



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

	INFORME CONSOLIDADO ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO MES SEPTIEMBRE 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 PQRS 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 SEPTIEMBRE 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 agosto 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.



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

GRUPO ATENCION AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

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



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

GRUPO ATENCION AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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



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

GRUPO ATENCION AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



69	SI	4	3	SI	SI	B
70	SI	5	5	SI	SI	B
71	SI	5	5	SI	SI	B
72	SI	5	2	SI	SI	B
73	SI	5	5	SI	SI	B
74	SI	5	5	SI	SI	B
75	SI	5	5	SI	SI	B
76	SI	5	5	SI	SI	B
77	SI	5	5	SI	SI	B
78	SI	4	3	SI	SI	B
79	SI	5	5	SI	SI	B
80	SI	5	5	SI	SI	B
81	SI	4	5	NO	SI	B
82	SI	5	5	SI	SI	B
83	NO	5	5	SI	SI	B
84	SI	2	1	SI	SI	B
85	SI	5	5	SI	SI	B
86	SI	4	5	SI	SI	B
87	SI	5	5	SI	SI	B
88	SI	5	5	SI	SI	B
89	SI	5	5	SI	SI	B
90	SI	5	5	SI	SI	B
91	SI	2	2	NO	SI	R
92	SI	5	5	SI	SI	B
93	SI	5	5	SI	SI	B
94	SI	5	5	SI	SI	B
95	NO	1	1	SI	SI	B
96	SI	4	5	SI	SI	R
97	SI	1	1	NO	NO	M
98	SI	5	5	NO	SI	B
99	SI	4	4	SI	SI	B
100	SI	5	5	SI	SI	B
101	SI	4	5	SI	SI	B
102	SI	4	5	SI	SI	B
103	SI	5	5	SI	SI	R



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

GRUPO ATENCION AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



4. RESULTADO ENCUESTA.

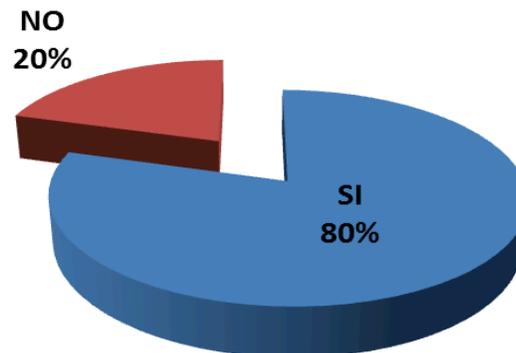
4.1 PARTICIPACIÓN

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 103 personas encuestadas 82 de ellas ya habían elevado una PQRS ante la entidad, lo cual corresponde al 79.61% de la población muestra.

Así las cosas solo el 20.39% elevó por primera vez una PQRS ante la entidad.

PREGUNTA 1			
¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?	SI	82	79,61
	NO	21	20,39
TOTAL		103	100,00

