



**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN – UNP**

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

**BOGOTÁ D.C  
4 DE OCTUBRE DE 2018**





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

<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 SEPTIEMBRE 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 septiembre 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 SEPTIEMBRE DE 2018



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

TABULACION DE ENCUESTAS BOGOTA  
PERIODO SEPTIEMBRE 2018

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



INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES SEPTIEMBRE DE 2018



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

26	SI	5	5	SI	SI	1	B	F
27	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
28	SI	5	5	SI	SI	5	B	F
29	NO	5	5	SI	SI	5	B	F
30	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
31	SI	5	5	SI	SI	5	B	F
32	SI	5	5	SI	SI	5	B	F
33	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
34	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
35	SI	5	5	SI	SI	5	B	F
36	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
37	SI	5	5	SI	SI	4	B	F
38	SI	5	5	SI	SI	4	B	F
39	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
40	NO	5	5	SI	SI	5	B	F
41	NO	5	5	SI	SI	5	B	F
42	SI	4	5	SI	SI	2	B	F
43	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
44	SI	5	5	NO	NO	5	B	M
45	SI	2	2	SI	SI	4	B	M
46	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
47	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
48	NO	5	5	SI	SI	4	B	F
49 (*)	SI	5	2	NO	SI	5	B	M
50 (*)	SI	5	5	SI	SI	5	B	M

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



INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES SEPTIEMBRE 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 50 personas encuestadas 17 de ellas ya habían elevado una PQRSD ante la entidad, lo cual corresponde al 34% de la población muestra, El 66% la elevó por primera vez una PQRSD ante la entidad.

PREGUNTA 1			
1. ¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia a la UNP?	SI	17	34%
	NO	33	66%
TOTAL		50	100%





INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES SEPTIEMBRE DE 2018



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

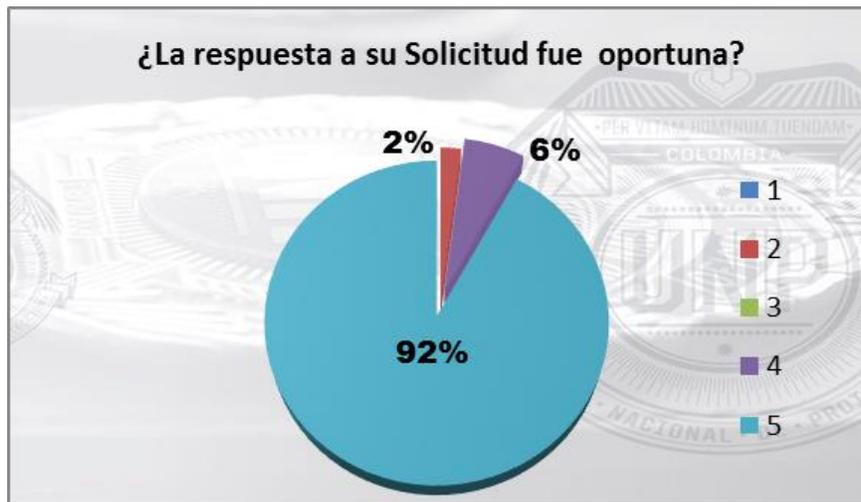
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

#### 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 2, esto corresponde al 2%.

PREGUNTA 2			
¿La respuesta a su Solicitud fue oportuna?	1	0	0%
	2	1	2%
	3	0	0%
	4	3	6%
	5	46	92%
TOTAL		50	100%





INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES SEPTIEMBRE DE 2018



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

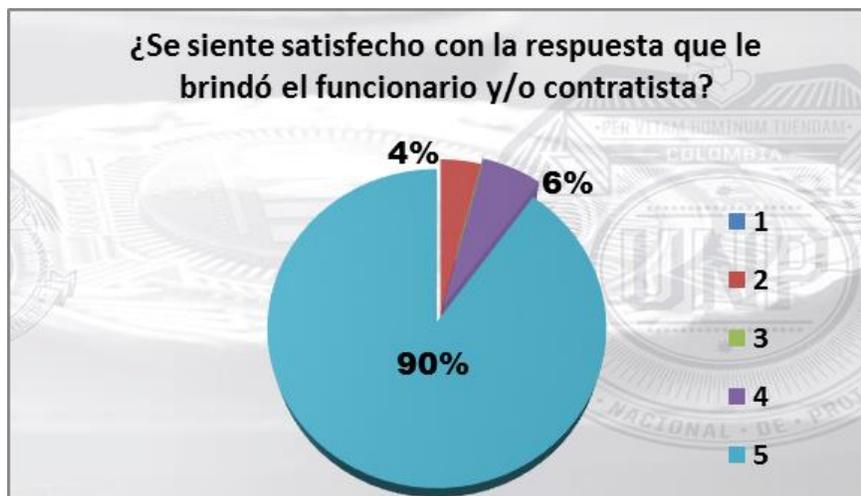
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

### 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 96% 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 (02) personas lo calificaron con 2 que corresponde al 4%.

PREGUNTA 3			
¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?	1	0	0%
	2	2	4%
	3	0	0%
	4	3	6%
	5	45	90%
TOTAL		50	100%





**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES SEPTIEMBRE 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 92% de los encuestados han considerado que el asesor contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes, cuatro (4) personas manifestaron que el asesor no contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes; calificación que corresponde al 8%.

<b>PREGUNTA 4</b>			
¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?	SI	46	92%
	NO	4	8%
<b>TOTAL</b>		50	100%





INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES SEPTIEMBRE DE 2018



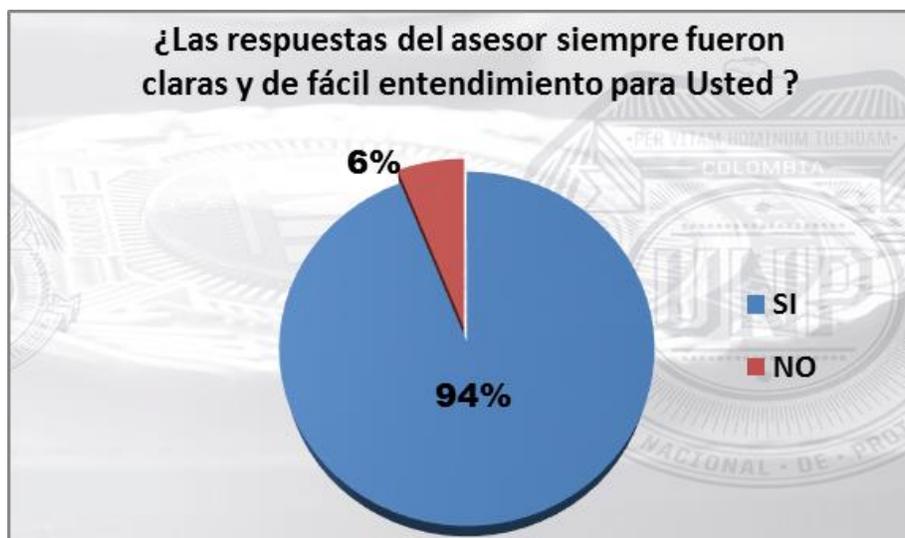
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

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 94% de los encuestados han considerado que la respuesta recibida a su petición fue clara y de fácil entendimiento, tres (3) personas manifestaron que las respuestas del asesor no fueron claras ni de fácil entendimiento; esta calificación corresponde al 6%.

