

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN - UNP

INFORME CONSOLIDADO ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO MES JUNIO 2018

BOGOTÁ D.C 5 DE JUNIO DE 2018







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



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

1. PRESENTACION

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.



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 atencion en la entidad (atencion telefónica y personalizada, buzón de sugerencias y medio virtual) es 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 junio 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.



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

TABULACION DE ENCUESTAS BOGOTA PERIODO JUNIO 2018

Encuesta No.	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Sexo
1	SI	5	4	NO	SI	4	R	М
2	SI	5	5	SI	SI	5	В	М
3	SI	5	5	SI	SI	5	В	М
4	NO	5	5	SI	SI	5	В	М
5	SI	5	5	SI	SI	5	В	F
6	NO	4	4	SI	SI	4	В	М
7	SI	5	4	SI	SI	4	В	М
8	NO	5	5	SI	SI	4	В	М
9	SI	4	5	SI	SI	5	В	М
10	SI	5	5	SI	SI	5	В	М
11	NO	4	5	SI	SI	4	В	М
12	SI	5	5	SI	SI	5	В	F
13	SI	5	5	SI	SI	4	В	F
14	SI	5	5	SI	SI	5	В	М
15	SI	4	5	SI	SI	1	В	М
16	NO	5	5	SI	SI	5	В	М
17 (*)	SI	4	4	SI	SI	4	В	F
18 (*)	SI	5	5	SI	SI	5	В	М
19 (*)	SI	4	3	NO	NO	4	R	М

(*) 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 respectivamente.



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

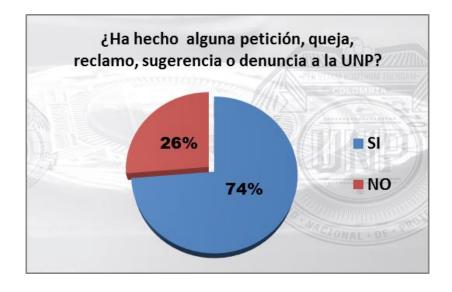
4. RESULTADO ENCUESTA

4.1 PARTICIPACIÓN

Frente a la primera pregunta "¿ Ha hecho alguna petición, queja, reclamo, sugerencia o denucia a la UNP?, la cual esta relacionada con la variable de Participación, se pudo establecer que de las 19 personas encuestadas 14 de ellas ya habían elevado una PQRSD ante la entidad, lo cual corresponde al 74% de la población muestra.

Así las cosas el 26% elevó por primera vez una PQRSD ante la entidad.

PREGUNTA 1						
1. ¿Ha hecho alguna	SI	14	74%			
petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?	NO	5	26%			
TOTAL		19	100%			





GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO



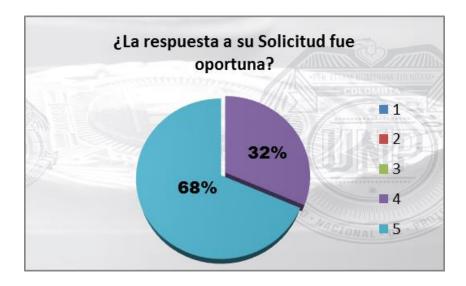
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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 100% 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.

PREGUNTA 2					
	1	0	0%		
	2	0	0%		
¿La respuesta a su Solicitud fue oportuna?	3	0	0%		
·	4	6	32%		
	5	13	68%		
	TOTAL	19	100%		





GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO



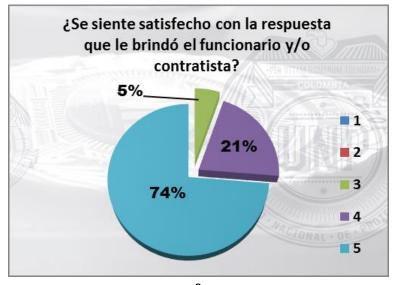
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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 95% 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, una (1) persona califico esta pregunta con 3 correspondiendo al 5%.

