



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN – UNP

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

**BOGOTÁ D.C
31 DE OCTUBRE DE 2018**



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



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

TABLA DE CONTENIDO

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



**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES OCTUBRE 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



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



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

SATISFACCIÓN: Indicador promedio; sentimiento o percepción que el ciudadano tiene sobre el servicio prestado.

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 octubre 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.



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



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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.

TABULACION DE ENCUESTAS BOGOTA PERIODO OCTUBRE 2018								
Encuesta No.	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Sexo
1	SI	5	4	SI	SI	5	B	M
2	NO	5	5	SI	SI	5	B	F
3	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
4	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
5	SI	5	5	SI	SI	4	B	F
6	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
7	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
8	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
9	SI	3	4	SI	SI	2	B	M
10	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
11	SI	5	5	SI	SI	4	B	M
12	SI	5	5	SI	SI	3	B	F
13	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
14	SI	5	5	SI	SI	4	B	M
15	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
16	SI	5	5	SI	SI	5	B	M



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



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

17	SI	4	4	SI	SI	4	B	M
18	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
19	SI	5	5	SI	SI	5	B	F
20	SI	5	5	SI	SI	4	B	M
21	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
22	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
23	SI	4	4	SI	SI	5	B	F
24	SI	4	4	SI	NO	5	B	M
25	SI	5	3	SI	SI	5	B	M
26	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
27	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
28	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
29	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
30	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
31	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
32	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
33	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
34	SI	5	5	SI	SI	5	B	F
35	SI	4	5	SI	SI	3	B	M
36	SI	5	5	SI	SI	5	B	F
37	SI	5	4	SI	SI	5	B	M
38	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
39	SI	4	5	SI	SI	5	B	M
40	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
41	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
42	SI	3	3	SI	SI	4	B	F



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



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

43	SI	4	3	SI	SI	5	B	M
44	SI	4	5	SI	SI	4	B	M
45	SI	5	5	SI	SI	5	B	F
46	NO	5	5	SI	SI	5	B	F
47	NO	5	5	SI	SI	4	B	F
48	NO	5	5	SI	SI	4	B	M
49 (*)	SI	4	4	SI	SI	5	B	F

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 49 personas encuestadas 37 de ellas ya habían elevado una PQRSD ante la entidad, lo cual corresponde al 74% de la población muestra, El 26% 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	37	74%
	NO	12	26%
TOTAL		49	100%



**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES OCTUBRE 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 96% 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, dos personas calificaron esta pregunta con 3, esto corresponde al 4%.

PREGUNTA 2			
¿La respuesta a su Solicitud fue oportuna?	1	0	0%
	2	0	0%
	3	2	4%
	4	8	16%
	5	39	80%
TOTAL		49	100%

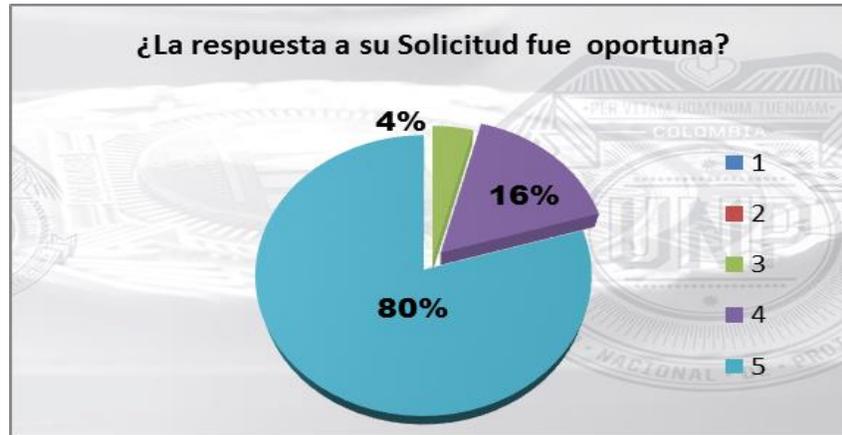


**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES OCTUBRE DE 2018**



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 94% 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, tres (03) personas lo calificaron con 3 que corresponde al 6%.

