



**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN – UNP**

**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES ENERO 2019**

**BOGOTÁ D.C**





**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES ENERO DE 2019**

**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.....	05
4. RESULTADO ENCUESTA .....	07
4.1 PARTICIPACIÓN .....	07
4.2 OPORTUNIDAD .....	08
4.3 ORIENTACION .....	09
4.4 DOMINIO .....	10
4.5 PERCEPCION .....	12
4.6 SATISFACCION .....	13
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
8. ENCUESTAS DE SATISFACCION EN GRUPOS REGIONALES DE PROTECCION .....	16
9. ANÁLISIS ENCUESTA EFECTUADA EN LOS GURP .....	18
9.1 PARTICIPACION .....	18
9.2 OPORTUNIDAD .....	19
9.3 ORIENTACION .....	20
9.4 DOMINIO .....	21
9.5 PERCEPCION .....	22
9.6 SATISFACCION .....	23
9.7 CANTIDAD DE HOMBRES Y MUJERES QUE CALIFICARON NUESTRO SERVICIO.....	24
9.8. PERCEPCIÓN DE MUJERES Y HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO EN LAS REGIONALES.....	25
10. CONCLUSIONES .....	26



**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES ENERO DE 2019**

**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 a 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 ENERO DE 2019**

**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) es 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 enero de 2019.

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 la Entidad.



INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES ENERO DE 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



TABULACION DE ENCUESTAS

TABULACION DE ENCUESTAS BOGOTA

PERIODO ENERO DE 2019

Encuesta No.	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Sexo
1	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
2	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
3	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
4	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
5	SI	5	5	SI	SI	4	B	M
6	SI	4	5	SI	SI	5	B	M
7	NO	4	4	SI	SI	5	B	M
8	NO	4	5	SI	SI	5	B	M
9	SI	4	4	SI	SI	4	B	M
10	NO	4	4	SI	SI	4	B	M
11	SI	4	4	SI	SI	4	B	M
12	SI	4	4	SI	SI	4	B	F
13	NO	4	5	SI	SI	4	B	M
14	NO	4	5	SI	SI	5	B	F
15	SI	5	5	SI	SI	4	B	M
16	NO	5	5	SI	SI	4	B	M
17	SI	5	5	SI	SI	5	B	M



INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES ENERO DE 2019



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

18	SI	5	5	SI	SI	5	B	F
19	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
20	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
21	SI	4	5	SI	SI	4	B	F
22	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
23	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
24	SI	5	5	SI	SI	5	B	F
25	SI	5	4	SI	SI	4	B	M
26	SI	4	5	SI	SI	3	B	M
27	SI	5	5	SI	SI	5	B	F
28	SI	3	2	SI	SI	3	B	F
29	SI	5	5	SI	SI	5	B	F
30	SI	5	5	SI	SI	5	B	F
31	SI	5	5	SI	SI	5	B	F
32	SI	5	5	SI	SI	5	B	M



**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES ENERO DE 2019**



**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

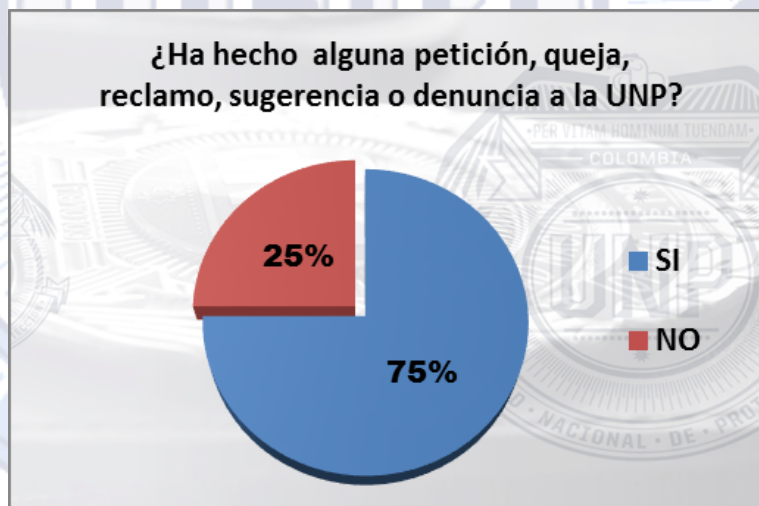
**4. RESULTADO ENCUESTA**

**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 32 personas encuestadas 24 de ellas ya habían elevado una PQRSD ante la entidad, lo cual corresponde al 75% de la población muestra.