PREGUNTA No. 1





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



GRUPO ATENCION AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

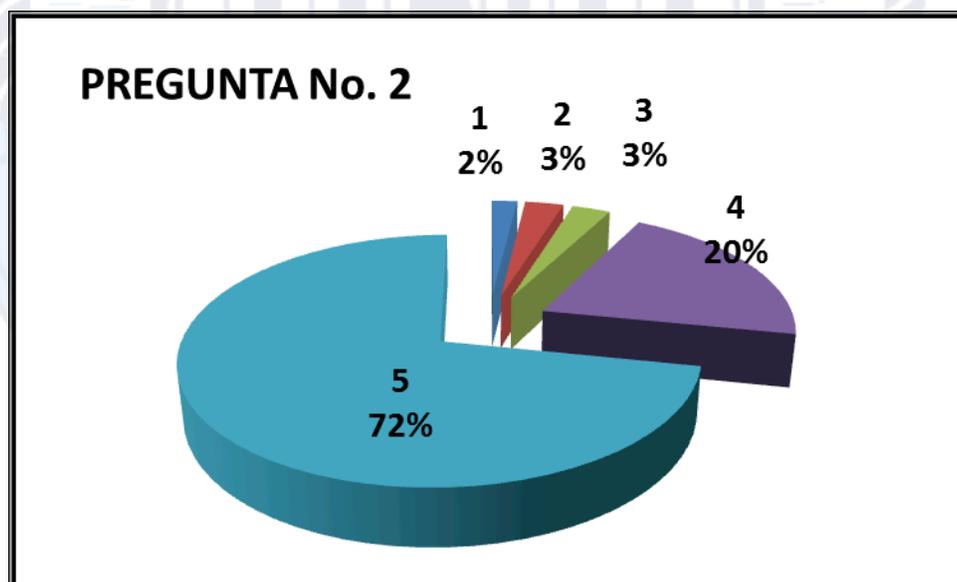
4.2 OPORTUNIDAD

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 92% de los encuestados han considerado que fue oportuna la respuesta a la PQRS elevada ante la entidad, lo que corresponde a la valoración 4 y 5 en la escala antes referida.

Se vislumbra que tan solo el 8% de los encuestados no considera que fue oportuna la respuesta emitida por nuestro asesores.

PREGUNTA 2			
¿La respuesta a su Solicitud fue respondida oportunamente?	1	2	1,9
	2	3	2,9
	3	3	2,9
	4	21	20,4
	5	74	71,8
TOTAL		103	100,00





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



GRUPO ATENCION AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

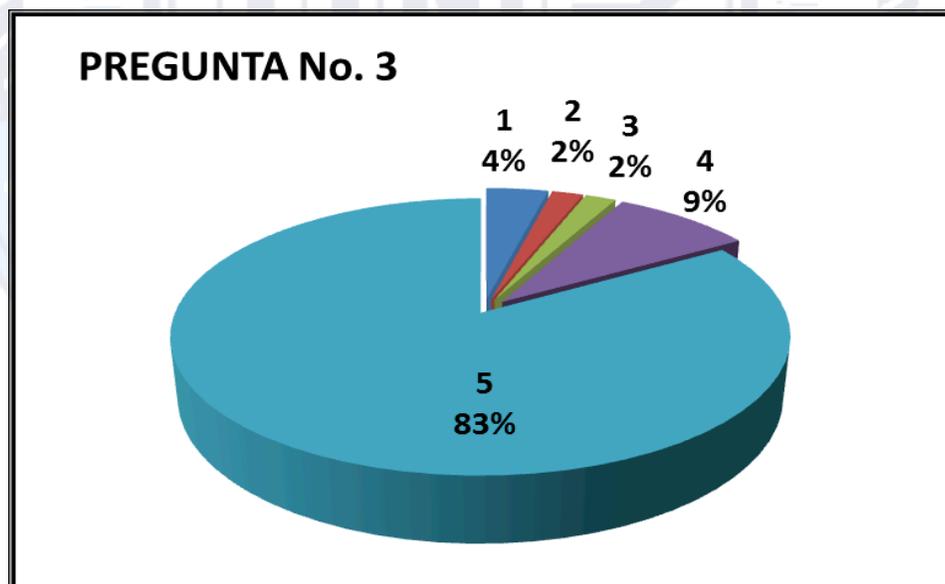
4.3 ORIENTACION

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 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.

De tal manera, se observa que solo el 8% 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	4	3,9
	2	2	1,9
	3	2	1,9
	4	9	8,7
	5	86	83,5
TOTAL		103	100,00





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



GRUPO ATENCION AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

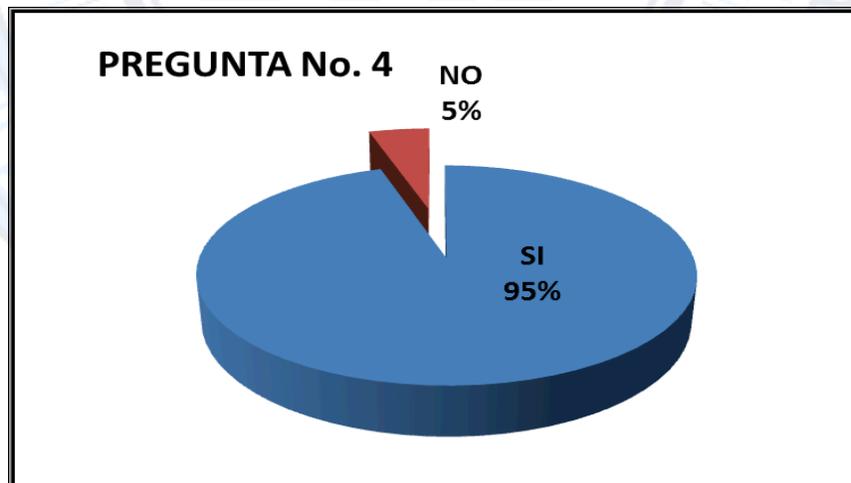
4.4 DOMINIO

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 95,15% de los encuestados han considerado que el asesor contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes y el 98,06% argumentó que las respuestas dadas por los asesores fueron claras y de facil entendimiento.