PREGUNTA 3			
¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?	1	0	0%
	2	0	0%
	3	3	6%
	4	7	14%
	5	39	80%
TOTAL		49	100%



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



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



4.4 DOMINIO

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

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

PREGUNTA 4			
¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?	SI	49	100%
	NO	0	0%
TOTAL		49	100%

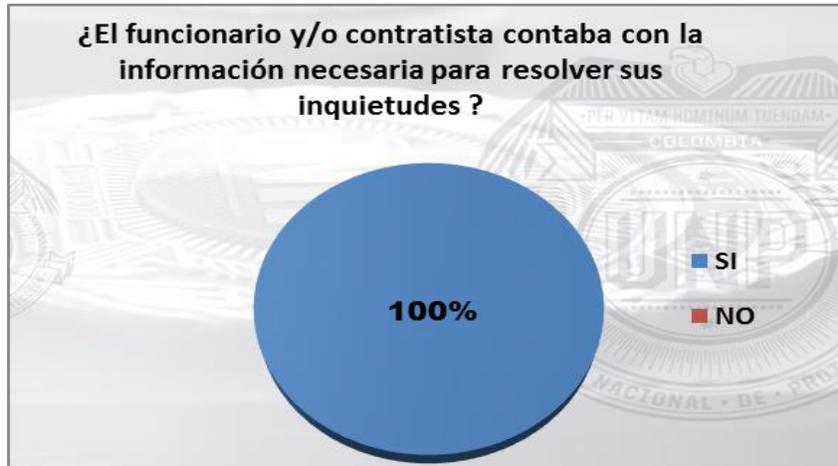


**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES OCTUBRE DE 2018**



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 98% de los encuestados han considerado que la respuesta recibida a su petición fue clara y de fácil entendimiento, Una (1) persona manifestó que las respuestas del asesor no fueron claras ni de fácil entendimiento; esta calificación corresponde al 2%.

PREGUNTA 5			
¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?	SI	48	98%
	NO	1	2%
TOTAL		49	100%

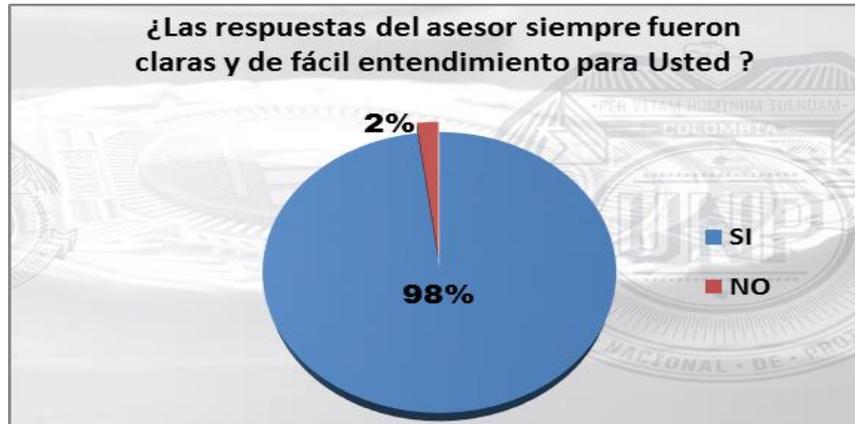


**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES OCTUBRE DE 2018**



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



4.5 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, para esta pregunta podemos determinar que de las 49 personas encuestadas en Bogotá, el 94% 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%, una persona lo califico con 2 que corresponde al 2%.

