



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



**GRUPO ATENCION AL USUARIO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**



**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN – UNP**

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

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

	<b>INFORME CONSOLIDADO ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO MES NOVIEMBRE 2015</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 noviembre de 2015.

La muestra se obtuvo a partir de una base de datos que contiene el registro de las personas que se contactaron a través de los canales establecidos durante el período señalado.

La encuesta fue aplicada en dos modalidades. La primera modalidad, en forma telefónica, se aplicó a todas las personas que voluntariamente accedieron a entregar los datos requeridos y en forma presencial diligenciando la encuesta una vez finalizaba la atención de su PQRS.

Para el mes de Noviembre 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 NOVIEMBRE 2015**



**GRUPO ATENCION AL USUARIO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

**TABULACION DE ENCUESTAS  
PERIODO 1° AL 30 DE NOVIEMBRE 2015**

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



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



**GRUPO ATENCION AL USUARIO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

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



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



**GRUPO ATENCION AL USUARIO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

65	NO	4	4	SI	SI	B	M
66	NO	4	4	SI	SI	B	M
67	NO	4	4	SI	SI	B	M
68	NO	4	4	SI	SI	B	F
69	NO	4	5	SI	SI	B	F
70	NO	5	5	SI	SI	B	M
71	NO	5	4	SI	SI	B	M
72	SI	4	4	SI	SI	B	M
73	NO	5	5	SI	SI	B	M
74	NO	3	4	SI	SI	B	F
75	NO	4	5	SI	SI	B	F
76	NO	5	4	SI	SI	B	F
77	NO	4	4	SI	SI	B	M
78	SI	4	4	SI	SI	B	M
79	NO	4	4	SI	SI	B	M
80	NO	4	5	SI	SI	B	M
81	NO	5	5	SI	SI	B	F
82	NO	5	4	SI	SI	B	M
83	NO	4	4	SI	SI	B	M
84	NO	5	5	SI	SI	B	M
85	SI	5	5	SI	SI	B	F
86	SI	5	5	NO	SI	M	F
87	SI	5	5	SI	SI	B	F
88	SI	5	5	SI	SI	B	M
89	SI	5	5	SI	SI	B	M
90	SI	5	5	SI	SI	R	F
91	SI	4	4	SI	SI	B	M
92	SI	5	5	SI	SI	B	M
93	SI	4	4	SI	SI	B	M
94	SI	5	5	NO	SI	B	M
95	SI	5	5	SI	SI	B	M
96	SI	5	5	SI	SI	B	M
97	SI	5	5	SI	SI	B	M
98	SI	4	5	SI	SI	B	F



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



**GRUPO ATENCION AL USUARIO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

99	NO	5	5	SI	SI	B	M
100	SI	5	5	SI	SI	B	M
101	NO	5	5	SI	SI	B	F
102	SI	5	5	SI	SI	B	M
103	SI	5	5	SI	SI	B	F
104	SI	5	5	SI	SI	B	M
105	NO	5	5	SI	SI	B	F
106	NO	3	5	SI	SI	B	M
107	NO	3	3	SI	SI	R	M
108	NO	5	5	SI	SI	B	M
109	SI	3	4	SI	SI	B	F
110	SI	5	5	NO	SI	B	M
111	SI	5	5	SI	SI	B	M
112	SI	4	4	SI	SI	B	F
113	SI	5	5	SI	SI	B	M
114	SI	5	5	SI	SI	B	F
115	SI	5	5	SI	SI	B	M
116	SI	5	5	SI	SI	B	F
117	SI	5	4	SI	SI	B	M
118	SI	5	5	SI	SI	B	M
119	SI	5	5	SI	SI	B	M
120	SI	5	5	SI	SI	B	F
121	SI	4	4	SI	SI	B	F
122	SI	5	5	NO	SI	B	M
123	SI	5	5	SI	SI	B	F
124	SI	4	4	SI	SI	B	M
125	SI	4	5	SI	SI	B	F
126	SI	5	5	SI	SI	B	M
127	SI	5	5	SI	SI	B	M
128	SI	5	5	SI	SI	B	M
129	SI	5	5	SI	SI	B	M
130	SI	5	5	SI	SI	B	M
131	SI	5	5	SI	SI	B	M
132	SI	5	5	SI	SI	B	M



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



**GRUPO ATENCION AL USUARIO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

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





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



**GRUPO ATENCION AL USUARIO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

167	SI	5	5	SI	SI	B	M
168	SI	5	5	SI	SI	B	F
169	SI	5	5	SI	SI	B	M
170	SI	5	5	SI	SI	B	M
171	SI	5	5	SI	SI	B	M
172	SI	5	5	SI	SI	B	F
173	SI	5	5	SI	SI	B	M
174	SI	5	5	SI	SI	B	M
175	SI	5	5	SI	SI	B	M
176	SI	5	5	SI	SI	B	M
177	SI	5	5	SI	SI	B	M
178	SI	5	5	SI	SI	B	F
179	SI	5	5	SI	SI	B	M
180	SI	5	5	SI	SI	B	F
181	SI	5	5	SI	SI	B	M
182	SI	5	5	SI	SI	B	M
183	SI	5	5	SI	SI	B	F
184	SI	5	5	SI	SI	B	M
185	SI	5	5	SI	SI	B	F
186	SI	5	5	SI	SI	B	F
187	SI	5	5	SI	SI	B	M
188	SI	5	5	SI	SI	B	M
189	SI	5	5	SI	SI	B	M
190	SI	5	5	SI	SI	B	F
191	SI	5	5	SI	SI	B	M
192	SI	5	5	SI	SI	B	F
193	SI	5	5	SI	SI	B	M
194	SI	5	5	SI	SI	B	M
195	SI	4	4	SI	SI	B	F
196	SI	5	5	SI	SI	B	F
197	SI	5	5	SI	SI	B	M
198	SI	5	5	SI	SI	B	M
199	SI	5	5	SI	SI	B	M
200	SI	5	5	SI	SI	B	F





