



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

	<b>INFORME CONSOLIDADO</b> <b>ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO</b> <b>MES MARZO 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 MARZO 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 Marzo 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 Marzo 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 MARZO 2016**



**GRUPO ATENCION AL USUARIO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

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

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



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



**GRUPO ATENCION AL USUARIO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

31	SI	4	5	SI	SI	BUENO	M
32	SI	3	4	SI	SI	BUENO	M
33	SI	3	4	SI	SI	BUENO	M
34	SI	3	4	SI	SI	BUENO	M
35	SI	2	3	NO	NO	REGULAR	F
36	SI	3	4	SI	SI	BUENO	F
37	SI	4	5	SI	SI	BUENO	F
38	SI	3	4	SI	SI	BUENO	M
39	SI	4	5	SI	SI	BUENO	F
40	SI	4	5	SI	SI	BUENO	M
41	NO	4	4	NO	NO	BUENO	M
42	NO	5	5	SI	SI	BUENO	F
43	NO	5	5	SI	SI	BUENO	M
44	NO	5	5	SI	SI	BUENO	F
45	NO	4	5	SI	SI	BUENO	M
46	NO	5	5	SI	SI	BUENO	M
47	NO	5	5	SI	SI	BUENO	M
48	SI	4	5	SI	SI	BUENO	M
49	NO	5	5	SI	SI	BUENO	M
50	NO	4	4	SI	SI	BUENO	M
51	NO	5	4	SI	SI	BUENO	F
52	NO	5	5	SI	SI	BUENO	M
53	NO	4	5	SI	SI	BUENO	M
54	NO	5	4	SI	SI	BUENO	M
55	NO	5	4	SI	SI	BUENO	M
56	NO	5	4	SI	SI	BUENO	M
57	NO	4	4	SI	SI	BUENO	M
58	NO	5	5	SI	SI	BUENO	M
59	NO	5	5	SI	SI	BUENO	F
60	NO	5	5	SI	SI	BUENO	M
61	NO	4	5	SI	SI	BUENO	M
62	NO	4	4	SI	SI	BUENO	M
63	NO	4	4	SI	SI	BUENO	F
64	NO	5	4	SI	SI	BUENO	F
65	NO	5	4	SI	SI	BUENO	F
66	NO	4	4	SI	SI	BUENO	M
67	NO	4	4	SI	SI	BUENO	F



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



**GRUPO ATENCION AL USUARIO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

68	NO	4	3	SI	SI	BUENO	M
69	NO	4	5	SI	SI	BUENO	F
70	NO	4	5	SI	SI	BUENO	M
71	NO	4	5	SI	SI	BUENO	M
72	NO	4	5	SI	SI	BUENO	F
73	NO	4	5	SI	SI	BUENO	M
74	NO	4	4	SI	SI	BUENO	M
75	NO	5	4	SI	SI	BUENO	F
76	NO	4	5	SI	SI	BUENO	M
77	NO	4	5	SI	SI	BUENO	M
78	NO	4	4	SI	SI	BUENO	M
79	NO	4	4	SI	SI	BUENO	F
80	NO	5	4	SI	SI	BUENO	F
81	NO	5	5	SI	SI	BUENO	M
82	NO	4	4	SI	SI	BUENO	M
83	NO	4	4	SI	SI	BUENO	F
84	NO	4	4	SI	SI	BUENO	M
85	NO	5	4	SI	SI	BUENO	M
86	NO	4	5	SI	SI	REGULAR	F
87	NO	4	4	SI	SI	BUENO	M
88	NO	4	4	SI	SI	BUENO	M
89	NO	4	4	SI	SI	BUENO	M
90	NO	4	4	SI	SI	BUENO	M
91	NO	4	4	SI	SI	BUENO	M
92	NO	5	4	SI	SI	BUENO	F
93	NO	5	5	SI	SI	REGULAR	M
94	NO	5	5	SI	SI	BUENO	M
95	NO	5	5	SI	SI	BUENO	M
96	NO	4	4	SI	SI	BUENO	M
97	NO	5	4	SI	SI	BUENO	M
98	NO	5	4	SI	SI	BUENO	M
99	NO	5	4	SI	SI	BUENO	M
100	NO	5	5	SI	SI	BUENO	M
101	NO	5	4	SI	SI	BUENO	M
102	NO	5	5	SI	SI	BUENO	F
103	NO	4	4	SI	SI	BUENO	M
104	NO	5	5	SI	SI	BUENO	M



