



**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN – UNP**

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

**BOGOTÁ D.C**



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



**GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

**TABLA DE CONTENIDO**

<b>1. PRESENTACION.....</b>	<b>4</b>
<b>2. OBJETIVO DE LA ENCUESTA .....</b>	<b>4</b>
<b>3. FICHA TÉCNICA .....</b>	<b>4</b>
<b>3.1 DEFINICIÓN DE LA VARIABLES A EVALUAR .....</b>	<b>5</b>
<b>3.2 PREGUNTAS ENCUESTA .....</b>	<b>5</b>
<b>3.3 MUESTRA.....</b>	<b>6</b>
<b>4. RESULTADO ENCUESTA .....</b>	<b>10</b>
<b>4.1 PARTICIPACIÓN .....</b>	<b>10</b>
<b>4.2 OPORTUNIDAD .....</b>	<b>11</b>
<b>4.3 ORIENTACION .....</b>	<b>12</b>
<b>4.4 DOMINIO .....</b>	<b>13</b>
<b>4.5 PERCEPCION .....</b>	<b>14</b>
<b>4.6 SATISFACCION .....</b>	<b>15</b>
<b>5. CANTIDAD DE HOMBRES Y MUJERES QUE CALIFICARON NUESTRO SERVICIO .....</b>	<b>18</b>
<b>5.1 PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES Y HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO EN EL GRUPO DE ATENCION AL USUARIO.....</b>	<b>16</b>
<b>6. CONCLUSIONES .....</b>	<b>17</b>
<b>7. ACTIVIDADES DE MEJORA .....</b>	<b>18</b>
<b>8. ATENCION AL USUARIO EN GRUPOS REGIONALES DE PROTECCION .....</b>	<b>18</b>
<b>9. ANÁLISIS ENCUESTA EFECTUADA EN LOS GRUPOS REGIONALES DE PROTECCIÓN.....</b>	<b>20</b>
<b>9.1 PARTICIPACION .....</b>	<b>20</b>
<b>9.2 OPORTUNIDAD .....</b>	<b>21</b>
<b>9.3 ORIENTACION .....</b>	<b>22</b>
<b>9.4 DOMINIO .....</b>	<b>23</b>
<b>9.5 PERCEPCION .....</b>	<b>24</b>



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



**GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

**9.6 SATISFACCION .....25**  
**9.7 CANTIDAD DE HOMBRES Y MUJERES QUE CALIFICARON NUESTRO SERVICIO.....25**  
**9.8 PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES Y HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO  
PRESTADO EN LAS REGIONALES..... 26**  
**10. CONCLUSIONES .....27**  
**11. ACTIVIDADES DE MEJORA ..... 28**





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



**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 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



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



**GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

<b>DOMINIO:</b>	Hace referencia a la seguridad y veracidad de la información otorgada o manifestada al usuario.
<b>ORIENTACION:</b>	Consiste en informar y guiar a un usuario de una manera efectiva y adecuada sobre la necesidad planteada.
<b>PERCEPCIÓN:</b>	Determinar cuál es la apreciación de los usuarios frente a la calidad de los canales de atención en la entidad
<b>SATISFACCIÓN:</b>	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?



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



**GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

- ¿ 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?

### **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 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  
2016**



**GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

**TABULACION DE ENCUESTAS  
PERIODO 1° DICIEMBRE 2016**

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



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



**GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

26	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
27	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
28	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
29	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
30	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
31	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
32	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
33	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
34	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
35	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
36	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
37	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
38	SI	5	5	SI	SI	1	REGULAR	F
39	NO	5	5	SI	SI	4	BUENO	M
40	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
41	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
42	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
43	SI	4	4	SI	SI	5	BUENO	F
44	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
45	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
46	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
47	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
48	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	F
49	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
50	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
51	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
52	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
53	SI	4	4	SI	SI	5	BUENO	M
54	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
55	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
56	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	F
57	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M





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



**GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

58	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
59	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
60	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
61	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	F
62	SI	4	4	SI	SI	5	BUENO	M
63	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
64	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
65	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	F
66	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
67	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
68	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
69	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M