Así las cosas el 25% elevó por primera vez una PQRSD ante la entidad.

PREGUNTA 1			
¿He hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?	SI	24	75%
	NO	2	25%
TOTAL		32	100%







INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES ENERO DE 2019



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 97% 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 lo califico con 3 que corresponde al 3%.

PREGUNTA 2			
¿La respuesta a su Solicitud fue oportuna?	1	0	0%
	2	0	0%
	3	1	3%
	4	11	34%
	5	20	63%
TOTAL		32	100%





INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES ENERO DE 2019



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 97% de los encuestados han considerado que se siente satisfecho con la respuesta brindada por el colaborador, 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 persona lo calificó con 2 que equivale al 3%.

PREGUNTA 3			
¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?	1	0	0%
	2	1	3%
	3	0	0%
	4	6	19%
	5	25	78%
TOTAL		32	100%





INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES ENERO DE 2019



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

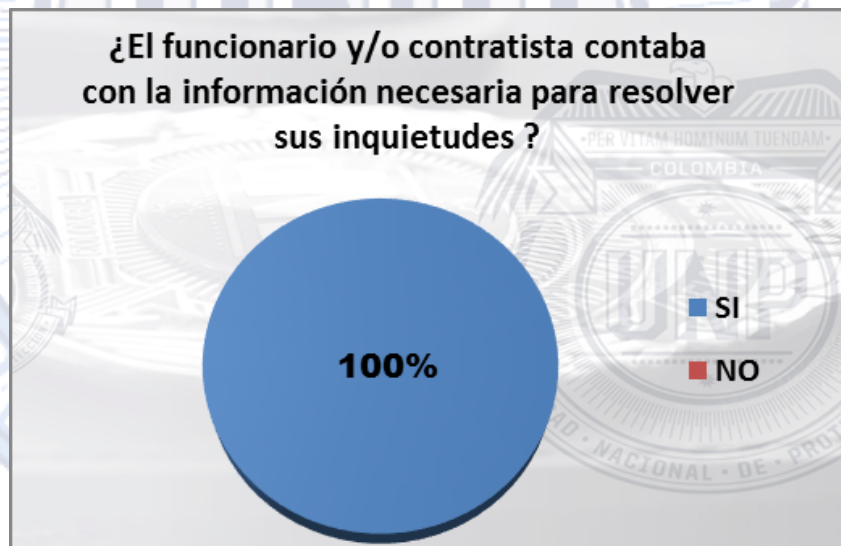
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

#### 4.4 DOMINIO

En lo concerniente a la cuarta y quinta pregunta “¿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?” 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 en Bogotá, han considerado que el asesor contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes. Y que sus respuestas siempre fueron claras y de fácil entendimiento.

PREGUNTA 4			
¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?	SI	32	100%
	NO	0	0%
TOTAL		32	100%





INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES ENERO DE 2019



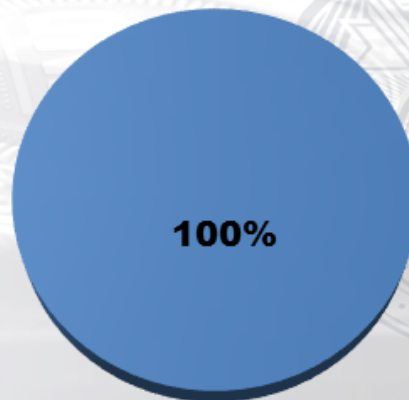
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

PREGUNTA 5

¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?	SI	32	92%
	NO	0	8%
<b>TOTAL</b>		32	100%

¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted ?