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



**GRUPO ATENCION AL USUARIO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

201	SI	5	5	SI	SI	B	F
202	SI	5	5	SI	SI	B	F
203	SI	5	5	SI	SI	B	F
204	NO	5	5	SI	SI	B	M
205	SI	5	5	SI	SI	B	M
206	SI	5	5	SI	SI	B	M
207	SI	5	5	SI	SI	B	M
208	SI	5	5	SI	SI	B	M
209	SI	5	5	SI	SI	B	M
210	SI	5	5	SI	SI	B	M
211	SI	5	5	SI	SI	B	M
212	SI	5	5	SI	SI	B	M
213	SI	5	5	SI	SI	B	F
214	SI	4	4	SI	SI	B	M
215	SI	5	5	SI	SI	B	F
216	NO	5	5	SI	SI	B	M
217	SI	4	4	SI	SI	B	M
218	SI	5	5	SI	SI	B	M

	<b>INFORME CONSOLIDADO ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO MES NOVIEMBRE 2015</b>	
	<b>GRUPO ATENCION AL USUARIO</b>	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>	

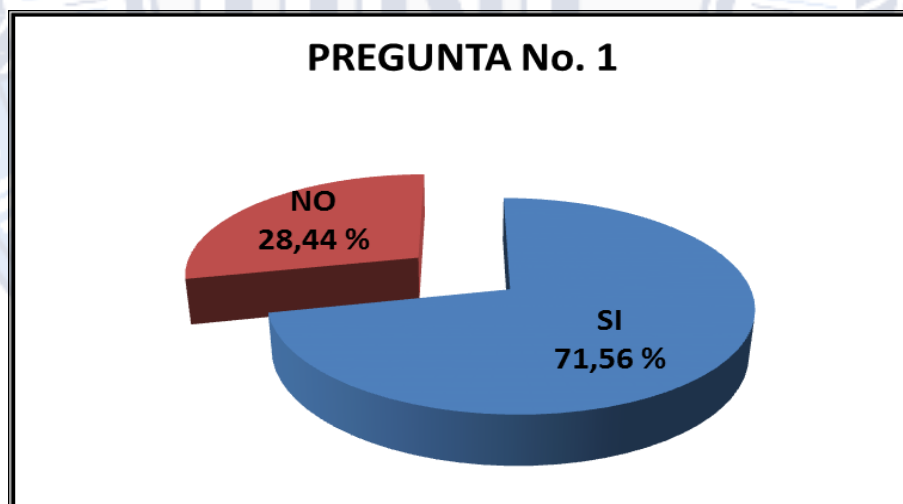
#### 4. RESULTADO ENCUESTA.

##### 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 218 personas encuestadas 156 de ellas ya habían elevado una PQRS ante la entidad, lo cual corresponde al 71.56% de la población muestra.

Así las cosas solo el 28.44% elevó por primera vez una PQRS ante la entidad.

PREGUNTA 1			
¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?	SI	156	71,56%
	NO	62	28,44%
<b>TOTAL</b>		218	100,00%





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



**GRUPO ATENCION AL USUARIO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

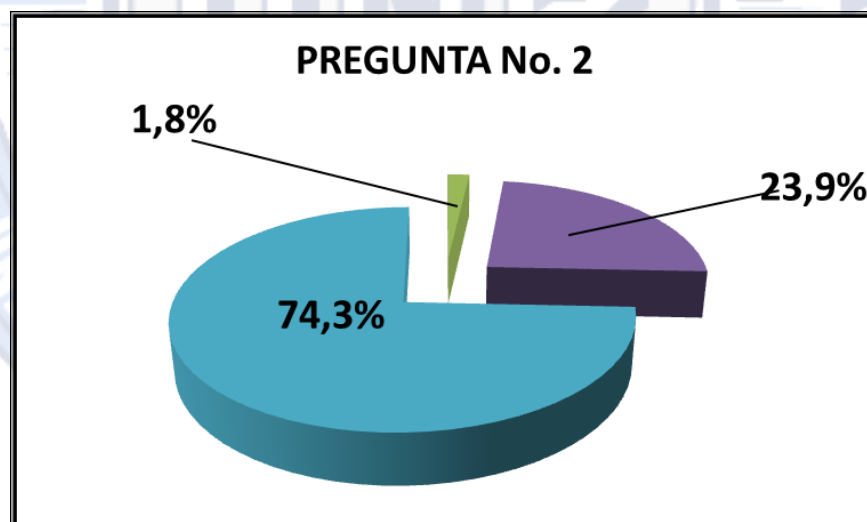
#### 4.2 OPORTUNIDAD

En lo atinente a la segunda pregunta “¿La respuesta a su Solicitud fue respondida oportunamente?”, la cual esta relacionada con la Oportunidad en la respuesta a PQRS y cuya escala de valoración esta dada de 1 a 5, siendo 1 el mas bajo y 5 el mas alto, se pudo establecer que:

El 98,2% 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 1,8% de los encuestados no considera que fue oportuna la respuesta emitida por nuestros asesores, correspondiendo este valor a la escala 3, 2 y 1.