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



**GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

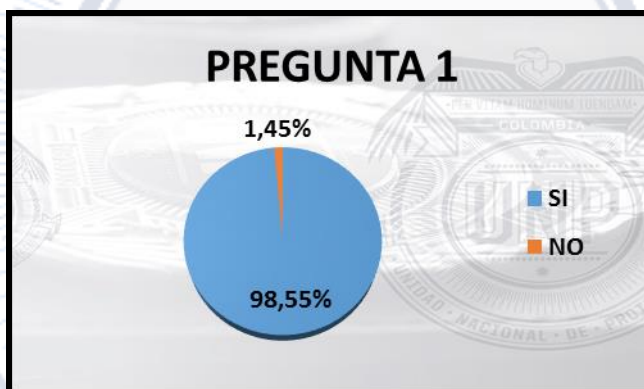
**4. RESULTADO ENCUESTA.**

**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 69 personas encuestadas 68 de ellas ya habían elevado una PQRS ante la entidad, lo cual corresponde al 98.55% de la población muestra.

Así las cosas solo el 1.45% elevó por primera vez una PQRS ante la entidad.

<b>PREGUNTA 1</b>			
¿He hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?	SI	68	98,55%
	NO	1	1,45%
<b>TOTAL</b>		69	100,00%





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



**GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO**

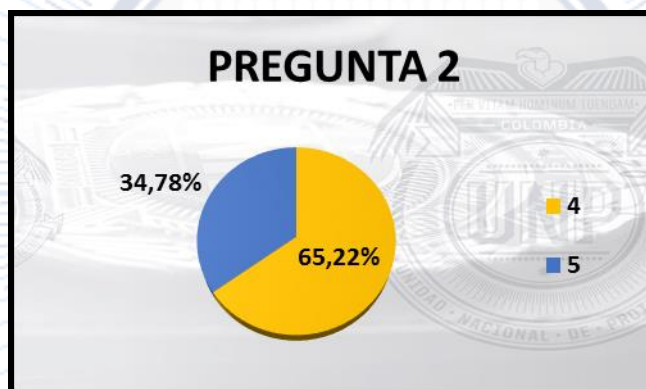
**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

#### 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 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 100% 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	0,00%
	2	0,00%
	3	0,00%
	4	65,22%
	5	34,78%
<b>TOTAL</b>	<b>69</b>	<b>100,00%</b>





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



**GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

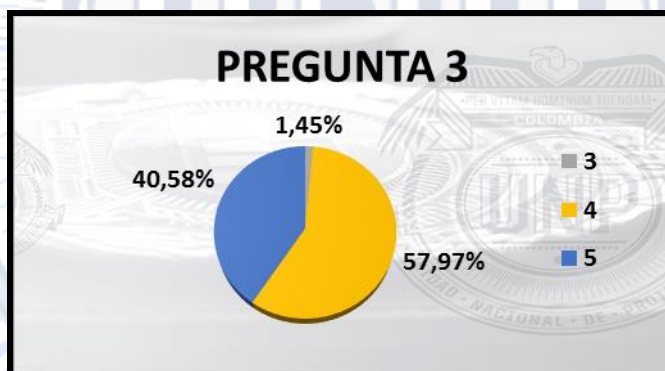
### 4.3 ORIENTACION

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 98.55% 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 1.45% 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	0	0,00%
	2	0	0,00%
	3	1	1,45%
	4	40	57,97%
	5	28	40,58%
<b>TOTAL</b>	<b>69</b>	<b>100,00%</b>	





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



**GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO**

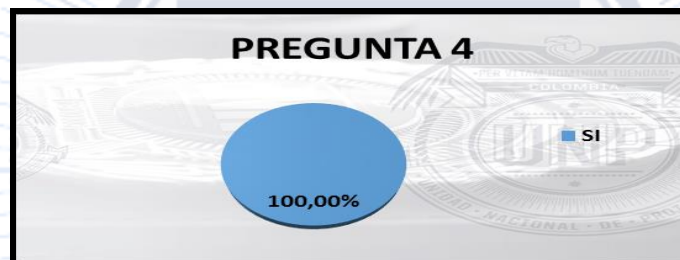
**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

