



**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN – UNP**

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

**BOGOTÁ D.C  
3 DE AGOSTO DE 2018**





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



**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

**TABLA DE CONTENIDO**

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



**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES JULIO 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**

<b>PARTICIPACIÓN:</b>	Establece si los usuarios han elevado alguna PQRSD a la entidad.
<b>RAPIDEZ:</b>	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.
<b>DOMINIO:</b>	Hace referencia a la seguridad y veracidad de la información otorgada o manifestada al ciudadano.
<b>ORIENTACION:</b>	Consiste en informar y guiar a un ciudadano de una manera efectiva y adecuada sobre la necesidad planteada.
<b>PERCEPCIÓN:</b>	Determina cuál es la apreciación de los ciudadanos frente a la calidad de los canales de atención en la entidad
<b>SATISFACCIÓN:</b>	Indicador promedio; sentimiento o percepción que el ciudadano tiene sobre el servicio prestado.



**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES JULIO 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 julio 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 JULIO DE 2018



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

TABULACION DE ENCUESTAS BOGOTA  
PERIODO JULIO 2018

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



INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES JULIO DE 2018



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

22	SI	5	3	SI	SI	3	B	M
23	NO	5	5	SI	SI	5	B	F
24	SI	5	3	SI	SI	5	B	M
25	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
26	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
27	SI	1	1	SI	SI	1	B	M
28	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
29	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
30	NO	5	5	SI	SI	4	B	M
31	SI	5	5	SI	SI	3	B	F
32	NO	5	5	SI	SI	4	B	M
33	SI	4	4	SI	SI	3	B	M
34	NO	5	5	SI	SI	3	B	M
35	SI	4	5	SI	SI	3	B	F
36	NO	5	5	SI	SI	3	B	F
37	SI	4	5	SI	SI	4	B	F
38	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
39	NO	5	5	SI	SI	4	B	M
40	NO	4	5	SI	SI	4	B	F
41	SI	4	4	SI	SI	5	B	M
42	SI	4	5	SI	SI	5	B	M
43 (*)	N/R	4	5	SI	SI	5	B	F

(\*) Encuestas diligenciadas por la gestión dada a PQRSD interpuestas ante la Subdirección de Evaluación del Riesgo y Subdirección de Protección de la ciudad de Bogotá.



**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES JULIO 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 43 personas encuestadas 21 de ellas ya habían elevado una PQRSD ante la entidad, lo cual corresponde al 49% de la población muestra, EL 49% la elevó por primera vez una PQRSD ante la entidad, y una (1) persona no respondió la pregunta lo que equivale al 2% .

<b>PREGUNTA 1</b>			
1. ¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?	SI	21	49%
	NO	21	49%
	N/R	1	2%
<b>TOTAL</b>		43	100%





**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES JULIO 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%.

<b>PREGUNTA 2</b>			
¿La respuesta a su Solicitud fue oportuna?	1	1	2%
	2	0	0%
	3	0	0%
	4	11	26%
	5	31	72%
<b>TOTAL</b>		43	100%



INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES JULIO DE 2018



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

### 4.3 ORIENTACION

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

El 93% 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, dos (2) personas calificaron esta pregunta con 3 correspondiendo al 5% y una (1) persona lo calificó con 1, correspondiendo al 2%.

PREGUNTA 3			
¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?	1	1	2%
	2	0	0%
	3	2	5%
	4	6	14%
	5	34	79%
TOTAL		43	100%



**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES JULIO 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.

<b>PREGUNTA 4</b>			
¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?	SI	43	100%
	NO	0	0%
<b>TOTAL</b>		43	100%



**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES JULIO 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.

<b>PREGUNTA 5</b>			
¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?	SI	43	100%
	NO	0	0%
<b>TOTAL</b>		43	100%



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



**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

**4.6 PERCEPCION**

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 43 personas encuestadas en Bogotá, el 81% 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 16% y el 2% de ellos lo califica con 1.

<b>PREGUNTA 6</b>			
La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) ¿son para usted?	1	1	2%
	2	0	0%
	3	7	16%
	4	7	16%
	5	28	66%
<b>TOTAL</b>		43	100%



INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES JULIO DE 2018

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



#### 4.7 SATISFACCION

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 43 personas que fueron encuestadas en la ciudad de Bogotá, el 100% responden que nuestro servicio es Bueno.