PREGUNTA 6			
La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) ¿son para usted?	1	0	0%
	2	1	2%
	3	2	4%
	4	9	18%
	5	37	76%
TOTAL		49	100%

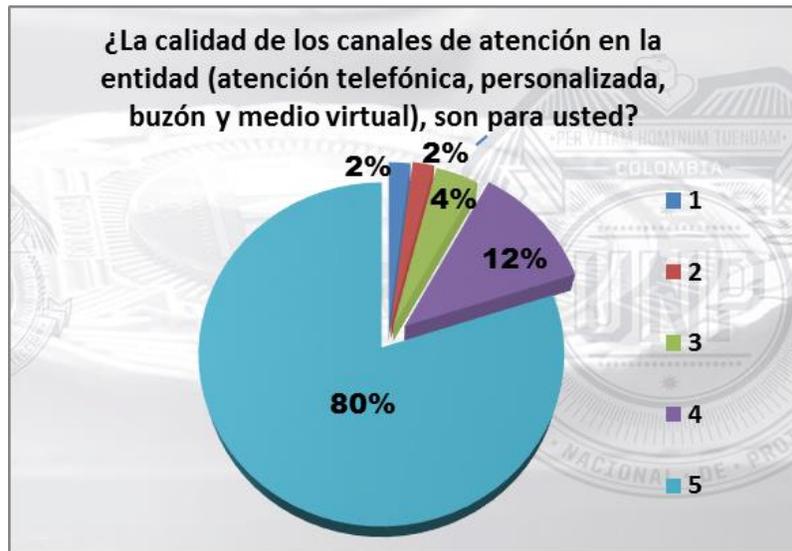


**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES OCTUBRE DE 2018**



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

PREGUNTA 7			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	49	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
TOTAL		49	100%

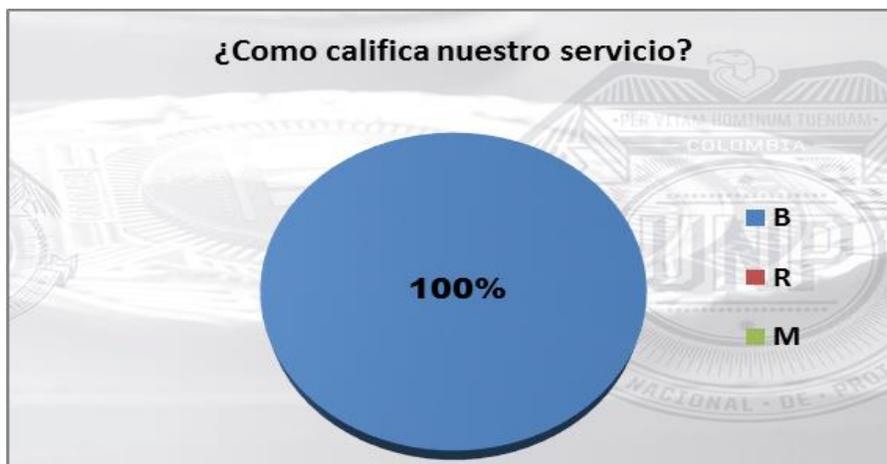


INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES OCTUBRE DE 2018



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 49 encuestas realizadas, doce (12) fueron respondidas por mujeres esto corresponde al 24%, y 37 fueron respondidas por hombres lo que corresponde al 76% del total de los encuestados durante el mes de octubre.

TOTAL, ENCUESTADOS		
MUJERES	12	24%
HOMBRES	37	76%
TOTAL	49	100%

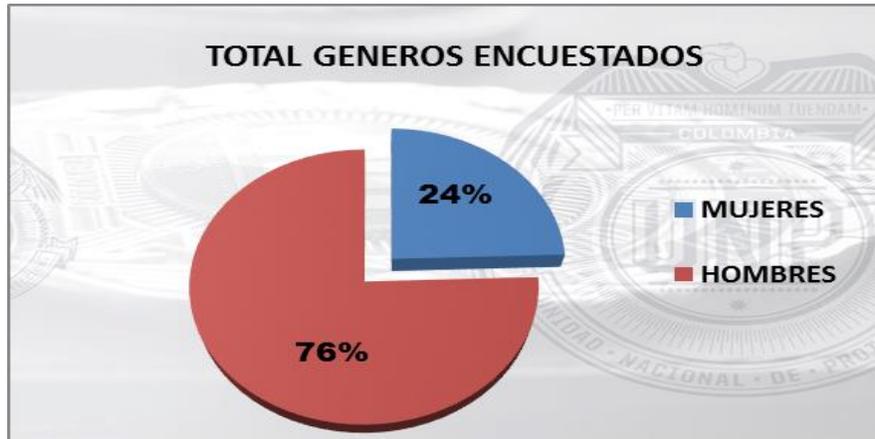


**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES OCTUBRE DE 2018**



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 49 personas encuestadas en Bogotá en el mes de octubre del presente año, 12 son mujeres y el 100% de ellas calificó nuestro servicio como bueno.

