



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

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

1. PRESENTACION

Con el ánimo de propender por un óptimo servicio por parte del Grupo de Atención al Usuario hacia los solicitantes y beneficiarios del Programa que a bien tengan elevar una PQRS ante la institución, se ha creado e implementado la Encuesta de Satisfacción al Usuario, constituyéndose en la herramienta eficaz para determinar la percepción que éstos tienen sobre la atención brindada por los asesores del GAU y a su vez se erige como un camino expedito en aras de generar participación ciudadana.

2. OBJETIVO DE LA ENCUESTA

Determinar la percepción que tienen los usuarios con relación a la calidad del servicio ofrecido por la UNP durante la atención a PQRS, y mediante la información obtenida, realizar la retroalimentación, que permita tomar decisiones que contribuyan a la mejora continua tendiente a garantizar la participación ciudadana.

3. FICHA TÉCNICA

3.1 Definición de las Variables a Evaluar

PARTICIPACIÓN:	Determinar si los usuarios han elevado alguna PQR a la entidad.
RAPIDEZ:	Oportunidad en la respuesta de una solicitud hecha por el usuario. Entre mayor sea la oportunidad en la respuesta mejor será la satisfacción de nuestro usuario
DOMINIO:	Hace referencia a la seguridad y veracidad de la información entregada o manifestada al usuario.
ORIENTACION:	Consiste en informar y guiar a un usuario de, una manera efectiva y adecuada sobre la necesidad planteada.
SATISFACCIÓN:	Indicador promedio, qué siente o percibe el usuario sobre el servicio prestado.

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

3.2 Preguntas Encuesta

- ¿ Ha hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?
- ¿La respuesta a su Solicitud fue respondida oportunamente?
- ¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?
- ¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?
- ¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para usted?
- ¿Cómo califica nuestro Servicio?

3.3 Muestra

El universo de los participantes de la encuesta de satisfacción al usuario estuvo constituido por todas aquellas personas que se contactaron a través del canal presencial o telefónico con el objetivo de hacer una petición, un reclamo, una queja o una sugerencia relacionado con el Programa de Protección que lidera la Unidad, durante el mes de Octubre 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 Octubre 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 OCTUBRE 2015**



GRUPO ATENCION AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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

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



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



GRUPO ATENCION AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

30	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
31	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
32	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
33	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
34	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
35	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
36	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
37	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
38	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
39	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
40	SI	4	4	SI	SI	BUENO	M
41	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
42	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
43	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
44	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
45	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
46	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
47	SI	4	4	SI	SI	BUENO	F
48	SI	4	5	SI	SI	BUENO	M
49	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
50	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
51	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
52	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
53	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
54	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
55	SI	4	5	NO	SI	BUENO	M
56	SI	4	5	SI	SI	BUENO	M
57	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
58	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
59	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
60	SI	1	5	SI	SI	BUENO	M
61	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
62	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
63	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M



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



GRUPO ATENCION AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

64	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
65	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
66	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
67	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
68	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
69	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
70	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
71	SI	4	5	SI	SI	BUENO	M
72	SI	4	5	SI	SI	BUENO	M
73	SI	3	5	SI	SI	BUENO	F
74	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
75	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
76	SI	4	5	SI	SI	BUENO	M
77	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
78	NO	5	5	SI	SI	BUENO	F
79	NO	4	4	SI	SI	BUENO	F
80	NO	4	4	SI	SI	BUENO	F
81	NO	4	5	SI	SI	BUENO	M
82	NO	5	5	SI	SI	BUENO	M
83	SI	2	5	SI	SI	BUENO	F
84	NO	4	4	SI	SI	BUENO	F
85	NO	4	4	SI	SI	BUENO	M
86	NO	3	4	SI	SI	BUENO	F
87	NO	4	4	SI	SI	BUENO	F
88	NO	5	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	4	4	SI	SI	BUENO	M
93	NO	4	5	SI	SI	BUENO	M
94	SI	4	4	SI	SI	BUENO	M
95	NO	4	4	SI	SI	BUENO	M
96	SI	4	5	SI	SI	BUENO	M
97	NO	5	5	SI	SI	BUENO	F



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



GRUPO ATENCION AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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

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

132	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
133	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
134	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F
135	SI	1	3	NO	NO	REGULAR	M
136	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
137	NO	5	5	SI	SI	BUENO	M
138	SI	3	4	SI	SI	BUENO	M
139	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
140	SI	4	5	SI	SI	BUENO	F
141	NO	5	5	SI	SI	BUENO	M
142	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M

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 142 personas encuestadas 102 de ellas ya habían elevado una PQRS ante la entidad, lo cual corresponde al 71.83% de la población muestra.

