



**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN – UNP**

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

**BOGOTÁ D.C**





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



**GESTIÓN 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 POR 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 ORIENTACIÓN .....	09
4.4 DOMINIO .....	10
4.5 PERCEPCIÓN .....	12
4.6 SATISFACCIÓN .....	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 PARTICIPACIÓN .....	18
9.2 OPORTUNIDAD .....	19
9.3 ORIENTACIÓN .....	20
9.4 DOMINIO .....	21
9.5 PERCEPCIÓN .....	22
9.6 SATISFACCIÓN .....	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 FEBRERO DE 2019**



**GESTIÓN 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 Por 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>ORIENTACIÓN:</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 FEBRERO DE 2019**



**GESTIÓN 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 febrero 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 FEBRERO DE 2019



GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

TABULACIÓN DE ENCUESTAS

NIVEL CENTRAL BOGOTA PERIODO FEBRERO 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	F
2	SI	5	5	SI	SI	4	B	F
3	NO	5	5	SI	SI	5	B	F
4	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
5	SI	5	5	SI	SI	5	B	F
6	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
7	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
8	SI	5	5	SI	SI	2	B	M
9	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
10	SI	5	5	SI	SI	5	B	F
11	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
12	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
13	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
14	SI	5	5	SI	SI	5	B	F
15	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
16	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
17	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
18	SI	4	5	SI	SI	4	B	M



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



**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

19	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
20	SI	5	5	SI	SI	5	B	F
21	SI	4	4	SI	SI	4	B	M
22	SI	5	3	SI	SI	2	B	M
23	NO	4	5	SI	SI	5	B	M
24	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
25	NO	4	5	SI	SI	5	B	F
26	SI	4	5	SI	SI	3	B	M
27	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
28	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
29	SI	4	4	SI	SI	4	B	M
30	SI	5	4	SI	SI	4	B	M
31	SI	5	5	SI	SI	4	B	M
32	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
33	NO	2	1	SI	SI	3	R	F
34	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
35	SI	5	5	SI	SI	4	B	M
36	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
37	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
38	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
39	SI	5	5	SI	SI	4	B	M
40	SI	5	5	NO	SI	1	R	F



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



**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

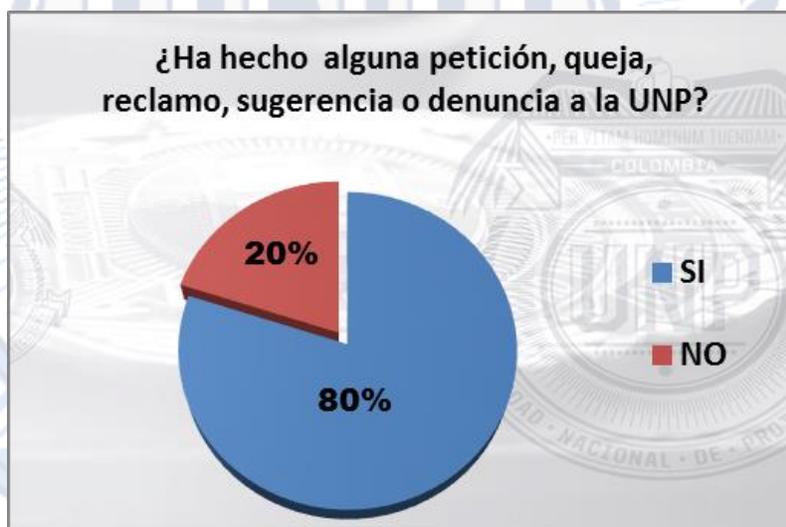
**4. RESULTADO ENCUESTA**

**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 40 personas encuestadas 32 de ellas ya habían elevado una PQRSD ante la entidad, lo cual corresponde al 80% de la población muestra.

Así las cosas el 20% elevó por primera vez una PQRSD ante la entidad.

PREGUNTA 1			
¿He hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?	SI	32	80%
	NO	8	20%
TOTAL		40	100%





INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES FEBRERO DE 2019



GESTIÓN 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 2 que corresponde al 3%.