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



**GRUPO ATENCION AL USUARIO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

105	NO	4	4	SI	SI	BUENO	F
106	NO	5	5	SI	SI	BUENO	F
107	NO	5	5	SI	SI	BUENO	M
108	NO	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	4	SI	SI	BUENO	M
112	SI	4	5	SI	SI	BUENO	F
113	SI	4	5	SI	SI	BUENO	M
114	SI	4	5	SI	SI	BUENO	F
115	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
116	SI	4	5	SI	SI	BUENO	M
117	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
118	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
119	SI	4	4	SI	SI	BUENO	M
120	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
121	SI	4	5	SI	SI	BUENO	M
122	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
123	SI	4	5	SI	SI	BUENO	M
124	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
125	SI	5	4	SI	SI	BUENO	M
126	SI	4	5	SI	SI	BUENO	M
127	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
128	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
129	SI	4	5	SI	SI	BUENO	M
130	SI	5	4	SI	SI	BUENO	M
131	SI	4	5	SI	SI	BUENO	F
132	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
133	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
134	SI	5	4	SI	SI	BUENO	M
135	SI	5	4	SI	SI	BUENO	F
136	SI	5	4	SI	SI	BUENO	M
137	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
138	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
139	SI	5	4	SI	SI	BUENO	M
140	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
141	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F



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



**GRUPO ATENCION AL USUARIO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

142	SI	5	4	SI	SI	BUENO	F
143	SI	4	5	SI	SI	BUENO	M
144	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
145	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
146	SI	5	4	SI	SI	BUENO	M
147	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
148	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
149	SI	5	4	SI	SI	BUENO	M
150	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
151	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
152	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
153	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
154	SI	5	4	SI	SI	BUENO	F
155	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
156	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
157	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
158	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
159	SI	5	4	SI	SI	BUENO	M
160	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
161	SI	3	4	SI	SI	BUENO	M
162	SI	4	5	SI	SI	BUENO	M
163	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
164	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
165	SI	5	4	SI	SI	BUENO	F
166	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
167	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
168	SI	5	4	SI	SI	BUENO	M
169	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
170	SI	4	4	SI	SI	BUENO	F
171	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
172	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
173	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
174	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
175	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
176	SI	4	4	SI	SI	BUENO	M
177	SI	4	4	SI	SI	BUENO	F
178	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M





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



**GRUPO ATENCION AL USUARIO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

179	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
180	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
181	SI	4	5	SI	SI	BUENO	F
182	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
183	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
184	SI	5	4	SI	SI	BUENO	M
185	SI	4	5	SI	SI	BUENO	F
186	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
187	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
188	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
189	SI	4	4	SI	SI	BUENO	F
190	SI	5	4	SI	SI	BUENO	M
191	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
192	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
193	SI	4	4	SI	SI	BUENO	M
194	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
195	SI	4	4	SI	SI	BUENO	M
196	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
197	SI	4	5	SI	SI	BUENO	M
198	SI	4	5	SI	SI	BUENO	M
199	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
200	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
201	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
202	SI	4	4	SI	SI	BUENO	M
203	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
204	SI	4	5	SI	SI	BUENO	F
205	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
206	SI	4	4	SI	SI	BUENO	F
207	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
208	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
209	SI	4	4	SI	SI	BUENO	M
210	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
211	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
212	SI	4	4	SI	SI	BUENO	M
213	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
214	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
215	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M



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



**GRUPO ATENCION AL USUARIO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

216	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
217	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
218	SI	4	4	SI	SI	BUENO	M
219	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
220	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
221	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
222	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
223	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
224	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
225	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
226	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
227	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
228	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
229	SI	4	5	SI	SI	BUENO	M
230	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
231	SI	4	5	SI	SI	BUENO	M
232	SI	4	4	SI	SI	BUENO	M
233	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
234	SI	4	4	SI	SI	BUENO	M
235	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
236	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
237	SI	4	4	SI	SI	BUENO	M
238	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
239	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
240	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
241	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
242	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
243	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
244	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
245	SI	4	4	SI	SI	BUENO	M
246	SI	4	4	SI	SI	BUENO	F
247	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
248	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
249	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
250	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
251	SI	5	4	SI	SI	BUENO	M
252	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F



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



**GRUPO ATENCION AL USUARIO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

253	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
254	SI	4	5	SI	SI	BUENO	M
255	SI	4	5	SI	SI	BUENO	M
256	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
257	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
258	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
259	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
260	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
261	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
262	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
263	SI	4	4	SI	SI	BUENO	M
264	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
265	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
266	SI	4	5	SI	SI	BUENO	M
267	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
268	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
269	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
270	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
271	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
272	SI	4	4	SI	SI	BUENO	M
273	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
274	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
275	SI	4	5	SI	SI	BUENO	M
276	SI	4	5	SI	SI	BUENO	F
277	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
278	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
279	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
280	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
281	SI	4	4	SI	SI	BUENO	F
282	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
283	SI	4	4	SI	SI	BUENO	M
284	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
285	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M