Así las cosas solo el 28.17% elevó por primera vez una PQRS ante la entidad.

PREGUNTA 1			
¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?	SI	102	71,83%
	NO	40	28,17%
TOTAL		142	100,00%



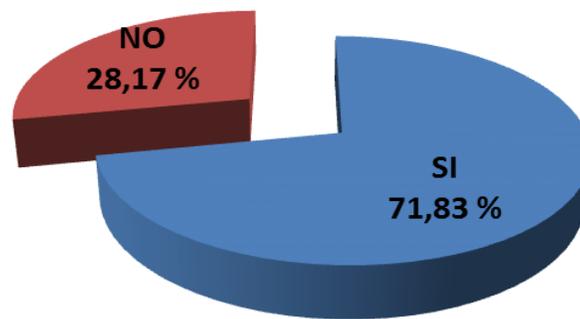
**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO
MES OCTUBRE 2015**



GRUPO ATENCION AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

PREGUNTA No. 1



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

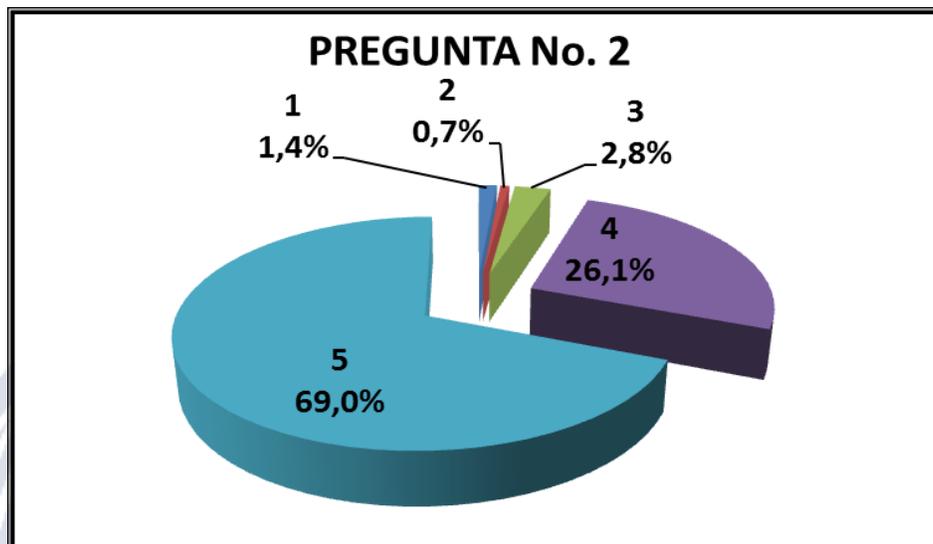
PREGUNTA 2			
¿La respuesta a su Solicitud fue respondida oportunamente?	1	2	1,4%
	2	1	0,7%
	3	4	2,8%
	4	37	26,1%
	5	98	69,0%
TOTAL		142	100,00%



**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO
MES OCTUBRE 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 98% 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 2% 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	3	2,1%
	4	34	24,1%
	5	104	73,8%
TOTAL		142	100,00%