PREGUNTA 3					
¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el	1	0	0%		
	2	0	0%		
	3	1	5%		
funcionario y/o contratista?	4	4	21%		
	5	14	74%		
	TOTAL	19	100%		





GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO



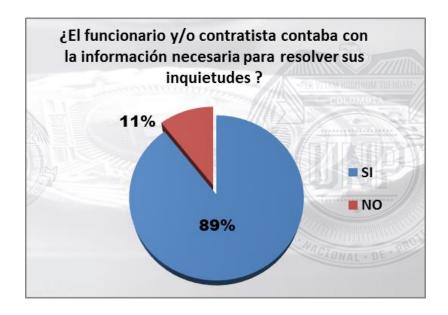
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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 89% de los encuestados han considerado que el asesor contaba con la información necesaria para resolver sus inquitudes, dos (02) personas responden que el colaborador no contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes, esto corresponde al 11%.

PREGUNTA 4					
¿El funcionario y/o contratista contaba con la información	SI	17	89%		
necesaria para resolver sus inquietudes?	NO	2	11%		
	TOTAL	19	100%		





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 95% de los encuestados han considerado que la respuesta recibida a su petición fue clara y de fácil entendimiento, una (01) persona manifiesta lo contrario, esto corresponde al 5%.

PREGUNTA 5					
¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?	SI	18	95%		
	NO	1	5%		
	TOTAL	19	100%		





GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

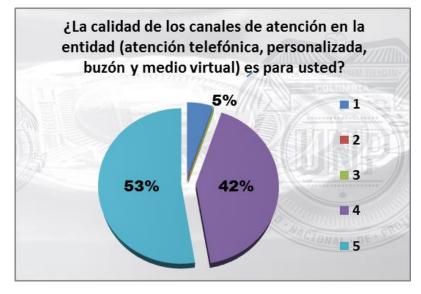


UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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), es 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 19 personas encuestadas en Bogotá, el 95% consideran que los canales de atención de la entidad son buenos y el 5% de ellos lo califica con 1.

PREGUNTA 6				
	1	1	5%	
¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para usted?	2	0	0%	
	3	0	0%	
	4	8	42%	
	5	10	53%	
	TOTAL	19	100%	





GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

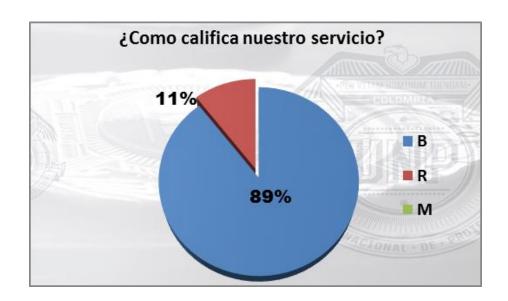


UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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 del total de encuestados en la ciudad de Bogotá, el 98% responden que nuestro servicio es Bueno, dos (02) personas lo califican como regular esto corresponde al 11%.

PREGUNTA 7					
¿Cómo califica nuestro servicio?	В	17	98%		
	R	2	11%		
	М	0	0%		
	TOTAL	19	100%		





GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

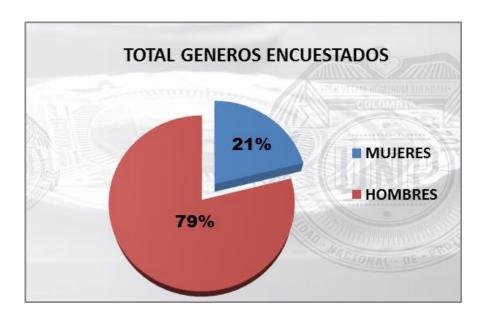


UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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 19 encuestas realizadas, cuatro (4) fueron respondidas por mujeres esto corresponde al 21%, y 15 fueron respondidas por hombres lo que corresponde al 79% del total de los encuestados durante el mes de junio.

