



**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN – UNP**

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

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





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

**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**



**TABLA DE CONTENIDO**

<b>1. PRESENTACIÓN.....</b>	<b>04</b>
<b>2. OBJETIVO DE LA ENCUESTA .....</b>	<b>04</b>
<b>3. FICHA TÉCNICA .....</b>	<b>04</b>
<b>3.1 DEFINICIÓN DE LA VARIABLES A EVALUAR .....</b>	<b>04</b>
<b>3.2 PREGUNTAS ENCUESTA .....</b>	<b>05</b>
<b>3.3 MUESTRA.....</b>	<b>05</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>13</b>
<b>5.1 PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES Y HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO EN EL GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO.....</b>	<b>14</b>
<b>6. ENCUESTAS DE SATISFACCION EN GRUPOS REGIONALES DE PROTECCION .....</b>	<b>15</b>
<b>7. ANÁLISIS ENCUESTA EFECTUADA EN LOS GURP .....</b>	<b>16</b>
<b>7.1 PARTICIPACION .....</b>	<b>17</b>
<b>7.2 OPORTUNIDAD .....</b>	<b>20</b>
<b>7.3 ORIENTACION .....</b>	<b>21</b>
<b>7.4 DOMINIO .....</b>	<b>22</b>
<b>7.5 PERCEPCION .....</b>	<b>23</b>
<b>7.6 SATISFACCION .....</b>	<b>24</b>
<b>7.7 CANTIDAD DE HOMBRES Y MUJERES QUE CALIFICARON NUESTRO SERVICIO.....</b>	<b>25</b>
<b>7.8. PERCEPCIÓN DE MUJERES Y HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO EN LAS REGIONALES.....</b>	<b>26</b>
<b>8. CONCLUSIONES .....</b>	<b>27</b>



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



**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

## **1. PRESENTACIÓN**

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 DICIEMBRE 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 diciembre 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 DICIEMBRE DE 2018



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

TABULACIÓN DE ENCUESTAS BOGOTA  
PERIODO DICIEMBRE 2018

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



INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES DICIEMBRE DE 2018

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

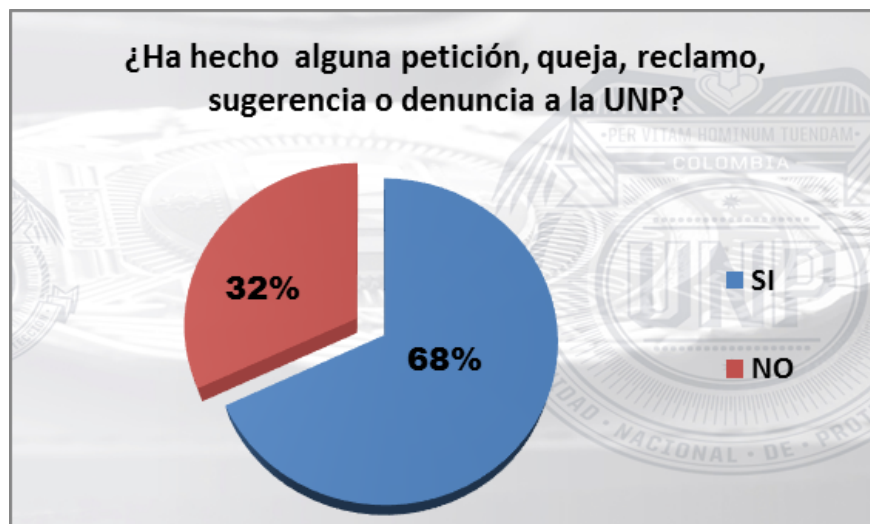


#### 4. RESULTADO ENCUESTA

##### 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 25 personas encuestadas 17 de ellas ya habían elevado una PQRSD ante la entidad, lo cual corresponde al 68% de la población muestra, el 32% 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	68%
	NO	8	32%
TOTAL		25	100%





INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES DICIEMBRE DE 2018



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

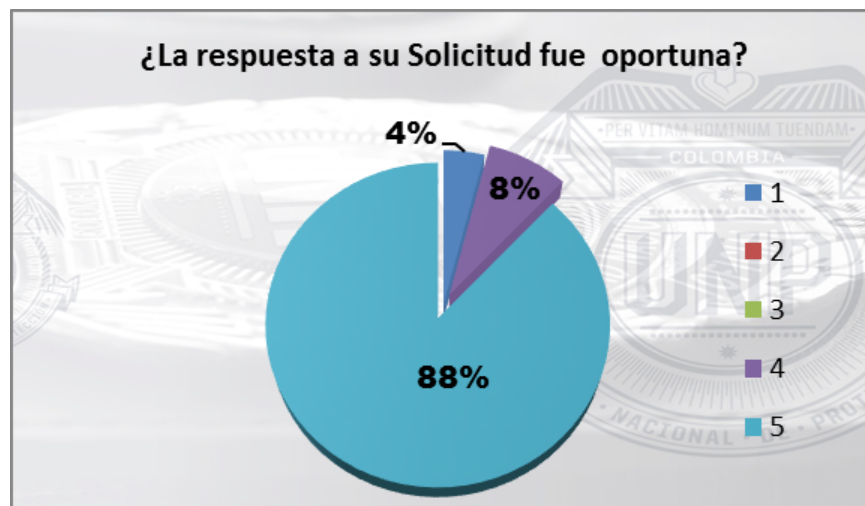
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

#### 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 1, que corresponde al 4%.

PREGUNTA 2			
¿La respuesta a su Solicitud fue oportuna?	1	1	4%
	2	0	0%
	3	0	0%
	4	2	8%
	5	22	88%
TOTAL		25	100%







INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES DICIEMBRE DE 2018



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

### 4.3 ORIENTACIÓN

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, una (1) persona lo calificó con 1 que corresponde al 4%.

PREGUNTA 3			
¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?	1	1	4%
	2	0	0%
	3	0	0%
	4	1	4%
	5	23	92%
TOTAL		25	100%





INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES DICIEMBRE DE 2018

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

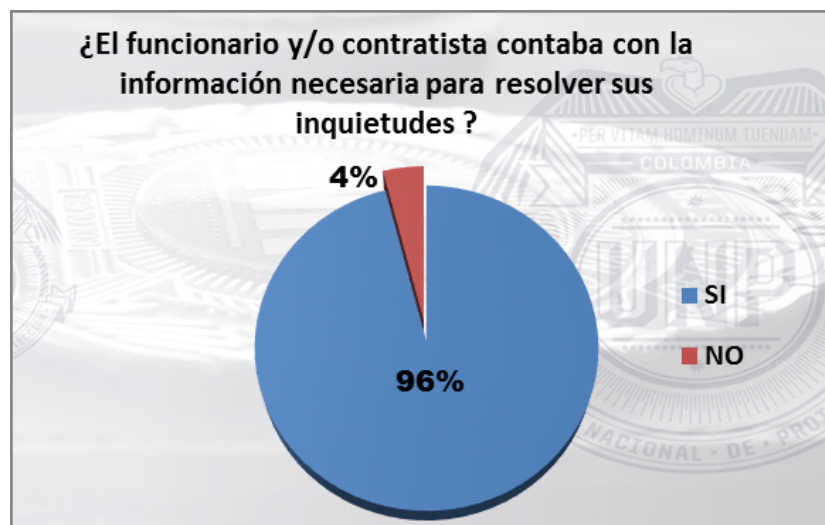


#### 4.4 DOMINIO

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 96% de los encuestados han considerado que el asesor contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes, una (1) persona respondió que el funcionario no contaba con la información necesaria para eolver su petición, esto equivale al 4%.

PREGUNTA 4			
¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?	SI	24	96%
	NO	1	4%
<b>TOTAL</b>		25	100%





**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES DICIEMBRE 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 96% 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 fáciles de entender, esto equivale al 4%.