PREGUNTA 2			
¿La respuesta a su Solicitud fue respondida oportunamente?	1	0	0,0%
	2	0	0,0%
	3	4	1,8%
	4	52	23,9%
	5	162	74,3%
TOTAL		218	100,00%





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



**GRUPO ATENCION AL USUARIO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

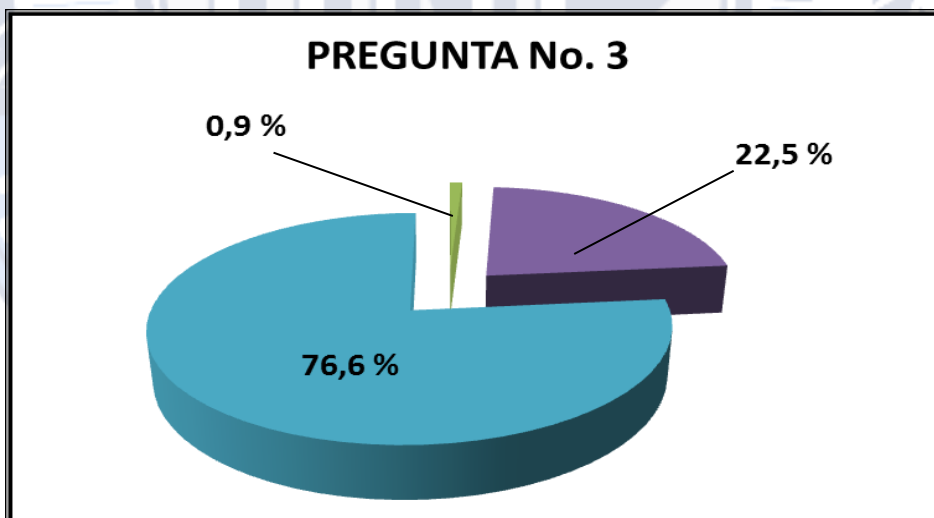
### 4.3 ORIENTACION

En lo referente a la tercera pregunta “¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?” y cuya escala de valoración esta dada de 1 a 5, siendo 1 el mas bajo y 5 el mas alto, se pudo establecer que:

El 99,1% 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 0,9% 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	0	0,0
	3	2	0,9%
	4	49	22,5%
	5	167	76,6%
TOTAL		218	100,00%





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



**GRUPO ATENCION AL USUARIO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

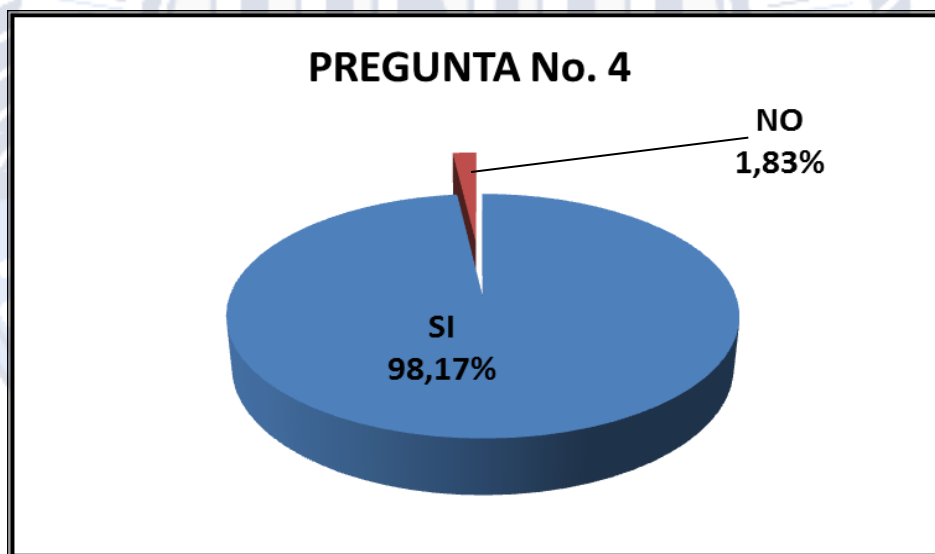
#### 4.4 DOMINIO

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

El 98,17% de los encuestados han considerado que el asesor contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes y argumentó que las respuestas dadas por los asesores fueron claras y de fácil entendimiento.

Por el contrario, solo el 1,83% 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	214	98,17%
	NO	4	1,83%
TOTAL		218	100,00%





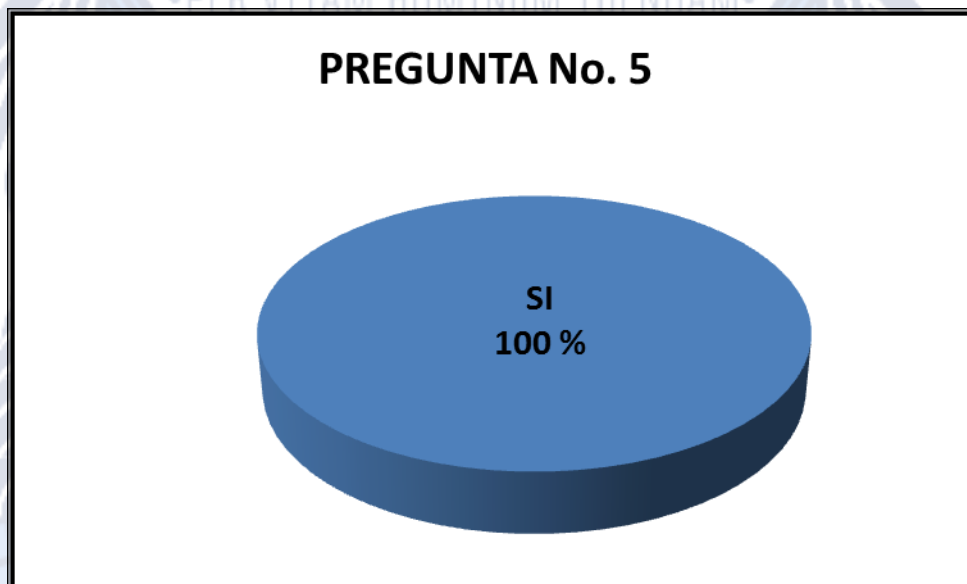
**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO  
MES NOVIEMBRE 2015**



