

MEDICIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS DE LA UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

RESULTADOS

**RESULTADOS DE ENCUESTA DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN
A BENEFICIARIOS DE LA UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN
AÑO 2015**

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN
UNP

CYNTHIA V. CERVANTES QUINTERO

Gerente General
Know How Asesores

JAIME ALBERTO MORÓN CÁRDENAS

Coordinador

HOLMAN RAFAEL SIERRA SUÁREZ

MARÍA FERNANDA SANTIZ ROSAS

Cuerpo Técnico

Contenido

1.	PRESENTACIÓN.....	7
2.	OBJETIVO	7
2.1.	Objetivo general.....	7
2.2.	Objetivos específicos.....	7
3.	FICHA TÉCNICA ESTADÍSTICA DE LA MEDICIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS DE LA UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	8
3.1.	Muestra.....	9
4.	METODOLOGÍA.....	9
6.	INFORME GENERAL DE LOS RESULTADOS ENCONTRADOS.....	12
7.	<i>Informe Encuesta de Satisfacción por Variables.....</i>	26
	<i>Informe de Análisis Por Género Femenino.....</i>	27
	<i>Informe de Análisis Por Género Masculino.....</i>	37
	<i>Informe de Análisis por Regiones.....</i>	46
	<i>Informe de Análisis de resultados por población.....</i>	60
8.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	¡Error! Marcador no definido.
	Anexos	67

Índice de Gráficos

Gráfico 1. Participación por sexo	12
Gráfico 2. Medición del Nivel de satisfacción general de los beneficiarios de la UNP	13
Gráfico 3. Evaluación de la atención diferenciada que brinda la UNP a las mujeres	14
Gráfico 4. Atención diferenciada en servicio para mujeres.....	15
Gráfico 5. Evaluación de la atención en el proceso de Solicitud de protección.....	16
Gráfico 6. Evaluación del Cuerpo Técnico de Recopilación y Análisis de Información	17
Gráfico 7. Evaluación del Comité de Evaluación de Riesgos y Recomendaciones de Medidas	18
Gráfico 8. Evaluación de implementación de medidas.....	19
Gráfico 9. ¿Considera usted que las medidas implementadas son suficientes para minimizar el riesgo?.....	20
Gráfico 10. Medición del nivel de satisfacción general del servicio prestado por la UNP, según género femenino.....	28
Gráfico 11. Evaluación a la atención diferenciada que brinda la UNP a las mujeres.....	30
Gráfico 12. Atención en el proceso de solicitud de protección, según género femenino.....	31
Gráfico 13. Evaluación del Cuerpo Técnico de Recolección y Análisis de Información, según género femenino.....	32
Gráfico 14. Evaluación del Comité de Evaluación de Riesgo y Recomendación de Medidas, según género femenino.....	33
Gráfico 15. Evaluación de las Implementación de medidas, según género femenino.	34
Gráfico 16. Considera usted que las medidas implementadas son suficientes para minimizar el riesgo, según género femenino.....	35
Gráfico 17. Medición del nivel de satisfacción general del servicio prestado por la UNP, según género masculino.	38
Gráfico 18. Resultados del nivel de satisfacción general del servicio prestado por la UNP según género masculino 2014 vs 2015.....	39
Gráfico 19. Atención en el proceso de solicitud de protección, según género masculino.	40
Gráfico 20. Resultados comparativos sección Solicitud de protección 2014 vs 2015.....	41
Gráfico 21. Evaluación al Cuerpo Técnico de Recolección y Análisis de Información, según género masculino.....	41
Gráfico 22. Resultados comparativos CTRAI.....	42
Gráfico 23. Evaluación al Comité de Evaluación de Riesgo y Recomendación de Medidas, según género masculino.	43
Gráfico 24. Evaluación al Comité de Evaluación de Riesgo y Recomendación de Medidas, según género masculino, comparativos 2014 vs 2015.....	43
Gráfico 25. Evaluación de la Implementación de medidas, según género masculino.....	44
Gráfico 26. Considera usted que las medidas implementadas son suficientes para minimizar el riesgo, según género masculino.	45
Gráfico 27. Distribución de encuestados por regiones.....	47
Gráfico 28. Evaluación de los medios de comunicación con que cuenta la entidad para recibir solicitud de protección según regiones	48

Gráfico 29. Evaluación del tiempo en que la Unidad Nacional de Protección dio respuesta a solicitud según regiones	49
Gráfico 31. Evaluación del nivel de confianza que genera la Unidad Nacional de Protección.....	49
Gráfico 32. Evaluación de la amabilidad y el trato de las personas de la Unidad Nacional de Protección.....	50
Gráfico 33. Evaluación de la atención diferenciada que brinda la Unidad Nacional de Protección a las mujeres que solicitan ingresar al programa de protección.....	51
Gráfico 34. Evaluación del conocimiento del comité de evaluación de riesgos para mujeres	51
Gráfico 35. ¿Sabía usted que las mujeres tienen derecho a escoger el sexo del o la analista que va a adelantar su proceso de evaluación de riesgo? -Resultado por regiones.....	52
Gráfico 36. Evaluación de la claridad de la información entregada por los funcionarios cuando realizó la solicitud de protección	53
Gráfico 37. Evaluación del conocimiento de la persona que lo atendió para su caso.....	53
Gráfico 38. Evaluación de la claridad y el entendimiento de la información entregada por el analista según regiones.....	54
Gráfico 39. Evaluación de la seguridad y confianza que le generó el analista al momento de la entrevista.....	55
Gráfico 40. Evaluación del grado de entendimiento de la comunicación enviada donde la UNP informa sobre el nivel de riesgo y las medidas implementadas	55
Gráfico 41. Evaluación del Tiempo transcurrido entre la entrevista y la comunicación del nivel de riesgo evaluado y las medidas aprobadas, según regiones	56
Gráfico 42. Evaluación del tiempo transcurrido entre la comunicación y el primer contacto para entregar las medidas de protección, resultados según regiones.....	57
Gráfico 43. Evaluación de Seguridad y confianza que genera las medidas entregadas por regiones	57
Gráfico 44- ¿Las medidas implementadas son suficientes para minimizar el riesgo? Resultado por regiones.....	58
Gráfico 45 Satisfacción General de los Servicios prestados por la UNP según la Población 2, 5, 9 y 10	62
Gráfico 46. Evaluación del tiempo en que la Unidad Nacional de Protección le dio respuesta a su solicitud de protección según población 2, 5, 9 y 10.....	62
Gráfico 47. Casos críticos de mujeres que NO posee conocimiento del comité de evaluación de riesgo para mujeres, por tipo de población.....	64
Gráfico 48. Calificación de la seguridad y confianza que le generan las medidas entregadas”.	64
Gráfico 49. ¿Considera usted que las medidas implementadas son suficientes para minimizar el riesgo? para las poblaciones 2, 5, 9 y 10.....	65

Índice de Tablas

<i>Tabla 1. Participación departamental relacionada con los servicios prestado por la Unidad Nacional de Protección 2015</i>	<i>10</i>
<i>Tabla 2. Resultados generales por regiones.....</i>	<i>47</i>
<i>Tabla 2. ¿Considera usted que las medidas implementadas son suficientes para minimizar el riesgo en la Región del Pacífico?.....</i>	<i>¡Error! Marcador no definido.</i>
<i>Tabla 3. ¿Considera usted que las medidas implementadas son suficientes para minimizar el riesgo? Región Amazonía</i>	<i>¡Error! Marcador no definido.</i>
<i>Tabla 4. Califique el tiempo transcurrido entre la comunicación y el primer contacto para entregarles las medidas.....</i>	<i>¡Error! Marcador no definido.</i>
<i>Tabla 5. Evaluación de la atención diferenciada que brinda la unidad nacional de protección a las mujeres que solicitan ingresar al programa de protección.....</i>	<i>¡Error! Marcador no definido.</i>
<i>Tabla 6. Resultados generales por tipo de riesgo o población.....</i>	<i>61</i>
<i>Tabla 7. Respuesta a la pregunta ¿Tiene conocimiento del comité de evaluación de riesgos para mujeres?</i>	<i>63</i>

1. PRESENTACIÓN

Con el objeto de propender por un óptimo servicio por parte de la UNP hacia los beneficiarios del Programa de Protección de la institución, se ha creado e implementado la Encuesta de Satisfacción al Beneficiario, constituyéndose en una herramienta eficaz para determinar la percepción que éstos tienen sobre la atención brindada por la entidad y a su vez se erige como un camino directo en el propósito de generar participación ciudadana y permanente contacto con los beneficiarios.

2. OBJETIVO

2.1. Objetivo general

Evaluar el nivel de satisfacción de los beneficiarios de la Unidad Nacional de Protección en el 2015. Con respecto a atributos específicos del servicio, para identificar oportunidades de acción, con el fin de desarrollar programas de mejoramiento continuo.

2.2. Objetivos específicos

- Analizar los resultados del estudio general y por variables seleccionadas
- Hacer un análisis comparativo de los hallazgos del 2014 vs. Los del 2015
- Realizar las respectivas recomendaciones para mejorar los servicios de la Entidad

3. FICHA TÉCNICA ESTADÍSTICA DE LA MEDICIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS DE LA UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

Diseño y realización del estudio

La encuesta ha sido desarrollada por el equipo de encuestadores de la empresa Know How Asesores

Ámbito:

Nacional, Colombia

Universo:

Beneficiarios de la Unidad Nacional de Protección en el año 2015 (9.397 en todo el país)

Tamaño de la muestra:

Setecientos treinta (730) beneficiarios, los cuales fueron sensibilizados ante la encuesta, por medio de una campaña de sensibilización interna y externa, realizada por la Unidad Nacional de Protección, ver anexo 1; sobre la aplicación del instrumento y la recolección de la información (Momento I), logrando realizar efectivas el total de encuestas de la muestra de beneficiarios momento II (Encuesta telefónica)

Tipo de Muestreo:

El muestreo usado en la recolección de datos para realizar la presente evaluación es de tipo conglomerado geográfico, proporcional al género y al tipo de población.

Tipo de encuesta:

Encuesta telefónica

Puntos de Muestreo:

Se tomó aleatoriamente a los beneficiarios nacionales de cada uno de los municipios de residencia guardando las proporciones de género, municipio y tipo de población.

Variables en estudio

- Perfil del beneficiario: género, edad, región de origen, departamento y municipio de residencia, tipo de población entre otros.
- Solicitud de protección
- Cuerpo Técnico de Recolección y Análisis de la Información – CTRAI
- Comité de evaluación del Riesgo y Recomendación de Medidas- CERREM
- Implementación de medidas
- Percepción general

Fecha de realización de la encuesta: desde el 20 de febrero de 2016 hasta el 09 de marzo de 2016.

3.1. Muestra

El universo de los participantes de la encuesta de satisfacción estuvo conformado por todas aquellas personas en calidad de beneficiario del Programa de Protección que lidera la Unidad Nacional de Protección, durante el año 2015.

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

La encuesta fue aplicada vía telefónica, se empleó a todas las personas que voluntariamente accedieron a entregar los datos requeridos, con una duración aproximada de cinco minutos por encuesta.

Para el año 2015 se priorizó, dentro de la medición, el sexo de las personas encuestadas a fin de determinar cuántas mujeres utiliza los canales existentes y hacer visible su percepción referente al Programa de Protección que lidera la UNP y analizar su satisfacción frente al servicio prestado por esta entidad, sin dejar de lado la importancia del sexo opuesto en este ejercicio.

4. METODOLOGÍA

El eje central de la evaluación del nivel de satisfacción de los beneficiarios de la Unidad Nacional de Protección es la aplicación de una encuesta para la captura de información, configurada en 17 preguntas para la prospección de datos, dichos interrogantes buscan información sobre la percepción de los beneficiarios con respecto a los servicios que presta la Unidad Nacional de Protección en 2015

El muestreo usado en la recolección de datos para realizar la presente evaluación es de tipo conglomerado geográfico, esto se debe a que los grupos de análisis para el presente estudio son muy heterogéneos y no existen muchas diferencias entre los conglomerados.

Tabla 1. Participación departamental relacionada con los servicios prestado por la Unidad Nacional de Protección 2015

DEPARTAMENTO	PROTEGIDOS	PORCENTAJE	DEPARTAMENTO	PROTEGIDOS	PORCENTAJE
AMAZONAS	3	0,03%	HUILA	291	3,10%
ANTIOQUIA	860	9,15%	ISLAS SAN ANDRÉS	1	0,01%
ARAUCA	159	1,69%	LA GUAJIRA	202	2,15%
ATLÁNTICO	150	1,60%	MAGDALENA	179	1,90%
BOLÍVAR	298	3,17%	META	379	4,03%
BOYACÁ	93	0,99%	NARIÑO	564	6,00%
CALDAS	35	0,37%	NORTE DE SANTANDER	379	4,03%
CAQUETA	242	2,58%	PUTUMAYO	229	2,44%
CASANARE	132	1,40%	QUIBDÓ	62	0,66%
CAUCA	822	8,75%	RISARALDA	68	0,72%
CESAR	275	2,93%	SANTANDER	286	3,04%
CHOCÓ	511	5,44%	SUCRE	93	0,99%
CÓRDOBA	270	2,87%	TOLÍMA	281	2,99%
CUNDINAMARCA	987	10,50%	VALLE DEL CAUCA	578	6,15%
GUAINÍA	11	0,12%	VAUPÉS	13	0,14%
GUA VIARE	87	0,93%	VICHADA	857	9,12%

Fuente: Unidad Nacional de Protección, 2015.

De acuerdo a la tabla 1. Teniendo en cuenta las personas beneficiarias durante el 2015, se tiene una población total de 9397. Por medio del muestreo conglomerado, un nivel de confianza del 95% y error estándar del 3.5% se encuentra una muestra determinada por:

$$n = \frac{Z^2 pq N}{e^2(N - 1) + Z^2 pq} = 730$$

Donden, es el tamaño de la muestra; Z, es el nivel de confianza; p, es la variabilidad positiva; q, es la variabilidad negativa; N, es el tamaño de la población y E, es la precisión o el error

Luego de encontrar el tamaño total de la muestra, se divide ésta entre el número de departamentos, respetando los porcentajes de participación en la cantidad de beneficiarios totales.

Con respecto, a lo concerniente con el comparativo de la encuesta anterior, se realizaron unos ajustes a las categorías de evaluación dado que no son denominadas exactamente igual, ver anexo 2.

Evaluación de la satisfacción de los
beneficiarios de la UNP

Unidad Nacional de Protección

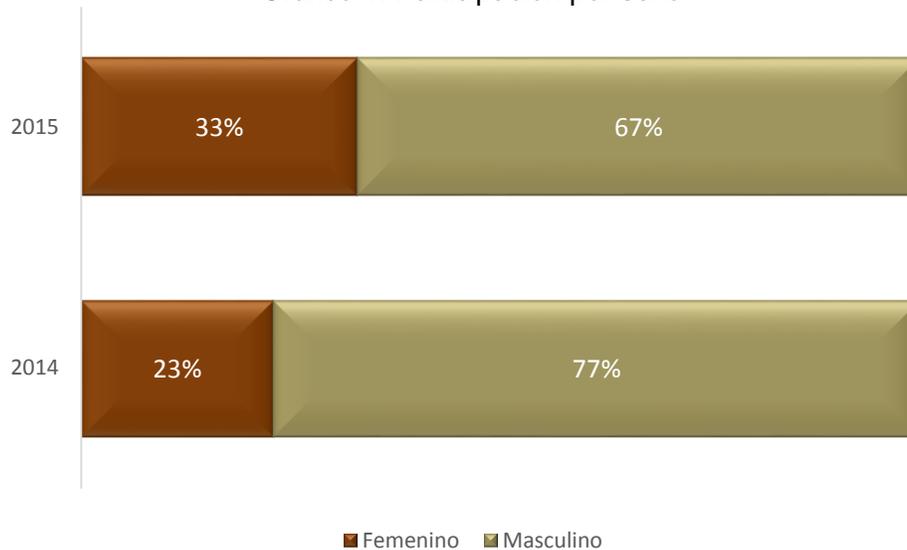
5. Informe General de los Resultados Encontrados

6. INFORME GENERAL DE LOS RESULTADOS ENCONTRADOS

Aspectos Generales

En la implementación de la encuesta a los beneficiarios, se estableció que entre las 730 personas encuestadas 492 (equivalentes al 67%) son hombres y el 33% restante mujeres. Esta diferencia se explica principalmente, porque el universo poblacional está compuesto mayoritariamente por personas de género masculino y la posibilidad de éxito al realizar una encuesta a una mujer es inferior que a un hombre, sin embargo, frente al 2014, la participación de las mujeres aumentó en 10%

Gráfico 1. Participación por sexo

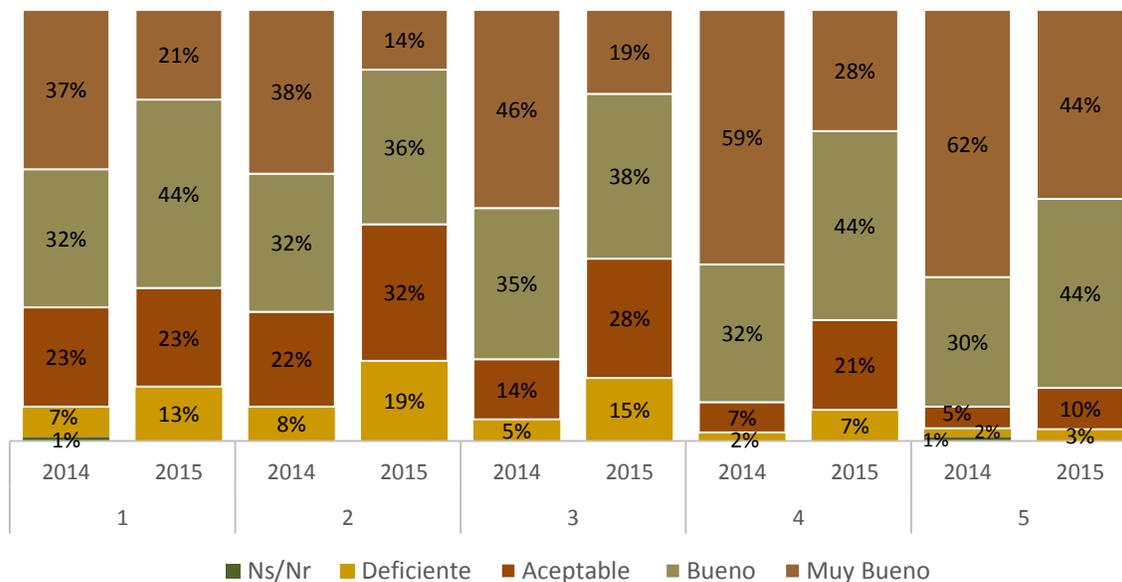


Fuente: Unidad Nacional de Protección, 2016

Preguntas

- 1 Medios de comunicación con que cuenta la unidad para recibir solicitud
- 2 Tiempo en que la UNP le dio respuesta a su solicitud
- 3 Satisfacción general por los servicios prestados por la UNP?
- 4 Nivel de confianza que le genera la UNP
- 5 Amabilidad y el trato de la personas de la UNP

Gráfico 2. Medición del Nivel de satisfacción general de los beneficiarios de la UNP



Fuente: Unidad Nacional de Protección, 2015

En este sentido, frente a la primera sección, la cual está relacionada con la variable de Aspectos Generales, se encontró que del total de las personas encuestadas, el 44% afirma que los Canales de Atención con que cuenta la unidad para recibir solicitudes, son buenos, convirtiéndose esta calificación la de mayor percepción según los beneficiarios, contrario al año 2014, donde la mayor participación la tenía la categoría muy buena, 37%.

Del total de las personas que así lo califican en el 2015, el 66% son hombres y el resto mujeres. Por otra parte, el 21% de los encuestados calificó este aspecto como muy bueno; 23% aceptable y el 12% restante los califica como deficiente.

Con respecto al tiempo en que la UNP da respuesta a las solicitudes, los encuestados calificaron en mayor proporción como bueno, 36%, ubicándose cuatro puntos porcentuales frente al 2014 (32%). Según sexo la mayoría de las personas que tienen un nivel de satisfacción bueno en este aspecto son hombres 61%, y por tipo de población las víctimas de violación de los derechos humanos 38%.

Existe un 14% que calificó al tiempo esperado como muy bueno y un 32% como aceptable. Se observa un 18% del total de los beneficiarios encuestados que lo califica como deficiente, mostrando que el tiempo esperado es prolongado según lo afirman mayoritariamente la población de Servidores públicos, 45%, según lo manifestado en la realización de la encuesta.

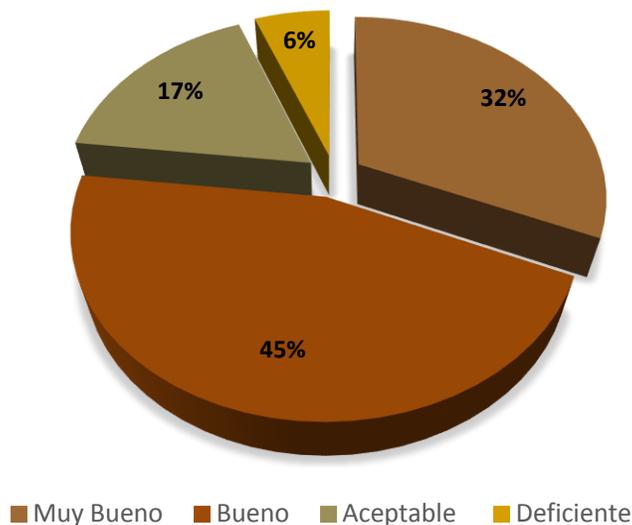
En general, la satisfacción que tienen los beneficiarios por los servicios prestados por la UNP, es muy buena 19%; buena 38%, aceptable 28%, y el 15% restante calificó deficiente la satisfacción general. Frente a la encuesta de 2014, se presenta una disminución en el

nivel de satisfacción del rango de mejor calificación (muy bueno); estimada en 27%; ampliándose en 14% la proporción de aceptable.

En lo atinente a la cuarta pregunta, Nivel de confianza que le genera la UNP, el 44% de los encuestados han considerado bueno el nivel de confianza, aumentando en un 12% frente al 2014. El 28% lo califica como muy bueno, lo cual se convierte en un punto crítico frente a la encuesta del año inmediatamente anterior, evaluado con un 59% en esta categoría, 21% considera que es aceptable. Se vislumbra que tan solo un 7% de los encuestados considera deficiente este aspecto, pero esta categoría presenta un aumento frente a la encuesta anterior de 5%.

En lo referente a la Amabilidad y el trato de las personas de la UNP los encuestados han considerado que se sienten satisfechos, calificándolo como muy bueno y bueno en la misma proporción, 44%, seguido de un 10% que considera que es aceptable. De tal manera, se observa que solo el 2% de los encuestados no se considera satisfecho con la amabilidad y trato del personal, calificándolo como deficiente guardando esta categoría la misma proporción con respecto al 2014.

Gráfico 3. Evaluación de la atención diferenciada que brinda la UNP a las mujeres



Fuente: Unidad Nacional de Protección, 2015

Los tres últimos interrogantes de esta sección, están enfocados a beneficiarios de género femenino, los cuales están relacionados a la atención diferenciada que brinda la UNP a las mujeres que hacen parte del programa o desean ser parte del mismo, interrogante N°6. De las 238 mujeres encuestadas, 75 (equivalente al 32%) calificaron la atención como muy buena, 108 mujeres (45%) consideran que la atención es buena; sumándose el 17%, 41 mujeres encuestadas, que la consideran aceptable.

Del total de mujeres encuestadas solo un 6% de éstas, no se siente satisfecha con la atención y la consideran deficiente. Esta calificación se justifica principalmente por el desconocimiento de servicios dirigidos especialmente a esta población, tales como el Comité de Evaluación de Riesgo para Mujeres que desconoce un 79% de esta población, frente a un 21% que afirma tener conocimiento de este.

Finalmente, el 64% de las mujeres afirman desconocer que pueden elegir el sexo del analista que atenderá su proceso de evaluación de riesgo, frente a 36%, que si tiene conocimiento.

En el 2014, el 19% de las mujeres afirmaron que escogieron ser atendidas por una mujer al momento de la evaluación del riesgo por poseer conocimiento sobre medidas de protección con enfoque diferencial y por el asesoramiento recibido por los funcionarios de la entidad.