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



**GRUPO ATENCION AL USUARIO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

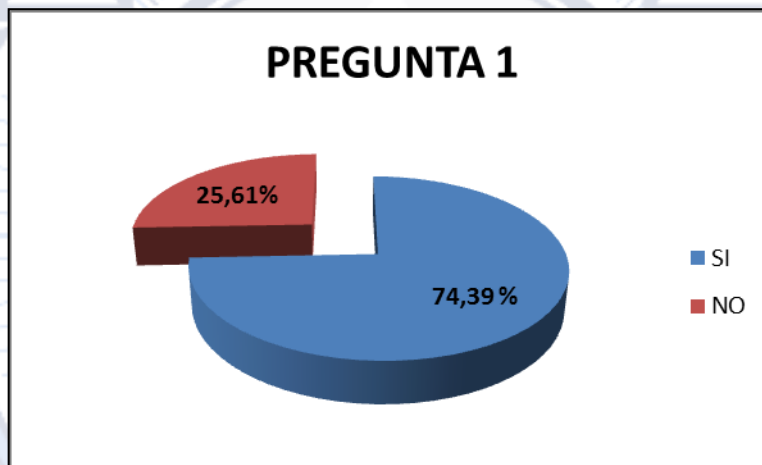
**4. RESULTADO ENCUESTA.**

**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 285 personas encuestadas 212 de ellas ya habían elevado una PQRS ante la entidad, lo cual corresponde al 74.39% de la población muestra.

Así las cosas solo el 25,61 % 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	212	74,39 %
	NO	73	25,61 %
<b>TOTAL</b>		285	100,00 %





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



**GRUPO ATENCION AL USUARIO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

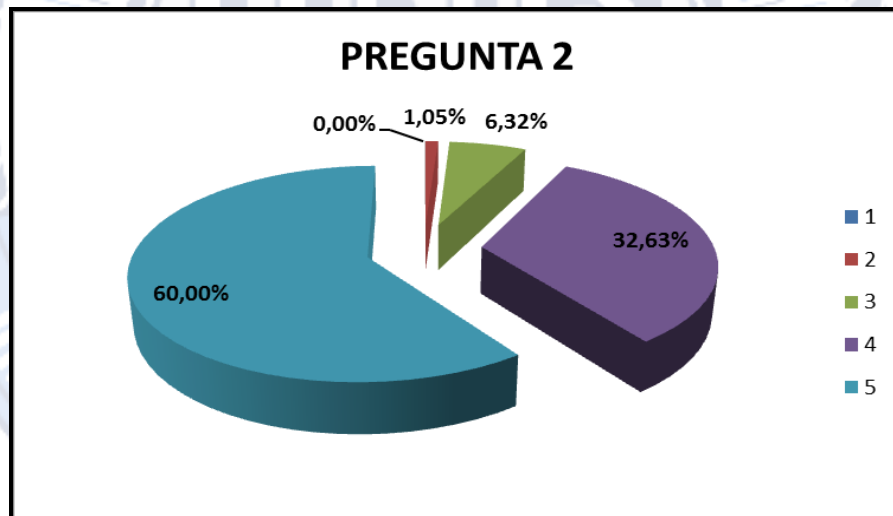
**4.2 OPORTUNIDAD**

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 92.63% 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 7.37% 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	0,00 %
	2	3	1,05 %
	3	18	6,32 %
	4	93	32,63 %
	5	171	60,00 %
<b>TOTAL</b>	<b>285</b>	<b>100,00 %</b>	





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



**GRUPO ATENCION AL USUARIO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

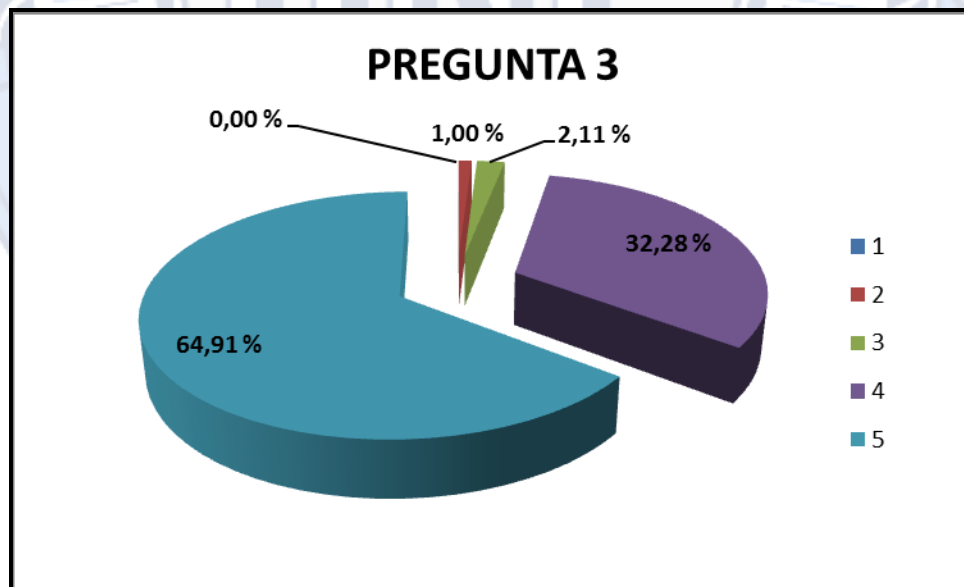
**4.3 ORIENTACION**

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 97.19% 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 3.11% de los encuestados no se considera satisfecho con la respuesta.