<b>PREGUNTA 7</b>			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	43	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
<b>TOTAL</b>		43	100%



**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES JULIO 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 43 encuestas realizadas, doce (12) fueron respondidas por mujeres esto corresponde al 28%, y 31 fueron respondidas por hombres lo que corresponde al 72% del total de los encuestados durante el mes de julio.

<b>TOTAL, ENCUESTADOS</b>		
<b>MUJERES</b>	12	28%
<b>HOMBRES</b>	31	72%
<b>TOTAL</b>	43	100%



**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES JULIO 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 43 personas encuestadas en Bogotá en el mes de julio del presente año, 12 son mujeres y el 100% de ellas califican nuestro servicio como bueno.

<b>PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES ENCUESTADAS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO</b>			
<b>¿Cómo califica nuestro servicio?</b>	B	12	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
<b>TOTAL</b>		12	100%

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

**6. ENCUESTAS DE SATISFACCION EN GRUPOS REGIONALES DE PROTECCION**





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



**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL 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 julio diligenciaron sesenta y una (61) encuestas de satisfacción a las personas que presentaron sus peticiones en las ciudades de: Apartado, Arauca, Barranquilla, Bucaramanga, Buenaventura, Cúcuta, Ibagué y Neiva.

**TABULACION DE ENCUESTAS BOGOTA  
PERIODO JULIO DE 2018**

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



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



**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

15	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/MANGA
16	N/R	5	5	SI	SI	5	B	M	B/MANGA
17	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/MANGA
18	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/MANGA
19	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
20	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
21	SI	5	5	SI	SI	4	B	M	B/VENTURA
22	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
23	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
24	SI	3	4	SI	SI	4	B	F	B/VENTURA
25	SI	5	5	SI	SI	4	B	F	B/VENTURA
26	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
27	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
28	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	B/VENTURA
29	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
30	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
31	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
32	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
33	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
34	SI	4	5	SI	SI	5	B	F	B/VENTURA
35	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
36	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
37	SI	5	5	SI	SI	4	B	M	B/VENTURA
38	NO	5	5	SI	SI	5	N/R	M	B/VENTURA



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



**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

39	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
40	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
41	NO	5	5	SI	SI	5	B	F	B/VENTURA
42	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
43	SI	5	5	SI	SI	4	B	M	B/VENTURA
44	SI	4	5	SI	SI	4	B	M	B/VENTURA
45	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
46	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
47	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
48	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	CUCUTA
49	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	CUCUTA
50	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	CUCUTA
51	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	CUCUTA
52	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	CUCUTA
53	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	CUCUTA
54	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	CUCUTA
55	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	CUCUTA
56	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	CUCUTA
57	NO	5	5	NO	NO	5	B	M	IBAGUE
58	NO	5	5	SI	SI	5	B	F	IBAGUE
59	NO	5	5	SI	SI	5	B	F	IBAGUE
60	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	IBAGUE
61	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	NEIVA



**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES JULIO 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 61 personas encuestadas en los Grupos Regionales durante el mes de julio, el 64% de ellas ya habían elevado una PQRSD ante la entidad, el 34% lo realizó por primera vez y el 2% no respondió la pregunta..

<b>PREGUNTA 1</b>			
1. ¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?	SI	39	64%
	NO	21	34%
	N.R.	1	2%
<b>TOTAL</b>		61	100%



**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES JULIO 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 98% de los encuestados han considerado que las respuestas dadas a las PQRSD, fueron oportunas, esto corresponde a la escala 5 y 4 antes referida, una persona califica esta preguntas con un 3 que equivale al 2%.

<b>PREGUNTA 2</b>			
¿La respuesta a su Solicitud fue oportuna?	1	0	0%
	2	0	0%
	3	1	2%
	4	4	6%
	5	56	92%
<b>TOTAL</b>		61	100%



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



**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

**7.3 ORIENTACION**

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

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

<b>PREGUNTA 3</b>			
¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?	1	0	0%
	2	0	0%
	3	1	2%
	4	3	5%
	5	57	93%
<b>TOTAL</b>		61	100%



INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES JULIO 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 98% de los encuestados han considerado que el asesor contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes, solo una (1) de las personas contesto que el asesor no contaba con la información necesaria para resolver su inquietud; esto correspondel al 2%.

