



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

**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 FEBRERO 2016**

	<b>INFORME CONSOLIDADO ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO MES FEBRERO 2016</b>	
	<b>GRUPO ATENCION AL USUARIO</b>	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>	

## 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 otorgada 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.

	<b>INFORME CONSOLIDADO ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO MES FEBRERO 2016</b>	
	<b>GRUPO ATENCION AL USUARIO</b>	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>	

### 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 Febrero 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 Febrero 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 FEBRERO 2016**

**GRUPO ATENCION AL USUARIO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**



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

<b>TABULACION DE ENCUESTAS BOGOTA FEBRERO 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>Sexo</b>
1	SI	4	4	SI	SI	BUENO	F
2	NO	4	5	SI	SI	BUENO	F
3	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
4	SI	3	3	SI	SI	REGULAR	M
5	SI	4	4	SI	SI	BUENO	M
6	SI	2	2	NO	NO	MALO	F
7	SI	4	5	SI	SI	BUENO	M
8	SI	3	4	SI	SI	BUENO	F
9	SI	5	4	SI	SI	BUENO	F
10	SI	3	3	NO	NO	MALO	F
11	SI	4	4	SI	SI	BUENO	F
12	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
13	SI	4	3	NO	NO	REGULAR	M
14	NO	5	5	SI	SI	BUENO	F
15	SI	3	3	NO	NO	REGULAR	M
16	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
17	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
18	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
19	SI	3	4	SI	SI	BUENO	M
20	SI	3	2	NO	NO	MALO	F
21	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
22	SI	5	4	SI	SI	BUENO	M
23	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
24	NO	4	4	SI	SI	BUENO	F
25	SI	3	3	NO	NO	MALO	M
26	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
27	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
28	NO	4	3	SI	SI	REGULAR	M



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



**GRUPO ATENCION AL USUARIO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

29	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
30	NO	4	4	SI	SI	BUENO	M
31	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
32	NO	4	4	SI	SI	BUENO	F
33	SI	4	4	SI	SI	BUENO	M
34	NO	4	4	SI	SI	BUENO	F
35	NO	4	4	SI	SI	BUENO	F
36	NO	4	4	SI	SI	BUENO	M
37	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
38	NO	5	5	SI	SI	BUENO	M
39	NO	5	5	SI	SI	BUENO	F
40	NO	5	5	SI	SI	BUENO	M
41	NO	5	5	SI	SI	BUENO	F
42	NO	4	4	SI	SI	BUENO	M
43	NO	4	5	SI	SI	BUENO	M
44	NO	5	5	SI	SI	BUENO	M
45	NO	4	4	SI	SI	BUENO	M
46	NO	4	4	SI	SI	BUENO	F
47	NO	5	5	SI	SI	BUENO	M
48	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
49	NO	5	4	SI	SI	BUENO	M
50	NO	4	4	SI	SI	BUENO	F
51	NO	5	5	SI	SI	BUENO	M
52	NO	5	4	SI	SI	BUENO	M
53	NO	5	5	SI	SI	BUENO	M
54	NO	4	4	SI	SI	BUENO	M
55	SI	4	4	SI	SI	BUENO	F
56	NO	4	4	SI	SI	BUENO	M
57	NO	4	4	SI	SI	BUENO	M
58	NO	4	4	SI	SI	BUENO	M
59	NO	4	4	SI	SI	BUENO	M
60	NO	4	4	SI	SI	BUENO	F
61	NO	5	5	SI	SI	BUENO	M
62	NO	5	5	SI	SI	BUENO	M



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



**GRUPO ATENCION AL USUARIO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

63	NO	5	4	SI	SI	BUENO	M
64	NO	5	5	SI	SI	BUENO	F
65	NO	4	4	SI	SI	BUENO	F
66	NO	5	5	SI	SI	BUENO	M
67	NO	5	4	SI	SI	BUENO	F
68	NO	5	5	SI	SI	BUENO	F
69	NO	4	4	SI	SI	BUENO	F
70	NO	4	5	SI	SI	BUENO	M
71	NO	5	4	SI	SI	BUENO	M
72	NO	5	5	SI	SI	BUENO	M
73	NO	4	4	SI	SI	BUENO	M
74	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
75	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
76	SI	4	4	SI	SI	BUENO	M
77	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
78	SI	5	4	SI	SI	BUENO	F
79	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
80	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
81	SI	5	4	SI	SI	BUENO	F
82	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
83	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
84	SI	4	4	SI	SI	BUENO	M
85	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
86	SI	4	4	SI	SI	BUENO	M
87	SI	4	4	SI	SI	BUENO	F
88	SI	4	5	SI	SI	BUENO	M
89	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
90	SI	4	5	SI	SI	BUENO	F
91	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
92	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
93	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
94	SI	4	4	SI	SI	BUENO	M
95	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
96	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M



