



EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS DE LA UNP



OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Evaluar la percepción de satisfacción de los usuarios beneficiarios de la UNP con relación a los servicios prestados durante el año 2017

OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Identificar y evaluar la percepción de satisfacción del beneficiario con relación a la prestación de los servicios de la UNP
 - a. Evaluar el conocimiento, utilización y satisfacción de los medios para ponerse en contacto con la UNP
 - b. Evaluar los tiempos de espera y su satisfacción de los procesos y/o servicios prestados por la UNP
 - c. Identificar el nivel de esfuerzo o facilidad de tener contacto con la entidad.
 - d. Evaluar la claridad de la información ofrecida y demás atributos en la prestación de los servicios durante los momentos de verdad.



OBJETIVOS

OBJETIVOS ESPECIFICOS

2. Evaluar la percepción de satisfacción con los diferentes momentos de servicio del proceso y de sus atributos por parte del usuario beneficiario
 - a. Evaluar la percepción de satisfacción con cada uno de los servicios prestados por la entidad
 - b. Evaluar la percepción de satisfacción con cada momento de servicio con el usuario beneficiario
 - c. Evaluar la percepción de satisfacción con cada uno de los atributos para cada momento de servicio (Solicitud, contacto con el analista entrevista, implementación) como: amabilidad, conocimiento, confianza, tiempo de respuesta, información clara y concisa,
3. Identificar oportunidades de mejora basado en la experiencia de los beneficiarios durante la prestación de los servicios en la vigencia 2017



TABLA DE CONTENIDO

1. Demográficos
2. Aspectos generales
3. Gestión de servicio
4. Estudio del nivel de riesgo
5. Cerrem
6. Implementación
7. Otros indicadores generales

FICHA TÉCNICA

Características del trabajo de campo

Población	Muestra	Porcentaje
CARGO-8. Senadores de la República y Representantes a la Cámara. (numeral 8 artículo 2.4.1.2.7. del Decreto 1066 de 2015)	3	0,7%
CARGO-11. Alcaldes distritales y municipales. (numeral 11 artículo 2.4.1.2.7. del Decreto 1066 de 2015)	5	1,1%
RIESGO-1. Dirigentes o activistas de grupos políticos y especialmente de grupos de oposición. (numeral 1 artículo 2.4.1.2.6. del Decreto 1066 de 2015)	17	3,7%
RIESGO-2. Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de derechos humanos, de víctimas, sociales, cívicas, comunales o campesinas. (numeral 2 artículo 2.4.1.2.6. del Decreto 1066 de 2015)	61	13,4%
RIESGO-3. Dirigentes o activistas sindicales. (numeral 3 artículo 2.4.1.2.6. del Decreto 1066 de 2015)	36	7,9%
RIESGO-5. Dirigentes, representantes o miembros de grupos étnicos. (numeral 5 artículo 2.4.1.2.6. del Decreto 1066 de 2015).	72	15,9%
RIESGO-8. Periodistas y comunicadores sociales. (numeral 8 artículo 2.4.1.2.6. del Decreto 1066 de 2015)	11	2,4%
RIESGO-9. Víctimas de violaciones a los DDHH e infracciones al DIH, incluyendo dirigentes, líderes, representantes de Organizaciones de población desplazada o de reclamantes de tierras en situación de riesgo extraordinario o extremo. (Numeral 9 artículo 2.4.1.2.6. del Decreto 1066 de 2015).	92	20,3%

FICHA TÉCNICA

Características del trabajo de campo

Población	Muestra	Porcentaje
RIESGO-11.Ex Servidores Públicos que hayan tenido bajo su responsabilidad el diseño, coordinación o ejecución de la política de DH o de paz del Gobierno Nacional. (numeral 11 artículo 2.4.1.2.6. del Decreto 1066 de 2015)	2	0,4%
RIESGO-15. Servidores Públicos. Con excepción de aquellos mencionados en el numeral 10 y los funcionarios de la PGN y la FGN quienes tienen su propio marco normativo para su protección. (numeral 15 artículo 2.4.1.2.6. del Decreto 1066 de 2015)	82	18,1%
RIESGO-16. Desmovilizados en proceso de Reintegración a cargo de la Agencia Colombiana para la Reintegración. (Parágrafo 6 Art. 2.4.1.2.6 Decreto 1066 de 2015)	11	2,4%
RIESGO 19. Programa Especial de Protección Integral para dirigentes, miembros y sobrevivientes de la Unión Patriótica y del Partido Comunista Colombiano. (Capitulo 3 Decreto 1066 de 2015)	33	7,3%
Otros	12	2,6%
RIESGO. Movimiento Político FARC. También incluye dentro de esta población a las personas de las FARC, con ocasión al Acuerdo Final para la Terminación del Conflicto y la Construcción de una Paz Estable y Duradera.	17	3,7%
Total General	454	100%

FICHA TÉCNICA

Metodología

Cuantitativo (ver protocolo)



Documento de
Microsoft Word

Número de encuestas

454

Número de encuestadores

8

Duración de la encuesta

15 minutos

Tipo de encuesta y error

Telefónica. Margen de error a nivel total de 4,4% (universo 6245)

Fechas de campo

27 de Noviembre a 31 de Diciembre de 2018

Cuestionario



Documento de
Microsoft Word



CUADRO RESUMEN	Actual medición		
	Total	Poblaciones	Especializada
Satisfacción General	4,0	4,0	4,4
Recomendación	4,4	4,4	4,9
NPS (Net promoter Score)	78,8%	78%	100%
Volver a acudir a la UNP de ser necesario	4,6	4,6	4,9
Confianza generada UNP	4,3	4,3	4,8
SOLICITUD - GESTION DEL SERVICIO			
Satisfacción servicios durante la solicitud	4,0	4,0	4,5
Facilidad en el trámite	3,6	3,6	3,6
Satisfacción tiempo respuesta de la PQRSD	2,6	2,6	2,6
ESTUDIO Y EVALUACIÓN DEL RIESGO			
Satisfacción en la recolección y análisis de la información	4,3	4,3	4,8
Satisfacción tiempo activación ruta hasta llamada analista	4,3	4,3	4,9
CERREM			
Claridad de la información de riesgo	4,4	4,4	4,4
IMPLEMENTACIÓN			
Satisfacción en la implementación de las medidas	4,0	4,0	4,4
Satisfacción gestión solicitudes adicionales	3,4	3,4	4,2
BASE	454	437	17

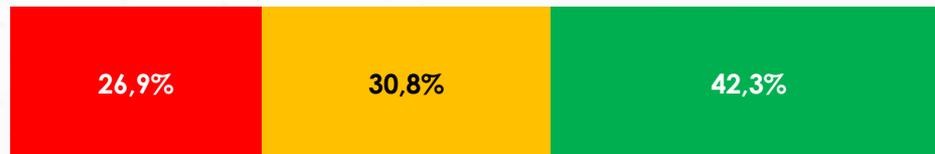
CONVENCIONES



TTB: % de clientes que en el atributo evaluado calificaron con **notas 4 y 5**. El 90% de los comentarios y percepciones son positivas

MTB: % de clientes que en el atributo evaluado calificaron con **nota 3**. Son clientes que presentan percepciones tanto positivas como negativas en igual proporción. Estos son los clientes que debemos mover hacia la categoría satisfechos

BTB: % de clientes que en el atributo evaluado calificaron con **notas 1 y 2**. El 90% de sus percepciones son negativas. El indicador está controlado si su resultado está por debajo de 10%



Insatisfacción mayor a 10% y promedios menores a 8

Cálculo NPS:

NPS = Promotores - Detractores

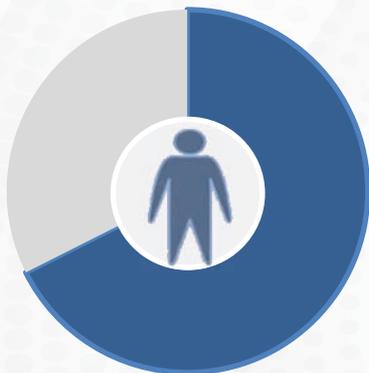
NPS = (9 + 10) - (1+2+3+4+5+6)



DEMOGRÁFICOS

DEMOGRÁFICO

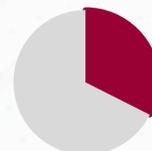
Género



Masculino: 67,6%
Br. 307



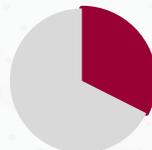
General: 67,3%
Br. 294



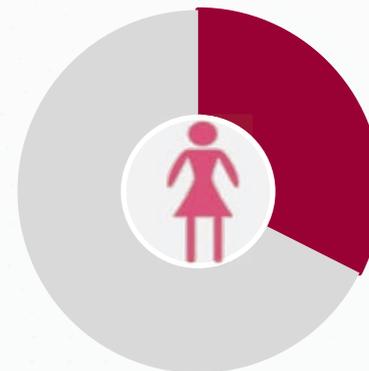
General: 32,7%
Br. 143



Especializado: 76,5%
Br. 13



Especializado : 23,5%
Br. 4



Femenino: 32,4%
Br. 147



ASPECTOS GENERALES



SATISFACCIÓN GENERAL CON DIFERENTES ASPECTOS DEL SERVICIO

En cuanto a los diferentes aspectos del servicio la amabilidad del personal de la UNP es el atributo mejor evaluado; y el contacto por medio de carta escrita el peor. Hay oportunidades de mejora en el tiempo de respuesta. Los medios de contacto más conocidos y utilizados son los medios telefónicos y presenciales, los que satisfacen más a los beneficiarios que los utilizan.

	BTB Nada satisfecho	MTB	TTB Muy satisfecho	Prom	Br	Con/ utiliz
El medio de contacto telefónico con la UNP	16,0%	19,7%	64,3%	3,8	437	1
El medio de contacto presencial con la UNP	15,0%	16,9%	68,1%	3,8	426	2
El medio de contacto por correo electrónico con la UNP	20,5%	20,5%	59,0%	3,6	361	4
El medio de contacto por medio de carta escrita en físico con la UNP	20,9%	21,7%	57,4%	3,5	373	3
El medio de contacto por medio de un formulario PQRSD WEB	20,9%	17,2%	62,0%	3,6	297	
2014 TTB (88%) Prom (3,6) La facilidad de contactarse con la UNP	20,0%	18,2%	61,9%	3,7	446	
2014 TTB (70%) Prom (4,1) La disponibilidad de horarios de la UNP	14,7%	17,1%	68,2%	3,9	422	
La disponibilidad de horarios de la línea de emergencia de la UNP	19,8%	14,0%	66,2%	3,7	308	
La confianza que sintió al entregar su información personal y explicar su caso a la Unidad	9,8%	12,9%	77,3%	4,2	450	
2014 TTB (87%) Prom (4,3) La comodidad de las oficinas de Atención de la UNP	9,8%	15,2%	75,1%	4,1	389	
La agilidad de atención prestada en las oficinas de la UNP	11,5%	14,5%	74,0%	4,1	393	
2014 TTB (79%) Prom (4,0) El acompañamiento que la Unidad le hizo a su caso	15,7%	19,0%	65,3%	3,8	447	
El tiempo de respuesta por parte de la Unidad en cuanto a si se le daban o no las medidas para su caso	21,2%	21,7%	57,1%	3,6	452	
2014 TTB (69%) Prom (3,8) 2014 TTB (91%) Prom (4,4) 2015 (88%) Amabilidad por parte del personal de la UNP	4,0%	9,8%	86,3%	4,4	451	
2014 TTB (72%) Prom (3,9) La cantidad de veces que tuvo que contar su caso	13,1%	19,3%	67,6%	3,8	451	

P1. Utilizando una escala de 1 a 5, donde 1 es Nada Satisfecho y 5 es Muy Satisfecho, ¿Qué tan satisfecho se siente con...