#### 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 PQRS impetradas, al respecto se pudo establecer que:

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

PREGUNTA 4			
¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?	SI	69	100,00%
	NO	0	0,00%
TOTAL		69	100,00%



PREGUNTA 5			
¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?	SI	69	100,00%
	NO	0	0,00%
TOTAL		69	100,00%

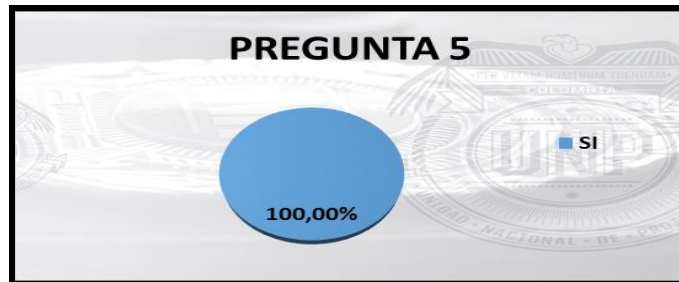


**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO  
MES DICIEMBRE  
2016**



**GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO**

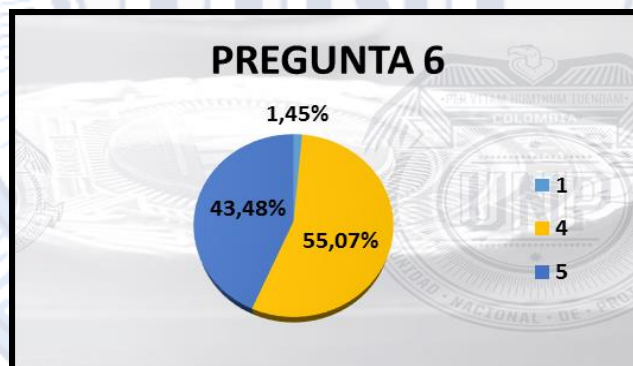
**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**



**4.5 PERCEPCION**

A la pregunta **La calidad de los canales de atencion en la entidad (atencion telefonica y personalizada, buzón de sugerencias y medio virtual es para usted?**, podemos determinar que de las 69 personas encuestadas el 98.55% consideran que los canales de atención de la entidad son buenos y el 1.45% restantes no se encuentra satisfecho con ellos.

<b>PREGUNTA 6</b>			
¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para usted?	1	1	1,45%
	2	0	0,00%
	3	0	0,00%
	4	38	55,07%
	5	30	43,48%
<b>TOTAL</b>		69	100,00%





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



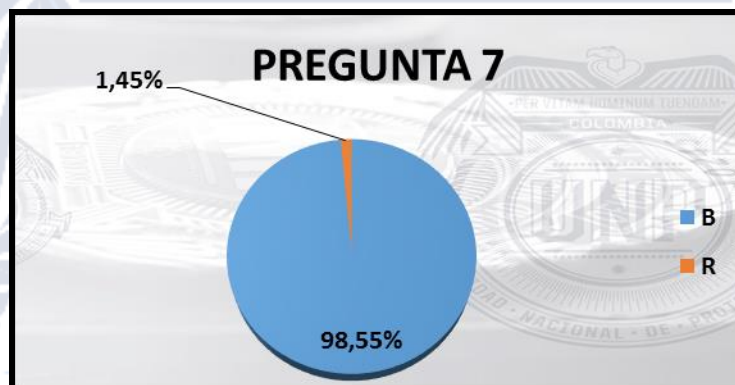
**GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

#### 4.6 SATISFACCION

Por último respecto a la pregunta **¿Cómo califica nuestro servicio?**, nos ayuda a determinar que el 98.55% de los encuestados encuentran que nuestro servicio es Bueno y el 1.45% lo califica como Regular

PREGUNTA 7			
¿Cómo clasifica nuestro servicio?	B	68	98,55%
	R	1	1,45%
	M	0	0,00%
TOTAL		69	100,00%



#### 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 69 encuestas realizadas, se tiene que 43 son hombres que corresponde a un 62.32% y 26 son mujeres, correspondiendo al 37.68% del total de los encuestados durante el mes de diciembre.