<b>PREGUNTA 5</b>			
¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?	SI	24	96%
	NO	1	4%
<b>TOTAL</b>		25	100%





INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES DICIEMBRE DE 2018



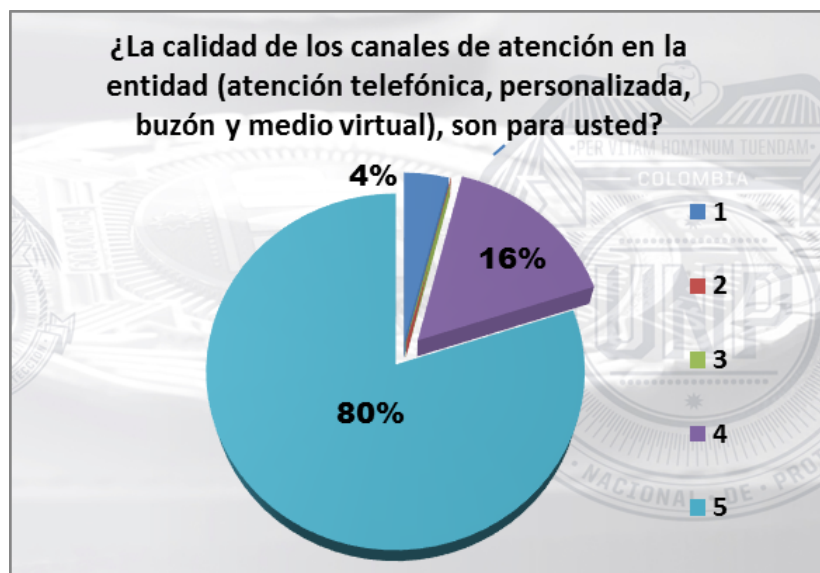
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

#### 4.6 PERCEPCIÓN

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 25 personas encuestadas en Bogotá, el 96% consideran que los canales de atención de la entidad son buenos, lo califican con 4 y 5, una (1) personas lo califican con 1 que corresponde al 4%.

PREGUNTA 6			
La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) ¿son para usted?	1	1	4%
	2	0	0%
	3	0	0%
	4	4	16%
	5	20	80%
<b>TOTAL</b>	25	100%	





INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES DICIEMBRE DE 2018

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

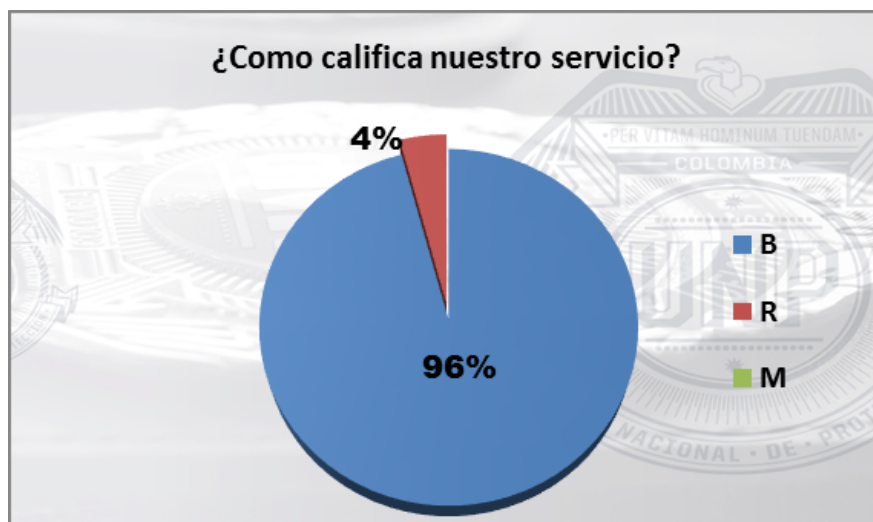
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



#### 4.7 SATISFACCIÓN

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 25 personas que fueron encuestadas en la ciudad de Bogotá, el 96% considera que nuestro servicio es Bueno, una (2) persona lo califica como malo esto equivale al 4%.