PREGUNTA 2			
¿La respuesta a su Solicitud fue oportuna?	1	0	0%
	2	1	3%
	3	0	0%
	4	6	15%
	5	33	82%
TOTAL		40	100%





INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES FEBRERO DE 2019



GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

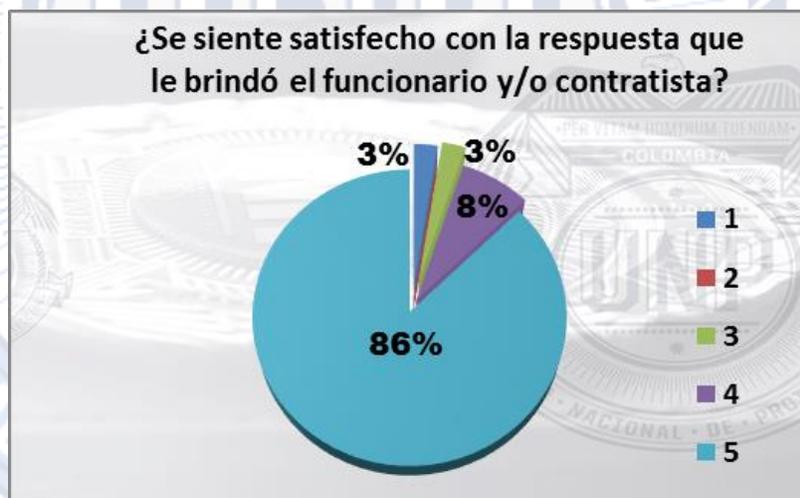
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

### 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 94% 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 1 que equivale al 3% y una persona lo calificó con 1 que equivale al 3%..

PREGUNTA 3			
¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?	1	1	3%
	2	0	0%
	3	1	3%
	4	3	8%
	5	35	86%
TOTAL		40	100%





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



**GESTIÓN 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 97% 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; una persona respondió que el servidor no contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes, esto equivale al 3%

<b>PREGUNTA 4</b>			
<b>¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?</b>	SI	39	97%
	NO	1	3%
<b>TOTAL</b>		40	100%





INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES FEBRERO DE 2019



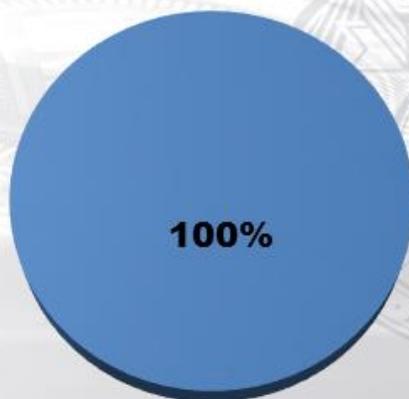
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

**PREGUNTA 5**

¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?	SI	40	100%
	NO	0	8%
<b>TOTAL</b>		40	100%

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



■ SI

■ NO



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



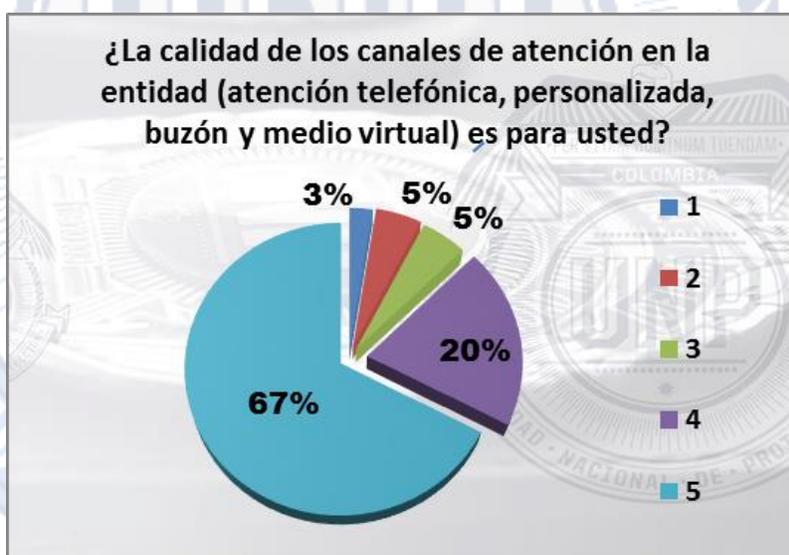
**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

