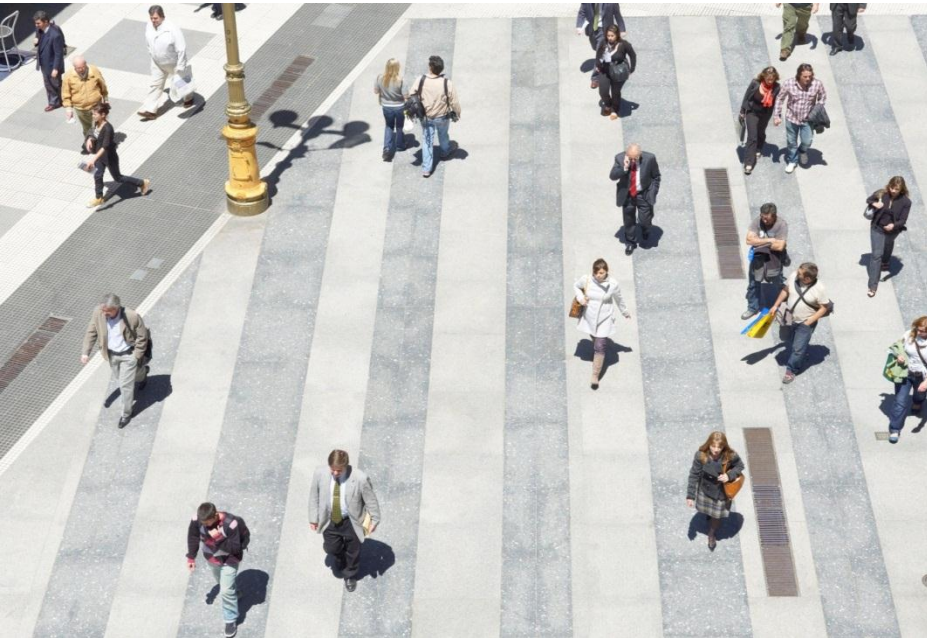


Evaluación de la  
satisfacción de los  
beneficiarios de la UNP

# *Unidad Nacional de Protección*

## Análisis de la Ruta de la Protección



# 5. *Informe Encuesta de satisfacción*

## Resultados de los beneficiarios de la UNP para el 2013



# Encuesta

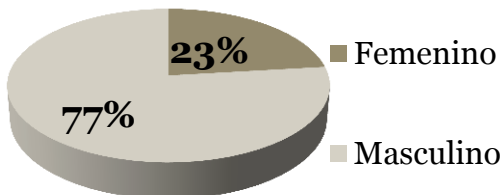
## Aspectos Generales

Se logra una muestra relevante con **730 encuestados**, de los cuáles **103** se hicieron por medio **on-line** (encuesta por web) y **627** por medio **telefónico** (Call-Center), el cual supera ampliamente la muestra mínima representativa, esta muestra significativa se saca basados en la siguiente tabla técnica:

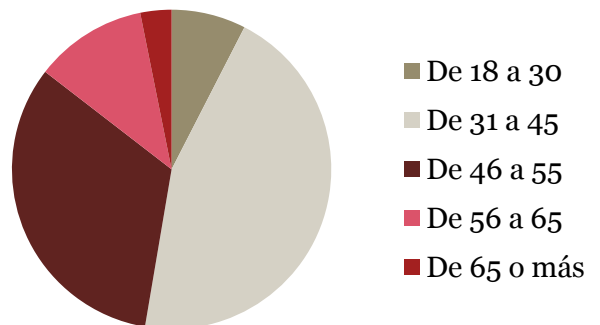
Tamaño Población (N)	17.260
Desviación Estandar ( $\sigma$ )	0,5
Nivel de Confianza	95%
1-Nivel de confianza / 2	0,025
INV.NORM.ESTAND	-1,96
Z	1,96
Error ( e )	5%
Distribución de las respuestas	50%
<b>Muestra Representativa</b>	<b>376</b>
<b>Muestra Total</b>	<b>730</b>

En total fueron **169** mujeres entrevistadas y **561** hombres, representando el **23%** y el **77%** respectivamente de la muestra.

### Género



### Edades de los encuestados

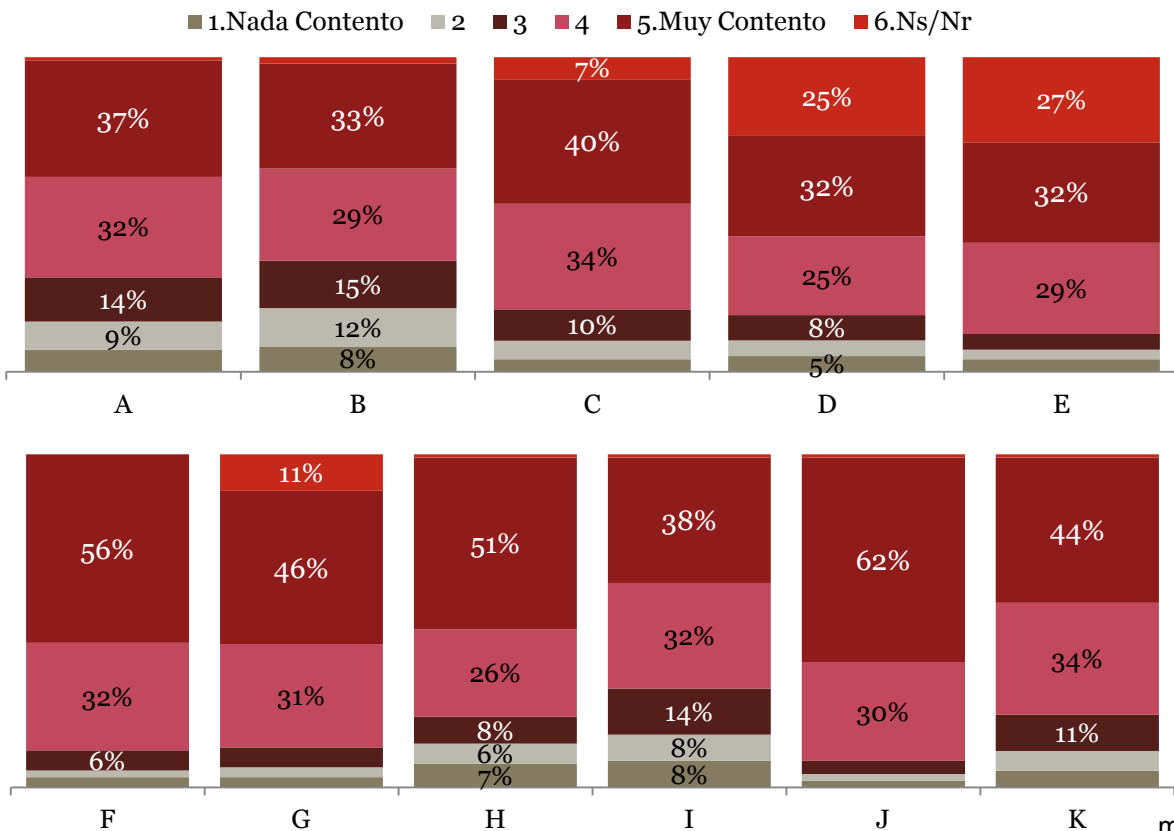


# Encuesta

## Aspectos Generales

### P.1. SATISFACCIÓN























- A** Tener diferentes formas de contacto con la UNP
- B** La facilidad de comunicarse con la UNP
- C** La disponibilidad de horarios de atención de la UNP
- D** La facilidad de comunicarse con la línea de emergencia de la UNP
- E** La disponibilidad de horarios de la línea de emergencia de la UNP
- F** La confianza que sintió al entregar su información personal y explicar su caso a la Unidad
- G** Las oficinas de Atención de la UNP
- H** El acompañamiento que la Unidad le hizo a su caso
- I** El tiempo que duró la Unidad en responderle si se le daban o no, medidas a su caso
- J** Amabilidad por parte de los funcionarios de la UNP
- K** La cantidad de veces que tuvo que contar su caso