PREGUNTA 7			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	24	96%
	R	0	0%
	M	1	4%
TOTAL		25	100%





INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES DICIEMBRE DE 2018

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

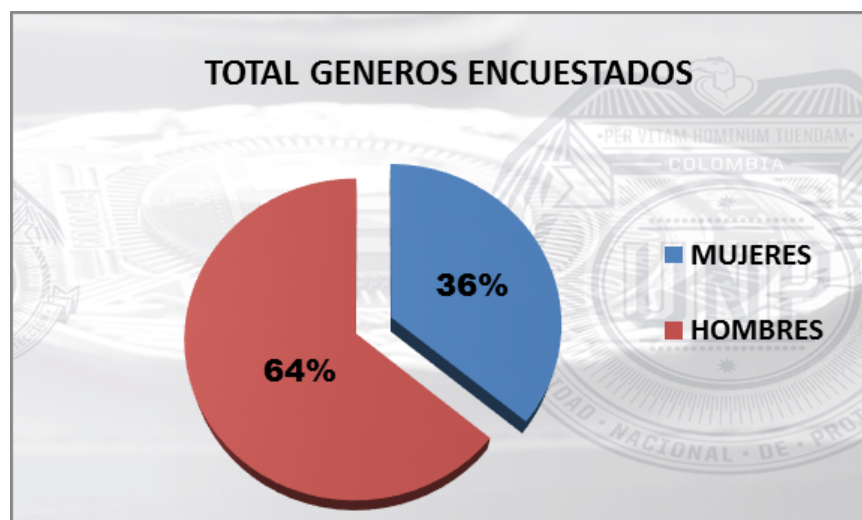
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### 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 25 encuestas realizadas en la ciudad de Bogotá, nueve (9) fueron respondidas por mujeres esto corresponde al 36%, y 16 fueron respondidas por hombres lo que corresponde al 64% del total de los encuestados durante el mes de diciembre.

TOTAL, ENCUESTADOS		
MUJERES	9	36%
HOMBRES	16	64%
<b>TOTAL</b>	25	100%





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



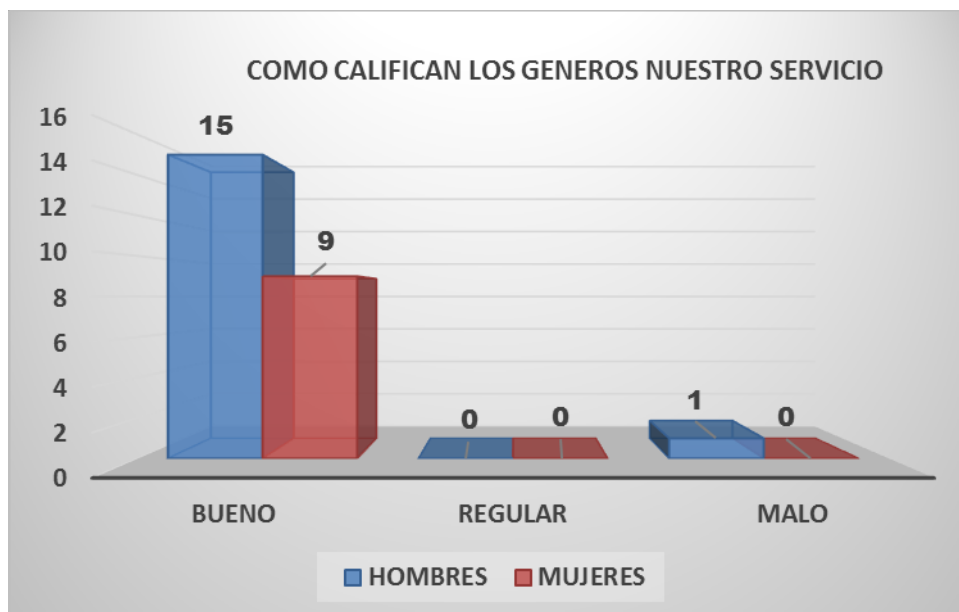
**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

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

De las 25 personas encuestadas en Bogotá en el mes de diciembre del presente año, nueve (9) son mujeres y el 100% de ellas calificó nuestro servicio como bueno.

TOTAL ENCUESTADOS		
	HOMBRES	MUJERES
BUENO	15	9
REGULAR	0	0
MALO	1	0
	<b>TOTAL</b>	25





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



**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

**6. ENCUESTAS DE SATISFACCION EN GRUPOS REGIONALES DE PROTECCIÓN**

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 de Atención al Ciudadano asignados a los Grupos Regionales de Protección de la UNP; quienes durante el mes de diciembre diligenciaron treinta (30) encuestas de satisfacción a las personas que presentaron sus peticiones de manera presencial y/o telefonica en las ciudades de: Buenaventura, Ibagué, Medellín, Neiva y Pasto.