IMPORTANCIA DE LOS DIFERENTES ASPECTOS DEL SERVICIO

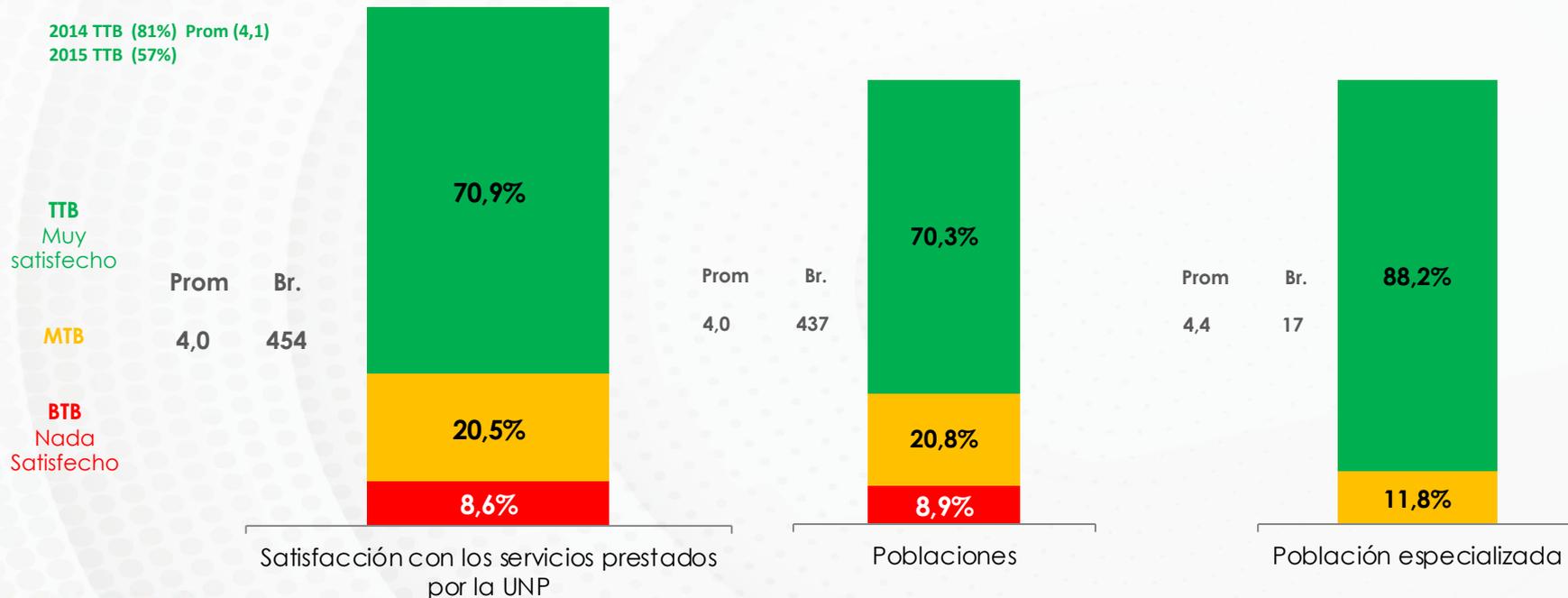
En general todos los aspectos mencionados del servicio son importantes para los beneficiarios, sin embargo la amabilidad del personal, la disponibilidad de horarios y la confianza de entregar la información son aspectos sobresalientes.

	BTB Nada satisfecho	MTB	TTB Muy satisfecho	Prom	Br.
El medio de contacto telefónico con la UNP	2,3% 3,2%	94,6%		4,7	443
El medio de contacto presencial con la UNP	2,1% 5,7%	92,2%		4,6	438
El medio de contacto por correo electrónico con la UNP	4,4% 8,2%	87,4%		4,4	390
El medio de contacto por medio de carta escrita en físico con la UNP	6,5% 14,4%	79,2%		4,2	403
El medio de contacto por medio de un formulario PQRSD WEB	6,2% 10,1%	83,8%		4,3	357
La facilidad de contactarse con la UNP	2,0% 4,7%	93,3%		4,6	447
La disponibilidad de horarios de la UNP	1,8% 3,2%	95,0%		4,7	441
La disponibilidad de horarios de la línea de emergencia de la UNP	3,0% 4,6%	92,4%		4,7	369
La confianza que sintió al entregar su información personal y explicar su caso a la Unidad	1,6% 2,7%	95,8%		4,7	451
La comodidad de las oficinas de Atención de la UNP	,2% 6,6%	93,1%		4,6	407
La agilidad de atención prestada en las oficinas de la UNP	1,5% 3,4%	95,1%		4,7	412
El acompañamiento que la Unidad le hizo a su caso	2,5% 4,5%	93,1%		4,6	447
El tiempo de respuesta por parte de la Unidad en cuanto a si se le daban o no las medidas para su caso	4,0% 7,5%	88,5%		4,5	454
Amabilidad por parte del personal de la UNP	4% 1,8%	97,8%		4,8	453
La cantidad de veces que tuvo que contar su caso	3,3% 7,8%	88,9%		4,5	451

P2. Utilizando una escala de 1 a 5, donde 1 es Nada importante y 5 es Muy Importante, ¿Qué tan importante es para usted...

SATISFACCIÓN GENERAL CON LOS SERVICIOS PRESTADOS

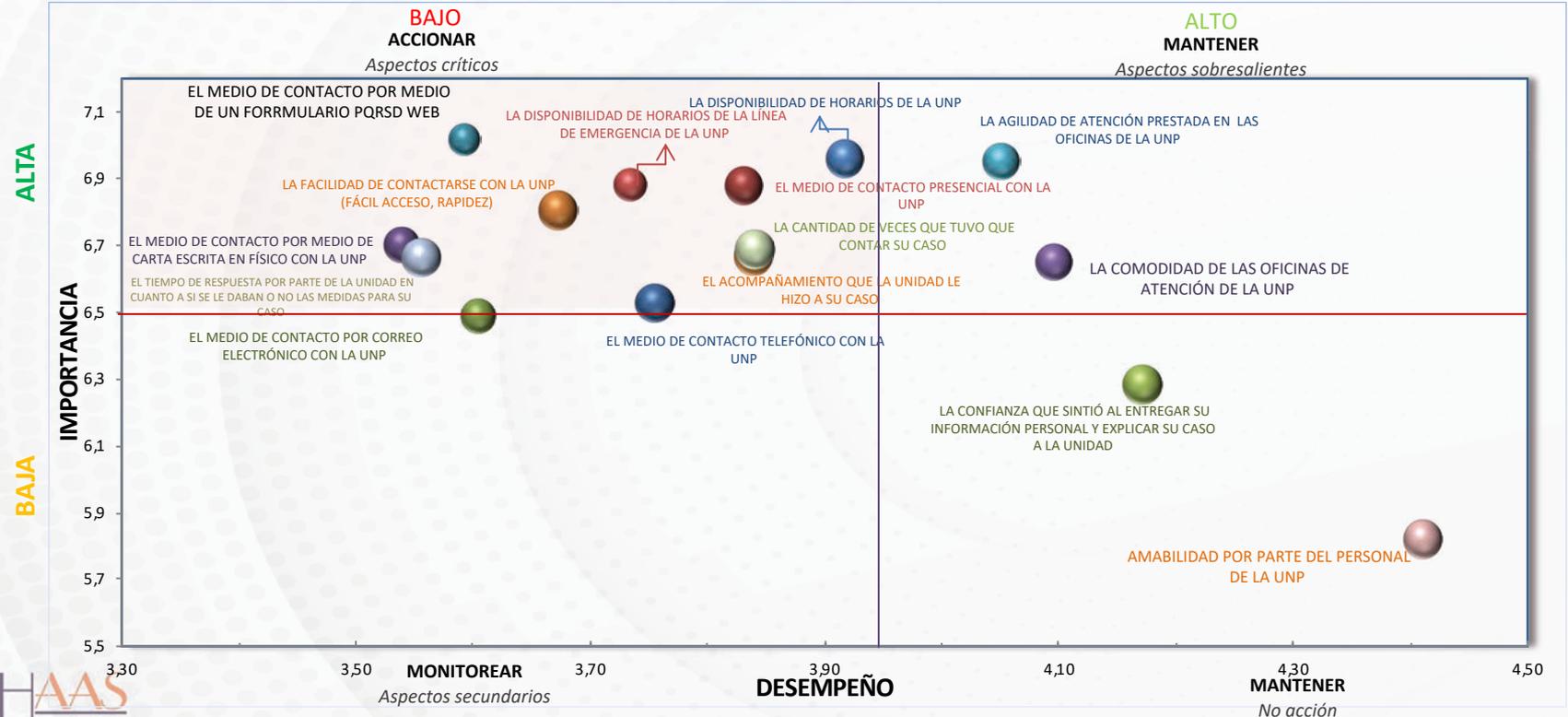
El promedio de satisfacción con el servicio prestado es favorable sin embargo hay oportunidades de mejora en la facilidad y en la manera de contacto principalmente por medio de carta escrita en físico y formulario PQRSD WEB para los que utilizan esos medios.



P4. Utilizando una escala de 1 a 5, donde 1 es Nada Satisfecho y 5 es Muy Satisfecho, cuál es su satisfacción en general con los servicios prestados por la UNP?

SATISFACCIÓN GENERAL CON LOS SERVICIOS PRESTADOS

Las fortalezas a mantener se enfocan en la comodidad y a agilidad en la atención en las oficinas. Los atributos que deben accionarse de forma prioritaria en centran en los medios de contacto y en la facilidad de contacto.



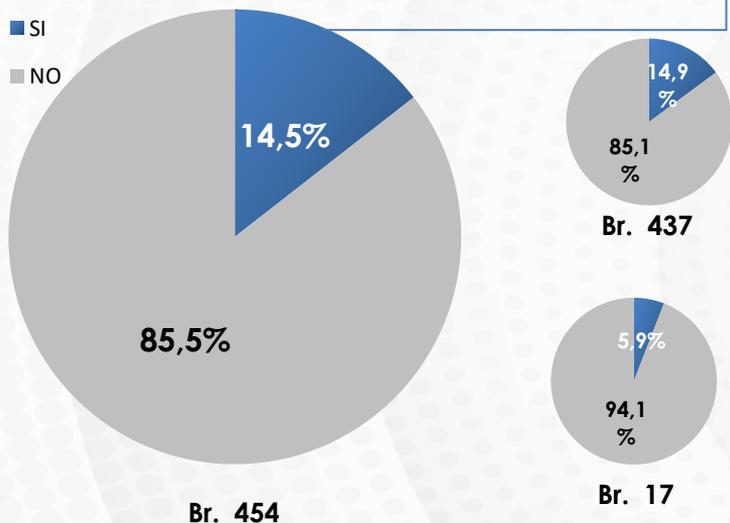


GESTIÓN DEL SERVICIO

GESTIÓN DEL SERVICIO

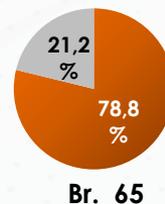
Aproximadamente un poco más de un décimo de los beneficiarios pidió ser atendido por un género en específico. De ese grupo la mayoría de las solicitudes fueron tenidas en cuenta.