# Encuesta

## Aspectos Generales

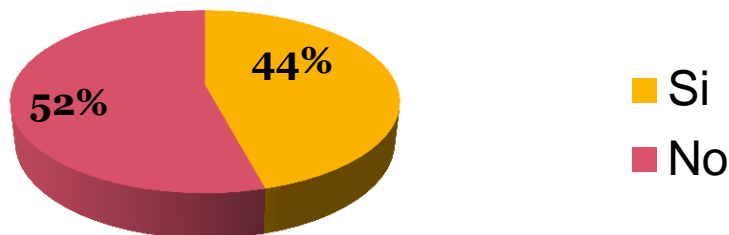
### Satisfacción Vs. Importancia

Preguntas	P.1. SATISFACCIÓN			P.2. IMPORTANCIA		
	Media	Desv. Est.	Mediana	Media	Desv. Est.	Mediana
Tener diferentes formas de contacto con la UNP	 3,8	1,2	4	 4,7	0,7	5
La facilidad de comunicarse con la UNP	 3,7	1,3	4	 4,7	0,7	5
La disponibilidad de horarios de atención de la UNP	 4,1	1,1	4	 4,7	0,7	5
La facilidad de comunicarse con la línea de emergencia de la UNP	 4	1,2	4	 4,7	0,7	5
La disponibilidad de horarios de la línea de emergencia de la UNP	 4,1	1,1	4	 4,7	0,7	5
La confianza que sintió al entregar su información personal y explicar su caso a la Unidad	 4,4	0,9	5	 4,7	0,6	5
Las oficinas de Atención de la UNP	 4,3	1	5	 4,7	0,6	5
El acompañamiento que la Unidad le hizo a su caso	 4,1	1,2	5	 4,7	0,8	5
El tiempo que duró la Unidad en responderle si se le daban o no, medidas a su caso	 3,9	1,2	4	 4,6	0,8	5
Amabilidad por parte de los funcionarios de la UNP	 4,5	0,8	5	 4,7	0,6	5
La cantidad de veces que tuvo que contar su caso	 4,1	1,1	4	 4,6	0,8	5

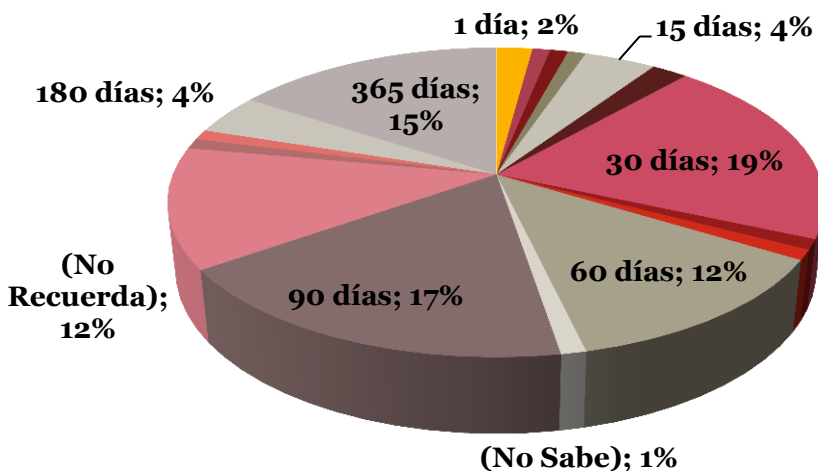
# Encuesta

## Aspectos Generales

**P.4. Le dieron información acerca de cuánto tiempo dura el estudio de riesgo que hace la Unidad para su caso?**

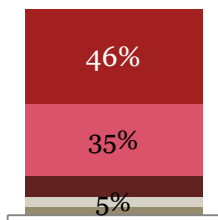


**P.5. ¿Cuántos días son?**



**P.6. Qué tan contento se siente en general con los servicios prestados por la UNP, sin tomar en cuenta que le hayan dado o no medidas?**

1. Nada Contento 2 3 4 5. Muy Contento



P.6.

P.6	Media	Desv. Est.	Mediana
Qué tan contento se siente en general con los servicios prestados por la UNP, sin tomar en cuenta que le hayan dado o no medidas?	4,1	1,1	4

# Conclusiones

## Aspectos Generales

01

Existe una buena percepción en aspectos generales de la UNP (80% de percepción positiva) Especialmente en Amabilidad y Confianza

02

Se percibe una falta de utilización de la línea de emergencia

03

La percepción de los beneficiarios que respondieron insatisfactoriamente es que cuando intentan comunicarse con la UNP por lo general no contestan, tienen que esperar mucho tiempo, o cuando los atienden los atienden de mala manera.

04

Todos los aspectos son muy importantes para los encuestados con una mediana de 5

05

Vemos que hay oportunidad de mejora en:

- a) Formas de contacto UNP
- b) Facilidad para contactarse con la UNP y la línea de emergencia
- c) El tiempo de respuesta de la UNP

# Recomendaciones

## Aspectos Generales

Se identificó que hay un desconocimiento de los métodos de contacto y la línea de emergencia por parte de los beneficiarios. Es necesario, en primera instancia hacer una campaña para dar a conocer las líneas de contacto (línea de emergencia y regular, así como los horarios) con el fin de atender adecuadamente a los beneficiarios.

1.

Para asegurar que los beneficiarios sean atendidos y así mismo reducir los tiempos de espera, se recomienda dentro de un análisis de tráfico de llamadas por temporalidad y la malla turnos, medir llamadas de entrada (Contestadas y no contestadas), duración de la llamada y tiempos de espera, así mismo como el tiempo de respuesta. De esta forma se puede identificar si existe falencias en la congestión de llamadas por falta de personal en temporadas, días u horas pico, o hay que hacer mejoras en la eficiencia del servicio.

2.

No solo existe una oportunidad de mejora en la facilidad del contacto, mas también en el tiempo que se tarda la UNP en responder. Para esto se deben crear indicadores definiendo el plazo máximo que se debe tener para responderle a un beneficiario. Para unificar el servicio de respuesta (telefónico, web) podría crearse un centro de respuesta donde todas las solicitudes pasen por un mismo filtro y así dar respuestas en un menor tiempo

3.

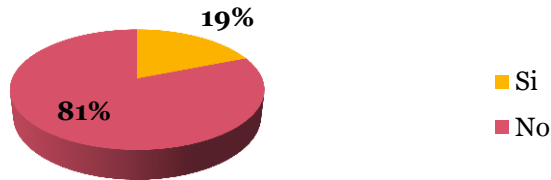
Finalmente, es importante tener en cuenta que la información que da el beneficiario es personal y puede afectar la integridad de los mismo. Por este motivo existe temor de suministrar la información vía telefónica o a personas que no conocen. Así, una recomendación sería manejar una estructura de dialogo que genere confianza, ya sea desde la presentación, saludo y entrevista, o si es vía internet, aprovechar el uso de las cámaras para que el beneficiario se sienta seguro de la persona que le esta transmitiendo su caso. Para esto lo más indispensable es que el contacto con el beneficiario sea siempre con una única persona que les genere familiaridad parra ganar su confianza.