**GRUPO ATENCION AL USUARIO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

PREGUNTA 5			
¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?	SI	218	100%
	NO	0	0,00%
<b>TOTAL</b>		<b>142</b>	<b>100%</b>



#### 4.5 SATISFACCION

Por último la sexta pregunta **¿Cómo califica nuestro servicio?**, nos ayuda a determinar que el 98,62% de los encuestados encuentran que nuestro servicio es Bueno, el y tan solo 0,92% califica nuestro servicio como regular



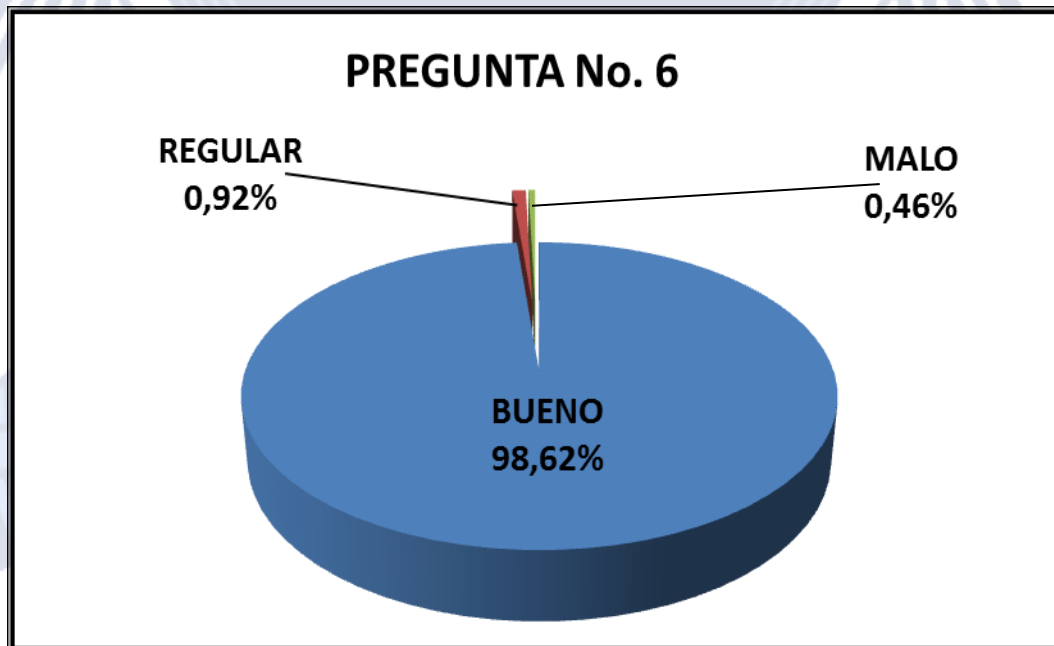
**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO  
MES NOVIEMBRE 2015**



**GRUPO ATENCION AL USUARIO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

<b>PREGUNTA 6</b>			
<b>¿Cómo califica nuestro servicio?</b>	B	215	98,62%
	R	2	0,92%
	M	1	0,46%
<b>TOTAL</b>		142	100,00%







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



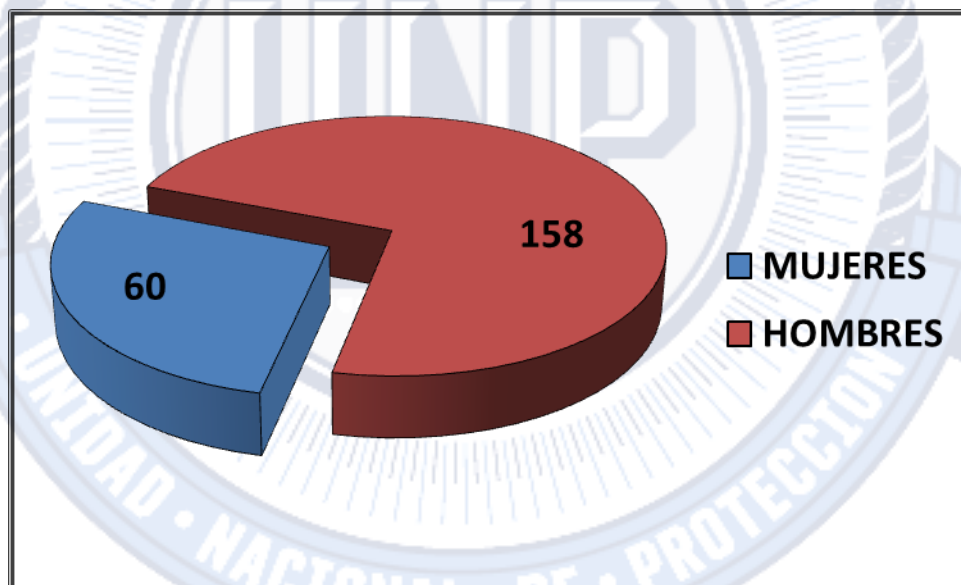
**GRUPO ATENCION AL USUARIO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

**4.5.1 CANTIDAD DE HOMBRES Y MUJERES QUE CALIFICARON NUESTRO SERVICIO**

En lo concerniente a “¿Cantidad de hombres y mujeres que calificaron nuestro servicio? De las 218 encuestas realizadas, se tiene que 158 son hombres que corresponde a un 72,47% y 60 son mujeres, correspondiendo al 27,53% del total de los encuestados durante el mes de noviembre.