TOTAL, ENCUESTADOS		
MUJERES	26	37,68%
HOMBRES	43	62,32%
	69	100,00%

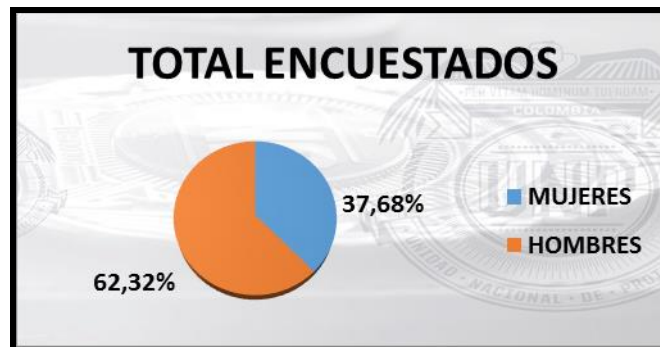


**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO  
MES DICIEMBRE  
2016**



**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 69 personas encuestadas en el mes de diciembre del presente año, 25 son mujeres, correspondiendo al 37.68% del total de la población muestra, quienes consideraron nuestro servicio como bueno en un 96.15%.

<b>PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES ENCUESTADAS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO</b>			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	25	96,15%
	R	1	3,85%
	M	0	0,00%
<b>TOTAL</b>		26	100,00%
<b>PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO</b>			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	43	100,00%
	R	0	0,00%
	M	0	0,00%
<b>TOTAL</b>		43	100,00%



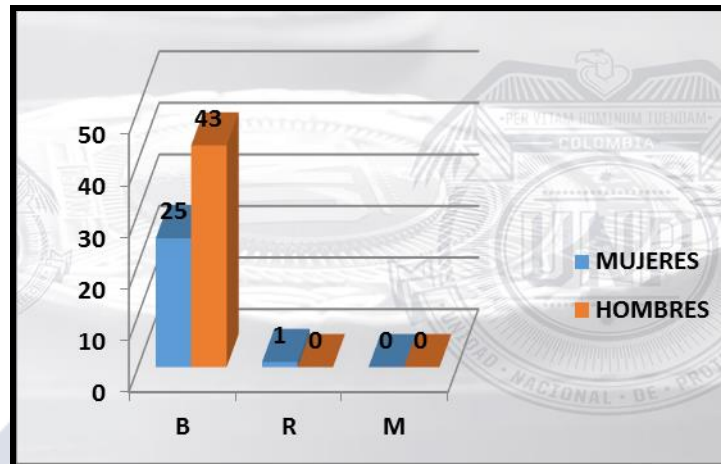


**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO  
MES DICIEMBRE  
2016**



**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 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 98.55% de los encuestados ya había impetrado con anterioridad algún tipo de solicitud.
- Se vislumbra que el servicio prestado por los Asesores del Grupo de Atención al Usuario ha sido oportuno, claro y eficiente.
- Se percibe que el 37.68% de los encuestados son mujeres y que el 96.15% de las mismas, calificaron nuestro servicio como bueno.
- Se implementó un nuevo indicador de percepción el cual nos permite determinar que de las 69 personas encuestadas el 98.55% consideran que los canales de atención de la entidad son buenos y el 1.45% restantes no se encuentran satisfechos con ellos.



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



**GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

### **7. ACTIVIDADES DE MEJORA**

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

### **8. ATENCIÓN AL USUARIO EN GRUPOS REGIONALES DE PROTECCIÓN**

Como es de suma importancia para el G.A.U. y para la Entidad saber la percepción que tiene el usuario o beneficiario frente a la gestión ejecutada con sus PQRS, en cada uno de los Grupos Regionales de Protección de la UNP; durante el mes de diciembre se consolidó la encuesta de satisfacción a cada una de las personas atendidas, realizando un total de 16 encuestas.

