2015**



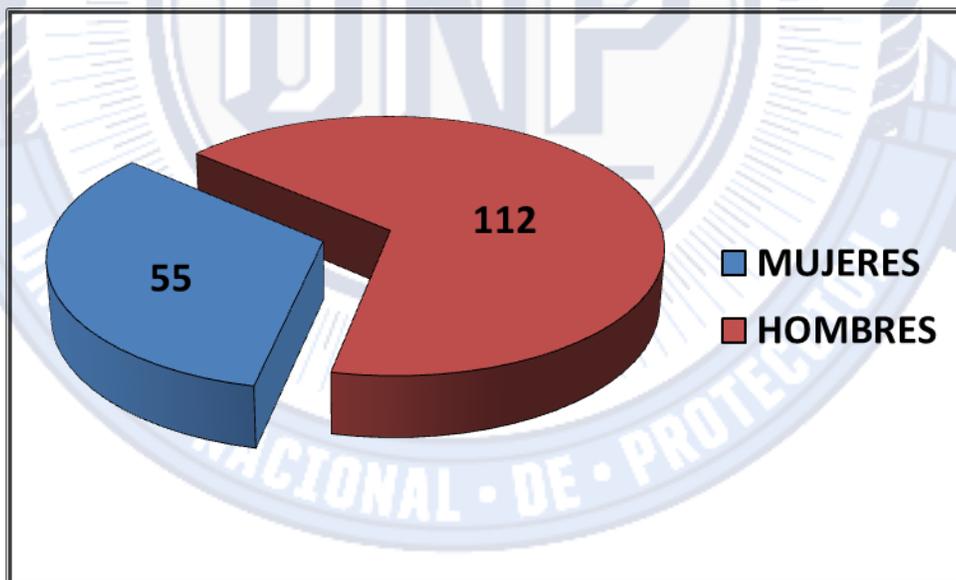
GRUPO ATENCION AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

4.6.1 CANTIDAD DE HOMBRES Y MUJERES QUE CALIFICARON NUESTRO SERVICIO

En lo concerniente a “¿Cantidad de hombres y mujeres que calificaron nuestro servicio? De las 167 encuestas realizadas, se tiene que 112 son hombres que corresponde a un 67,07% y 55 son mujeres, correspondiendo al 32,93% del total de los encuestados durante el mes de diciembre.

TOTAL ENCUESTADOS			
¿Cantidad de hombres y mujeres que calificaron nuestro servicio?	HOMBRES	112	67,07%
	MUJERES	55	32,93%
TOTAL		167	100%





**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO
MES DICIEMBRE 2015**



GRUPO ATENCION AL USUARIO

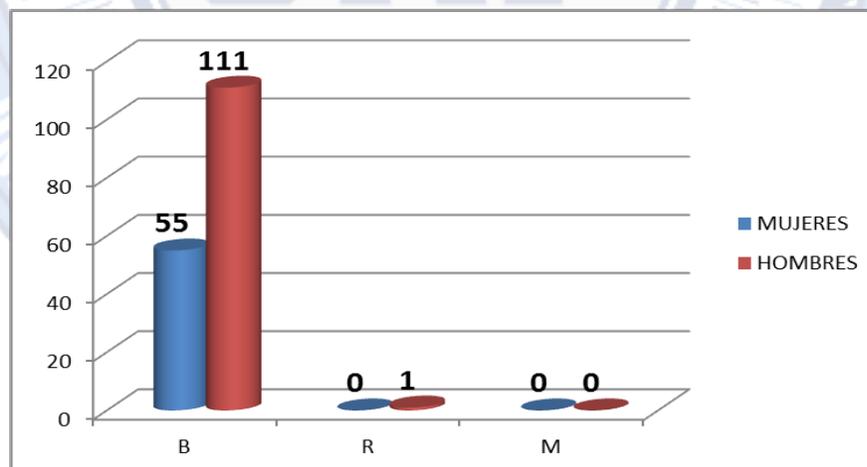
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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

De las 167 personas encuestadas en el mes de diciembre del presente año, 55 son mujeres, correspondiendo al 32,93% del total de la población muestra, quienes consideraron nuestro servicio como bueno con un 100,00%.

PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES ENCUESTADAS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	55	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
TOTAL		55	100%

PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES ENCUESTADAS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	111	99,1%
	R	1	0,9%
	M	0	0,0%
TOTAL		112	100,00%



	INFORME CONSOLIDADO ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO MES DICIEMBRE 2015	
	GRUPO ATENCION AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

5. CONCLUSIONES

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

- Los solicitantes y beneficiarios del Programa conocen los canales para elevar PQRS ante la Unidad como quiera que el 91,02% 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 32,93% de los encuestados son mujeres y que el 100% de las mismas, calificaron nuestro servicio como bueno.**

6. ACTIVIDADES DE MEJORA

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

	INFORME CONSOLIDADO ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO MES DICIEMBRE 2015	
	GRUPO ATENCION AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

7. GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO - REGIONALES

Como es de suma importante para el G.A.U. y para la Entidad saber la percepción que tiene el usuario o beneficiario frente a la gestión ejecutada con sus PQRS, en cada una de las regionales de la UNP; durante el mes de diciembre se consolido la encuesta de satisfacción a cada una de las personas atendidas, realizando un total de 14 encuestas

Para mayor ilustración presentamos la tabulación y análisis elaborado con las encuestas recibidas de algunas Regionales, 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 REGIONALES PERIODO 1° AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015

Encuesta No.	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Sexo	SEDE
1	SI	5	5	SI	SI	B	M	CUCUTA
2	SI	5	5	SI	SI	B	M	CUCUTA
3	SI	5	5	SI	SI	B	F	B/MANGA
4	SI	5	5	SI	SI	B	F	B/MANGA
5	SI	5	4	SI	SI	B	M	B/BMEJA
6	SI	4	5	NO	SI	B	F	B/BMEJA
7	SI	3	4	SI	SI	B	M	B/BMEJA
8	SI	4	4	SI	SI	B	M	B/BMEJA
9	SI	5	5	SI	SI	B	M	B/BMEJA
10	SI	4	4	SI	SI	B	F	B/BMEJA
11	SI	5	5	NO	SI	B	M	MEDELLIN
12	SI	1	1	NO	SI	R	M	MEDELLIN
13	SI	5	5	SI	SI	B	F	MEDELLIN
14	SI	5	5	SI	SI	B	F	IBAGUE



**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO
MES DICIEMBRE 2015**

GRUPO ATENCION AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



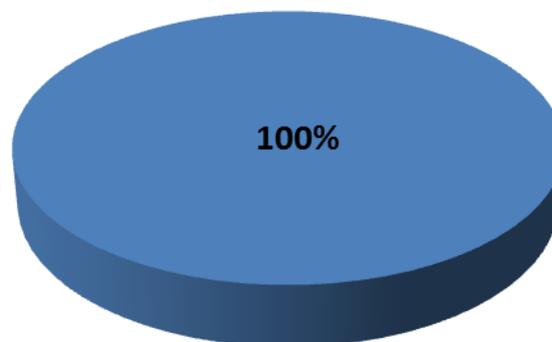
8. ANALISIS ENCUESTA EFECTUADA EN REGIONALES

8.1 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 14 personas encuestadas el 100% de ellas ya habían elevado una PQRS ante la entidad..

PREGUNTA 1			
¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?	SI	14	100%
	NO	0	0,0%
TOTAL		14	100,00%