PREGUNTA 3			
¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funionario y/o contratista?	1	0	0,00 %
	2	2	1,00 %
	3	6	2,11 %
	4	92	32,28 %
	5	185	64,91 %
<b>TOTAL</b>	<b>285</b>	<b>100 %</b>	





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



**GRUPO ATENCION AL USUARIO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

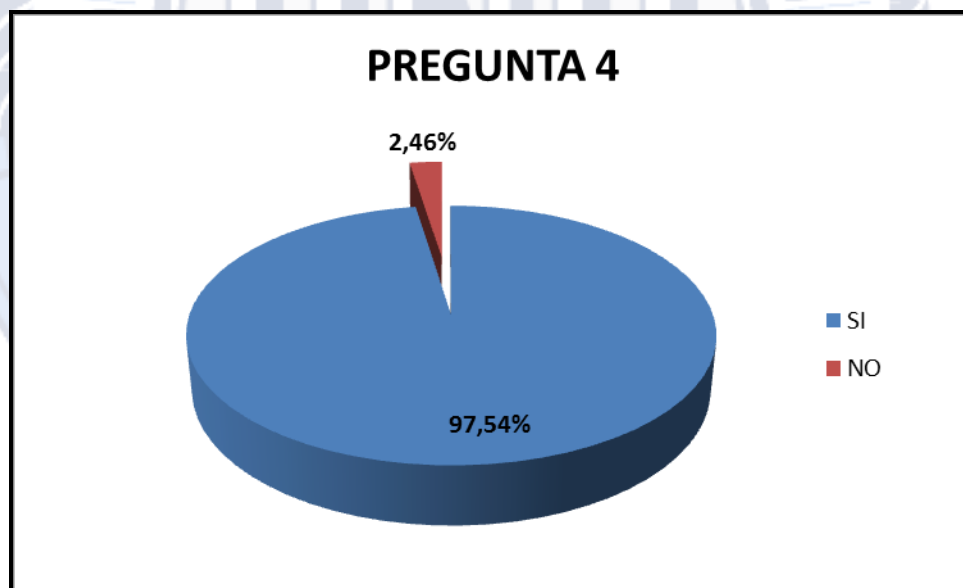
#### 4.4 DOMINIO

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 97.54% de los encuestados han considerado que el asesor contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes y este mismo 97.54% refirieron que las respuestas dadas por los asesores fueron claras y de fácil entendimiento.

Por el contrario, solo el 2.46% 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	278	97,54 %
	NO	7	2,46 %
TOTAL		285	100,00 %





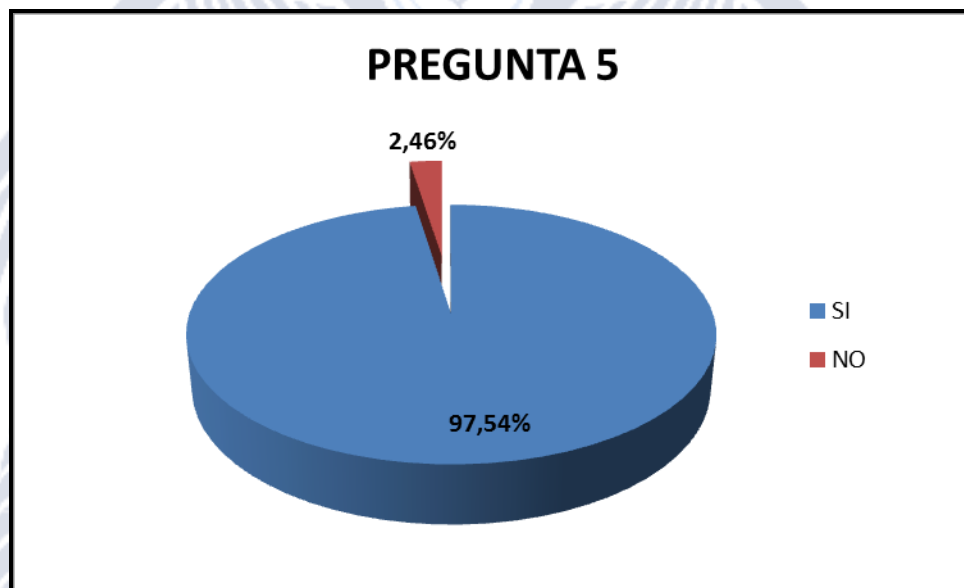
**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO  
MES MARZO 2016**



**GRUPO ATENCION AL USUARIO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

PREGUNTA 5			
¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted ?	SI	278	97,54 %
	NO	7	2,46 %
<b>TOTAL</b>		<b>285</b>	<b>100,00 %</b>



#### 4.6 SATISFACCION

Por último la sexta pregunta **¿Cómo califica nuestro servicio?**, nos ayuda a determinar que el 97.19% de los encuestados encuentran que nuestro servicio es Bueno, el 2.46% califica nuestro servicio como regular y el 0.35% restante lo considero malo.

