



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN – UNP

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

**BOGOTÁ D.C
7 DE JUNIO DE 2018**



**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES MAYO 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.....	05
4. RESULTADO ENCUESTA	07
4.1 PARTICIPACIÓN	07
4.2 OPORTUNIDAD	08
4.3 ORIENTACION	09
4.4 DOMINIO	10
4.5 PERCEPCION	12
4.6 SATISFACCION	13
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 MAYO DE 2018**

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.



**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES MAYO 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) 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 MAYO 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 MAYO DE 2018



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

TABULACION DE ENCUESTAS BOGOTA
PERIODO MAYO 2018

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



INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES MAYO DE 2018



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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

(*) Encuesta diligenciada por la gestión dada a una PQRSD interpuesta ante la Subdirección de Evaluación del Riesgo de la ciudad de Bogotá.



INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES MAYO DE 2018



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

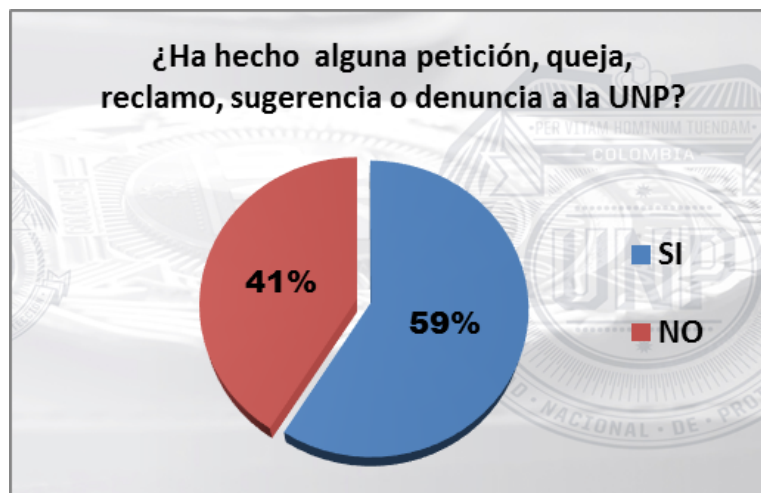
4. RESULTADO ENCUESTA

PREGUNTA 1			
1. ¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?	SI	23	59%
	NO	16	41%
TOTAL		39	100%

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 39 personas encuestadas 23 de ellas ya habían elevado una PQRSD ante la entidad, lo cual corresponde al 59% de la población muestra.

Así las cosas el 41% elevó por primera vez una PQRSD ante la entidad.





INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES MAYO DE 2018



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

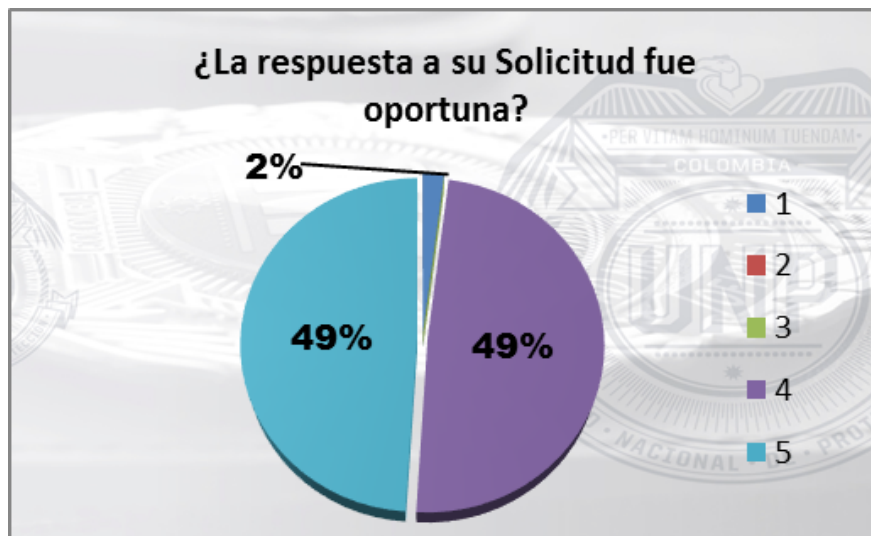
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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, una (1) persona la calificó con 1 correspondiendo esto al 2%.