TOTAL ENCUESTADOS			
¿Cantidad de hombres y mujeres que calificaron nuestro servicio?	HOMBRES	158	72,47%
	MUJERES	60	27.53%
TOTAL		218	100%





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



**GRUPO ATENCION AL USUARIO**

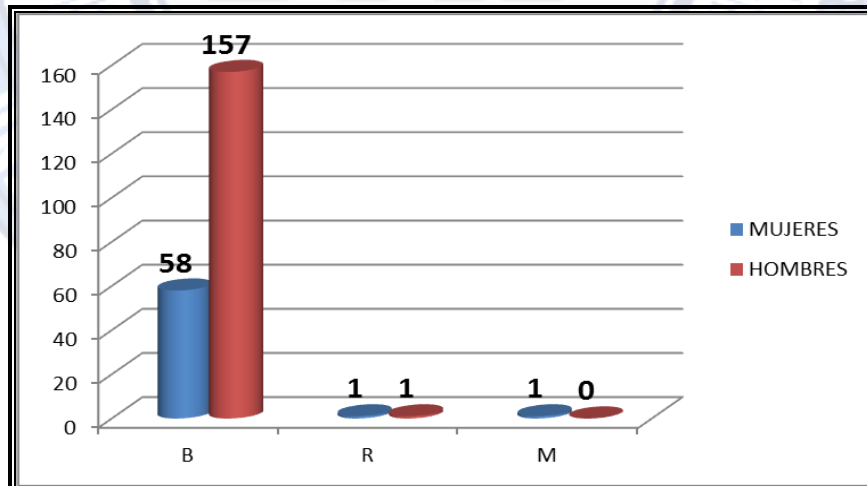
**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**



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

De las 218 personas encuestadas en el mes de noviembre del presente año, 60 son mujeres, correspondiendo al 27,53% del total de la población muestra, quienes consideraron nuestro servicio como bueno con un 96,67%.

PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES ENCUESTADAS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	58	96.66%
	R	1	1.67%
	M	1	1,67%
<b>TOTAL</b>		60	100%

PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES ENCUESTADAS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	157	99,37%
	R	1	0,63%
	M	0	0,0
<b>TOTAL</b>		158	100,00%



	<b>INFORME CONSOLIDADO ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO MES NOVIEMBRE 2015</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 71,56% 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 27,53% de los encuestados son mujeres y que el 96.66% de las mismas, calificaron nuestro servicio como bueno.**

## 6. ACTIVIDADES DE MEJORA

- Se contactará nuevamente a aquellos encuestados de cuyas respuestas, se observa que no se cumplió el nivel de expectativa del servicio prestado por los Asesores del Grupo de Atención al Usuario, a fin de subsanar la novedad y/o hacer seguimiento al caso.
- Se solicitará 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 NOVIEMBRE 2015</b>	
	<b>GRUPO ATENCION AL USUARIO</b>	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>	



## 7. GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO REGIONALES

Como es de suma importante para el G.A.U. y para la Entidad saber la percepción que tiene el usuario o beneficiario frente a la gestión ejecutada con sus PQRS, en cada una de las regionales de la UNP; durante el mes de octubre se consolido la encuesta de satisfacción a cada una de las personas atendidas, realizando un total de 31 encuestas

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

### TABULACION DE ENCUESTAS EFECTUADAS POR REGIONALES PERIODO 1° AL 31 DE NOVIEMBRE DE 2015

REGIONAL	Encuesta No.	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Sexo
B/MANGA	1	SI	5	5	SI	SI	B	F
CUCUTA	2	SI	5	5	SI	SI	B	F
CUCUTA	3	SI	5	5	SI	SI	B	M
CUCUTA	4	NO	5	5	SI	SI	B	M
CUCUTA	5	SI	5	5	SI	SI	B	M
CUCUTA	6	SI	2	2	SI	SI	M	M
MEDELLIN	7	SI	1	1	NO	NO	R	F
MEDELLIN	8	SI	1	3	SI	SI	R	F
MEDELLIN	9	SI	5	5	SI	SI	B	M
MEDELLIN	10	SI	1	5	SI	SI	B	M
CUCUTA	11	SI	5	5	SI	SI	B	F
CUCUTA	12	SI	5	5	SI	SI	B	M
CUCUTA	13	NO	5	5	SI	SI	B	M
CUCUTA	14	SI	4	4	SI	SI	B	M
CUCUTA	15	SI	5	5	SI	SI	B	M
B/BERMEJA	16	SI	4	4	SI	SI	B	F
B/BERMEJA	17	SI	5	5	SI	SI	B	M
B/BERMEJA	18	SI	5	5	SI	SI	B	M
B/BERMEJA	19	SI	5	5	SI	SI	B	M

	<b>INFORME CONSOLIDADO ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO MES NOVIEMBRE 2015</b>	
	<b>GRUPO ATENCION AL USUARIO</b>	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>	

B/BERMEJA	20	SI	5	5	SI	SI	B	M
B/BERMEJA	21	SI	5	5	SI	SI	B	M
B/BERMEJA	22	SI	4	4	SI	SI	B	F
B/BERMEJA	23	SI	4	4	SI	SI	B	M
CUCUTA	24	SI	3	4	SI	SI	B	F
PASTO	25	SI	5	5	SI	SI	B	F
B/MANGA	26	SI	5	5	SI	SI	B	F
B/MANGA	27	SI	5	5	SI	SI	B	M
B/BERMEJA	28	SI	4	5	NO	SI	B	F
B/BERMEJA	29	SI	5	4	SI	SI	B	M
PASTO	30	SI	5	5	SI	SI	B	M
HUILA	31	NO	5	5	SI	SI	B	F

## 8. RESULTADO 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 31 personas encuestadas 90,32% de ellas ya habían elevado una PQRS ante la entidad y tan solo el 09,68% la elevaba por primera vez.