TOTAL, ENCUESTADOS						
MUJERES	4	21%				
HOMBRES	15	79%				
TOTAL	19	100%				









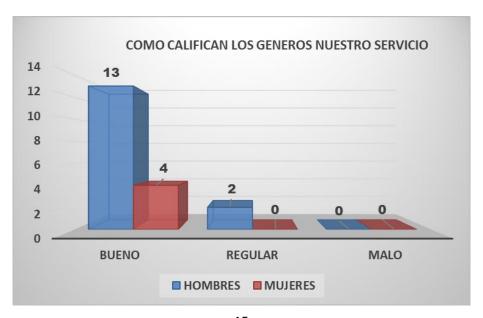
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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

De las 19 personas encuestadas en Bogotá en el mes de junio del presente año, 4 son mujeres y el 100% de ellas califican nuestro servicio como bueno.

PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES ENCUESTADAS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO				
	В	4	100%	
¿Cómo califica nuestro servicio?	R	0	0%	
Sei Vicio :	М	0	0%	
TOTAL 4 10			100%	

PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO				
A 7 1101	В	13	87%	
¿Cómo califica nuestro servicio?	R	2	13%	
Sei Vicio ?	М	0	0%	
TOTAL 15 100%				





GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

6. ENCUESTAS DE SATISFACCION EN GRUPOS REGIONALES DE PROTECCION

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 Proteccion de la UNP; durante el mes de junio diligenciaron cuarenta y tres (43) encuestas de satisfacción a las personas que presentaron sus peticiones en las ciudades de: Pasto, Barranquilla, Neiva, Medellín, Ibagué, Buenaventura y Cúcuta.

TABULACION DE ENCUESTAS REGIONAL PERIODO JUNIO 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	В	М	PASTO
2	SI	5	5	SI	SI	5	В	М	PASTO
3	SI	5	5	SI	SI	5	В	М	PASTO
4	SI	5	4	SI	SI	5	В	М	PASTO
5	SI	4	5	SI	SI	5	В	М	PASTO
6	NO	5	3	SI	SI	5	В	F	B/QUILLA
7	SI	5	5	SI	SI	5	В	М	B/QUILLA
8	SI	5	5	SI	SI	5	В	М	B/QUILLA
9	SI	5	5	SI	SI	5	В	F	B/QUILLA
10	SI	5	5	SI	SI	5	В	М	B/QUILLA
11	SI	5	5	SI	SI	5	В	F	NEIVA
12	SI	5	5	SI	SI	4	В	М	NEIVA
13	SI	5	5	SI	SI	5	В	М	NEIVA
14	SI	5	5	SI	SI	5	В	F	NEIVA
15	SI	5	5	SI	SI	5	В	F	NEIVA
16	SI	5	5	SI	SI	5	В	F	MEDELLIN



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

		T					T		
17	NO	5	5	SI	SI	5	В	М	IBAGUE
18	SI	5	5	SI	SI	5	В	М	IBAGUE
19	NO	5	1	SI	SI	5	В	F	IBAGUE
20	NO	5	5	SI	SI	5	В	М	IBAGUE
21	NO	5	5	SI	SI	5	В	М	B/VENTURA
22	NO	5	5	SI	SI	5	В	М	B/VENTURA
23	NO	5	5	SI	SI	5	В	F	B/VENTURA
24	NO	5	5	SI	SI	5	В	М	B/VENTURA
25	NO	5	5	SI	SI	5	В	М	B/VENTURA
26	NO	5	5	SI	SI	5	В	М	B/VENTURA
27	SI	5	5	SI	SI	5	В	М	B/VENTURA
28	SI	5	5	SI	SI	4	В	М	B/VENTURA
29	NO	5	5	SI	SI	5	В	F	B/VENTURA
30	NO	5	5	SI	SI	5	В	F	B/VENTURA
31	SI	5	5	SI	SI	5	В	М	B/VENTURA
32	SI	5	5	SI	SI	5	В	F	B/VENTURA
33	NO	5	5	SI	SI	4	В	М	B/VENTURA
34	NO	5	5	SI	SI	5	В	F	B/VENTURA
35	NO	5	5	SI	SI	5	В	F	B/VENTURA
36	NO	5	5	SI	SI	5	В	F	B/VENTURA
37	NO	5	5	SI	SI	5	В	М	B/VENTURA
38	NO	5	5	SI	SI	5	В	М	CUCUTA
39	SI	5	5	SI	SI	5	В	М	CUCUTA
40	NO	5	5	SI	SI	5	В	М	CUCUTA
41	SI	5	5	SI	SI	5	В	F	CUCUTA
42	SI	5	5	SI	SI	5	В	F	CUCUTA
43	SI	4	4	SI	SI	5	В	М	CUCUTA



