



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN – UNP

**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES AGOSTO 2018**

**BOGOTÁ D.C
6 DE SEPTIEMBRE DE 2018**



**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES AGOSTO DE 2018**

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



TABLA DE CONTENIDO

1. PRESENTACION.....	03
2. OBJETIVO DE LA ENCUESTA	03
3. FICHA TÉCNICA	03
3.1 DEFINICIÓN DE LA VARIABLES A EVALUAR	03
3.2 PREGUNTAS ENCUESTA	04
3.3 MUESTRA.....	04
TABULACION DE ENCUESTAS.....	06
4. RESULTADO ENCUESTA	07
4.1 PARTICIPACIÓN	07
4.2 OPORTUNIDAD	08
4.3 ORIENTACION	09
4.4 DOMINIO	10
4.5 PERCEPCION	11
4.6 SATISFACCION	12
5. CANTIDAD DE HOMBRES Y MUJERES QUE CALIFICARON NUESTRO SERVICIO	14
5.1 PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES Y HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO EN EL GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO.....	15
6. ENCUESTAS DE SATISFACCION EN GRUPOS REGIONALES DE PROTECCION	16
7. ANÁLISIS ENCUESTA EFECTUADA EN LOS GURP	18
7.1 PARTICIPACION	18
7.2 OPORTUNIDAD	21
7.3 ORIENTACION	22
7.4 DOMINIO	23
7.5 PERCEPCION	25
7.6 SATISFACCION	26
7.7 CANTIDAD DE HOMBRES Y MUJERES QUE CALIFICARON NUESTRO SERVICIO.....	27
7.8. PERCEPCIÓN DE MUJERES Y HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO EN LAS REGIONALES.....	28
8. CONCLUSIONES	29



**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES AGOSTO DE 2018**



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

1. PRESENTACIÓN

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



2. OBJETIVO DE LA ENCUESTA

Determinar la percepción que tienen los usuarios con relación a la calidad del servicio ofrecido por la UNP durante la atención a sus PQRSD, y mediante la información obtenida, realizar una retroalimentación, que permita la toma de decisiones, contribuyan a la mejora continua y garantice la participación ciudadana.

3. FICHA TÉCNICA

3.1 Definición de las Variables Que Evaluar

PARTICIPACIÓN:	Establece si los usuarios han elevado alguna PQRSD a la entidad.
RAPIDEZ:	Oportunidad en la respuesta de una solicitud hecha por el ciudadano. Entre mayor sea la oportunidad en la respuesta mejor será la satisfacción de nuestro usuario.
DOMINIO:	Hace referencia a la seguridad y veracidad de la información otorgada o manifestada al ciudadano.
ORIENTACION:	Consiste en informar y guiar a un ciudadano de una manera efectiva y adecuada sobre la necesidad planteada.
PERCEPCIÓN:	Determina cuál es la apreciación de los ciudadanos frente a la calidad de los canales de atención en la entidad
SATISFACCIÓN:	Indicador promedio; sentimiento o percepción que el ciudadano tiene sobre el servicio prestado.

	INFORME CONSOLIDADO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO MES AGOSTO DE 2018	
	GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

Preguntas Encuesta

- ¿ Ha hecho alguna petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia a la UNP?
- ¿La respuesta a su Solicitud fue oportuna?
- ¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?
- ¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?
- ¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para usted?
- ¿ La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica y personalizada, buzón de sugerencias y medio virtual) son para usted?
- ¿Cómo califica nuestro Servicio?

3.2 Muestra

El universo de los participantes de la encuesta de satisfacción al ciudadano está constituido por todas aquellas personas que se contactaron a través del canal presencial o telefónico con el objeto de hacer una petición, un reclamo, una queja, una sugerencia o una denuncia relacionada con el Programa de Protección que lidera la Unidad, durante el mes de agosto de 2018.

La muestra se obtuvo a partir del diligenciamiento del formato Encuesta de Satisfacción al Ciudadano, que evidencia el registro de las personas que se contactaron a través de los canales establecidos durante el período señalado.

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

Se priorizó dentro de la medición el sexo de las personas encuestadas a fin de determinar cuántas mujeres utilizan los canales existentes para hacer visibles sus PQRSD referentes al Programa de Protección que lidera la UNP y analizar su satisfacción frente al servicio prestado por esta Entidad.



INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES AGOSTO DE 2018



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

TABULACION DE ENCUESTAS BOGOTA
PERIODO AGOSTO 2018

Encuesta No.	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Sexo
1	SI	5	4	SI	SI	4	B	M
2	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
3	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
4	NO	4	4	SI	SI	4	B	M
5	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
6	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
7	NO	4	4	SI	SI	5	B	F
8	NO	5	4	SI	SI	5	B	M
9	NO	5	4	SI	SI	5	B	M
10	NO	4	4	SI	SI	4	B	M
11	NO	4	5	SI	SI	5	B	M
12	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
13	NO	5	5	SI	SI	4	B	F
14	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
15	SI	5	5	SI	SI	5	B	F
16	SI	5	5	SI	SI	5	B	F
17	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
18	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
19	SI	5	4	SI	SI	5	B	F
20	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
21	SI	1	5	SI	SI	3	B	M



**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES AGOSTO DE 2018**



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

22	NO	5	5	SI	SI	5	B	F
23	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
24	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
25	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
26	SI	4	4	SI	SI	3	B	F
27	NO	4	5	SI	SI	3	B	M
28	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
29	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
30	SI	5	5	SI	SI	2	B	F
31	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
32	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
33	SI	5	5	SI	SI	2	R	M
34	SI	5	5	SI	SI	4	B	F
35	SI	5	5	SI	SI	5	B	F
36	SI	5	5	SI	SI	5	B	F
37	SI	4	4	SI	SI	4	B	M
38	NO	4	5	SI	SI	5	B	M
39	SI	4	5	SI	SI	5	B	M
40	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
41	NO	4	4	SI	SI	4	B	F
42	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
43	SI	4	4	SI	SI	4	B	F
44	SI	5	5	SI	SI	5	B	F
45	SI	4	4	SI	SI	4	B	M



**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES AGOSTO DE 2018**



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

4. RESULTADO ENCUESTA

4.1 PARTICIPACIÓN

Frente a la primera pregunta “¿ Ha hecho alguna petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia a la UNP?”, la cual esta relacionada con la variable de Participación, se pudo establecer que de las 45 personas encuestadas 26 de ellas ya habían elevado una PQRSD ante la entidad, lo cual corresponde al 58% de la población muestra, EL 42% la elevó por primera vez una PQRSD ante la entidad.

PREGUNTA 1			
1. ¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?	SI	26	58%
	NO	19	42%
TOTAL		45	100%





INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES AGOSTO DE 2018



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

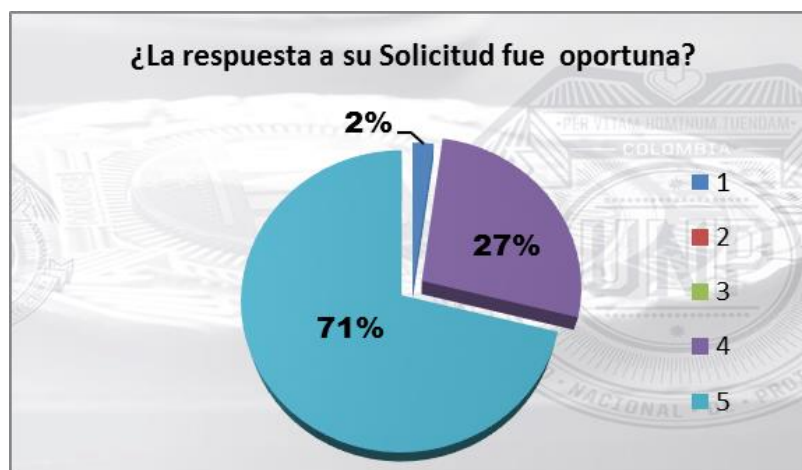
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

4.2 OPORTUNIDAD

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

El 98% de los encuestados han considerado que fue oportuna la respuesta a la PQRSD elevada ante la entidad, lo que corresponde a la escala 5 y 4 antes referida, solo una (01) persona lo califico con la mas baja valoración, esto corresponde al 2%.