4.

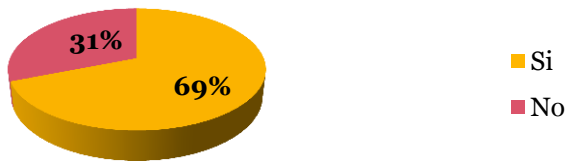


# Encuesta Gestión de Servicio

**P.8. ¿Usted pidió ser atendido por una mujer?**



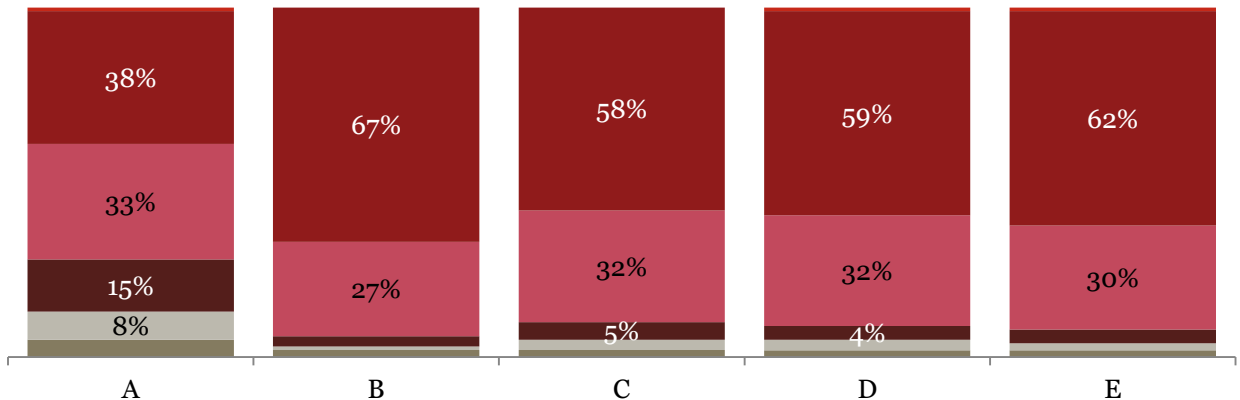
**P.9. ¿Sí fue atendido por una mujer?**



**P.10. SATISFACCIÓN**

- A** El tiempo que duró el área en comunicarse con usted desde que pidió protección
- B** La amabilidad y el trato de la persona que lo atendió
- C** La claridad de la información que le dieron
- D** El conocimiento de la persona que lo atendió sobre su caso
- E** La seguridad y confianza generada por la persona que lo atendió

■ 1.Nada Contento ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5.Muy Contento ■ 6.Ns/Nr



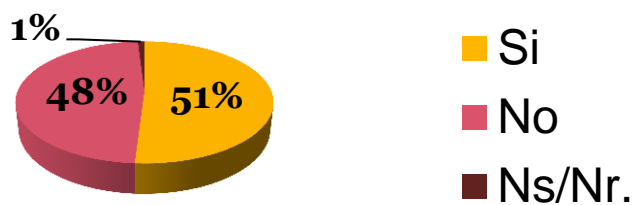
# Encuesta

## Gestión de Servicio

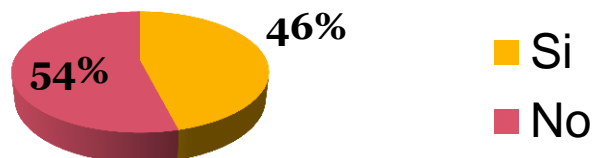
### Satisfacción Vs. Importancia

Preguntas	P.10. SATISFACCIÓN			P.11. IMPORTANCIA		
	Media	Desv. Est.	Mediana	Media	Desv. Est.	Mediana
El tiempo que duró el área en comunicarse con usted desde que pidió protección	3,9	1,1	4	4,7	0,6	5
La amabilidad y el trato de la persona que lo atendió	4,6	0,7	5	4,7	0,6	5
La claridad de la información que le dieron	4,4	0,9	5	4,7	0,6	5
El conocimiento de la persona que lo atendió sobre su caso	4,5	0,8	5	4,7	0,5	5
La seguridad y confianza generada por la persona que lo atendió	4,5	0,8	5	4,8	0,5	5

### P. 13. ¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo o solicitud a la UNP?



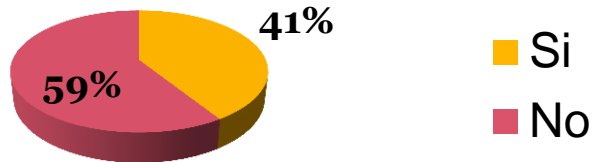
### P. 16. ¿Le dieron respuesta a esta petición, queja, reclamo o solicitud presentada?



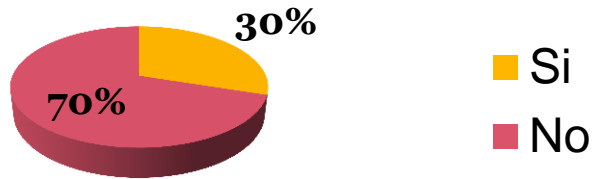
# Encuesta

## Gestión de Servicio

**P. 17. ¿Le explicaron el por qué de la respuesta que le dieron?**

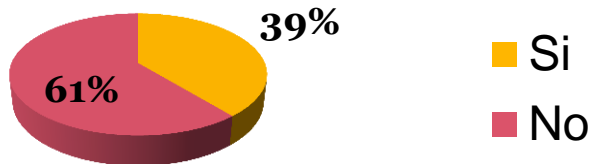


**P. 18. ¿Esa explicación fue clara para usted?**

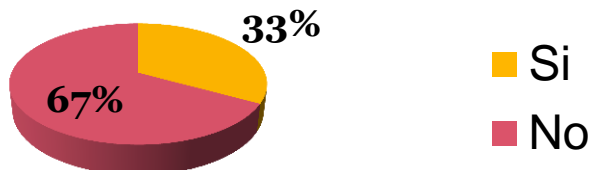


**Se preguntó si hubo otra Petición, Queja, Reclamo o Solicitud y 32 respondieron que SI. Estas fueron las respuestas :**

**P.16. ¿Le dieron respuesta a esta petición, queja, reclamo o solicitud presentada?**



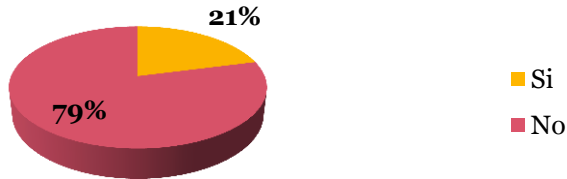
**P.17. ¿Le explicaron el por qué de la respuesta que le dieron?**



# Encuesta

## Gestión de Servicio

**P.18. ¿Esa explicación fue clara para usted?**



Se preguntó si hubo otra Petición, Queja, Reclamo o Solicitud y 10 personas respondió que SI.