**TABULACION DE ENCUESTAS REGIONAL  
PERIODO DICIEMBRE 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/VENTURA
2	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
3	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
4	NO	5	5	SI	SI	5	B	F	B/VENTURA
5	SI	1	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
6	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
7	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
8	SI	2	5	SI	SI	2	B	M	B/VENTURA
9	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
10	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
11	SI	4	4	SI	SI	3	B	M	B/VENTURA





INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES DICIEMBRE DE 2018



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

12	SI	3	4	SI	SI	3	B	M	B/VENTURA
13	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
14	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
15	SI	4	5	SI	SI	5	B	F	IBAGUE
16	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	IBAGUE
17	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	MEDELLIN
18	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	MEDELLIN
19	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	MEDELLIN
20	SI	4	4	SI	SI	2	R	M	MEDELLIN
21	SI	5	5	NO	SI	1	B	F	MEDELLIN
22	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	NEIVA
23	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	NEIVA
24	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	NEIVA
25	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	NEIVA
26	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	NEIVA
27	SI	5	5	SI	SI	4	B	F	PASTO
28	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	PASTO
29	SI	4	5	SI	SI	4	B	M	PASTO
30	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	PASTO



INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES DICIEMBRE DE 2018



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

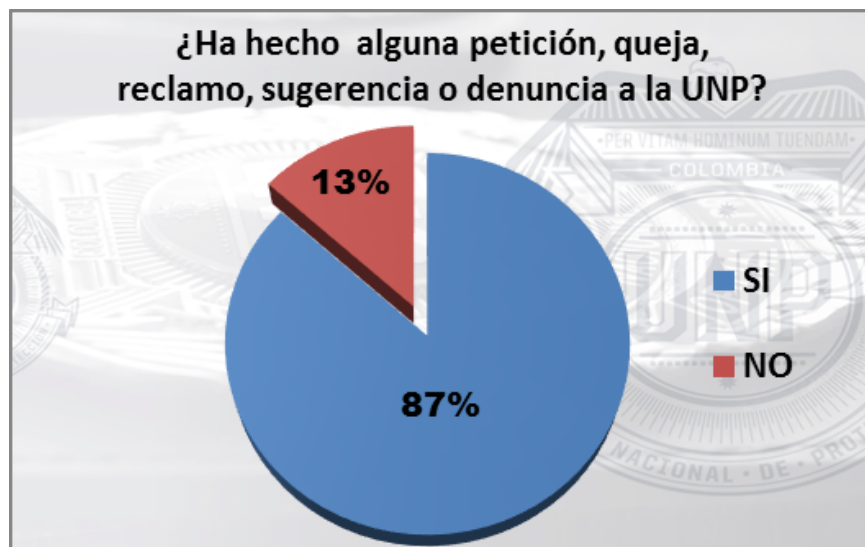
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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 30 personas encuestadas en los Grupos Regionales durante el mes de diciembre, el 87% de ellas ya habían elevado una PQRSD ante la entidad, el 13% lo realizó por primera vez.

PREGUNTA 1			
1. ¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?	SI	26	87%
	NO	4	13%
TOTAL		30	100%





INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES DICIEMBRE DE 2018



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

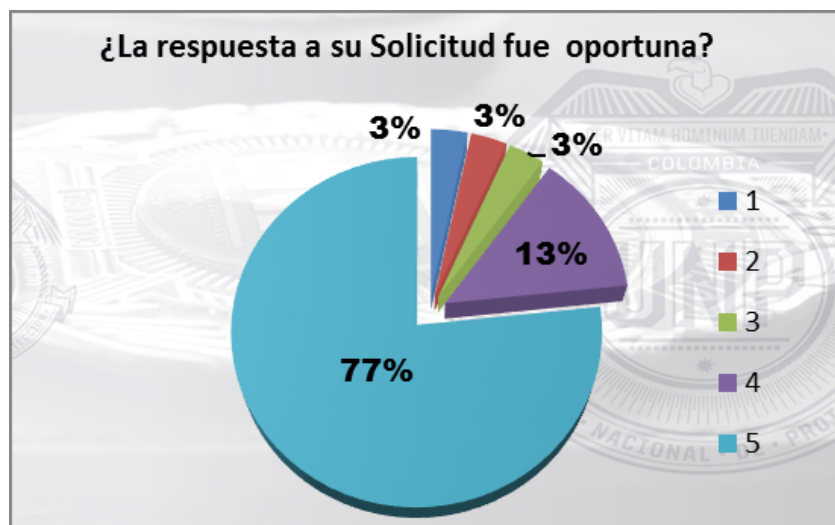
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