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

PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	37	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
TOTAL		37	100%



**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES OCTUBRE 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 octubre diligenciaron treinta y cinco (35) encuestas de satisfacción a las personas que presentaron sus peticiones en las ciudades de: Bucaramanga, Buenaventura, Ibagué, Neiva y Pasto.

**TABULACION DE ENCUESTAS REGIONAL
PERIODO OCTUBRE DE 2018**

Encuesta No.	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Sexo	SEDE
1	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/MANGA
2	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/MANGA
3	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/MANGA
4	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/MANGA



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



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

5	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/MANGA
6	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/MANGA
7	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/MANGA
8	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
9	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
10	NO	5	5	SI	SI	5	B	F	B/VENTURA
11	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
12	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
13	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
14	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
15	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
16	SI	5	5	SI	SI	4	B	F	B/VENTURA
17	SI	5	5	SI	SI	4	B	M	B/VENTURA
18	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
19	NO	5	5	SI	SI	5	B	F	B/VENTURA
20	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
21	NO	5	5	SI	SI	3	B	M	B/VENTURA
22	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	IBAGUE
23	NO	2	3	SI	SI	2	R	M	IBAGUE
24	NO	4	4	SI	SI	4	B	M	IBAGUE
25	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	IBAGUE
26	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	NEIVA
27	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	NEIVA
28	SI	5	3	SI	SI	5	B	F	NEIVA
29	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	PASTO
30	SI	5	5	SI	SI	3	B	M	PASTO
31	SI	4	5	SI	SI	4	B	M	PASTO
32	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	PASTO



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



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

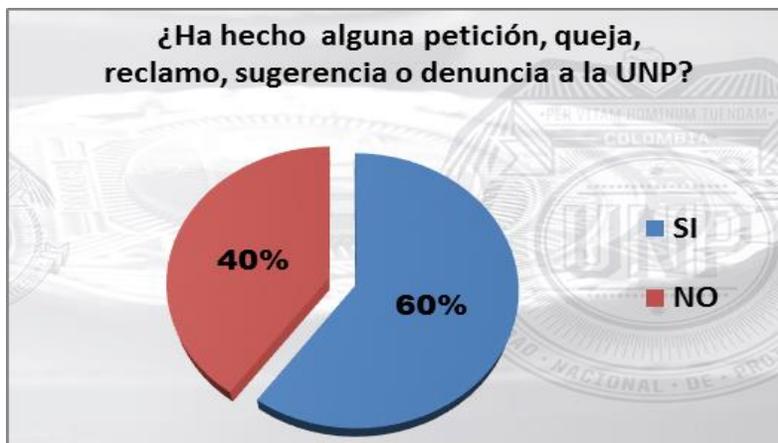
33	SI	4	5	SI	SI	4	B	M	PASTO
34	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	PASTO
35	SI	5	4	SI	SI	4	B	M	PASTO

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 35 personas encuestadas en los Grupos Regionales durante el mes de octubre, el 60% de ellas ya habían elevado una PQRSD ante la entidad, el 40% lo realizó por primera vez.

PREGUNTA 1			
1. ¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?	SI	21	60%
	NO	14	40%
TOTAL		35	100%





INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES OCTUBRE 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 97% 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 lo califico con 2 esto corresponde al 3%.