**P.16. ¿Le dieron respuesta a esta petición, queja, reclamo o solicitud presentada?**

SI: 1 - NO: 9

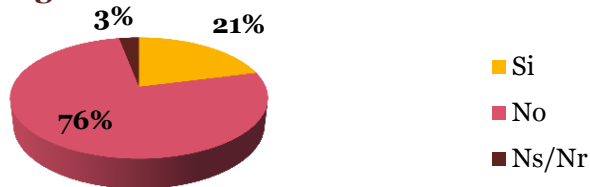
**P.17. ¿Le explicaron el por qué de la respuesta que le dieron? NO**

SI: 2 - NO: 8

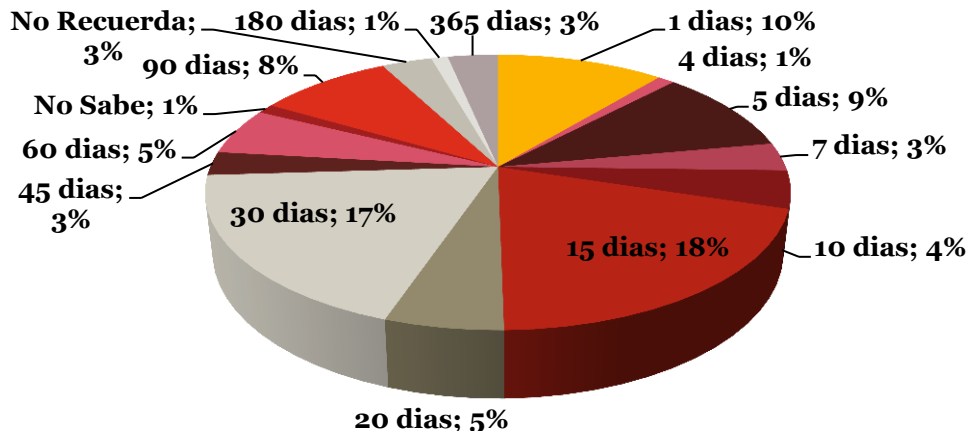
**P.18. ¿Esa explicación fue clara para usted? NO**

SI: 1 - NO: 9

**P. 19. Le dieron información acerca de al cuánto tiempo le darían respuesta a sus peticiones, quejas, reclamos o sugerencias?**



**P.20. Cuantos días son?**

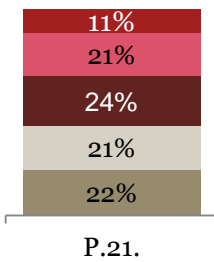


# Encuesta

## Gestión de Servicio

**P.21. ¿Qué tan contento se siente con el tiempo que duraron en responder a sus peticiones, quejas, reclamos o sugerencias presentados?**

■ 1.Nada Contento ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5.Muy Contento



P.21	Media	Desv. Est.	Mediana
¿Qué tan contento se siente con el tiempo que duraron en responder a sus peticiones, quejas, reclamos o sugerencias presentados?	2,8	1,3	3

## *Conclusiones*

### Gestión de Servicio

**01**

Se logra identificar que existe una política de género dado que hay un mayor porcentaje de respuesta afirmativa sobre el requerimiento a ser atendido por una mujer

**02**

La satisfacción sobre el área de Gestión de Servicio logra tener una muy buena percepción entre los encuestados

**03**

El único aspecto que muestra un indicador de satisfacción no muy alto es el tiempo de respuesta de la UNP

**04**

En general el área de Gestión de Servicio logra tener unos indicadores muy por arriba de la media en todos los aspectos

---

## *Conclusiones*

### Gestión de Servicio - PQRS

**05**

Se evidencian oportunidades de mejorar en el equipo de Gestión y Servicio para las PQRS

**06**

Los indicadores de satisfacción en general estuvieron bajos

**07**

El factor tiempo, en la respuesta de las PQRS, esta por debajo de la media en satisfacción

# Recomendaciones

## Gestión de Servicio - PQRS

El tiempo que dura el área en comunicarse con el beneficiario, en algunos casos se percibe muy alto y afecta directamente a la satisfacción. Se evidencio que hay un porcentaje alto de personas que afirman no tener respuesta a sus solicitudes, para esto hay que diagnosticar y medir las solicitudes recibidas, frente a las respuestas entregadas, así como plantear una encuesta inmediata para validar la satisfacción del usuario. De esta forma se garantiza recordación en la respuesta y se valida si fue realizada.

1.

Hay una clara desinformación por parte de los beneficiarios en los tiempos de respuesta de la UNP y de los métodos regulares que la entidad usa. Se recomienda, por lo tanto, hacer una campaña para recalcar los tiempos estipulados y los medios de contacto de la UNP, haciendo que el beneficiario tenga en mente siempre como funciona la entidad y los tiempos estimados que se manejan, la mejor forma de promulgar los tiempos y los mecanismos es por medio de creación de diálogos al personal de Gestión de Servicio, antes, durante y en el momento que ya se le da respuesta.

2.

Respecto al área de respuestas a PQRS, se perciben varios aspectos a mejorar. Como los temas tratados por los beneficiarios son delicados, el área de Gestión del Conocimiento debe asegurar un contacto eficaz y eficiente en cualquier momento, en cualquier lugar, con los beneficiarios. Se recomienda establecer indicadores de tiempos de respuesta, de calidad de la respuesta, validación y control por medio de una auditoría al azar en casos puntuales y perfiles diferentes.

3.

Adicionalmente, se aconseja crear alternativas de contacto para el beneficiario, con el fin de liberar un poco los canales de contacto frecuentes. Esto garantizaría un contacto rápido, eficiente y menos costoso (Aplicaciones, web on-line, virtual entre otros). Es importante recalcar que todas estas PQRS deben llegar a un mismo centro de respuesta unificado que ayude a agilizar este proceso y que se tenga un único registro de novedades, para que en todos los canales se cuente con la misma información del usuario y no se recurra a un reproceso o volver a preguntarle al usuario.

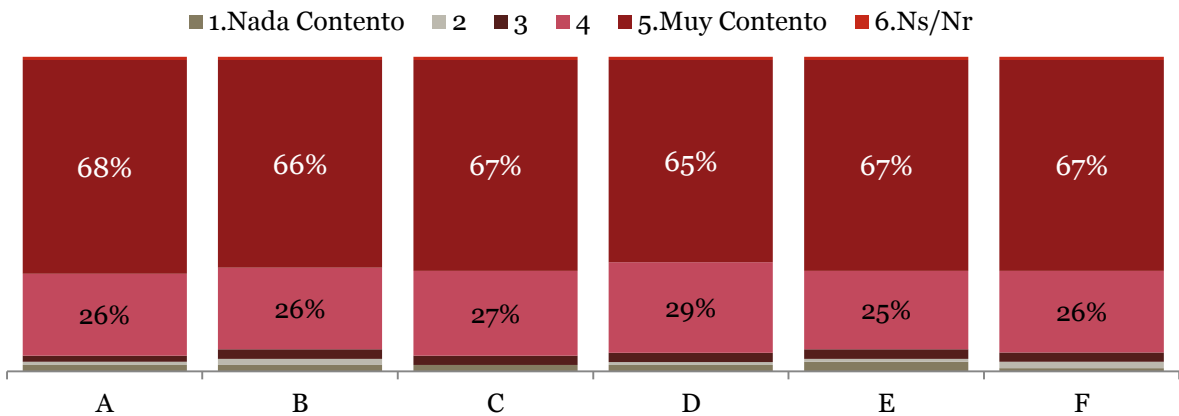
4.