### 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 90% 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 (1) persona lo calificò con 3 que corresponde al 3%, una (1) persona lo califco con 2 esto corresponde al 3% y una (1) persona lo calificò con 1 que equivale al 3%.

PREGUNTA 2			
¿La respuesta a su Solicitud fue oportuna?	1	1	3%
	2	1	3%
	3	1	3%
	4	4	13%
	5	23	77%
TOTAL		30	100%





INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES DICIEMBRE DE 2018



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

### 7.3 ORIENTACIÓN

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.

PREGUNTA 3			
¿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	10%
	5	27	90%
TOTAL		30	100%





INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES DICIEMBRE DE 2018



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

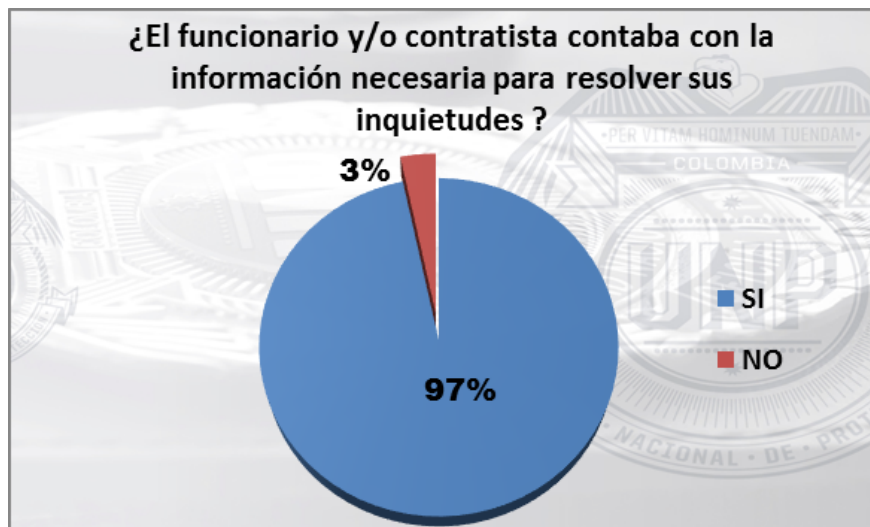
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

#### 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 97% de los encuestados han considerado que el asesor contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes, el 3% 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	29	97%
	NO	1	3%
TOTAL		30	100%





INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES DICIEMBRE 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	30	100%
	NO	0	0%
TOTAL		30	100%





INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES DICIEMBRE DE 2018



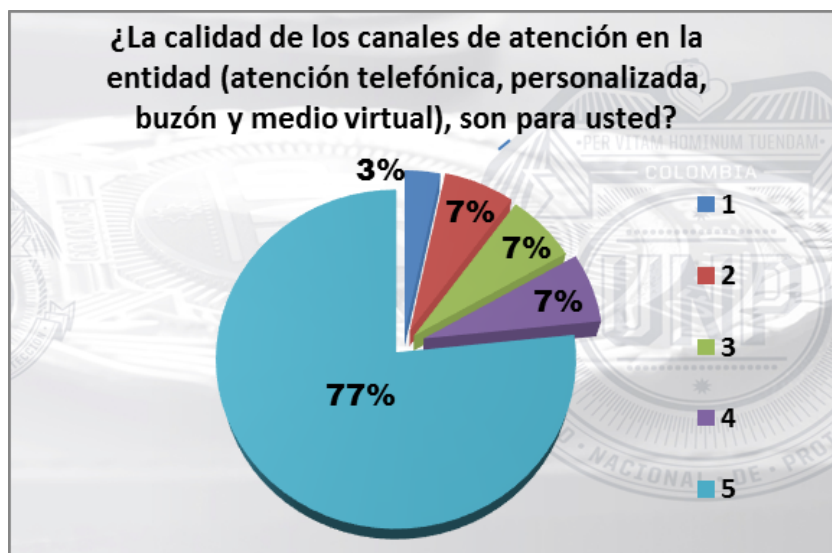
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