Solicitud de atención por un género específico

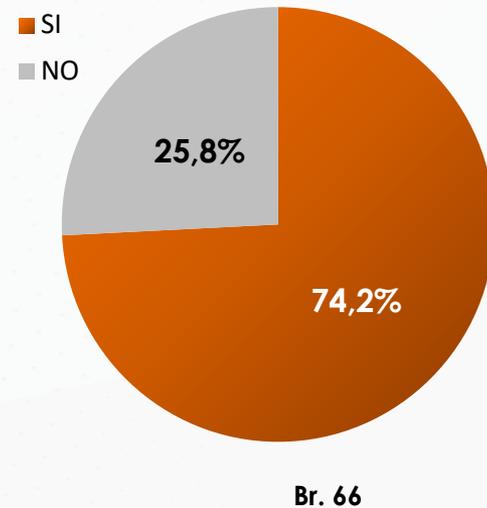
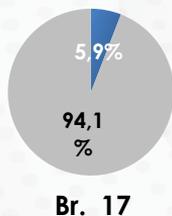


La entidad tuvo en cuenta ésta Solicitud de atención

Poblaciones



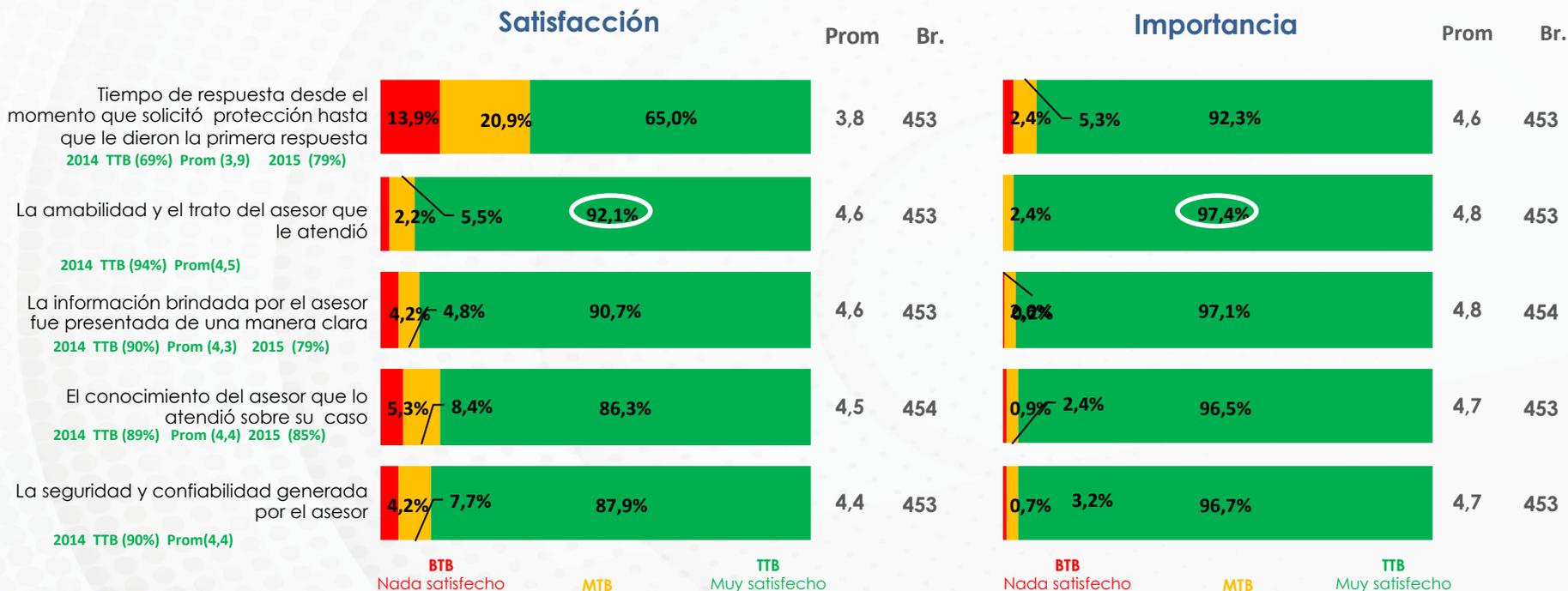
Población Especializada





AGILIDAD Y ATENCIÓN GENERAL

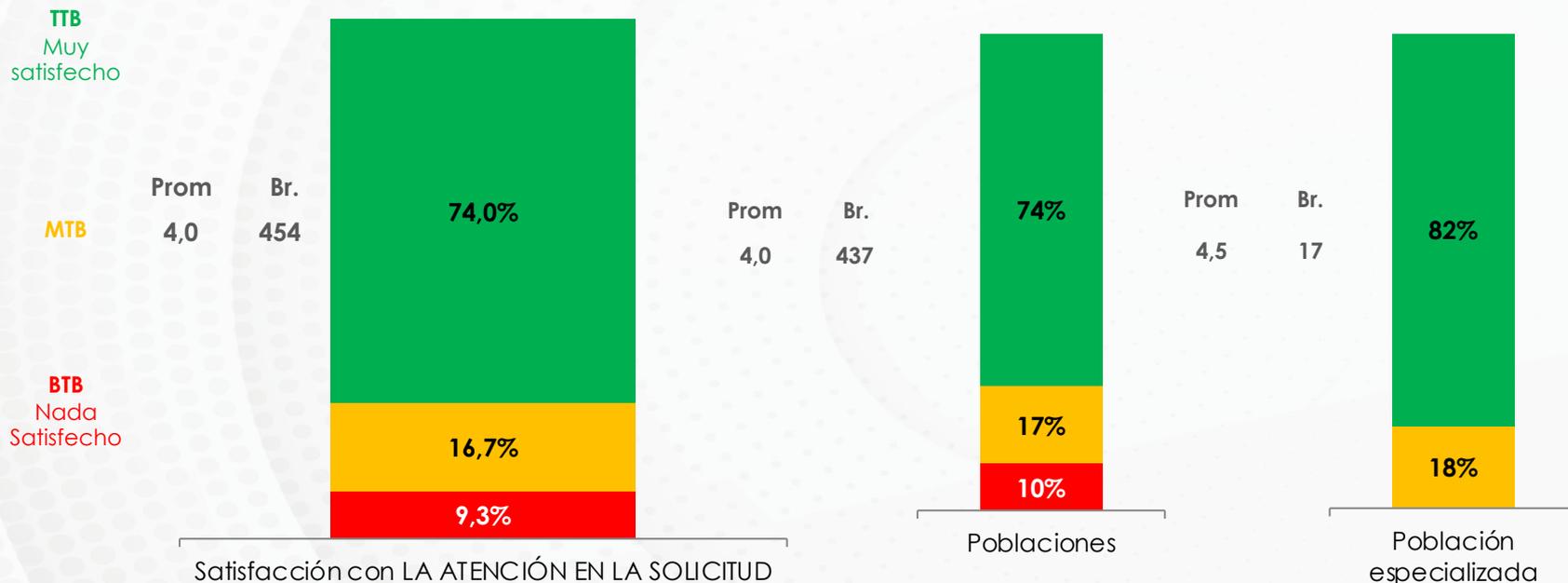
A nivel general todos los aspectos de la gestión del servicio son importantes, existiendo oportunidades de mejora en cuanto al tiempo de respuesta desde el momento que solicitó protección hasta que le dieron la primera respuesta



P9. Utilizando una escala de 1 a 5, donde 1 es Nada Satisfecho y 5 es Muy Satisfecho, ¿Qué tan satisfecho se siente con.../ P10. Utilizando una escala de 1 a 5, donde 1 es Nada importante y 5 es Muy Importante, ¿Qué tan importante es para usted...

SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS DURANTE LA SOLICITUD

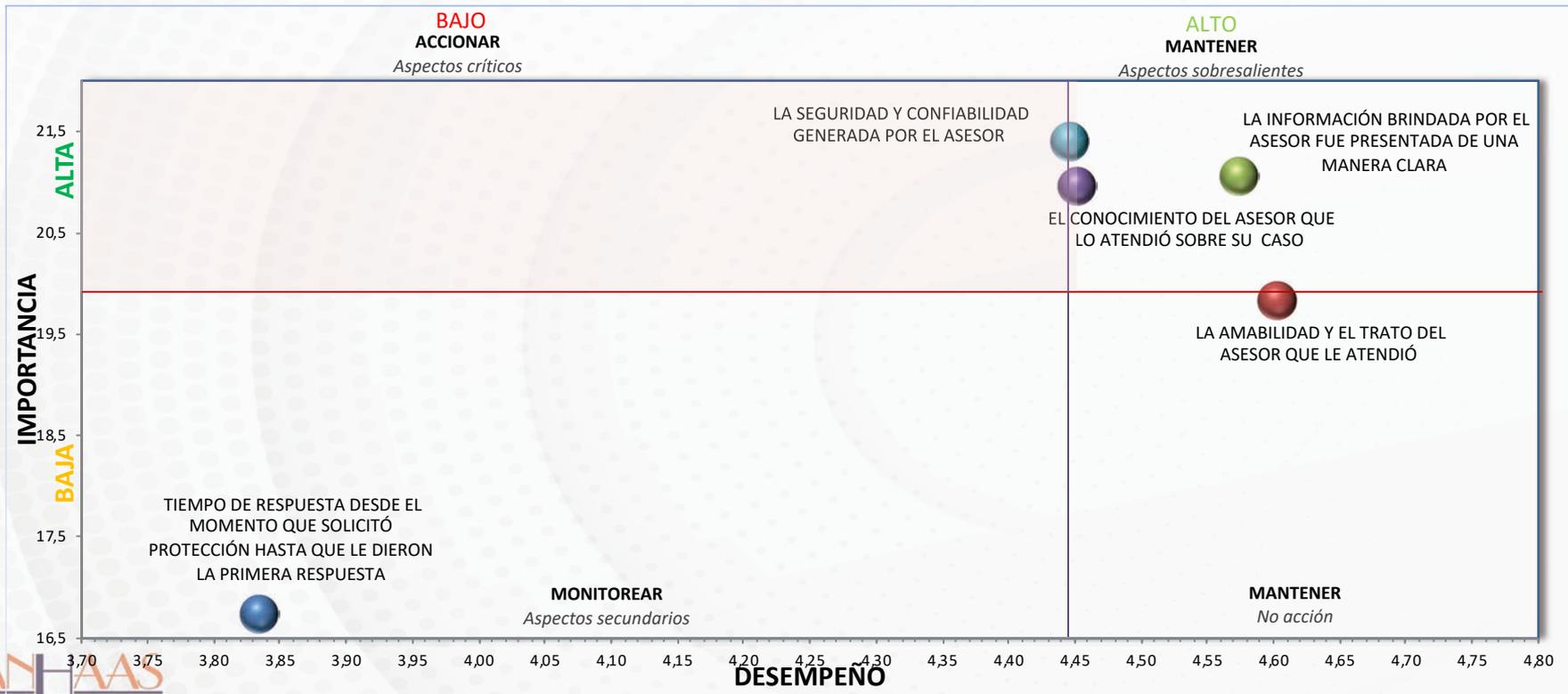
En general aquellos beneficiarios están satisfechos con los servicios prestados durante la solicitud, se ve un poco más marcado en la población especializada.



P11A. Utilizando una escala de 1 a 5, donde 1 es Nada Satisfecho y 5 es Muy Satisfecho, cuál es su satisfacción en general con los servicios prestados por la UNP durante la solicitud?

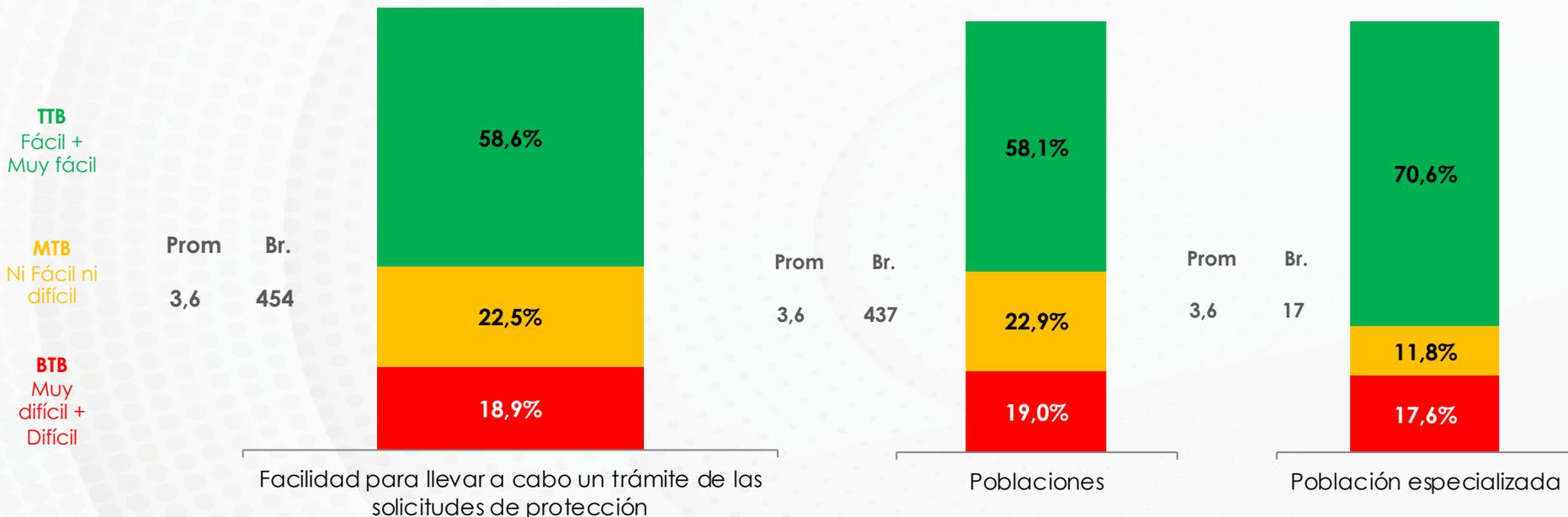
SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN DEL SERVICIO DURANTE LA SOLICITUD

Las fortalezas a mantener se enfocan en la información clara brindada por el analista y la amabilidad del mismo. Los atributos que deben accionarse de forma prioritaria se centran en la seguridad confiabilidad generada por el asesor y el tiempo de respuesta.