Pregunta

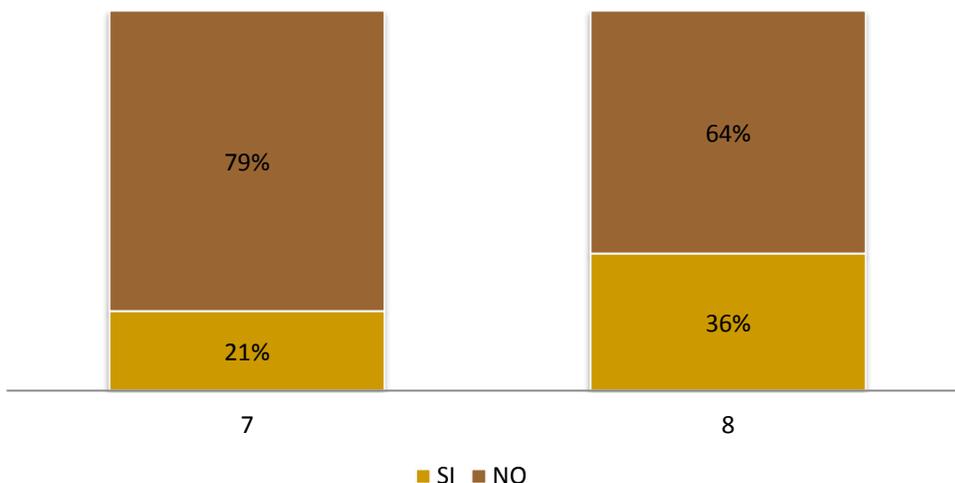
7

¿Tiene conocimiento del comité de Evaluación de riesgo para mujeres?

8

¿Tiene conocimiento que las mujeres pueden elegir el sexo del o la analista que atenderá su proceso de evaluación de riesgo?

Gráfico 4. Atención diferenciada en servicio para mujeres



Fuente: Unidad Nacional de Protección, 2015

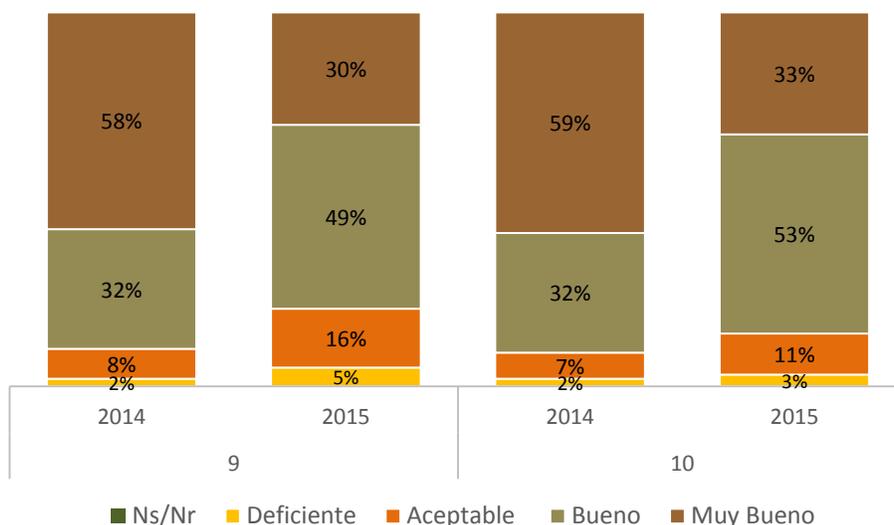
Solicitud de Protección

En lo concerniente a la solicitud de protección, la mayoría de los encuestados han considerado que el asesor contó con la información necesaria para atender sus solicitudes. Calificando este proceso como muy bueno por el 30% de los encuestados disminuyendo 20% frente al 2014, bueno 49% y aceptable 16%, aumentando 17% y 8% respectivamente con respecto al 2014.

Por el contrario, solo el 5% de los encuestados manifestó que el asesor no contaba con la información necesaria para resolver su solicitud, dado a que no fue clara la información brindada; relacionándolo a la falta de conocimiento de la persona que atendió su caso por un 3% de los encuestados; por el contrario, el 97% restante considera que los funcionarios poseen conocimiento del proceso para la solicitud de información, distribuidos en 33% muy bueno, 53% bueno y aceptable 11%, frente al 2014 el mejor rango de calificación disminuyó en 26%.

Pregunta	Descripción
9	La claridad de información entregada por los funcionarios cuando solicitó protección
10	El conocimiento de la persona que lo atendió para su caso

Gráfico 5. Evaluación de la atención en el proceso de Solicitud de protección



Fuente: Unidad Nacional de Protección, 2015

Quienes más satisfechos se sintieron con respecto a la claridad de la información entregada por los funcionarios al momento de solicitar protección son las mujeres con una evaluación del 31% como muy bueno, por encima de un punto porcentual de los hombres. Caso

contrario sucede con la mayor satisfacción que poseen los hombres con el conocimiento de la persona que atendió su caso, evaluando en un 33% como muy bueno.

Para el año 2014, con respecto al nivel de satisfacción de mejor calificación (muy bueno) frente a la claridad de la información entregada por los funcionarios al momento de solicitar protección y el conocimiento de la persona que atendió el caso; la obtuvieron los hombres con un 68% y 69% respectivamente. Superando el mayor grado de satisfacción del sexo opuesto quien alcanzó una evaluación del 56% y 57% frente a las variables relacionadas. En general, la categoría de muy bueno disminuyó en promedio 25% en la evaluación del proceso de solicitud de protección aumentando en la misma proporción promedio para el nivel de calificación bueno.

CTRAI

Pregunta

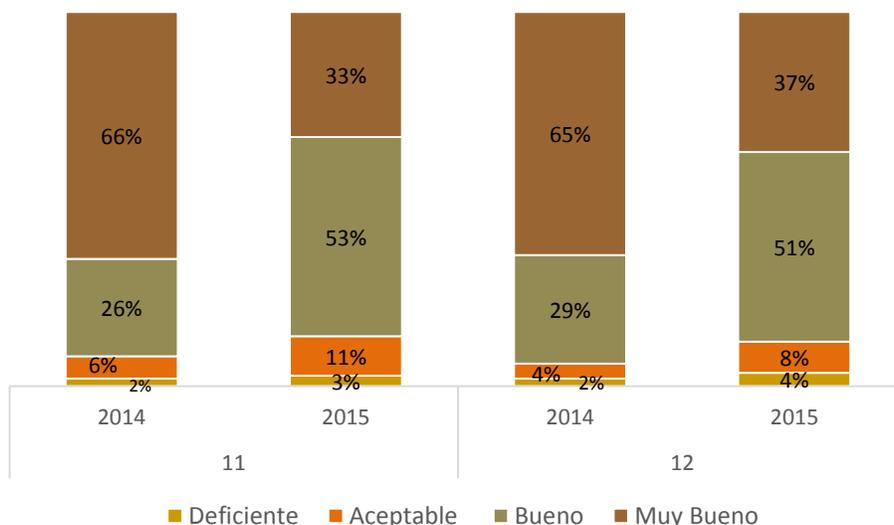
11

¿La información entregada por el analista fue clara y entendida?

12

¿El analista al momento de la entrevista le generó seguridad y confianza?

Gráfico 6. Evaluación del Cuerpo Técnico de Recopilación y Análisis de Información



Fuente: Unidad Nacional de Protección, 2015

La claridad y el entendimiento de la información entregada por el analista del Cuerpo Técnico de Recopilación y Análisis de Información es considerada: buena por el 53% de los encuestados, muy buena por el 33%, aceptable 11%, contrario a un 3% de los beneficiarios que la consideran deficiente.

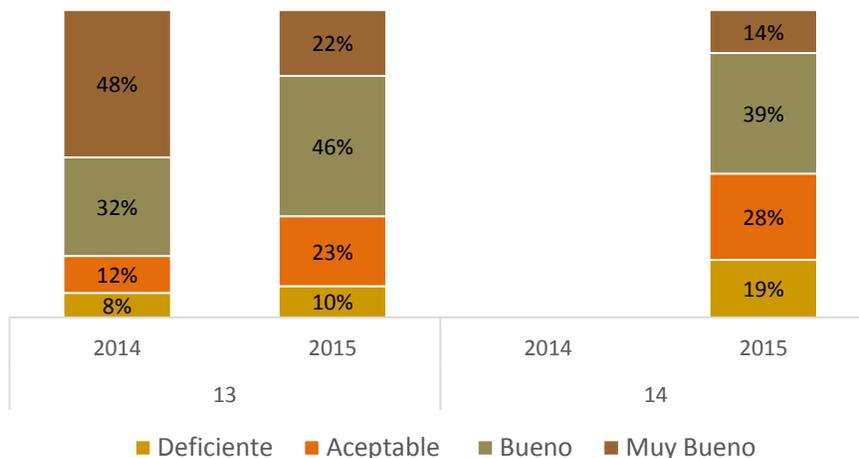
De igual manera, los beneficiarios encuestados calificaron la seguridad y confianza generada por el analista que atendió su caso; considerando el 51% que es buena; 37% muy buena y 8% aceptable. De tal manera, se observa que solo el 4% de los encuestados no se considera satisfecho, calificando este proceso como deficiente.

Comparando con el 2014, la claridad y entendimiento de la información entregada por el analista del CTRAI y la seguridad y confianza generadas por este, disminuyeron aproximadamente la valoración de muy bueno en un 33% y 28% respectivamente, aumentando la calificación de bueno aproximadamente en la misma proporción

CERREM

Pregunta	¿Qué tan entendible es la información enviada donde le informan su nivel de riesgo y las medidas implementadas?
13	
14	Califique el tiempo transcurrido entre la entrevista y el comunicado del nivel de riesgos aprobado y medidas implementadas

Gráfico 7. Evaluación del Comité de Evaluación de Riesgos y Recomendaciones de Medidas



Fuente: Unidad Nacional de Protección, 2015

El 46% de los encuestados consideran buena la información enviada donde se indica el nivel de riesgo y las medidas implementadas; 22% considera que es Muy buena y 23% lo califica como aceptable; observándose un 10% de los beneficiarios que consideran deficiente. Comparando los resultados con la encuesta anterior, se observa que el nivel muy bueno disminuyó (26%) ampliándose la valoración buena, aceptable y deficiente en 14%, 11% y 2% respectivamente.

De igual manera, el tiempo transcurrido entre la entrevista y el comunicado del nivel de riesgos aprobado y medidas implementadas fue calificado por los beneficiarios como Muy

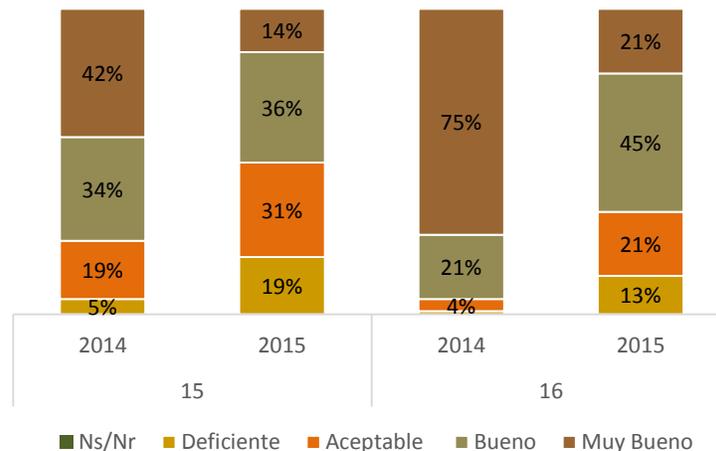
bueno, 14%, Bueno 39%; Aceptable 28%; y Deficiente 19%. Para la encuesta anterior no se tuvo en cuenta esta pregunta, por lo cual no se puede realizar el comparativo con los resultados obtenido.

Implementación de medidas

- Pregunta** | Califique el tiempo transcurrido entre el comunicado y el primer contacto para entregar medidas
- 15** |
- 16** | Califique la seguridad y confianza que le genera las medidas entregadas

Referente al proceso de implementación de medidas, se pudo establecer que del total de personas encuestadas 36% de ellas consideran que el tiempo transcurrido entre el comunicado y el primer contacto para la entrega de medidas es bueno, seguido del 31% que lo considera aceptable y 14% muy bueno, este último disminuyó en 28% con respecto al 2014; lo cual es un punto crítico digno de atención, porque el aumento lo tomaron las categorías aceptables y deficientes afirmando que el tiempo es prolongado, dada la larga espera.

Gráfico 8. Evaluación de implementación de medidas



Fuente: Unidad Nacional de Protección, 2015

En cuanto a la seguridad y confianza que le genera las medidas entregadas; 21% de los encuestados considera que es Muy buena, 45% las califica como Buena, 21% Aceptable y un 13% como Deficiente.

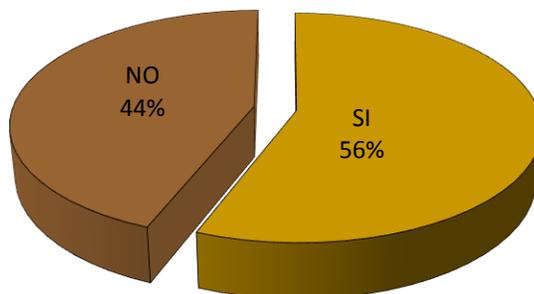
Para el presente año los hombres son los más insatisfechos frente a las variables mencionadas, dándoles a los interrogantes una respuesta deficiente de 19% y 13% respectivamente para las preguntas 15 y 16.

Con respecto al 2014, el nivel de satisfacción de la seguridad y confianza que le genera las medidas entregadas a los beneficiarios disminuyó considerablemente, pasando de un 75% a 21% en el mejor nivel de calificación.

Percepción General

En general, de las 730 personas encuestadas, 408 (equivalente a 56%) consideran que las medidas implementadas son suficientes para minimizar el riesgo. Frente a un 44% que considera que no son suficientes.

Gráfico 9. ¿Considera usted que las medidas implementadas son suficientes para minimizar el riesgo?



Fuente: Unidad Nacional de Protección, 2015

Con respecto a los beneficiarios que consideran las medidas como insuficientes para minimizar el riesgo, se pudo establecer tres razones principales que justifican la insatisfacción de este 44% de la población. Entre las razones representativas percibidas por los beneficiarios se encuentran: Recursos físicos de soporte a los esquemas de seguridad (5%) como chalecos y teléfonos, ayudas económicas (4%) y los medios de comunicación (3%). Afirmando que estos son insuficientes, de mala calidad, escasos y además en muchos casos no han sido asignados o son suspendidos sin dar una justificación previa

Conclusiones

Una vez efectuado el análisis de las encuestas practicadas a la muestra de beneficiarios del programa de protección de la UNP, se puede concluir que:

- La participación de las mujeres en la realización de la encuesta sigue siendo baja, aunque presente un aumento de un 10% comparado con el año anterior.
- Los beneficiarios del Programa conocen los canales para comunicarse con la Unidad Nacional de Protección
- El 79% de las mujeres encuestadas desconocen el Comité de Evaluación del Riesgo para Mujeres y el 64% de las mismas desconocían el derecho de poder elegir el sexo del analista que adelantará su caso.
- Se vislumbra que el servicio prestado por los asesores ha sido oportuno, claro y eficiente; para la mayoría de los beneficiarios encuestados, 90%.
- Respecto a la encuesta de satisfacción del año anterior en todos los aspectos que se pudieron comparar desmejoró el servicio prestado.
- CTRAI tiene una muy buena calificación; Positiva superior al 85%, dato importante dado que son quienes se entrevistan con las personas de forma directa y son quienes deben generar confianza y entregar una información clara y precisa de los procesos que deben seguirse para obtener protección por parte del Estado.
- Esta es el área de la ruta de protección de la UNP, que presenta mejores indicadores de satisfacción.
- En respuesta a las preguntas realizadas para la evaluación del CERREM se encuentra una debilidad, la cual consiste en la percepción de los beneficiarios sobre el tiempo que transcurre entre la entrevista con el analista y la entrega de la comunicación de las medidas, evaluada como positiva tan solo en 53% positiva. Observándose una participación considerable en los niveles de calificación más bajos de 47% (entre aceptable y deficiente).
- En la Implementación de las medidas se encuentran la calificación más baja y preocupante dado que el 50% considera que el tiempo que se toma para entregar las medidas implementadas es muy largo y la seguridad y confianza generada por las medidas entregadas disminuyó en 54pp.
- Existe una oportunidad de mejora en las formas de contacto con la UNP, los tiempos de respuesta por parte de la UNP, especialmente para las áreas de solicitud de protección e Implementación de medidas

Análisis de fortalezas y debilidades evidenciadas

Debilidades

1

- La atención diferenciada de géneros no se ha socializado suficientemente en la población objetivo.

2

- El proceso de la solicitud de protección presenta deficiencias frente a la claridad de la información entregada al momento de solicitar protección. Los beneficiarios del programa consideran que la claridad de la información en el proceso de solicitud no es la adecuada.

3

- La percepción sobre la seguridad y confianza que le genera las medidas entregadas sufrió un revés considerable entre 2014 y 2015

4

- El tiempo que transcurre entre la entrevista con el analista y la entrega de la comunicación de las medidas asignadas es considerado extenso

Fortalezas

1

- Se reconoce la amabilidad y buen trato que emplean los funcionarios para atender los diferentes casos presentados ante la UNP

2

- La atención diferenciada que brinda la UNP a las mujeres que hacen parte del programa o desean ser parte del mismo es una iniciativa de inclusión e igualdad de género, que permite a las mujeres sentirse más seguras y cómodas al momento de entregar información de carácter personal y disminuye la estigmatización y discriminación negativa que presenta el género en la mayoría de los aspectos sociales.

3

- La percepción de los beneficiarios frente al conocimiento que poseen los funcionarios en la labor que realizan es positiva

4

- El Cuerpo Técnico de Recopilación y Análisis de Información, es percibido como un grupo que genera confianza al recibir información de carácter confidencial personal

Recomendaciones

- Se deben fortalecer los canales de comunicación con los beneficiarios y mantener un continuo proceso de retroalimentación frente a las percepciones de la UNP y la eficiencia del programa de prevención y protección
- Realizar grupos focales para trabajar los más eficientes mecanismos de comunicación que se deben implementar
- Es fundamental esforzarse para dejar una mayor claridad a los beneficiarios en el crucial proceso de solicitud de información para entrar al programa
- Mejorar el proceso de asignación de medidas, garantizando que cumplan con las necesidades de protecciones que poseen los beneficiarios; teniendo en cuenta las condiciones sociales según la región y ciudad donde se ubican
- La eficiencia de CTRAI debe permanecer ejecutándose de igual o mejor manera, dado que este es el medio de contacto directo más confidencial y decisivo que tienen los beneficiarios para entregar la información a la entidad
- Fortalecer los Grupos Regionales de Protección, vigilando la estructura y funcionamiento del mismo, para homogenizar el proceso de solicitud y asignación de medidas de protección en el contexto nacional.

Es necesario realizar un Plan de Mejoramiento Integral del proceso de protección a beneficiarios, que tenga en cuenta los siguientes lineamientos básicos:

- Una campaña por distintos canales de promoción y socialización que dé a conocer los medios de comunicación con los que cuenta la UNP; con objeto de atender debidamente a los beneficiarios.
- Garantizar que el contacto con el beneficiario sea siempre con el mismo funcionario, por área, generando así familiaridad para ganar su confianza.
- Analizar y calcular las solicitudes recibidas, frente a las entregadas, por medio de un indicador que garantice el control de solicitudes atendidas y la recordación de respuesta aquellas pendientes por atender
- Crear una acción para recalcar los tiempos estipulados y los medios de contacto de la UNP, garantizando que el beneficiario obtenga el conocimiento sobre el funcionamiento de la entidad en el proceso de protección y los tiempos estimados que se manejan, utilizando siempre el buen trato y la amabilidad, antes, durante y en el momento que se da respuesta.

- Fortalecer las diferentes áreas y comités que participan en el proceso a través de foros, talleres y/o comunicados a los funcionarios de la entidad. Haciendo un mayor esfuerzo en el CERREM, donde adicional a la respuesta, se incluya el por qué se implementa la medida de protección dada y cómo es el proceso para que el CERREM haya llegado a esa respuesta
- ES importante que en el primer contacto que realicen las personas para solicitar protección, se realice una entrega de información suficiente y eficiente para que los solicitantes tengan conocimiento de cómo funcionan cada área y así dirigir sus solicitudes de forma correcta.
- Priorizar mejoras en los tiempos de respuesta, entrega de implementos y especialmente en los desembolsos a los beneficiarios que poseen ayudas de recursos económicos
- Estudiar de forma rigurosa los factores sociales del entorno donde se ubique el beneficiario; para evitar equivocaciones en las entregas de medidas
- Articular de forma eficiente todas las áreas de la UNP; de manera identificar fácilmente los factores limitantes; dándoles solución para garantizar un nivel de satisfacción total.

Evaluación de la satisfacción de los beneficiarios de la UNP

7. *Informe Encuesta de Satisfacción por Variables*



- ***Género Femenino***
- ***Género Masculino***
- ***Tipo de Riesgo***
- ***Región Andina***
- ***Región Caribe***
- ***Región Pacífica***
- ***Región Orinoquía***
- ***Región Amazonas***

*Informe de Análisis Por Género
Femenino*

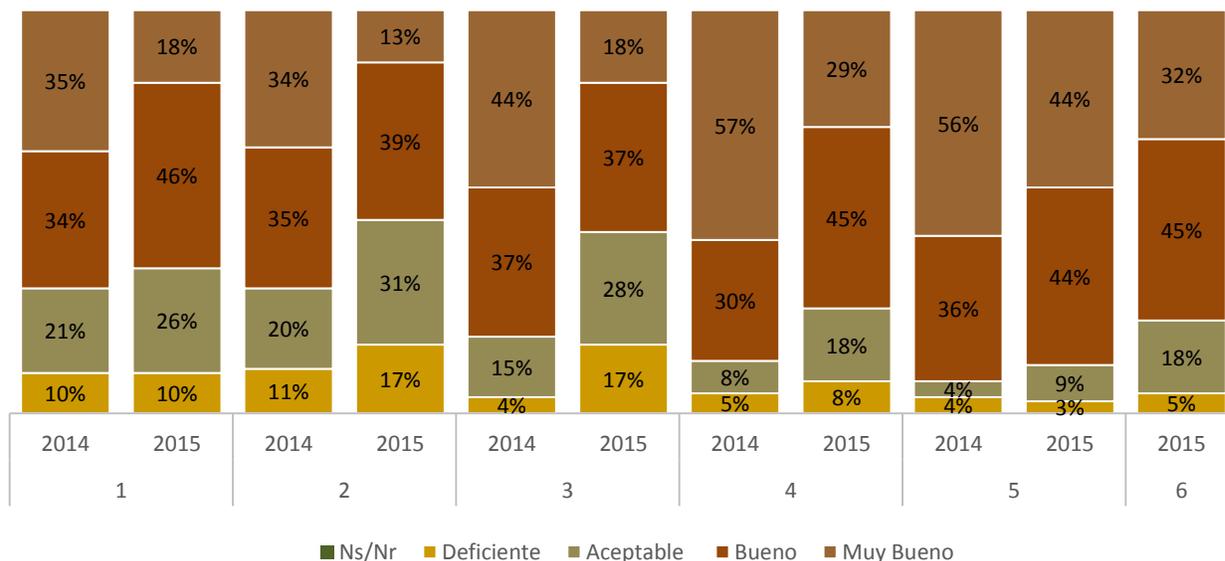
Aspectos Generales

A continuación, se presentan los resultados de la evaluación de los aspectos generales por parte de las beneficiarias de la UNP. El proceso de evaluación consta de ocho preguntas, que se presentan a continuación:

Pregunta

- 1 ¿Los medios de comunicación con que cuenta la entidad para recibir su solicitud es?
- 2 ¿Tiempo en que la unidad nacional de protección le dio respuesta a su solicitud?
- 3 ¿Qué tan satisfecho se siente en general por los servicios prestados por la unidad nacional de protección? (P.3)
- 4 ¿Qué nivel de confianza le genera la unidad nacional de protección?
- 5 ¿Cuál es la Amabilidad y el trato de las personas de la Unidad Nacional de Protección?
- 6 ¿La atención diferenciada que brinda la unidad nacional de protección a las mujeres que solicitan ingresar al programa de protección?
- 7 ¿Conoce usted el Comité de evaluación de riesgos para mujeres?
- 8 ¿Sabía usted que puede elegir el sexo del analista que atenderá su proceso de evaluación de riesgo?

Gráfico 10. Medición del nivel de satisfacción general del servicio prestado por la UNP, según género femenino.



Fuente: Elaboración propia con resultado de las encuestas

En 2015 46% de las mujeres encuestadas, consideran que los medios de comunicación con que cuenta la entidad para recibir solicitudes, son Buenos; mientras que el 10% de estas los califica como deficiente. En general los mecanismos de comunicación de la unidad

con las beneficiarias son buenos, se debe seguir mejorando para obtener el 100% que sería lo ideal con este tipo de población vulnerable.