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



**GRUPO ATENCION AL USUARIO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

97	SI	4	4	SI	SI	BUENO	M
98	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
99	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
100	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
101	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
102	SI	4	4	SI	SI	BUENO	M
103	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
104	SI	4	4	SI	SI	BUENO	F
105	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
106	SI	4	4	SI	SI	BUENO	M
107	SI	4	4	SI	SI	BUENO	M
108	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
109	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
110	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
111	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
112	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
113	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
114	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
115	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
116	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
117	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
118	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
119	SI	5	5	NO	NO	BUENO	F
120	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
121	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
122	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
123	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
124	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
125	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
126	SI	4	5	SI	SI	BUENO	M
127	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
128	SI	4	5	SI	SI	BUENO	M
129	SI	4	5	SI	SI	BUENO	M
130	SI	4	4	SI	SI	BUENO	M



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



**GRUPO ATENCION AL USUARIO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

131	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
132	SI	4	5	SI	SI	BUENO	M
133	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
134	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
135	SI	4	4	SI	SI	BUENO	M
136	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
137	SI	4	5	SI	SI	BUENO	M
138	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
139	SI	5	4	SI	SI	BUENO	M
140	SI	4	4	SI	SI	BUENO	M
141	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
142	SI	4	5	SI	SI	BUENO	M
143	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
144	SI	4	4	SI	SI	BUENO	M
145	SI	4	5	SI	SI	BUENO	F
146	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
147	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
148	SI	4	5	SI	SI	BUENO	M
149	SI	4	5	SI	SI	BUENO	M
150	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
151	SI	4	5	SI	SI	BUENO	M
152	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
153	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
154	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
155	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
156	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
157	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
158	SI	4	5	SI	SI	BUENO	M
159	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
160	SI	4	4	SI	SI	BUENO	F
161	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
162	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
163	SI	4	5	SI	SI	BUENO	F
164	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F



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



**GRUPO ATENCION AL USUARIO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

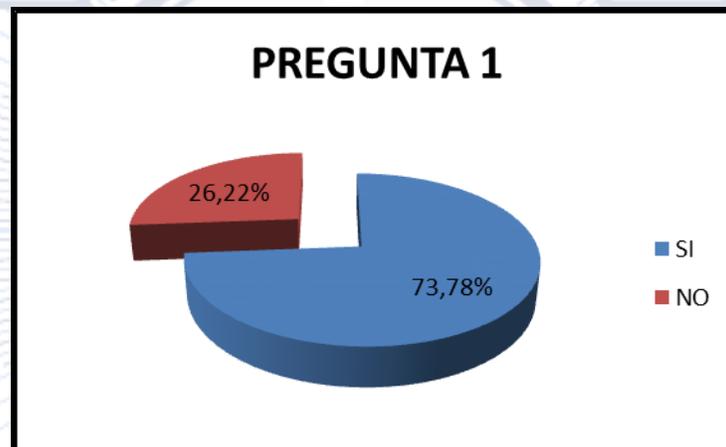
**4. RESULTADO ENCUESTA.**

**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 164 personas encuestadas 121 de ellas ya habían elevado una PQRS ante la entidad, lo cual corresponde al 73.78% de la población muestra.

Así las cosas solo el 26.22% elevó por primera vez una PQRS ante la entidad.

PREGUNTA 1			
¿He hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?	SI	121	73,78%
	NO	43	26,22%
<b>TOTAL</b>		<b>164</b>	<b>100,00%</b>





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



**GRUPO ATENCION AL USUARIO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

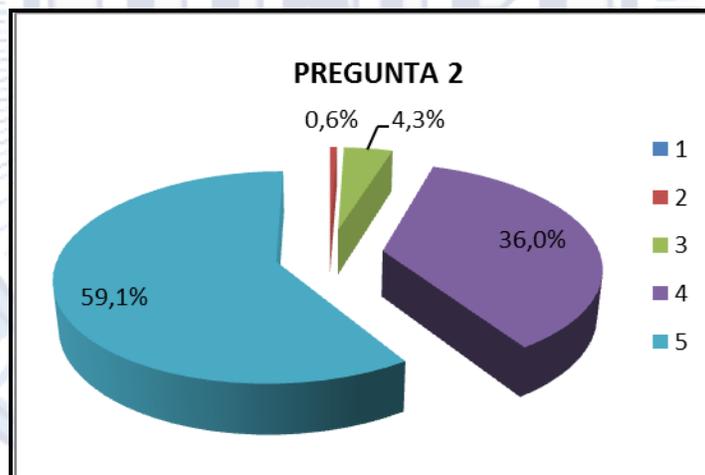
**4.2 OPORTUNIDAD**

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 95.1% 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 5.0% 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
	2	0,6%
	3	4,3%
	4	36,0%
	5	59,1%
<b>TOTAL</b>	<b>164</b>	<b>100,00%</b>