FACILIDAD DE LLEVAR A CABO UN TRÁMITE O DILIGENCIAMIENTO DE LAS SOLICITUDES DE PROTECCIÓN

A nivel general más de la mitad de los beneficiarios manifiesta que es fácil llevar a cabo un trámite o solicitud, sin embargo hay un 40% que ve oportunidades de mejora en este aspecto. La población especializada ve más fácil llevar un trámite que las demás poblaciones.



Facilidad para llevar a cabo un trámite de las solicitudes de protección

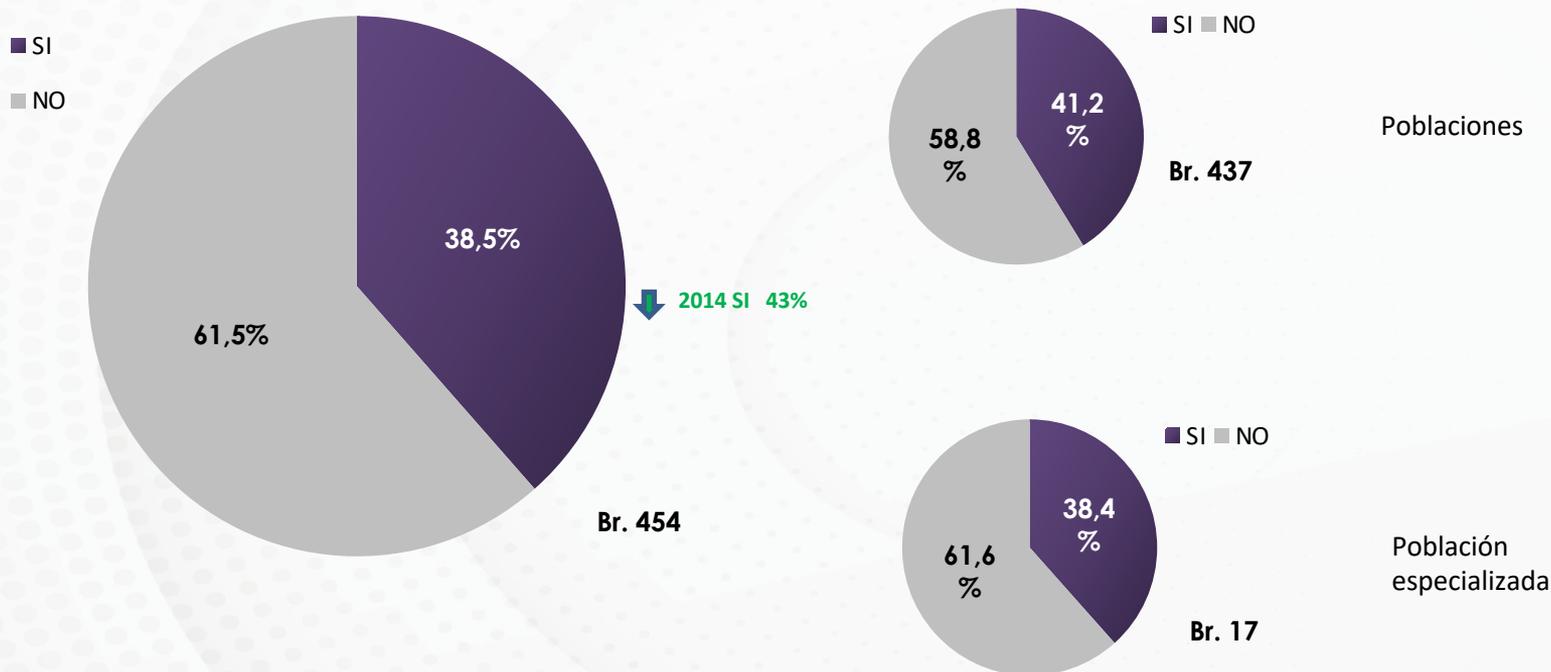
Poblaciones

Población especializada

P11C. En una escala de 1 a 5 donde 1 es muy difícil y 5 es muy fácil, a nivel general, ¿qué tan fácil o difícil es llevar a cabo un trámite o diligenciamiento de las solicitudes de protección?

DENUNCIA O REPORTE DE PQRSD ACERCA DEL SERVICIO DE LA UNP

Más de un tercio de los beneficiarios mencionaron haber reportado alguna PQRSD acerca del servicio de la UNP. Un poco más beneficiarios de las poblaciones han reportados PQRSD que los denunciados por la población especializada.



DENUNCIA O REPORTE DE PQRSD ACERCA DEL SERVICIO DE LA UNP

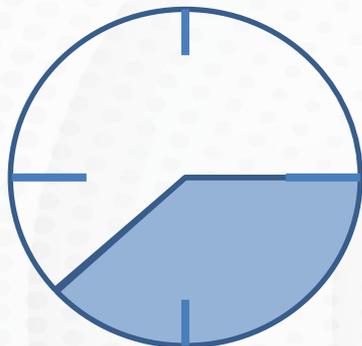
De los que realizaron un reporte de PQRSD lo hicieron por un cambio de vehículo, una denuncia a un funcionario o queja por un escolta y por la solicitud de protección. Para los que reportaron por el cambio de vehículo a alrededor de la mitad le dieron respuesta y le explicaron claramente, tan solo al 20% le dieron información sobre el tiempo de respuesta.

Mención 1 de PQRSD (Top 5)	Total	Le dieron respuesta	Base	Explicaron el por qué de la respuesta que le dieron	Base	¿ La explicación fue clara?	Base	Dieron información acerca del tiempo en que le darían respuesta	Base
		Si		Si		Si		Si	
Cambio de vehículo	13,1%	47,8% 2014 Si 47%	23	63,6% 2014 Si 40%	11	42,9% 2014 Si 28%	7	21,7% 2014 Si 17%	23
Cambio de escolta	9,7%	47,1%	17	75%	8	83,3%	6	41,2%	17
Solicitud de protección	8,6%	33,3%	15	40%	5	0%	2	13,3%	15
Cambio de esquema	8,0%	42,9%	14	66,7%	6	50%	4	14,3%	14
Denuncia a un funcionario / queja por escolta	7,4%	53,8%	13	57,1%	7	100%	4	15,4%	13

Base: 175

TIEMPO DE RESPUESTA PQRSD

El tiempo promedio de respuesta de las PQRSD se mantiene sobre los 26 días.



Tiempo de respuesta
promedio
26,4 días

QUINCE DÍAS	13,6%	2014 SI 33%
UNA SEMANA	11,4%	2014 SI 17%
NO SABE / NO RECUERDA	9,1%	
VEINTE DÍAS	9,1%	
DOS MESES	9,1%	
TRES DÍAS	6,8%	
TRES MESES	6,8%	
MENOS DE UN DÍA	4,5%	
CUARENTA Y CINCO DÍAS	4,5%	
EN LO ESTABLECIDO POR LA LEY	4,5%	
UN MES	4,5%	
DIECISIETE	2,3%	
CINCUENTA DÍAS	2,3%	
DIECIOCHO DÍAS	2,3%	
MÁS DE LO ESTABLECIDO POR LA LEY	2,3%	

SATISFACCIÓN CON EL TIEMPO DE RESPUESTA A LAS PQRSD PRESENTADAS

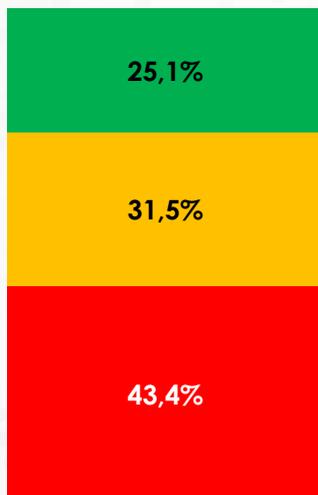
En general aquellos beneficiarios que han reportado PQRSD están insatisfechos con el tiempo de respuesta, pues consideran que se demora mucho y hay a algunos que no les han dado respuesta.

2014 TTB (34%) Prom (2,7)

TTB
Muy
satisfecho

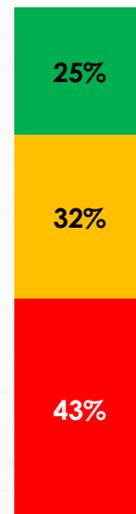
Prom Br.
MTB 2,6 175

BTB
Nada
Satisfecho



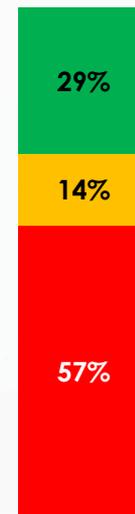
Satisfacción con el tiempo de respuesta a la petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia presentada

Prom Br.
2,6 168



Poblaciones

Prom Br.
2,6 17



Población especializada



ESTUDIO DE NIVEL DE RIESGO



AGILIDAD Y ATENCIÓN DEL ANALISTA EN EL ESTUDIO SOBRE EL NIVEL DE RIESGO

BTB
Nada
satisfecho

MTB

TTB
Muy
satisfecho

A nivel general todos los aspectos en cuanto al estudio de nivel de riesgo son importantes y los beneficiarios se sienten satisfechos con ellos. Resaltan los aspectos relacionados con la información brindada por el analista de manera clara y su conocimiento.