PREGUNTA 2			
¿La respuesta a su Solicitud fue oportuna?	1	0	0%
	2	1	3%
	3	0	0%
	4	3	9%
	5	31	88%
TOTAL		35	100%





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



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

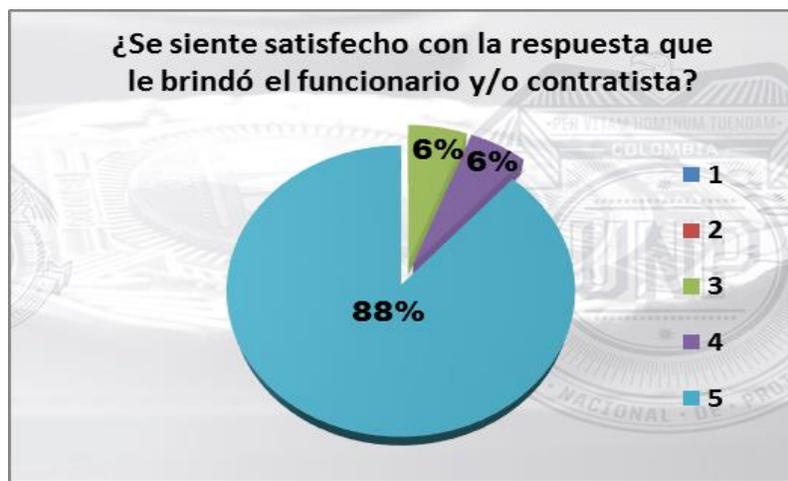
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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 94% 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 escalados personas lalificaron esta pregunta con 3, esto equivale al 6%..

PREGUNTA 3			
¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?	1	0	0%
	2	0	0%
	3	2	6%
	4	2	6%
	5	31	88%
TOTAL		35	100%





INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES OCTUBRE DE 2018



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

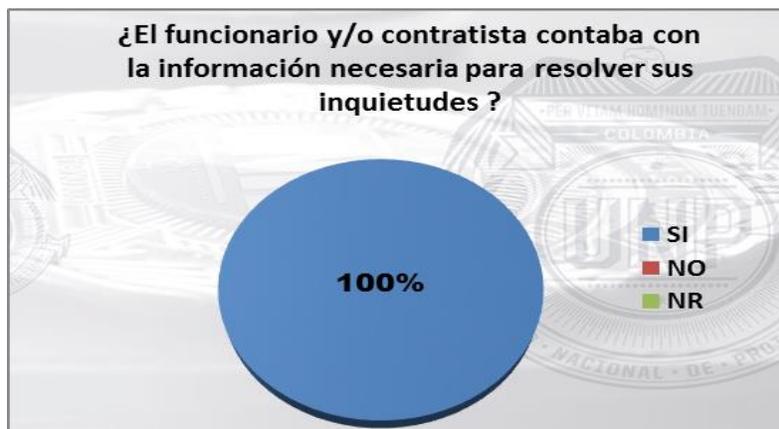
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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

PREGUNTA 4			
¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?	SI	35	100%
	NO	0	0%
TOTAL		35	100%





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



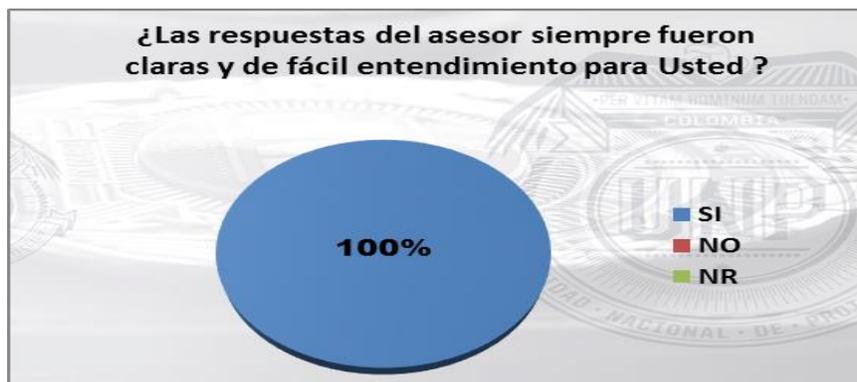
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

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 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 siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?	SI	35	100%
	NO	0	0%
TOTAL		35	100%



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 35 personas encuestadas durante el mes de octubre en los Grupos Regionales de Protección, el 91% consideró que los



INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES OCTUBRE DE 2018



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

canales de atención de la entidad son buenos, lo califican con 4 y 5, Dos lo calificaron con 3 que corresponde al 6% y una persona lo califico con uno (1) que equivale a 3%.