PREGUNTA 5			
¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?	SI	37	94%
	NO	3	6%
<b>TOTAL</b>		50	100%





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



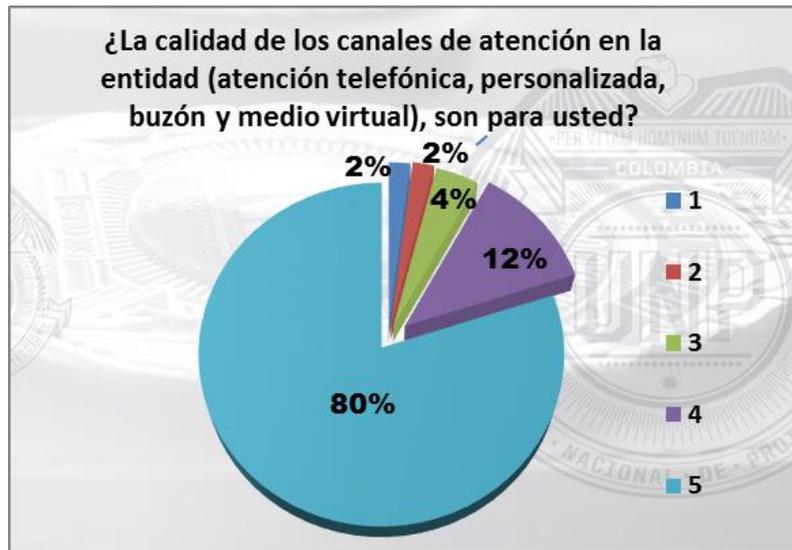
**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**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 50 personas encuestadas en Bogotá, el 92% consideran que los canales de atención de la entidad son buenos, lo califican con 4 y 5, dos (2) personas lo califican con 3 que corresponde al 4%, el 2% de ellos lo califica con 2 y el 2% lo califica con uno 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	1	2%
	3	2	4%
	4	6	12%
	5	40	80%
<b>TOTAL</b>		50	100%





INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES SEPTIEMBRE DE 2018



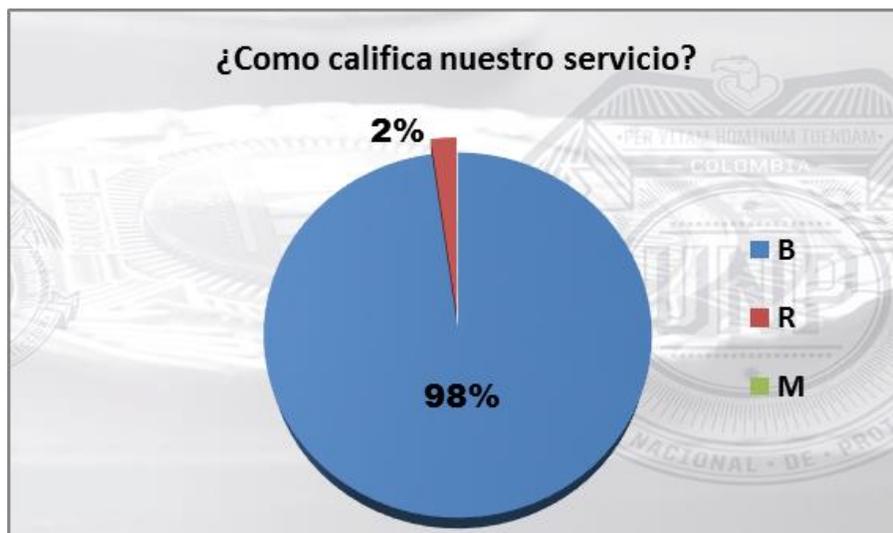
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

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 50 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	49	98%
	R	1	2%
	M	0	0%
TOTAL		50	100%