■ SI

■ NO



INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES ENERO DE 2019



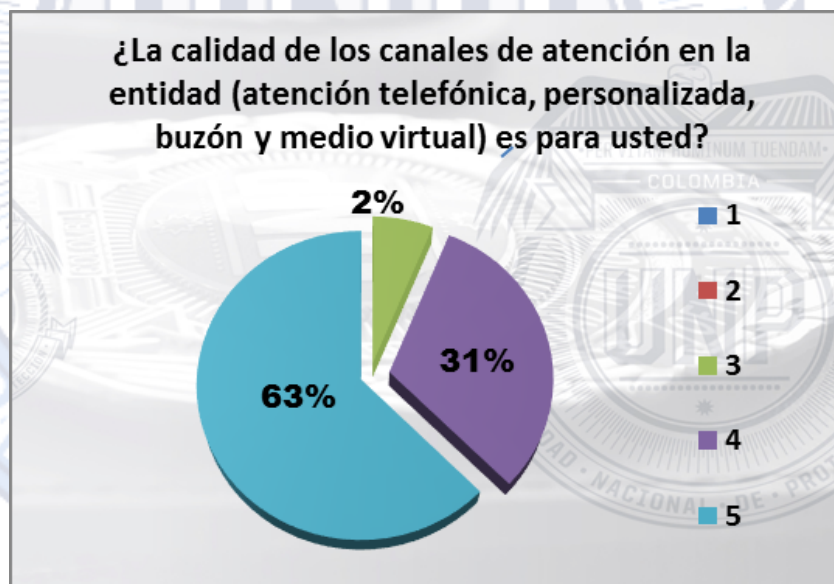
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

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), es para usted?**, debe tenerse en cuenta que la escala de valoración esta dada de 1 a 5, siendo 1 el mas bajo y 5 el mas alto, en la presente encuesta podemos determinar que de las 32 personas encuestadas en Bogotá, el 94% consideran que los canales de atención de la entidad son buenos, esta calificación corresponde a las escala 4 y 5 de la encuesta; dos personas la calificaron con 3 que equivale al 6%.

PREGUNTA 6			
¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón de sugerencias y medio virtual) es para usted?	1	0	0%
	2	0	0%
	3	2	6%
	4	10	31%
	5	20	63%
<b>TOTAL</b>	32	100%	





INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES ENERO DE 2019



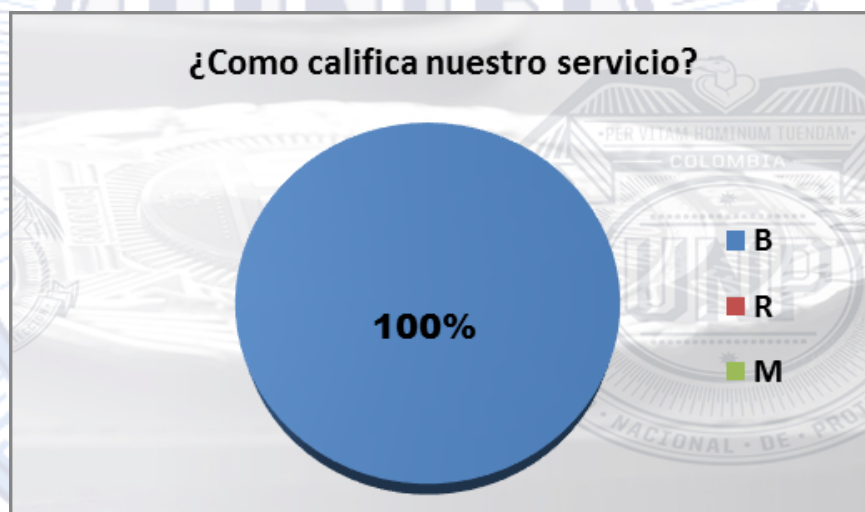
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

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 mala; nos ayuda a determinar que el 100% de los encuestados en la ciudad de Bogotá consideran que nuestro servicio es Bueno.

PREGUNTA 7			
¿Cómo clasifica nuestro servicio?	B	32	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
<b>TOTAL</b>		32	100%





**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES ENERO DE 2019**



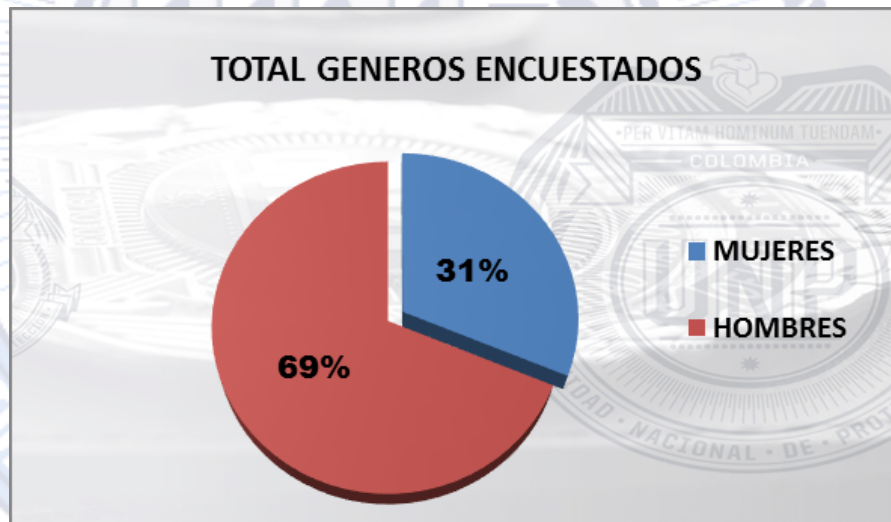
**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