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



**GRUPO ATENCION AL USUARIO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

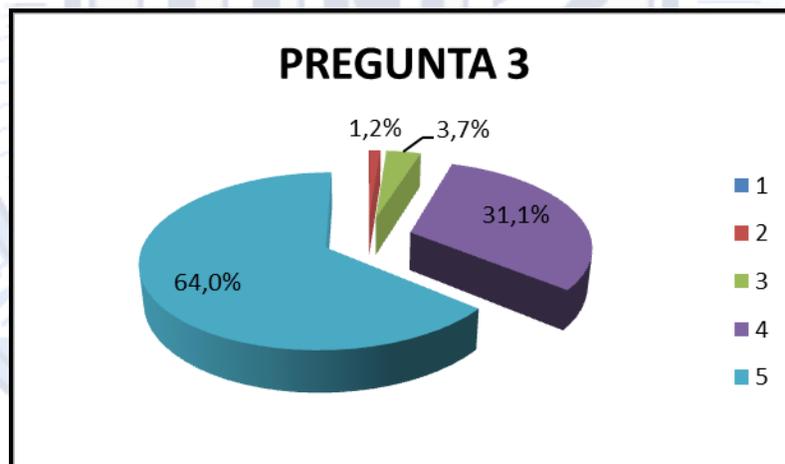
### 4.3 ORIENTACION

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 95.1% 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 4.9% 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	0,0
	2	2	1,2%
	3	6	3,7%
	4	51	31,1%
	5	105	64,0%
<b>TOTAL</b>	<b>164</b>	<b>100,00%</b>	





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



**GRUPO ATENCION AL USUARIO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

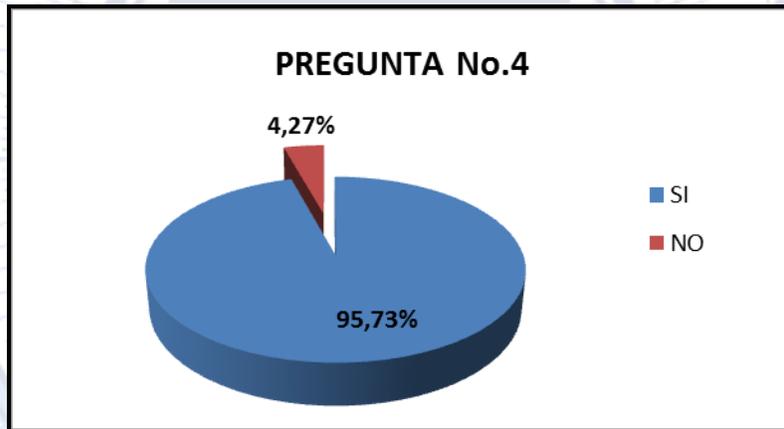
**4.4 DOMINIO**

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 95.73% de los encuestados han considerado que el asesor contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes y este mismo 95.73% refirieron que las respuestas dadas por los asesores fueron claras y de fácil entendimiento.

Por el contrario, solo el 4.27% 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	157	95,73%
	NO	7	4,27%
TOTAL		164	100,00%





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



**GRUPO ATENCION AL USUARIO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

PREGUNTA 5			
¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted ?	SI	157	95,73%
	NO	7	4,27%
<b>TOTAL</b>		164	100,00%



#### 4.6 SATISFACCION

Por último la sexta pregunta **¿Cómo califica nuestro servicio?**, nos ayuda a determinar que el 95.12% de los encuestados encuentran que nuestro servicio es Bueno, el 2.44% califica nuestro servicio como regular y el 2.44% restante lo considero malo.

PREGUNTA 6			
¿Cómo clasifica nuestro servicio ?	B	156	95,12%
	R	4	2,44%
	M	4	2,44%
<b>TOTAL</b>		164	100,00%

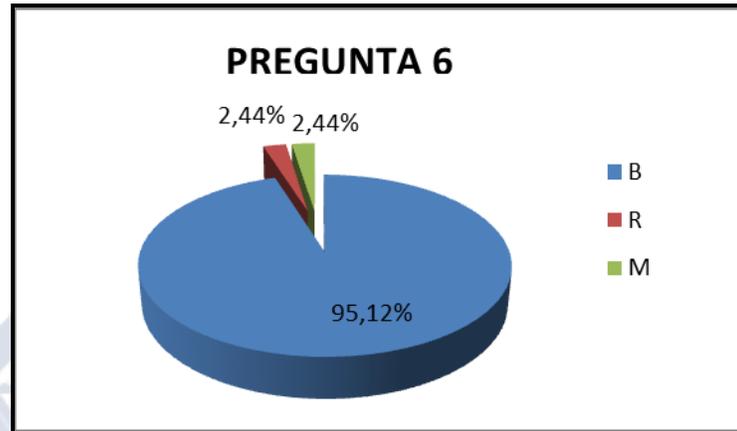


**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO  
MES FEBRERO 2016**



**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 164 encuestas realizadas, se tiene que 115 son hombres que corresponde a un 70.12% y 49 son mujeres, correspondiendo al 29.88% del total de los encuestados durante el mes de febrero.