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 30 personas encuestadas durante el mes de diciembre en los Grupos Regionales de Protección, el 84% 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 7%, dos lo califican con 2 que equivale al 7% y una persona lo califico con uno 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	1	3%
	2	2	7%
	3	2	7%
	4	2	7%
	5	23	77%
TOTAL		30	100%





INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES DICIEMBRE DE 2018



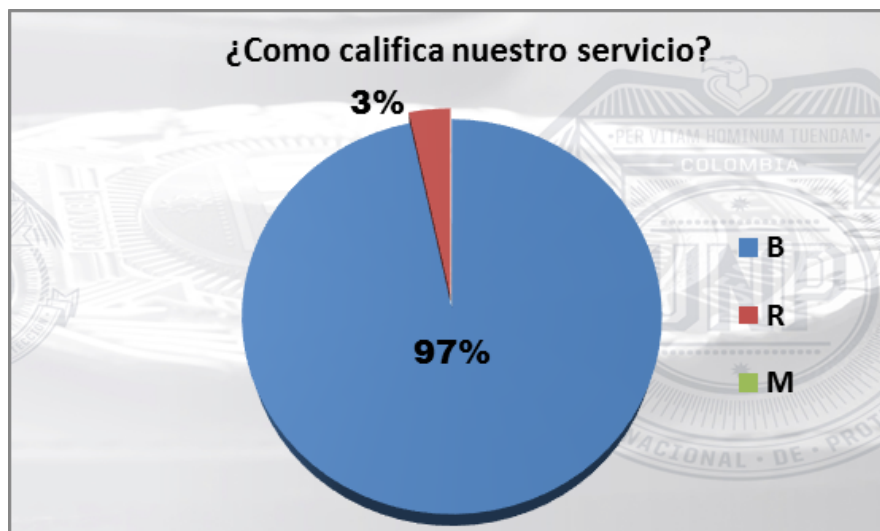
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

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 diciembre, el 97% de ellos califican nuestro servicio como Bueno, una (1) persona lo considera como regular, esto equivale al 3%.

PREGUNTA 7			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	29	97%
	R	1	3%
	M	0	0%
TOTAL		30	100%







INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES DICIEMBRE DE 2018



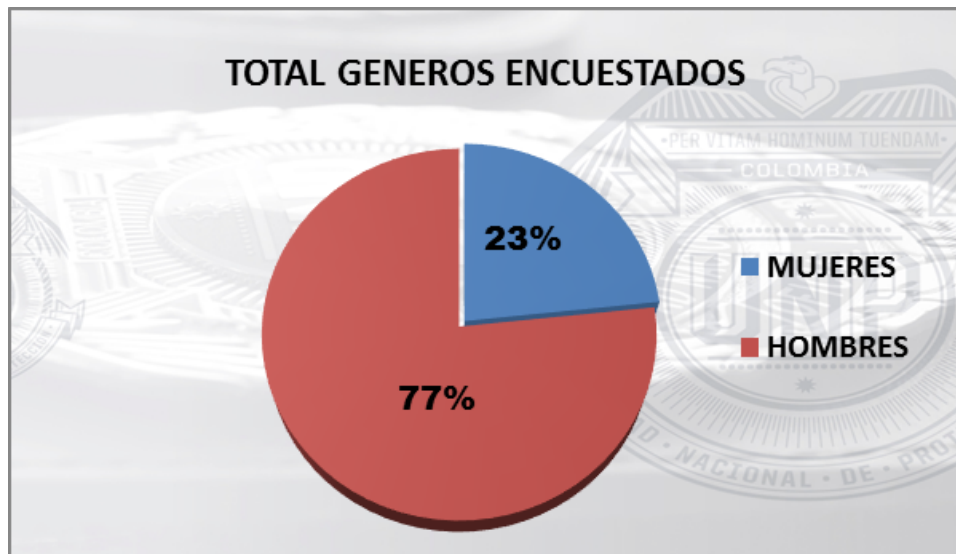
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

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 treinta (30) encuestas realizadas en los GURP ubicados en: Buenaventura, Ibagué, Medellín, Neiva y Pasto; siete (7) fueron respondidas por mujeres esto corresponde al 23%, veintitres (23) por hombres esto corresponde al 77% del total de los encuestados durante el mes de diciembre.