PREGUNTA No. 1





**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO
MES DICIEMBRE 2015**



GRUPO ATENCION AL USUARIO

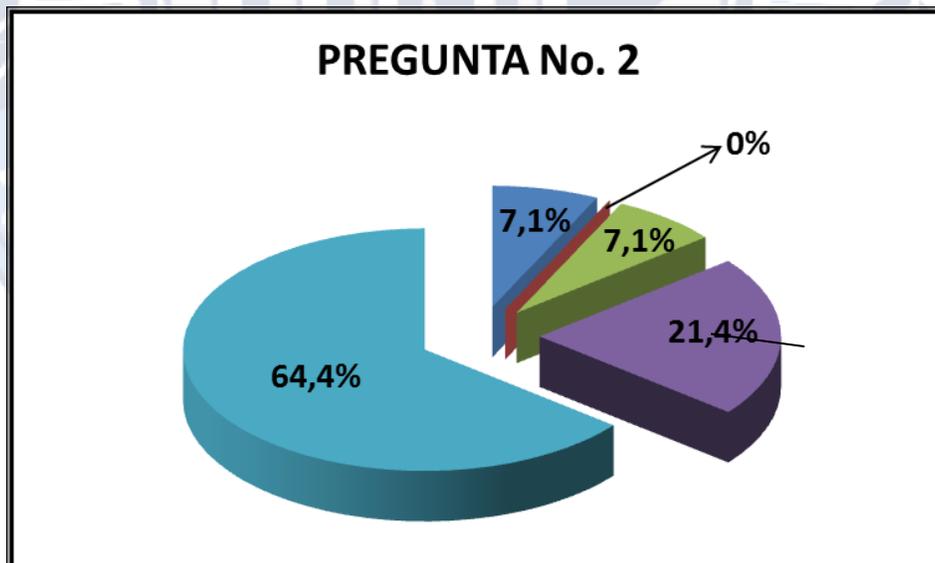
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

8.2 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 85,8% de los encuestados han considerado que fue oportuna la respuesta a la PQRS elevada ante la entidad, lo que corresponde a la escala 5 y 4 antes referida.

PREGUNTA 2			
¿La respuesta a su Solicitud fue respondida oportunamente?	1	1	7,1%
	2	0	0%
	3	1	7,1%
	4	3	21,4%
	5	9	64,4%
TOTAL	14	100%	





**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO
MES DICIEMBRE 2015**



GRUPO ATENCION AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

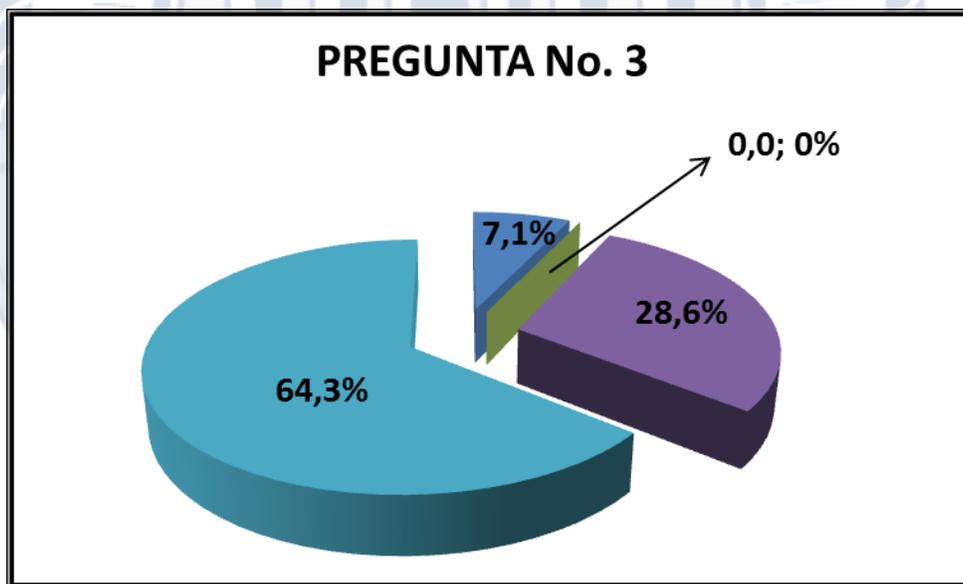
8.3 ORIENTACION

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 92,9% 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

De tal manera, se observa que solo el 7,1% de los encuestados no se considera satisfecho con la respuesta.