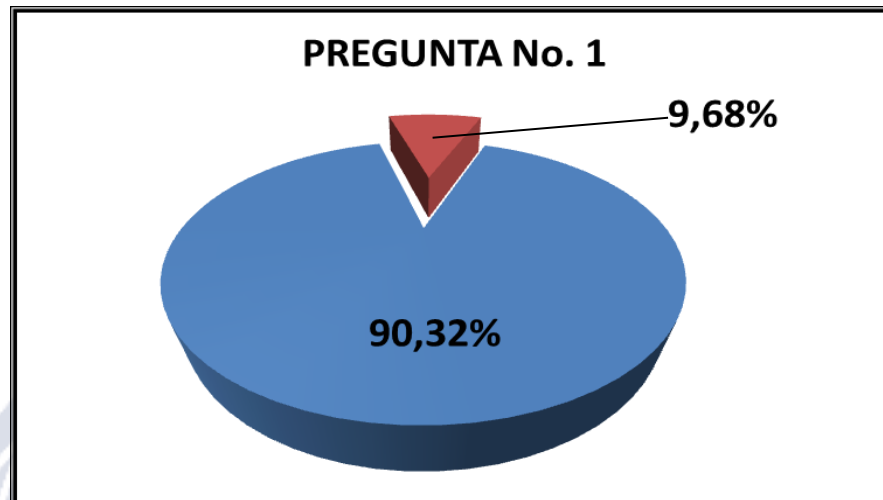
PREGUNTA 1			
¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?	SI	28	90,32%
	NO	3	09,68%
<b>TOTAL</b>		31	100,00%



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

**GRUPO ATENCION AL USUARIO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**



## 8.2 OPORTUNIDAD

En lo atinente a la segunda pregunta “¿La respuesta a su Solicitud fue respondida oportunamente?”, la cual esta relacionada con la Oportunidad en la respuesta a PQRS y cuya escala de valoración esta dada de 1 a 5 siendo 1 el mas bajo y 5 el mas alto, se pudo establecer que:

El 83,8% de los encuestados han considerado que fue oportuna la respuesta a la PQRS elevada ante la entidad, lo que corresponde a la escala 5 y 4 antes referida.

PREGUNTA 2			
¿La respuesta a su Solicitud fue respondida oportunamente?	1	3	9,7%
	2	1	3,2%
	3	1	3,2%
	4	5	16,1%
	5	21	67,7%
<b>TOTAL</b>		31	100%

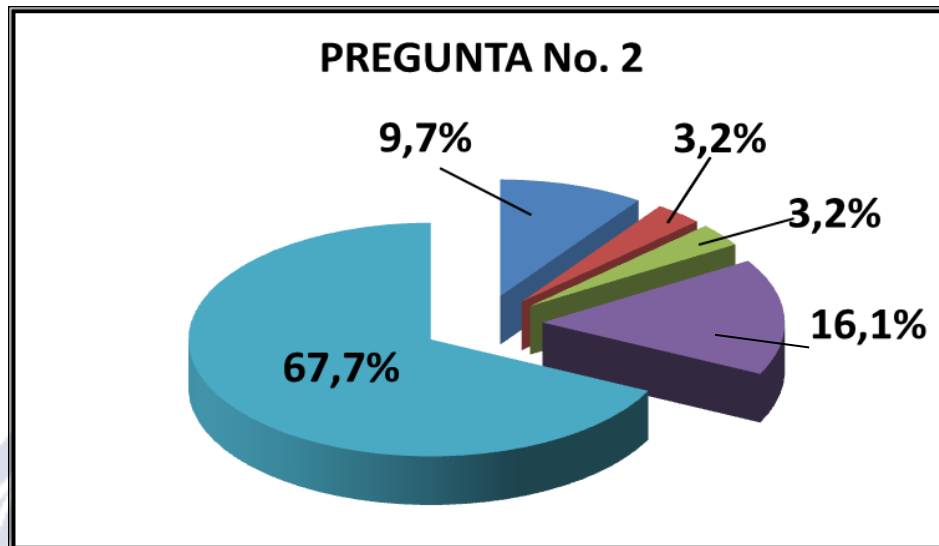


**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO  
MES NOVIEMBRE 2015**



**GRUPO ATENCION AL USUARIO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**



**8.3 ORIENTACION**

En lo referente a la tercera pregunta “¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?” y cuya escala de valoración esta dada de 1 a 5, siendo 1 el mas bajo y 5 el mas alto, se pudo establecer que:

El 90,4% de los encuestados han considerado que se siente satisfecho con la respuesta brindada, lo cual deviene de la debida orientación que ha dado el asesor en cada caso, correspondiendo a la valoración 4 y 5 de la escala

De tal manera, se observa que solo el 9,6% de los encuestados no se considera satisfecho con la respuesta y uno de los encuestados no dió valor a esta pregunta.