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



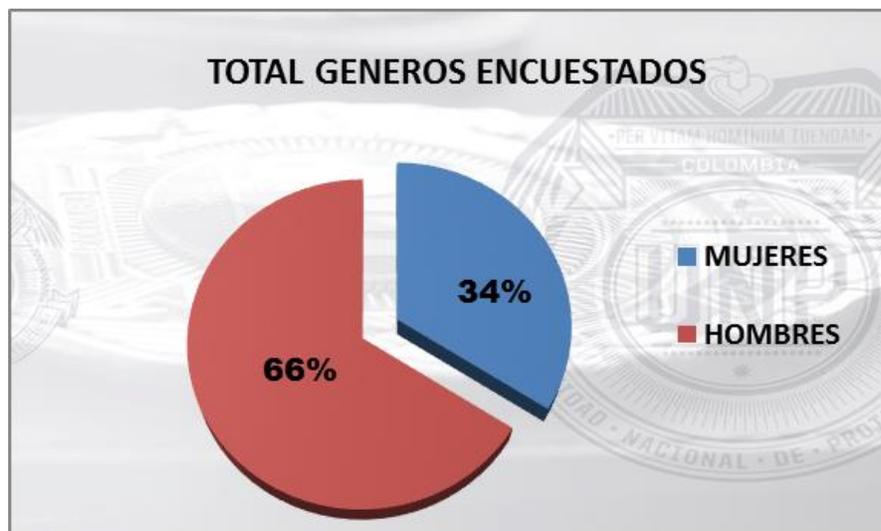
**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**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 50 encuestas realizadas, diecisiete (17) fueron respondidas por mujeres esto corresponde al 34%, y 33 fueron respondidas por hombres lo que corresponde al 66% del total de los encuestados durante el mes de septiembre.

<b>TOTAL, ENCUESTADOS</b>		
<b>MUJERES</b>	17	34%
<b>HOMBRES</b>	33	66%
<b>TOTAL</b>	50	100%





**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES SEPTIEMBRE 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 septiembre del presente año, 14 son mujeres y el 100% de ellas calificó nuestro servicio como bueno.

<b>PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES ENCUESTADAS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO</b>			
<b>¿Cómo califica nuestro servicio?</b>	B	17	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
<b>TOTAL</b>		17	100%

<b>PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO</b>			
<b>¿Cómo califica nuestro servicio?</b>	B	32	97%
	R	1	3%
	M	0	0%
<b>TOTAL</b>		33	100%





**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES SEPTIEMBRE 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 septiembre diligenciaron cuarenta y siete (47) encuestas de satisfacción a las personas que presentaron sus peticiones en las ciudades de: Barranquilla, Bucaramanga, Buenaventura, Cúcuta e Ibagué

**TABULACION DE ENCUESTAS BOGOTA  
PERIODO SEPTIEMBRE 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	F	B/QUILLA
2	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	B/QUILLA
3	SI	5	5	-	-	4	B	F	B/QUILLA
4	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/QUILLA
5	-	5	5	SI	SI	5	B	M	B/QUILLA
6	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	B/QUILLA
7	-	5	5	SI	SI	5	B	M	B/MANGA
8	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	B/MANGA
9	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/MANGA
10	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	B/MANGA
11	NO	5	5	SI	SI	5	B	F	B/MANGA
12	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/MANGA
13	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/MANGA
14	NO	5	5	SI	SI	5	B	F	B/VENTURA
15	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
16	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
17	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
18	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
19	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA



INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES SEPTIEMBRE DE 2018



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

20	SI	4	4	SI	SI	4	B	M	B/VENTURA
21	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
22	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
23	SI	4	5	SI	SI	4	B	M	B/VENTURA
24	-	4	5	SI	SI	4	B	F	B/VENTURA
25	SI	4	5	SI	SI	4	B	F	B/VENTURA
26	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	B/VENTURA
27	NO	5	5	SI	SI	5	B	F	B/VENTURA
28	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
29	NO	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	CUCUTA
34	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	CUCUTA
35	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	CUCUTA
36	NO	5	5	SI	-	5	B	F	CUCUTA
37	SI	4	4	SI	SI	5	B	F	CUCUTA
38	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	CUCUTA
39	SI	4	4	SI	SI	5	B	M	CUCUTA
40	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	CUCUTA
41	NO	5	5	SI	SI	5	B	F	CUCUTA
42	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	IBAGUE
43	NO	5	5	SI	SI	5	B	F	IBAGUE
44	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	IBAGUE
45	NO	5	5	SI	SI	5	B	F	IBAGUE
46	NO	5	5	SI	SI	5	B	F	IBAGUE
47	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	IBAGUE



**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES SEPTIEMBRE 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 septiembre, el 44% de ellas ya habían elevado una PQRSD ante la entidad, el 56% lo realizó por primera vez.

