



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN – UNP

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

**BOGOTÁ D.C
03 DE DICIEMBRE DE 2018**



**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES NOVIEMBRE 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	28



**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES NOVIEMBRE 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 NOVIEMBRE 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 noviembre 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 NOVIEMBRE DE 2018



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

TABULACION DE ENCUESTAS BOGOTA
PERIODO NOVIEMBRE 2018

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



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



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

24	SI	1	5	SI	SI	3	R	M
25	NO	5	5	SI	SI	5	B	F
26	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
27	SI	5	5	SI	SI	4	B	M
28	SI	5	5	SI	SI	5	B	F
29	SI	5	5	SI	SI	5	B	F
30	SI	5	5	SI	SI	3	B	M
31	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
32	SI	5	5	SI	SI	5	B	F
33	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
34	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
35	SI	5	5	SI	SI	5	B	F
36	SI	4	4	SI	SI	5	B	M
37	NO	4	4	SI	SI	4	B	M
38	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
39	NO	5	4	SI	SI	5	B	M
40	SI	5	5	SI	SI	5	B	F
41	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
42	SI	5	5	SI	SI	4	B	M
43	SI	5	5	SI	SI	5	B	F
44	SI	5	1	SI	SI	5	B	M
45	SI	5	5	SI	SI	5	B	F
46	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
47	SI	5	5	SI	SI	5	B	F
48	SI	5	5	SI	SI	5	B	F



INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES NOVIEMBRE 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 48 personas encuestadas 33 de ellas ya habían elevado una PQRSD ante la entidad, lo cual corresponde al 69% de la población muestra, el 31% 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	33	69%
	NO	15	31%
TOTAL		48	100%





INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES NOVIEMBRE DE 2018



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

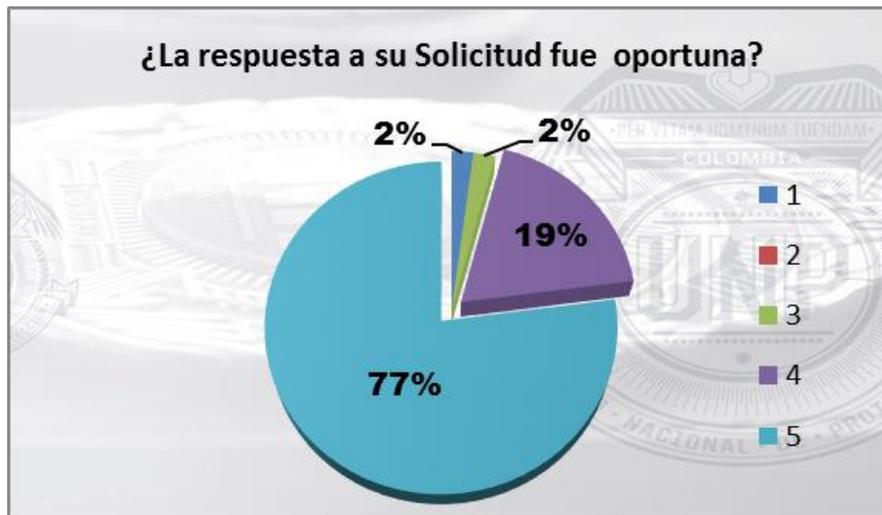
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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, una persona calificó esta pregunta con 3, que corresponde al 2% y una lo calificó con 1 que equivale 2%.

PREGUNTA 2			
¿La respuesta a su Solicitud fue oportuna?	1	1	2%
	2	0	0%
	3	1	2%
	4	9	19%
	5	37	77%
TOTAL		48	100%





INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES NOVIEMBRE 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 98% 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 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	9	17%
	5	39	81%
TOTAL		48	100%