TOTAL ENCUESTADOS			
¿Cantidad de hombres y mujeres que calificaron nuestro servicio?	HOMBRES	115	70.12%
	MUJERES	49	29.88%
TOTAL		164	100%

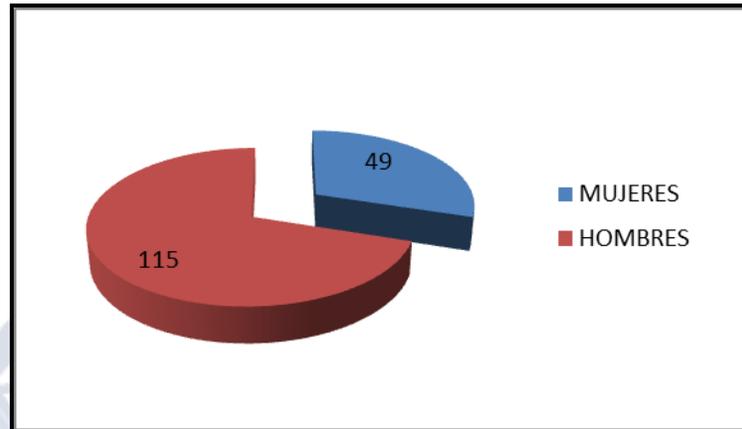


**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO  
MES FEBRERO 2016**



**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 164 personas encuestadas en el mes de febrero del presente año, 49 son mujeres, correspondiendo al 29.88% del total de la población muestra, quienes consideraron nuestro servicio como bueno con un 94% y como malo con un 6.0%.

PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES ENCUESTADAS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	46	94%
	R	0	0%
	M	3	6%
TOTAL		49	100%

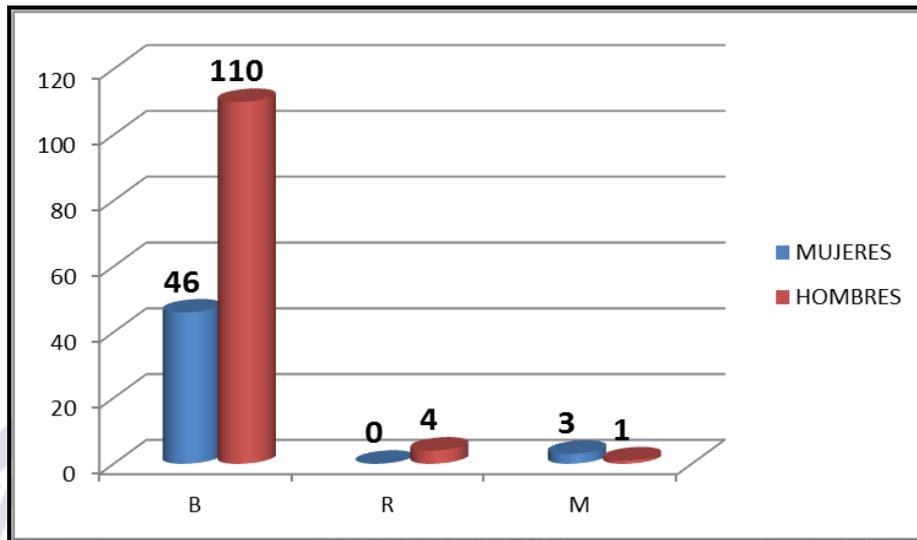
PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES ENCUESTADAS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	110	96%
	R	4	3.4%
	M	1	0.8%
TOTAL		115	100%



## INFORME CONSOLIDADO ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO MES FEBRERO 2016

GRUPO ATENCION AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### 5. CONCLUSIONES