Para mayor ilustración presentamos la tabulación y análisis elaborado con las encuestas recibidas de algunas GURP, se evidencia una notable mejoría en el servicio prestado, pero falta aún que algunas Sedes implementen las encuestas de satisfacción a la ciudadanía.



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



**GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

**TABULACION DE ENCUESTAS EFECTUADAS POR GURP  
DICIEMBRE DE 2016**

TABULACION DE ENCUESTAS GURP DICIEMBRE 2016									
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	BUENO	M	BUENAVENTURA
2	SI	5	5	SI	SI	4	BUENO	M	BUENAVENTURA
3	SI	5	5	SI	SI	4	BUENO	M	BUENAVENTURA
4	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	F	BUENAVENTURA
5	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	F	BUENAVENTURA
6	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M	BARRANQUILLA
7	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M	BARRANQUILLA
8	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M	BARRANQUILLA
9	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M	BARRANQUILLA
10	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M	BARRANQUILLA
11	SI	5	4	SI	SI	4	BUENO	M	BARRANQUILLA
12	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	F	BARRANQUILLA
13	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M	BARRANQUILLA
14	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M	IBAGUE
15	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M	IBAGUE
16	NO	5	5	SI	SI	5	BUENO	M	IBAGUE



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



**GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO**

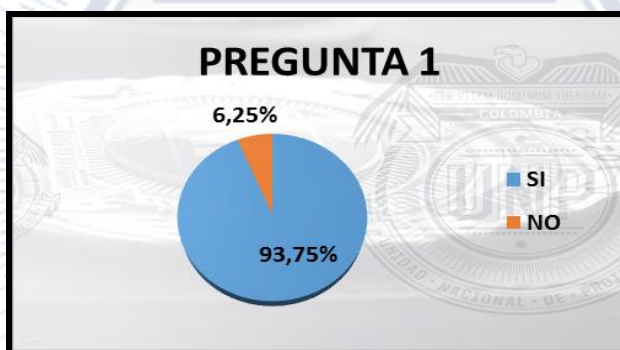
**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

**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 16 personas encuestadas el 93.75% de ellas ya habían elevado una PQRS ante la entidad y el 6.25% no lo había hecho.

<b>PREGUNTA 1</b>			
¿He hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?	SI	15	93,75%
	NO	1	6,25%
<b>TOTAL</b>		16	100,00%





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



**GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO**

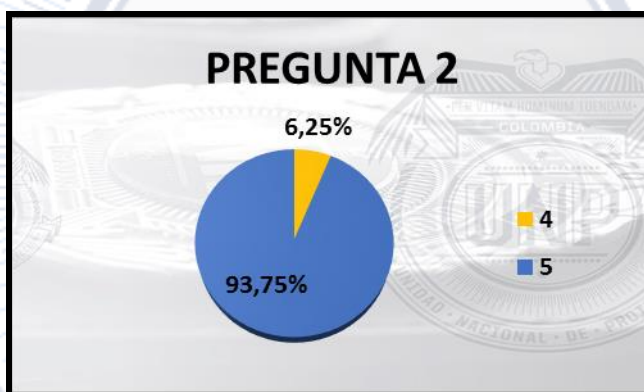
**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

**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 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 100% 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	0,00%
	2	0,00%
	3	0,00%
	4	6,25%
	5	93,75%
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100,00%</b>





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



**GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO**

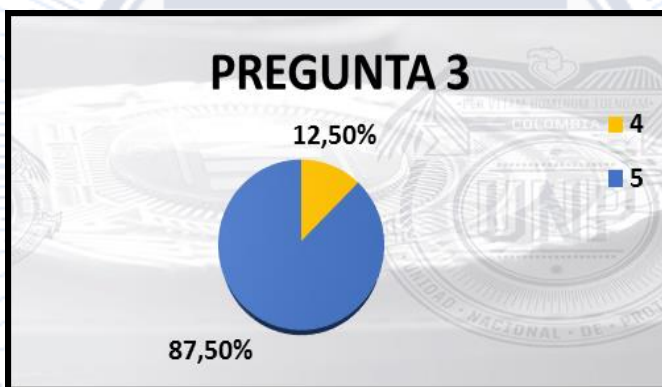
**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