PREGUNTA 3			
¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?	1	1	7,1%
	2	0	0,0%
	3	0	0,0%
	4	4	28,6%
	5	9	64,3%
TOTAL	14	100%	





**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO
MES DICIEMBRE 2015**



GRUPO ATENCION AL USUARIO

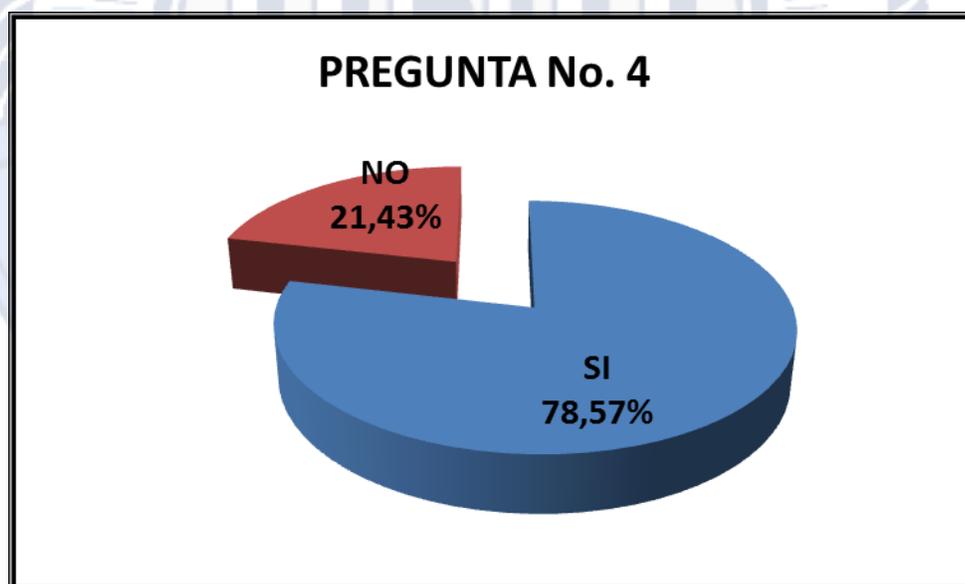
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

8.4 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 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 78,57% de los encuestados han considerado que el asesor contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes y el 100% argumentó que las respuestas dadas por los asesores fueron claras y de facil entendimiento.

PREGUNTA 4			
¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?	SI	11	78,57%
	NO	03	21,43%
TOTAL		14	100%





**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO
MES DICIEMBRE 2015**



GRUPO ATENCION AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

PREGUNTA 5

¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?	SI	14	100%
	NO	0	0%
TOTAL		14	100%

PREGUNTA No. 5



8.5 SATISFACCION

Por último la sexta pregunta **¿Cómo califica nuestro servicio?**, nos ayuda a determinar que el 92,86% de los encuestados encuentran que nuestro servicio es Bueno.

PREGUNTA 6

¿Cómo clasifica nuestro servicio?	B	13	92,86%
	R	1	7,14%
	M	0	0,0%
TOTAL		14	100%



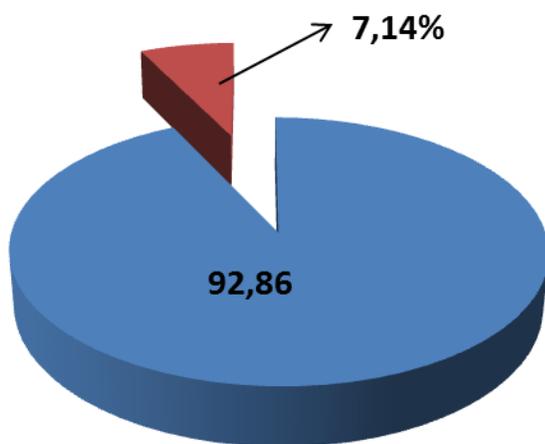
**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO
MES DICIEMBRE 2015**

GRUPO ATENCION AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



PREGUNTA No. 6



8.6. CANTIDAD DE HOMBRES Y MUJERES QUE CALIFICARON NUESTRO SERVICIO

En lo concerniente a “¿Cantidad de hombres y mujeres que calificaron nuestro servicio? De las 14 encuestas realizadas en las diferentes regionales, se tiene que 8 son hombres que corresponde a un 57,14% y 6 son mujeres y corresponde a 42,86% del total de los encuestados durante el mes de diciembre.