PREGUNTA 2			
¿La respuesta a su Solicitud fue oportuna?	1	1	2%
	2	0	0%
	3	0	0%
	4	12	27%
	5	32	71%
TOTAL		45	100%





**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES AGOSTO DE 2018**



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

4.3 ORIENTACIÓN

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

El 100% de los encuestados han considerado que se sienten satisfechos con la respuesta brindada, lo cual deviene de la debida orientación que ha dado el asesor en cada caso, correspondiendo este valor a la escala 4 y 5.

PREGUNTA 3			
¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?	1	0	0%
	2	0	0%
	3	0	5%
	4	12	27%
	5	33	73%
TOTAL		45	100%





**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES AGOSTO DE 2018**



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

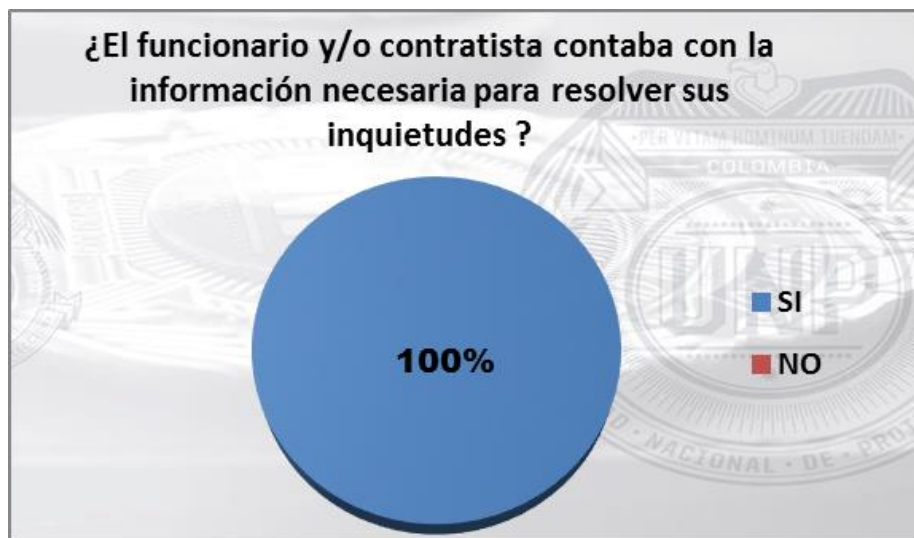
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

4.4 DOMINIO

En lo concerniente a la cuarta pregunta “¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?”, que está relacionada con el dominio que tuvo cada uno de los asesores frente a las PQRSD impetradas, al respecto se pudo establecer que:

El 100% de los encuestados han considerado que el asesor contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes.

PREGUNTA 4			
¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?	SI	45	100%
	NO	0	0%
TOTAL		45	100%





**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES AGOSTO DE 2018**



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

En lo concerniente a la quinta pregunta, **¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?**; que están relacionadas con el dominio que tuvo cada uno de los asesores frente a las PQRSD impetradas, al respecto se pudo establecer que:

El 100% de los encuestados han considerado que la respuesta recibida a su petición fue clara y de fácil entendimiento.

PREGUNTA 5			
¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?	SI	45	100%
	NO	0	0%
TOTAL		45	100%





INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES AGOSTO DE 2018



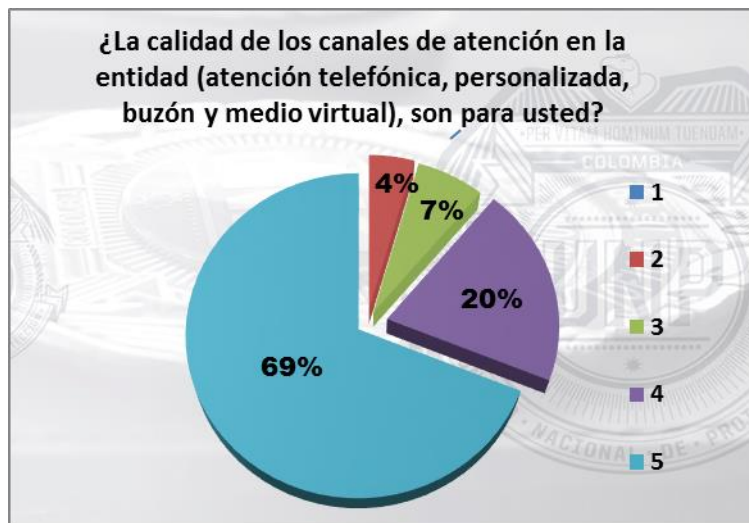
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