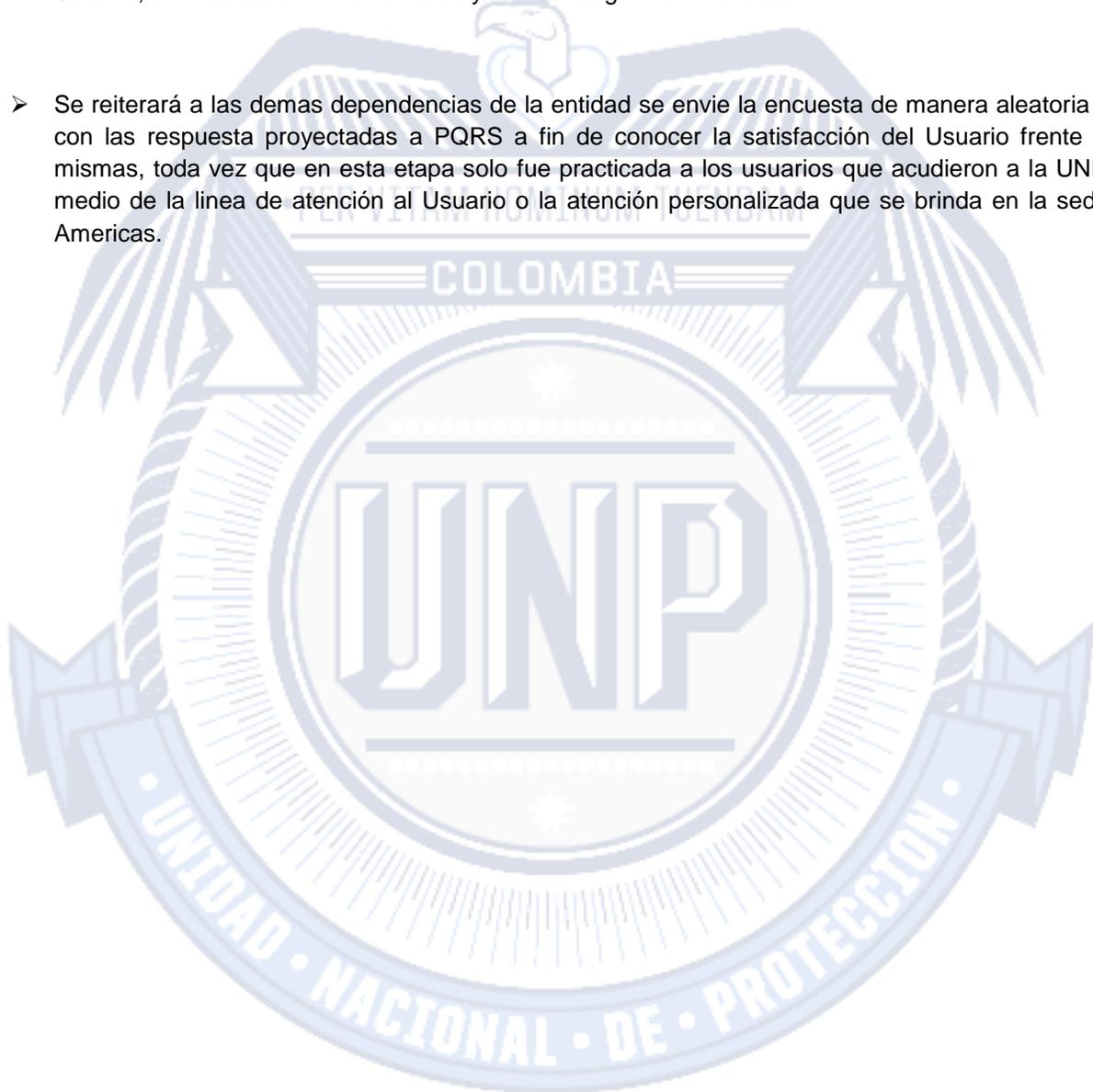
Una vez efectuado el análisis de las encuestas practicadas a la población muestra que elevaron alguna PQRS a la entidad podemos concluir que:

- Los solicitantes y beneficiarios del Programa conocen los canales para elevar PQRS ante la Unidad como quiera que el 73.78% 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 29% de los encuestados son mujeres y que el 94% de las mismas, calificaron nuestro servicio como bueno y tan solo un 6.0% lo califica como malo.

	<b>INFORME CONSOLIDADO ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO MES FEBRERO 2016</b>	
	<b>GRUPO ATENCION AL USUARIO</b>	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>	

## 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.



	<b>INFORME CONSOLIDADO</b> <b>ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO</b> <b>MES FEBRERO 2016</b>	
	<b>GRUPO ATENCION AL USUARIO</b>	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>	

## 7. ATENCION AL USUARIO EN 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 febrero se consolidó la encuesta de satisfacción a cada una de las personas atendidas, realizando un total de 72 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° FEBRERO DE 2016

<b>TABULACION DE ENCUESTAS</b> <b>PERIODO DEL 1 AL 29 DE FEBRERO DE 2016</b> <b>REGIONAL FEBRERO 2016</b>								
Encuesta No.	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Sexo	SEDE
1	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M	ANTIOQUIA
2	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F	ANTIOQUIA
3	NO	5	5	SI	SI	BUENO	F	ANTIOQUIA
4	SI	1	1	SI	SI	BUENO	F	ANTIOQUIA
5	SI	3	4	SI	SI	BUENO	F	ANTIOQUIA
6	SI	1	5	NO	SI	BUENO	M	ANTIOQUIA
7	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M	ANTIOQUIA
8	SI	1	1	SI	NO	MALO	M	ANTIOQUIA
9	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M	ANTIOQUIA
10	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M	ANTIOQUIA
11	NO	5	5	SI	SI	BUENO	F	ANTIOQUIA
12	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M	ANTIOQUIA
13	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M	ANTIOQUIA
14	SI	3	5	SI	SI	BUENO	F	ANTIOQUIA
15	SI	1	5	NO	SI	BUENO	M	ANTIOQUIA
16	SI	4	5	SI	SI	BUENO	M	ANTIOQUIA