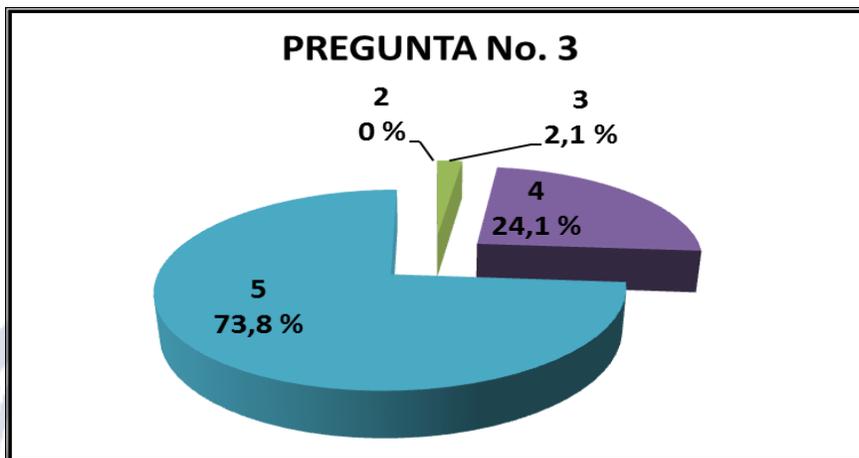


**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO
MES OCTUBRE 2015**



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 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 98,59% de los encuestados han considerado que el asesor contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes y el 99,30% argumentó que las respuestas dadas por los asesores fueron claras y de facil entendimiento.

Por el contrario, solo el 1,41% de los encuestados manifestó que el asesor no contaba con la información necesaria para resolver su caso y para el 0.70% de los encuestados no fue clara la información.

PREGUNTA 4			
¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?	SI	140	98,59%
	NO	2	1,41%
TOTAL		142	100,00%



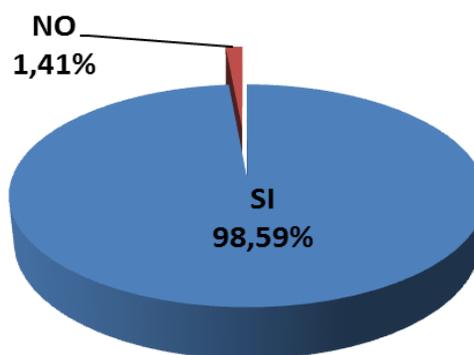
**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO
MES OCTUBRE 2015**

GRUPO ATENCION AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



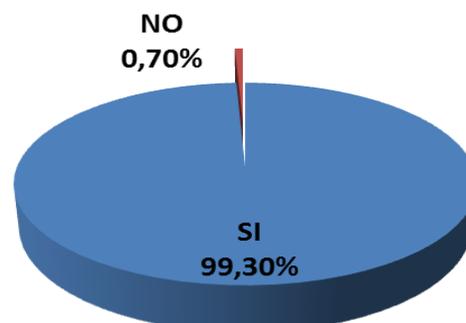
PREGUNTA No. 4



PREGUNTA 5

¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?	SI	141	99,30
	NO	1	0,70
TOTAL		142	100,00

PREGUNTA No. 5





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



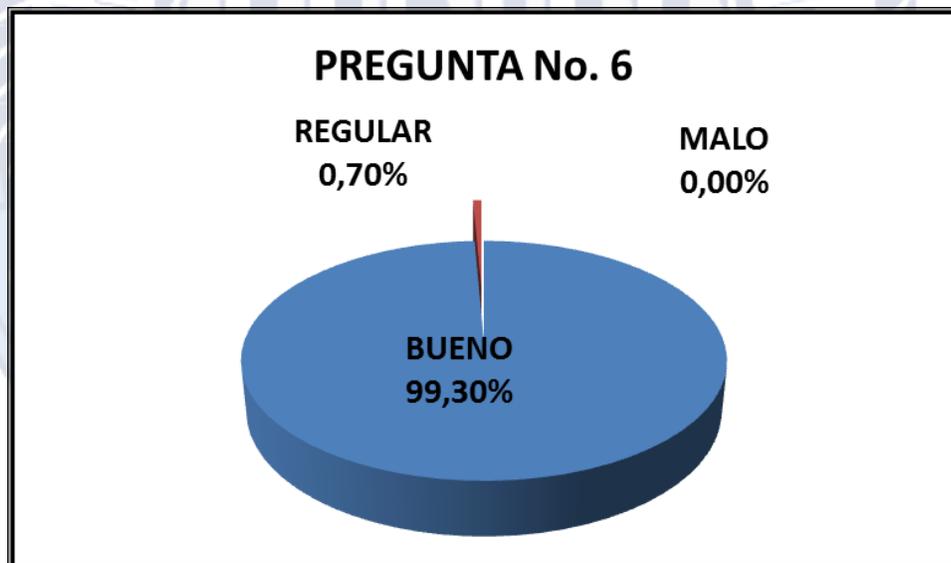
GRUPO ATENCION AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