**5. CANTIDAD DE GENEROS QUE CALIFICARON NUESTRO SERVICIO**

En lo concerniente a “¿Cantidad de hombres, mujeres que calificaron nuestro servicio?”, tenemos que, de las 32 encuestas realizadas 10 son mujeres, que corresponde a un 31%, y 22 son hombres, que corresponde al 69% del total de los encuestados durante el mes de enero de 2019.

TOTAL, ENCUESTADOS		
MUJERES	10	31%
HOMBRES	22	69%
TOTAL	37	100%





**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES ENERO DE 2019**



**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO**

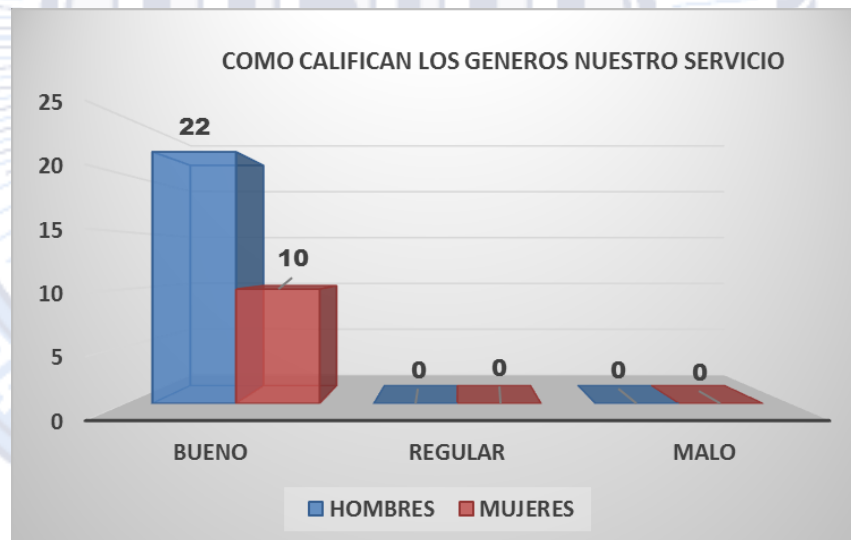
**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

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

De las 32 personas encuestadas en Bogotá en el mes de enero del 2019, 10 son mujeres, el 100% de ellas califican nuestro servicio como bueno.

PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES ENCUESTADAS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	10	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
<b>TOTAL</b>		10	100%

PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	22	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
<b>TOTAL</b>		22	100%







**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES ENERO DE 2019**



**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 enero de 2019 diligenciaron cincuenta y tres encuestas en las ciudades de: Barranquilla, Bucaramanga, Buenaventura, Cucuta, Ibagué, y Pasto.

**TABULACION DE ENCUESTAS REALIZADAS POR LOS GURP**

TABULACION ENCUESTAS GRUPOS REGIONALES ENERO DE 2019									
Encuesta No.	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Sexo	SEDE
1	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	B/QUILLA
2	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/QUILLA
3	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/QUILLA
4	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	B/QUILLA
5	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	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	F	B/QUILLA
9	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	B/QUILLA
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	2	3	SI	SI	3	B	M	B/MANGA
16	SI	3	3	NO	SI	2	R	M	B/MANGA
17	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	B/MANGA
18	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/MANGA



INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES ENERO DE 2019



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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



INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES ENERO DE 2019



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

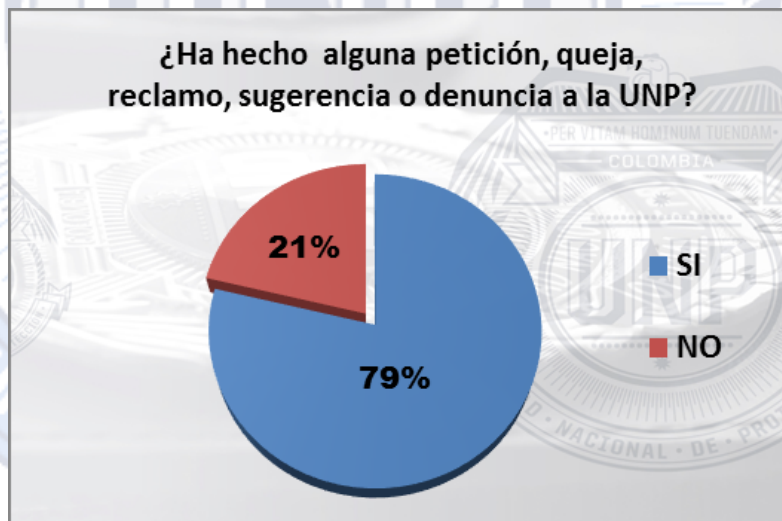
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

## 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 47 personas encuestadas en el mes de enero de 2019, el 79% de ellas ya habían elevado una PQRSD ante la entidad y el 21% lo hizo por primera vez.

PREGUNTA 1			
¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?	SI	37	79%
	NO	10	21%
<b>TOTAL</b>		47	100%





INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES ENERO DE 2019



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

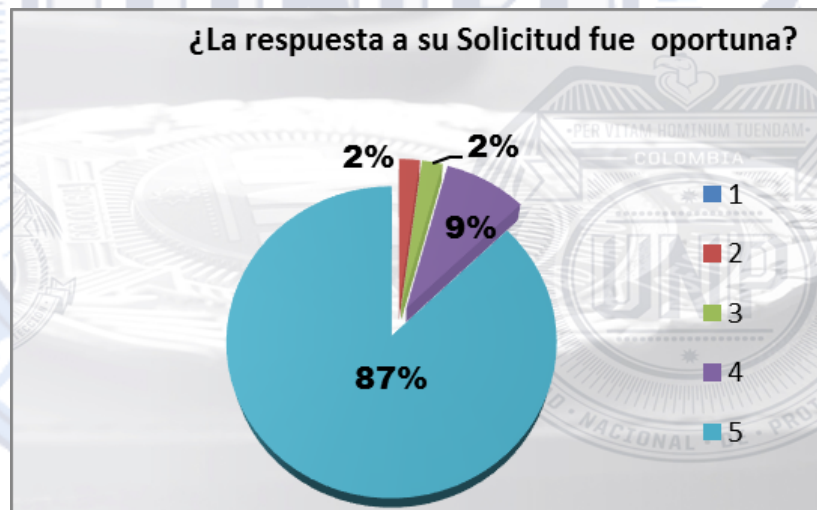
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

## 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 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 las respuestas dadas a las PQRSD elevada ante la entidad, fueron oportunas, esto corresponde a la escala 5 y 4 antes referida, Uno (1) de los encuestados calificó con 2 y Uno (1) lo calificó con 3 en lo referente a la oportunidad, esto corresponde 4%.

PREGUNTA 2			
¿La respuesta a su Solicitud fue oportuna?	1	0	0%
	2	1	2%
	3	1	2%
	4	4	9%
	5	41	87%
<b>TOTAL</b>		47	100%





**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES ENERO DE 2019**



**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?” 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 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, dos (2) personas calificaron con 3 esta pregunta lo cual equivale al 4%.

<b>PREGUNTA 3</b>			
<b>¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?</b>	1	0	0%
	2	0	0%
	3	2	4%
	4	2	4%
	5	43	92%
<b>TOTAL</b>		47	100%





**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES ENERO DE 2019**



**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO**

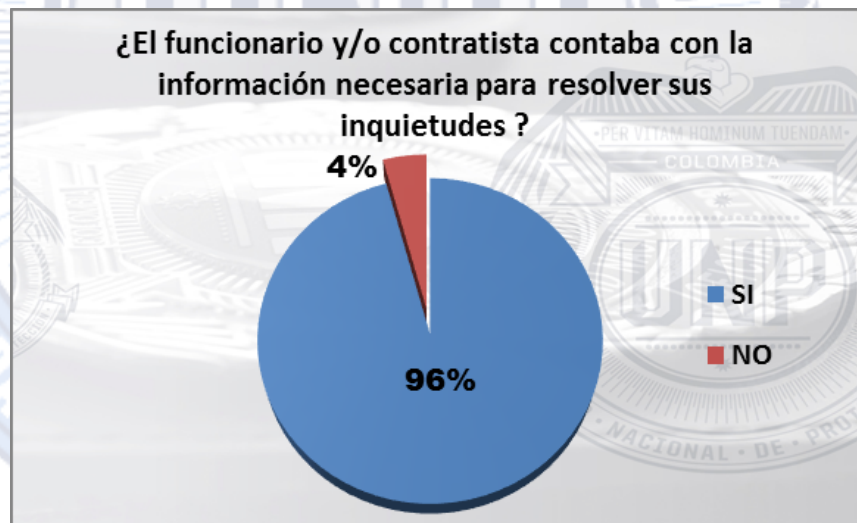
**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