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



**GRUPO ATENCION AL USUARIO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

17	SI	1	3	SI	SI	BUENO	F	ANTIOQUIA
18	SI	1	1	NO	SI	BUENO	M	ANTIOQUIA
19	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M	ANTIOQUIA
20	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M	ANTIOQUIA
21	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M	ANTIOQUIA
22	SI	4	4	SI	SI	BUENO	M	BUENAVENTURA
23	SI	3	4	SI	SI	BUENO	M	BARRANCABERMEJA
24	SI	3	4	SI	SI	BUENO	M	BARRANCABERMEJA
25	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M	BARRANCABERMEJA
26	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M	BARRANCABERMEJA
27	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M	BARRANCABERMEJA
28	SI	4	4	SI	SI	BUENO	M	BARRANCABERMEJA
29	SI	4	3	SI	SI	BUENO	M	BARRANCABERMEJA
30	SI	4	3	SI	SI	BUENO	F	BARRANCABERMEJA
31	SI	4	4	SI	SI	BUENO	F	BARRANCABERMEJA
32	SI	4	4	SI	SI	BUENO	F	BARRANCABERMEJA
33	SI	4	4	SI	SI	BUENO	F	BARRANCABERMEJA
34	SI	4	4	SI	SI	BUENO	M	CUCUTA
35	SI	4	4	SI	SI	BUENO	M	CUCUTA
36	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M	NEIVA
37	NO	5	5	SI	SI	BUENO	M	NEIVA
38	SI	4	5	SI	SI	BUENO	M	NEIVA
39	NO	5	5	SI	SI	BUENO	M	NEIVA
40	NO	5	5	SI	SI	BUENO	M	NEIVA
41	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M	NEIVA
42	SI	2	1	SI	SI	BUENO	F	NEIVA
43	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M	NEIVA
44	SI	1	5	SI	SI	BUENO	F	NEIVA
45	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M	NEIVA
46	SI	4	4	NO	SI	REGULAR	M	NEIVA
47	SI	2	3	NO	SI	BUENO	M	NEIVA
48	SI	1	1	NO	SI	MALO	M	NEIVA
49	SI	4	4	SI	SI	BUENO	F	NEIVA
50	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F	NEIVA



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



**GRUPO ATENCION AL USUARIO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

51	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M	NEIVA
52	SI	4	5	SI	SI	BUENO	M	NEIVA
53	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F	NEIVA
54	NO	5	5	SI	SI	BUENO	M	NEIVA
55	NO	1	4	SI	SI	BUENO	M	VILLAVICENCIO
56	NO	5	5	SI	SI	BUENO	M	CUCUTA
57	NO	5	5	SI	SI	BUENO	M	CUCUTA
58	SI	3	2	SI	NO	REGULAR	F	CUCUTA
59	NO	5	5	SI	SI	BUENO	F	CUCUTA
60	NO	4	4	SI	SI	BUENO	F	CUCUTA
61	SI	3	3	NO	SI	REGULAR	M	CUCUTA
62	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F	CUCUTA
63	SI	3	3	SI	SI	BUENO	M	CUCUTA
64	SI	4	4	SI	SI	BUENO	F	CUCUTA
65	SI	4	4	SI	SI	BUENO	M	CUCUTA
66	SI	4	4	SI	SI	REGULAR	M	CUCUTA
67	SI	4	4	SI	SI	BUENO	F	CUCUTA
68	SI	4	4	SI	SI	BUENO	M	CUCUTA
69	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M	CUCUTA
70	SI	4	4	SI	SI	BUENO	F	CUCUTA
71	SI	4	4	SI	SI	BUENO	M	CUCUTA
72	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M	CUCUTA



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



**GRUPO ATENCION AL USUARIO**

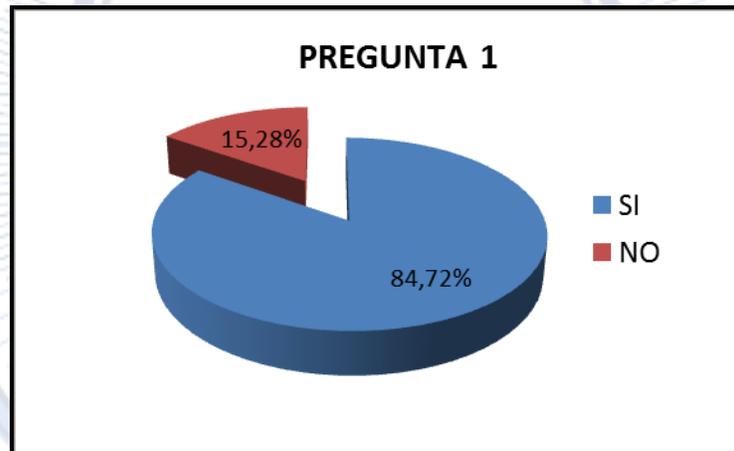
**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

**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 72 personas encuestadas el 84.72% de ellas ya habían elevado una PQRS ante la entidad y el 15.28% no lo había hecho.