Por el contrario, solo el 4.85% de los encuestados manifestó que el contratista 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	98	95,15
	NO	5	4,85
TOTAL		103	100,00





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

GRUPO ATENCION AL USUARIO

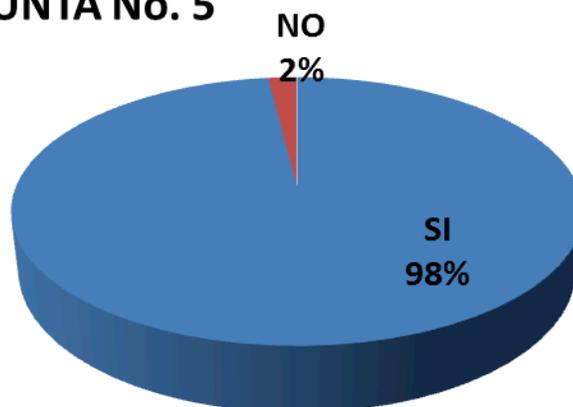
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



PREGUNTA 5

¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?	SI	101	98,06
	NO	2	1,94
TOTAL		103	100,00

PREGUNTA No. 5





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



GRUPO ATENCION AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

4.5 SATISFACCION

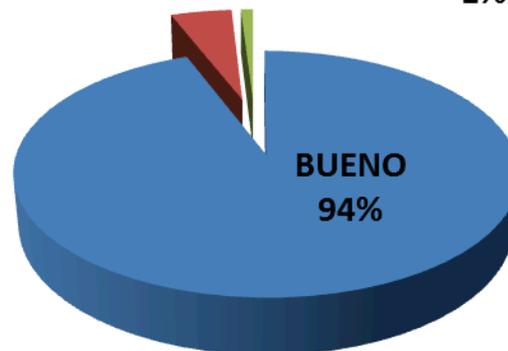
Por último la sexta pregunta **¿Cómo califica nuestro servicio?**, nos ayuda a determinar que el 94,17% de los encuestados encuentran que nuestro servicio es Bueno, el 5,82% que es regular, y tan solo 0.97% califica nuestro servicio como malo

PREGUNTA 6			
¿Cómo clasifica nuestro servicio?	B	97	94,17
	R	5	4,85
	M	1	0,97
TOTAL		103	100,00

PREGUNTA No. 6

REGULAR
5%

MALO
1%



	INFORME CONSOLIDADO ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO MES SEPTIEMBRE 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 79.61% 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.

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 nuevamente 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 a la fecha no ha sido remitida alguna encuesta diligenciada frente a este canal de atención.

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

7. ESTRATEGIA DEL GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO A NIVEL NACIONAL

A finales del mes de Septiembre del año 2015, se implementó la estrategia del Grupo Atención al Usuario, tendiente a articular el servicio prestado en las Regionales y Sub-sedes de la Unidad, concerniente a la respuesta de PQRS elevadas de manera verbal ante la UNP por parte de solicitantes y beneficiarios del Programa, ya sea de manera presencial, o por vía telefónica.

Teniendo en cuenta que las diferentes Regionales, no contaban con unas directrices o protocolos específicos, para la atención al usuario, en el tema de recepción de P.Q.R.S, se promovió un trabajo mancomunado con el Grupo de Atención al Usuario dependiente de la Oficina Asesora Jurídica de la UNP, para suplir las falencias que se presentaban frente a este tema y se brinde una adecuada respuesta en términos de eficacia, eficiencia y oportunidad a las PQRS elevadas por los ciudadanos; razón por la cual se designó un delegado del G.A.U. para que actúe como enlace directo y brinde asesoría e información para la atención de nuestros usuarios.