# Encuesta CTRAI

## P.23. SATISFACCIÓN

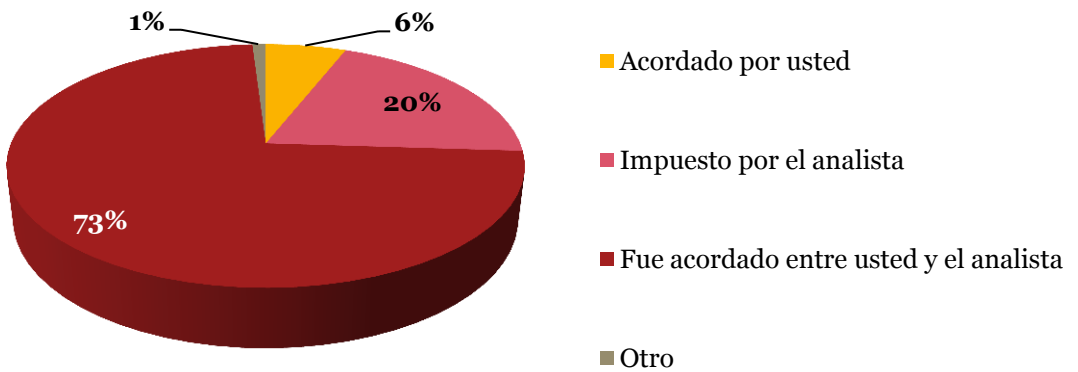
- A** La amabilidad y el trato del analista
- B** La Claridad de la información que le brindo el analista
- C** El conocimiento del analista que le atendió sobre temas de protección y seguridad
- D** La seguridad y confianza generada por el analista
- E** El interés que mostró el analista por su caso
- F** El lugar y hora de la entrevista



Preguntas	P.23. SATISFACCIÓN			P.24. IMPORTANCIA		
	Media	Desv. Est.	Mediana	Media	Desv. Est.	Mediana
La amabilidad y el trato del analista	4,6	0,8	5	4,8	0,5	5
La Claridad de la información que le brindo el analista	4,5	0,8	5	4,8	0,5	5
El conocimiento del analista que le atendió sobre temas de protección y seguridad	4,6	0,7	5	4,8	0,5	5
La seguridad y confianza generada por el analista	4,5	0,8	5	4,8	0,5	5
El interés que mostró el analista por su caso	4,5	0,8	5	4,7	0,6	5
El lugar y hora de la entrevista	4,6	0,8	5	4,7	0,6	5

## Encuesta CTRAI

### P.26. El lugar y hora de la entrevista fue:



## Conclusiones CTRAI

01

Existe una muy buena percepción de satisfacción por parte de los encuestados para el área en todos los aspectos

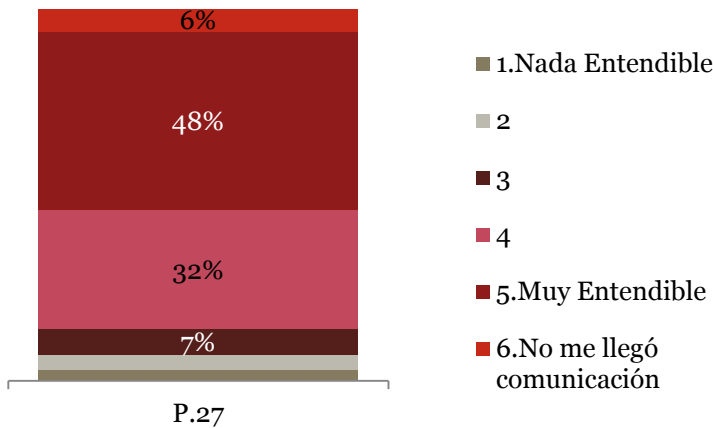
02

Esta es el área de la ruta de protección que logra los mejores indicadores de satisfacción

# Encuesta

## Secretaría del CERREM

**P.27. ¿Qué tan entendible es la comunicación enviada, donde le informan su nivel de riesgo y si hay medidas para implementar?**



P.27	Media	Desv. Est.	Mediana
¿Qué tan entendible es la comunicación enviada donde le informan su nivel de riesgo, y si hay medidas para implementar?	4,3	1,0	5

# Conclusiones

## Secretaría del CERREM

01

La secretaria del CERREM logra garantizar una buena percepción de satisfacción por los entrevistados

02

Aproximadamente el 42% de los encuestados no sabe, o no conoce, que es o que hace el CERREM

---

## *Recomendaciones*

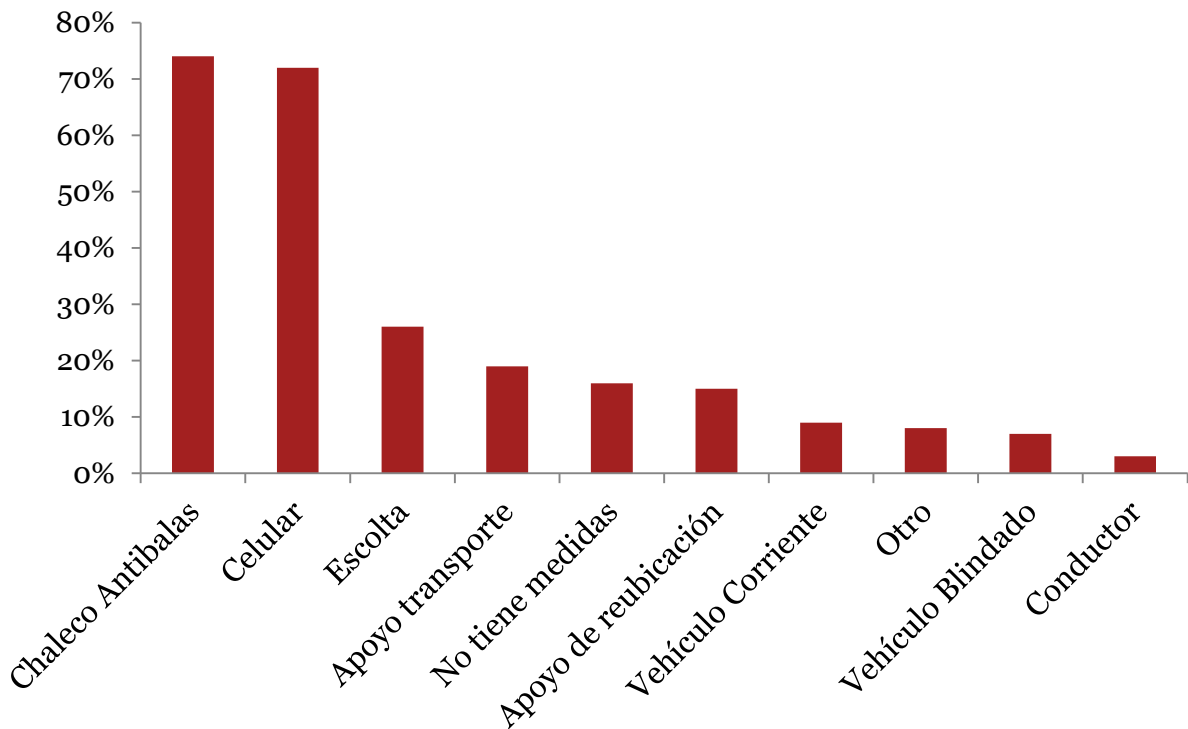
### Secretaría del CERREM

Se recomienda que, para reducir la falta de conocimiento de lo que hace el CERREM, se haga un fortalecimiento del área por medio de foros y comunicados a los beneficiarios, para que tengan conocimiento de como funcionan el área y así dirigir sus solicitudes de forma correcta. También se aplicaría la misma estrategia de recordación por medio de diálogos de la Secretaría del CERREM, donde adicional a la respuesta, se incluya el por qué y cómo es el proceso para que el CERREM haya llegado a esa respuesta.