4.6 PERCEPCIÓN

A la pregunta **La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón de sugerencias y medio virtual), son para usted?**, debe tenerse en cuenta que la escala de valoración esta dada de 1 a 5, siendo 1 el mas bajo y 5 el mas alto, en la presente encuesta podemos determinar que de las 45 personas encuestadas en Bogotá, el 89% consideran que los canales de atención de la entidad son buenos, lo califican con 4 y 5, tres (3) personas lo califican con 3 que corresponde al 7% y el 4% de ellos lo califica con 2.

PREGUNTA 6			
La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) ¿son para usted?	1	0	0%
	2	2	4%
	3	3	7%
	4	9	20%
	5	31	69%
TOTAL		45	100%





INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES AGOSTO DE 2018



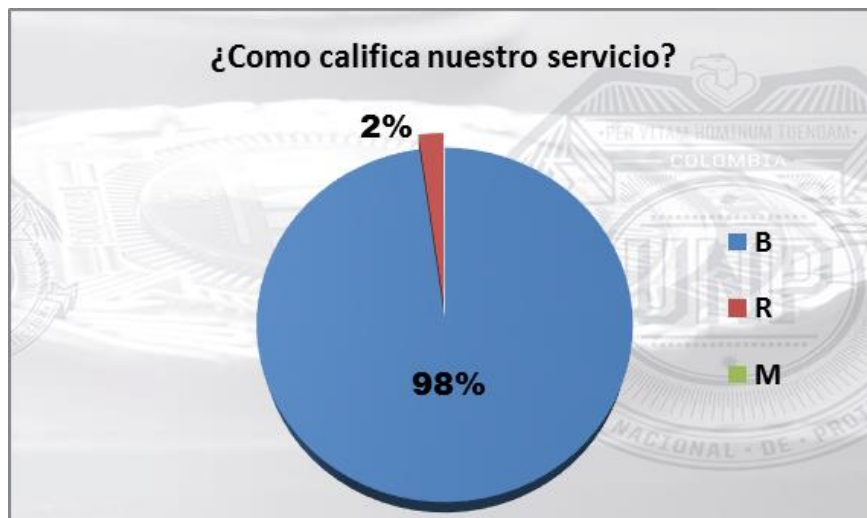
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

4.7 SATISFACCIÓN

Por último respecto a la pregunta **¿Cómo califica nuestro servicio?**, en cuya escala de valoración se tomo: B como bueno, R como regular y M como malo; nos ayuda a determinar que de las 45 personas que fueron encuestadas en la ciudad de Bogotá, el 98% responden que nuestro servicio es Bueno, el 2% manifestó que les parece regular.

PREGUNTA 7			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	44	98%
	R	1	2%
	M	0	0%
TOTAL		45	100%





**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES AGOSTO DE 2018**



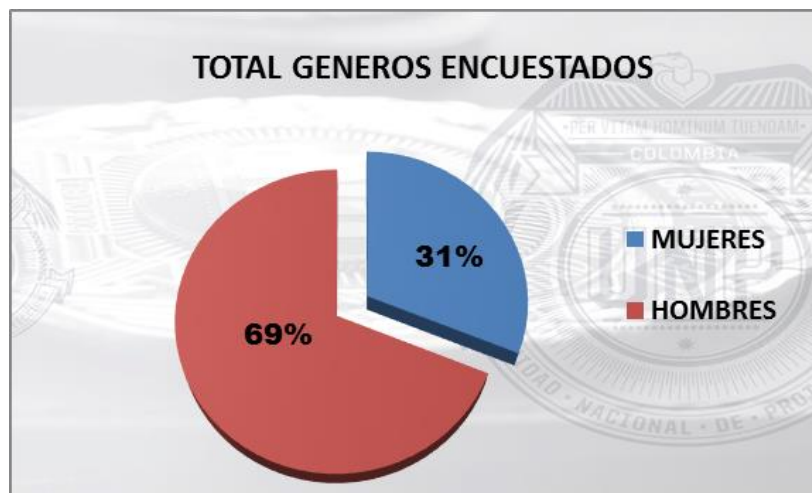
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

5. CANTIDAD DE GENEROS QUE CALIFICARON NUESTRO SERVICIO

En lo concerniente a “¿Cantidad de hombres, mujeres y otros géneros que calificaron nuestro servicio?”, tenemos que, de las 45 encuestas realizadas, catorce (14) fueron respondidas por mujeres esto corresponde al 31%, y 31 fueron respondidas por hombres lo que corresponde al 69% del total de los encuestados durante el mes de agosto.