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



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

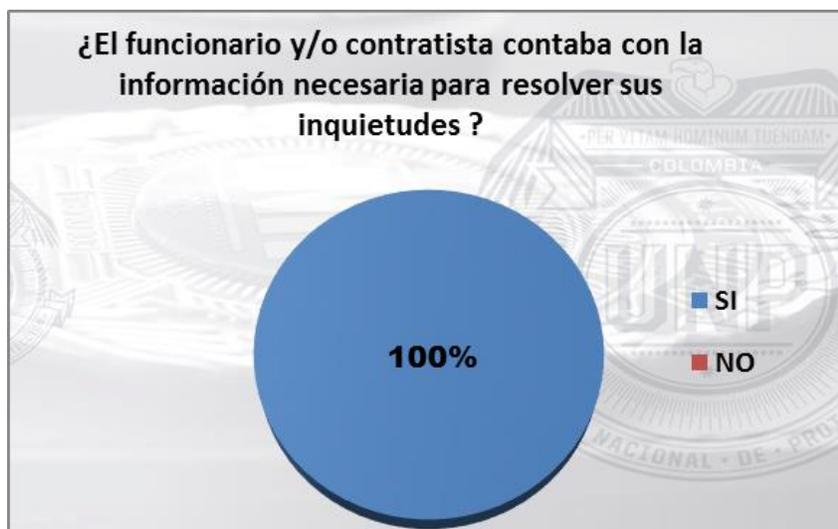
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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	48	100%
	NO	0	0%
TOTAL		48	100%





INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES NOVIEMBRE DE 2018



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

En lo concerniente a la quinta pregunta, **¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?**; que están relacionadas con el dominio que tuvo cada uno de los asesores frente a las PQRSD impetradas, al respecto se pudo establecer que:

El 100% de los encuestados han considerado que la respuesta recibida a su petición fue clara y de fácil entendimiento.

PREGUNTA 5			
¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?	SI	48	100%
	NO	0	0%
TOTAL		48	100%





INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES NOVIEMBRE DE 2018



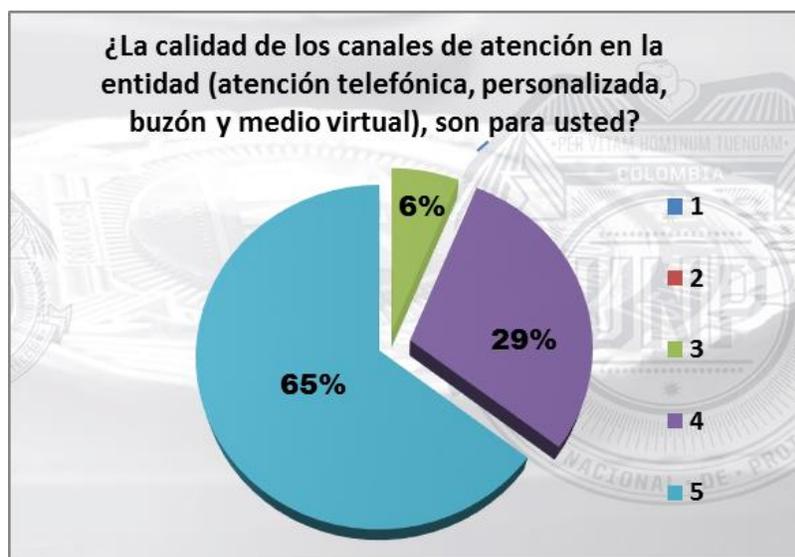
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

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, para esta pregunta se vislumbra que de las 48 personas encuestadas en Bogotá, el 94% consideran que los canales de atención de la entidad son buenos, lo califican con 4 y 5, tres (3) personas lo califican con 3 que corresponde al 6%.

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	3	6%
	4	14	29%
	5	31	65%
TOTAL		48	100%





INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES NOVIEMBRE DE 2018



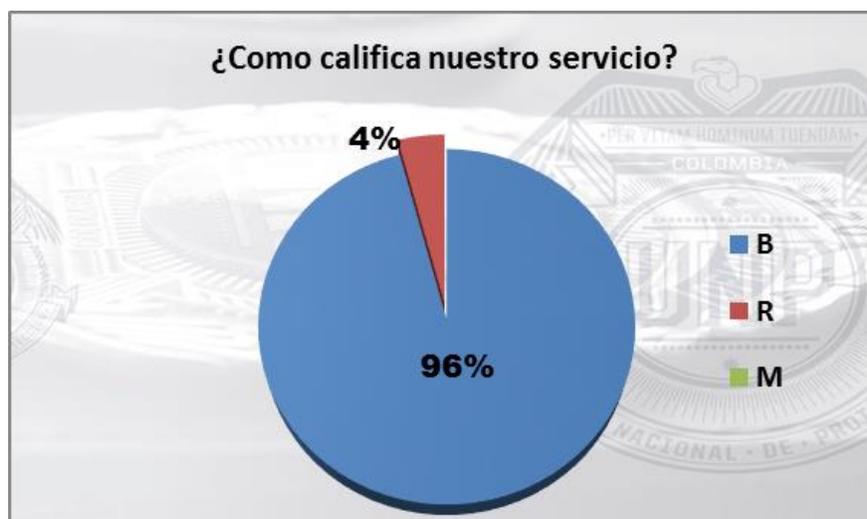
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