**1.**

# Encuesta Implementación

## P.30. ¿Qué medidas de protección tiene?

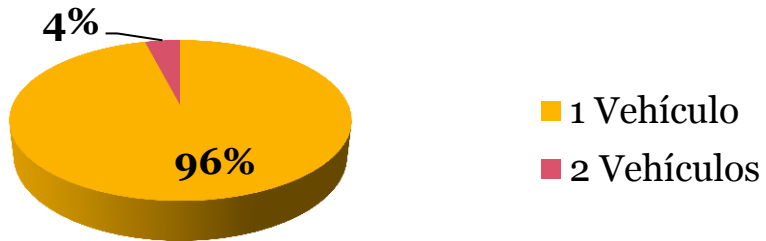


### P.31.1. ¿Cuántos Vehículos Corrientes tiene?

De las 68 personas que dijeron que tenían vehículo corriente, la mayoría informó que solo tenía un vehículo (64) y el resto tenía dos vehículos.

# Encuesta Implementación

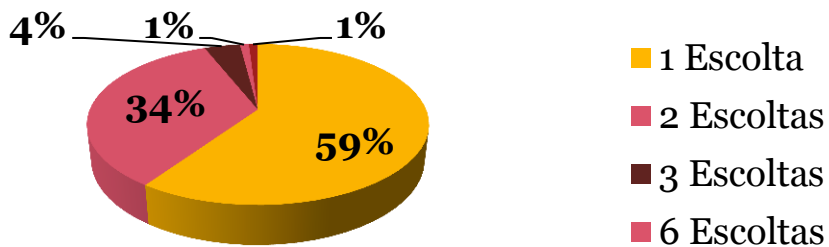
## P.31.2. ¿Cuántos Vehículos Blindados tiene?



## P.31.3. ¿Cuántos Conductores tiene?

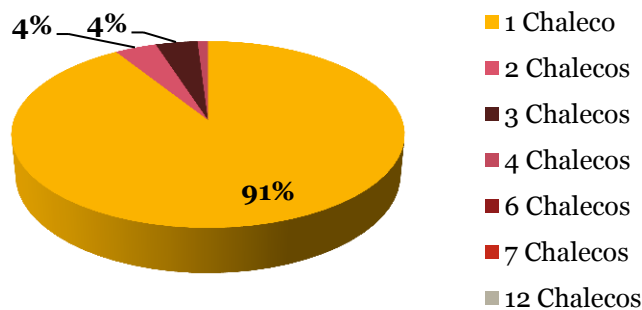
De las 20 personas que dijeron que tenían conductores, 18 respondieron que tenían 1 conductor el resto dos conductores

## P.31.4. ¿Cuántos Escoltas tiene?



# Encuesta Implementación

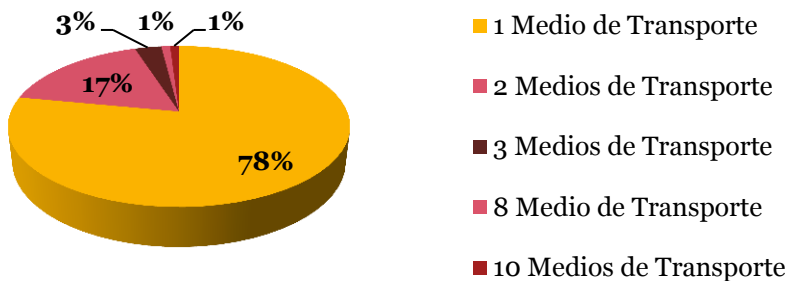
## P.31.5. ¿Cuántos Chalecos Antibalas tiene?



## P.31.8. ¿Cuántos Tiquetes aéreos nacionales tiene?

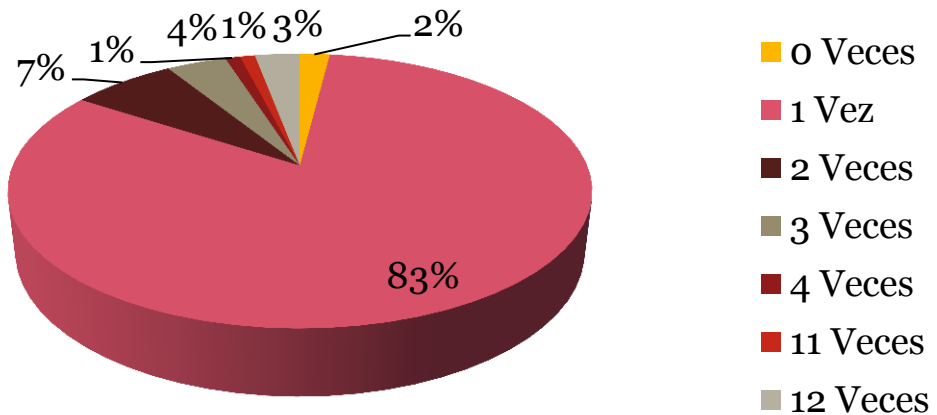
**El encuestado que dijo que tenían tiquetes aéreos nacionales respondió que eran 24 en el año**

## P.31.10. ¿Cuántos Apoyos de transporte terrestre, fluvial o marítimo tiene?

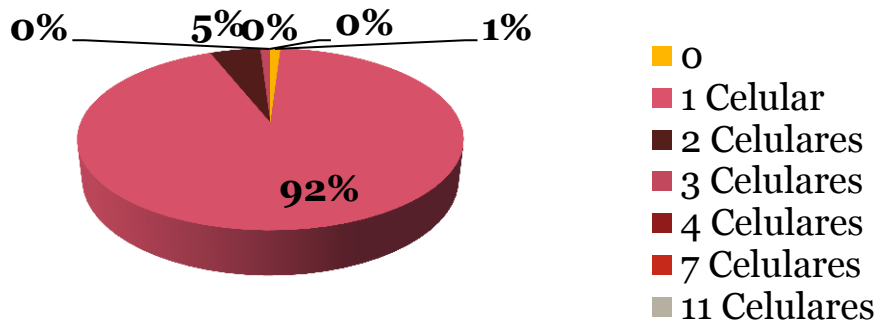


# Encuesta Implementación

**P.31.11. ¿Cuántas veces recibió apoyo de reubicación temporal? (Asentamiento en un lugar diferente al lugar de riesgo)**