PREGUNTA 2			
¿La respuesta a su Solicitud fue oportuna?	1	1	2%
	2	0	0%
	3	0	0%
	4	19	49%
	5	19	49%
TOTAL		39	100%





INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES MAYO DE 2018



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

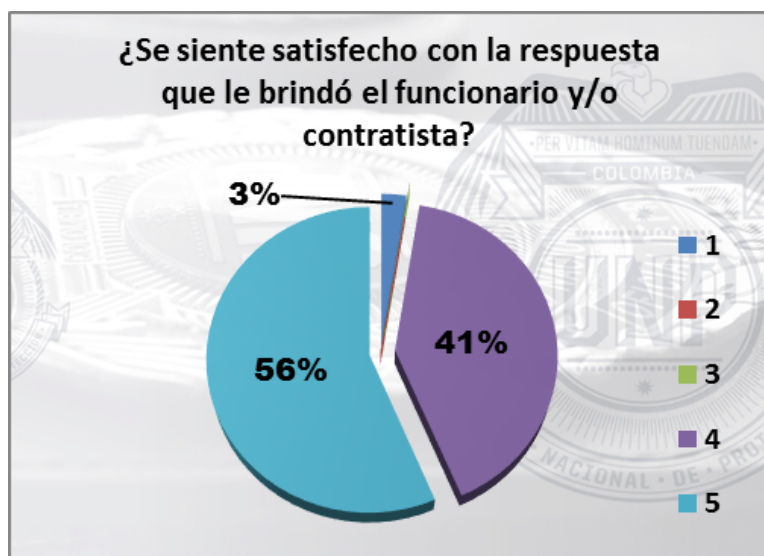
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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 97% 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 1 correspondiendo al 3%.

PREGUNTA 3			
¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?	1	1	3%
	2	0	0%
	3	0	0%
	4	16	41%
	5	22	56%
TOTAL		39	100%





INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES MAYO DE 2018



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

4.4 DOMINIO

En lo concerniente a la cuarta y quinta pregunta “¿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?; 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 97% de los encuestados han considerado que el asesor contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes, el 97% ha manifestado que sus sus respuestas siempre fueron claras y de facil entendimiento, al 3% le parece que el colaborador no contaba con la información y las respuestas no fueron claras ni de facil entendimiento.

PREGUNTA 4			
¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?	SI	38	97%
	NO	1	3%
TOTAL		39	100%





INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES MAYO DE 2018

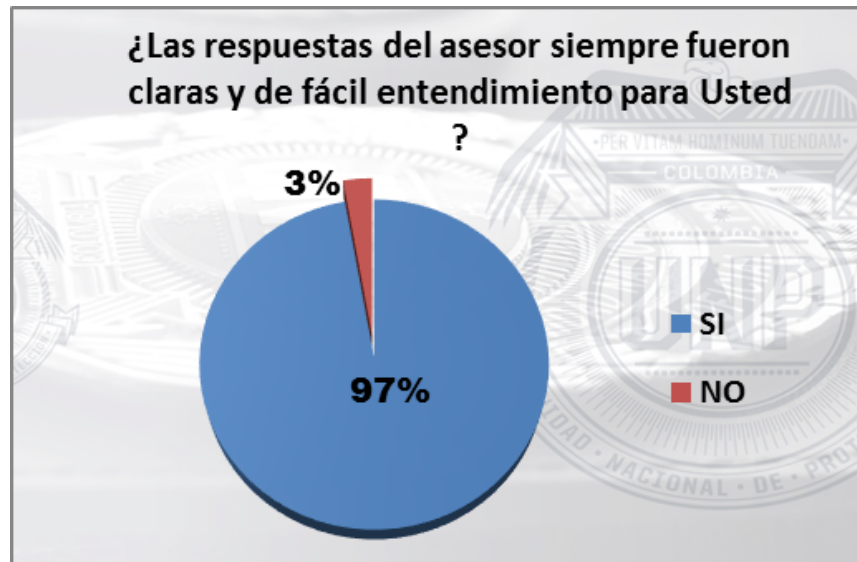


GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

PREGUNTA 5

¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?	SI	38	97%
	NO	1	3%
TOTAL		39	100%





INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES MAYO DE 2018

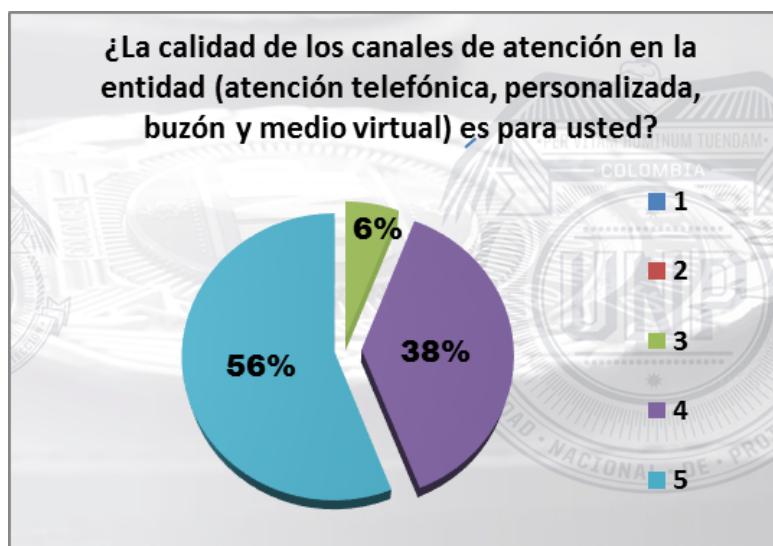


GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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), 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 39 personas encuestadas en Bogotá, el 94% consideran que los canales de atención de la entidad son buenos y el 6% de ellos lo califica con 3.

PREGUNTA 6			
¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para usted?	1	0	0%
	2	0	0%
	3	2	6%
	4	15	38%
	5	22	56%
TOTAL		39	100%





INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES MAYO DE 2018



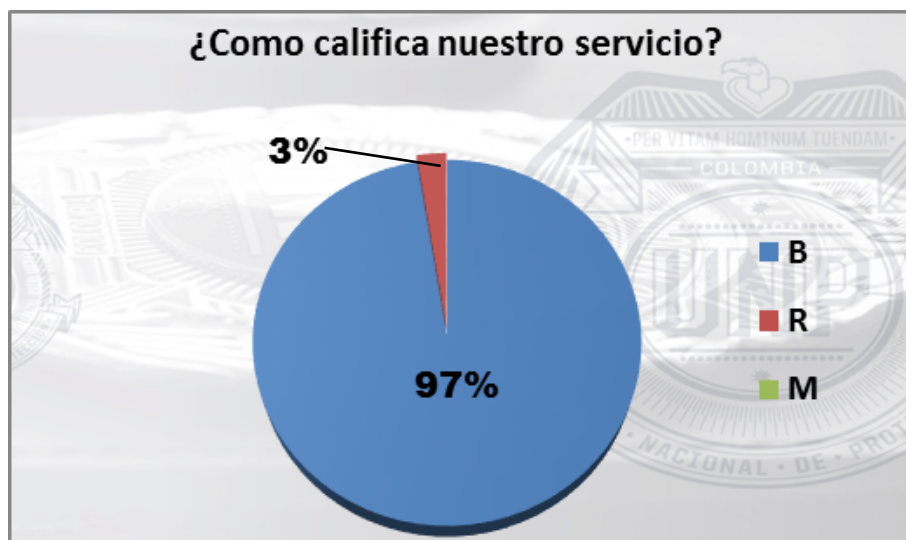
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

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 mala; nos ayuda a determinar que el 97% de los encuestados en Bogotá encuentran que nuestro servicio es Bueno, una persona lo califica como regular y corresponde al 3%.

PREGUNTA 7			
¿Cómo clasifica nuestro servicio?	B	38	97%
	R	1	3%
	M	0	0%
TOTAL		39	100%