PREGUNTA 1			
¿He hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?	SI	61	84,72%
	NO	11	15,28%
<b>TOTAL</b>		<b>72</b>	<b>100,00%</b>





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



**GRUPO ATENCION AL USUARIO**

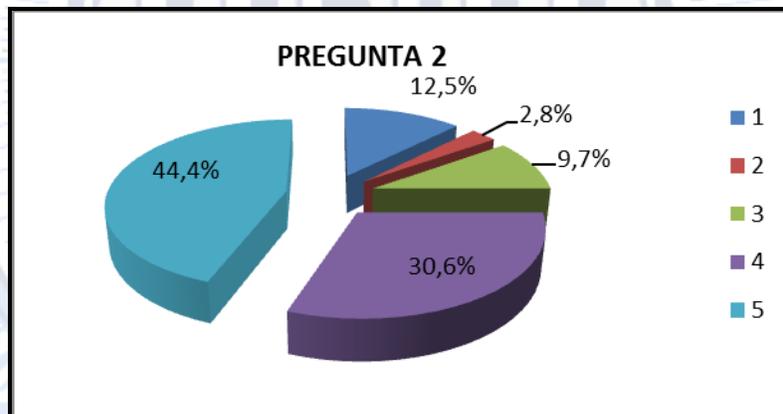
**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

**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 75% 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	9	12,5%
	2	2	2,8%
	3	7	9,7%
	4	22	30,6%
	5	32	44,4%
TOTAL	72	100,00%	





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



**GRUPO ATENCION AL USUARIO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

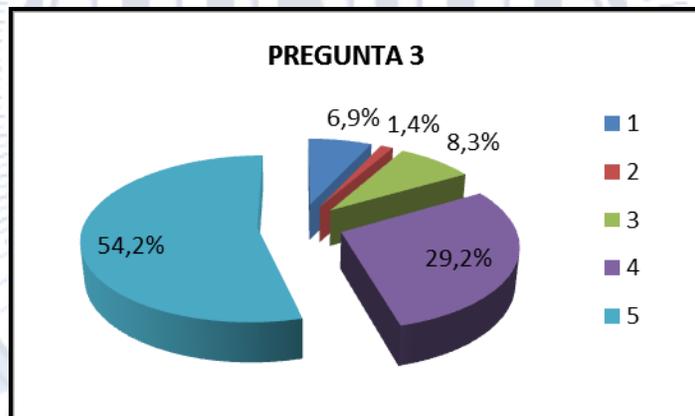
**8.3 ORIENTACION**

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 83.33% 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 el 16.66% 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	5	6,9%
	2	1	1,4%
	3	6	8,3%
	4	21	29,2%
	5	39	54,2%
TOTAL		72	100,00%





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



**GRUPO ATENCION AL USUARIO**

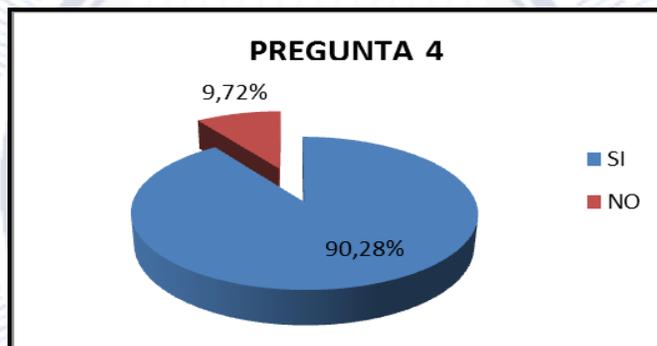
**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

**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 90.28% de los encuestados han considerado que el asesor contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes y tan solo el 2.78% refirió que las respuesta no fueron claras y de facil entendimiento.

PREGUNTA 4			
¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes ?	SI	65	90,28%
	NO	7	9,72%
<b>TOTAL</b>		<b>72</b>	<b>100,00%</b>





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



**GRUPO ATENCION AL USUARIO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

PREGUNTA 5			
¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?	SI	70	97,22%
	NO	2	2,78%
<b>TOTAL</b>		<b>72</b>	<b>100,00%</b>



### 8.5 SATISFACCION

Por último la sexta pregunta **¿Cómo califica nuestro servicio?**, nos ayuda a determinar que el 91.67% de los encuestados encuentran que nuestro servicio es Bueno, el 5.56% de los encuestados lo califican como regular y tan solo el 2.78% lo califican como malo.