<b>PREGUNTA 1</b>			
1. ¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?	SI	23	49%
	NO	21	45%
	NR	3	6%
<b>TOTAL</b>		47	100%





INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES SEPTIEMBRE 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	41	92%
TOTAL		47	100%





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



**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO**

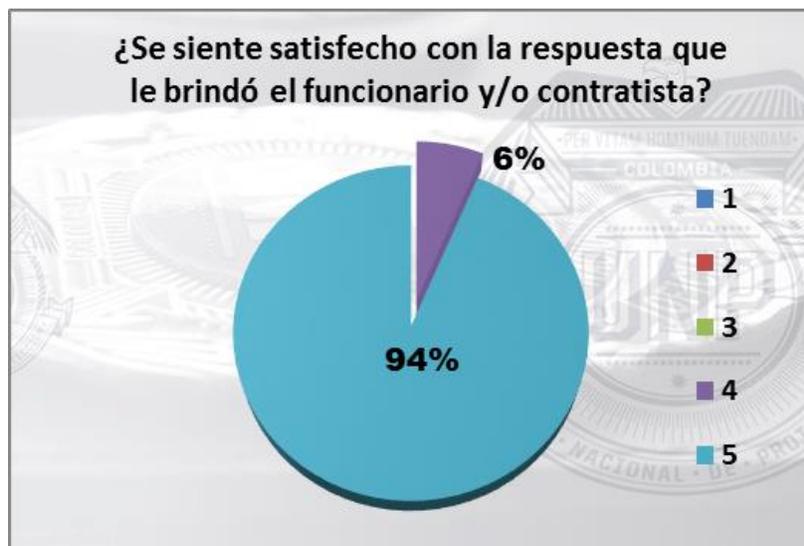
**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

**7.3 ORIENTACION**

En lo referente a la tercera pregunta “¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?”, 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 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.

<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	0	0%
	4	3	6%
	5	44	94%
<b>TOTAL</b>		47	100%





INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES SEPTIEMBRE 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, una (1) persona No Respondió la pregunta, esto corresponde al 2%.

PREGUNTA 4			
¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?	SI	46	98%
	NO	0	0%
	NR	1	2%
TOTAL		47	100%





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



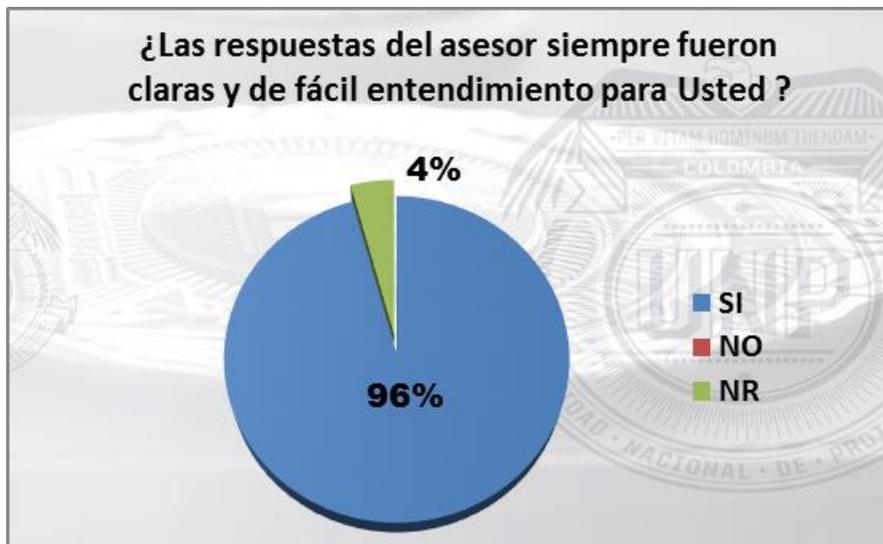
**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**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 96 de los encuestados han considerado que los respuestas de los asesores fueron claras y de fácil entendimiento para ellos, dos (2 de los ecuenstados No Respondieron la pregunta; esto corresponde al 4%.