4.5 SATISFACCION

Por último la sexta pregunta **¿Cómo califica nuestro servicio?**, nos ayuda a determinar que el 99,30% de los encuestados encuentran que nuestro servicio es Bueno, y tan solo 0.70% califica nuestro servicio como regular

PREGUNTA 6			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	141	99,30%
	R	1	0,70%
	M	0	0,0
TOTAL		142	100,00%





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



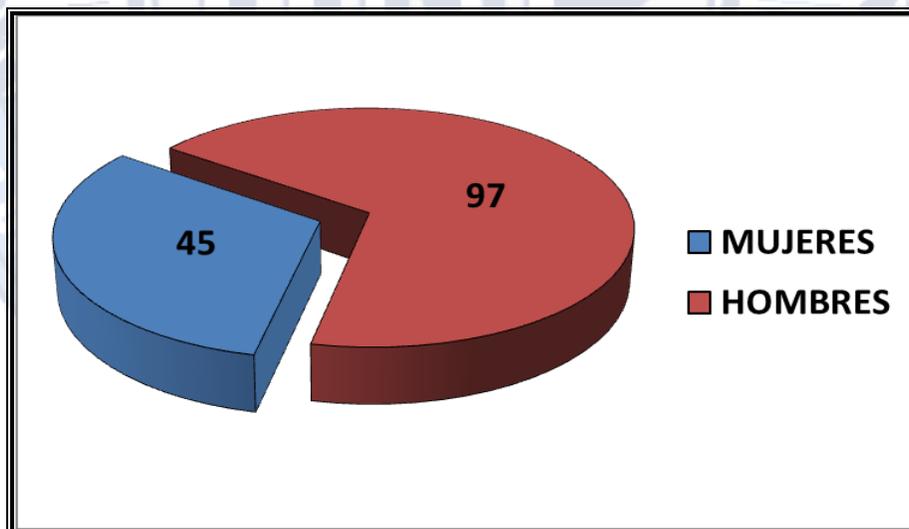
GRUPO ATENCION AL USUARIO

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 142 encuestas realizadas, se tiene que 97 son hombres que corresponde a un 68% y 45 son mujeres, correspondiendo al 32% del total de los encuestados durante el mes de octubre.

TOTAL ENCUESTADOS				
¿Cantidad de hombres y mujeres que calificaron nuestro servicio?	HOMBRES	97	68%	
	MUJERES	45	32%	
TOTAL		142	100,00	





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



GRUPO ATENCION AL USUARIO

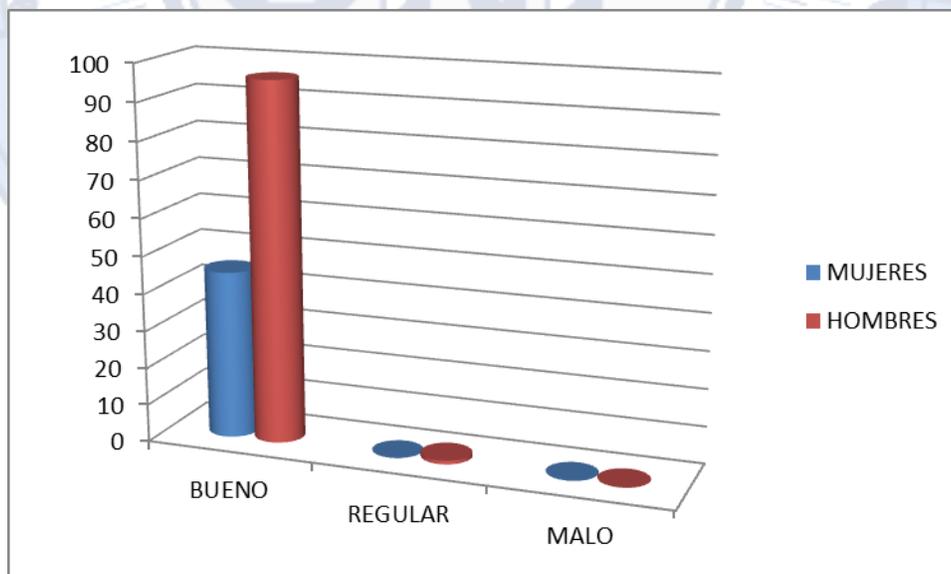
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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