<b>PREGUNTA 3</b>			
<b>¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?</b>	1	1	3,2%
	2	1	3,2%
	3	1	3,2%
	4	6	19,4%
	5	22	71%
<b>TOTAL</b>		31	100%

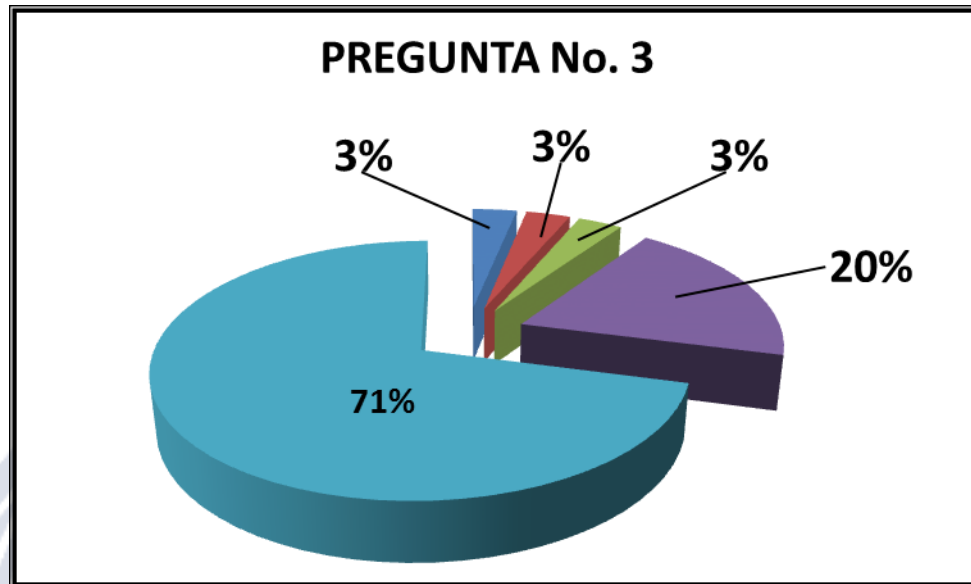


**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO  
MES NOVIEMBRE 2015**



**GRUPO ATENCION AL USUARIO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**



**8.4 DOMINIO**

En lo concerniente a la cuarta y quinta pregunta “¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?, ¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?” que están relacionadas con el dominio que tuvo cada uno de los asesores frente a las PQRS impetradas y cuya escala de valoración esta dada de 1 a 5, siendo 1 el mas bajo y 5 el mas alto, se pudo establecer que:

El 96,77% de los encuestados han considerado que el asesor contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes y el 96,43% argumentó que las respuestas dadas por los asesores fueron claras y de facil entendimiento.

<b>PREGUNTA 4</b>			
<b>¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?</b>	SI	30	96,77%
	NO	1	3,23%
<b>TOTAL</b>		31	100%





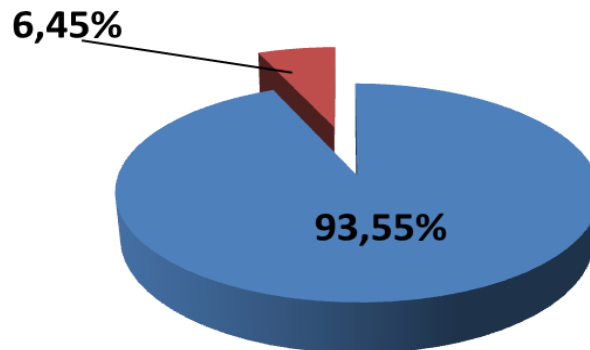
**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO  
MES NOVIEMBRE 2015**



**GRUPO ATENCION AL USUARIO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

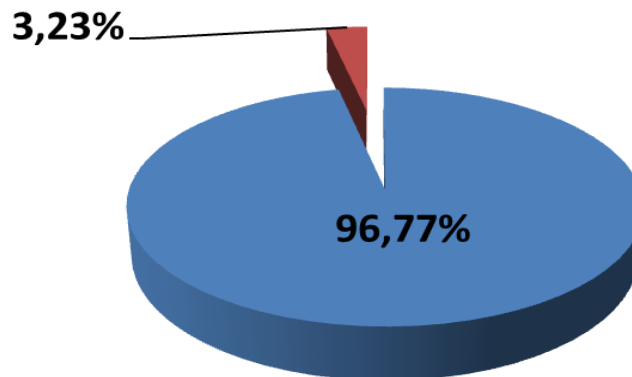
**PREGUNTA No. 4**



**PREGUNTA 5**

¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?	SI	30	96,43%
	NO	1	3,57%
<b>TOTAL</b>		<b>31</b>	<b>100%</b>

**PREGUNTA No. 5**





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



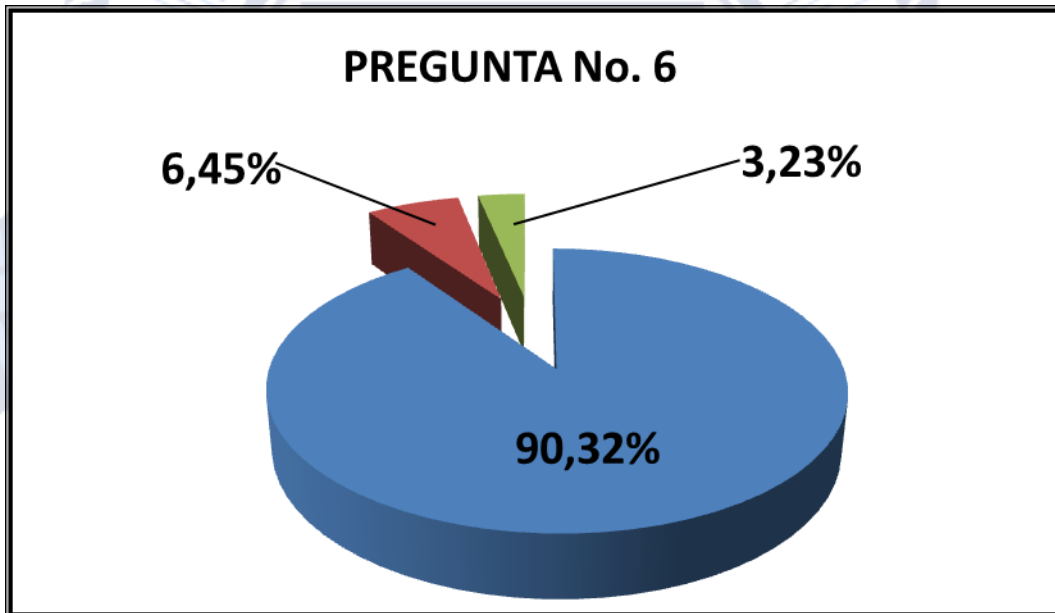
**GRUPO ATENCION AL USUARIO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