**P.31.12. ¿Cuántos Celulares tiene?**



**P.31.13. ¿Cuántos Blindajes de inmuebles tiene?**

**Un (1) solo encuestado respondió que tenía un inmueble blindado**

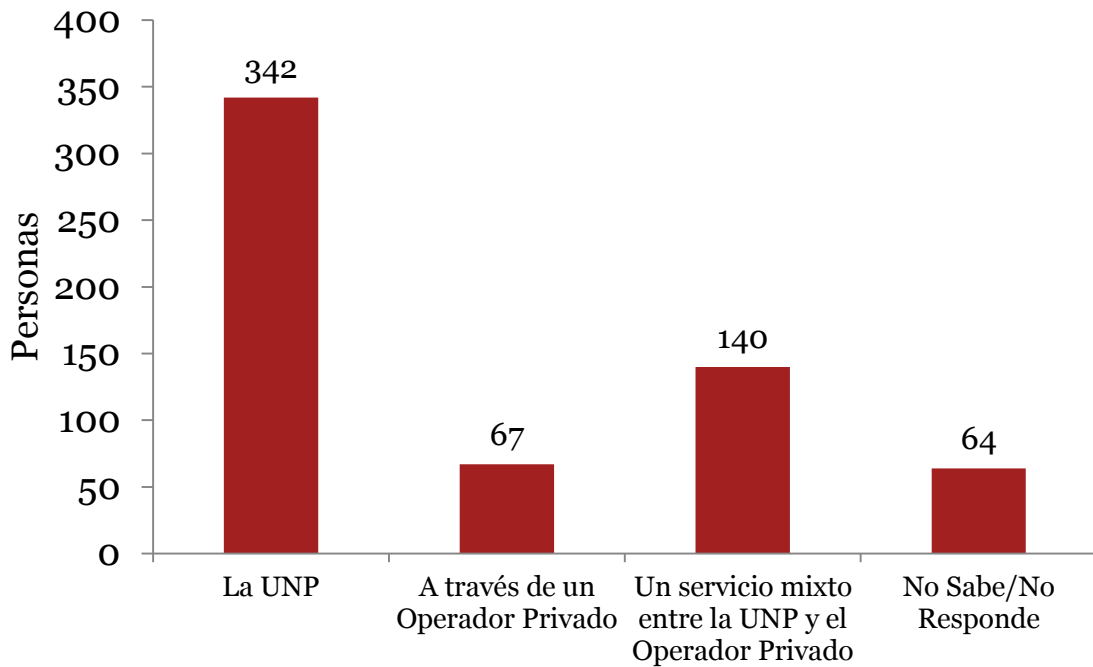
**P.31.14. ¿Cuántas Instalaciones de sistemas técnicos de seguridad tiene?**

**Un (1) solo encuestado respondió que tenía un sistema de seguridad**



# Encuesta Implementación

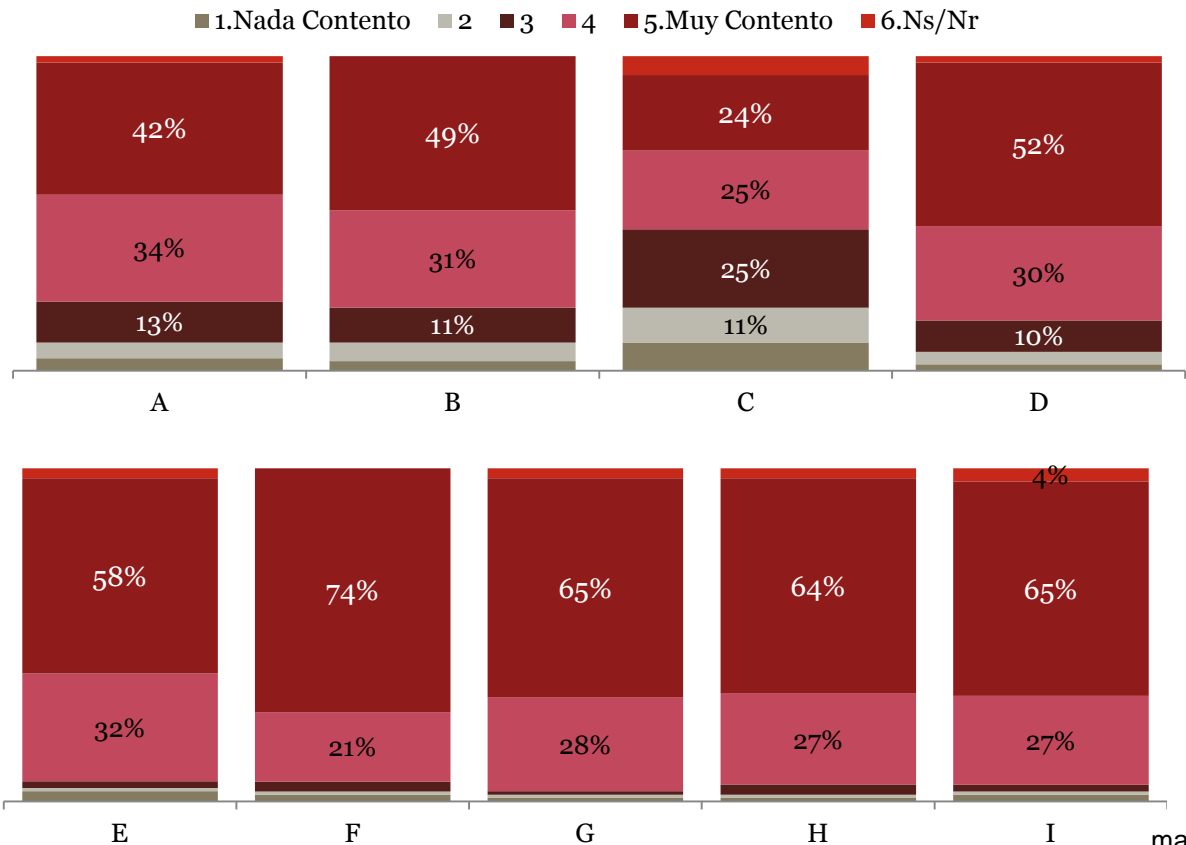
## P.32. ¿Quién le suministra las medidas de protección?



# Encuesta Implementación

## P.34. SATISFACCIÓN

- A** El tiempo que pasó entre el comunicado donde le informan su resultado de la evaluación de su riesgo y el primer contacto para entregarle las medidas
- B** El cumplimiento en la entrega de los implementos
- C** El tiempo que pasó para el desembolso de los gastos de operación como Combustible, Peajes
- D** La calidad de los implementos
- E** La explicación que le dieron sobre el uso de los implementos
- F** La seguridad y confianza que le genera el hombre de protección (Escolta)
- G** La amabilidad de las personas que lo atendieron en implementación
- H** El interés que mostró la persona que lo atendió en implementación
- I** El conocimiento que tiene la persona que lo atendió sobre el tema de implementación



# Encuesta Implementación

## Satisfacción Vs. Importancia

Preguntas	P.34. SATISFACCIÓN			P.35. IMPORTANCIA		
	Media	Desv. Est.	Mediana	Media	Desv. Est.	Mediana
El tiempo que pasó entre el comunicado donde le informan su resultado de la evaluación de su riesgo y el primer contacto para entregarle las medidas	● 4,1	1,1	4	● 4,7	0,6	5
El cumplimiento en la entrega de los implementos	● 4,2	1	4	● 4,8	0,5	5
El tiempo que pasó para el desembolso de los gastos de operación como Combustible, Peajes	● 3,4	1,3	4	● 4,6	0,9	5
La calidad de los implementos	● 4,3	0,9	5	● 4,8	0,5	5
La explicación que le dieron sobre el uso de los implementos	● 4,5	0,9	5	● 4,8	0,5	5
La seguridad y confianza que le genera el hombre de protección (Escolta)	● 4,6	0,7	5	● 4,9	0,4	5
La amabilidad de las personas que lo atendieron en implementación	● 4,6	0,7	5	● 4,8	0,5	5
El interés que mostró la persona que lo atendió en implementación	● 4,6	0,8	5	● 4,8	0,5	5
El conocimiento que tiene la persona que lo atendió sobre el tema de implementación	● 4,6	0,7	5	● 4,8	0,5	5

---

## *Conclusiones* Implementación

**01**

El área de implementación tiene una muy buena percepción de satisfacción en temas de amabilidad, confianza y en general del servicio prestado

**02**

Se evidencia oportunidad de mejora en los tiempos de respuesta, entrega de implementos y especialmente en los desembolsos a los beneficiarios

## Recomendaciones Implementación

No hay un claro entendimiento de cual es la entidad que presta las medidas de seguridad a los beneficiarios. Se recomienda hacer énfasis al momento de la entrega y/o cuando se le informe al beneficiario de sus medidas. Explicar quien va a ser la entidad encargada de proveer las mismas y números de contacto en caso de inconvenientes con las medidas y los implementos suministrados, adicional de forma visual hay que procurar identificar siempre quien es el operador, por medio de logos e elementos que utilice tanto la UNP como los operadores privados.