**7.4 DOMINIO**

En lo concerniente a la cuarta y quinta pregunta “¿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? 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 47 encuestados en los Grupos Regionales han considerado que el asesor contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes, solo dos (2) personas respondieron negativamente, lo que equivale al 4%

<b>PREGUNTA 4</b>			
<b>¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?</b>	SI	45	96%
	NO	2	4%
<b>TOTAL</b>		47	100%





**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES ENERO DE 2019**

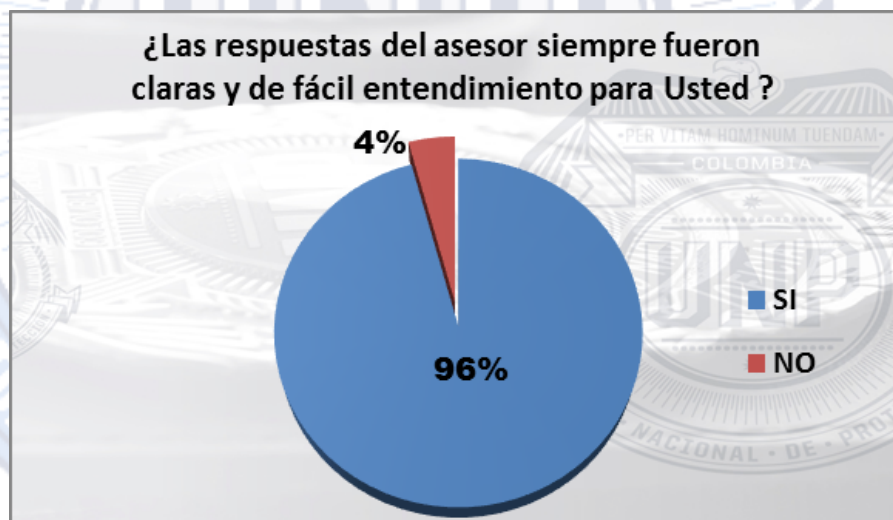


**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

El 96% de los 47 encuestados en los Grupos Regionales han considerado que las respuestas dadas por los asesores fueron claras y de fácil entendimiento, dos (2) personas respondieron negativamente, lo que equivale al 4%.

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





INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES ENERO DE 2019



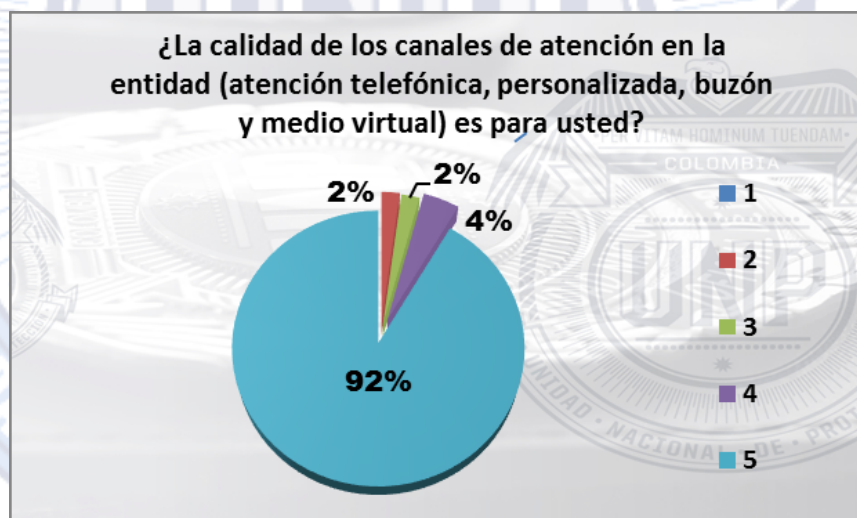
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

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, es para usted?**, podemos determinar que de las 47 personas encuestadas durante el mes de enero de 2019 en los Grupos Regionales de Protección, el 96% consideró que los canales de atención de la entidad son buenos, los califican con 4 y 5, una (1) persona lo califico con 3 que correspondiendo al 2% y una (1) lo calificó con 2 que equivale al 2%.