De las 142 personas encuestadas en el mes de octubre del presente año, 45 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	45	100%
	R	0	0
	M	0	0,0
TOTAL		45	100,00%

PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES ENCUESTADAS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	96	99%
	R	1	1
	M	0	0,0
TOTAL		45	100,00%



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

5. CONCLUSIONES

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

- Los solicitantes y beneficiarios del Programa conocen los canales para elevar PQRS ante la Unidad como quiera que el 71.83% de los encuestados ya había impetrado con anterioridad algún tipo de solicitud.
- Se vislumbra que el servicio prestado por los Asesores del Grupo de Atención al Usuario ha sido oportuno, claro y eficiente.
- **Se percibe que el 32% de los encuestados son mujeres y que en su totalidad 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.

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

7. GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO REGIONALES

Como es de suma importante para el G.A.U. y para la Entidad saber la percepción que tiene el usuario o beneficiario frente a la gestión ejecutada con sus PQRS, en cada una de las regionales de la UNP; durante el mes de octubre se consolido la encuesta de satisfacción a cada una de las personas atendidas, realizando un total de 28 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 OCTUBRE DE 2015

REGIONAL	Encuesta No.	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Sexo
POPAYÁN	1	NO	5	5	SI	SI	BUENO	M
POPAYÁN	2	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
POPAYÁN	3	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
POPAYÁN	4	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
POPAYÁN	5	SI	3	3	SI	SI	BUENO	M
POPAYÁN	6	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
MEDELLIN	7	NO	5	5	SI	SI	BUENO	F
MEDELLIN	8	NO	5	5	SI	SI	BUENO	F
MEDELLIN	9	SI	5	5	NO	SI	BUENO	F
MEDELLIN	10	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
MEDELLIN	11	NO	5	5	SI	SI	BUENO	F
MEDELLIN	12	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
MEDELLIN	13	SI	1	5	NO	SI	REGULAR	M
MEDELLIN	14	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
MEDELLIN	15	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M

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

IBAGUE	16	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
IBAGUE	17	SI	4	-	SI	SI	REGULAR	M
IBAGUE	18	SI	5	-	-	SI	BUENO	M
IBAGUE	19	NO	4	4	SI	SI	BUENO	F
IBAGUE	20	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
IBAGUE	21	SI	1	1	SI	SI	BUENO	M
IBAGUE	22	SI	1	5	NO	NO	REGULAR	M
IBAGUE	23	SI	2	4	SI	SI	BUENO	M
IBAGUE	24	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
B/BERMEJA	25	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
B/BERMEJA	26	SI	4	4	SI	SI	BUENO	F
B/BERMEJA	27	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M
B/BERMEJA	28	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M

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 28 personas encuestadas 82,14% de ellas ya habían elevado una PQRS ante la entidad y tan solo el 17,86% la elevaba por primera vez.

PREGUNTA 1			
¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?	SI	23	82,14%
	NO	5	17,86%
TOTAL		28	100,00%



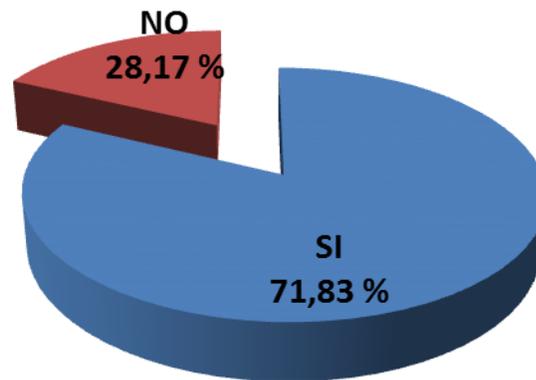
**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO
MES OCTUBRE 2015**



GRUPO ATENCION AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

PREGUNTA No. 1



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 82% 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

PREGUNTA 2			
¿La respuesta a su Solicitud fue respondida oportunamente?	1	3	10,7%
	2	1	3,6%
	3	1	3,6%
	4	3	10,7%
	5	20	71,45%
TOTAL	28	100,00%	