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO



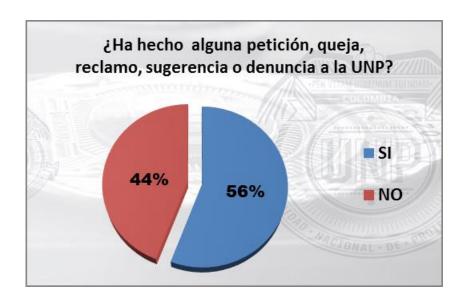
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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 43 personas encuestadas en los Grupos Regionales durante el mes de junio, el 56% de ellas ya habían elevado una PQRSD ante la entidad, el 44% lo realizó por primera vez.

PREGUNTA 1					
1. ¿Ha hecho alguna	SI	24	56%		
petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?	NO	19	44%		
	TOTAL	43	100%		





GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO



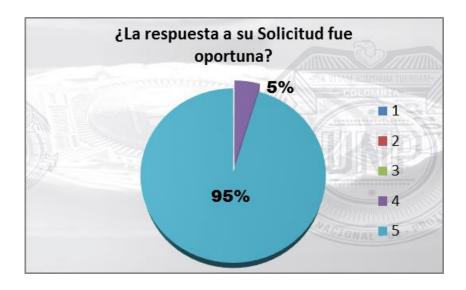
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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	2	5%	
	5	41	95%	
	TOTAL	43	100%	





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 96% 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 1, que corresponde al 2%, y uno de los encuestados lo califico con 3, que corresponde al 2%.

PREGUNTA 3				
¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el	1	1	2%	
	2	0	0%	
	3	1	2%	
funcionario y/o contratista?	4	2	5%	
	5	39	91%	
	TOTAL	43	100%	





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

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





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 100% de los encuestados han considerado que los respuestas de los asesores fueron claras y de fácil entendimiento para ellos.

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





GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

7.5 PERCEPCION

A la pregunta La calidad de los canales de atencion en la entidad (atencion telefónica y personalizada, buzón de sugerencias y medio virtual, es para usted?, podemos determinar que de las 43 personas encuestadas durante el mes de junio 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				
	1	0	0%	
¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y	2	0	0%	
	3	0	0%	
medio virtual) es para usted?	4	3	7%	
	5	40	93%	
	TOTAL	43	100%	





GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

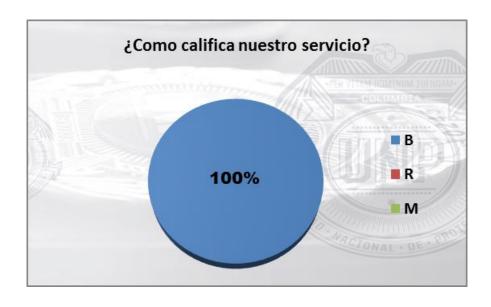


UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

7.6 SATISFACCION

Por último, respecto a la pregunta ¿Cómo califica nuestro servicio?, se analiza que el 100% del total de encuestados en las diferentes regionales de la UNP, encuentran que nuestro servicio es Bueno,