TOTAL, ENCUESTADOS		
MUJERES	7	23%
HOMBRES	23	77%
TOTAL	30	100%





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



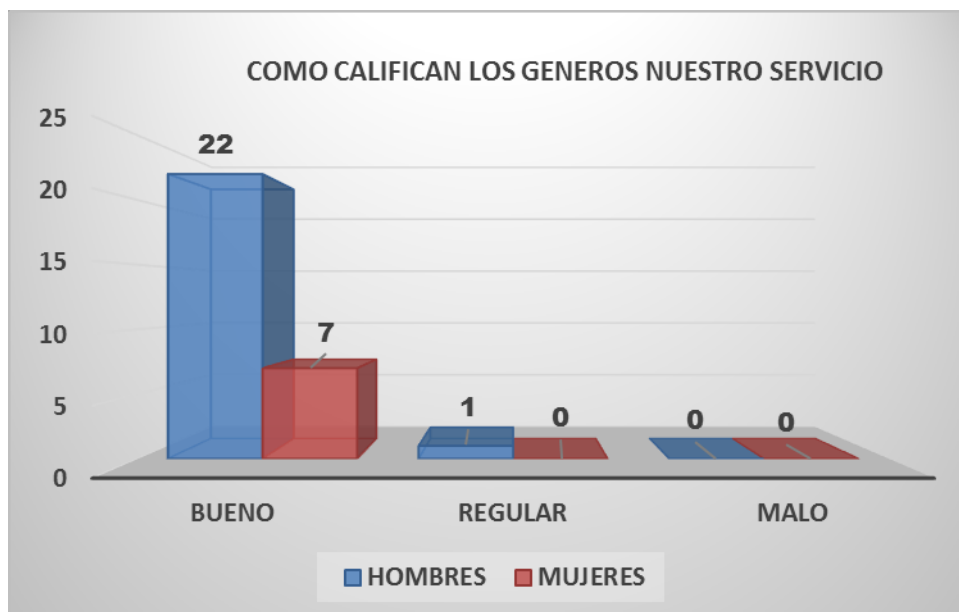
**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**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 diciembre del presente año, siete (7) corresponden a mujeres, y el 100% de ellas calificaron nuestro servicio como bueno.

TOTAL, ENCUESTADOS		
	HOMBRES	MUJERES
BUENO	22	7
REGULAR	1	0
MALO	0	0
	<b>TOTAL</b>	30





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



**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

**8. CONCLUSIONES**

- Se observa que de las cincuenta y cinco (55) encuestas diligenciadas durante el mes de diciembre tanto en Bogotá como en los Grupos Regionales de Protección, dieciseis (16) fueron respondidas por mujeres y treinta y nueve (39) por hombres. El 100% de las mujeres encuestadas calificaron nuestro servicio como bueno.
- 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.
- En lo referente a la encuesta No. 12 realizada en la ciudad de Bogotá, donde el peticionario calificó como malas todas las preguntas que se le hicieron y una vez realizado el analisis y seguimiento a la misma se puede establecer que la inconformidad obedeció a que las respuestas dadas a sus peticiones no colmaron sus expectativas en lo referente a las medidas de protección solicitadas y no al servicio brindado por el asesor del G.A.C., dado que exalta... “La atención es buena por parte del Grupo de Atención al ciudadano y también por parte de las psicólogas”.

Líder del Proceso,

**LUZ ANGELICA VIZCAINO SOLANO**

Jefe Oficina Asesora de Planeación e Información

	Nombre	Firma	Fecha
Elaboró:	Aura Teresa Sierra Arguello		3/1/2019
Revisó:	William Eduardo Diago Rivera		3/1/2019
Aprobó:	Luz Angelica Vizcaino Solano		3/1/2019
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.			