<b>PREGUNTA 5</b>			
¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?	SI	45	96
	NO	0	0
	NR	2	4%
<b>TOTAL</b>		47	100%





INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES SEPTIEMBRE DE 2018



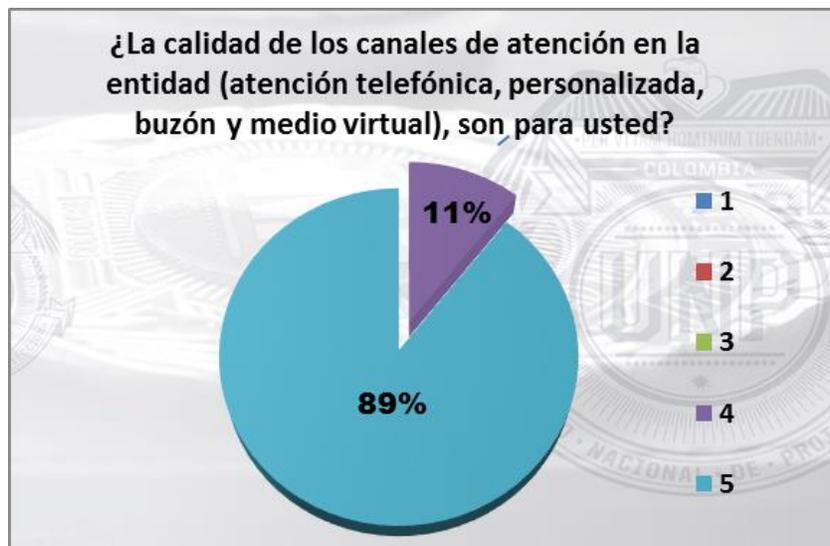
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

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 septiembre 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	5	11%
	5	42	89%
TOTAL		47	100%





INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES SEPTIEMBRE 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 cuarenta y siete (47) encuestados en los diferentes Grupos Regionales de Protección en el mes de septiembre, el 100% califican nuestro servicio como Bueno,

PREGUNTA 7			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	47	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
TOTAL		47	100%





INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES SEPTIEMBRE DE 2018



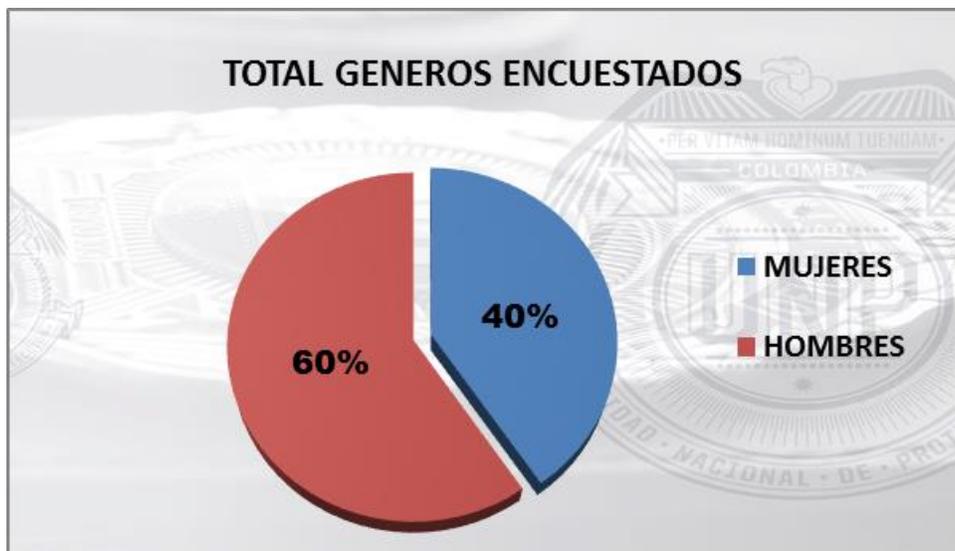
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