De lo anterior, vía correo electrónico se comunicó a las diferentes Regionales, la estrategia establecida para brindar una adecuada atención al usuario, donde se les detalló los pasos a seguir, luego en teleconferencia realizada el 28 de Septiembre de 2015, se imparten las instrucciones a coordinadores y funcionarios encargados del área, finalmente el 1 de Octubre hogaño, en reunión presencial con cada uno de los coordinadores de las Regionales, se reafirmaron las directrices establecidas para que por medio del Enlace se de pronta respuesta al peticionario, y se diligencie el formato oficializado para tal fin como constancia escrita de la atención brindada.

Como es de suma importancia para el G.A.U. y para la Entidad, conocer y analizar la percepción que tiene el usuario frente a la gestión realizada respecto sus PQRS, no solo a nivel central sino a nivel nacional, se ha dado inicio a la aplicación de la encuesta de satisfacción en cada una de las regionales de la UNP.

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

**7.1 TABULACION DE ENCUESTAS RECIBIDAS DE LAS REGIONALES
PERIODO 1° AL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2015**

REGIONAL	Encuesta No.	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6
BUENAVENTURA	1	SI	5	5	SI	SI	B
BUENAVENTURA	2	SI	5	5	SI	SI	B
BUENAVENTURA	3	SI	5	5	SI	SI	B
BUENAVENTURA	4	SI	5	5	SI	SI	B
BUENAVENTURA	5	SI	5	5	SI	SI	B
BUENAVENTURA	6	SI	5	5	SI	SI	B
IBAGUÉ	7	SI	5	5	SI	SI	B
IBAGUÉ	8	SI	5	5	SI	SI	B
POPAYÁN	9	SI	3	3	SI	SI	B
POPAYÁN	10	SI	5	5	SI	SI	B
POPAYÁN	11	SI	5	5	SI	SI	B
POPAYÁN	12	SI	5	5	SI	SI	B
POPAYÁN	13	SI	4	3	SI	SI	B
POPAYÁN	14	SI	5	5	SI	SI	B
POPAYÁN	15	SI	5	5	SI	SI	B
POPAYÁN	16	SI	5	5	SI	SI	B
POPAYÁN	17	SI	5	5	SI	SI	B
POPAYÁN	18	SI	5	5	SI	SI	B



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

GRUPO ATENCION AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

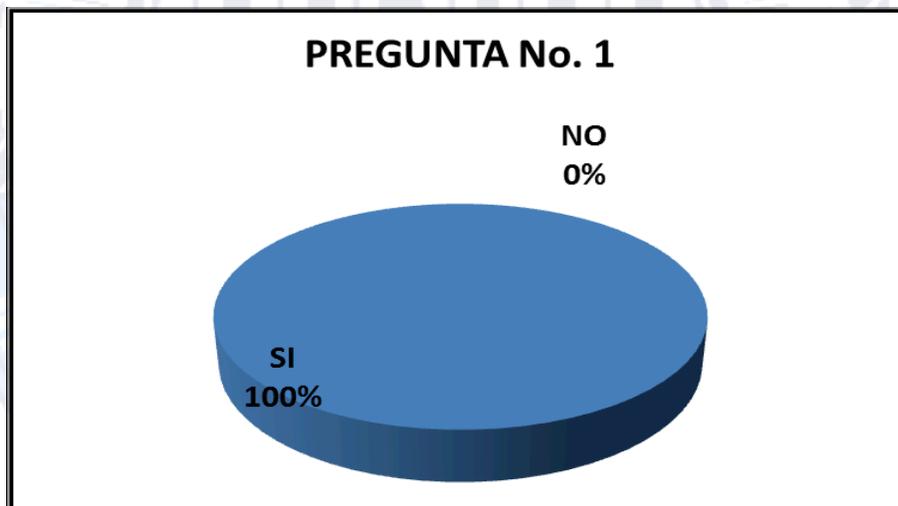


7.2 RESULTADO ENCUESTA EFECTUADA EN REGIONALES

❖ 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 18 personas encuestadas 100% de ellas ya habían elevado una PQRS ante la entidad.