Los resultados muestran que el 13% de las beneficiarias piensa que el tiempo de respuesta de la solicitud es Muy bueno y el 39% que es Bueno. El 17% de las beneficiarias opina que en este punto la entidad es Deficiente. Se debe continuar trabajando en lo correspondiente a los tiempos de los procesos, debido al alto porcentaje de beneficiarias que no califican de buena forma este aspecto.

Por otra parte, el 18% de las beneficiarias cree que el servicio prestado por la UNP es Muy bueno, el 37% Bueno, el 28% Aceptable y el 17% lo califica como deficiente. Es considerable tener en cuenta la proporción de mujeres que califican los servicios que presta la UNP como negativos

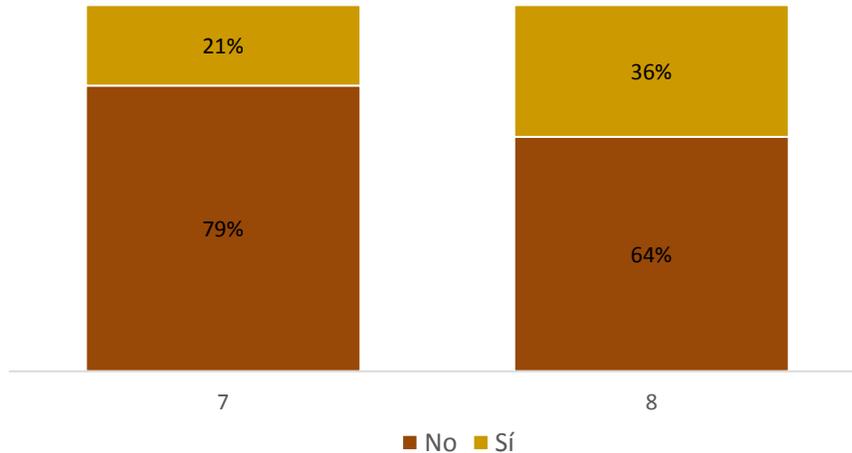
En consecuencia, el 74% (muy bueno y bueno) de las beneficiarias califica positivamente la confianza que genera la entidad, lo cual es un punto a favor para la UNP. El 8% considera que la entidad no genera confianza, lo cual crea un reto para la entidad ya que los temas aquí tratados deben basarse en el principio de confianza para poder solucionar todos los problemas.

Finalmente, el 88% de las beneficiarias de la UNP considera que la amabilidad y el trato del personal de la entidad es por lo menos Bueno. Un punto crítico, el 4% respondieron a la pregunta de manera Deficiente lo cual crea un reto para la Unidad.

Frente al 2014, la evaluación de los aspectos generales por las mujeres beneficiarias del programa de protección, desmejoró considerablemente. Para el presente año, el promedio de calificación muy bueno es de 34%, situándose 11pp por debajo del promedio del año anterior, que fue de 45%. Lo anterior evidencia la disminución del nivel de satisfacción de las mujeres.

En referencia a la atención diferenciada que brinda la UNP a las mujeres; el 32% de las beneficiadas consideran que esta es Muy buena, el 45% que es Buena, esto indica que la unidad trabaja en pro de los problemas de género, queda el reto del 5% que considera estas acciones como deficiente.

Gráfico 11. Evaluación a la atención diferenciada que brinda 79la UNP a las mujeres.



Fuente: Elaboración propia con resultado de las encuestas

El 79% de las beneficiarias de la UNP no conoce que existe un comité de evaluación de riesgos para mujeres, por tanto, se deben establecer actividades que conlleven a la información de este tipo de programas y sus beneficios. En cuanto al conocimiento que las mujeres pueden elegir el sexo del o la analista que atenderá su proceso de evaluación de riesgo el 64% de las beneficiadas expresa que no pudo elegir el sexo del analista de su proceso de evaluación, lo cual es un punto crítico para la entidad y se debe mejorar teniendo una mejor comunicación con las beneficiarias y dando a conocer todos estos beneficios para generar más confianza en ellos mejorar la prestación del servicio.

Frente a la percepción de las mujeres en el 2014, no puede realizar un comparativo dado que la anterior encuesta carece de estos interrogantes,

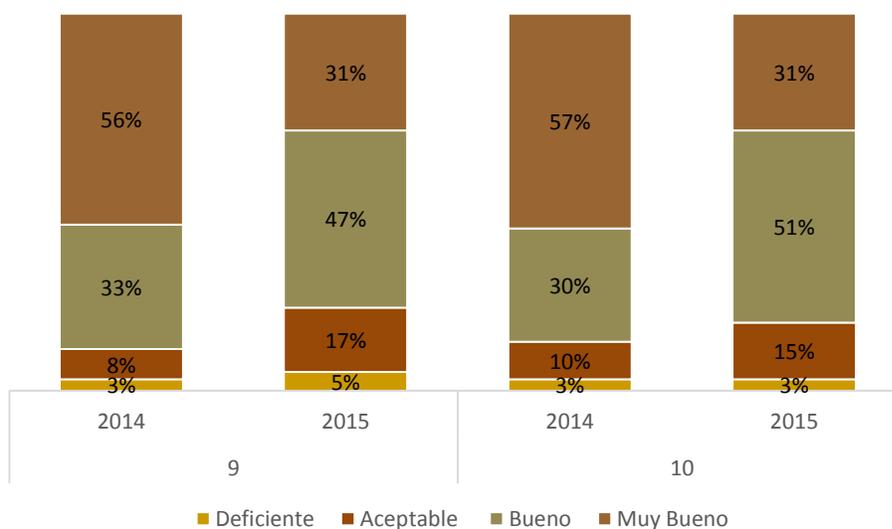
Solicitud de protección

En esta sección se realizaron dos preguntas que se relacionan a continuación:

Pregunta

- 9** La claridad de información entregada por los funcionarios cuando solicitó protección
- 10** El conocimiento de la persona que lo atendió para su caso

Gráfico 12. Atención en el proceso de solicitud de protección, según género femenino.



Fuente: Elaboración propia con resultado de las encuestas

La entidad se destaca por entregar información clara a las beneficiarias de la UNP, el 78% de estas considera que la claridad en la entrega de información por parte de los funcionarios de la unidad es clara, se debe seguir trabajando para llevar este porcentaje al 100%, ya que todos los usuarios deben tener la misma percepción para así mejorar los resultados.

El resultado de la percepción sobre el conocimiento del analista que atendió el caso, muestra que el 82% de las beneficiarias considera que es Muy bueno y Bueno, Este es otra fortaleza de la UNP, poseer personal capacitado para tener a cargo este tipo de responsabilidades.

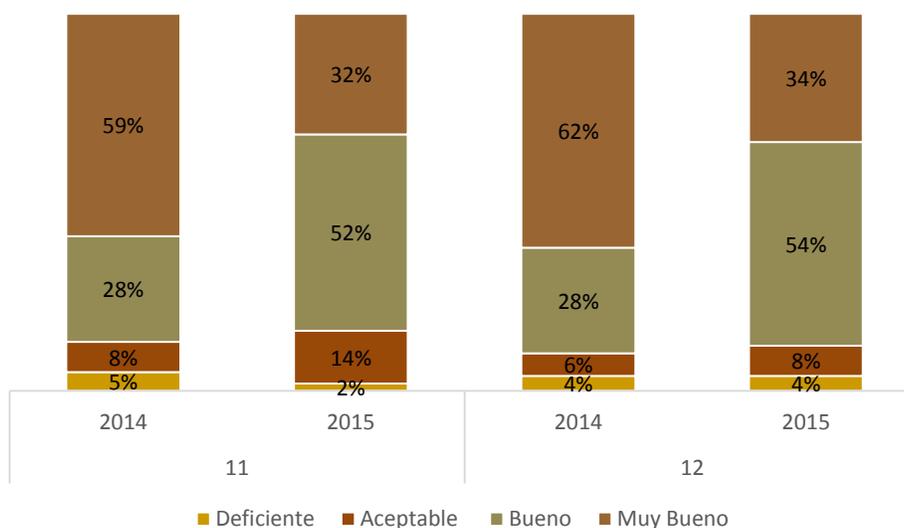
Comparando con los resultados del 2014, ambos criterios estaban evaluados como muy bueno por el más del 50% de las mujeres, para el 2015 la proporción disminuyó a 30%, perdiendo 20pp en el rango de calificación más alto.

Respecto a la evaluación del CTRAI–Cuerpo Técnico de Recolección y Análisis de Información- se realizaron dos preguntas:

Pregunta

- 11 ¿La información entregada por el analista fue clara y entendida?
- 12 ¿El analista al momento de la entrevista le generó seguridad y confianza?

Gráfico 13. Evaluación del Cuerpo Técnico de Recolección y Análisis de Información, según género femenino.



Fuente: Elaboración propia con resultado de las encuestas

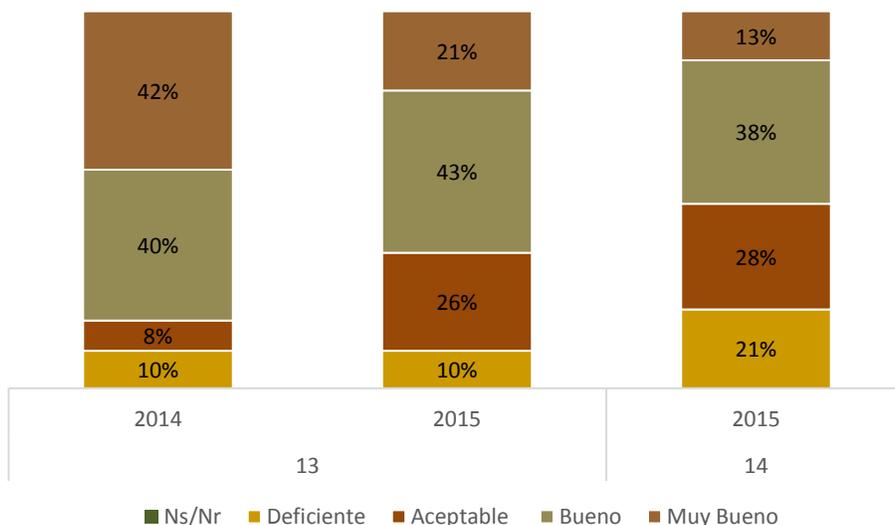
El 84% de las beneficiarias encuestadas expresó que la información entregada por el analista fue clara y la pudo entender (Muy buena y Buena), lo que es un punto alto en la prestación del servicio por parte de la unidad. Otro resultado positivo se encuentra en la seguridad y la confianza que genera el analista al momento de la entrevista, donde el 88% piensa que los funcionarios del CTRAI son Buenos en cuanto a la generación de seguridad y confianza, sin embargo, estos indicadores disminuyeron en promedio 28% en el mejorando de calificación (muy bueno, aumentando la valoración de esos como bueno en la misma proporción promedio que disminuyó el anterior)

En la evaluación del Cuerpo Técnico de Recolección y Análisis de Información –CTRAI– los resultados en el 2014 fueron 4.3 para la claridad de la información entregada por el analista y 4.4 para la confianza que genera este en la entrevista. Los resultados del 2015 son 4.2 y 4.4 respectivamente.

El Comité de Evaluación de Riesgo y Recomendación de Medidas– CERREM – está evaluado a través de las siguientes preguntas:

- Preguntas**
- 13** ¿Qué tan entendible es la información enviada donde le informan su nivel de riesgo y las medidas implementadas?
 - 14** Califique el tiempo transcurrido entre la entrevista y el comunicado del nivel de riesgos aprobado y medidas implementadas

Gráfico 14. Evaluación del Comité de Evaluación de Riesgo y Recomendación de Medidas, según género femenino.



Fuente: Elaboración propia con resultado de las encuestas

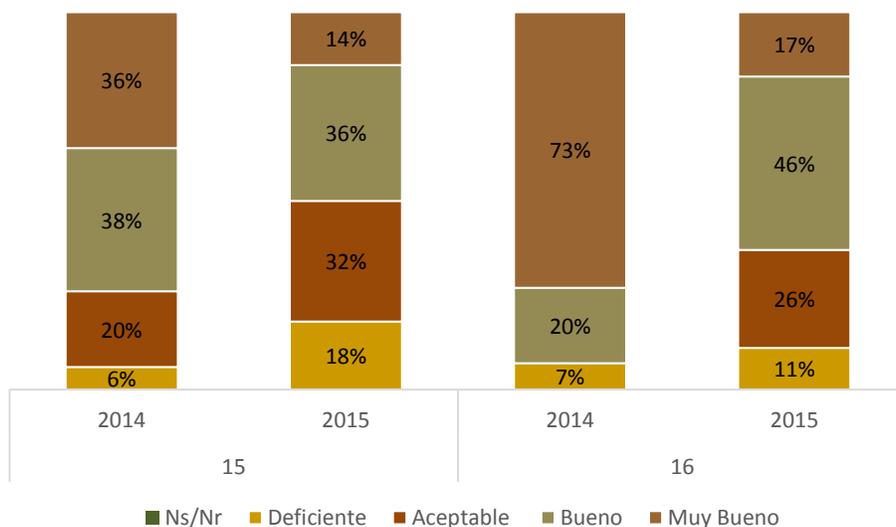
De las mujeres encuestadas, el 43% respondió que la información donde se informa el nivel de riesgo y las medidas implementadas es buena, aumentando solo en 3pp frente al 2014. Pero el mejor nivel de calificación disminuyó en 21pp, según el año anterior aumentando el rango de aceptable.

Implementación de medidas

En la sección de implementación de las medidas, 37% de las mujeres en promedio lo califica como bueno durante los años 2014 y 2015. Consideran que es deficiente el tiempo transcurrido para entregarles las medidas después de haberles informado el nivel de riesgo que poseen, en 18% mientras que el 14% considera que es Muy bueno,

A la pregunta de si sienten seguridad y confianza de las medidas entregadas el 63% de las mujeres en el 2015 dice que si les generan seguridad y confianza, este resultado es bastante bueno, aunque en las explicaciones de la pregunta 17 se evidencia que si bien les da esa sensación se requiere algo más para estar más seguro. Frente al 2014, la pérdida de mejor calificación de satisfacción fue considerablemente grande, más del 50% por tal razón este también hace la función de punto crítico ante el análisis desde el punto de vista de la disminución porcentual de un año a otro.

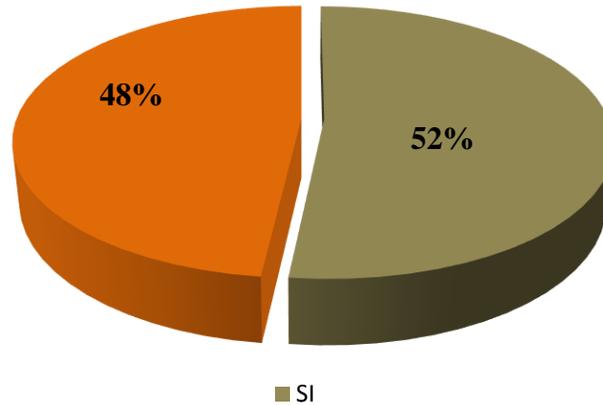
Gráfico 15. Evaluación de las Implementación de medidas, según género femenino.



Fuente: Elaboración propia con resultado de las encuestas

Percepción General.

Gráfico 16. Considera usted que las medidas implementadas son suficientes para minimizar el riesgo, según género femenino.



Fuente: Elaboración propia con resultado de las encuestas

En cuanto a la percepción general; cerca del 52% consideran que, si son suficientes, para minimizar el riesgo. Esta se necesitaría mejorar en las secciones CTRAI, CERREM y de Implementación de medidas, aunque no es solo mejorar la percepción sino también la seguridad de las personas y la protección de las mismas.

Conclusiones y Recomendaciones

- Las beneficiadas expresan que no fue posible elegir el sexo del analista de su proceso de evaluación, por no tener conocimiento de poder hacerlo; lo cual es un punto crítico para la entidad y se debe mejorar teniendo una excelente comunicación con las beneficiarias, dando a conocer todos estos beneficios que tienen dentro del trato diferencial que ofrece la UNP, para generar más confianza y mejorar la prestación del servicio, además darle el uso eficiente que como estrategia de mejora esta pueda tener.
- El resultado de la percepción sobre el conocimiento del analista que atendió el caso, muestra que las beneficiarias consideran que en la UNP, hay personal capacitado para tener a cargo este tipo de responsabilidades.
- Los resultados muestran que no hay cambios en la percepción del CTRAI evidenciando que es uno de los mejores grupos de la entidad según las mujeres, lo ideal sería mejorar y aumentar el promedio de calificación para que el servicio prestado sea el más óptimo.
- La entrega de la información de la evaluación de riesgos y las medidas aprobadas toman tiempo en ser entregadas, al ser un porcentaje alto que posee esta percepción, debe revisarse el proceso de evaluación de riesgos y la entrega de la información de las medidas ya que en algunos casos las personas dicen que la inseguridad y el riesgo que corren es alto. De esta forma se no se generan falsas expectativas en los beneficiarios y se cuida la imagen de la UNP, en cuanto al tiempo que debe disponer para que la asignación de medidas sea un éxito,

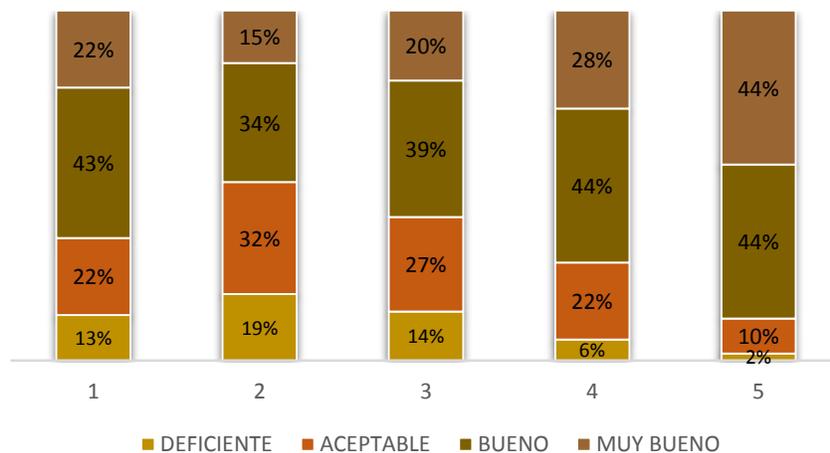
*Informe de Análisis Por Género
Masculino*

Aspectos Generales

pregunta

- 1** Medios de comunicación con que cuenta la unidad para recibir solicitud
- 2** Tiempo en que la UNP le dio respuesta a su solicitud
- 3** Satisfacción general por los servicios prestados por la UNP?
- 4** Nivel de confianza que le genera la UNP
- 5** Amabilidad y el trato de la personas de la UNP

Gráfico 17. Medición del nivel de satisfacción general del servicio prestado por la UNP, según género masculino.¹



Fuente: Elaboración propia con resultado de las encuestas

De acuerdo con la información suministrada por los protegidos de la UNP, los medios de comunicación con que cuenta la entidad para recibir la solicitud son eficaz y eficientes, el 34% los califica como Muy Bueno (22%) y Bueno (43%) para un total de 65% de aceptación; en este mismo orden el 22% los considera Aceptable y el 13% Deficiente. Con relación a los resultados del 2014, los protegidos que calificaron en Muy Bueno disminuyeron 12%, mientras los que escogieron Bueno aumentaron en 13% y los de Deficientes en 4%.

El 15% de los protegidos de la UNP consideran que el tiempo en que la entidad entrega respuesta a las solicitudes es Muy Bueno, el 34% que es Bueno, el 32% Aceptable y el 19% Deficiente, en este orden de idea, este ítem fue mal calificado. De acuerdo a los resultados del 2014, los que calificaron Deficiente aumentaron en 11%, los Aceptables en no presentaron cambios, los de Bueno en 3% y los Muy Buenos disminuyeron en 24%.

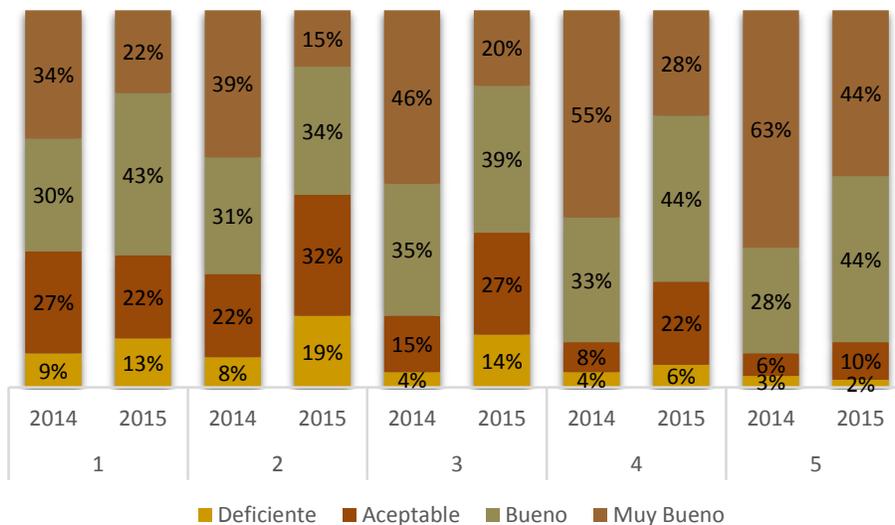
¹ Las preguntas 6, 7 y 8 no aplica para los hombres y además no tienen similares a la encuesta del 2014 por lo tanto no hay comparación disponible.

En términos generales el 20% de los protegidos califica como Muy Bueno los servicios prestados por la UNP, el 39% los considera Bueno, el 27% Aceptable y el 14% Deficiente. Con relación al 2014, los protegidos que lo consideran Muy Bueno disminuyeron en 16%, Bueno, Aceptable y Deficiente aumentaron en 4%, 12% y 10% respectivamente.

El nivel de confianza que genera la UNP es considerada Muy Buena por el 28% de los protegidos, Buena por el 44%, Aceptable por el 22% y Deficiente 6%; en este orden de ideas, la confianza generada por la entidad es percibida de buena manera por el 72%. Realizando un paralelo con los resultados del 2014, se evidencia que el nivel de confianza disminuyó notablemente, caso de esto es la disminución de 27 puntos porcentuales de los protegidos que la consideraban Muy Buena y el aumento de 2% quienes la consideran Deficiente.

Por último, el nivel de amabilidad y el trato del personal de la UNP es calificado Muy Bueno y Bueno por el 88% (Ambos 44%) de los protegidos, el 10% lo califica como Aceptable y el 2% Deficiente. Haciendo un análisis con los resultados del 2014, los que calificaron como Muy Bueno disminuyeron en 19%, como Bueno aumentaron en 16%, lo cual se considera como una disminución en esta percepción.

Gráfico 18. Resultados del nivel de satisfacción general del servicio prestado por la UNP según género masculino 2014 vs 2015

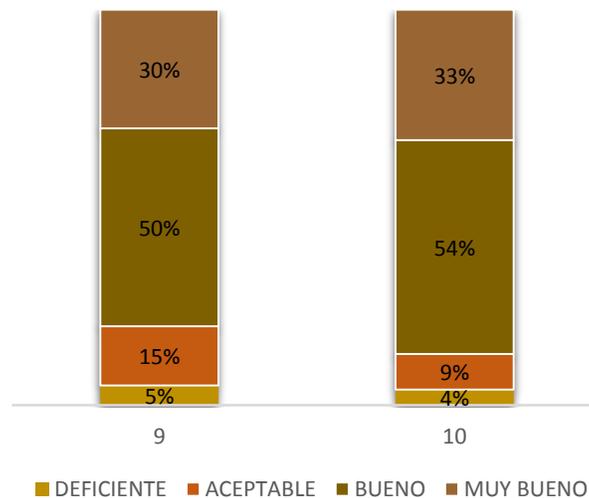


Fuente: Elaboración propia con resultado de las encuestas

Solicitud de Protección

Pregunta	Descripción
9	La claridad de información entregada por los funcionarios cuando solicitó protección
10	El conocimiento de la persona que lo atendió para su caso

Gráfico 19. Atención en el proceso de solicitud de protección, según género masculino.