**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 100% 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	0	0,00%
	4	2	12,50%
	5	14	87,50%
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100,00%</b>	





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



**GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO**

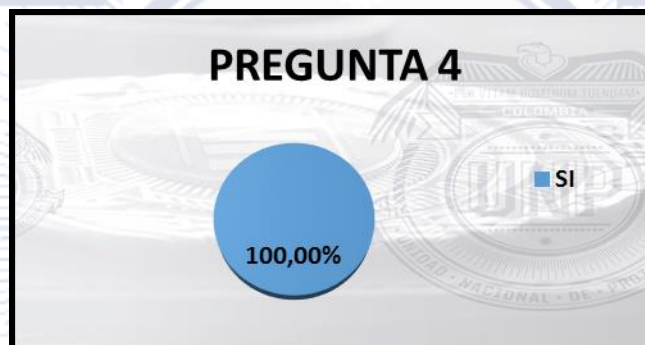
**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

**9.4 DOMINIO**

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

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

<b>PREGUNTA 4</b>			
¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?	SI	16	100,00%
	NO	0	0,00%
<b>TOTAL</b>		16	100,00%



<b>PREGUNTA 5</b>			
¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?	SI	16	100,00%
	NO	0	0,00%
<b>TOTAL</b>		16	100,00%

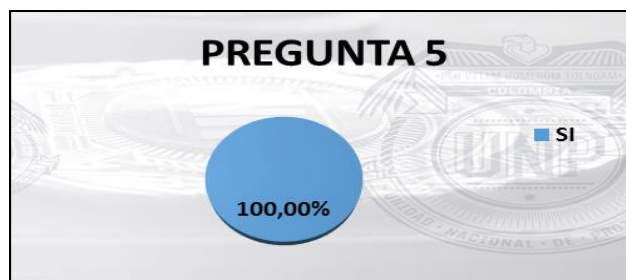


INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO  
MES DICIEMBRE  
2016



GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

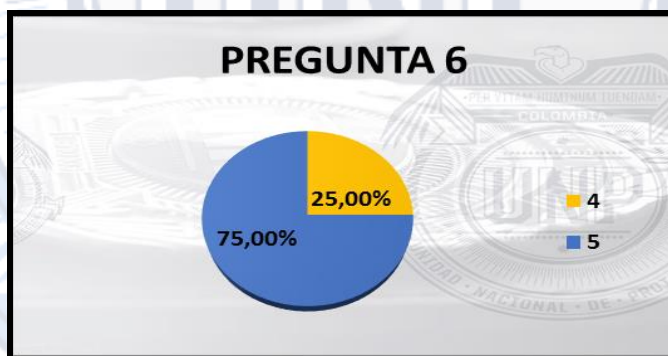


**9.5 PERCEPCION**

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?**, podemos determinar que de las 16 personas encuestadas el 100% consideran que los canales de atención de la entidad son buenos.

**PREGUNTA 6**

	1	2	3	4	5
¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para usted?	0	0	0	4	12
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>				







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



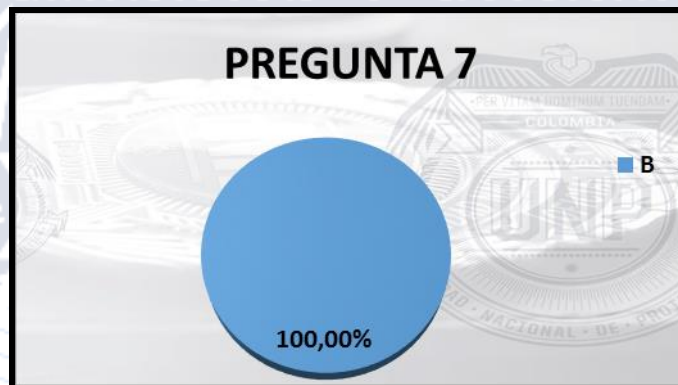
**GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

### 9.6 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 clasifica nuestro servicio?	B	16	100,00%
	R	0	0,00%
	M	0	0,00%
<b>TOTAL</b>		16	100,00%



### 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 16 encuestas realizadas en los diferentes GURP, se tiene que 13 son hombres que corresponde a un 81.25% y 3 son mujeres que corresponde al 18.75% del total de los encuestados durante el mes de diciembre.