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	1	3%
	3	2	6%
	4	6	17%
	5	26	74%
TOTAL		35	100%



7.6 SATISFACCION

Por último, respecto a la pregunta **¿Cómo califica nuestro servicio?**, logramos establecer que de los treinta y cinco (35) encuestados en los diferentes Grupos Regionales de Protección en el mes de octubre, el 97% califican nuestro servicio como Bueno, una (1) persona lo calificó como regular, esto corresponde al 3%.



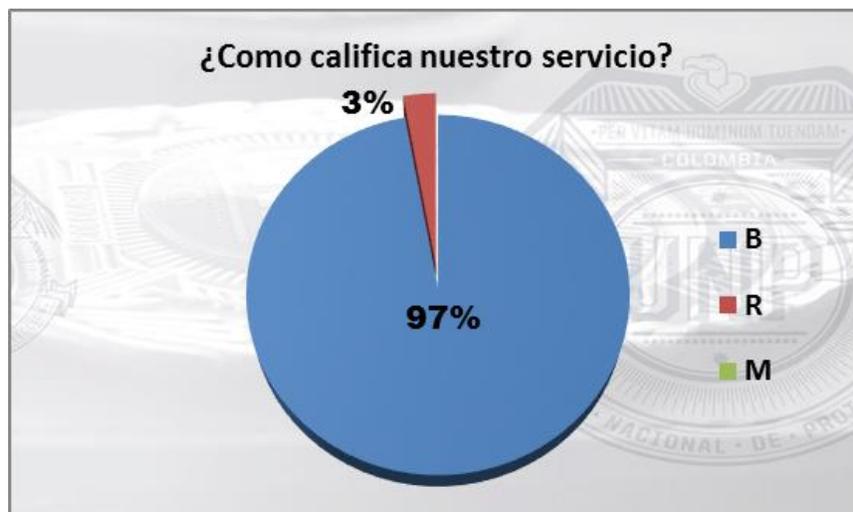
INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES OCTUBRE DE 2018



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

PREGUNTA 7			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	34	97%
	R	1	3%
	M	0	0%
TOTAL		35	100%



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 treinta y cinco (35) encuestas realizadas en los GURP ubicados en: Bucaramanga, Buenaventura, Ibagué, Neiva y Pasto; seis (6) fueron respondidas por mujeres esto corresponde al 24%, veintinueve (29) por hombres esto corresponde al 76% del total de los encuestados durante el mes de octubre.



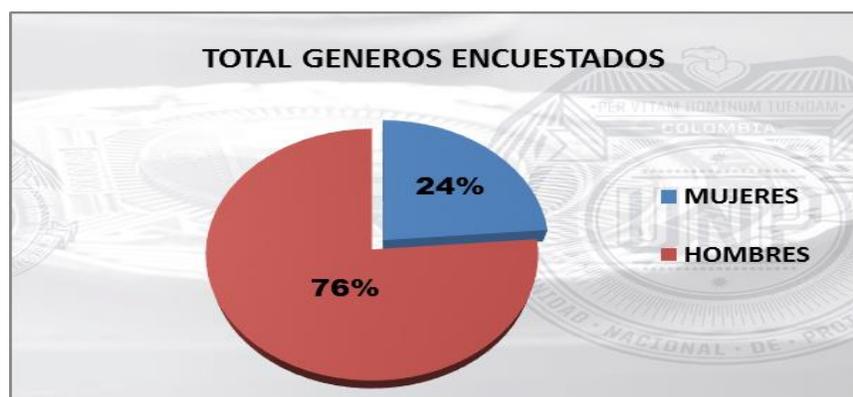
INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES OCTUBRE DE 2018



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

TOTAL, ENCUESTADOS		
MUJERES	6	24%
HOMBRES	29	76%
TOTAL	35	100%



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

De los treinta y cinco (35) ciudadanos encuestados en las diferentes sedes de la entidad a nivel nacional en el mes de octubre del presente año, seis (6) corresponden a mujeres, y el 100% de ellas calificaron nuestro servicio como bueno.

PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES ENCUESTADAS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	6	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
TOTAL		6	100%



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

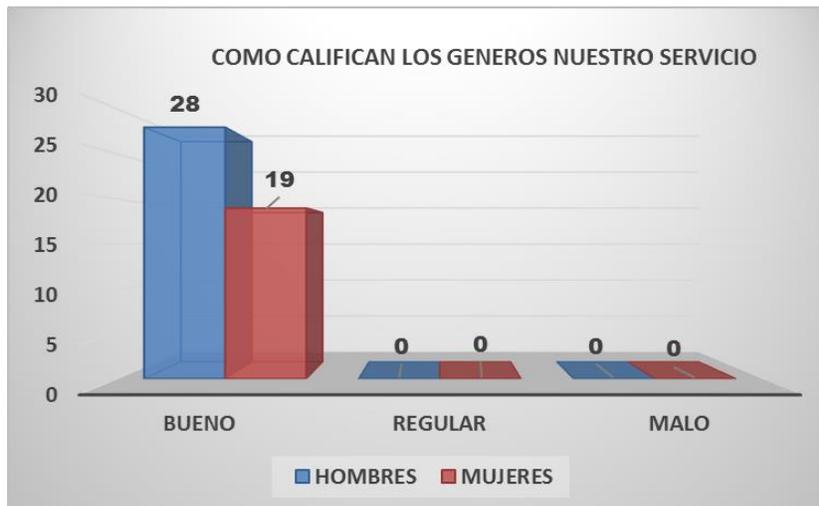


GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

**PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL
SERVICIO PRESTADO**

¿Cómo califica nuestro servicio?	B	29	97%
	R	0	0%
	M	0	0%
TOTAL		29	100%



8. CONCLUSIONES

- En lo referente a las variables que evalúan el dominio del asesor se vislumbra para el presente periodo; que una (1) personal del total de los encuestados en Bogotá, manifestó que la respuesta dada por el asesor que atendió su caso no fue clara ni de fácil entendimiento; dentro del seguimiento efectuado se pudo establecer la calificación dada por error fue calificada por error, ya que resalta la excelente atención ofrecida por el asesor que atendió su petición.
- En lo referente a la variable que evalúa la satisfacción por el servicio prestado se tiene que una persona en las Sedes Regionales la calificó como regular; dentro del seguimiento efectuado con el encuestado manifestó que su calificación mala obedeció a que no entendió la pregunta ya que el asesor nunca lo orientó en cómo debía llenar la encuesta.



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



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

- Se observa que de las noventa y cuatro (94) encuestas diligenciadas durante el mes de septiembre en Bogotá como en los Grupos Regionales de Protección, dieciocho (18) fueron respondidas por mujeres, y sesenta y seis (66) por hombres. El 100% de los encuestados calificaron nuestro servicio como bueno.
- 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 Bogotá dio a conocer su percepción sobre las gestiones de la entidad, a través de correo electronico; la misma fue incluida dentro del presente informe.
- Se destaca como oportuno, claro y eficiente el apoyo brindado por el enlace de PQRSD del Grupo de Atención al Ciudadano en Bogotá con los Grupos Regionales de Protección de la entidad situados, ya que esto ha redundado en la reducción de llamadas y atenciones personalizadas de los ciudadanos que se ubican en el nivel regional hacia el nivel central, evitando desplazamientos innecesarios de los beneficiarios, para impetrar su PQRSD.

	Nombre	Firma	Fecha
Elaboró:	Aura Teresa Sierra Arguello		31/10/2018
Revisó:	William Eduardo Diago Rivera/Coordinador GAC		07/11/2018
Aprobó:	Luz Angelica Vizcaino Solano/Jefe Oficina Asesora de Planeación e Información		07/11/2018
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.			