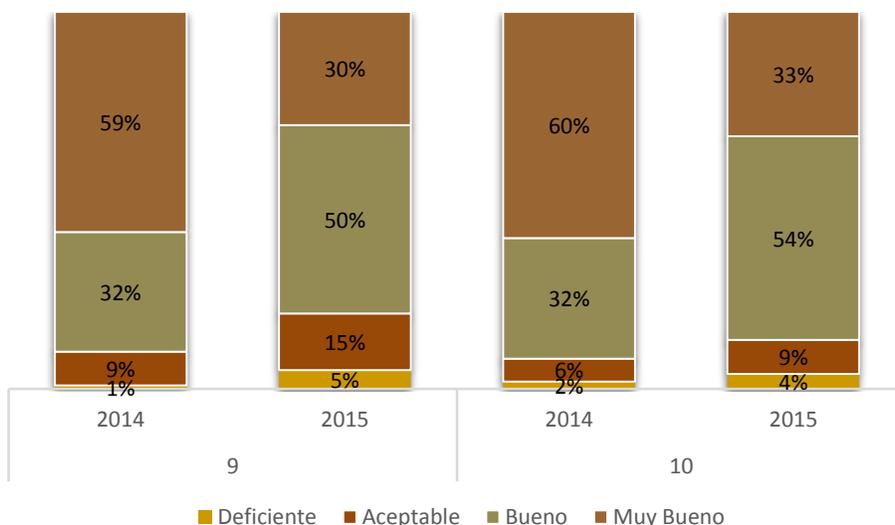


Fuente: Elaboración propia con resultado de las encuestas

El 30% de los protegidos considera que la claridad de la información entregada por los funcionarios al momento de solicitar protección es Muy Buena, el 50% que es Buena, el 15% Aceptable y el 5% Deficiente; este rubro es calificado de excelente forma por los protegidos, por lo cual es uno de los logros alcanzados este año. Haciendo un análisis comparativo para el año 2014, los que calificaron como Muy Bueno disminuyeron en 29%, Los de selección Bueno aumentaron en 18%, Aceptable en 6% y Deficiente en 4%.

El 33% de los protegidos siente que el conocimiento de la persona que lo entendió en su casa era muy Bueno, el 54% lo considera Bueno, el 9% Aceptable y el 4% Deficiente. De acuerdo con los resultados para el año 2014, los que consideraban Muy Bueno el conocimiento disminuyeron en 27%, los que respondieron Bueno aumentaron en 24%, 3% los Aceptable y el 2% los Deficientes.

Gráfico 20. Resultados comparativos sección Solicitud de protección 2014 vs 2015



Fuente: Elaboración propia con resultado de las encuestas

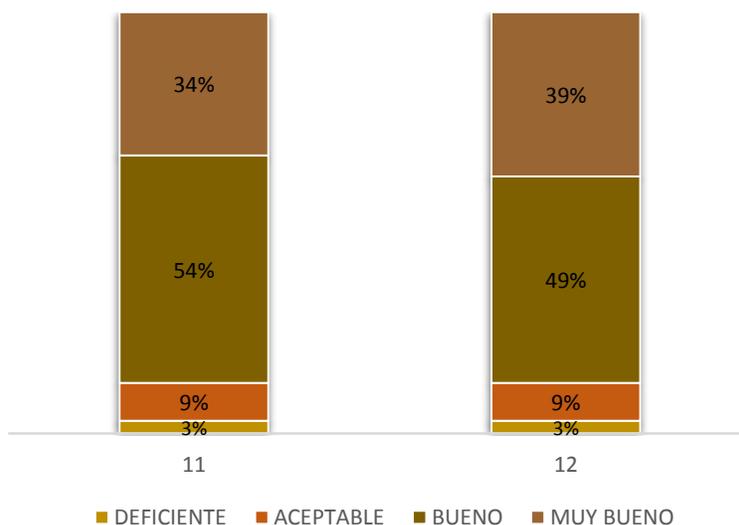
CTRAI

Pregunta

11 ¿La información entregada por el analista fue clara y entendida?

12 ¿El analista al momento de la entrevista le generó seguridad y confianza?

Gráfico 21. Evaluación al Cuerpo Técnico de Recolección y Análisis de Información, según género masculino.

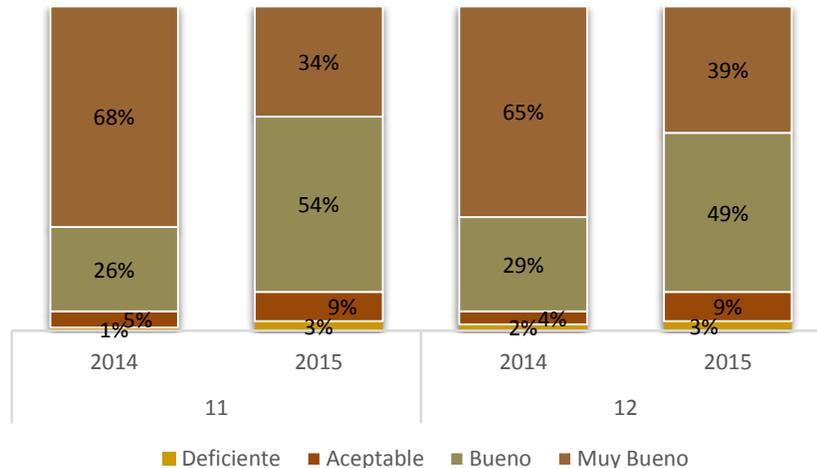


Fuente: Elaboración propia con resultado de las encuestas

El 34% de los protegidos considera que la información entregada por el analista es clara y entendible, el 54% que es Buena, el 9% que es Aceptable y el 3% Deficiente. Haciendo un análisis comparativo con los resultados del 2014, se evidencia una disminución del 34% por ciento de los protegidos que consideraban la información Muy Buena, aumento en 18% los que consideraban Bueno, en 4% Aceptable y en 2% Deficiente.

En el sistema CTRAI el 39% de los protegidos considera que el analista al momento de la entrevista le generó seguridad y confianza, el 49% Bueno el 9% Aceptable y el 3% Deficiente; en este orden de ideas este sistema es calificado de Excelente forma. Haciendo un paralelo con los resultados del 2014, los que respondieron como Muy Bueno disminuyeron en 26%, los que calificaron como Bueno aumentaron en 20%, Aceptable en 5% y Deficiente en 1%

Gráfico 22. Resultados comparativos CTRAI

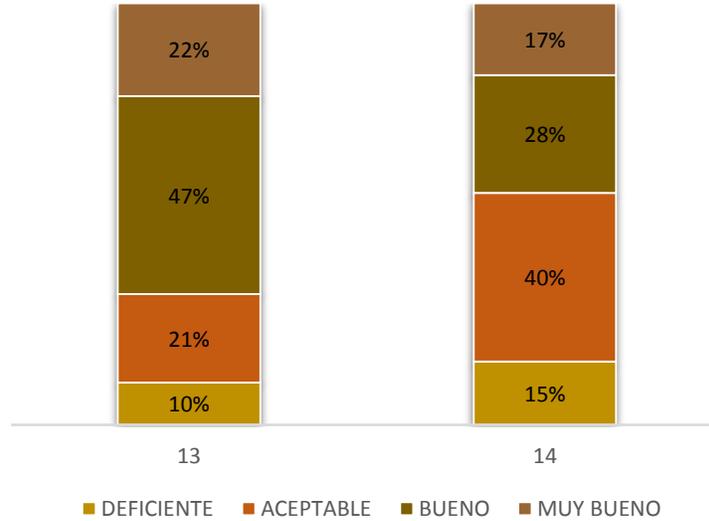


Fuente: Elaboración propia con resultado de las encuestas

CERREM

- Pregunta** | ¿Qué tan entendible es la información enviada donde le informan su nivel de riesgo y las medidas implementadas?
- 13** | Califique el tiempo transcurrido entre la entrevista y el comunicado del nivel de riesgos aprobado y medidas implementadas
- 14** |

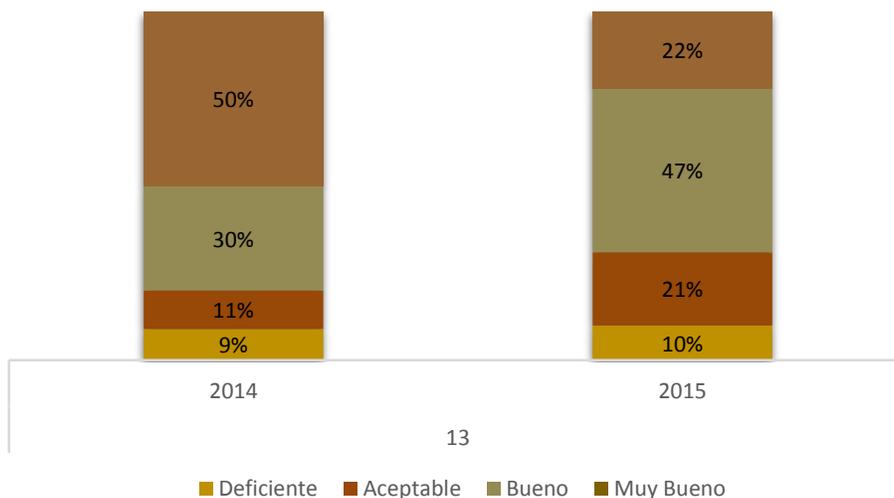
Gráfico 23. Evaluación al Comité de Evaluación de Riesgo y Recomendación de Medidas, según género masculino.



Fuente: Elaboración propia con resultado de las encuestas

El 22% de los protegidos considera que es la información enviada donde le informan su nivel de riesgo y las medidas implementadas es entendible, el 47% Buena, el 21% Aceptable y el 10% Deficiente. En relación al año anterior, se presentó una reducción considerable es los que percibían como Muy Buena la claridad en la información del 28%, mientras que lo consideraban como Buena, Aceptable y Deficiente aumentaron.

Gráfico 24. Evaluación al Comité de Evaluación de Riesgo y Recomendación de Medidas, según género masculino, comparativos 2014 vs 2015

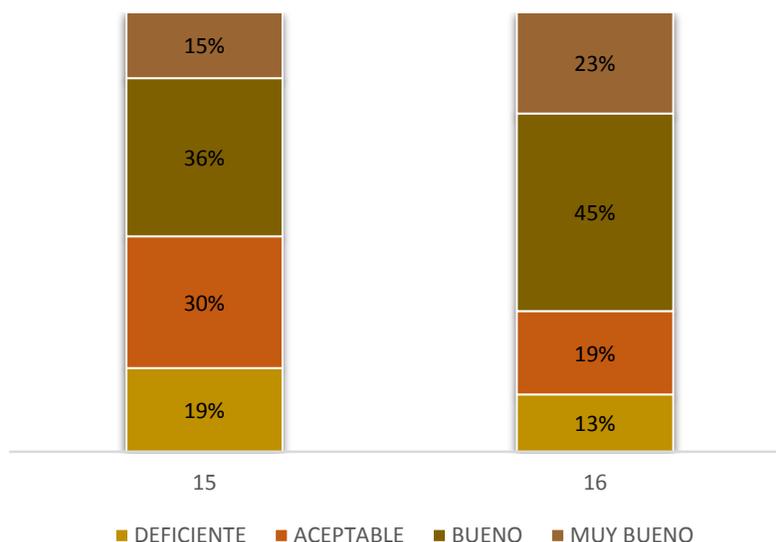


Fuente: Elaboración propia con resultado de las encuestas

Implementación de medidas

- Pregunta 15** | Califique el tiempo transcurrido entre el comunicado y el primer contacto para entregar medidas
- 16** | Califique la seguridad y confianza que le genera las medidas entregadas

Gráfico 25. Evaluación de la Implementación de medidas, según género masculino.



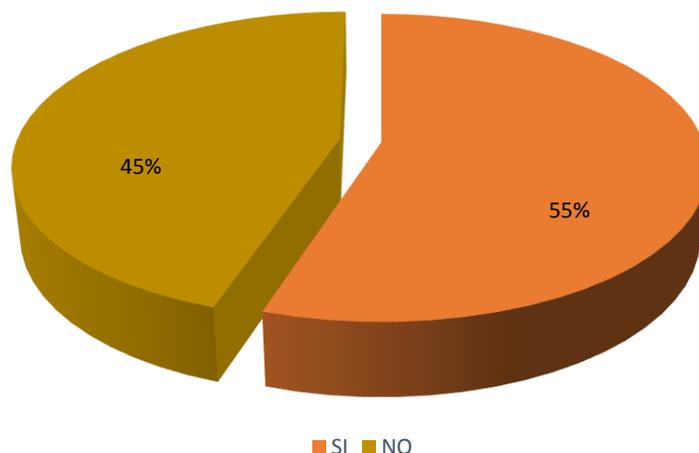
Fuente: Elaboración propia con resultado de las encuestas

De acuerdo con la implementación de medidas, el 15% de los protegidos por la UNP considera que el tiempo transcurrido entre el comunicado y el primer contacto para entregar las medidas fue Muy Bueno, el 36% lo considera Bueno, el 30% Aceptable y el 19% Deficiente, en este sentido, este ítem fue mal valorado por los usuarios, por lo cual crea retos para mejorar. En cuanto a la calificación de la seguridad y confianza que le generan las medidas entregadas, el 23% las considera Muy Buenas, el 45% Buena, el 19% Aceptable y el 13% Deficiente.

Percepción General

Cerca del 55% de los hombres consideran que las medidas SI son suficientes para minimizar el riesgo, pero que persisten muchas falencias en los escoltas, ayudas con recursos económicos, carros, tiempo para entregar las medidas, la constancia de entrega las medidas, el retiro sin aviso de las medidas, etc. Si bien esta proporción es 4 puntos porcentuales superior al de las mujeres, la percepción sobre la implementación de medidas sigue siendo baja para este grupo.

Gráfico 26. Considera usted que las medidas implementadas son suficientes para minimizar el riesgo, según género masculino.



Fuente: Elaboración propia con resultado de las encuestas

Conclusión

Se pudo evidenciar que de forma general la percepción de calidad sobre los servicios que presta la entidad desmejoró en el año 2015. Entre los protegidos por la UNP no son claro los medios de comunicación para presentar sus denuncias, piensan que los trámites son muy demorados para entregar las respectivas respuestas, lo cual se ha reflejado en la pérdida de confianza y seguridad de los protegidos hacia la entidad.

En cuanto a la solicitud de protección, la información entregada por los funcionarios cuando solicitó protección es clara, pero este porcentaje disminuyó con respecto al año 2014; lo mismo pasa con la formación y capacitación de los funcionarios que atienden los casos.

De forma general, La percepción de los beneficiarios sobre los servicios prestados por la Entidad presentan un porcentaje de disminución en algunos casos con relación al año inmediatamente anterior para lo cual se deben implementar planes de mejoramiento especialmente en las áreas de recurso humano para tener una mejor comunicación con los beneficiarios, y que estos tengan más claridad sobre las diferentes temáticas. Igualmente se debe reforzar los procesos en los que se presentan una mayor evaluación por parte de los beneficiarios.

Trabajar de manera integral, con todas las dependencias que participan en el proceso de protección con el fin de recuperar la seguridad y confianza de los beneficiarios, basándose en una mejor prestación del servicio. .

Informe de Análisis por Regiones



8. INFORME DE ANÁLISIS DE RESULTADOS POR REGIONES

En los resultados por regiones podemos observar en la Tabla 2, que las regiones Pacífica y Andina, cuentan con la mayor proporción de beneficiarios 41% y 30,4% respectivamente. Metodológicamente, manteniendo las proporciones geográficas detalladas en el cálculo de la muestra, se pudo establecer que la comunicación con los habitantes de la región Amazonia es de más difícil acceso, dando una probabilidad de éxito baja al realizar la encuesta.

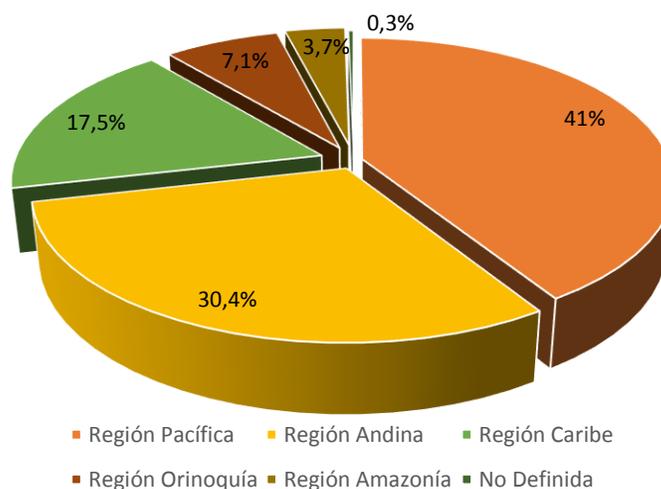
Tabla 2. Resultados generales por regiones

REGIONES	Mujeres	Hombres	Total	%
Región Andina	76	146	222	30,4%
Región Caribe	38	90	128	17,5%
Región Pacífica	97	202	299	41,0%
Región Orinoquía	17	35	52	7,1%
Región Amazonía	11	16	27	3,7%
N / A*	-	2	2	0,3%
TOTAL	239	491	730	100%
%	33%	67%	100%	

Fuente: Elaboración propia con resultado de la encuesta

*Los datos de # N / A, son personas que en la base de datos no tenían ubicación y no respondieron dónde estaban ubicados por seguridad

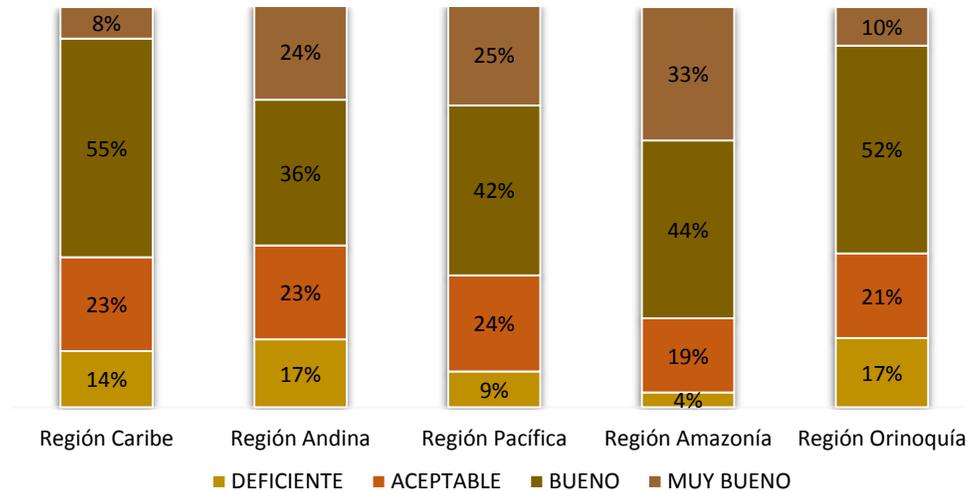
Gráfico 27. Distribución de encuestados por regiones



Fuente: Elaboración propia con resultado de la encuesta

Aspectos Generales

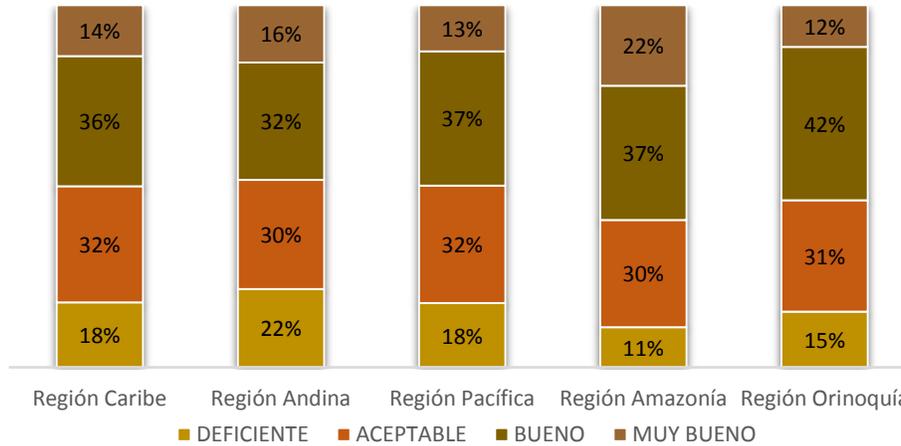
Gráfico 28. Evaluación de los medios de comunicación con que cuenta la entidad para recibir solicitud de protección según regiones



Fuente: Elaboración propia con resultado de la encuesta

A pesar de la baja participación de beneficiarios en la realización de la encuesta pertenecientes a la Amazonía, son quienes consideran muy buenos los medios de comunicación con que cuenta la Unidad Nacional de Protección en mayor proporción, 33%, y es la segunda región proporcionalmente en calificarlos como buenos en 44%, antecedidos de la Región Caribe 55%. La percepción negativa sobre este aspecto en mayor medida la posee Orinoquía, calificando como deficiente, 17%, los medios con que cuenta la UNP para sus peticionarios.

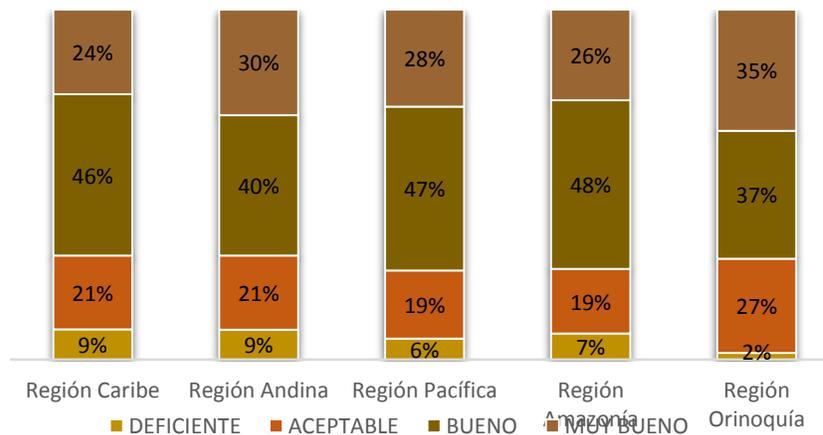
Gráfico 29. Evaluación del tiempo en que la Unidad Nacional de Protección dio respuesta a solicitud según regiones



Fuente: Elaboración propia con resultado de la encuesta

Referente al tiempo en que la UNP le da respuesta a la solicitud de protección, la mejor calificación la realizaron también los beneficiarios de la Región de la Amazonía con un 22% y 37%, como muy bueno y bueno respectivamente. En este aspecto la entidad es calificada por las regiones del país como bueno, en promedio 31% de los beneficiarios de las regiones respondieron bueno ante esta pregunta. La región menos satisfecha, es la región Andina, calificado como deficiente (22%) en mayor proporción frente a las otras regiones.

Gráfico 30. Evaluación del nivel de confianza que genera la Unidad Nacional de Protección

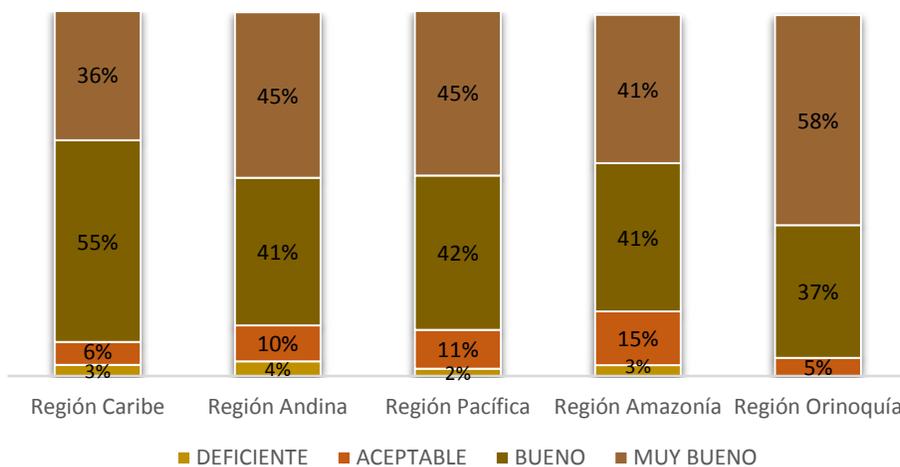


Fuente: Elaboración propia con resultado de la encuesta

Al revisar los resultados sobre el nivel de confianza que le genera la UNP, la Región Pacífica es la que respondió más positivamente con 75% (28% muy bueno y 47% bueno); seguida

de la Región de la Amazonía. Las regiones Caribe y Andina fueron calificaron mayoritariamente deficiente, ambas con 9%.