PREGUNTA 6			
¿Cómo clasifica nuestro servicio ?	B	277	97,19 %
	R	7	2,46 %
	M	1	0,35 %
<b>TOTAL</b>		<b>285</b>	<b>100,00 %</b>





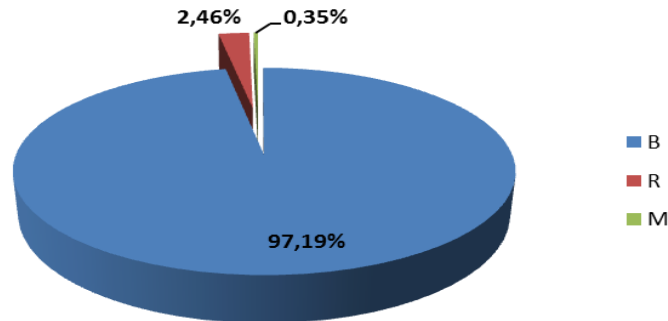
**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO  
MES MARZO 2016**

**GRUPO ATENCION AL USUARIO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**



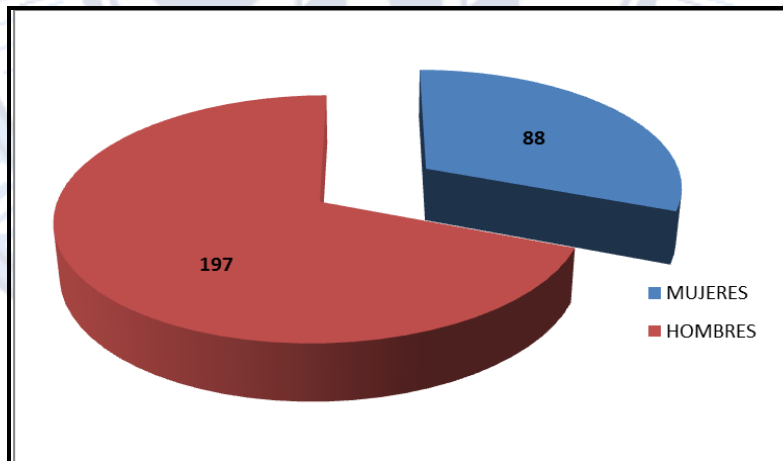
**PREGUNTA 6**



**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 285 encuestas realizadas, se tiene que 197 son hombres que corresponde a un 69.12% y 88 son mujeres, correspondiendo al 30.88% del total de los encuestados durante el mes de Marzo.

TOTAL ENCUESTADOS		
MUJERES	88	30,88 %
HOMBRES	197	69,12 %
	285	100,00 %





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



**GRUPO ATENCION AL USUARIO**

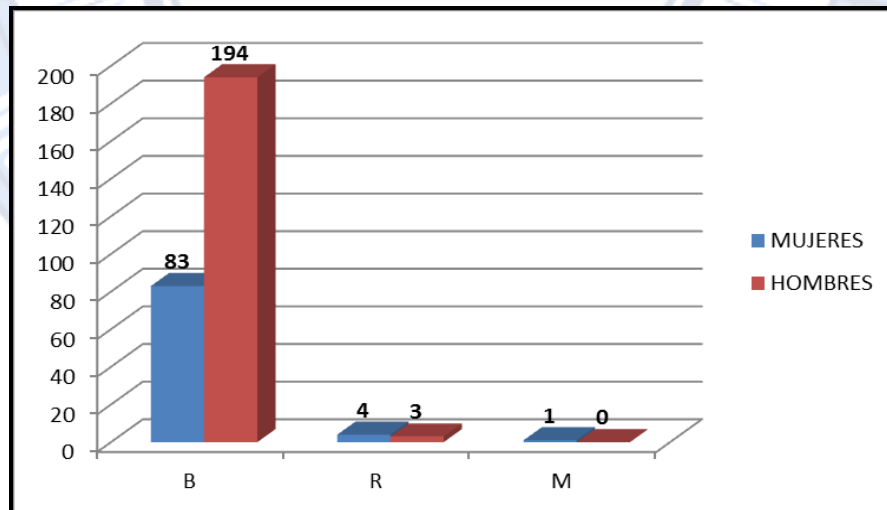
**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**



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

De las 285 personas encuestadas en el mes de marzo del presente año, 88 son mujeres, correspondiendo al 30.88% del total de la población muestra, quienes consideraron nuestro servicio como bueno con un 94.31% y como malo con un 1.13%.

PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES ENCUESTADAS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	83	94.31 %
	R	4	4.54 %
	M	1	1.13 %
TOTAL		88	100.00 %

PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES ENCUESTADAS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	194	98.47 %
	R	3	1.52 %
	M	0	0 %
TOTAL		197	100.00 %



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



## 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 74.39% 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 30.88% de los encuestados son mujeres y que el 94.31% de las mismas, calificaron nuestro servicio como bueno y tan solo un 1.13% lo califica como malo.

## 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 respuesta 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 MARZO 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 marzo se consolidó la encuesta de satisfacción a cada una de las personas atendidas, realizando un total de 56 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° MARZO DE 2016

<b>TABULACION DE ENCUESTAS</b> <b>PERIODO DEL 1 AL 30 DE AGOSTO DE 2015</b> <b>REGIONAL MARZO 2016</b>								
Encuesta No.	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Sexo	SEDE
1	SI	1	2	SI	SI	BUENO	M	VILLAVICENCIO
2	SI	3	3	SI	SI	BUENO	M	VILLAVICENCIO
3	SI	5	3	SI	SI	REGULAR	F	VILLAVICENCIO
4	SI	4	5	SI	SI	BUENO	M	VILLAVICENCIO
5	NO	5	5	SI	SI	BUENO	M	VILLAVICENCIO
6	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M	CUCUTA
7	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M	CUCUTA
8	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M	CUCUTA
9	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M	CUCUTA
10	SI	4	4	SI	SI	BUENO	M	CUCUTA
11	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F	CUCUTA
12	SI	4	4	SI	SI	BUENO	F	CUCUTA
13	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F	CUCUTA
14	SI	3	5	SI	SI	REGULAR	F	CUCUTA
15	SI	4	4	SI	SI	BUENO	F	CUCUTA
16	SI	3	3	SI	SI	REGULAR	M	CUCUTA
17	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F	CUCUTA





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



**GRUPO ATENCION AL USUARIO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

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

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

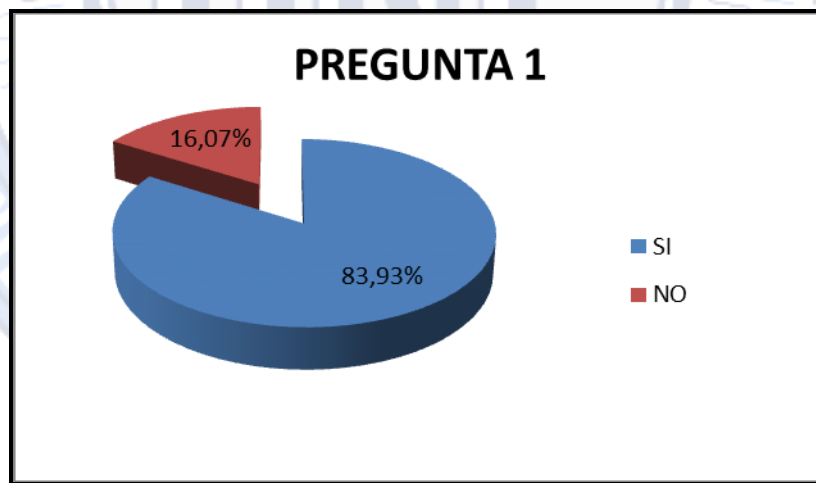
54	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M	VILLAVICENCIO
55	NO	3	3	SI	SI	BUENO	F	VILLAVICENCIO
56	NO	5	5	SI	SI	BUENO	F	VILLAVICENCIO

## 8. ANÁLISIS 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 56 personas encuestadas el 83.93% de ellas ya habían elevado una PQRS ante la entidad y el 16.07% no lo había hecho.

PREGUNTA 1			
¿He hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?	SI	47	83,93 %
	NO	9	16,07 %
<b>TOTAL</b>		56	100,00





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



**GRUPO ATENCION AL USUARIO**

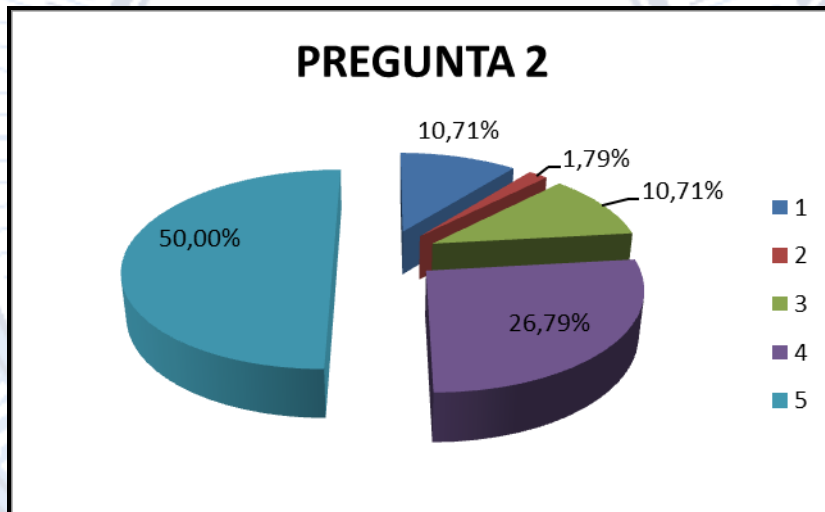
**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