TOTAL, ENCUESTADOS		
MUJERES	14	31%
HOMBRES	31	69%
TOTAL	45	100%





**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES AGOSTO DE 2018**



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

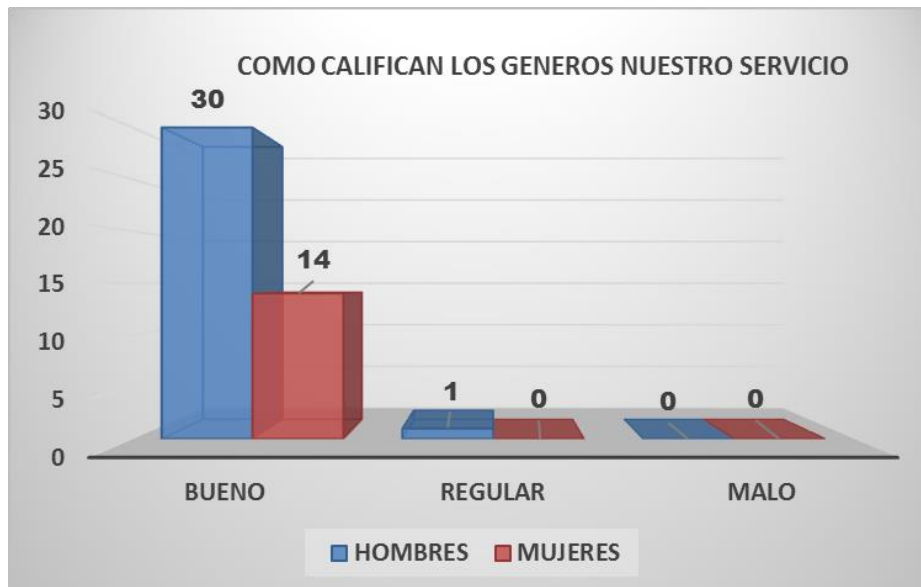
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

5.1 PERCEPCIÓN DE LOS GENEROS ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO POR EL GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO.

De las 45 personas encuestadas en Bogotá en el mes de agosto del presente año, 14 son mujeres y el 100% de ellas calificó nuestro servicio como bueno.

PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES ENCUESTADAS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	14	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
TOTAL		14	100%

PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	30	97%
	R	1	3%
	M	0	0%
TOTAL		31	100%





**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES AGOSTO DE 2018**



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

6. ENCUESTAS DE SATISFACCION EN GRUPOS REGIONALES DE PROTECCIÓN

Para el Grupo de Atención al Ciudadano y para la Entidad es importante conocer la percepción que tiene el usuario o beneficiario frente a la gestión dada a sus PQRSD, por parte de los colaboradores asignados a los Grupos Regionales de Protección de la UNP; durante el mes de agosto diligenciaron cuarenta y una (41) encuestas de satisfacción a las personas que presentaron sus peticiones en las ciudades de: Barranquilla, Bucaramanga, Buenaventura, Calí, Cúcuta, Ibagué y Neiva.

**TABULACIÓN DE ENCUESTAS BOGOTA
PERIODO AGOSTO DE 2018**

Encuesta No.	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Sexo	SEDE
1	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/MANGA
2	SI	5	4	SI	SI	5	B	M	B/MANGA
3	NO	5	5	SI	SI	5	B	F	B/MANGA
4	SI	5	5	SI		5	B	M	B/MANGA
5	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/MANGA
6	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/MANGA
7	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/MANGA
8	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/QUILLA
9	SI	4	4	SI	SI	4	B	M	B/QUILLA
10	SI	4	4	SI	SI	5	B	F	B/QUILLA
11	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	B/QUILLA
12	SI	4	3	SI	SI	4	B	M	B/VENTURA
13	NO	5	5	SI	SI	4	B	M	B/VENTURA
14	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
15	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
16	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA



**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES AGOSTO DE 2018**



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

17	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
18	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
19	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	B/VENTURA
20	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	CALI
21	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	CUCUTA
22	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	CUCUTA
23	NO	5	5	SI	SI	4	B	M	CUCUTA
24	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	CUCUTA
25	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	CUCUTA
26	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	CUCUTA
27	NO	4	4	SI	SI	4	B	M	CUCUTA
28	NO	4	4	SI	SI	4	B	M	CUCUTA
29	NO	5	5	SI	SI	5	B	F	CUCUTA
30	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	IBAGUE
31	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	IBAGUE
32	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	IBAGUE
33	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	IBAGUE
34	NO	5	5	NO	NO	5	B	F	IBAGUE
35	NO	5	5	NO	NO	5	B	F	IBAGUE
36	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	NEIVA
37	SI	5	5	NO	NO	5	B	M	NEIVA
38	SI	5	5	SI	SI	4	B	F	NEIVA
39	SI	4	4	SI	SI	5	B	M	NEIVA
40	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	NEIVA
41	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	NEIVA



**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES AGOSTO DE 2018**



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

7. ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS EFECTUADAS EN LOS GRUPOS REGIONALES DE PROTECCIÓN

7.1 PARTICIPACIÓN

Frente a la primera pregunta “¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia a la UNP?”, la cual esta relacionada con la variable de Participación, se pudo establecer que de las 41 personas encuestadas en los Grupos Regionales durante el mes de agosto, el 44% de ellas ya habían elevado una PQRSD ante la entidad, el 56% lo realizó por primera vez.

PREGUNTA 1			
1. ¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?	SI	18	44%
	NO	23	56%
TOTAL		41	100%





INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES AGOSTO DE 2018



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

7.2 OPORTUNIDAD

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

El 100% de los encuestados han considerado que las respuestas dadas a las PQRSD, fueron oportunas, esto corresponde a la escala 5 y 4 antes referida.

PREGUNTA 2			
¿La respuesta a su Solicitud fue oportuna?	1	0	0%
	2	0	0%
	3	0	0%
	4	6	8%
	5	35	92%
TOTAL		41	100%





INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES AGOSTO DE 2018



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

7.3 ORIENTACIÓN

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

El 98% de los encuestados han considerado que se siente satisfecho con la respuesta brindada, lo cual deviene de la debida orientación que ha dado el asesor en cada caso, correspondiendo a la valoración 4 y 5 de la escala, uno de los encuestados lo calificó con 3 que corresponde al 2%.

PREGUNTA 3			
¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?	1	0	0%
	2	0	0%
	3	1	2%
	4	6	15%
	5	34	83%
TOTAL		41	100%





INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES AGOSTO DE 2018



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

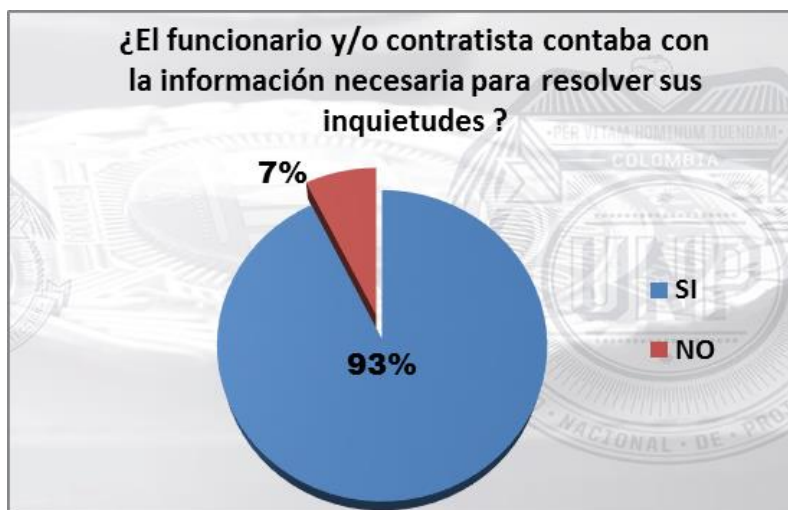
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

7.4 DOMINIO

En lo concerniente a la cuarta pregunta “¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?”, que está relacionada con el dominio que tuvo cada uno de los asesores frente a las PQRSD impetradas, al respecto se pudo establecer que:

El 93% de los encuestados han considerado que el asesor contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes, tres (3) personas contestaron que el asesor no contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes; esto correspondel al 7%.