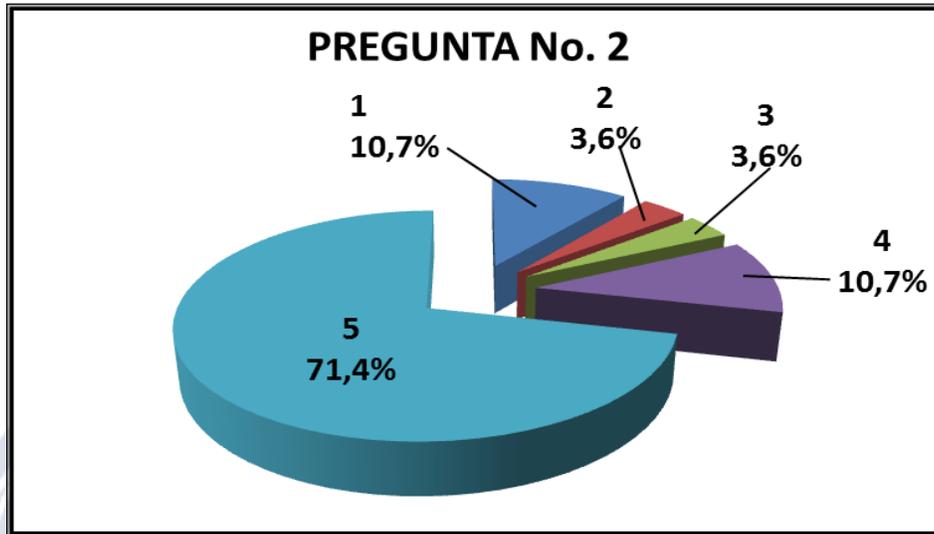


**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO
MES OCTUBRE 2015**



GRUPO ATENCION AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



8.3 ORIENTACION

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

El 92.% 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 8% de los encuestados no se considera satisfecho con la respuestay dos de los encuestados no dieron valor a esta pregunta.

PREGUNTA 3			
¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?	1	1	3,8%
	2	0	0,0%
	3	1	3,8%
	4	3	11,5%
	5	21	80,8%
TOTAL		26	100,00%

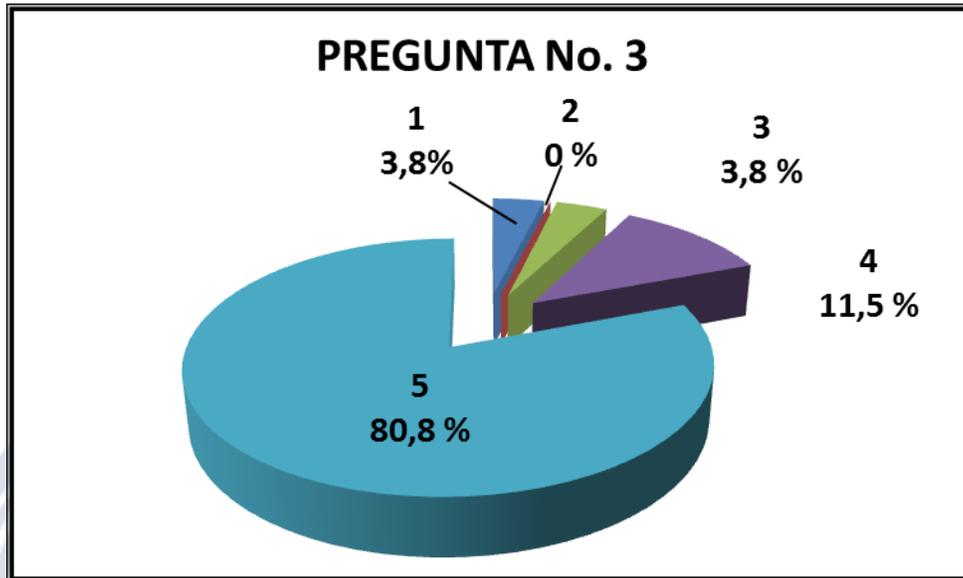


**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO
MES OCTUBRE 2015**



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 89,29% 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.