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 siete (47) encuestas realizadas en los GURP ubicados en: Barranquilla, Bucaramanga, Buenaventura, Cúcuta, e Ibagué; diecinueve (19) fueron respondidas por mujeres esto corresponde al 40%, ventiocho (28) por hombres esto corresponde al 60% del total de los encuestados durante el mes de septiembre.

TOTAL, ENCUESTADOS		
MUJERES	19	40%
HOMBRES	28	60%
TOTAL	47	100%





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



**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO**

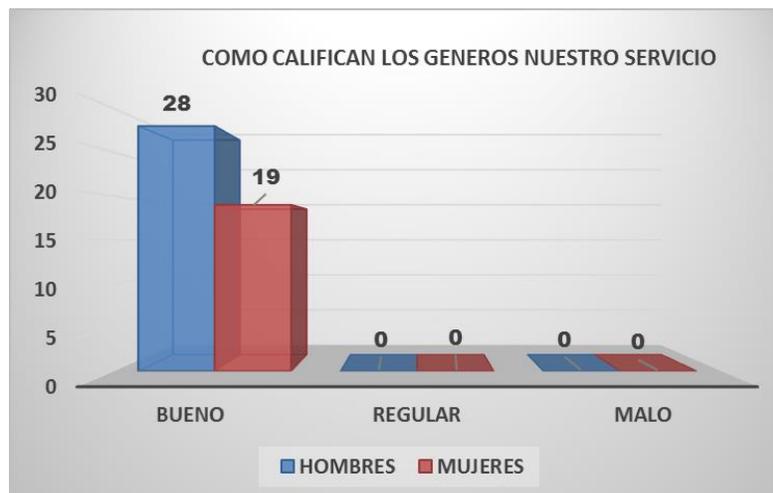
**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

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

De los cuarenta y siete (47) ciudadanos encuestados en las diferentes sedes de la entidad a nivel nacional en el mes de septiembre del presente año, diecinueve (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	19	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
<b>TOTAL</b>		19	100%

<b>PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO</b>			
<b>¿Cómo califica nuestro servicio?</b>	B	28	97%
	R	0	0%
	M	0	0%
<b>TOTAL</b>		28	100%





**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES SEPTIEMBRE 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 cuatro (4) del total de los encuestados en Bogotá, manifestaron que el colaborador no contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes y Dos de los encuestados en Bogotá manifeasron que las respuestas dadas no fueron claras ni de facil entendimiento; se observa que encuestados por error calificaron mal, ya que resaltan la excelente atención ofrecida por el asesor que tuvo a cargo su caso
- 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 manifestó que su calificación mala obedeció a los procedimientos y trámites establecidos por la entidad que no colmaron sus expectativas en lo referente a las medidas otorgadas y no al servicio brindado por el asesor del Grupo de Atención al Ciudadano
- Se observa que de las noventa y siete (97) encuestas diligenciadas durante el mes de septeimbre en Bogotá como en los Grupos Regionales de Protección, treinta y seis (36) fueron respondidas por mujeres, y sesenta (60) por hombres. El 98% 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		03/09/2018
Revisó:	William Eduardo Diago Rivera		03/09/2018
Aprobó:	Edgar Zamudio Pulido		03/09/2018
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.			