PREGUNTA 6			
¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón de sugerencias y medio virtual) es para usted?	1	0	0%
	2	1	2%
	3	1	2%
	4	2	4%
	5	43	92%
<b>TOTAL</b>		47	100%







INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES ENERO DE 2019



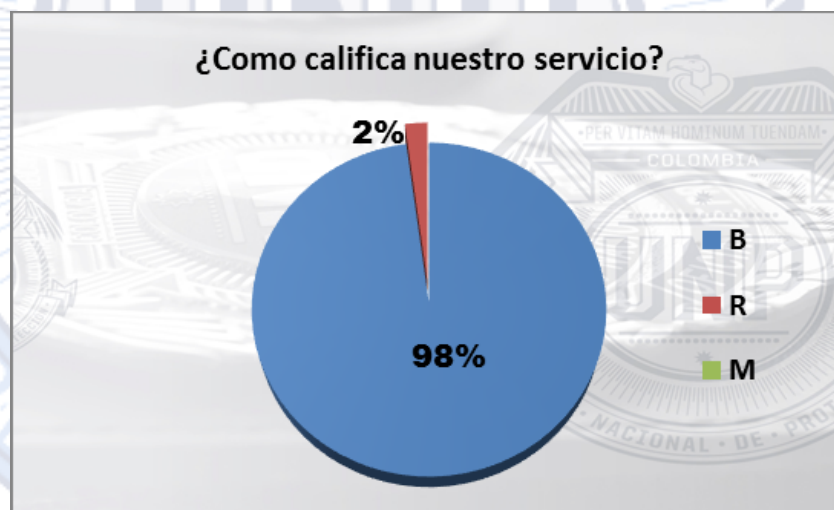
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

### 7.6 SATISFACCION

Por último, respecto a la pregunta **¿Cómo califica nuestro servicio?**, se analiza que el 98% del total de los encuestados en las diferentes regionales de la UNP, encuentran que nuestro servicio es Bueno, una (1) persona lo calificó como regular, esto equivale 2%.

PREGUNTA 7			
¿Cómo clasifica nuestro servicio?	B	46	98%
	R	1	2%
	M	0	0%
<b>TOTAL</b>		47	100%





**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES ENERO DE 2019**



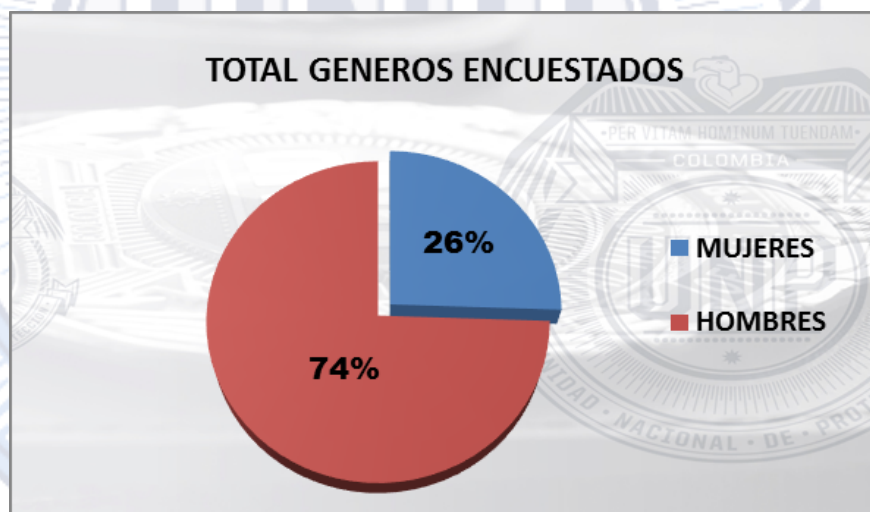
**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

**7.7 CANTIDAD DE HOMBRES Y MUJERES QUE CALIFICARON NUESTRO SERVICIO**

En lo concerniente a “¿Cantidad de hombres y mujeres que calificaron nuestro servicio? De las 53 encuestas realizadas en los GURP ubicados en: Barranquilla, Bucaramanga, Buenaventura, Cucuta, Ibagué, y Pasto; se tiene que 12 son mujeres y corresponde al 26% y 34 son hombres y corresponde a un 74% del total de los encuestados durante el mes de enero de 2019.