Satisfacción

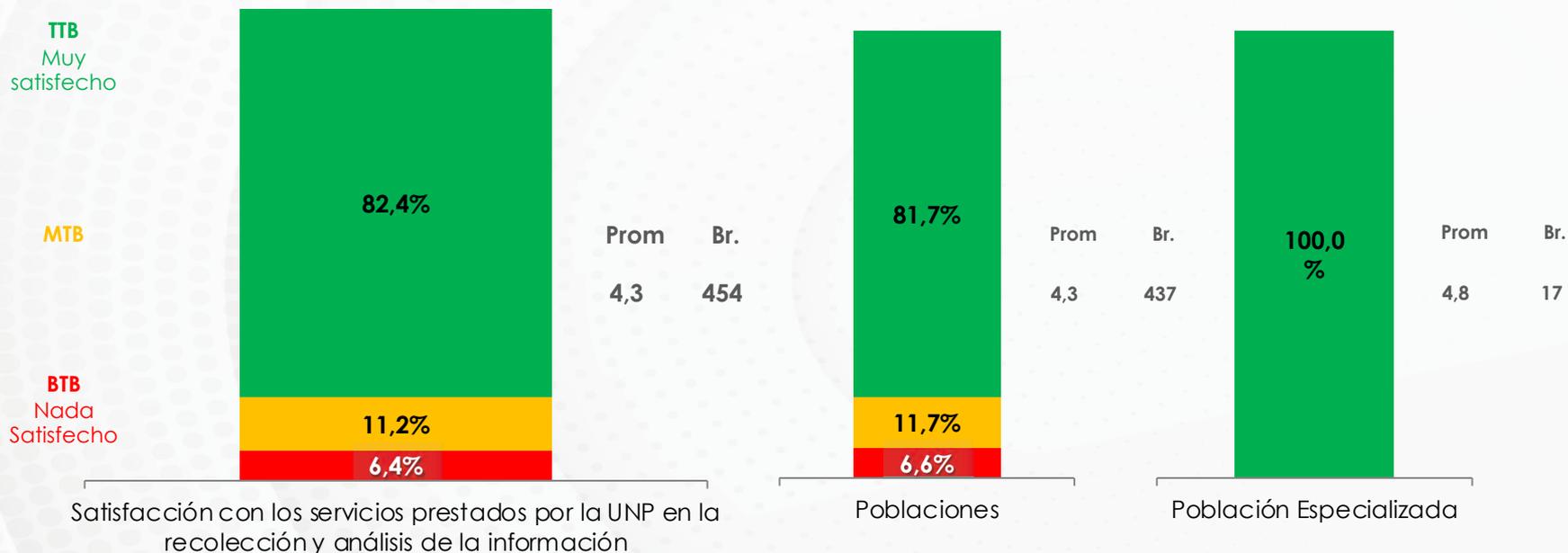
Importancia



P13. Utilizando una escala de 1 a 5, donde 1 es Nada Satisfecho y 5 es Muy Satisfecho, ¿Qué tan satisfecho se siente con... / P14. Utilizando una escala de 1 a 5, donde 1 es Nada importante y 5 es Muy Importante, ¿Qué tan importante es para usted...

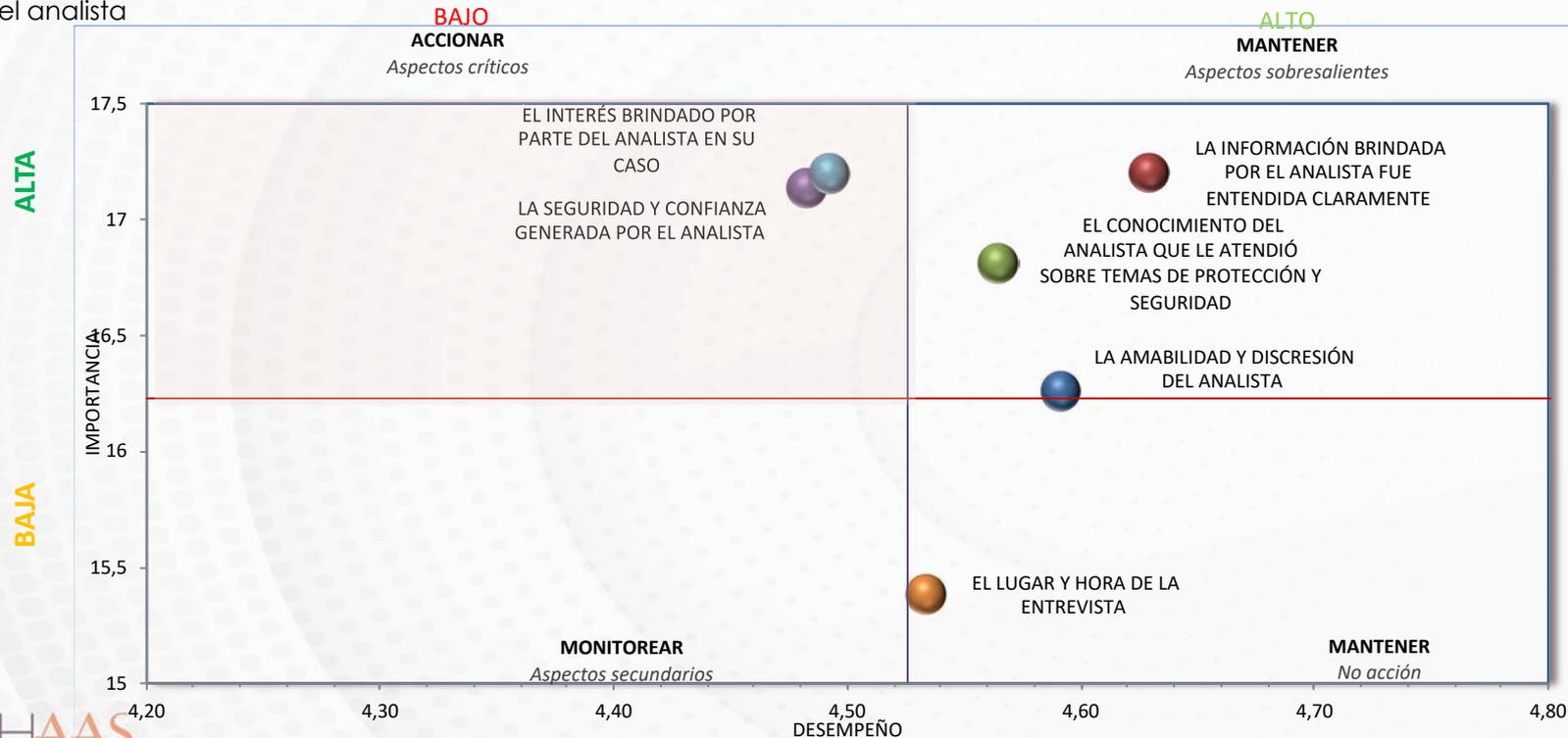
SATISFACCIÓN EN LA RECOLECCIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

A nivel general la satisfacción con los servicios prestados por la UNP en la recolección y análisis de la información está por encima de 4, teniendo un alto nivel de satisfacción en la agilidad y atención del analista, destacándose la amabilidad y la información clara.



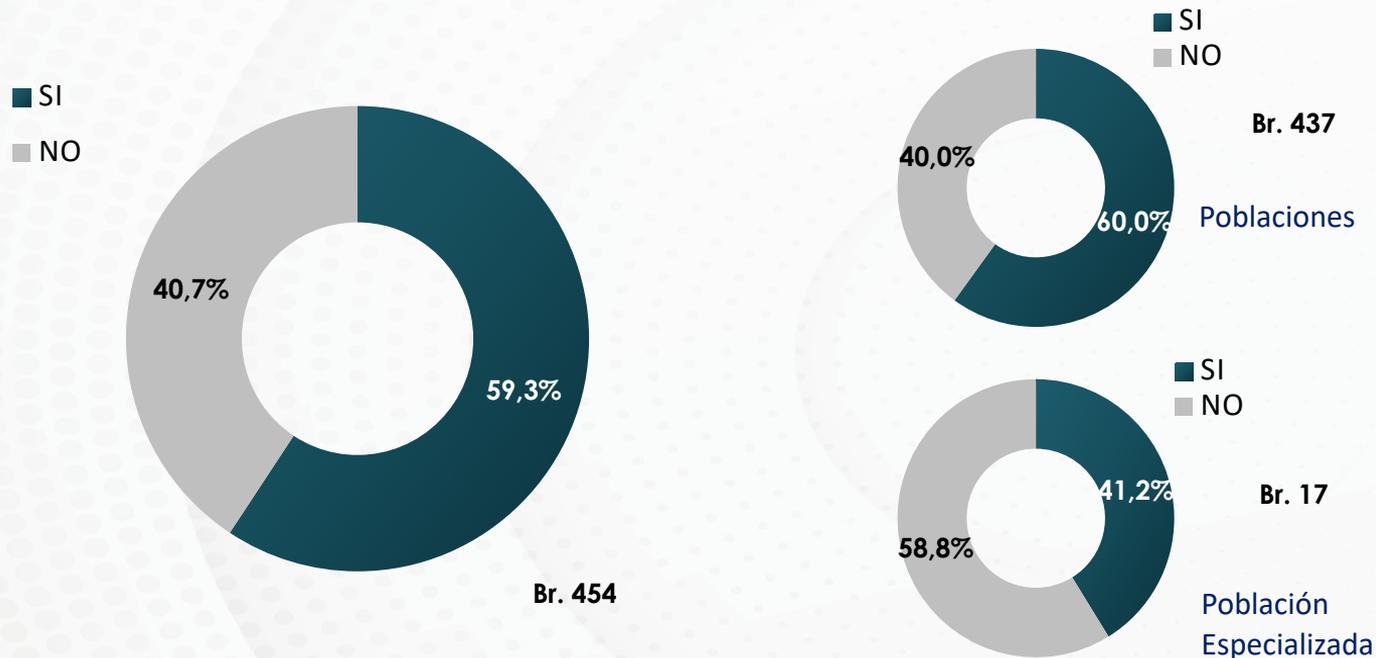
SATISFACCIÓN CON EL ESTUDIO SOBRE EL NIVEL DE RIESGO

Las fortalezas a mantener se enfocan en la información clara brindada por el analista, el conocimiento y la amabilidad del mismo. Los atributos que deben accionarse de forma prioritaria se centran en la seguridad y confianza generada por el asesor y el interés del analista



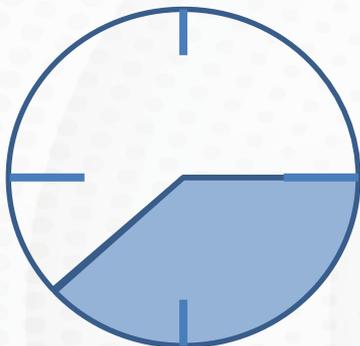
INFORMACIÓN DEL TIEMPO DE LLAMADA POR PARTE DEL ANALISTA

Más de la mitad de los beneficiarios mencionaron haber recibido información acerca del tiempo en el que el analista lo atendería. Un poco más de beneficiarios de las poblaciones diferentes al especializado recibieron información sobre el tiempo de llamada.



TIEMPO ENTRE LA ACTIVACIÓN DE LA RUTA DE PROTECCIÓN Y LA LLAMADA DEL ANALISTA

El tiempo promedio entre la activación de la ruta de protección y la llamada del analista fue de 64 días y la mediana de 15 días. El periodo de tiempo que tuvo un mayor porcentaje de mención fue el de 30 días.