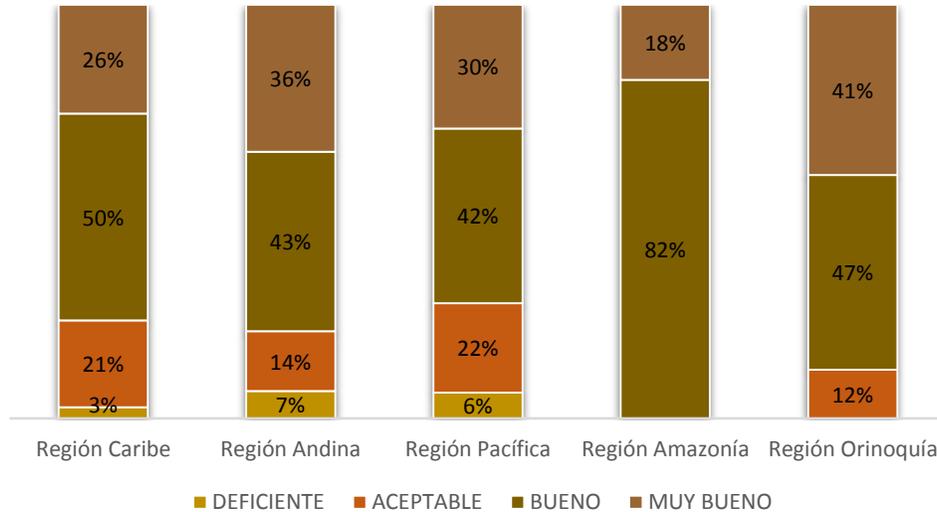
Gráfico 31. Evaluación de la amabilidad y el trato de las personas de la Unidad Nacional de Protección



Fuente: Elaboración propia con resultado de la encuesta

En razón a la amabilidad y el trato de las personas de la UNP la evaluación más positiva la dio la Región de la Orinoquía con un 58% muy bueno y 37% bueno, seguido de la Región Caribe, quien tiene la proporción mayor en la calificación bueno, 55%. Las regiones Andina y Amazonía calificaron este aspecto negativamente en mayor proporción que las otras regiones con 4% y 3% respectivamente. En este punto es importante resaltar que la Orinoquía no considera deficiente a la entidad y la población de esta región que califica aceptable es tan solo del 5%.

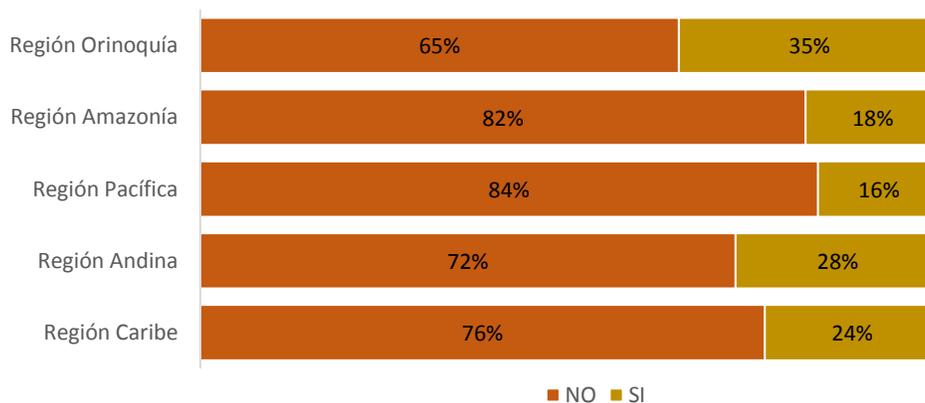
Gráfico 32. Evaluación de la atención diferenciada que brinda la Unidad Nacional de Protección a las mujeres que solicitan ingresar al programa de protección



Fuente: Elaboración propia con resultado de la encuesta

En cuanto a la atención diferenciada que les brinda la UNP a las mujeres la Región de la Amazonía respondió que es muy buena en 18% y buena en 82%, ninguna respuesta negativa, convirtiéndose en la región más satisfecha en este aspecto. Las regiones de Orinoquía y Andina fueron las otras que más alto respondieron muy bueno a esta pregunta con 41% y 36%, respectivamente. La región que respondió con más Deficiente fue la Región Andina con un 7% seguida de la Región Pacífica con 6%.

Gráfico 33. Evaluación del conocimiento del comité de evaluación de riesgos para mujeres

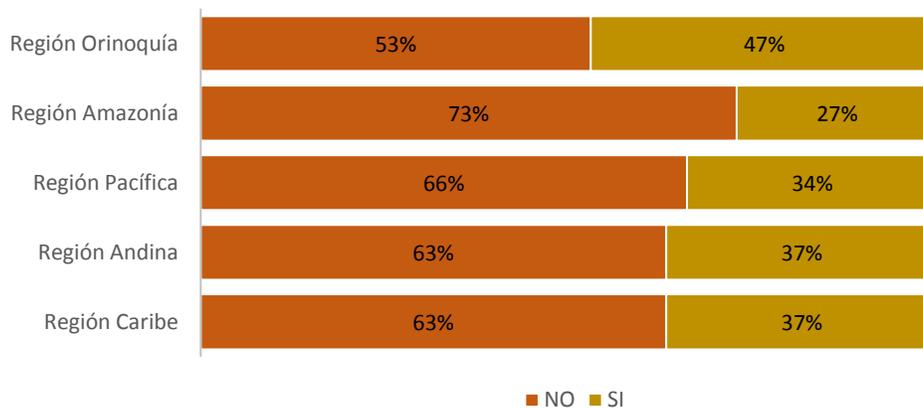


Fuente: Elaboración propia con resultado de la encuesta

A la primera pregunta realizada solo a las mujeres, sobre si tienen conocimiento del comité de evaluación de riesgo para las mujeres, la Región de la Orinoquía fue la población con

mayor número de beneficiarias (35% de las mujeres) que afirman tener conocimiento de este. Seguida de la Región Andina con un 28%. En promedio de las cinco regiones el 73% de las mujeres no tienen conocimiento de este comité de evaluación de riesgo.

Gráfico 34. ¿Sabía usted que las mujeres tienen derecho a escoger el sexo del o la analista que va a adelantar su proceso de evaluación de riesgo? -Resultado por regiones

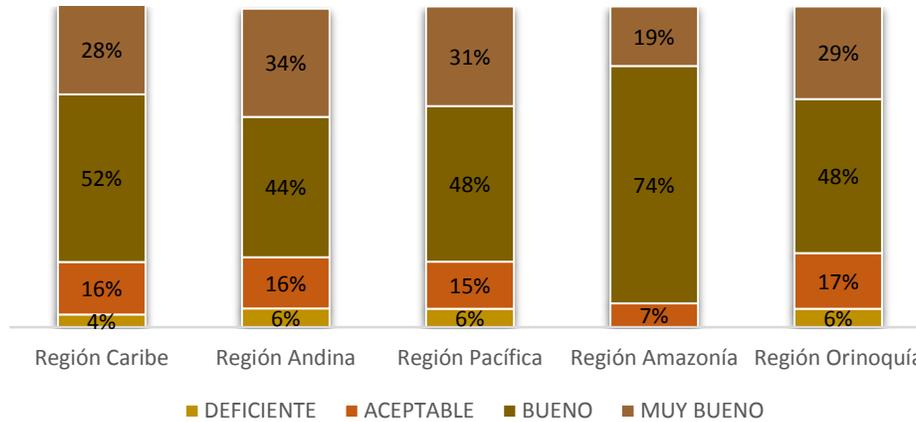


Fuente: Elaboración propia con resultado de la encuesta

Al preguntarles a las mujeres si les habían informado que podían escoger el sexo del analista que adelantará su proceso de evaluación de riesgo, en promedio el 36% sabía y el 64% no sabía. La respuesta positiva más alta la dieron las beneficiarias de la región de la Orinoquía con 47% y la más baja la región de la Amazonía con un 27%.

Solicitud de Protección

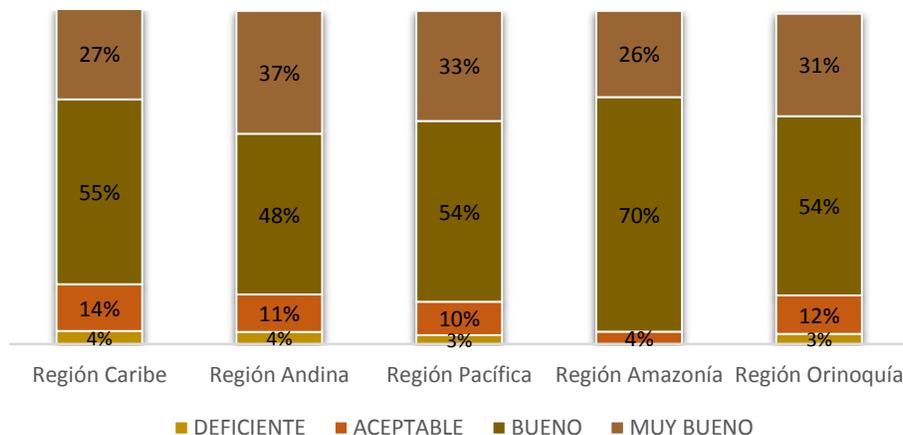
Gráfico 35. Evaluación de la claridad de la información entregada por los funcionarios cuando realizó la solicitud de protección



Fuente: Elaboración propia con resultado de la encuesta

En cuanto a si hubo claridad en la información entregada por los funcionarios de la UNP cuando solicitaron protección la valoración más positiva la proporcionó la región de la Amazonía con un 19% y 74% de muy bueno y bueno respectivamente, en general todas las regiones respondieron por encima del 75%, entre muy bueno y bueno. La respuesta de Deficiente más alto la dieron en las regiones Andina, Pacífica y Orinoquía con 6% cada una. En la región de la Amazonía no dieron respuesta deficiente en este aspecto.

Gráfico 36. Evaluación del conocimiento de la persona que lo atendió para su caso

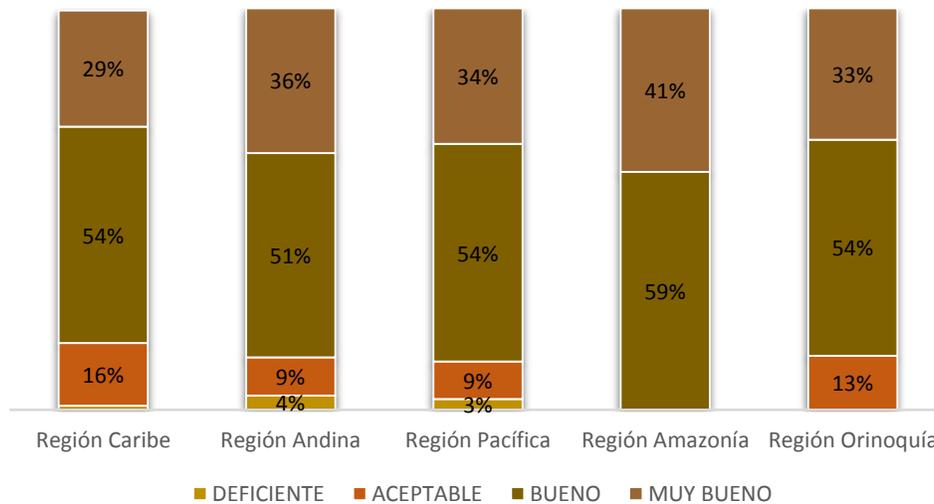


Fuente: Elaboración propia con resultado de la encuesta

Respecto al conocimiento de la persona que le atendió para su caso, la respuesta más positiva fue la de la Región de la Amazonia con un 26% Muy Bueno y un 70% Bueno; seguido de la Región Pacífica con un 33% de beneficiarios que lo consideran muy bueno y un 54% Bueno. En este aspecto respondieron que es Deficiente en promedio un 4% de los beneficiarios de las regiones.

CTRAI

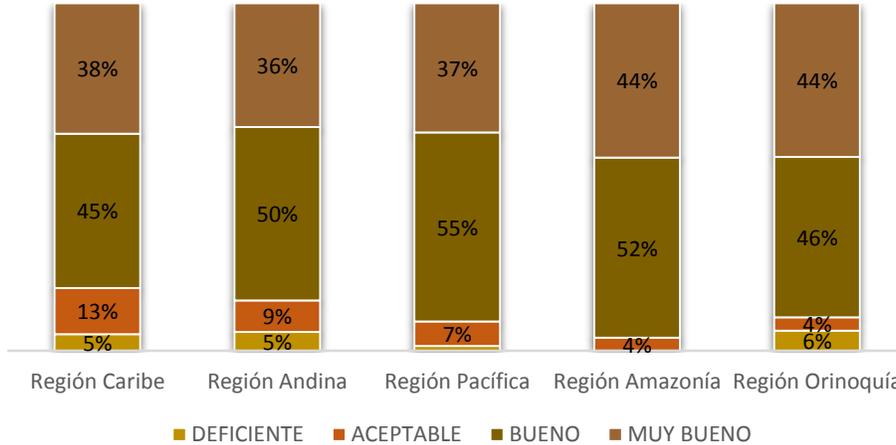
Gráfico 37. Evaluación de la claridad y el entendimiento de la información entregada por el analista según regiones



Fuente: Elaboración propia con resultado de la encuesta

En relación a la claridad y entendimiento de la información entregada por el analista, en la región de la Amazonía respondieron positivamente en un 100% (Muy Bueno 41% y Bueno 59%), en promedio el 41% de los beneficiarios de las diferentes regiones calificó este aspecto como Muy Bueno. Tan solo las regiones Andina, Caribe y Pacífica fueron quienes respondieron con Deficiente con 4%, 2% y 3% respectivamente.

Gráfico 38. Evaluación de la seguridad y confianza que le generó el analista al momento de la entrevista

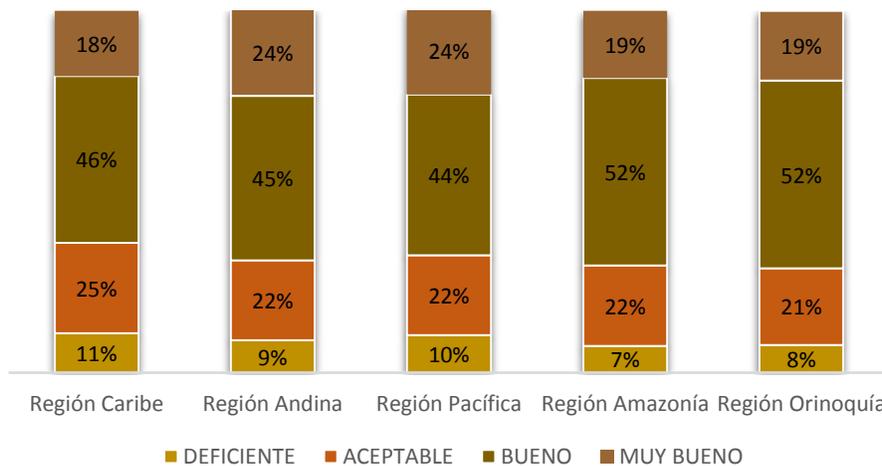


Fuente: Elaboración propia con resultado de la encuesta

Con base en los resultados la seguridad y confianza que generan los analistas asignados para procesos de evaluación de riesgos en la Región Amazonía es exitosa. Esta región no califica con deficiente este proceso, por su parte el 44% de los beneficiarios afirman que es muy buena, el 52% buena y un 4% aceptable. La región de la Orinoquía fue donde más alto se le dio respuesta Deficiente a esta pregunta con 6%.

CERREM

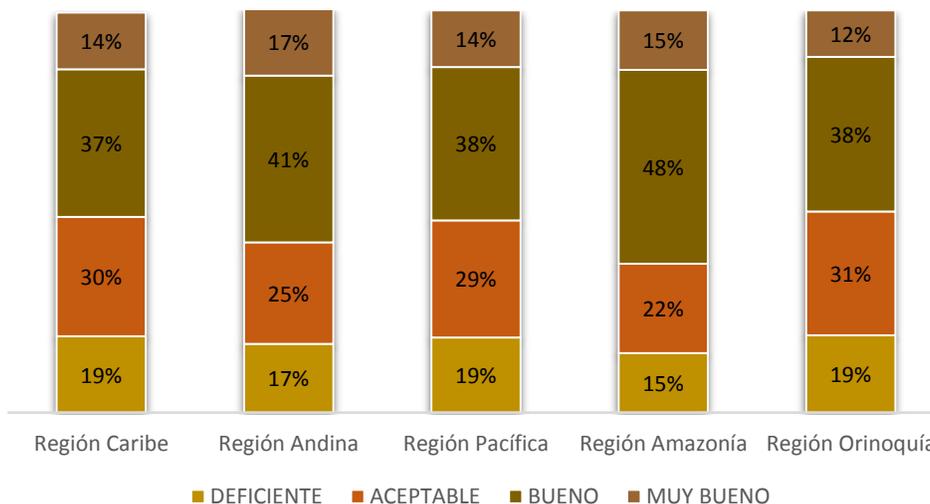
Gráfico 39. Evaluación del grado de entendimiento de la comunicación enviada donde la UNP informa sobre el nivel de riesgo y las medidas implementadas



Fuente: Elaboración propia con resultado de la encuesta

En cuanto a qué tan entendible es la comunicación que les enviaron donde se les informan su nivel de riesgo y las medidas implementadas; las regiones de la Amazonía y Orinoquía es donde respondieron positivamente en mayor proporción ambas con un 81%, de la suma de las calificaciones muy bueno y bueno; la respuesta positiva más baja la registra la Región Caribe con un 64%. La repuesta Deficiente más alta las dio en las regiones Caribe 11% y Pacífica 10%.

Gráfico 40. Evaluación del Tiempo transcurrido entre la entrevista y la comunicación del nivel de riesgo evaluado y las medidas aprobadas, según regiones

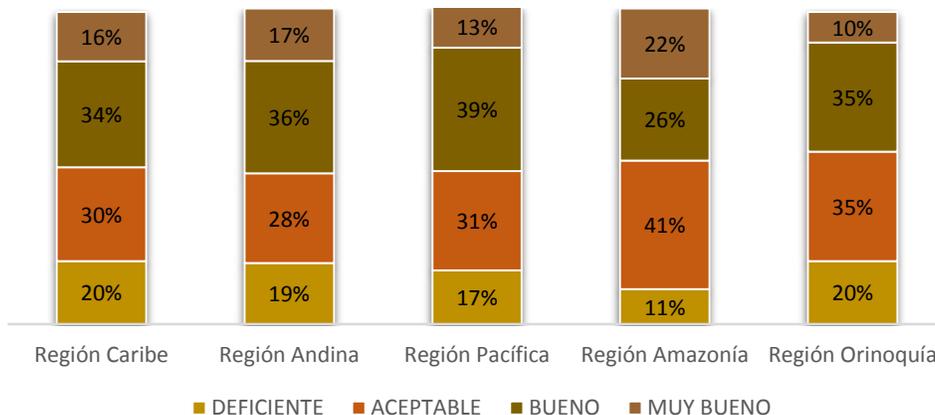


Fuente: Elaboración propia con resultado de la encuesta

En relación al Tiempo transcurrido entre la entrevista y la comunicación del nivel de riesgo evaluado y las medidas aprobadas, la respuesta más positiva (Muy Bueno y Bueno) la dieron en la Región de la Amazonía con un 63% seguido de la Región Andina con un 57%, en la región de la Orinoquía fue del 50%. En promedio la respuesta Deficiente es del 18% entre las regiones.

Implementación de Medidas

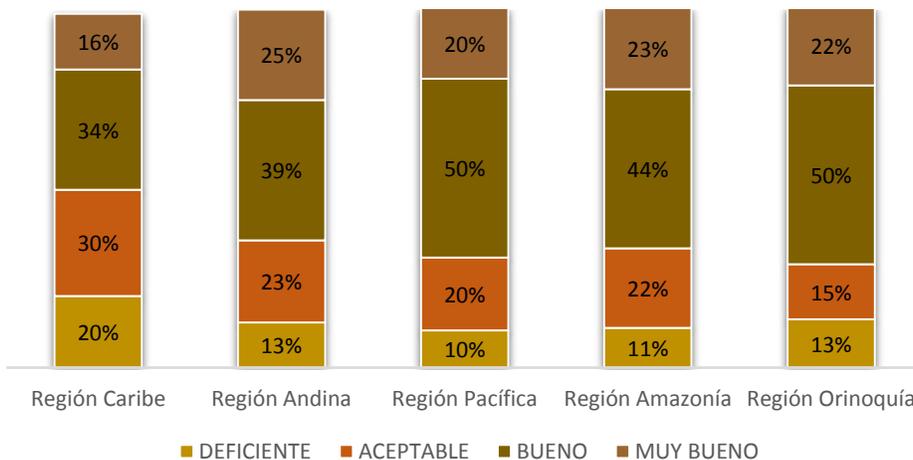
Gráfico 41. Evaluación del tiempo transcurrido entre la comunicación y el primer contacto para entregar las medidas de protección, resultados según regiones



Fuente: Elaboración propia con resultado de la encuesta

Respecto al tiempo transcurrido entre la comunicación y el primer contacto para entregarle las medidas en la Región Andina fue donde respondieron más positivamente con un 53% y donde más bajo respondieron de forma positiva fue en la Región de la Orinoquía con un 45%. En las regiones donde calificaron con más Deficiente fueron en la Región Caribe y Orinoquía ambas con 20%.

Gráfico 42. Evaluación de Seguridad y confianza que genera las medidas entregadas por regiones

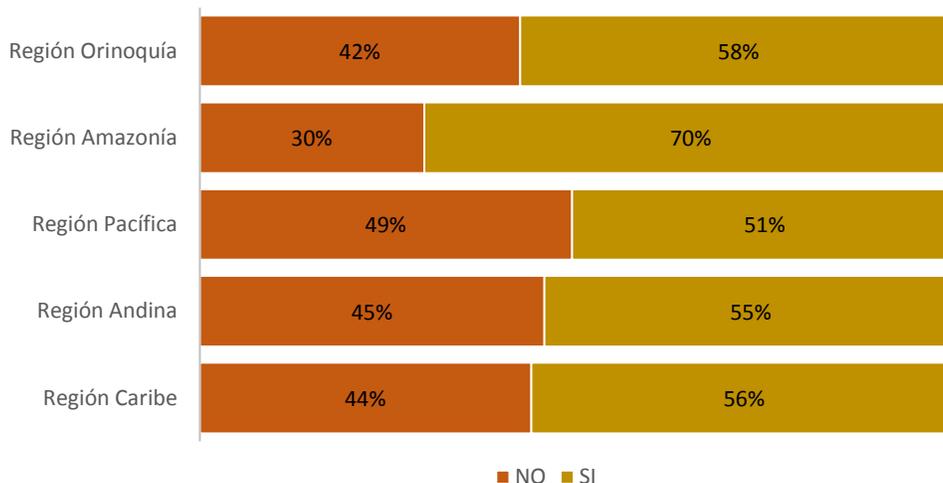


Fuente: Elaboración propia con resultado de la encuesta

En cuanto a la seguridad y confianza que les generan las medidas entregadas la Región de la Orinoquía es la que mejor califica esta pregunta con un 71% mientras que en la Región Caribe es donde más bajo se califica positivamente con un 50%. En la Región Caribe en esta pregunta es donde califican con Deficiente más alto 21%; ocho (8) puntos porcentuales más alto que en la Región Andina y de la Orinoquía que tiene ambas un 13%.

Percepción General

Gráfico 43- ¿Las medidas implementadas son suficientes para minimizar el riesgo?
Resultado por regiones



Fuente: Elaboración propia con resultado de la encuesta

Al responder si las medidas implementadas son suficientes para minimizar el riesgo la respuesta positiva en promedio es del 58%, donde la mayor participación la tuvo la Región de la Amazonía con un 70% mientras que la Región Pacifico fue donde más respondieron de forma negativa con un 49%.

Conclusiones y Recomendaciones

- A nivel de regiones, se puede establecer que en general la UNP desarrolla una función buena según sus beneficiarios
- Las regiones menos satisfechas, durante la evaluación son Andina y Caribe, quienes calificaron negativamente aspectos del proceso de protección en mayor medida.
- El CERREM y el proceso de implementación de medidas, se llevan la calificación más deficiente del proceso, en promedio los beneficiarios por regiones consideran que son deficientes en 22% y 18% respectivamente.
- Se recomienda realizar una campaña de vigilancia y control de las medidas implementadas y de la evaluación y asignación de las mismas, garantizando que este se convierta en un proceso integral y dependiente del éxito de cada área.
- Revisar si las medidas implementadas en las regiones se ajustan a sus características socioeconómicas y demográficas, para garantizar el éxito de las mismas en el territorio.