PREGUNTA 4			
¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?	SI	38	93%
	NO	3	7%
TOTAL		41	100%





**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES AGOSTO DE 2018**



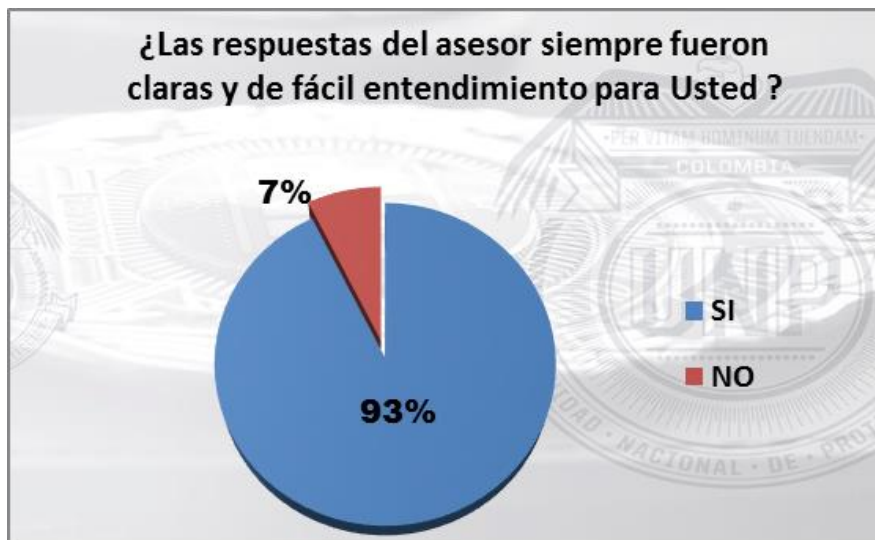
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

En lo concerniente a la cuarta pregunta “¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?, que está relacionada con el dominio que tuvo cada uno de los asesores frente a las PQRSD impetradas, al respecto se pudo establecer que:

El 93% de los encuestados han considerado que los respuestas de los asesores fueron claras y de fácil entendimiento para ellos, tres (3) de los ecuenstados manifestaron que las respuestas del asesor no fueron claras ni de facil entendimiento para ellos; esto corresponde al 7%.

PREGUNTA 5			
¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?	SI	38	93%
	NO	3	7%
TOTAL		41	100%





INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES AGOSTO DE 2018



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

7.5 PERCEPCIÓN

A la pregunta **La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica y personalizada, buzón de sugerencias y medio virtual), son para usted?**, podemos determinar que de las 61 personas encuestadas durante el mes de agosto en los Grupos Regionales de Protección, el 100% consideró que los canales de atención de la entidad son buenos, lo califican con 4 y 5.

PREGUNTA 6			
¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) son para usted?	1	0	0%
	2	0	0%
	3	0	0%
	4	7	17%
	5	34	83%
TOTAL		41	100%





INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES AGOSTO DE 2018



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

7.6 SATISFACCIÓN

Por último, respecto a la pregunta **¿Cómo califica nuestro servicio?**, logramos establecer que de los cuarenta y un (41) encuestados en los diferentes Grupos Regionales de Protección en el mes de agosto, el 100% encuentran que nuestro servicio es Bueno,

PREGUNTA 7			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	41	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
TOTAL		41	100%