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



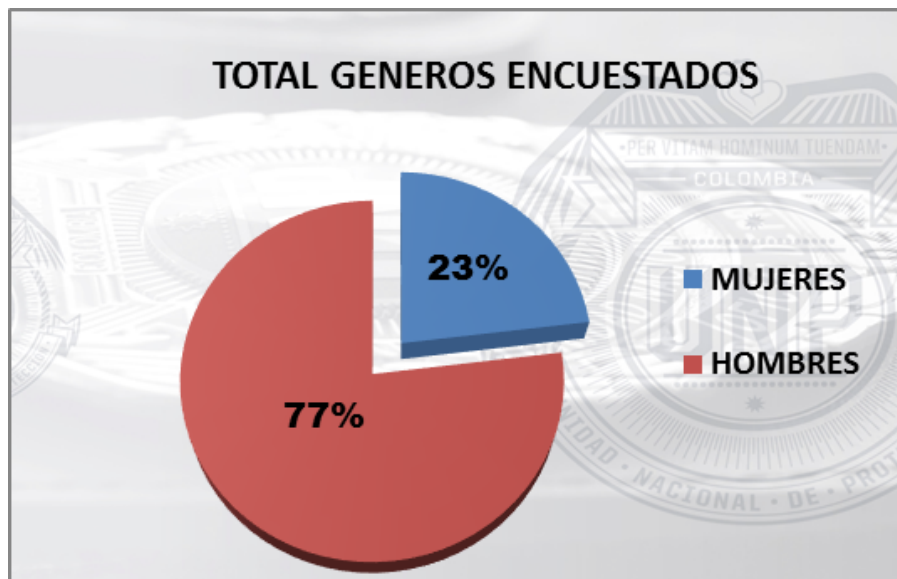
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

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 39 encuestas realizadas 9 son mujeres que corresponde a un 23%, y 30 son hombres, que corresponde al 77% del total de los encuestados durante el mes de mayo.

TOTAL, ENCUESTADOS		
MUJERES	9	23%
HOMBRES	30	77%
TOTAL	39	100%





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



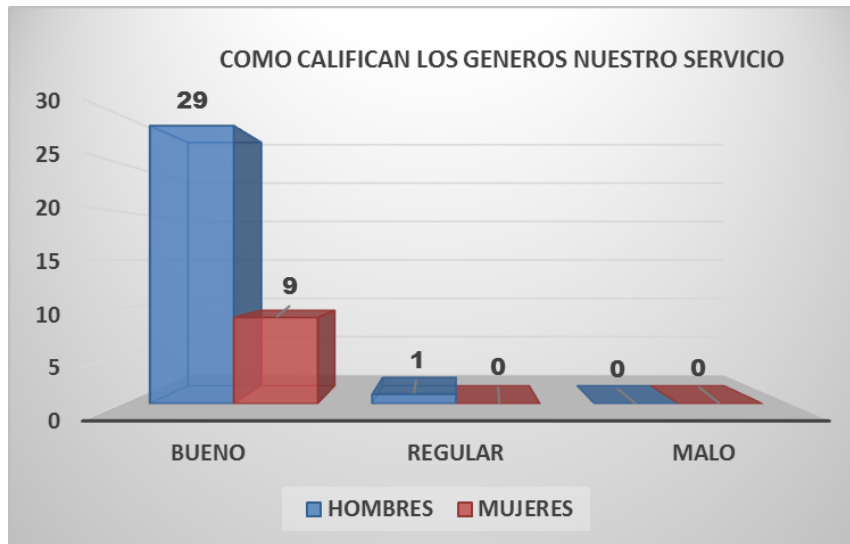
**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

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

De las 39 personas encuestadas en Bogotá en el mes de mayo del presente año, 9 son mujeres y el 100% de ellas califican nuestro servicio como bueno.

PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES ENCUESTADAS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	9	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
TOTAL		9	100%

PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	29	98%
	R	1	0%
	M	0	2%
TOTAL		30	100%





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



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 Protección de la UNP; durante el mes de mayo diligenciaron cuarenta (40) encuestas de satisfacción a las personas que presentaron sus peticiones en las ciudades de: Barranquilla, Ibagué, Neiva, Cúcuta, Pasto, Medellín, y Buenaventura.