Tiempo de respuesta promedio

64 días

Mediana

15 días

Valor máximo

365 días

Valor mínimo

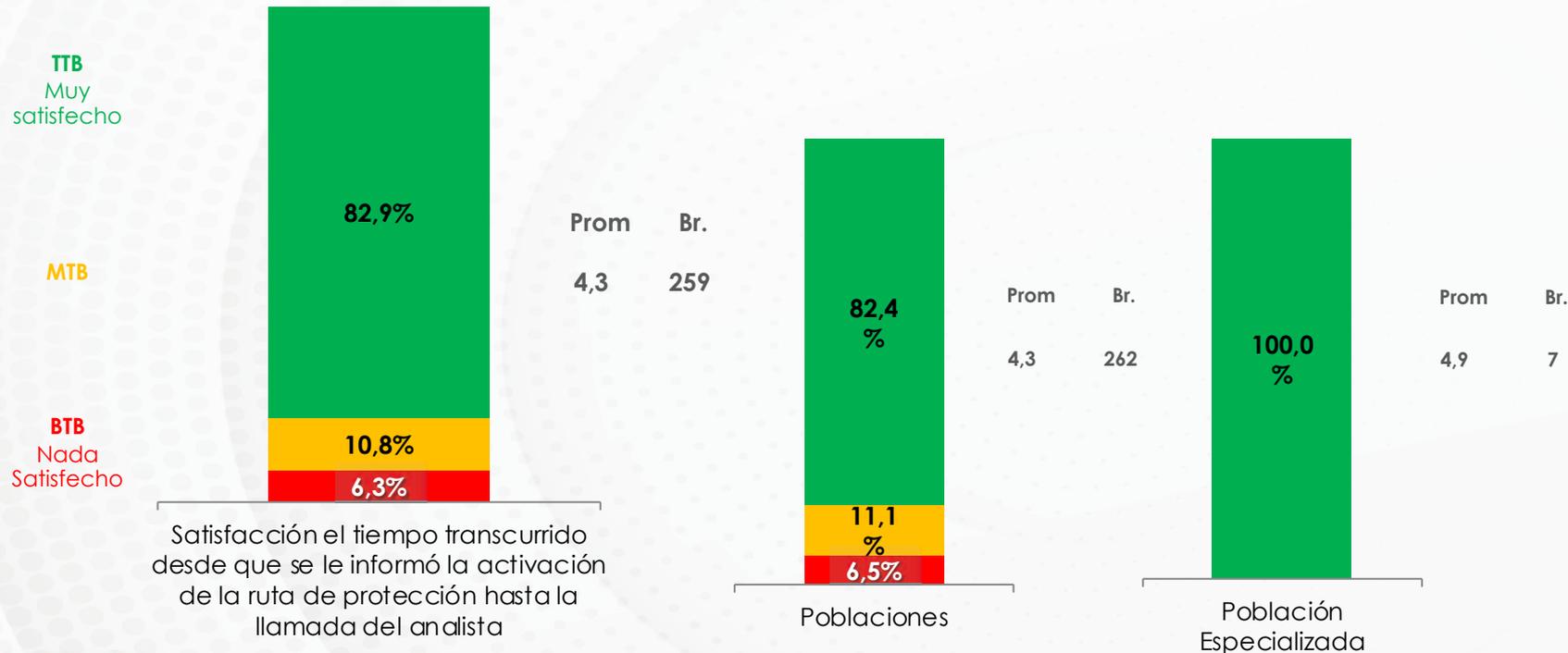
1 día

Periodo	%
UN MES	11,2%
TRES MESES	8,2%
QUINCE DÍAS	8,2%
UNA SEMANA	7,8%
DOS MESES	4,8%
TRES DÍAS	4,5%
UN DÍA	4,1%
VEINTE DÍAS	3,3%
CINCO DÍAS	2,6%
DIEZ DÍAS	2,2%
DOS DÍAS	2,2%
CUATRO DÍAS	1,9%
UN AÑO	1,9%
CUATRO MESES	1,9%
MEDIO AÑO	1,5%
MENOS DE UN DÍA	1,5%
CUARENTA Y CINCO DÍAS	1,1%
CINCO MESES	1,1%
OCHO DÍAS	1,1%
SEIS MESES	,7%
ONCE MESES	,4%
VEINTIDÓS DÍAS	,4%
SEIS DÍAS	,4%
DOCE DÍAS	,4%
EN LO ESTABLECIDO POR LA LEY	1,1%
NO RESPONDE	2,6%
NO SABE / NO RECUERDA	23,0%

1 mes
Hasta 3 meses
59,1%

TIEMPO ENTRE LA ACTIVACIÓN DE LA RUTA DE PROTECCIÓN Y LA LLAMADA DEL ANALISTA

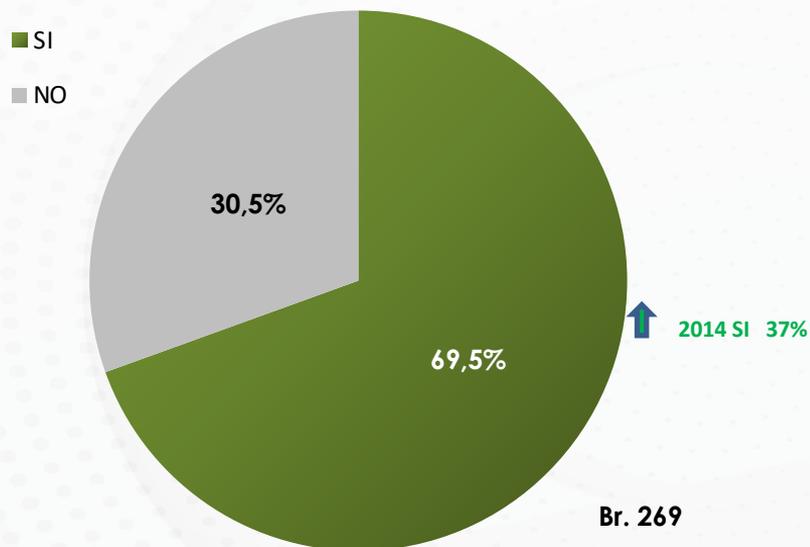
Más del 80% de los beneficiarios mencionaron estar satisfechos con el tiempo transcurrido desde que se le informó la activación de la ruta de protección hasta la llamada del analista.



P16C. Utilizando una escala de 1 a 5, donde 1 es Nada Satisfecho y 5 es Muy Satisfecho, ¿Qué tan satisfecho se siente con el tiempo transcurrido desde que se le informó la activación de la ruta de protección hasta la llamada del analista ?

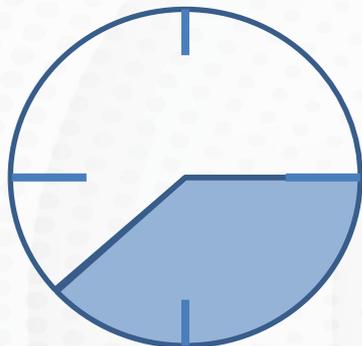
TIEMPO DE RESPUESTA POR PARTE DE LA UNIDAD PARA SU CASO

Más del 60% de los beneficiarios mencionaron haber recibido información sobre el tiempo que duraría el estudio de riesgo.



DURACIÓN DEL ESTUDIO DE RIESGO

El tiempo mencionado por el analista para el estudio de riesgo fue de 110 días y la mediana de 17 días. El periodo de tiempo que tuvo un mayor porcentaje de mención fue el de 30 días y 90 días.



Tiempo de respuesta promedio

110 días

Mediana

17 días

Valor máximo

370 días

Valor mínimo

1 día

Periodo	%
UN MES	16,6%
TRES MESES	14,4%
DOS MESES	8,6%
CUARENTA Y CINCO DÍAS	5,3%
QUINCE DÍAS	3,7%
UN AÑO	3,7%
UN DÍA	2,1%
VEINTE DÍAS	2,1%
TRES DÍAS	2,1%
MEDIO AÑO	1,6%
DIEZ DÍAS	1,1%
CUATRO MESES	1,1%
OCHO MESES	1,1%
UNA SEMANA	,5%
CUATRO DÍAS	,5%
DOS DÍAS	,5%
MENOS DE UN DÍA	,5%
DOS AÑOS	,5%
NO SABE / NO RECUERDA	33,7%

2014 15%

2014 24%

2014 15%

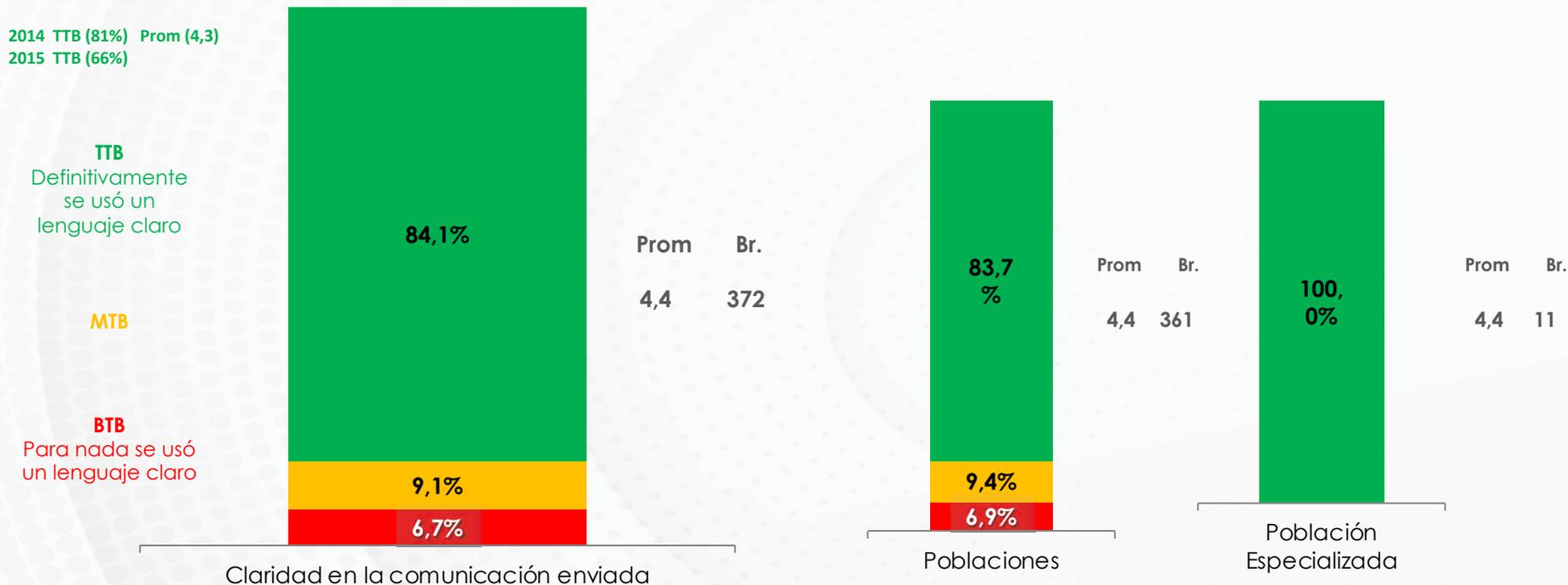
1 mes
3 meses
58,8%



**CERREM- Comité especial para el casos de Servidores y Ex servidores públicos ,
Mesa técnica Seguridad y Protección**

CLARIDAD DE LA COMUNICACIÓN ENVIADA

Más del 80% de los beneficiarios mencionaron estar de acuerdo con que la comunicación fue clara en cuanto al nivel de riesgo, y si hay medidas para implementar. Mas beneficiarios de la población especializada mencionan la claridad sobre la información.



P17. Utilizando una escala de 1 a 5, donde 1 es "Para nada se usó un lenguaje claro" y 5 es "Definitivamente se usó un lenguaje claro", ¿Qué tan claro es el lenguaje utilizado en la comunicación enviada donde le informan su nivel de riesgo, y si hay medidas para implementar?

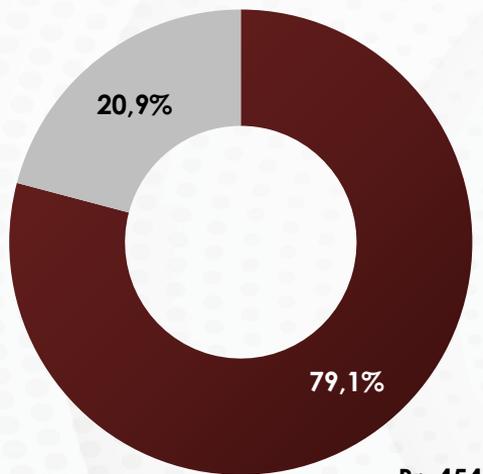


IMPLEMENTACIÓN

IMPLEMENTACIÓN DE LAS MEDIDAS DE PROTECCIÓN

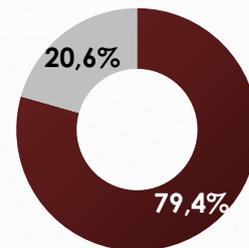
A cerca del 80% de los beneficiarios ya le fueron implementadas las medidas de protección en su totalidad, un poco más de los beneficiarios de las poblaciones diferentes a la especializada.

■ SI
■ NO



Br. 454

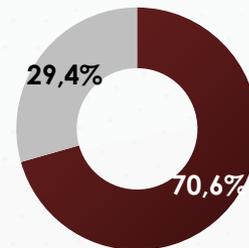
■ SI
■ NO



Poblaciones

Br. 437

■ SI
■ NO



Población Especializada

Br. 17

P20. Respecto de las medidas de protección recomendadas para su caso, estas ya le fueron implementadas en su totalidad?