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 48 personas que fueron encuestadas en la ciudad de Bogotá, el 96% considera que nuestro servicio es Bueno, dos (2) personas lo califican como regular esto equivale al 4%.

PREGUNTA 7			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	46	96%
	R	2	4%
	M	0	0%
TOTAL		48	100%





INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES NOVIEMBRE DE 2018



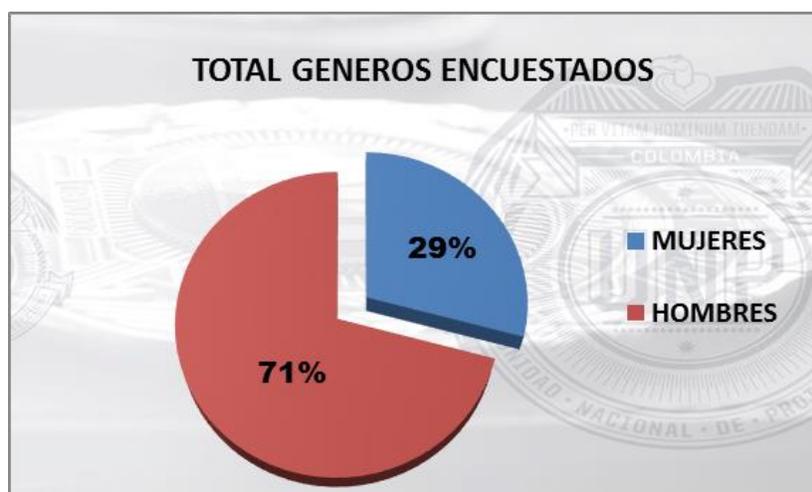
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

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 48 encuestas realizadas en la ciudad de Bogotá, 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 noviembre.

TOTAL, ENCUESTADOS		
MUJERES	14	29%
HOMBRES	34	71%
TOTAL	48	100%





INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES NOVIEMBRE 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 48 personas encuestadas en Bogotá en el mes de noviembre del presente año, 14 son mujeres y el 100% de ellas calificó nuestro servicio como bueno.

TOTAL ENCUESTADOS		
	HOMBRES	MUJERES
BUENO	32	14
REGULAR	2	0
MALO	0	0
TOTAL		48





**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES NOVIEMBRE 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 noviembre diligenciaron noventa y un (91) encuestas de satisfacción a las personas que presentaron sus peticiones en las ciudades de: Barranquilla, Bucaramanga, Buenaventura, Cucuta, Ibagué y Pasto.

TABULACION DE ENCUESTAS REGIONAL PERIODO NOVIEMBRE 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/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	5	SI	SI	5	B	M	B/QUILLA
5	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	B/QUILLA
6	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/QUILLA
7	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/QUILLA
8	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/QUILLA
9	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	B/MANGA
10	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/MANGA
11	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	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	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/MANGA
15	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/MANGA
16	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	B/MANGA
17	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/MANGA
18	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
19	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
20	NO	3	3	SI	SI	4	B	M	B/VENTURA
21	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
22	NO	5	5	SI	SI	5	B	F	B/VENTURA
23	NO	5	5	SI	SI	5	B	F	B/VENTURA



INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES NOVIEMBRE DE 2018



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

24	NO	5	5	SI	SI	5	B	F	B/VENTURA
25	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
26	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	B/VENTURA
27	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
28	NO	5	5	SI	SI	5	B	F	B/VENTURA
29	NO	5	5	SI	SI	5	B	F	B/VENTURA
30	NO	5	5	SI	SI	5	B	F	B/VENTURA
31	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
32	NO	5	5	SI	SI	5	B	F	B/VENTURA
33	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
34	NO	5	-	SI	-	4	B	M	B/VENTURA
35	-	4	5	SI	SI	4	B	M	B/VENTURA
36	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
37	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
38	SI	5	5	SI	SI	4	B	M	B/VENTURA
39	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
40	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
41	SI	1	4	NO	SI	2	R	M	B/VENTURA
42	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
43	NO	5	5	SI	SI	5	B	F	B/VENTURA
44	-	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
45	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
46	NO	3	5	SI	SI	5	R	M	B/VENTURA
47	NO	5	5	SI	SI	4	B	F	B/VENTURA
48	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
49	NO	3	3	SI	SI	3	R	M	B/VENTURA
50	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
51	NO	5	5	SI	SI	3	B	M	B/VENTURA
52	SI	5	4	SI	SI	4	B	F	B/VENTURA
53	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
54	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
55	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
56	NO	5	5	SI	SI	5	B	LGTBI	B/VENTURA
57	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA



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



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

58	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
59	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
60	NO	5	5	SI	SI	5	B	F	B/VENTURA
61	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
62	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	CUCUTA
63	NO	5	5	SI	SI	5	B	F	CUCUTA
64	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	CUCUTA
65	NO	5	5	SI	SI	5	B	F	CUCUTA
66	NO	5	5	SI	SI	5	B	F	CUCUTA
67	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	CUCUTA
68	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	CUCUTA
69	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	CUCUTA
70	SI	4	4	SI	SI	4	B	F	CUCUTA
71	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	CUCUTA
72	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	CUCUTA
73	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	CUCUTA
74	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	CUCUTA
75	NO	4	4	SI	SI	4	B	M	CUCUTA
76	NO	4	4	SI	SI	4	B	M	CUCUTA
77	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	CUCUTA
78	NO	5	5	SI	SI	5	B	F	CUCUTA
79	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	CUCUTA
80	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	CUCUTA
81	NO	4	4	SI	SI	4	B	M	IBAGUE
82	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	IBAGUE
83	NO	5	5	SI	SI	5	B	F	IBAGUE
84	-	5	5	SI	SI	5	M	F	IBAGUE
85	-	5	5	SI	SI	5	B	M	IBAGUE
86	NO	5	5	SI	SI	5	B	F	IBAGUE
87	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	PASTO
88	SI	4	5	SI	SI	4	B	F	PASTO
89	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	PASTO
90	SI	1	3	SI	-	5	B	M	PASTO
91	SI	2	-	SI	-	4	R	M	PASTO



INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES NOVIEMBRE 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 91 personas encuestadas en los Grupos Regionales durante el mes de noviembre, el 36% de ellas ya habían elevado una PQRSD ante la entidad, el 60% lo realizó por primera vez, cuatro (4) de ellas no respondieron la pregunta, esto equivale al 4%,

PREGUNTA 1			
1. ¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?	SI	32	36%
	NO	55	60%
	N.R.	4	4%
TOTAL		91	100%





INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES NOVIEMBRE 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 94% de los encuestados han considerado que las respuestas dadas a las PQRSD, fueron oportunas, esto corresponde a la escala 5 y 4 antes referida, tres personas lo calificaron con 3 que corresponde al 3%, una persona lo califico con 2 esto corresponde al 1% y dos personas lo calificaron con 1 que equivale al 2%.

PREGUNTA 2			
¿La respuesta a su Solicitud fue oportuna?	1	2	2%
	2	1	1%
	3	3	3%
	4	6	7%
	5	79	87%
TOTAL		91	100%





INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES NOVIEMBRE 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 95% 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, tres (3) personas calificaron esta pregunta con tres, esto equivale al 3% y dos (2) personas no respondieron la pregunta, esto corresponde 2%..

PREGUNTA 3			
¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?	1	0	0%
	2	0	0%
	3	3	3%
	4	6	7%
	5	80	88%
	N.R.	2	2%
TOTAL		91	100%





INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES NOVIEMBRE DE 2018



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

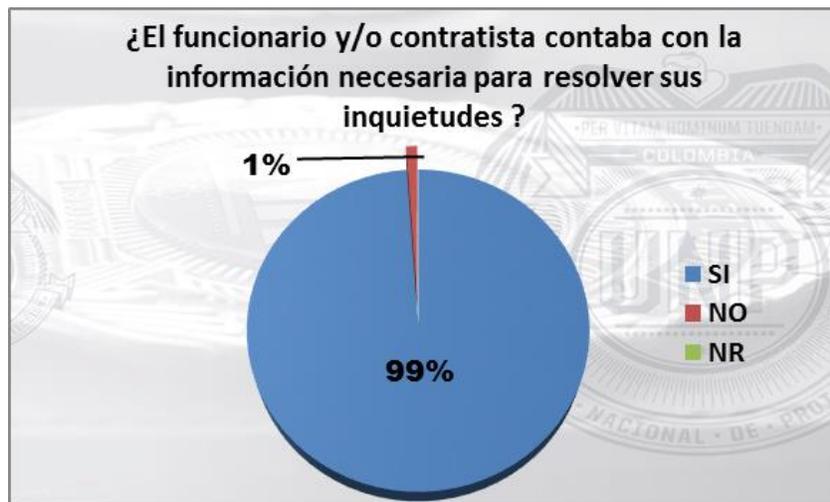
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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 99% de los encuestados han considerado que el asesor contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes, el 1% manifestó que el asesor no 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	90	99%
	NO	1	1%
TOTAL		91	100%





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



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

En lo concerniente a la cuarta pregunta “¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?, que está relacionada con el dominio que tuvo cada uno de los asesores frente a las PQRSD impetradas, al respecto se pudo establecer que:

El 97% de los encuestados han considerado que los respuestas de los asesores fueron claras y de fácil entendimiento para ellos, el 3% no contestó esta pregunta.

PREGUNTA 5			
¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?	SI	88	97%
	NO	0	0%
	N.R.	3	3%
TOTAL		91	100%





INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES NOVIEMBRE DE 2018



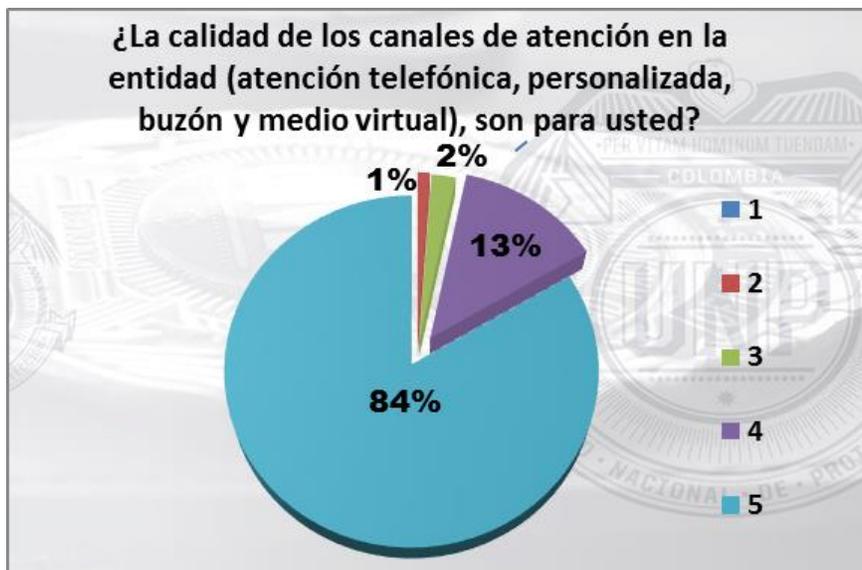
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

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 91 personas encuestadas durante el mes de noviembre en los Grupos Regionales de Protección, el 97% consideró que los canales de atención de la entidad son buenos, lo califican con 4 y 5, Dos lo calificaron con 3 que corresponde al 2% y una persona lo califico con dos (1) que equivale a 1%.

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	1%
	3	2	2%
	4	12	13%
	5	76	84%
TOTAL		91	100%





INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES NOVIEMBRE DE 2018



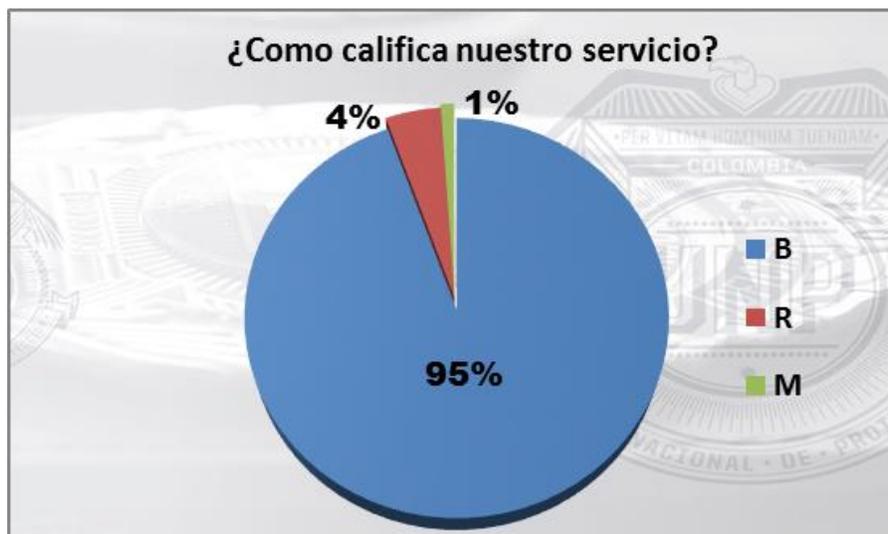
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

7.6 SATISFACCION

Por último, respecto a la pregunta **¿Cómo califica nuestro servicio?**, logramos establecer que de los noventa y un (91) encuestados en los diferentes Grupos Regionales de Protección de la UNP, durante el mes de noviembre, el 95% de ellos califican nuestro servicio como Bueno, cuatro (4) personas lo calificaron como regular, esto equivale al 4%, una (1) persona lo califico con la mas baja valoración, esto equivale al 1%.

PREGUNTA 7			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	96	95%
	R	4	4%
	M	1	1%
TOTAL		91	100%





INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES NOVIEMBRE DE 2018



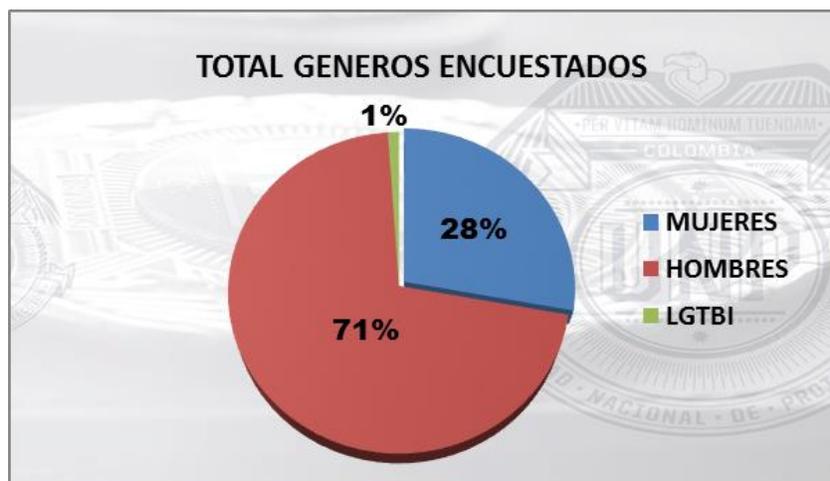
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

7.7 CANTIDAD DE GENEROS QUE CALIFICARON NUESTRO SERVICIO

En lo concerniente a “¿Cantidad de géneros que calificaron nuestro servicio? Tenemos que de las noventa y una (91) encuestas realizadas en los GURP ubicados en: Barranquilla, Bucaramanga, Buenaventura, Cucuta, Ibagué, y Pasto; venticinco (25) fueron respondidas por mujeres esto corresponde al 28%, sesenta y cinco (65) por hombres esto corresponde al 71% del total de los encuestados durante el mes de noviembre, una (1) encuesta fue respondida por un miembro de la comunidad LGTBI, esto equivale al 1%.