PREGUNTA 7					
¿Cómo califica nuestro servicio?	В	43	100%		
	R	0	0%		
	М	0	0%		
	TOTAL	43	100%		





GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

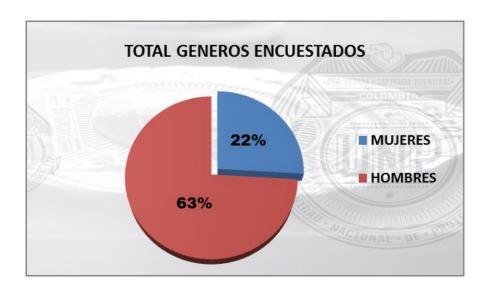


UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

7.7 CANTIDAD DE HOMBRES Y MUJERES QUE CALIFICARON NUESTRO SERVICIO

En lo concerniente a "¿Cantidad de hombres y mujeres que calificaron nuestro servicio? De las 43 encuestas realizadas en los GURP ubicados en: Barranquilla, Ibagué, Neiva, Cúcuta, Pasto, Medellín, y Buenaventura Pasto, Barranquilla, Neiva, Medellín, Ibagué, Buenaventura y Cúcuta; se tiene que 16 son mujeres y corresponde al 22%, 27 son hombres y corresponde al 63% del total de los encuestados durante el mes de junio.

TOTAL, ENCUESTADOS				
MUJERES	16	22%		
HOMBRES	27	63%		
TOTAL	43	100%		









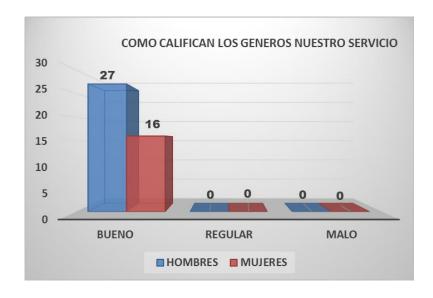
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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

De las 43 personas encuestadas en las diferentes sedes de la entidad a nivel nacional durante el mes de junio del presente año, dieciseis (16) son mujeres, y el 100% de ellas calificaron nuestro servicio como bueno.

PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES ENCUESTADAS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	В	16	100%
	R	0	0%
	М	0	0%
TOTAL		16	100%

PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES ENCUESTADAS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	В	27	97%
	R	0	0%
	М	1	3%
	TOTAL	27	100%





GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

8. CONCLUSIONES

- En lo referente al indicador de satisfacción el cuales nos permiten determinar como califican nuestro servicio las personas que respondieron la encuesta; se tiene que dos de los encuestados lo calificó como regular y dentro del seguimiento efectuado se observa que su inconformidad según ellos, se da porque ademas de que la respuesta fue demorada, las medidas implementadas para su seguridad no colman las espectativas de los peticionarios.
- Durante el mes de junio de 2018 se resalta el interés mostrado al interior de las dependencias de la UNP en el nivel central por conocer sobre la percepción que tienen los ciudadanos a quienes han respondido sus PQRSD al sugerir dentro de las mismas el diligenciamiento de la encuesta de satisfacción; como quiera que la Subdirección de Evaluación del Riesgo aportó dos (2) encuestas tramitadas y la Subdirección de Protección una (1); las cuales fueron incluidas dentro del presente informe.
- Se observar que de las sesenta y dos (62) encuestas diligenciadas durante el periodo tanto en Bogotá como en los Grupos Regionales de Protección, veinte (20) fueron respondidas por mujeres y el 100% de ellas 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
Elaboró:	Aura Teresa Sierra Arguello		06/07/2018
Revisó:	William Eduardo Diago Rivera		06/07/2018
Aprobó:	Ignacio cabrales Pava		06/07/2018
Les arribes firmantes de la remas que hamas revisada el de gumente y la appartirame el catada el las normas y disposiciones la calca virgantes y par			

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.

GSC-FT-10/V1 Oficialización: 15/03/2017 Página 27 de 27