PREGUNTA 4			
¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?	SI	23	89,29%
	NO	5	10,71%
TOTAL		28	100,00%



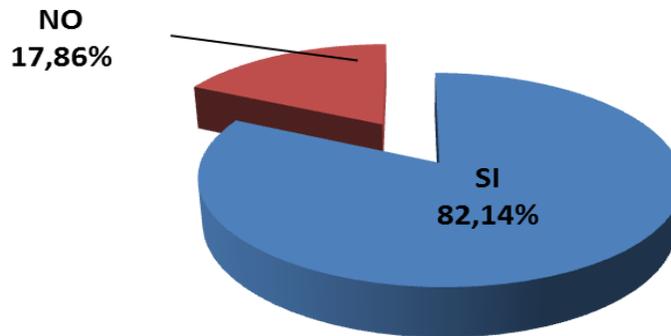
**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO
MES OCTUBRE 2015**



GRUPO ATENCION AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

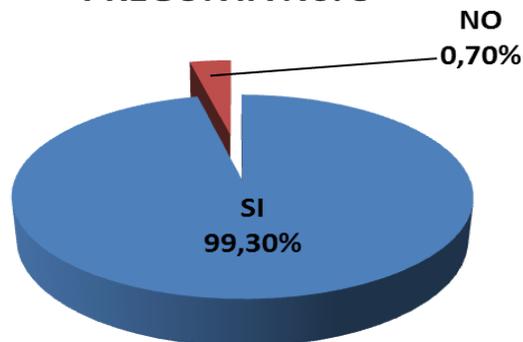
PREGUNTA No. 4



PREGUNTA 5

¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?	SI	27	96,43%
	NO	1	3,57%
TOTAL		28	100,00%

PREGUNTA No. 5





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



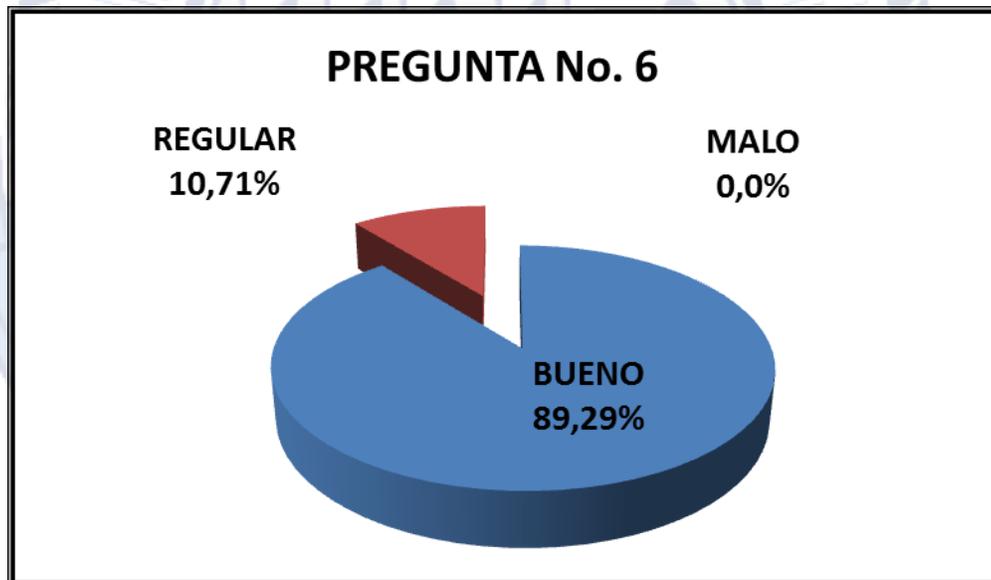
GRUPO ATENCION AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

8.5 SATISFACCION

Por último la sexta pregunta **¿Cómo califica nuestro servicio?**, nos ayuda a determinar que el 89,29% de los encuestados encuentran que nuestro servicio es Bueno.

PREGUNTA 6			
¿Cómo clasifica nuestro servicio?	B	25	89,29%
	R	3	10,71%
	M	0	0,0
TOTAL		28	100,00%