TOTAL, ENCUESTADOS		
MUJERES	25	28%
HOMBRES	65	71%
LGTBI	1	1%
TOTAL	91	100%





INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES NOVIEMBRE DE 2018



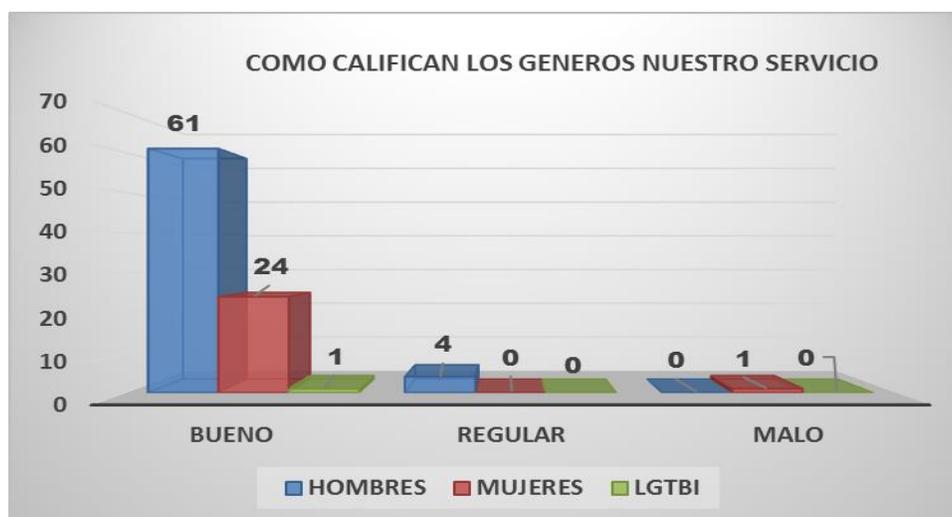
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

7.8 PERCEPCIÓN DE LOS GENEROS ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO EN LAS REGIONALES.

De los noventa y un (91) ciudadanos encuestados en las diferentes sedes de la UNP a nivel nacional durante el mes de noviembre del presente año, ochenta y seis (86) corresponden a mujeres, y el 100% de ellas calificaron nuestro servicio como bueno, un (1) ciudadano de la comunidad LGBTI contesto nuestra encuesta y calificó nuestro servicio como bueno..

TOTAL, ENCUESTADOS			
	HOMBRES	MUJERES	LGTBI
BUENO	61	24	1
REGULAR	4	0	0
MALO	0	1	0
TOTAL	91		



8. CONCLUSIONES

- En lo referente a la variable que califica la rapidez con que el asesor dio respuesta a PQRSD se vislumbra para el presente periodo, que dos (2) personas del total de los encuestados en las Sedes Regionales calificaron con el valor mas bajo esta pregunta; en el seguimiento de verificación efectuado se pudo establecer que la inconformidad no deviene de la oportuna atención brindada por el asesor del



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



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

Grupo de Atención al Ciudadano sino de la lentitud en que se resuelve desde el nivel central lo referente a la implementación de medidas, ya que resalta la excelente atención ofrecida por el funcionario que atendió telefónicamente su petición.

- En lo referente a la variable que evalúa la satisfacción por el servicio prestado se tiene que del total de encuestados diligenciados tanto en el nivel central como en las sedes regionales de la entidad; siete (07) personas lo calificaron como regular; dentro del seguimiento efectuado se estableció que las inconformidades se dan por que las respuestas brindadas a algunas de las peticiones no colmaron las expectativas de los peticionarios; porque en otras hay demora en las repuestas o por error en el diligenciamiento de la encuesta.
- Se observa que de las ciento treinta y nueve (139) encuestas diligenciadas durante el mes de noviembre tanto en Bogotá como en los Grupos Regionales de Protección, treinta y nueve (39) fueron respondidas por mujeres, noventa y nueve (99) por hombres, una (1) por un ciudadano perteneciente a la comunidad LGTBI. El 100% de las mujeres encuestadas y el ciudadano de la comunidad LGTBI calificaron nuestro servicio como bueno.
- Para el presente periodo se resalta el interés manifiesto por el Grupo Regional de Protección con sede en Buenaventura (Valle), en conocer que tan satisfechos han quedado los peticionarios a quienes les han gestionado sus PQRSD, como quiera que para el presente periodo aportó cuarenta y cuatro (44) encuestas diligenciadas; las cuales fueron incluidas 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, 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.

Líder del Proceso,

LUZ ANGELICA VIZCAINO SOLANO
Jefe Oficina Asesora de Planeación e Información

	Nombre	Firma	Fecha
Elaboró:	Aura Teresa Sierra Arguello		05/12/2018
Revisó:	William Eduardo Diago Rivera		05/12/2018
Aprobó:	Luz Angelica Vizcaino Solano		05/12/2018
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.			