SATISFACCIÓN EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS MEDIDAS DE PROTECCIÓN

A nivel general todos los aspectos en cuanto a la implementación de las medidas de protección son importantes y los beneficiarios se sienten en general satisfechos con ellos. Hay oportunidades de mejora en cuanto al tiempo transcurrido en la entrega de los apoyos de combustible y peajes en caso de haberse asignado un vehículo; así como la calidad de las medidas de protección.

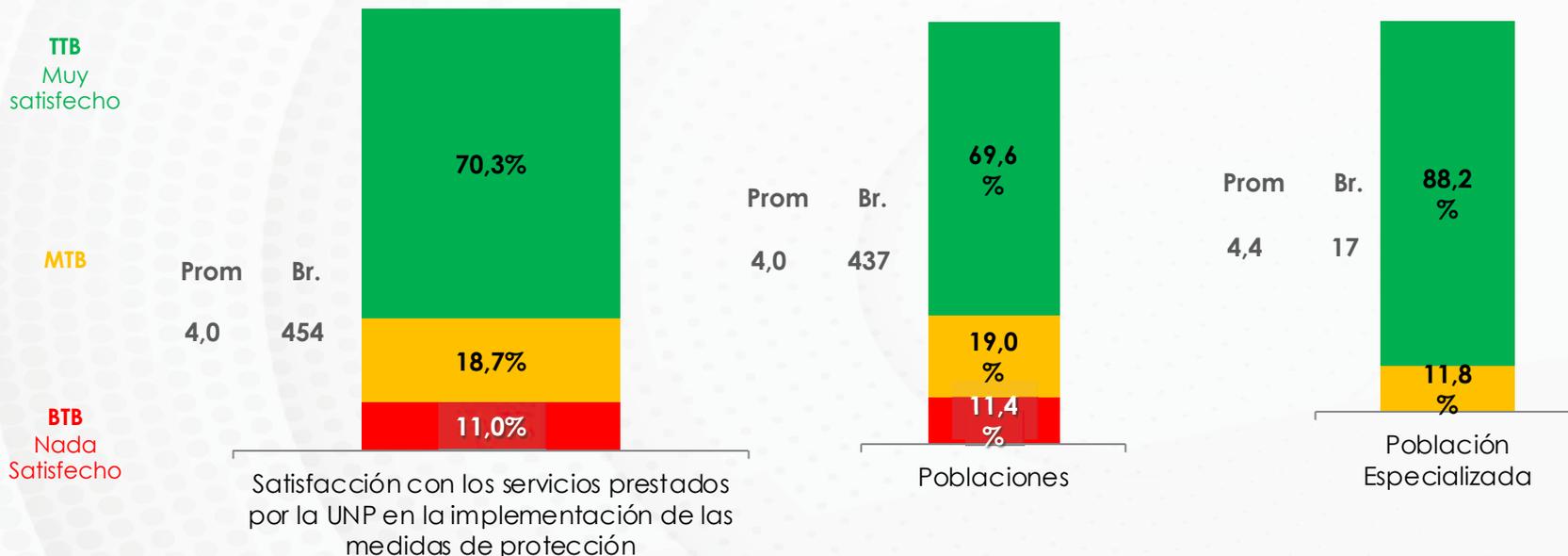
	BTB Nada Satisfecho	MTB	TTB Muy satisfecho	Prom	Br.	BTB Nada Satisfecho	MTB	TTB Muy satisfecho	Prom	Br.
Tiempo transcurrido entre la comunicación en la que se informa las medidas recomendadas para su caso y la implementación de las mismas.	10,4%	13,9%	75,7%	4,1	452	3,8%		95,8%	4,8	239
2014 TTB (74%) Prom (3,9) 2015 (51%)										
El cumplimiento en la entrega de las medidas de protección	8,0%	12,7%	79,2%	4,2	448	1,3%	0,8%	97,9%	4,8	239
2014 TTB (77%) Prom (4,1)										
La entrega oportuna (a tiempo) de las medidas de protección	9,3%	13,7%	77,0%	4,1	452	1,3%	1,3%	97,5%	4,8	240
El tiempo transcurrido en la entrega de los apoyos de combustible y peajes en caso de haberse asignado un vehículo	12,6%	22,9%	64,4%	3,7	253	1,3%	4,6%	94,2%	4,7	240
2014 TTB (52%) Prom (3,6)										
Calidad de las medidas de protección	12,1%	15,5%	72,4%	4,1	446	0,4%		99,6%	4,9	240
2014 TTB (78%) Prom (4,2)										
La asesoría brindada para el uso adecuado de las medidas de protección	7,0%	7,4%	85,7%	4,4	446	0,0%		100,0%	4,9	240
2014 TTB (84%) Prom (4,4)										
En caso de poseer esquema de protección la seguridad y confianza que le genera el hombre o mujer de protección	2,5%	7,2%	90,3%	4,6	318			100,0%	4,9	240
2014 TTB (93%) Prom (4,5) 2015 TTB (70%) (Escolta)										
La amabilidad del personal de Implementación	2,6%	4,9%	92,6%	4,6	431	0,4%		99,6%	4,9	240
2014 TTB (86%) Prom (4,5)										
El interés brindado por el personal de Implementación	3,7%	4,8%	91,5%	4,6	434	0,8%		99,2%	4,9	240
2014 TTB (83%) Prom (4,4)										

Satisfacción

Importancia

IMPLEMENTACIÓN DE MEDIDAS DE PROTECCIÓN

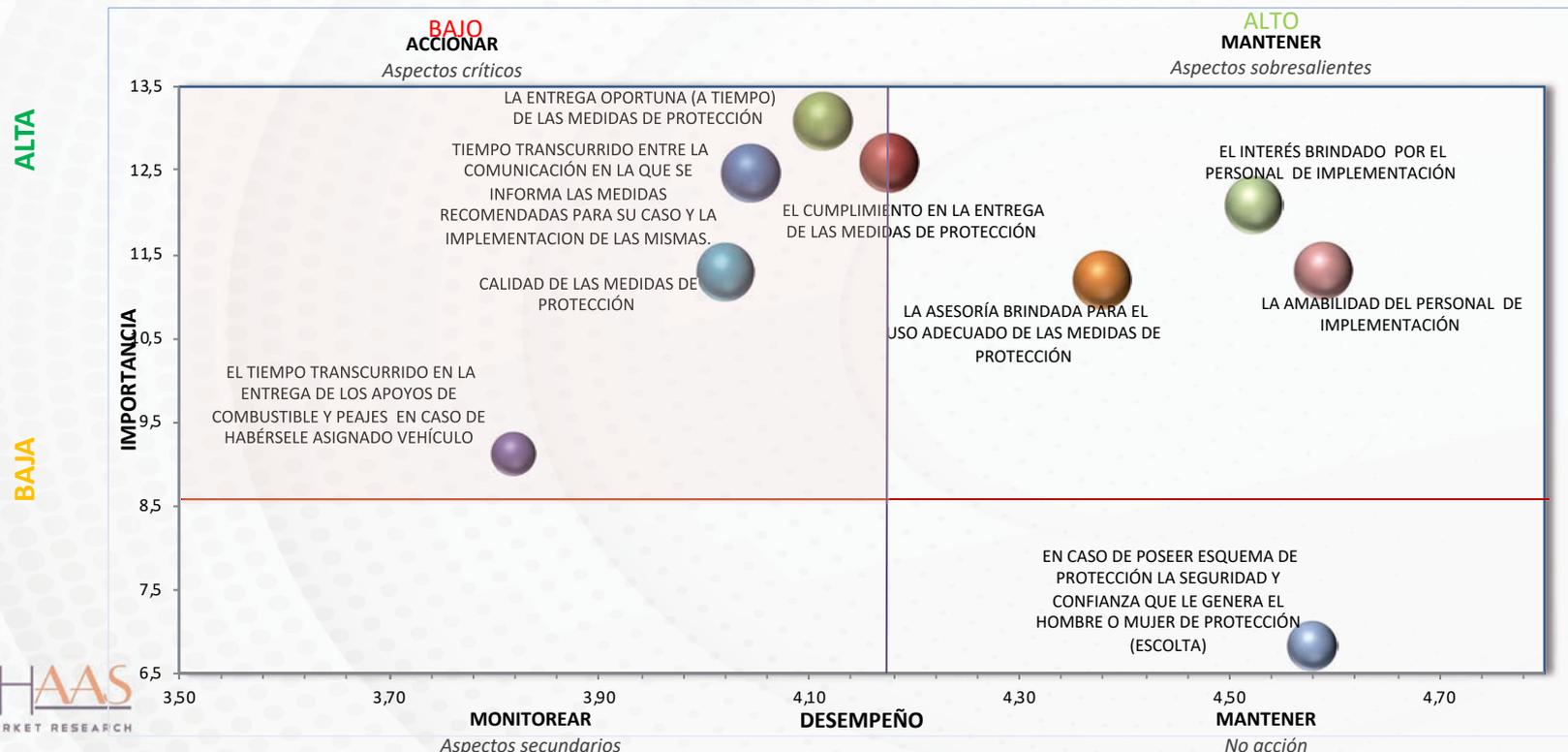
A nivel general la satisfacción con los servicios prestados por la UNP en la implementación de las medidas de protección está sobre 4, sin embargo existen oportunidades de mejora en el tiempo transcurrido en la entrega de los apoyos de combustible y peajes en caso de habersele asignado vehículo y en la calidad de las medidas de protección. Un poco más beneficiarios de la población especializada se siente satisfecho con el servicios en la implementación.



P25A. Utilizando una escala de 1 a 5, donde 1 es Nada Satisfecho y 5 es Muy Satisfecho, cuál es su satisfacción en general con los servicios prestados por la UNP en la implementación de las medidas de protección?

SATISFACCIÓN EN LA IMPLEMENTACIÓN

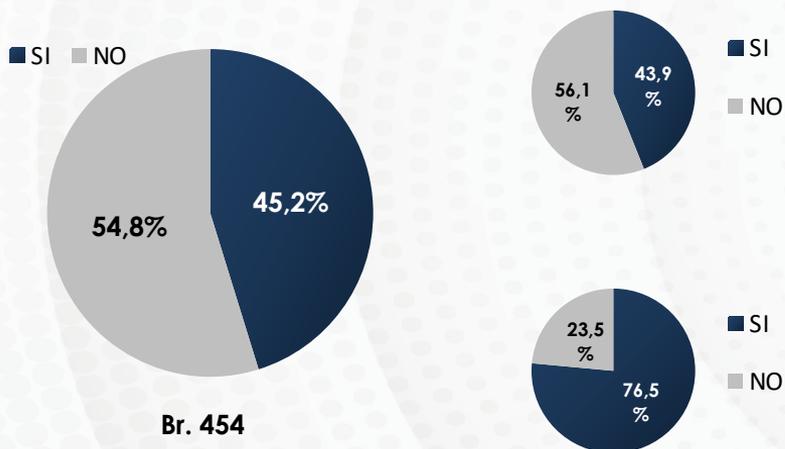
Las fortalezas a mantener se enfocan en el interés, la asesoría por el uso adecuado y la amabilidad brindada por el personal de implementación. Los atributos que deben accionarse de forma prioritaria se centran en el tiempo hasta la implementación de las medidas recomendadas, la calidad de las medidas de protección, la entrega oportuna y cumplimiento de las medidas.