**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 76.79% 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	6	10,71 %
	2	1	1,79 %
	3	6	10,71 %
	4	15	26,79 %
	5	28	50,00 %
TOTAL		56	100,00 %





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



**GRUPO ATENCION AL USUARIO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

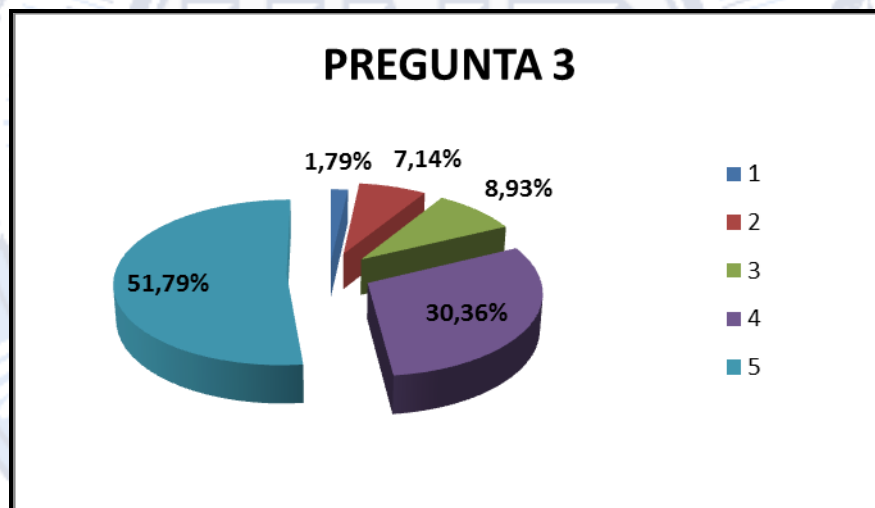
**8.3 ORIENTACION**

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 82.15% 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 17.86% de los encuestados no se considera satisfecho con la respuesta.

PREGUNTA 3			
¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funionario y/o contratista?	1	1	1,79 %
	2	4	7,14 %
	3	5	8,93 %
	4	17	30,36 %
	5	29	51,79 %
TOTAL	56	100,00 %	







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



**GRUPO ATENCION AL USUARIO**

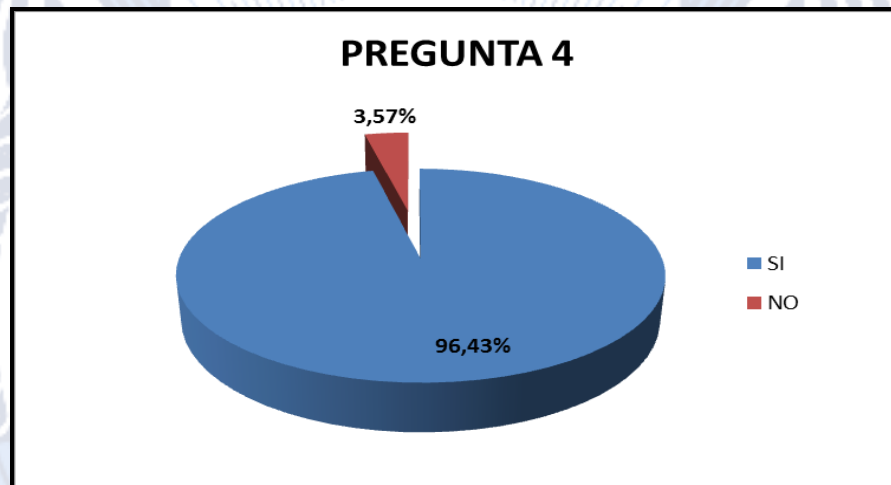
**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

**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, al respecto se pudo establecer que:

El 96.43% de los encuestados han considerado que el asesor contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes y el 0.0%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	54	96,43 %
	NO	2	3,57 %
<b>TOTAL</b>		<b>56</b>	<b>100,00 %</b>



PREGUNTA 5			
¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted ?	SI	56	100,00 %
	NO	0	0,00 %
<b>TOTAL</b>		<b>56</b>	<b>100,00 %</b>



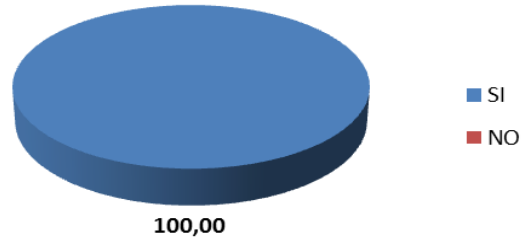
**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO  
MES MARZO 2016**



**GRUPO ATENCION AL USUARIO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

**PREGUNTA 5**

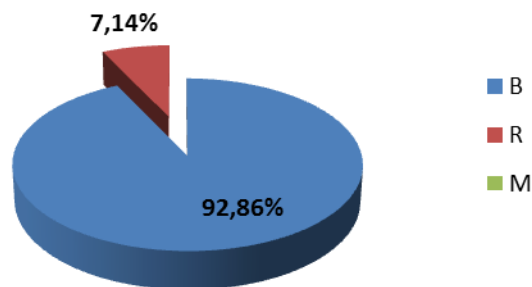


**8.5 SATISFACCION**

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, el 7.14% de los encuestados lo califican como regular y el 0% lo califican como malo.