*Informe de Análisis de resultados
por población*

9. ANÁLISIS RESULTADOS POR TIPO DE POBLACIÓN²

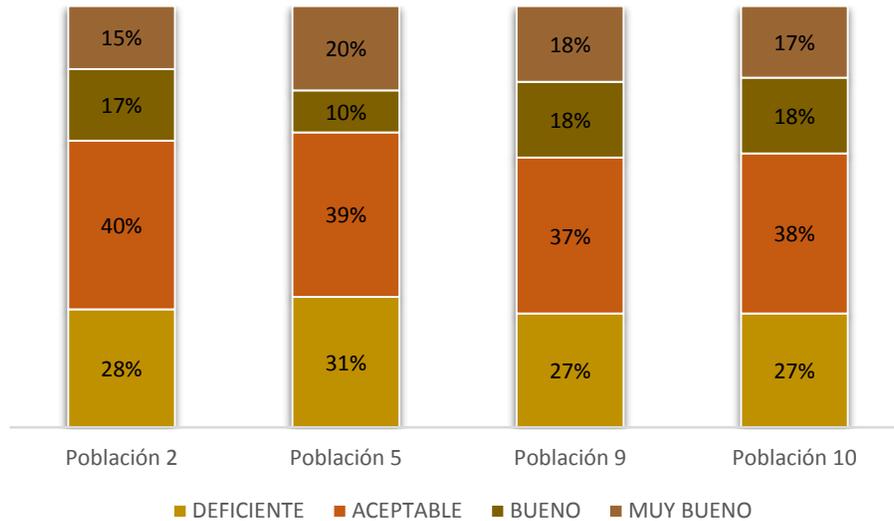
En la Tabla 8 se evidencian los resultados por población atendida. Las personas que más respondieron la encuesta fueron: víctimas de violación a los derechos humanos (24%), Servidores públicos que tengan o hayan tenido bajo su responsabilidad el diseño, coordinación o ejecución de la política de derechos humanos y paz del gobierno nacional (19%); dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de derechos humanos (18%), y dirigentes, representantes o miembros de grupos étnicos (15%).

Tabla 8. Distribución general por tipo de población

POBLACIÓN	GÉNERO		TOTAL	PARTICIPACIÓN%	
	FEMENINO	MASCULINO			
Población 1.	Dirigentes o activistas de grupos políticos	4	15	19	4%
Población 2.	Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de derechos humanos	56	72	128	18%
Población 3.	Dirigentes o activistas sindicales	6	62	68	9%
Población 4.	Dirigentes, representantes o activistas de grupos gremiales		4	4	0,60%
Población 5.	Dirigente, Representantes O Miembros De Grupos Étnicos	33	75	108	15%
Población 6.	Miembros de misión medica	0	1	1	0,10%
Población 6.	Testigos de casos de violación de DDHH y DIH	1	0	1	0,10%
Población 8.	Periodistas y comunicadores sociales	1	14	15	2%
Población 9.	Víctimas de violación a los derechos humanos	92	83	175	24%
Población 10.	Servidores públicos que tengan o hayan tenido bajo su responsabilidad el diseño, coordinación o ejecución de la política de derechos humanos y paz del Gobierno Nacional	25	111	136	19%
Población 11.	Ex servidores públicos	3	1	4	0,50%
Población 12.	Dirigentes del movimiento 19 de abril M-19	2	3	5	0,70%
Población 13.	Dirigentes, miembros y sobrevivientes de la unión patriótica		1	1	0,10%
Población 14.	Servidores públicos, con excepción de aquellos mencionados en el numeral 10 del presente artículo, y los funcionarios de la Procuraduría General de la Nación y la Fiscalía General de la Nación quienes tienen su propio marco normativo para su protección	15	45	60	7%
Total		239	491	730	100%

² Para el análisis por población se trabajará con aquellas poblaciones representativas dónde se haya hecho posible encuestar más de diez personas por grupo poblacional

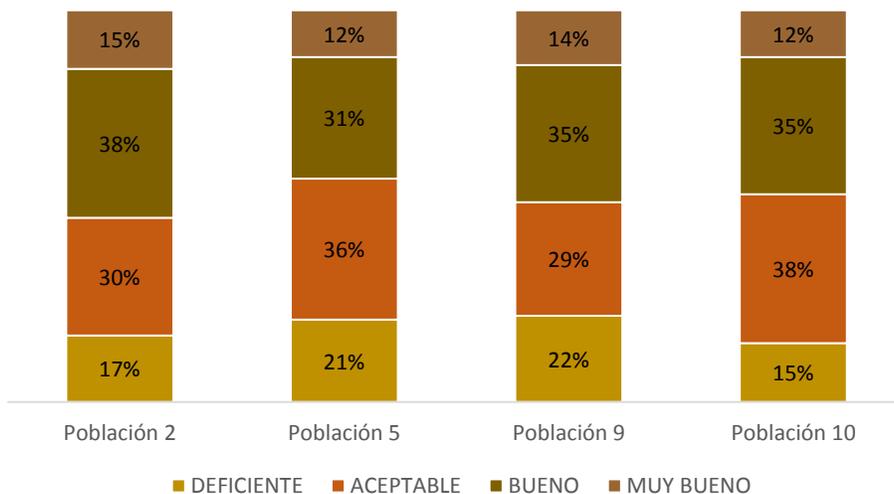
Gráfico 44 Satisfacción General de los Servicios prestados por la UNP según la Población 2, 5, 9 y 10



Fuente: Elaboración propia con base al resultado de las encuestas

Respecto a la pregunta ¿Qué tan satisfecho se siente por los servicios prestados por la Unidad Nacional de Protección? La respuesta de la población 2, 5, 9 y 10, que son los que concentran el 76% de toda la población, son en promedio 17% Muy Bueno y 39% Bueno.

Gráfico 45. Evaluación del tiempo en que la Unidad Nacional de Protección le dio respuesta a su solicitud de protección según población 2, 5, 9 y 10



Fuente: Elaboración propia con resultado de las encuestas

En relación al tiempo en que la Unidad Nacional de Protección le dio respuesta a su solicitud de protección, la respuesta aceptable y deficiente fue mayor en los grupos de población 5 y 10 superando el 52% en ambos casos. La respuesta, Muy bueno no llegó al 15% en ninguno de estos cuatro grupos mientras que la respuesta Bueno siempre estuvo por encima del 30%.

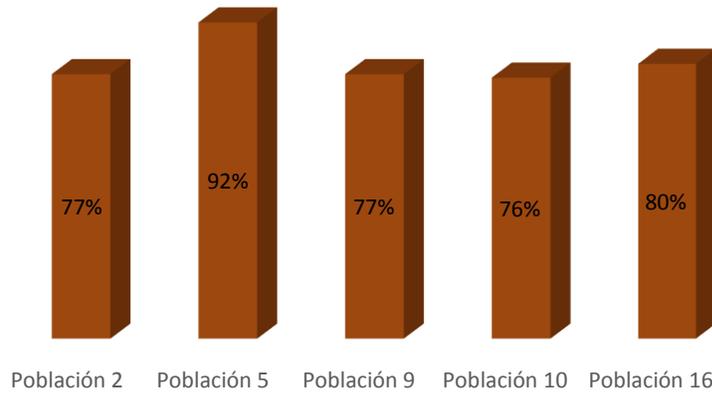
Tabla 9. Respuesta a la pregunta ¿Tiene conocimiento del comité de evaluación de riesgos para mujeres?

¿Tiene conocimiento del comité de evaluación de riesgos para mujeres?				
Población	NO	SI	TOTAL	% NO
Dirigentes o activistas de grupos políticos	1	1	2	50%
Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de derechos humanos	2	2	4	50%
Dirigentes o activistas sindicales	43	13	56	77%
Dirigentes, representantes o activistas de grupos gremiales	5	1	6	83%
Dirigente, Representantes O Miembros De Grupos Étnicos	0	0	0	0%
Miembros de misión medica	30	3	33	91%
Testigos de casos de violación de DDHH y DIH	0	0	0	0%
Periodistas y comunicadores sociales	1	0	1	100%
Víctimas de violación a los derechos humanos	71	21	92	77%
Servidores públicos que tengan o hayan tenido bajo su responsabilidad el diseño, coordinación o ejecución de la política de derechos humanos y paz del Gobierno Nacional	19	6	25	76%
Ex servidores públicos	2	1	3	6%
Dirigentes del movimiento 19 de abril M-19	2	0	2	100%
Dirigentes, miembros y sobrevivientes de la unión patriótica	0	0	0	0%
Servidores públicos, con excepción de aquellos mencionados en el numeral 10 del presente artículo, y los funcionarios de la Procuraduría General de la Nación y la Fiscalía General de la Nación quienes tienen su propio marco normativo para su protección	12	3	15	80%
TOTAL	188	51	239	
%	79%	21%		

Fuente: Elaboración propia con resultado de las encuestas

En cuanto a la pregunta realizada a solo a mujeres sobre el conocimiento del comité de evaluación de riesgo para mujeres, es de resaltar que del grupo poblacional 5. Dirigentes, representantes o miembros de grupos étnicos. El 91% de las mujeres (30 de 33) no tiene conocimiento de este Comité.

Gráfico 46. Casos críticos de mujeres que NO posee conocimiento del comité de evaluación de riesgo para mujeres, por tipo de población

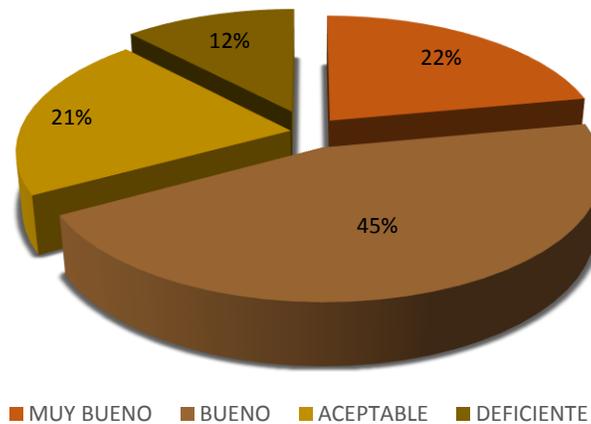


Fuente: Elaboración propia con resultado de las encuestas

Estos resultados muestran que en promedio el 80% no tiene conocimiento al respecto; lo cual sugiere debe hacer una campaña informativa a las mujeres sobre el trato diferencial que posee, debido a la vulnerabilidad en la que se encuentran en particular a las que pertenecen a las poblaciones 5 y 9.

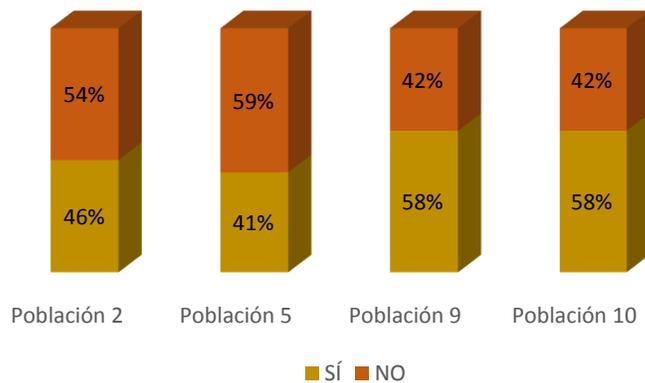
A la pregunta de cómo califican la confianza y la seguridad de las medidas que se implementaron la respuesta es que el 65% confían y se sienten seguros de las medidas, frente a un 35% que afirma no sentirse seguro con las medidas implementadas,

Gráfico 47. Calificación de la seguridad y confianza que le generan las medidas entregadas”.



Fuente: Elaboración propia con resultado de las encuestas

Gráfico 48. ¿Considera usted que las medidas implementadas son suficientes para minimizar el riesgo? para las poblaciones 2, 5, 9 y 10



Fuente: Elaboración propia con resultado de las encuestas

En referencia a la percepción que tiene los beneficiarios sobre las medidas implementadas para minimizar el riesgo, en estos cuatro grupos se evidencia que las poblaciones 2 y 5 son las que consideran que NO son suficientes mientras que las poblaciones 9 y 10 dicen que SI, en ambos casos el margen esta entre el 50% y el 60%, por lo tanto es necesario que se tomen las medidas necesarias para mejorar no solo la percepción de seguridad de las personas sino que hay que mejorar las medidas efectivamente.

Conclusiones y Recomendaciones

En el análisis según grupos poblacionales se puede observar que, en la realización de la encuesta realizada, los Dirigentes o activistas de grupos políticos, Dirigentes, representantes o activistas de grupos gremiales, las Víctimas de violación a los derechos humanos y los Servidores públicos que tengan o hayan tenido bajo su responsabilidad el diseño, coordinación o ejecución de la política de derechos humanos y paz del Gobierno Nacional, concentran el 76% de toda la población encuestada.

Estas mismas poblaciones, evalúan los aspectos generales de la UNP, como buenos en 39% en promedio.

En promedio el 80% de las mujeres pertenecientes a las poblaciones antes mencionadas no tiene conocimiento sobre el comité de evaluación de riesgo para mujeres. Sin embargo, cabe resaltar poblaciones con una participación de personas menor en la encuesta, donde el conocimiento de este comité es nulo; esta son: Periodistas y comunicadores sociales y Dirigentes del movimiento 19 de abril m-19.

En promedio el 65% de las personas de los grupos de población 2, 5 9 y 10; confían y se sienten seguros de las medidas implementadas por la UNP.

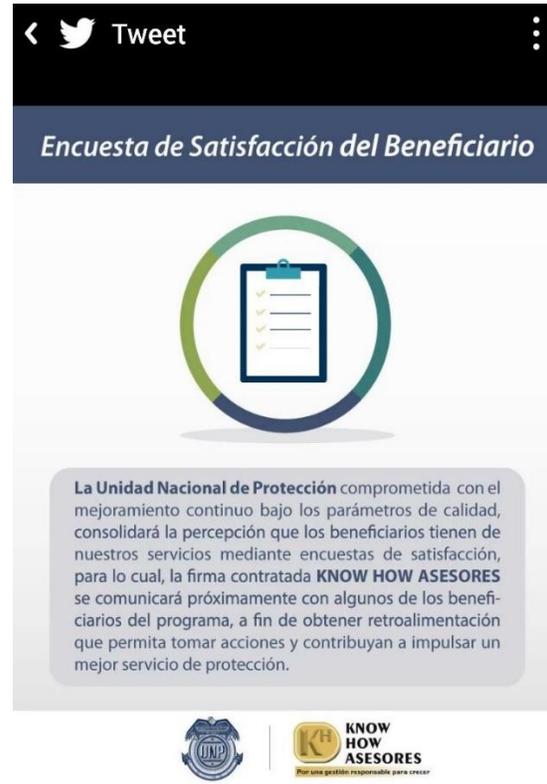
Es necesario que por población la socialización de las estrategias implementadas como el trato diferencial a mujeres se realice de forma intensiva, para que todas las poblaciones tengan conocimiento.

Finalmente, la percepción negativa sobre el tiempo en que la Unidad Nacional de Protección dio respuesta a la solicitud de protección, fue mayor en los grupos de población los Dirigente, representantes o miembros de grupos étnicos y los Servidores públicos que tengan o hayan tenido bajo su responsabilidad el diseño, coordinación o ejecución de la política de derechos humanos y paz del Gobierno Nacional superando el 52% en ambos casos (entre las respuesta aceptable y deficiente).

Con relación a lo anterior, este se convierte en un aspecto que hay que mejorar desde todas las variables estudiadas, para el caso puntual de las poblaciones, se puede focalizar la socialización en primera instancia en estos grupos y luego con aquellos donde se concentra menor población y donde la percepción es más positiva.

Anexos

Anexo 1. Campaña de sensibilización realizada por la UNP-Página Web



Anexo 2. Campaña de sensibilización realizada por la UNP-Cuenta de Twitter

Anexo 3. Metodología de emparejamiento de las encuestas 2014 y 2015

Con el propósito de hacer un comparativo de los resultados de las encuestas 2014 y 2015, se establecieron los siguientes puntos:

- 1. Las preguntas para ambos años no eran las mismas en todos los casos, por lo cual, se agruparon aquellas que tenía una intención de respuestas parecidas.
- 2. Las opciones de respuestas no eran las mismas, por este motivo, se agruparon de la siguiente manera para poder llevar a cabo el proceso de comparación entre años, para el caso de la pregunta uno hasta la 17, dentro del análisis general:

Opción de respuesta 2014	Opción de respuesta 2015
Muy contento	Muy bueno
Respuesta número 4, que se le llamo: Contento	Bueno
La sumatoria de la frecuencia relativa de la opción de respuesta llamada: 2 y 3 (Poco contento)	Aceptable
Nada contento	Deficiente

ANEXO 3. RESULTADOS POR REGIONES

Resultados por regiones y sexo.

REGIONES	Mujeres	Hombres	Total	%
Región Andina	76	146	222	30,41%
Región Caribe	38	90	128	17,53%
Región Pacífica	97	202	299	40,96%
Región Orinoquía	17	35	52	7,12%
Región Amazonía	11	16	27	3,70%
# N / A	-	2	2	0,27%
TOTAL	239	491	730	
%	32,74%	67,26%		

Fuente: Elaboración propia con resultado de las encuestas

Resultados Región Caribe Pregunta 1

LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN CON QUE CUENTA LA ENTIDAD PARA RECIBIR SU SOLICITUD ES:									
DEPARTAMENTO	ATLANTICO	BOLÍVAR	CESAR	CÓRDOBA	LA GUAJIRA	MAGDALENA	SUCRE	TOTAL	
MUY BUENO	2	4	1	2		1		10	7,81%
BUENO	6	10	17	13	10	12	2	70	54,69%
ACEPTABLE	4	7	4	7	6	1	1	30	23,44%
DEFICIENTE	3	3	3	3	2	3	1	18	14,06%
TOTAL	15	24	25	25	18	17	4	128	

Fuente: Elaboración propia con resultado de las encuestas

Resultados Región Caribe Pregunta 2

TIEMPO EN QUE LA UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN LE DIO RESPUESTA A SU SOLICITUD									
DEPARTAMENTO	ATLANTICO	BOLÍVAR	CESAR	CÓRDOBA	LA GUAJIRA	MAGDALENA	SUCRE	TOTAL	
MUY BUENO	2	5	3	4	2	1	1	18	14,06%
BUENO	8	8	11	5	7	7		46	35,94%
ACEPTABLE	2	8	7	11	7	4	2	41	32,03%
DEFICIENTE	3	3	4	5	2	5	1	23	17,97%
TOTAL	15	24	25	25	18	17	4	128	

Fuente: Elaboración propia con resultado de las encuestas

MEDICIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS DE LA UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

Resultados Región Caribe Pregunta 3

QUÉ TAN SATISFECHO SE SIENTE EN GENERAL POR LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN									
DEPARTAMENTO	ATLANTICO	BOLÍVAR	CESAR	CÓRDOBA	LA GUAJIRA	MAGDALENA	SUCRE	TOTAL	
MUY BUENO	4	4	7	2	3	2		22	17,19%
BUENO	7	8	11	8	7	6	2	49	38,28%
ACEPTABLE	3	8	4	12	8	6		41	32,03%
DEFICIENTE	1	4	3	3		3	2	16	12,50%
TOTAL	15	24	25	25	18	17	4	128	

Fuente: Elaboración propia con resultado de las encuestas

Resultados Región Caribe Pregunta 4

QUÉ NIVEL DE CONFIANZA LE GENERA LA UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN									
DEPARTAMENTO	ATLANTICO	BOLÍVAR	CESAR	CÓRDOBA	LA GUAJIRA	MAGDALENA	SUCRE	TOTAL	
MUY BUENO	3	7	8	6	5	2		31	24,22%
BUENO	9	10	9	13	6	9	3	59	46,09%
ACEPTABLE	1	6	6	4	6	4		27	21,09%
DEFICIENTE	2	1	2	2	1	2	1	11	8,59%
TOTAL	15	24	25	25	18	17	4	128	

Fuente: Elaboración propia con resultado de las encuestas

Resultados Región Caribe Pregunta 5

AMABILIDAD Y EL TRATO DE LAS PERSONAS DE LA UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN									
DEPARTAMENTO	ATLANTICO	BOLÍVAR	CESAR	CÓRDOBA	LA GUAJIRA	MAGDALENA	SUCRE	TOTAL	
MUY BUENO	8	6	11	10	4	6		42	32,81%
BUENO	7	16	13	12	10	9	4	71	55,47%
ACEPTABLE		1		2	4	1		8	6,25%
DEFICIENTE		1	1	1		1		4	3,13%
TOTAL	15	24	25	25	18	17	4	128	

Fuente: Elaboración propia con resultado de las encuestas

**MEDICIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS
BENEFICIARIOS DE LA UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

Resultados Región Caribe Pregunta 6

LA ATENCIÓN DIFERENCIADA QUE BRINDA LA UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN A LAS MUJERES QUE SOLICITAN INGRESAR AL PROGRAMA DE PROTECCIÓN ES:									
DEPARTAMENTO	ATLANTICO	BOLÍVAR	CESAR	CÓRDOBA	LA GUAJIRA	MAGDALENA	SUCRE	TOTAL	
MUY BUENO		3	4	1	1	1		10	26,32%
BUENO		5	2	3	3	5	1	19	50,00%
ACEPTABLE		3	3	1	1			8	21,05%
DEFICIENTE					1			1	2,63%
TOTAL	-	11	9	5	6	6	1	38	

Fuente: Elaboración propia con resultado de las encuestas

Resultados Región Caribe Pregunta 7

TIENE CONOCIMIENTO DEL COMITÉ DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PARA MUJERES									
DEPARTAMENTO	ATLANTICO	BOLÍVAR	CESAR	CÓRDOBA	LA GUAJIRA	MAGDALENA	SUCRE	TOTAL	
NO		10	6	4	4	5		29	76,32%
SI		1	3	1	2	1	1	9	23,68%
TOTAL	-	11	9	5	6	6	1	38	

Fuente: Elaboración propia con resultado de las encuestas

Resultados Región Caribe Pregunta 8

LE INFORMARON QUE LAS MUJERES TIENEN DERECHO A ESCOGER EL SEXO DEL O LA ANALISTA QUE VA A ADELANTAR SU PROCESO DE EVALUACIÓN DE RIESGO									
DEPARTAMENTO	ATLANTICO	BOLÍVAR	CESAR	CÓRDOBA	LA GUAJIRA	MAGDALENA	SUCRE	TOTAL	
NO		6	6	4	3	5		24	63,16%
SI		5	3	1	3	1	1	14	36,84%
TOTAL	-	11	9	5	6	6	1	38	

Fuente: Elaboración propia con resultado de las encuestas

**MEDICIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS
BENEFICIARIOS DE LA UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

Resultados Región Caribe Pregunta 9

LA CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN ENTREGADA POR LOS FUNCIONARIOS CUANDO REALIZÓ LA SOLICITUD DE PROTECCIÓN									
DEPARTAMENTO	ATLANTICO	BOLÍVAR	CESAR	CÓRDOBA	LA GUAJIRA	MAGDALENA	SUCRE	TOTAL	
MUY BUENO	5	10	7	7	2	3	1	35	27,34%
BUENO	9	8	12	13	15	8	2	67	52,34%
ACEPTABLE	1	5	4	4	1	5	1	21	16,41%
DEFICIENTE		1	2	1		1		5	3,91%
TOTAL	15	24	25	25	18	17	4	128	

Fuente: Elaboración propia con resultado de las encuestas

Resultados Región Caribe Pregunta 10

EL CONOCIMIENTO DE LA PERSONA QUE LO ATENDIÓ PARA SU CASO:									
DEPARTAMENTO	ATLANTICO	BOLÍVAR	CESAR	CÓRDOBA	LA GUAJIRA	MAGDALENA	SUCRE	TOTAL	
MUY BUENO	7	6	10	7	3	1	1	35	27,34%
BUENO	4	14	10	15	14	11	3	71	55,47%
ACEPTABLE	3	3	5	3		3		17	13,28%
DEFICIENTE	1	1			1	2		5	3,91%
TOTAL	15	24	25	25	18	17	4	128	

Fuente: Elaboración propia con resultado de las encuestas

Resultados Región Caribe Pregunta 11

LA INFORMACIÓN ENTREGADA POR EL ANALISTA FUE CLARA Y ENTENDIDA									
DEPARTAMENTO	ATLANTICO	BOLÍVAR	CESAR	CÓRDOBA	LA GUAJIRA	MAGDALENA	SUCRE	TOTAL	
MUY BUENO	7	6	12	5	5	1	1	37	28,91%
BUENO	5	15	9	17	10	10	3	69	53,91%
ACEPTABLE	3	3	4	2	3	5		20	15,63%
DEFICIENTE				1		1		2	1,56%
TOTAL	15	24	25	25	18	17	4	128	

Fuente: Elaboración propia con resultado de las encuestas

**MEDICIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS
BENEFICIARIOS DE LA UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