1.

Se evidencia oportunidad de mejora en los tiempos de respuesta, entrega de implementos y especialmente en los desembolsos a los beneficiarios.

Muchas de las quejas en los tiempos de respuesta y entrega de implementos fue que lo percibían muy demorado y a veces llegaban los implementos que no fueron solicitados o con las tallas que no son. Se recomienda implementar una política de calidad para evitar equivocaciones en las entregas de medidas (Base de datos única) así como unos indicadores de tiempos de respuesta a través del canal de comunicación.

Una auditoría periódica de a los operadores privados haciendo un muestreo al azar, garantiza que se pueda medir el desempeño y evaluar estos aspectos de servicio en la implementación.

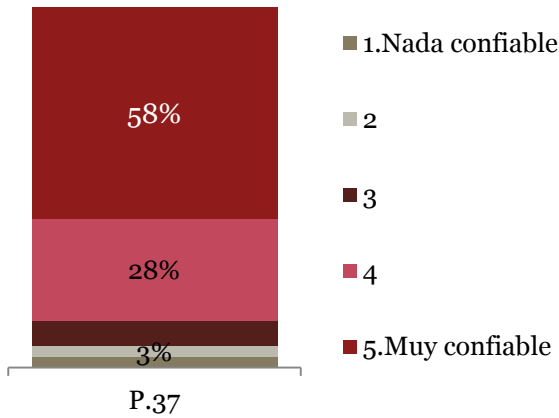
2.

Es indispensable mejorar en los desembolsos a los beneficiarios para incrementar la satisfacción en la implementación. Para esto se debe aplicarse un indicador de tiempo en todo el flujo del proceso que parte desde la estimación, solicitud o requerimiento del dinero, en los diferentes agentes y áreas que infieren en el requisito y como es son las actividades y responsables en toda la operación para cumplir con los desembolsos . Adicional, hay que educar al usuario para que la responsabilidad no caiga toda sobre la implementación, sino informarles los tiempos, condiciones y los requerimientos que deben tener para acceder a estos desembolsos, o los tiempos que deben tener en cuenta.

3.

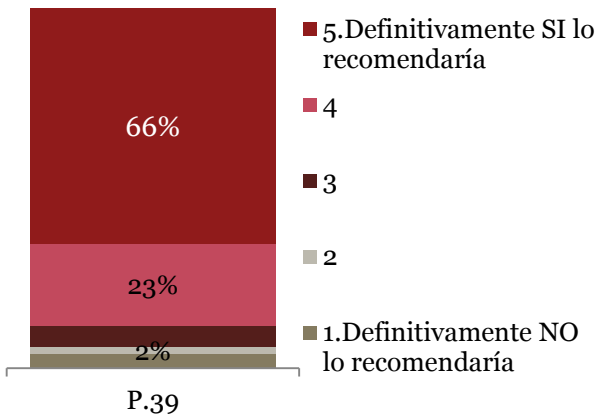
# Encuesta General UNP

## P.37. Califique el nivel de confianza que le genera la UNP



P.27	Media	Desv. Est.	Mediana
Califique el nivel de confianza que le genera la UNP	4,4	1,0	5

## P.39. ¿Qué tanto le recomendaría a otra persona que necesite protección los servicios de la UNP?



P.27	Media	Desv. Est.	Mediana
¿Qué tan entendible es la comunicación enviada donde le informan su nivel de riesgo, y si hay medidas para implementar?	4,5	1,0	5

---

## *Conclusiones*

### General UNP

01

En conclusión, la UNP logra tener indicadores altos de satisfacción en cuanto a la confianza que genera a los entrevistados y hay una buena respuesta de estos por recomendar los servicios de la UNP

Lograr integrar todas las áreas, no solo los que interactúan directamente con el usuario en la ruta de protección, sino todas las áreas de soporte, hacen que se pueda alinear tanto las comunicaciones, como medir los procesos, de esta forma se puede identificar los cuellos de botella y aplicar las acciones donde haya que realizarlas para asegurar una satisfacción total.

---

## *Recomendaciones Generales*

Lograr integrar todas las áreas, no solo los que interactúan directamente con el usuario en la ruta de protección, sino todas las áreas de soporte, hacen que se pueda alinear tanto las comunicaciones, como medir los procesos, de esta forma se puede identificar los cuellos de botella y aplicar las acciones donde haya que realizarlas para asegurar una satisfacción total.



## Conclusiones Finales

**01**

En general la calificación de satisfacción de todas las áreas de la ruta de la protección de la UNP logra ser positiva, donde se evidencia la buena percepción por parte de los entrevistados con relación a la imagen y el servicio de la UNP.

**02**

Existe una oportunidad de mejora en los tiempos de respuesta por parte de la UNP, especialmente para las áreas de Implementación y gestión del servicio.

**03**

El área de PQRS fue la que tuvo indicadores más bajos de satisfacción, por tanto se sugiere hacer mejoras en claridad y acierto de la respuesta.

## Recomendaciones finales

Los indicadores Generales de la UNP indican que el servicio brindado al beneficiario es muy positivo. Este estudio permite dar la base para que año a año se vayan mejorando los indicadores siguiendo con una campaña de promoción y generando una cultura organizacional de servicio y incrementando la confianza al usuario en la UNP.

**1.**

Con la campaña realizada, es importante unificar los métodos de contacto y respuesta dentro de la entidad para dar una atención mucho más rápida al beneficiario. También es importante crear diferentes formas de contacto que ayuden al beneficiario a prestar un servicio con la entidad de una forma más rápida y eficiente. Aparte de llamadas telefónicas se podría habilitar otros medios de contacto, por ejemplo mediante: mensajes de texto, línea rápida, página web, chat, etc. que liberen un poco la carga del call center.

**2.**

En general, los aspectos de más baja calificación en satisfacción fueron: el tiempo de respuesta, el tiempo de atención por lo general de todas las áreas de la ruta de protección y el servicio de las PQRS. Para esto la medición on-time de los indicadores de gestión en cada punto de contacto con el beneficiario son fundamentales para poder cuantificar y medir la eficiencia de servicio. Adicionalmente se debe validar el flujo de tareas y actividades de todas las áreas, para identificar en cada proceso los tiempos y movimientos para evitar desperdicios e identificar oportunidades de mejora.

**3.**

Aunque en general los indicadores son muy buenos, es importante seguir mejorando en todos los aspectos y siempre buscar oportunidades nuevas para incrementar aún más la satisfacción de los beneficiarios. Fundamentalmente integrar los canales, promover la cultura de servicio con creación de guiones y medición de desempeño de actividades, y sobre todo seguir con el enfoque que se viene manejando basado hacia el usuario y no hacia el producto.

**4.**