**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES AGOSTO DE 2018**

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

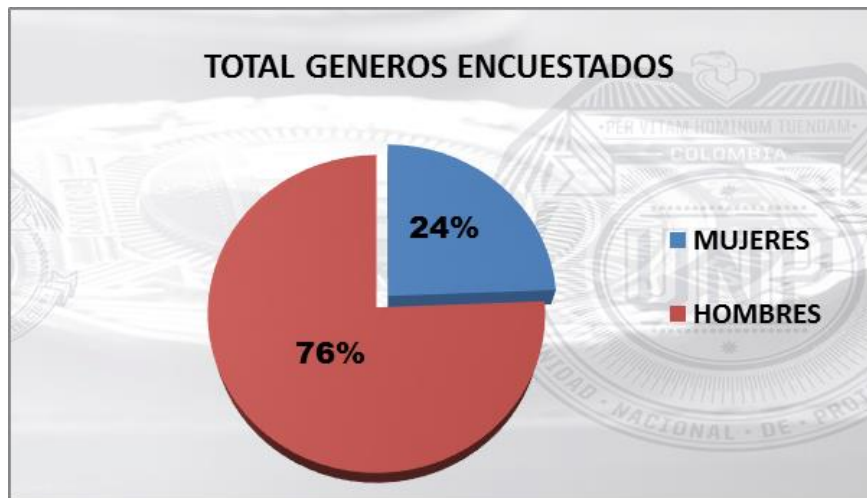
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



7.7 CANTIDAD DE HOMBRES Y MUJERES QUE CALIFICARON NUESTRO SERVICIO

En lo concerniente a “¿Cantidad de hombres y mujeres que calificaron nuestro servicio? Tenemos que de las cuarenta y una (41) encuestas realizadas en los GURP ubicados en: Barranquilla, Bucaramanga, Buenaventura, Calí, Cúcuta, Ibagué y Neiva; diez (10) fueron respondidas por mujeres esto corresponde al 24%, treinta y una (31) por hombres esto corresponde al 76% del total de los encuestados durante el mes de agosto.

TOTAL, ENCUESTADOS		
MUJERES	10	24%
HOMBRES	31	76%
TOTAL	41	100%





**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES AGOSTO DE 2018**



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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

De los sesenta y un (61) ciudadanos encuestados en las diferentes sedes de la entidad a nivel nacional en el mes de agosto del presente año, dieciseis (16) corresponden a mujeres, y el 100% de ellas calificaron nuestro servicio como bueno.

PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES ENCUESTADAS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	10	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
TOTAL		10	100%

PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	31	97%
	R	0	0%
	M	0	0%
TOTAL		31	100%





**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES AGOSTO DE 2018**



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

8. CONCLUSIONES

- En lo referente a las variables que evalúan el dominio del asesor se vislumbra para el presente periodo; que tres (3) del total de los encuestados en los Grupos Regionales de Protección, manifestaron que el colaborador no contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes y adicional a esto la respuesta dada no fue clara ni de facil entendimiento; se observa dentro del seguimiento efectuado que la inconformidad de uno de ellos no deviene del servicio propiamente prestado por el Asesor que lo atendió, sino que fue dado por la respuesta recibida a su PQRSD donde primaron los procedimientos y trámites establecidos por la entidad y no las expectativas del peticionario; los restantes encuestados que evaluaron de manera deficiente esta variable manifestaron que no entendieron las preguntas y por esto las calificaron así; pero resaltan la excelencia que tuvo el asesor en la atención prestada.
- En lo referente a la variable que evalúa la satisfacción por el servicio prestado se tiene que una persona en Bogotá la calificó como regular; dentro del seguimiento efectuado con el encuestado refirió que su respuesta fue motivada por problemas técnicos que se aluden al conmutador, y no al servicio brindado por el asesor.
- Se observa que de las ochenta y seis (86) encuestas diligenciadas durante el mes de agosto tanto en Bogotá como en los Grupos Regionales de Protección, veinticuatro (24) fueron respondidas por mujeres, y setenta y dos (62) por hombres. El 99% de los encuestados calificaron nuestro servicio como bueno, uno de los encuestado lo calificó como regular.
- Durante el presente periodo se resalta el interés mostrado por los peticionarios al utilizar otros canales diferentes al telefonico o personalizado para el diligenciamiento de la encuesta de satisfacción, como quiera que un ciudadano de la ciudad de Calí dio a conocer su percepción sobre las gestiones de la entidad, a través de correo electronico; la misma fue incluida dentro del presente informe.

	Nombre	Firma	Fecha
Elaboró:	Aura Teresa Sierra Arguello		06/09/2018
Revisó:	William Eduardo Diago Rivera		06/09/2018
Aprobó:	Edgar Zamudio Pulido		06/09/2018
Los arribas firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y, por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para firma.			