Resultados Región Caribe Pregunta 12

EL ANALISTA AL MOMENTO DE LA ENTREVISTA LE GENERÓ SEGURIDAD Y CONFIANZA									
DEPARTAMENTO	ATLANTICO	BOLÍVAR	CESAR	CÓRDOBA	LA GUAJIRA	MAGDALENA	SUCRE	TOTAL	
MUY BUENO	10	8	12	7	5	5	1	48	37,50%
BUENO	3	12	8	15	10	7	2	57	44,53%
ACEPTABLE	1	3	4	2	3	3	1	17	13,28%
DEFICIENTE	1	1	1	1		2		6	4,69%
TOTAL	15	24	25	25	18	17	4	128	

Fuente: Elaboración propia con resultado de las encuestas

. Resultados Región Caribe Pregunta 13

QUÉ TAN ENTENDIBLE ES LA COMUNICACIÓN ENVIADA DONDE LE INFORMAN SU NIVEL DE RIESGO Y LAS MEDIDAS IMPLEMENTADAS									
DEPARTAMENTO	ATLANTICO	BOLÍVAR	CESAR	CÓRDOBA	LA GUAJIRA	MAGDALENA	SUCRE	TOTAL	
MUY BUENO	4	4	8	3	2	2		23	17,97%
BUENO	7	11	10	11	11	7	2	59	46,09%
ACEPTABLE	2	6	3	8	5	6	2	32	25,00%
DEFICIENTE	2	3	4	3		2		14	10,94%
TOTAL	15	24	25	25	18	17	4	128	

Fuente: Elaboración propia con resultado de las encuestas

Resultados Región Caribe Pregunta 14

CALIFIQUE EL TIEMPO TRANSCURRIDO ENTRE LA ENTREVISTA Y LA COMUNICACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO EVALUADO Y LAS MEDIDAS APROBADAS									
DEPARTAMENTO	ATLANTICO	BOLÍVAR	CESAR	CÓRDOBA	LA GUAJIRA	MAGDALENA	SUCRE	TOTAL	
MUY BUENO	4	4	5	2	2	1		18	14,06%
BUENO	5	4	7	13	9	8	1	47	36,72%
ACEPTABLE	3	9	8	6	5	4	3	38	29,69%
DEFICIENTE	3	7	5	4	2	4		25	19,53%
TOTAL	15	24	25	25	18	17	4	128	

Fuente: Elaboración propia con resultado de las encuestas

**MEDICIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS
BENEFICIARIOS DE LA UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

Resultados Región Caribe Pregunta 15

CALIFIQUE EL TIEMPO TRANSCURRIDO ENTRE LA COMUNICACIÓN Y EL PRIMER CONTACTO PARA ENTREGARLES LAS MEDIDAS									
DEPARTAMENTO	ATLANTICO	BOLÍVAR	CESAR	CÓRDOBA	LA GUAJIRA	MAGDALENA	SUCRE	TOTAL	
MUY BUENO	4	4	5	4	1	2		20	15,63%
BUENO	8	6	9	6	8	5	1	43	33,59%
ACEPTABLE	2	7	6	10	6	6	1	38	29,69%
DEFICIENTE	1	7	5	5	3	4	2	27	21,09%
TOTAL	15	24	25	25	18	17	4	128	

Fuente: Elaboración propia con resultado de las encuestas

Resultados Región Caribe Pregunta 16

CALIFIQUE LA SEGURIDAD Y CONFIANZA QUE LE GENERA LAS MEDIDAS ENTREGADAS									
DEPARTAMENTO	ATLANTICO	BOLÍVAR	CESAR	CÓRDOBA	LA GUAJIRA	MAGDALENA	SUCRE	TOTAL	
MUY BUENO	4	4	5	4	1	2		20	15,63%
BUENO	8	6	9	6	8	5	1	43	33,59%
ACEPTABLE	2	7	6	10	6	6	1	38	29,69%
DEFICIENTE	1	7	5	5	3	4	2	27	21,09%
TOTAL	15	24	25	25	18	17	4	128	

Fuente: Elaboración propia con resultado de las encuestas

Resultados Región Caribe Pregunta 17

CONSIDERA USTED QUE LAS MEDIDAS IMPLEMENTADAS SON SUFICIENTES PARA MINIMIZAR EL RIESGO:									
DEPARTAMENTO	ATLANTICO	BOLÍVAR	CESAR	CÓRDOBA	LA GUAJIRA	MAGDALENA	SUCRE	TOTAL	
NO	4	11	13	11	11	5	1	56	43,75%
SI	11	13	12	14	16	3	3	72	56,25%
TOTAL	15	24	25	25	27	8	4	128	

Fuente: Elaboración propia con resultado de las encuestas

MEDICIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS DE LA UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

RESULTADOS REGIÓN ANDINA

Resultados Región Andina Pregunta 1

LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN CON QUE CUENTA LA ENTIDAD PARA RECIBIR SU SOLICITUD ES:													
DEPARTAMENTO	ANTIOQUIA	BOGOTÁ D.C.	BOYACÁ	CALDAS	CUNDINAMARCA	HUILA	NORTE DE SANTANDER	QUINDIO	RISARALDA	SANTANDER	TOLIMA	TOTAL	
MUY BUENO	16	4	8		2	2	5	4	1	4	7	53	23,87%
BUENO	15	22	7	3	3	11	4	1	3	7	5	81	36,49%
ACEPTABLE	15	11	1	2	1	7	3	2	2	6	2	52	23,42%
DEFICIENTE	7	12			1	4	1	3	1	2	5	36	16,22%
TOTAL	53	49	16	5	7	24	13	10	7	19	19	222	

Fuente: Elaboración propia con resultado de las encuestas Resultados Región Andina Pregunta 2

TIEMPO EN QUE LA UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN LE DIO RESPUESTA A SU SOLICITUD													
DEPARTAMENTO	ANTIOQUIA	BOGOTÁ D.C.	BOYACÁ	CALDAS	CUNDINAMARCA	HUILA	NORTE DE SANTANDER	QUINDIO	RISARALDA	SANTANDER	TOLIMA	TOTAL	
MUY BUENO	10	6	3	2		5	3	2	1	1	2	35	15,77%
BUENO	20	15	5		2	7	3	4	3	8	5	72	32,43%
ACEPTABLE	12	15	6	1	2	10	4	2	2	7	6	67	30,18%
DEFICIENTE	11	13	2	2	3	2	3	2	1	3	6	48	21,62%
TOTAL	53	49	16	5	7	24	13	10	7	19	19	222	

Fuente: Elaboración propia con resultado de las encuestas

Resultados Región Andina Pregunta 3

QUÉ TAN SATISFECHO SE SIENTE EN GENERAL POR LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN													
DEPARTAMENTO	ANTIOQUIA	BOGOTÁ D.C.	BOYACÁ	CALDAS	CUNDINAMARCA	HUILA	NORTE DE SANTANDER	QUINDIO	RISARALDA	SANTANDER	TOLIMA	TOTAL	
MUY BUENO	14	8	3	2		3	3	3	1	4	8	49	22,07%
BUENO	15	20	9	2	2	14	4	3	4	8	2	83	37,39%
ACEPTABLE	19	8	3	1	2	6	2	3		4	4	52	23,42%
DEFICIENTE	5	13	1		3	1	4	1	2	3	5	38	17,12%
TOTAL	53	49	16	5	7	24	13	10	7	19	19	222	

Fuente: Elaboración propia con resultado de las encuestas

**MEDICIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS
BENEFICIARIOS DE LA UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

Resultados Región Andina Pregunta 4

QUÉ NIVEL DE CONFIANZA LE GENERA LA UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN													
DEPARTAMENTO	ANTIOQUIA	BOGOTÁ D.C.	BOYACÁ	CALDAS	CUNDINAMARCA	HUILA	NORTE DE SANTANDER	QUINDIO	RISARALDA	SANTANDER	TOLIMA	TOTAL	
MUY BUENO	18	11	6	2	3	4	4	4	3	4	8	67	30,18%
BUENO	20	20	8	1	2	12	5	6	2	7	6	89	40,09%
ACEPTABLE	13	10	2	2	1	8	2		2	4	3	47	21,17%
DEFICIENTE	2	8			1		2			4	2	19	8,56%
TOTAL	53	49	16	5	7	24	13	10	7	19	19	222	

Fuente: Elaboración propia con resultado de las encuestas

. Resultados Región Andina Pregunta 5

AMABILIDAD Y EL TRATO DE LAS PERSONAS DE LA UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN													
DEPARTAMENTO	ANTIOQUIA	BOGOTÁ D.C.	BOYACÁ	CALDAS	CUNDINAMARCA	HUILA	NORTE DE SANTANDER	QUINDIO	RISARALDA	SANTANDER	TOLIMA	TOTAL	
MUY BUENO	26	17	8	3	3	8	8	6	3	11	8	101	45,50%
BUENO	21	23	6	2	3	13	3	2	3	7	7	90	40,54%
ACEPTABLE	5	6	2			2	2	2		1	2	22	9,91%
DEFICIENTE	1	3			1	1			1		2	9	4,05%
TOTAL	53	49	16	5	7	24	13	10	7	19	19	222	

Fuente: Elaboración propia con resultado de las encuestas

. Resultados Región Andina Pregunta 6

LA ATENCIÓN DIFERENCIADA QUE BRINDA LA UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN A LAS MUJERES QUE SOLICITAN INGRESAR AL PROGRAMA DE PROTECCIÓN ES:													
DEPARTAMENTO	ANTIOQUIA	BOGOTÁ D.C.	BOYACÁ	CALDAS	CUNDINAMARCA	HUILA	NORTE DE SANTANDER	QUINDIO	RISARALDA	SANTANDER	TOLIMA	TOTAL	
MUY BUENO	7	4	2	1	1	3	1	2		1	5	27	35,53%
BUENO	9	8	3	1		1	1	4	2	1	3	33	43,42%
ACEPTABLE	2	5		1	1			1		1		11	14,47%
DEFICIENTE	1	2			1						1	5	6,58%
TOTAL	19	19	5	3	3	4	2	7	2	3	9	76	

Fuente: Elaboración propia con resultado de las encuestas

**MEDICIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS
BENEFICIARIOS DE LA UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

Resultados Región Andina Pregunta 7

TIENE CONOCIMIENTO DEL COMITÉ DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PARA MUJERES													
DEPARTAMENTO	ANTIOQUIA	BOGOTÁ D.C.	BOYACÁ	CALDAS	CUNDINAMARCA	HUILA	NORTE DE SANTANDER	QUINDIO	RISARALDA	SANTANDER	TOLIMA	TOTAL	
NO	15	11	3	2	1	4	1	5	2	2	9	55	72,37%
SI	4	8	2	1	2		1	2		1		21	27,63%
TOTAL	19	19	5	3	3	4	2	7	2	3	9	76	

Fuente: Elaboración propia con resultado de las encuestas

Resultados Región Andina Pregunta 8

LE INFORMARON QUE LAS MUJERES TIENEN DERECHO A ESCOGER EL SEXO DEL O LA ANALISTA QUE VA A ADELANTAR SU PROCESO DE EVALUACIÓN DE RIESGO													
DEPARTAMENTO	ANTIOQUIA	BOGOTÁ D.C.	BOYACÁ	CALDAS	CUNDINAMARCA	HUILA	NORTE DE SANTANDER	QUINDIO	RISARALDA	SANTANDER	TOLIMA	TOTAL	
NO	14	12	4	1	2	3	1	3	1	1	6	48	63,16%
SI	5	7	1	2	1	1	1	4	1	2	3	28	36,84%
TOTAL	19	19	5	3	3	4	2	7	2	3	9	76	

Fuente: Elaboración propia con resultado de las encuestas

Resultados Región Andina Pregunta 9

LA CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN ENTREGADA POR LOS FUNCIONARIOS CUANDO REALIZÓ LA SOLICITUD DE PROTECCIÓN													
DEPARTAMENTO	ANTIOQUIA	BOGOTÁ D.C.	BOYACÁ	CALDAS	CUNDINAMARCA	HUILA	NORTE DE SANTANDER	QUINDIO	RISARALDA	SANTANDER	TOLIMA	TOTAL	
MUY BUENO	21	12	6	3	1	6	7	4	1	6	8	75	33,78%
BUENO	24	25	7	1	3	8	4	2	5	12	6	97	43,69%
ACEPTABLE	7	6	3	1	2	10	2	2	1	1	2	37	16,67%
DEFICIENTE	1	6			1			2			3	13	5,86%
TOTAL	53	49	16	5	7	24	13	10	7	19	19	222	

Fuente: Elaboración propia con resultado de las encuestas

MEDICIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS DE LA UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

Resultados Región Andina Pregunta 10

EL CONOCIMIENTO DE LA PERSONA QUE LO ATENDIÓ PARA SU CASO:													
DEPARTAMENTO	ANTIOQUIA	BOGOTÁ D.C.	BOYACÁ	CALDAS	CUNDINAMARCA	HUILA	NORTE DE SANTANDER	QUINDIO	RISARALDA	SANTANDER	TOLIMA	TOTAL	
MUY BUENO	19	15	6	1	3	10	6	4	2	5	11	82	36,94%
BUENO	31	25	5	3	4	9	5	3	5	12	5	107	48,20%
ACEPTABLE	3	4	5	1		4	2	3		1	2	25	11,26%
DEFICIENTE		5				1				1	1	8	3,60%
TOTAL	53	49	16	5	7	24	13	10	7	19	19	222	

Fuente: Elaboración propia con resultado de las encuestas

Resultados Región Andina Pregunta 11

LA INFORMACIÓN ENTREGADA POR EL ANALISTA FUE CLARA Y ENTENDIDA													
DEPARTAMENTO	ANTIOQUIA	BOGOTÁ D.C.	BOYACÁ	CALDAS	CUNDINAMARCA	HUILA	NORTE DE SANTANDER	QUINDIO	RISARALDA	SANTANDER	TOLIMA	TOTAL	
MUY BUENO	20	12	7	2	2	10	6	6	1	7	7	80	36,04%
BUENO	31	28	7	1	4	11	5	4	5	9	8	113	50,90%
ACEPTABLE	1	4	2	2	1	3	2		1	3	2	21	9,46%
DEFICIENTE	1	5									2	8	3,60%
TOTAL	53	49	16	5	7	24	13	10	7	19	19	222	

Fuente: Elaboración propia con resultado de las encuestas

Resultados Región Andina Pregunta 12

EL ANALISTA AL MOMENTO DE LA ENTREVISTA LE GENERÓ SEGURIDAD Y CONFIANZA													
DEPARTAMENTO	ANTIOQUIA	BOGOTÁ D.C.	BOYACÁ	CALDAS	CUNDINAMARCA	HUILA	NORTE DE SANTANDER	QUINDIO	RISARALDA	SANTANDER	TOLIMA	TOTAL	
MUY BUENO	19	15	5	3	1	11	6	3	4	5	7	79	35,59%
BUENO	32	22	9	1	5	10	5	6	3	11	7	111	50,00%
ACEPTABLE	1	6		1	1	2	2	1		3	3	20	9,01%
DEFICIENTE	1	6	2			1					2	12	5,41%
TOTAL	53	49	16	5	7	24	13	10	7	19	19	222	

Fuente: Elaboración propia con resultado de las encuestas

**MEDICIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS
BENEFICIARIOS DE LA UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

Resultados Región Andina Pregunta 13

QUÉ TAN ENTENDIBLE ES LA COMUNICACIÓN ENVIADA DONDE LE INFORMAN SU NIVEL DE RIESGO Y LAS MEDIDAS IMPLEMENTADAS													
DEPARTAMENTO	ANTIOQUIA	BOGOTÁ D.C.	BOYACÁ	CALDAS	CUNDINAMARCA	HUILA	NORTE DE SANTANDER	QUINDIO	RISARALDA	SANTANDER	TOLIMA	TOTAL	
MUY BUENO	17	6	3	1	1	3	3	4	2	5	7	52	23,42%
BUENO	24	24	5	2	4	12	8	4	3	9	6	101	45,50%
ACEPTABLE	10	10	7	2	2	8	1	1		4	4	49	22,07%
DEFICIENTE	2	9	1			1	1	1	2	1	2	20	9,01%
TOTAL	53	49	16	5	7	24	13	10	7	19	19	222	

Fuente: Elaboración propia con resultado de las encuestas

Resultados Región Andina Pregunta 14

CALIFIQUE EL TIEMPO TRANSCURRIDO ENTRE LA ENTREVISTA Y LA COMUNICACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO EVALUADO Y LAS MEDIDAS APROBADAS													
DEPARTAMENTO	ANTIOQUIA	BOGOTÁ D.C.	BOYACÁ	CALDAS	CUNDINAMARCA	HUILA	NORTE DE SANTANDER	QUINDIO	RISARALDA	SANTANDER	TOLIMA	TOTAL	
MUY BUENO	9	4	3	2		6	4	1	1	2	4	36	16,22%
BUENO	26	20	2	1	5	9	5	3	3	9	9	92	41,44%
ACEPTABLE	12	13	8	1		7	2	4		5	4	56	25,23%
DEFICIENTE	6	12	3	1	2	2	2	2	3	3	2	38	17,12%
TOTAL	53	49	16	5	7	24	13	10	7	19	19	222	

Fuente: Elaboración propia con resultado de las encuestas

Resultados Región Andina Pregunta 15

CALIFIQUE EL TIEMPO TRANSCURRIDO ENTRE LA COMUNICACIÓN Y EL PRIMER CONTACTO PARA ENTREGARLES LAS MEDIDAS													
DEPARTAMENTO	ANTIOQUIA	BOGOTÁ D.C.	BOYACÁ	CALDAS	CUNDINAMARCA	HUILA	NORTE DE SANTANDER	QUINDIO	RISARALDA	SANTANDER	TOLIMA	TOTAL	
MUY BUENO	8	5	2	1	1	2	4	1	2	4	7	37	16,67%
BUENO	19	16	5	3	2	9	5	3	3	9	5	79	35,59%
ACEPTABLE	13	12	8		3	9	3	3	1	5	6	63	28,38%
DEFICIENTE	13	16	1	1	1	4	1	3	1	1	1	43	19,37%
TOTAL	53	49	16	5	7	24	13	10	7	19	19	222	

Fuente: Elaboración propia con resultado de las encuestas

**MEDICIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS
BENEFICIARIOS DE LA UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

Resultados Región Andina Pregunta 16

CALIFIQUE LA SEGURIDAD Y CONFIANZA QUE LE GENERA LAS MEDIDAS ENTREGADAS													
DEPARTAMENTO	ANTIOQUIA	BOGOTÁ D.C.	BOYACÁ	CALDAS	CUNDINAMARCA	HUILA	NORTE DE SANTANDER	QUINDIO	RISARALDA	SANTANDER	TOLIMA	TOTAL	
MUY BUENO	11	13	4	2	1	3	5	3	2	5	7	56	25,23%
BUENO	24	14	9	2	4	11	5	2	3	8	5	87	39,19%
ACEPTABLE	12	12	1	1		8	2	5		4	6	51	22,97%
DEFICIENTE	6	10	2		2	2	1		2	2	1	28	12,61%
TOTAL	53	49	16	5	7	24	13	10	7	19	19	222	

Fuente: Elaboración propia con resultado de las encuestas

Resultados Región Andina Pregunta 17

CONSIDERA USTED QUE LAS MEDIDAS IMPLEMENTADAS SON SUFICIENTES PARA MINIMIZAR EL RIESGO:													
DEPARTAMENTO	ANTIOQUIA	BOGOTÁ D.C.	BOYACÁ	CALDAS	CUNDINAMARCA	HUILA	NORTE DE SANTANDER	QUINDIO	RISARALDA	SANTANDER	TOLIMA	TOTAL	
NO	20	24	8	2	4	11	6	5	2	10	9	101	45,50%
SI	33	25	8	3	3	13	7	5	5	9	10	121	54,50%
TOTAL	53	49	16	5	7	24	13	10	7	19	19	222	

Fuente: Elaboración propia con resultado de las encuestas

RESULTADOS REGIÓN PACIFICO

Resultados Región Pacifico Pregunta 1

LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN CON QUE CUENTA LA ENTIDAD PARA RECIBIR SU SOLICITUD ES:						
DEPARTAMENTO	CAUCA	CHOCÓ	NARIÑO	VALLE DEL CAUCA	TOTAL	
MUY BUENO	34	12	10	20	76	25,42%
BUENO	61	14	24	28	127	42,47%
ACEPTABLE	33	10	8	18	69	23,08%
DEFICIENTE	11	1	6	9	27	9,03%
TOTAL	139	37	48	75	299	

Fuente: Elaboración propia con resultado de las encuestas

**MEDICIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS
BENEFICIARIOS DE LA UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

Resultados Región Pacífico Pregunta 2

TIEMPO EN QUE LA UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN LE DIO RESPUESTA A SU SOLICITUD						
DEPARTAMENTO	CAUCA	CHOCÓ	NARIÑO	VALLE DEL CAUCA	TOTAL	
MUY BUENO	16	2	7	13	38	12,71%
BUENO	50	19	16	26	111	37,12%
ACEPTABLE	43	13	18	23	97	32,44%
DEFICIENTE	30	3	7	13	53	17,73%
TOTAL	139	37	48	75	299	

Fuente: Elaboración propia con resultado de las encuestas

Resultados Región Pacífico Pregunta 3

QUÉ TAN SATISFECHO SE SIENTE EN GENERAL POR LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN						
DEPARTAMENTO	CAUCA	CHOCÓ	NARIÑO	VALLE DEL CAUCA	TOTAL	
MUY BUENO	24	7	10	14	55	18,39%
BUENO	49	14	21	33	117	39,13%
ACEPTABLE	46	13	13	20	92	30,77%
DEFICIENTE	20	3	4	8	35	11,71%
TOTAL	139	37	48	75	299	

Fuente: Elaboración propia con resultado de las encuestas

Resultados Región Pacífico Pregunta 4

QUÉ NIVEL DE CONFIANZA LE GENERA LA UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN						
DEPARTAMENTO	CAUCA	CHOCÓ	NARIÑO	VALLE DEL CAUCA	TOTAL	
MUY BUENO	27	12	16	28	83	27,76%
BUENO	68	17	26	29	140	46,82%
ACEPTABLE	34	6	4	14	58	19,40%
DEFICIENTE	10	2	2	4	18	6,02%
TOTAL	139	37	48	75	299	

Fuente: Elaboración propia con resultado de las encuestas

**MEDICIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS
BENEFICIARIOS DE LA UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

Resultados Región Pacífico Pregunta 5

AMABILIDAD Y EL TRATO DE LAS PERSONAS DE LA UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN						
DEPARTAMENTO	CAUCA	CHOCÓ	NARIÑO	VALLE DEL CAUCA	TOTAL	
MUY BUENO	60	15	22	39	136	45,48%
BUENO	59	17	23	28	127	42,47%
ACEPTABLE	18	5	3	6	32	10,70%
DEFICIENTE	2			2	4	1,34%
TOTAL	139	37	48	75	299	

Fuente: Elaboración propia con resultado de las encuestas

Resultados Región Pacífico Pregunta 6

LA ATENCIÓN DIFERENCIADA QUE BRINDA LA UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN A LAS MUJERES QUE SOLICITAN INGRESAR AL PROGRAMA DE PROTECCIÓN ES:						
DEPARTAMENTO	CAUCA	CHOCÓ	NARIÑO	VALLE DEL CAUCA	TOTAL	
MUY BUENO	16	2	3	8	29	29,90%
BUENO	21	3	7	10	41	42,27%
ACEPTABLE	10	5	1	5	21	21,65%
DEFICIENTE	3		2	1	6	6,19%
TOTAL	50	10	13	24	97	

Fuente: Elaboración propia con resultado de las encuestas

Resultados Región Pacífico Pregunta 7

TIENE CONOCIMIENTO DEL COMITÉ DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PARA MUJERES						
DEPARTAMENTO	CAUCA	CHOCÓ	NARIÑO	VALLE DEL CAUCA	TOTAL	
NO	46	8	9	18	81	83,51%
SI	4	2	4	6	16	16,49%
TOTAL	50	10	13	24	97	

Fuente: Elaboración propia con resultado de las encuestas

Resultados Región Pacífico Pregunta 8

LE INFORMARON QUE LAS MUJERES TIENEN DERECHO A ESCOGER EL SEXO DEL O LA ANALISTA QUE VA A ADELANTAR SU PROCESO DE EVALUACIÓN DE RIESGO						
DEPARTAMENTO	CAUCA	CHOCÓ	NARIÑO	VALLE DEL CAUCA	TOTAL	
NO	34	8	7	15	64	65,98%
SI	16	2	6	9	33	34,02%
TOTAL	50	10	13	24	97	