PREGUNTA 4			
¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?	SI	60	98%
	NO	1	2%
TOTAL		61	100%



**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES JULIO 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 97% de los encuestados han considerado que los respuestas de los asesores fueron claras y de fácil entendimiento para ellos, dos de los ecuenstados manifestaron que las respuestas del asesor no fueron claras ni de facil entendimiento para ellos; esto corresponde al 3%.

<b>PREGUNTA 5</b>			
¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?	SI	59	97%
	NO	2	3%
<b>TOTAL</b>		61	100%





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



**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

**7.5 PERCEPCION**

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 julio 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.

<b>PREGUNTA 6</b>			
¿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	11	18%
	5	50	82%
<b>TOTAL</b>		61	100%



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



**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

## 7.6 SATISFACCION

Por último, respecto a la pregunta **¿Cómo califica nuestro servicio?**, logramos establecer que de los sesenta y un (61) encuestados en los diferentes Grupos Regionales de Protección en el mes de julio, el 100% encuentran que nuestro servicio es Bueno,

<b>PREGUNTA 7</b>			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	61	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
<b>TOTAL</b>		61	100%



**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES JULIO 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 sesenta y una (61) encuestas realizadas en los GURP ubicados en: Barranquilla, Ibagué, Neiva, Cúcuta, Pasto, Medellín, y Buenaventura Pasto, Barranquilla, Neiva, Medellín, Ibagué, Buenaventura y Cúcuta; diecisesi (16) fueron respondidas por mujeres esto corresponde al 26%, cuarenta y cinco (45) son de hombres y corresponde al 74% del total de los encuestados durante el mes de julio.

<b>TOTAL, ENCUESTADOS</b>		
<b>MUJERES</b>	16	26%
<b>HOMBRES</b>	45	74%
<b>TOTAL</b>	61	100%



**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES JULIO 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 julio del presente año, dieciseis (16) corresponden a mujeres, y el 100% de ellas calificaron nuestro servicio como bueno.

<b>PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES ENCUESTADAS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO</b>			
<b>¿Cómo califica nuestro servicio?</b>	B	16	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
<b>TOTAL</b>		16	100%

<b>PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO</b>			
<b>¿Cómo califica nuestro servicio?</b>	B	45	97%
	R	0	0%
	M	0	0%
<b>TOTAL</b>		45	100%



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



**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

**8. CONCLUSIONES**

- En lo referente a la variable que evalúa 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 para ellos; dentro del seguimiento efectuado se observa que la mala calificación que se dio al contestar las preguntas se debió a una incorrecta interpretación de las preguntas y equivocación al contestarlas.
- Durante el mes de julio de 2018 se resalta el interés mostrado por el Grupo Regional de Protección con sede en Buenaventura (Valle), en conocer que tan satisfechos han quedado los peticionarios a quienes les han gestionado sus PQRSD, como quiera que para el presente periodo aportó veintinueve (29) encuestas diligenciadas; las cuales fueron incluidas dentro del presente informe.
- Se observa que de las ciento cuatro (104) encuestas diligenciadas durante el mes de julio tanto en Bogotá como en los Grupos Regionales de Protección, veintiocho (28) fueron respondidas por mujeres, y setenta y seis (76) fueron respondidas por hombres. El 100% de los encuestados calificaron nuestro servicio como bueno.
- Para el presente periodo se destaca en el diligenciamiento de encuestas con relación a los meses anteriores por parte de los Grupos Regionales de Protección, un incremento el cual permite aseverar que se ha dado por la oportuna y eficaz gestión que adelantó el Grupo de Atención al Ciudadano a traves de su enlace con regionales.

	Nombre	Firma	Fecha
<b>Elaboró:</b>	Aura Teresa Sierra Arguello		06/08/2018
<b>Revisó:</b>	William Eduardo Diago Rivera		06/08/2018
<b>Aprobó:</b>	Edgar Zamudio Pulido		06/08/2018
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.			