**TABULACION DE ENCUESTAS GURP
PERIODO MAYO DE 2018**

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



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



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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

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



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



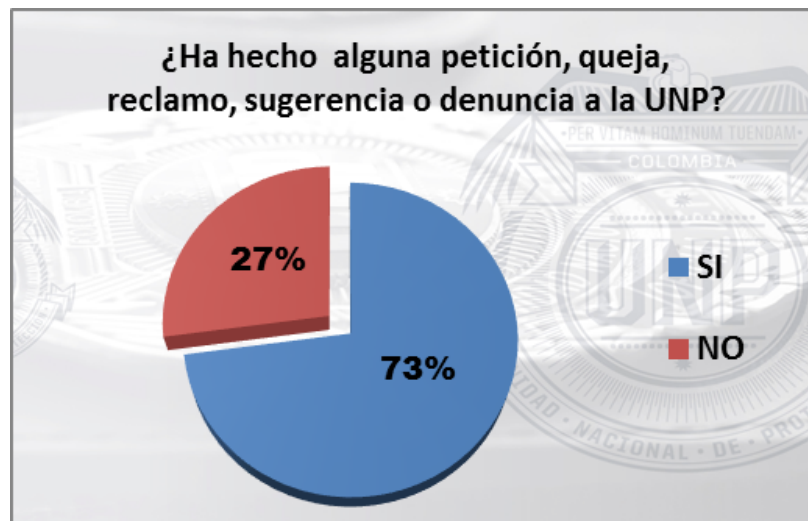
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL 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 40 personas encuestadas en los Grupos Regionales durante el mes de mayo, el 73% de ellas ya habían elevado una PQRSD ante la entidad, el 27% lo realizó por primera vez..

PREGUNTA 1			
1. ¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?	SI	29	73%
	NO	11	27%
TOTAL		40	100%



7.2 OPORTUNIDAD



INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES MAYO DE 2018



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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, Uno de los encuestados lo calificó con 1, que corresponde al 2%.

PREGUNTA 2			
¿La respuesta a su Solicitud fue oportuna?	1	1	2%
	2	0	0%
	3	0	0%
	4	2	5%
	5	37	93%
TOTAL		40	100%



7.3 ORIENTACION



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



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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 1, que corresponde 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	0	0%
	4	4	10%
	5	35	88%
TOTAL		40	100%



7.4 DOMINIO



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



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

En lo concerniente a la cuarta y quinta pregunta “¿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? que están relacionadas con el dominio que tuvo cada uno de los asesores frente a las PQRSD impetradas, al respecto se pudo establecer que:

De los cuarenta (40) encuestados en los Grupos Regionales de Protección que contestaron la encuesta en el mes de mayo de 2018, tenemos que el 98% han considerado que el asesor contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes y que sus respuestas fueron claras y de fácil entendimiento, dos (2) de ellas contestaron que el funcionario no contaba con la información necesaria para resolver su inquietud, y las respuestas del asesor no fueron claras y ni de fácil entendimiento, esto corresponde al 2%.

PREGUNTA 4			
¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?	SI	39	98%
	NO	1	2%
TOTAL		40	100%

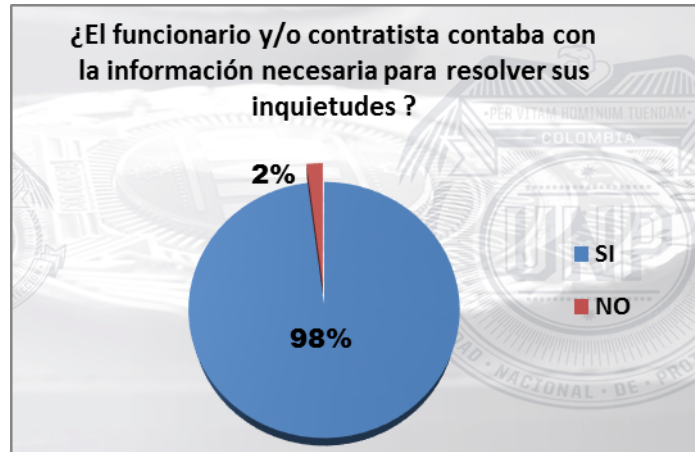


INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES MAYO DE 2018

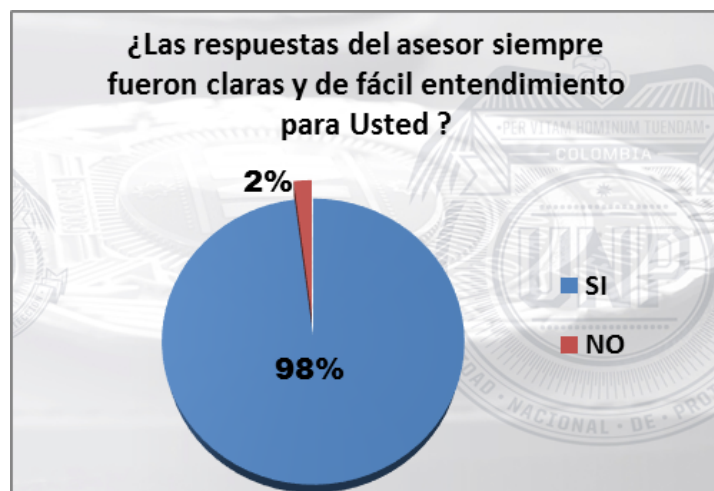


GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



PREGUNTA 5			
¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?	SI	39	98%
	NO	1	2%
TOTAL		40	100%





INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES MAYO DE 2018

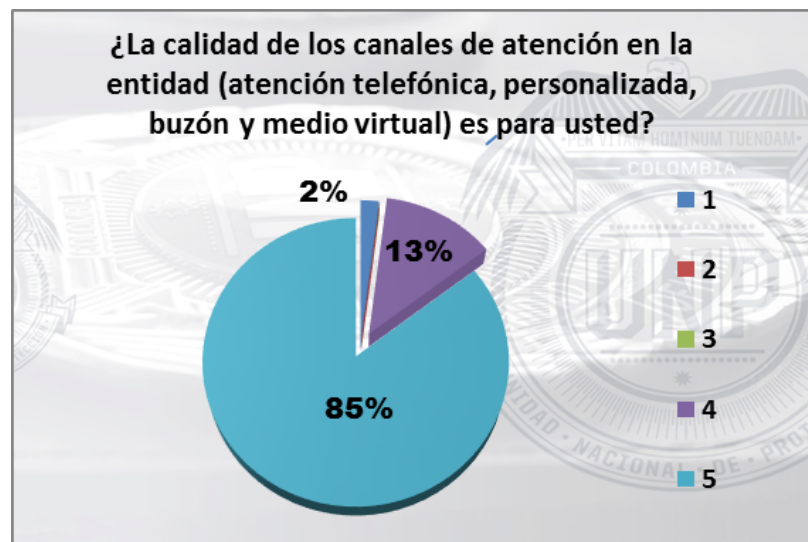


GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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, es para usted?**, podemos determinar que de las 40 personas encuestadas durante el mes de mayo en los Grupos Regionales de Protección, el 98% consideró que los canales de atención de la entidad son buenos, lo califican con 4 y 5, solo una persona lo calificó con 1 correspondiendo al 2%.

PREGUNTA 6			
¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para usted?	1	1	2%
	2	0	0%
	3	0	0%
	4	5	13%
	5	34	85%
TOTAL		40	100%





INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES MAYO DE 2018



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 98% del total de encuestados en las diferentes regionales de la UNP, encuentran que nuestro servicio es Bueno, una persona calificó nuestro servicio como malo lo que equivale 2%.

PREGUNTA 7			
¿Cómo clasifica nuestro servicio?	B	39	98%
	R	0	0%
	M	1	2%
TOTAL		40	100%





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



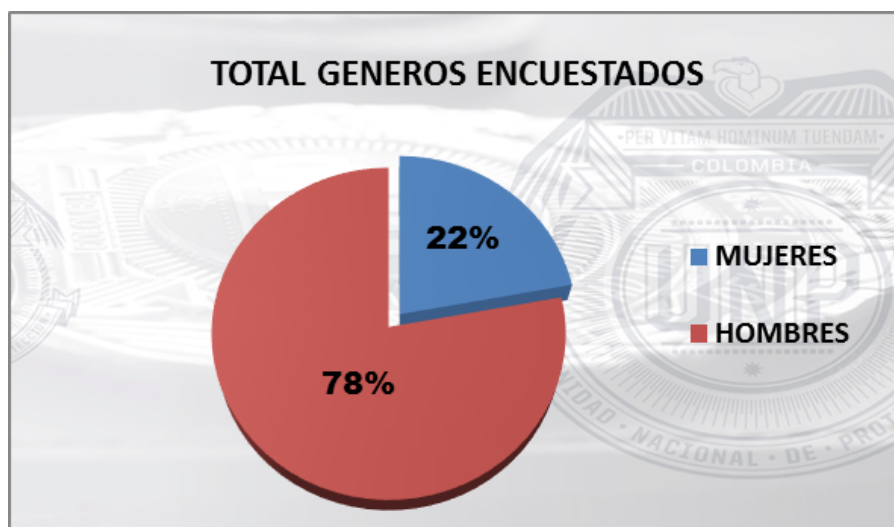
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

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? De las 40 encuestas realizadas en los GURP ubicados en: Barranquilla, Ibagué, Neiva, Cúcuta, Pasto, Medellín, y Buenaventura; se tiene que 9 son mujeres y corresponde al 22%, 31 son hombres y corresponde al 78% del total de los encuestados durante el mes de mayo.