PREGUNTA 1			
¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?	SI	18	100,00
	NO	0	0
TOTAL		18	100,00





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



GRUPO ATENCION AL USUARIO

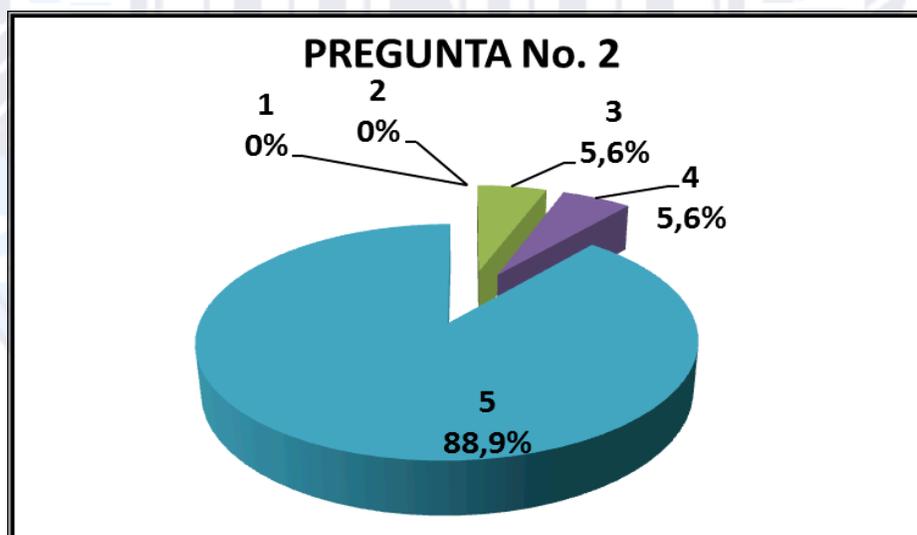
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

❖ **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 94,5% de los encuestados han considerado que fue oportuna la respuesta a la PQRS elevada ante la entidad, lo que corresponde a la escala de valoración 4 y 5 antes referida.

PREGUNTA 2			
¿La respuesta a su Solicitud fue respondida oportunamente?	1	0	0
	2	0	0
	3	1	5,6
	4	1	5,6
	5	16	88,9
TOTAL		18	100,00





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



GRUPO ATENCION AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

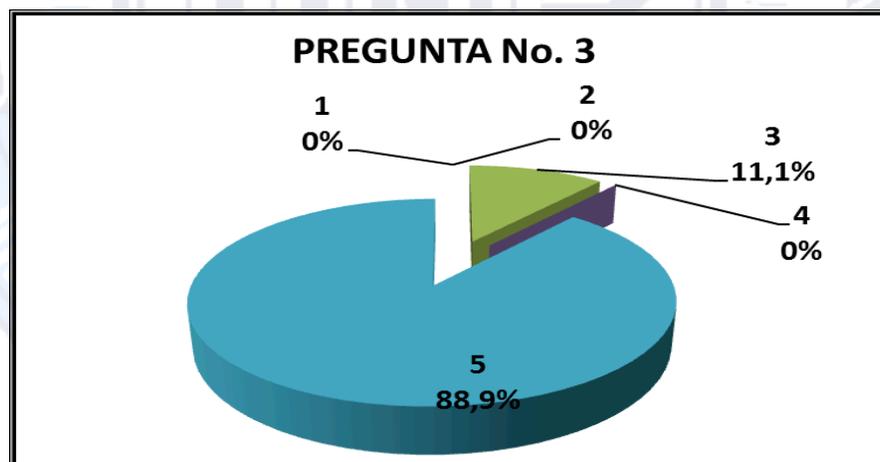
❖ ORIENTACION

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 88,9% 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.

De tal manera, se observa que solo el 11,1% 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
	2	0	0
	3	2	11,1
	4	0	0
	5	16	88,9
TOTAL		18	100,00





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



GRUPO ATENCION AL USUARIO

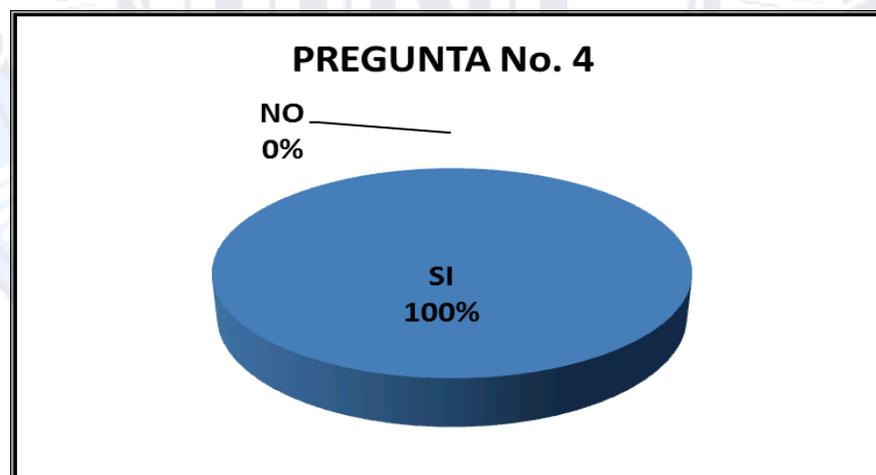
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