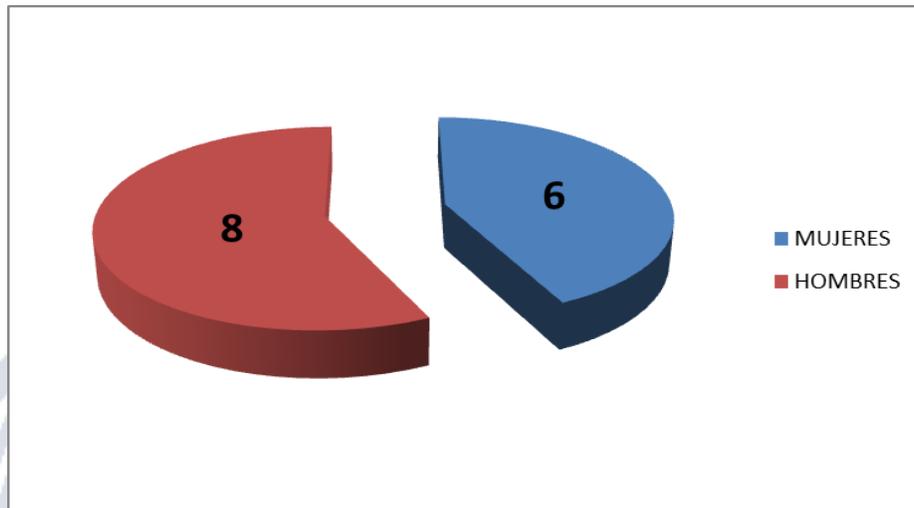
PERCEPCIÓN DEL SERVICIO			
¿Cantidad de hombres y mujeres que calificaron nuestro servicio?	HOMBRES	8	57,14%
	MUJERES	6	42,86%
TOTAL		14	100%



**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO
MES DICIEMBRE 2015**

GRUPO ATENCION AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

De las 14 personas encuestadas en las regionales en el mes de diciembre del presente año, 6 son mujeres, correspondiendo al 42,86% del total de la población muestra, quienes consideraron nuestro servicio como bueno.

PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES ENCUESTADAS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	6	100,00%
	R	0	0,0
	M	0	0,0
TOTAL		6	100,00%

PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES ENCUESTADAS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	7	87,5%
	R	1	0%
	M	0	12,5%
TOTAL		8	100,00%

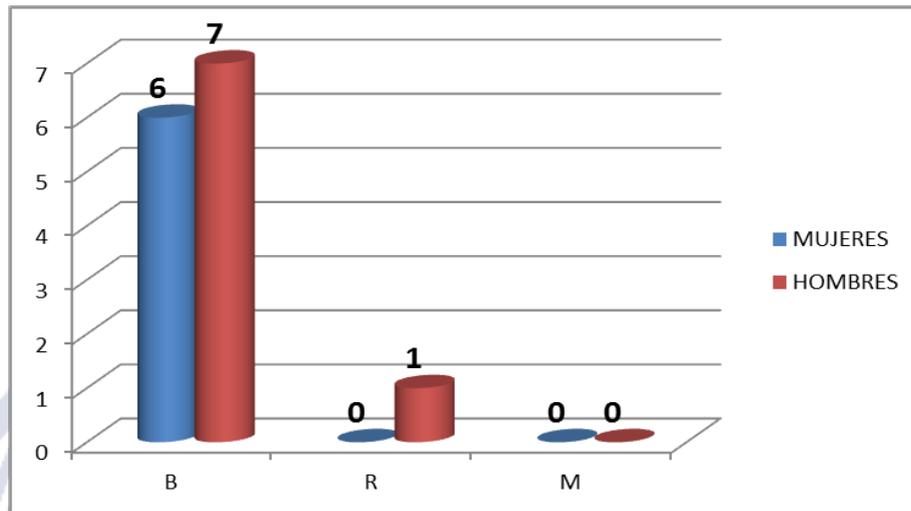


INFORME CONSOLIDADO ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO MES DICIEMBRE 2015



GRUPO ATENCION AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



9. CONCLUSIONES

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

- La muestra analizada es baja, toda vez que la articulación con las Regionales para la Atención al Usuario inicio a finales del mes de septiembre del presente año.

10. ACTIVIDADES DE MEJORA

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

Elaboró: Aura Teresa Sierra Arguello – Oficial de Protección
Revisó: Nazly Esmeralda Salinas Camargo – Oficial de Protección - Coordinadora GAU
Aprobó: María Jimena Yañez Gelvez - Jefe Oficina Asesora Jurídica