TOTAL, ENCUESTADOS		
MUJERES	9	22%
HOMBRES	31	78%
TOTAL	40	100%





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



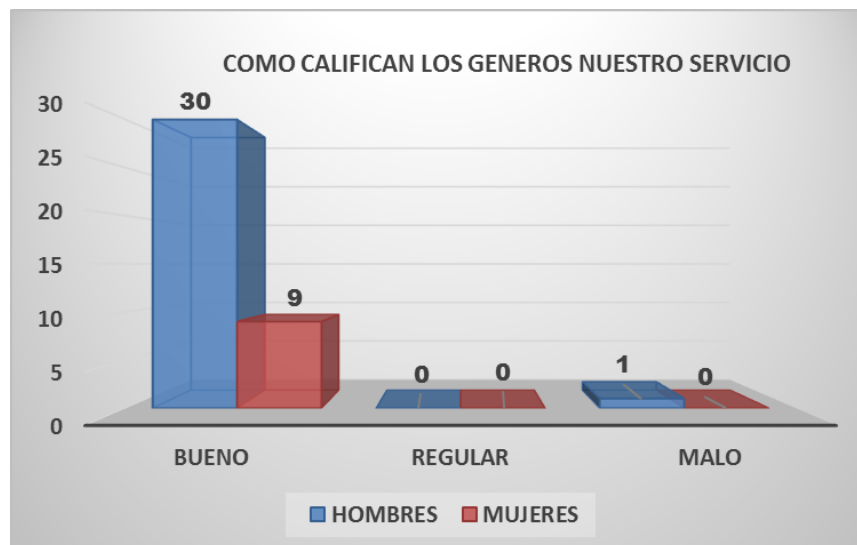
**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

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

De las 40 personas encuestadas en las diferentes sedes de la entidad a nivel nacional durante el mes de mayo del presente año, nueve (9) 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?	B	9	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
TOTAL		9	100%

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





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



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

8. CONCLUSIONES

- Se percibe que tanto los usuarios de Bogotá como los atendidos en los diferentes Grupos Regionales se sienten satisfechos con las respuestas dadas a sus PQRSD, dado que el 97% de los encuestados en Bogotá y el 98% de los encuestados en la GURP lo calificaron con la mayor escala definida para ello, esto evidencia que los colaboradores del Grupo de Atención al Ciudadano conocen con profundidad los temas relacionados al programa de protección de la entidad y gestionan la información de una manera acertada.
- En lo referente a los indicadores de dominio, percepción y orientación, los cuales nos permiten determinar la seguridad y veracidad con que se transmitió la información, la percepción que se tiene frente a los canales de atención y la forma de asesoramiento, nos permite determinar que uno de los encuestados lo calificó con la escala mas baja y dentro del seguimiento efectuado se observa que su inconformidad según él, se da por la demora en las respuestas a sus peticiones, lo que no colma las expectativas del peticionario en esperar que se cumplan los tiempos legales existentes para obtener su respuesta.
- Durante el mes de mayo 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 para el presente informe una encuesta tramitada.
- Dentro del presente informe podemos observar que de las setenta y nueve (79) encuestas diligenciadas durante el periodo tanto en Bogotá como en los Grupos Regionales de Protección, dieciocho (18) son mujeres y el 100% de ellas calificaron nuestro servicio como bueno.
- Para el presente periodo se destaca el incremento en el diligenciamiento de encuestas con relación a los meses anteriores por parte de los Grupos Regionales de Protección, esto nos permite determinar que se ha dado por las actividades que ha adelantado la Coordinación de Atención al Ciudadano a través de videoconferencias brindando capacitación y retroalimentación sobre los protocolos existentes para la atención al ciudadano dentro de los cuales se encuentra el diligenciamiento de la encuesta de satisfacción.

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