PREGUNTA 6			
¿Cómo clasifica nuestro servicio?	B	66	91,67%
	R	4	5,56%
	M	2	2,78%
<b>TOTAL</b>		<b>72</b>	<b>100,00%</b>

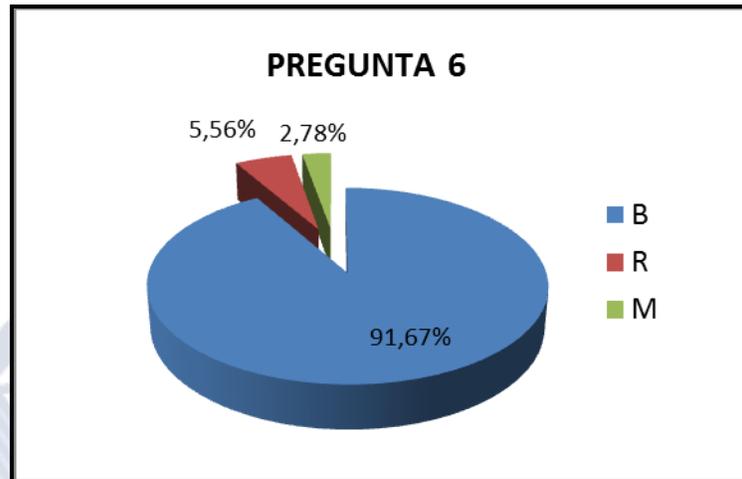


**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO  
MES FEBRERO 2016**



**GRUPO ATENCION AL USUARIO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**



**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 72 encuestas realizadas en las diferentes regionales, se tiene que 49 son hombres que corresponde a un 68.06% y 23 son mujeres y corresponde al 31.94% del total de los encuestados durante el mes de Febrero.

PERCEPCIÓN DEL SERVICIO			
¿Cantidad de hombres y mujeres que calificaron nuestro servicio?	HOMBRES	49	68.06%
	MUJERES	23	31.94%
TOTAL		72	100%

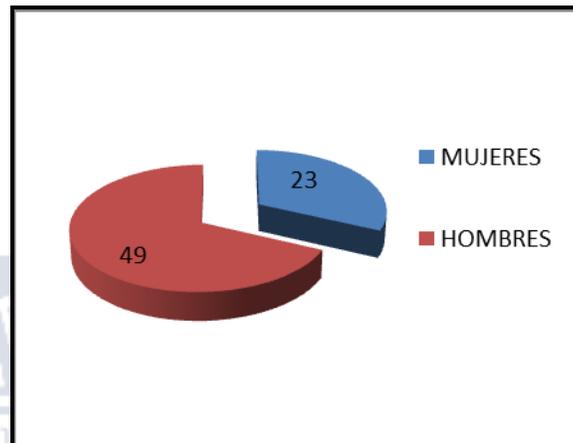


**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO  
MES FEBRERO 2016**



**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 72 personas encuestadas en las regionales en el mes de febrero del presente año, 23 son mujeres, correspondiendo al 32% 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	22	96%
	R	1	4.3%
	M	0	0%
<b>TOTAL</b>		23	100,00%

**PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES ENCUESTADAS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO**

¿Cómo califica nuestro servicio?	B	44	90%
	R	3	6%
	M	2	4%
<b>TOTAL</b>		49	100,00%

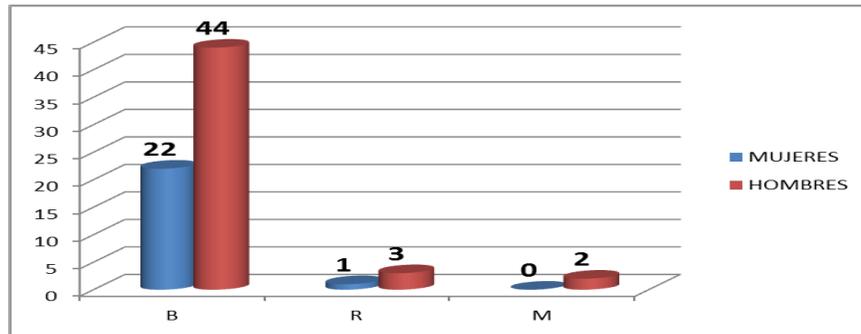


# INFORME CONSOLIDADO ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO MES FEBRERO 2016



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:

- Aunque la muestra analizada sigue siendo baja, toda vez que la articulación con las Regionales para la Atención al Usuario inicio a finales del mes de septiembre del año 2015, se percibe un incremento en las encuestas con respecto a 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 84.72% de los encuestados ya había impetrado con anterioridad algún tipo de solicitud.
- Se vislumbra que el servicio prestado por los regionales con el apoyo de los Asesores del Grupo de Atención al Usuario en Bogotá ha sido oportuno, claro y eficiente.

## 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:

Liliana Giraldo Trujillo – Contratista GAU

Revisó y aprobó:

Nazly Esmeralda Salinas Camargo – Oficial de Protección Coordinadora GAU