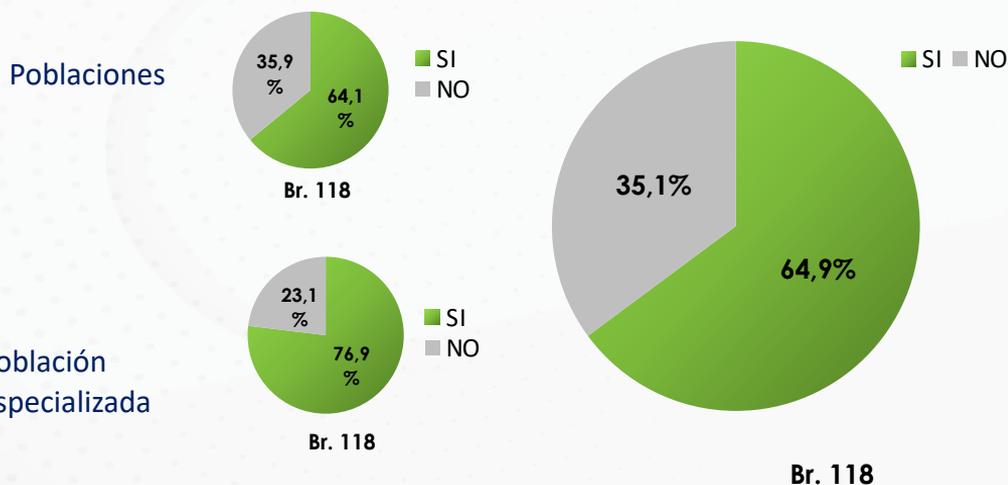
CONTACTOS O SOLICITUDES ADICIONALES

Un poco menos de la mitad de los beneficiarios tuvo contacto o hizo solicitudes adicionales en relación a las medidas de protección implementadas. De ese grupo la mayoría de las solicitudes fueron atendidas. Un poco más beneficiarios de la población especializada tuvo solicitudes adicionales que fueron atendidas.

Tuvo solicitudes adicionales en relación a las medidas de protección implementadas

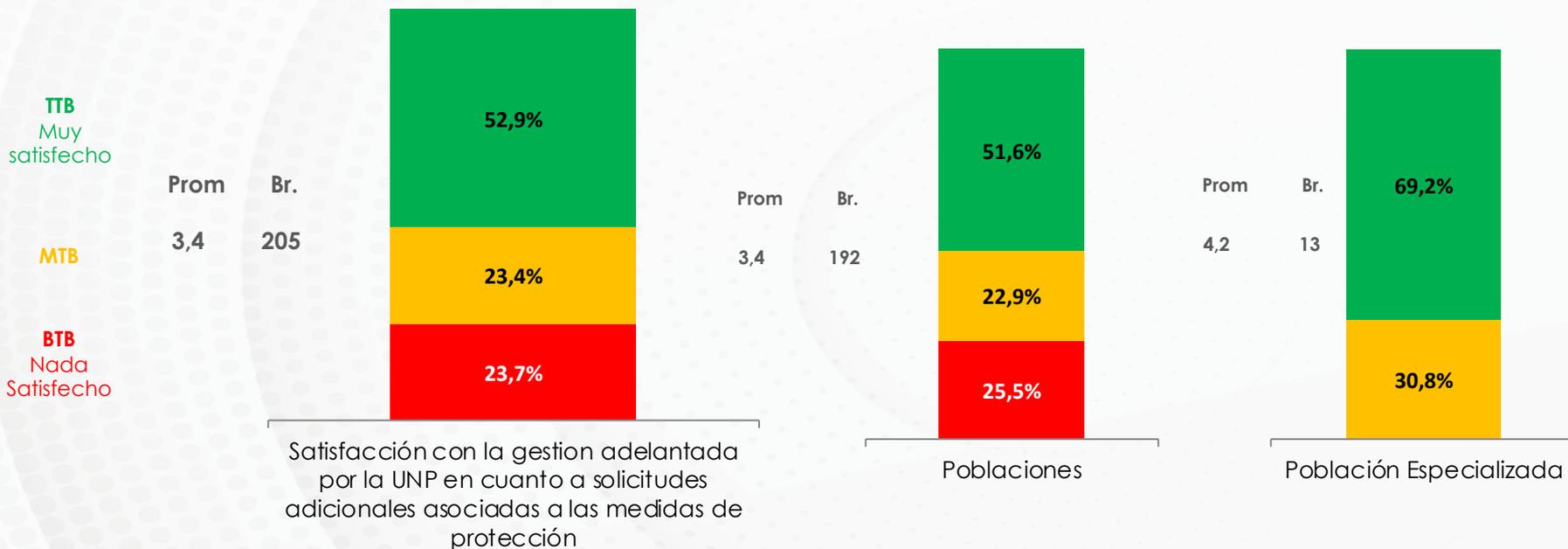


¿Estas solicitudes fueron atendidas?



SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN DE SOLICITUDES ADICIONALES POR PARTE DE LA UNP

De los beneficiarios que tuvieron contactos o requerimientos adicionales, un poco más de la mitad estuvieron satisfechos con la gestión adelantada por la Unidad en cuanto a las solicitudes adicionales asociadas a las medidas de protección implementadas. Se ven más satisfechos en los beneficiarios de la población especializada.



P25E. Utilizando una escala de 1 a 5, donde 1 es Nada Satisfecho y 5 es Muy Satisfecho, ¿Qué tan satisfecho se siente con la gestión adelantada por la Unidad en cuanto a las solicitudes adicionales asociadas a las medidas de protección implementadas?

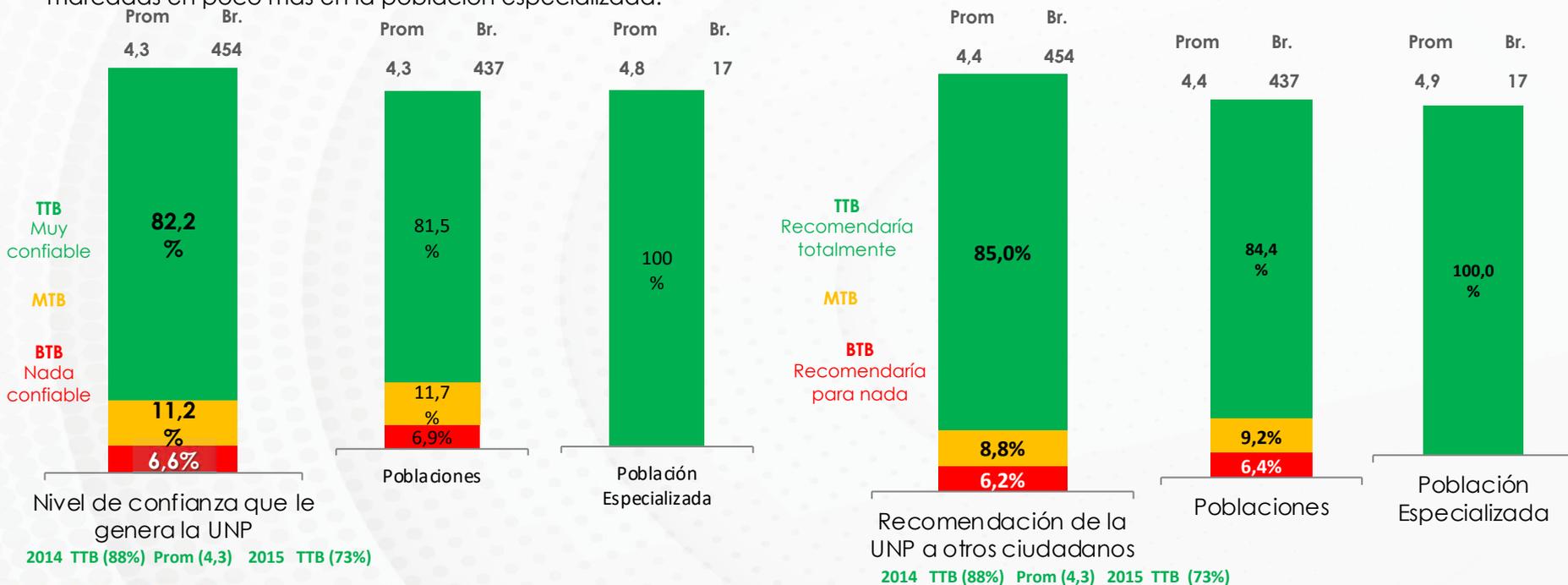


OTROS INDICADORES GENERALES



CONFIANZA Y RECOMENDACIÓN DE LA UNP

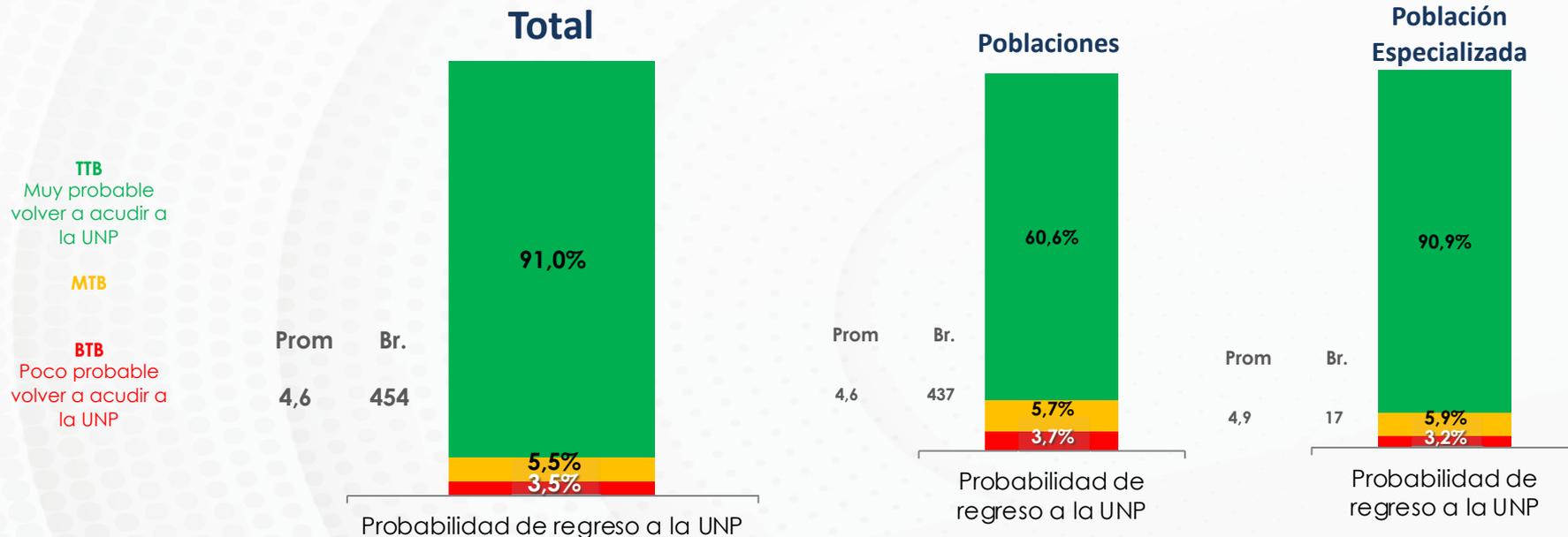
A nivel general los beneficiarios encuentran a la UNP muy confiable y la recomendarían totalmente a un ciudadano que forme parte de las poblaciones objeto del Programa y se encuentre en situación de riesgo o haya recibido amenazas. Estas situaciones se ven más marcadas en poco más en la población especializada.



P26A. Utilizando una escala de 1 a 5, donde 1 es Nada confiable y 5 es Muy confiable, Califique el nivel de confianza que le genera la UNP? / **P27.** Con base a su experiencia, en una escala de 1 a 5 donde 1 es no la recomendaría para nada y 5 es la recomendaría totalmente ¿Qué tan dispuesto estaría usted en recomendar a la Unidad Nacional de Protección a un ciudadano que forme parte de las poblaciones objeto del Programa y se encuentre en situación de riesgo o haya recibido amenazas?

PROBABILIDAD DE VOLVER A ACUDIR A LA UNP DE SER NECESARIO

A nivel general los beneficiarios ven muy probable volver a acudir a la Unidad Nacional de Protección en caso de tener la necesidad de protección. Esta situación se ve más marcada en poco más en la población especializada.



P28. Con base a su experiencia, **en caso de tener la necesidad de protección**, en una escala de 1 a 5 donde 1 es "poco probable volver a acudir a la Unidad Nacional de Protección" y 5 es "Muy probable volver a acudir a la Unidad Nacional de Protección" ¿Qué tan probable sería volver a acudir a la Unidad Nacional de Protección?