### 8.5 SATISFACCION

Por último la sexta pregunta **¿Cómo califica nuestro servicio?**, nos ayuda a determinar que el 90,32% de los encuestados encuentran que nuestro servicio es Bueno.

PREGUNTA 6			
¿Cómo clasifica nuestro servicio?	B	28	90,32%
	R	2	6,45%
	M	1	3,23%
TOTAL		31	100%





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



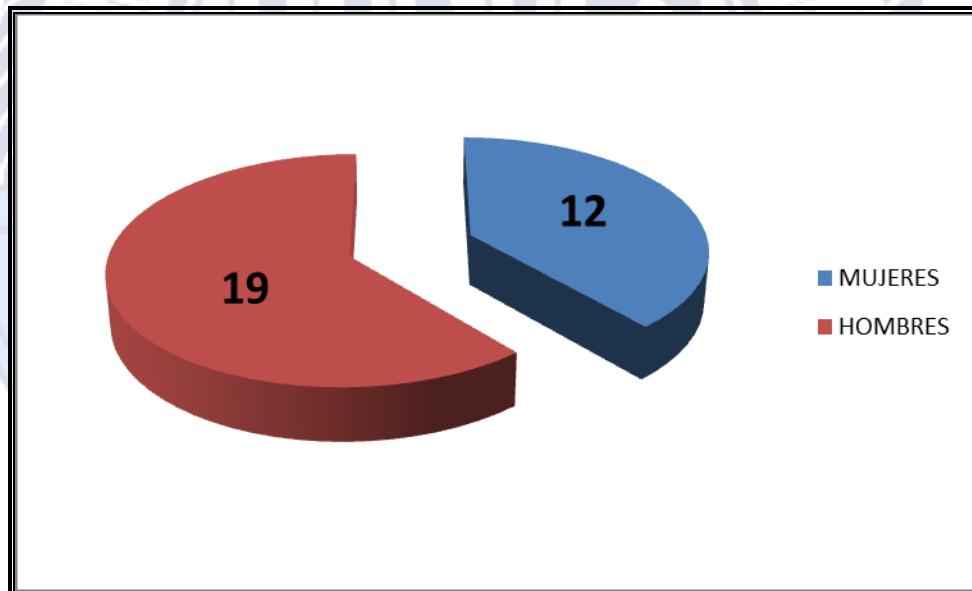
**GRUPO ATENCION AL USUARIO**

**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 31 encuestas realizadas en las diferentes regionales, se tiene que 19 son hombres que corresponde a un 61,29% y 12 son mujeres y corresponde a 38,71% del total de los encuestados durante el mes de noviembre.

PERCEPCIÓN DEL SERVICIO			
¿Cantidad de hombres y mujeres que calificaron nuestro servicio?	HOMBRES	19	61,29%
	MUJERES	12	38,71%
TOTAL		31	100%





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



**GRUPO ATENCION AL USUARIO**

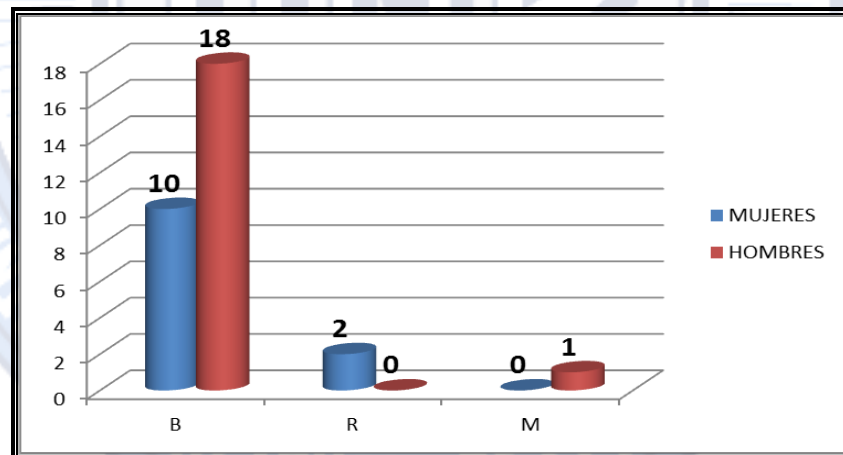
**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**



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

De las 31 personas encuestadas en las regionales en el mes de noviembre del presente año, 12 son mujeres, correspondiendo al 38,71% 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	10	83.33%
	R	2	16.67%
	M	0	0,0
<b>TOTAL</b>		<b>12</b>	<b>100,00%</b>

PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES ENCUESTADAS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	18	94.74%
	R	0	0%
	M	1	5.26%
<b>TOTAL</b>		<b>19</b>	<b>100,00%</b>



	<b>INFORME CONSOLIDADO ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO MES NOVIEMBRE 2015</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:

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

## 10. ACTIVIDADES DE MEJORA

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

\*\*\*

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