Fuente: Elaboración propia con resultado de las encuestas

Resultados Región Pacífico Pregunta 9

LA CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN ENTREGADA POR LOS FUNCIONARIOS CUANDO REALIZÓ LA SOLICITUD DE PROTECCIÓN						
DEPARTAMENTO	CAUCA	CHOCÓ	NARIÑO	VALLE DEL CAUCA	TOTAL	
MUY BUENO	47	8	15	23	93	31,10%
BUENO	62	22	25	36	145	48,49%
ACEPTABLE	21	7	4	12	44	14,72%
DEFICIENTE	9		4	4	17	5,69%
TOTAL	139	37	48	75	299	

Fuente: Elaboración propia con resultado de las encuestas

Resultados Región Pacífico Pregunta 10

EL CONOCIMIENTO DE LA PERSONA QUE LO ATENDIÓ PARA SU CASO:						
DEPARTAMENTO	CAUCA	CHOCÓ	NARIÑO	VALLE DEL CAUCA	TOTAL	
MUY BUENO	37	14	22	26	99	33,11%
BUENO	82	20	21	39	162	54,18%
ACEPTABLE	16	3	5	6	30	10,03%
DEFICIENTE	4			4	8	2,68%
TOTAL	139	37	48	75	299	

Fuente: Elaboración propia con resultado de las encuestas

**MEDICIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS
BENEFICIARIOS DE LA UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

Resultados Región Pacífico Pregunta 11

LA INFORMACIÓN ENTREGADA POR EL ANALISTA FUE CLARA Y ENTENDIDA						
DEPARTAMENTO	CAUCA	CHOCÓ	NARIÑO	VALLE DEL CAUCA	TOTAL	
MUY BUENO	40	15	13	33	101	33,78%
BUENO	80	19	30	33	162	54,18%
ACEPTABLE	15	3	5	5	28	9,36%
DEFICIENTE	4			4	8	2,68%
TOTAL	139	37	48	75	299	

Fuente: Elaboración propia con resultado de las encuestas

. Resultados Región Pacífico Pregunta 12

EL ANALISTA AL MOMENTO DE LA ENTREVISTA LE GENERÓ SEGURIDAD Y CONFIANZA						
DEPARTAMENTO	CAUCA	CHOCÓ	NARIÑO	VALLE DEL CAUCA	TOTAL	
MUY BUENO	44	17	18	32	111	37,12%
BUENO	79	19	27	38	163	54,52%
ACEPTABLE	16	1	2	2	21	7,02%
DEFICIENTE			1	3	4	1,34%
TOTAL	139	37	48	75	299	

Fuente: Elaboración propia con resultado de las encuestas

Resultados Región Pacífico Pregunta 13

QUÉ TAN ENTENDIBLE ES LA COMUNICACIÓN ENVIADA DONDE LE INFORMAN SU NIVEL DE RIESGO Y LAS MEDIDAS IMPLEMENTADAS						
DEPARTAMENTO	CAUCA	CHOCÓ	NARIÑO	VALLE DEL CAUCA	TOTAL	
MUY BUENO	27	7	12	23	69	23,08%
BUENO	65	15	22	31	133	44,48%
ACEPTABLE	30	9	13	14	66	22,07%
DEFICIENTE	17	6	1	7	31	10,37%
TOTAL	139	37	48	75	299	

Fuente: Elaboración propia con resultado de las encuestas

Resultados Región Pacífico Pregunta 14

CALIFIQUE EL TIEMPO TRANSCURRIDO ENTRE LA ENTREVISTA Y LA COMUNICACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO EVALUADO Y LAS MEDIDAS APROBADAS						
DEPARTAMENTO	CAUCA	CHOCÓ	NARIÑO	VALLE DEL CAUCA	TOTAL	
MUY BUENO	18	4	8	12	42	14,05%
BUENO	55	13	20	26	114	38,13%
ACEPTABLE	39	13	15	20	87	29,10%
DEFICIENTE	27	7	5	17	56	18,73%
TOTAL	139	37	48	75	299	

Fuente: Elaboración propia con resultado de las encuestas

Resultados Región Pacífico Pregunta 15

CALIFIQUE EL TIEMPO TRANSCURRIDO ENTRE LA COMUNICACIÓN Y EL PRIMER CONTACTO PARA ENTREGARLES LAS MEDIDAS						
DEPARTAMENTO	CAUCA	CHOCÓ	NARIÑO	VALLE DEL CAUCA	TOTAL	
MUY BUENO	14	3	6	14	37	12,37%
BUENO	55	17	24	21	117	39,13%
ACEPTABLE	46	11	11	26	94	31,44%
DEFICIENTE	24	6	7	14	51	17,06%
TOTAL	139	37	48	75	299	

Fuente: Elaboración propia con resultado de las encuestas

Resultados Región Pacífico Pregunta 16

CALIFIQUE LA SEGURIDAD Y CONFIANZA QUE LE GENERA LAS MEDIDAS ENTREGADAS						
DEPARTAMENTO	CAUCA	CHOCÓ	NARIÑO	VALLE DEL CAUCA	TOTAL	
MUY BUENO	22	7	10	20	59	19,73%
BUENO	66	19	27	36	148	49,50%
ACEPTABLE	32	8	9	12	61	20,40%
DEFICIENTE	19	3	2	7	31	10,37%
TOTAL	139	37	48	75	299	

Fuente: Elaboración propia con resultado de las encuestas

**MEDICIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS
BENEFICIARIOS DE LA UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

Resultados Región Pacífico Pregunta 17

CONSIDERA USTED QUE LAS MEDIDAS IMPLEMENTADAS SON SUFICIENTES PARA MINIMIZAR EL RIESGO:						
DEPARTAMENTO	CAUCA	CHOCÓ	NARIÑO	VALLE DEL CAUCA	TOTAL	
NO	73	16	22	36	147	49,16%
SI	66	21	26	39	152	50,84%
TOTAL	139	37	48	75	299	

Fuente: Elaboración propia con resultado de las encuestas

REGIÓN AMAZONÍA

Resultados Región Amazonía Pregunta 1

LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN CON QUE CUENTA LA ENTIDAD PARA RECIBIR SU SOLICITUD ES:						
DEPARTAMENTO	CAQUETA	GUAINIA	GUAVIARE	PUTUMAYO	TOTAL	
MUY BUENO	3		1	5	9	33,33%
BUENO	4			8	12	44,44%
ACEPTABLE	2	1		2	5	18,52%
DEFICIENTE				1	1	3,70%
TOTAL	9	1	1	16	27	

Fuente: Elaboración propia con resultado de las encuestas

Resultados Región Amazonía Pregunta 2

TIEMPO EN QUE LA UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN LE DIO RESPUESTA A SU SOLICITUD						
DEPARTAMENTO	CAQUETA	GUAINIA	GUAVIARE	PUTUMAYO	TOTAL	
MUY BUENO	3			3	6	22,22%
BUENO	2		1	7	10	37,04%
ACEPTABLE	2			6	8	29,63%
DEFICIENTE	2	1			3	11,11%
TOTAL	9	1	1	16	27	

Fuente: Elaboración propia con resultado de las encuestas

**MEDICIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS
BENEFICIARIOS DE LA UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

Resultados Región Amazonía Pregunta 3

QUÉ TAN SATISFECHO SE SIENTE EN GENERAL POR LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN						
DEPARTAMENTO	CAQUETA	GUAINIA	GUAVIARE	PUTUMAYO	TOTAL	
MUY BUENO	1		1	3	5	18,52%
BUENO	3			7	10	37,04%
ACEPTABLE	2			2	4	14,81%
DEFICIENTE	3	1		4	8	29,63%
TOTAL	9	1	1	16	27	

Fuente: Elaboración propia con resultado de las encuestas

Resultados Región Amazonía Pregunta 4

QUÉ NIVEL DE CONFIANZA LE GENERA LA UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN						
DEPARTAMENTO	CAQUETA	GUAINIA	GUAVIARE	PUTUMAYO	TOTAL	
MUY BUENO	3			4	7	25,93%
BUENO	3	1	1	8	13	48,15%
ACEPTABLE	2			3	5	18,52%
DEFICIENTE	1			1	2	7,41%
TOTAL	9	1	1	16	27	

Fuente: Elaboración propia con resultado de las encuestas

Resultados Región Amazonía Pregunta 5

AMABILIDAD Y EL TRATO DE LAS PERSONAS DE LA UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN						
DEPARTAMENTO	CAQUETA	GUAINIA	GUAVIARE	PUTUMAYO	TOTAL	
MUY BUENO	3		1	7	11	40,74%
BUENO	4	1		6	11	40,74%
ACEPTABLE	2			2	4	14,81%
DEFICIENTE				1	1	3,70%
TOTAL	9	1	1	16	27	

Fuente: Elaboración propia con resultado de las encuestas

Resultados Región Amazonía Pregunta 6

LA ATENCIÓN DIFERENCIADA QUE BRINDA LA UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN A LAS MUJERES QUE SOLICITAN INGRESAR AL PROGRAMA DE PROTECCIÓN ES:						
DEPARTAMENTO	CAQUETA	GUAINIA	GUAVIARE	PUTUMAYO	TOTAL	
MUY BUENO	1			1	2	18,18%
BUENO	3			6	9	81,82%
TOTAL	4	0	0	7	11	

Fuente: Elaboración propia con resultado de las encuestas

Resultados Región Amazonía Pregunta 7

TIENE CONOCIMIENTO DEL COMITÉ DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PARA MUJERES						
DEPARTAMENTO	CAQUETA	GUAINIA	GUAVIARE	PUTUMAYO	TOTAL	
NO	3			6	9	81,82%
SI	1			1	2	18,18%
TOTAL	4	0	0	7	11	

Fuente: Elaboración propia con resultado de las encuestas

Resultados Región Amazonía Pregunta 8

LE INFORMARON QUE LAS MUJERES TIENEN DERECHO A ESCOGER EL SEXO DEL O LA ANALISTA QUE VA A ADELANTAR SU PROCESO DE EVALUACIÓN DE RIESGO						
DEPARTAMENTO	CAQUETA	GUAINIA	GUAVIARE	PUTUMAYO	TOTAL	
NO	2			6	8	72,73%
SI	2			1	3	27,27%
TOTAL	4	0	0	7	11	

Fuente: Elaboración propia con resultado de las encuestas

Resultados Región Amazonía Pregunta 9

LA CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN ENTREGADA POR LOS FUNCIONARIOS CUANDO REALIZÓ LA SOLICITUD DE PROTECCIÓN						
DEPARTAMENTO	CAQUETA	GUAINIA	GUAVIARE	PUTUMAYO	TOTAL	
MUY BUENO	1	1	1	2	5	18,52%
BUENO	7			13	20	74,07%
ACEPTABLE	1			1	2	7,41%
TOTAL	9	1	1	16	27	

Fuente: Elaboración propia con resultado de las encuestas

Resultados Región Amazonía Pregunta 10

EL CONOCIMIENTO DE LA PERSONA QUE LO ATENDIÓ PARA SU CASO:						
DEPARTAMENTO	CAQUETA	GUAINIA	GUAVIARE	PUTUMAYO	TOTAL	
MUY BUENO	2		1	4	7	25,93%
BUENO	7	1		11	19	70,37%
ACEPTABLE				1	1	3,70%
TOTAL	9	1	1	16	27	

Fuente: Elaboración propia con resultado de las encuestas

Resultados Región Amazonía Pregunta 11

LA INFORMACIÓN ENTREGADA POR EL ANALISTA FUE CLARA Y ENTENDIDA						
DEPARTAMENTO	CAQUETA	GUAINIA	GUAVIARE	PUTUMAYO	TOTAL	
MUY BUENO	4	1	1	5	11	40,74%
BUENO	5			11	16	59,26%
TOTAL	9	1	1	16	27	

Fuente: Elaboración propia con resultado de las encuestas

Resultados Región Amazonía Pregunta 12

EL ANALISTA AL MOMENTO DE LA ENTREVISTA LE GENERÓ SEGURIDAD Y CONFIANZA						
DEPARTAMENTO	CAQUETA	GUAINIA	GUAVIARE	PUTUMAYO	TOTAL	
MUY BUENO	4			8	12	44,44%
BUENO	5	1	1	7	14	51,85%
ACEPTABLE				1	1	3,70%
TOTAL	9	1	1	16	27	

Fuente: Elaboración propia con resultado de las encuestas

Resultados Región Amazonía Pregunta 13

QUÉ TAN ENTENDIBLE ES LA COMUNICACIÓN ENVIADA DONDE LE INFORMAN SU NIVEL DE RIESGO Y LAS MEDIDAS IMPLEMENTADAS						
DEPARTAMENTO	CAQUETA	GUAINIA	GUAVIARE	PUTUMAYO	TOTAL	
MUY BUENO	1	1	1	2	5	18,52%
BUENO	5			9	14	51,85%
ACEPTABLE	2			4	6	22,22%
DEFICIENTE	1			1	2	7,41%
TOTAL	9	1	1	16	27	

Fuente: Elaboración propia con resultado de las encuestas

**MEDICIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS
BENEFICIARIOS DE LA UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

Resultados Región Amazonía Pregunta 14

CALIFIQUE EL TIEMPO TRANSCURRIDO ENTRE LA ENTREVISTA Y LA COMUNICACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO EVALUADO Y LAS MEDIDAS APROBADAS						
DEPARTAMENTO	CAQUETA	GUAINIA	GUAVIARE	PUTUMAYO	TOTAL	
MUY BUENO			1	3	4	14,81%
BUENO	3	1		9	13	48,15%
ACEPTABLE	4			2	6	22,22%
DEFICIENTE	2			2	4	14,81%
TOTAL	9	1	1	16	27	

Fuente: Elaboración propia con resultado de las encuestas

Resultados Región Amazonía Pregunta 15

CALIFIQUE EL TIEMPO TRANSCURRIDO ENTRE LA COMUNICACIÓN Y EL PRIMER CONTACTO PARA ENTREGARLES LAS MEDIDAS						
DEPARTAMENTO	CAQUETA	GUAINIA	GUAVIARE	PUTUMAYO	TOTAL	
MUY BUENO	2			4	6	22,22%
BUENO	2	1		4	7	25,93%
ACEPTABLE	4		1	6	11	40,74%
DEFICIENTE	1			2	3	11,11%
TOTAL	9	1	1	16	27	

Fuente: Elaboración propia con resultado de las encuestas

Resultados Región Amazonía Pregunta 16

CALIFIQUE LA SEGURIDAD Y CONFIANZA QUE LE GENERA LAS MEDIDAS ENTREGADAS						
DEPARTAMENTO	CAQUETA	GUAINIA	GUAVIARE	PUTUMAYO	TOTAL	
MUY BUENO	2		1	3	6	22,22%
BUENO	5			7	12	44,44%
ACEPTABLE	1			5	6	22,22%
DEFICIENTE	1	1		1	3	11,11%
TOTAL	9	1	1	16	27	

Fuente: Elaboración propia con resultado de las encuestas

**MEDICIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS
BENEFICIARIOS DE LA UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

Resultados Región Amazonía Pregunta 17

CONSIDERA USTED QUE LAS MEDIDAS IMPLEMENTADAS SON SUFICIENTES PARA MINIMIZAR EL RIESGO:						
DEPARTAMENTO	CAQUETA	GUAINIA	GUAVIARE	PUTUMAYO	TOTAL	
NO	3	1		4	8	29,63%
SI	6		1	12	19	70,37%
Total general	9	1	1	16	27	

Fuente: Elaboración propia con resultado de las encuestas

REGIÓN ORINOQUÍA

Resultados Región Orinoquía Pregunta 1

LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN CON QUE CUENTA LA ENTIDAD PARA RECIBIR SU SOLICITUD ES:					
DEPARTAMENTO	ARAUCA	CASANARE	META	TOTAL	
MUY BUENO	1	1	3	5	9,62%
BUENO	4	8	15	27	51,92%
ACEPTABLE	3	2	6	11	21,15%
DEFICIENTE	1	2	6	9	17,31%
TOTAL	9	13	30	52	

Fuente: Elaboración propia con resultado de las encuestas

Resultados Región Orinoquía Pregunta 2

TIEMPO EN QUE LA UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN LE DIO RESPUESTA A SU SOLICITUD					
DEPARTAMENTO	ARAUCA	CASANARE	META	TOTAL	
MUY BUENO	1	2	3	6	11,54%
BUENO	3	6	13	22	42,31%
ACEPTABLE	5	2	9	16	30,77%
DEFICIENTE		3	5	8	15,38%
TOTAL	9	13	30	52	

Fuente: Elaboración propia con resultado de las encuestas

**MEDICIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS
BENEFICIARIOS DE LA UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

Resultados Región Orinoquía Pregunta 3

QUÉ TAN SATISFECHO SE SIENTE EN GENERAL POR LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN					
DEPARTAMENTO	ARAUCA	CASANARE	META	TOTAL	
MUY BUENO	2	4	7	13	25,00%
BUENO	5	3	12	20	38,46%
ACEPTABLE	2	5	4	11	21,15%
DEFICIENTE		1	7	8	15,38%
TOTAL	9	13	30	52	

Fuente: Elaboración propia con resultado de las encuestas

Resultados Región Orinoquía Pregunta 4

QUÉ NIVEL DE CONFIANZA LE GENERA LA UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN					
DEPARTAMENTO	ARAUCA	CASANARE	META	TOTAL	
MUY BUENO	5	6	7	18	34,62%
BUENO	3	3	13	19	36,54%
ACEPTABLE	1	4	9	14	26,92%
DEFICIENTE			1	1	1,92%
TOTAL	9	13	30	52	

Fuente: Elaboración propia con resultado de las encuestas

Resultados Región Orinoquía Pregunta 5

AMABILIDAD Y EL TRATO DE LAS PERSONAS DE LA UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN					
DEPARTAMENTO	ARAUCA	CASANARE	META	TOTAL	
MUY BUENO	7	6	17	30	57,69%
BUENO	1	7	11	19	36,54%
ACEPTABLE	1		2	3	5,77%
TOTAL	9	13	30	52	

Fuente: Elaboración propia con resultado de las encuestas

Resultados Región Orinoquía Pregunta 6

LA ATENCIÓN DIFERENCIADA QUE BRINDA LA UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN A LAS MUJERES QUE SOLICITAN INGRESAR AL PROGRAMA DE PROTECCIÓN ES:					
DEPARTAMENTO	ARAUCA	CASANARE	META	TOTAL	
MUY BUENO		3	4	7	41,18%
BUENO		4	4	8	47,06%
ACEPTABLE			2	2	11,76%
TOTAL	0	7	10	17	

Fuente: Elaboración propia con resultado de las encuestas

Resultados Región Orinoquía Pregunta 7

TIENE CONOCIMIENTO DEL COMITÉ DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PARA MUJERES					
DEPARTAMENTO	ARAUCA	CASANARE	META	TOTAL	
NO		6	5	11	64,71%
SI		1	5	6	35,29%
TOTAL	0	7	10	17	

Fuente: Elaboración propia con resultado de las encuestas

Resultados Región Orinoquía Pregunta 8

LE INFORMARON QUE LAS MUJERES TIENEN DERECHO A ESCOGER EL SEXO DEL O LA ANALISTA QUE VA A ADELANTAR SU PROCESO DE EVALUACIÓN DE RIESGO					
DEPARTAMENTO	ARAUCA	CASANARE	META	TOTAL	
NO		5	4	9	52,94%
SI		2	6	8	47,06%
TOTAL	0	7	10	17	

Fuente: Elaboración propia con resultado de las encuestas

Resultados Región Orinoquía Pregunta 9

LA CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN ENTREGADA POR LOS FUNCIONARIOS CUANDO REALIZÓ LA SOLICITUD DE PROTECCIÓN					
DEPARTAMENTO	ARAUCA	CASANARE	META	TOTAL	
ACEPTABLE	3	1	5	9	17,31%
BUENO	4	7	14	25	48,08%
DEFICIENTE			3	3	5,77%
MUY BUENO	2	5	8	15	28,85%
TOTAL	9	13	30	52	

Fuente: Elaboración propia con resultado de las encuestas

Resultados Región Orinoquía Pregunta 10

EL CONOCIMIENTO DE LA PERSONA QUE LO ATENDIÓ PARA SU CASO:					
DEPARTAMENTO	ARAUCA	CASANARE	META	TOTAL	
MUY BUENO	1	4	11	16	30,77%
BUENO	6	8	14	28	53,85%
ACEPTABLE	1	1	4	6	11,54%
DEFICIENTE	1		1	2	3,85%
TOTAL	9	13	30	52	

Fuente: Elaboración propia con resultado de las encuestas

Resultados Región Orinoquía Pregunta 11

LA INFORMACIÓN ENTREGADA POR EL ANALISTA FUE CLARA Y ENTENDIDA					
DEPARTAMENTO	ARAUCA	CASANARE	META	TOTAL	
MUY BUENO	3	7	7	17	32,69%
BUENO	3	4	21	28	53,85%
ACEPTABLE	3	2	2	7	13,46%
TOTAL	9	13	30	52	

Fuente: Elaboración propia con resultado de las encuestas

Resultados Región Orinoquía Pregunta 12

EL ANALISTA AL MOMENTO DE LA ENTREVISTA LE GENERÓ SEGURIDAD Y CONFIANZA					
DEPARTAMENTO	ARAUCA	CASANARE	META	TOTAL	
MUY BUENO	5	7	11	23	44,23%
BUENO	2	6	16	24	46,15%
ACEPTABLE	1		1	2	3,85%
DEFICIENTE	1		2	3	5,77%
TOTAL	9	13	30	52	

Fuente: Elaboración propia con resultado de las encuestas

**MEDICIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS
BENEFICIARIOS DE LA UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

Resultados Región Orinoquía Pregunta 13

QUÉ TAN ENTENDIBLE ES LA COMUNICACIÓN ENVIADA DONDE LE INFORMAN SU NIVEL DE RIESGO Y LAS MEDIDAS IMPLEMENTADAS					
DEPARTAMENTO	ARAUCA	CASANARE	META	TOTAL	
MUY BUENO	2	3	5	10	19,23%
BUENO	6	6	15	27	51,92%
ACEPTABLE	1	3	7	11	21,15%
DEFICIENTE		1	3	4	7,69%
TOTAL	9	13	30	52	

Fuente: Elaboración propia con resultado de las encuestas

Resultados Región Orinoquía Pregunta 14

CALIFIQUE EL TIEMPO TRANSCURRIDO ENTRE LA ENTREVISTA Y LA COMUNICACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO EVALUADO Y LAS MEDIDAS APROBADAS					
DEPARTAMENTO	ARAUCA	CASANARE	META	TOTAL	
MUY BUENO	1	2	3	6	11,54%
BUENO	5	5	10	20	38,46%
ACEPTABLE	3	3	10	16	30,77%
DEFICIENTE		3	7	10	19,23%
TOTAL	9	13	30	52	

Fuente: Elaboración propia con resultado de las encuestas

Resultados Región Orinoquía Pregunta 15

CALIFIQUE EL TIEMPO TRANSCURRIDO ENTRE LA COMUNICACIÓN Y EL PRIMER CONTACTO PARA ENTREGARLES LAS MEDIDAS					
DEPARTAMENTO	ARAUCA	CASANARE	META	TOTAL	
MUY BUENO		1	4	5	9,62%
BUENO	4	5	9	18	34,62%
ACEPTABLE	3	6	9	18	34,62%
DEFICIENTE	2	1	8	11	21,15%
TOTAL	9	13	30	52	

Fuente: Elaboración propia con resultado de las encuestas

Resultados Región Orinoquía Pregunta 16

CALIFIQUE LA SEGURIDAD Y CONFIANZA QUE LE GENERA LAS MEDIDAS ENTREGADAS					
DEPARTAMENTO	ARAUCA	CASANARE	META	TOTAL	
MUY BUENO	5	2	4	11	21,15%
BUENO	3	5	18	26	50,00%
ACEPTABLE		3	5	8	15,38%
DEFICIENTE	1	3	3	7	13,46%
TOTAL	9	13	30	52	

Fuente: Elaboración propia con resultado de las encuestas

Resultados Región Orinoquía Pregunta 17

CONSIDERA USTED QUE LAS MEDIDAS IMPLEMENTADAS SON SUFICIENTES PARA MINIMIZAR EL RIESGO:					
DEPARTAMENTO	ARAUCA	CASANARE	META	TOTAL	
NO	4	5	13	22	42,31%
SI	5	8	17	30	57,69%
TOTAL	9	13	30	52	

Fuente: Elaboración propia con resultado de las encuestas