TOTAL, ENCUESTADOS		
<b>MUJERES</b>	3	18,75%
<b>HOMBRES</b>	13	81,25%
	16	100,00%

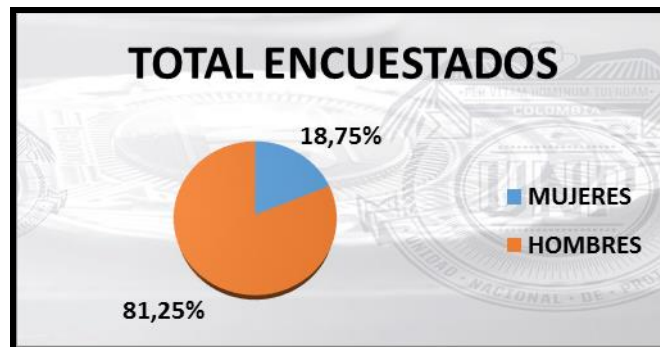


**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO  
MES DICIEMBRE  
2016**



**GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**



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

De las 16 personas encuestadas en el mes de diciembre del presente año, 3 son mujeres, correspondiendo al 18.75% del total de la población muestra, quienes consideraron nuestro servicio como bueno con un 100%.

<b>PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES ENCUESTADAS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO</b>			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	3	100,00%
	R	0	0,00%
	M	0	0,00%
<b>TOTAL</b>		3	100,00%
<b>PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO</b>			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	13	100,00%
	R	0	0,00%
	M	0	0,00%
<b>TOTAL</b>		13	100,00%

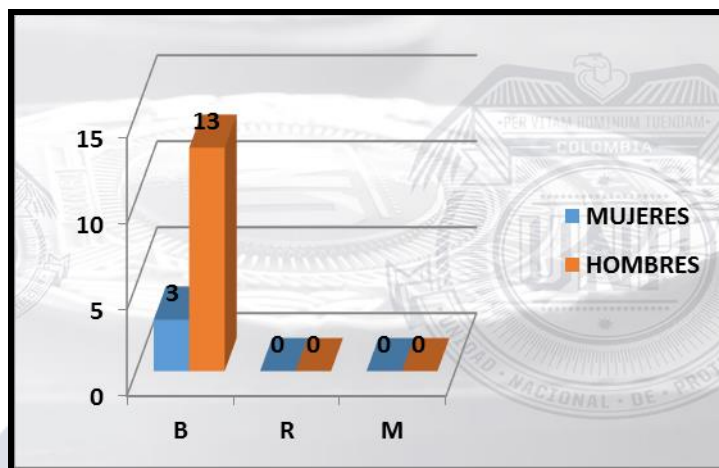


**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO  
MES DICIEMBRE  
2016**



**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 P.Q.R.S. a la entidad, en las diferentes regionales podemos concluir que:

- Para este mes de Diciembre de 2016 se presentó una notable disminución en las encuestas realizadas por los GURP debido a que según lo manifestado por los colaboradores de las salas de atención al Usuario, no hubo mucha afluencia de público en comparación con los meses anteriores.
- Los solicitantes y beneficiarios del Programa que elevaron alguna PQRS ante las regionales, conocen los canales para elevar las mismas, como quiera que el 93.75% de los encuestados ya había impetrado con anterioridad algún tipo de solicitud.
- Se vislumbra que el servicio prestado por los GURP con el apoyo de los Asesores del Grupo de Atención al Usuario en Bogotá ha sido oportuno, claro y eficiente.



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



**GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

**11 ACTIVIDADES DE MEJORA**

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

Elaboró: Liliana Giraldo Trujillo – Contratista GAU  
Revisó: William Eduardo Diago Rivera – Coordinador Grupo Atención al Usuario  
Aprobó: María Jimena Yañez Gelvez