<b>TOTAL, ENCUESTADOS</b>		
<b>MUJERES</b>	12	26%
<b>HOMBRES</b>	35	74%
<b>TOTAL</b>	47	100%





**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES ENERO DE 2019**



**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO**

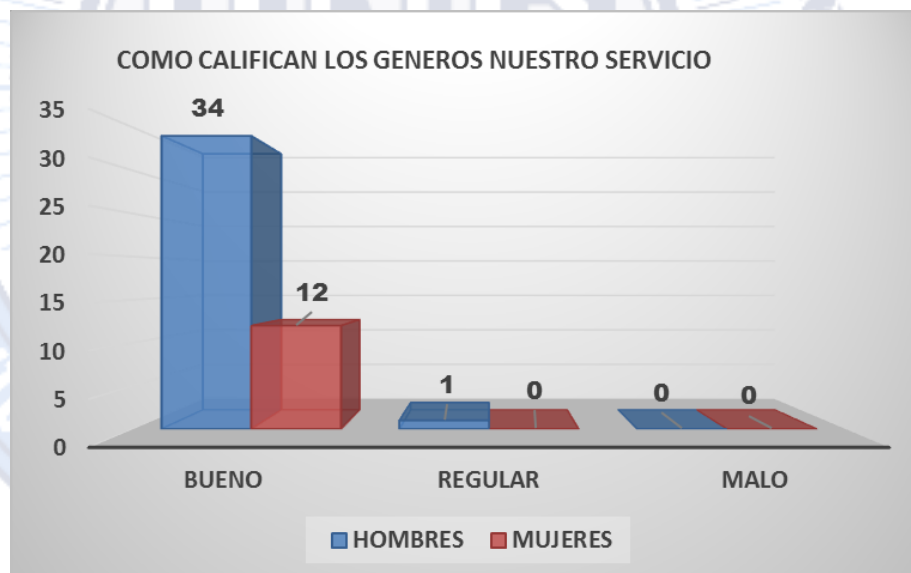
**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

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

De las 53 personas encuestadas en las diferentes sedes de la entidad a nivel nacional durante el mes de enero de 2019, diecinueve (19) son 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	12	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
<b>TOTAL</b>		12	100%

PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	34	97%
	R	1	3%
	M	0	0%
<b>TOTAL</b>		35	100%





**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES ENERO DE 2019**



**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

**8. CONCLUSIONES**

- Dentro de las 79 encuestas diligenciadas tanto en Bogotá como en los Grupos Regionales a nivel nacional, 22 de las mismas corresponden a mujeres y el 100% de ellas considera que nuestro servicio es bueno.
- Así mismo se vislumbra que en los GURP, se incrementaron las encuestas de satisfacción en relación con el mes anterior y este incremento en gran parte se logró por el apoyo que brinda el enlace de PQRS adscrito al Grupo de Atención al Ciudadano en Bogotá, al dar respuesta a su requerimiento de manera oportuna, clara y eficiente.
- En lo referente al indicador de dominio del asesor frente a la PQRS impetrada, nos permite determinar que en la ciudad de Bogotá el 100% de los encuestados han considerado que el asesor contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes y que sus respuestas siempre fueron claras y de fácil entendimiento. En los Grupos Regionales dos personas respondieron negativamente pero por retroalimentación obtenida con los encuestados manifestaron que su inconformismo se alude a problemas técnicos del conmutador, y no al servicio brindado por los asesores del Grupo de Atención al Ciudadano.
- El 3% de los encuestados en los Grupos Regionales de la UNP califican nuestro servicio como regular, es importante ante esta calificación exponer que por seguimiento efectuado con el encuestado manifestó que su respuesta no deviene del servicio propiamente prestado por el Asesor del Grupo de Atención al Ciudadano de la UNP, sino por la respuesta emitida y la demora de otras dependencias.

Líder del Proceso,

**LUZ ANGELICA VIZCAINO SOLANO**

**Jefe Oficina Asesora de Planeación e Información**

	Nombre	Firma	Fecha
Elaboró:	Aura Teresa Sierra Arguello		04/02/2019
Revisó:	William Eduardo Diago Rivera		04/02/2019
Aprobó:	Luz Angelica Vizcaino Solano		04/02/2019
Los arriba 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.			