PREGUNTA 6			
¿Cómo califica nuestro servicio ?	B	52	92,86 %
	R	4	7,14 %
	M	0	0,00 %
<b>TOTAL</b>		56	100,00 %

**PREGUNTA 6**





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



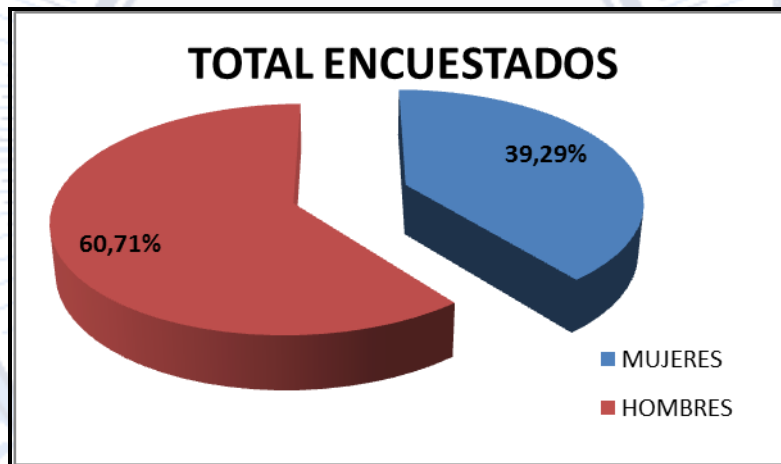
**GRUPO ATENCION AL USUARIO**

**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 56 encuestas realizadas en las diferentes regionales, se tiene que 34 son hombres que corresponde a un 60.71% y 22 son mujeres y corresponde al 39.29% del total de los encuestados durante el mes de Marzo.

PERCEPCIÓN DEL SERVICIO			
¿Cantidad de hombres y mujeres que calificaron nuestro servicio?	HOMBRES	34	60.71 %
	MUJERES	22	39.29 %
TOTAL		56	100%





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



**GRUPO ATENCION AL USUARIO**

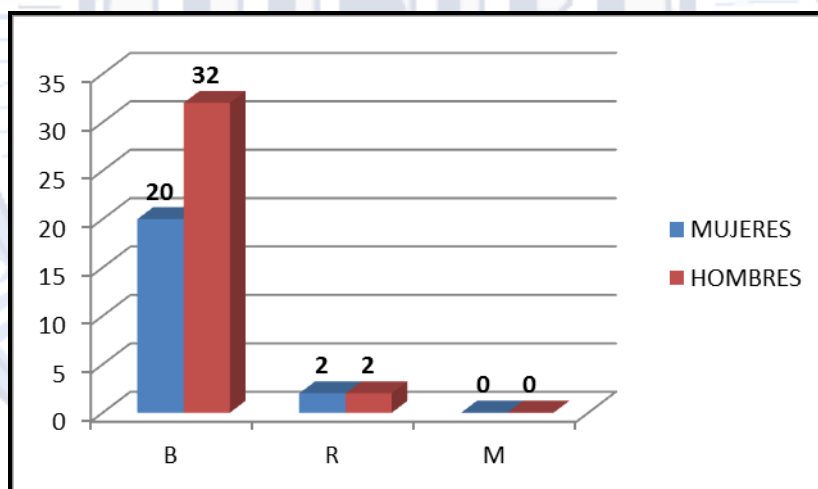
**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**



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

De las 56 personas encuestadas en el mes de marzo del presente año, 22 son mujeres, correspondiendo al 39.29% del total de la población muestra, quienes consideraron nuestro servicio como bueno con un 90.90% y como regular con un 9.09%.

PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES ENCUESTADAS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	20	90.90 %
	R	2	9.09 %
	M	0	0.0 %
<b>TOTAL</b>		<b>22</b>	<b>100,00%</b>

PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES ENCUESTADAS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	32	94.11 %
	R	2	5.88 %
	M	0	0.0 %
<b>TOTAL</b>		<b>34</b>	<b>100,00%</b>



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

## 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 83.93% de los encuestados ya había impetrado con anterioridad algun 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: Lilibiana Giraldo Trujillo – Contratista GAU  
 Revisó y aprobó: Nazly Esmeralda Salinas Camargo – Oficial de Protección Coordinadora GAU