❖ **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 100% de los encuestados han considerado que el asesor contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes y el 100% 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	17	100,00
	NO	0	0
TOTAL		17	100,00





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



GRUPO ATENCION AL USUARIO

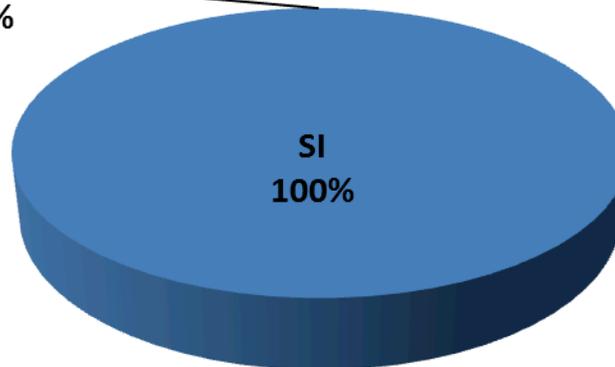
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

PREGUNTA 5

¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?	SI	17	100,00
	NO	0	0
TOTAL		17	100,00

PREGUNTA No. 5

NO
0%



SI
100%



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



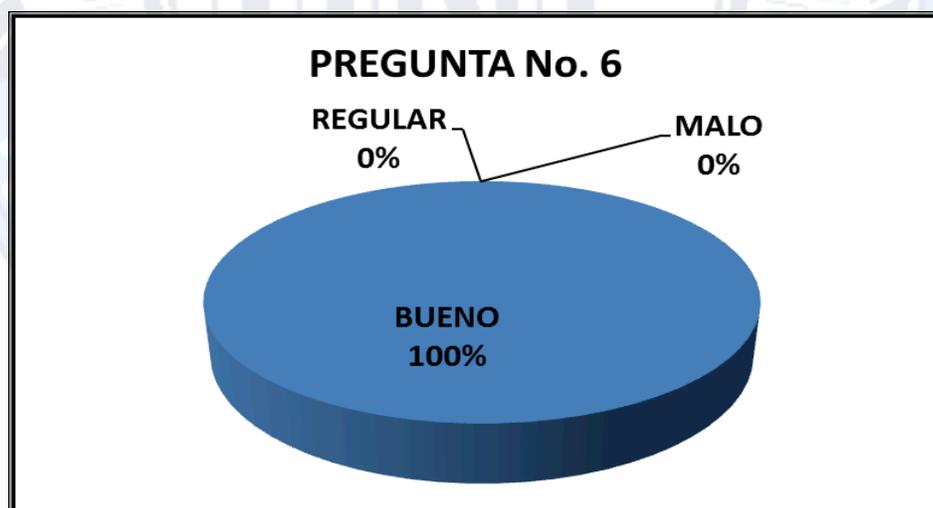
GRUPO ATENCION AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

❖ **SATISFACCION**

Por último la sexta pregunta **¿Cómo califica nuestro servicio?**, nos ayuda a determinar que el 100% de los encuestados encuentran que nuestro servicio es Bueno.

PREGUNTA 6			
¿Cómo clasifica nuestro servicio?	B	18	100,00
	R	0	0
	M	0	0
TOTAL		18	100,00



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

7.3 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:

- Si bien es cierto es bajo el número de encuestas realizadas en la Regionales, este primer paso se considera un gran avance en la estrategia del Grupo de Atención al Usuario, tendiente a articular con las Regionales el eficiente y oportuno servicio al peticionario.
- Se debe dar continuidad a la estrategia de articulación de atención al usuario con las Regionales de la UNP a fin de conocer la percepción del usuario frente a la entidad y garantizar la participación ciudadana.

Elaborado por Grupo Atención al Usuario