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



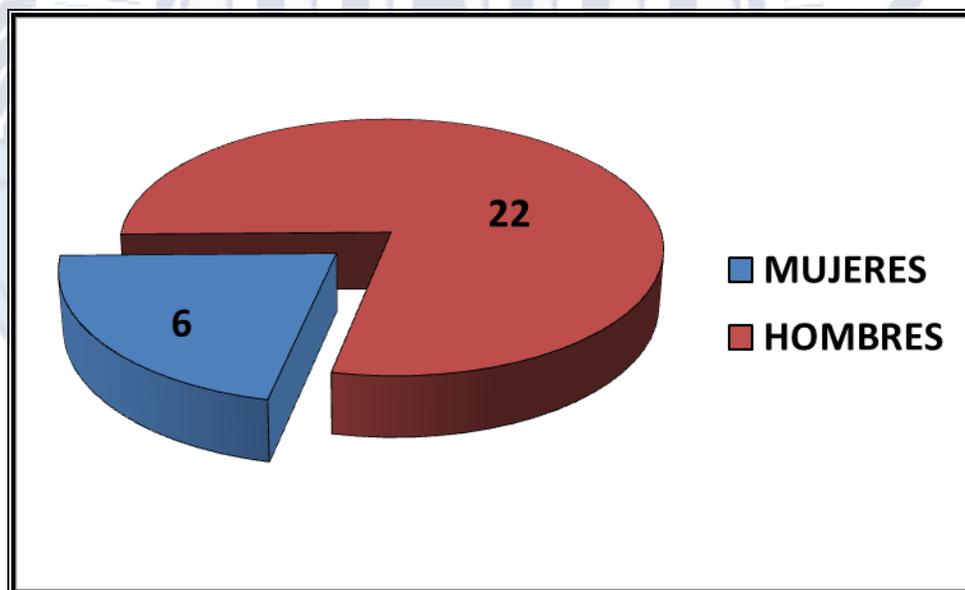
GRUPO ATENCION AL USUARIO

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 28 encuestas realizadas en las diferentes regionales, se tiene que 22 son hombres que corresponde a un 78,57% y 6 son mujeres y corresponde a 21,43% del total de los encuestados durante el mes de octubre.

PERCEPCIÓN DEL SERVICIO			
¿Cantidad de hombres y mujeres que calificaron nuestro servicio?	HOMBRES	22	78,57%
	MUJERES	6	21,43%
TOTAL		28	100,00





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



GRUPO ATENCION AL USUARIO

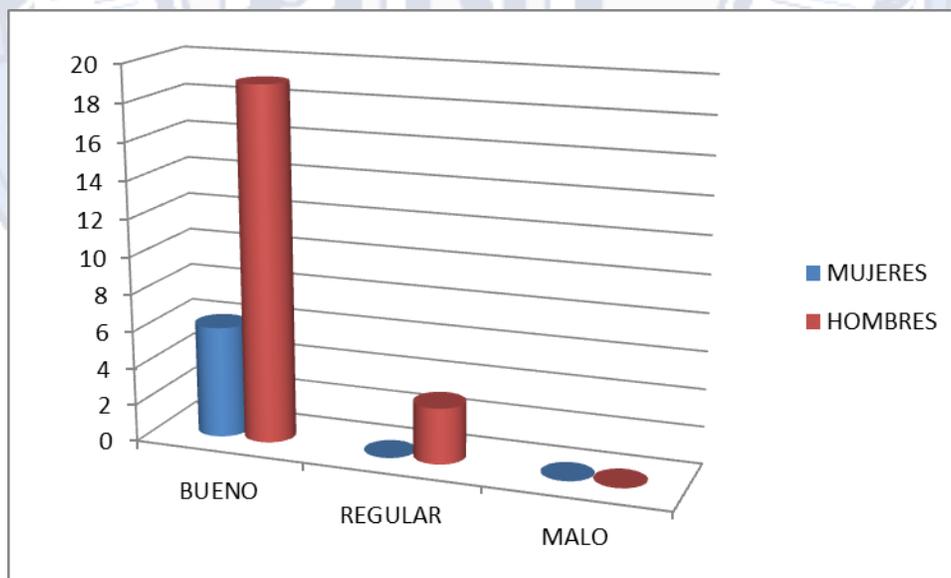
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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

De las 28 personas encuestadas en las regionales en el mes de octubre del presente año, 6 son mujeres, correspondiendo al 22% del total de la población muestra, quienes consideraron nuestro servicio como bueno.

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

PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES ENCUESTADAS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	19	86%
	R	3	14%
	M	0	0,0
TOTAL	22	100,00%	



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

9. CONCLUSIONES

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

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

10. ACTIVIDADES DE MEJORA

- Realizar seguimiento a cada una de las Regionales sobre la información ya socializada, con el fin 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