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), 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 40 personas encuestadas en Bogotá, el 87% 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 5%, dos lo calificaron con 2 que equivale al 5% y una lo calificó con 1 que corresponde al 3%

<b>PREGUNTA 6</b>			
¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón de sugerencias y medio virtual) es para usted?	1	1	3%
	2	2	5%
	3	2	5%
	4	8	20%
	5	27	67%
<b>TOTAL</b>		40	100%





INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES FEBRERO DE 2019



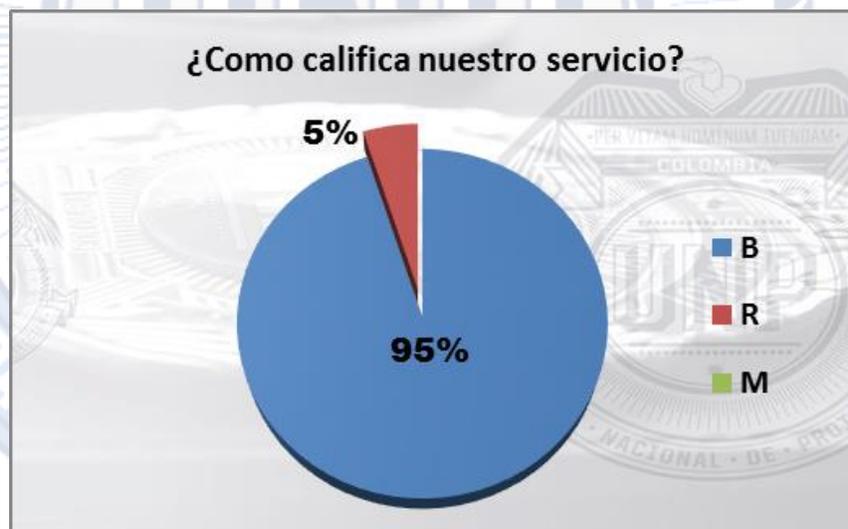
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

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 mala; nos ayuda a determinar que el 95% de los encuestados en la ciudad de Bogotá consideran que nuestro servicio es Bueno, dos personas lo calificaron como regular que corresponde al 5%.

PREGUNTA 7			
¿Cómo clasifica nuestro servicio?	B	38	95%
	R	2	5%
	M	0	0%
<b>TOTAL</b>		40	100%





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



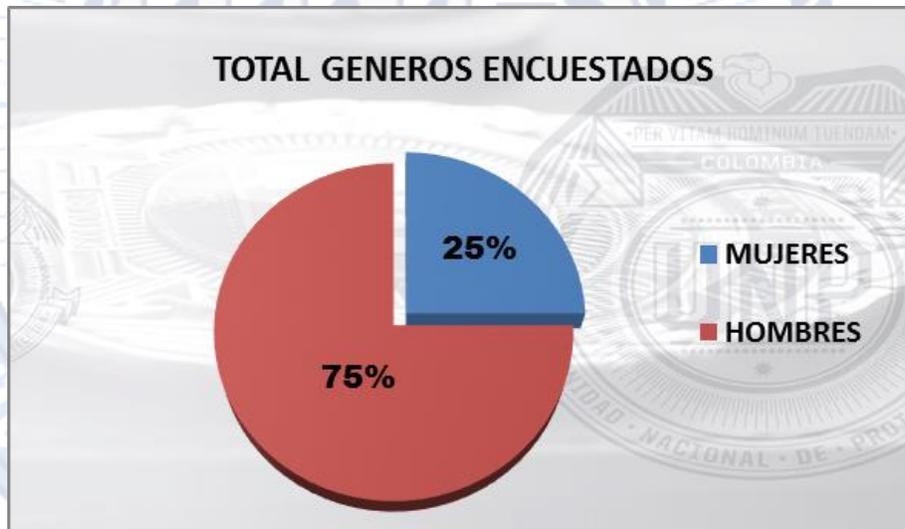
**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**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 40 encuestas realizadas 10 son mujeres, que corresponde a un 25%, y 30 son hombres, que corresponde al 75% del total de los encuestados durante el mes de febrero de 2019.

TOTAL, ENCUESTADOS		
MUJERES	10	25%
HOMBRES	30	75%
TOTAL	40	100%





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



**GESTIÓN 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 40 personas encuestadas en Bogotá en el mes de febrero del 2019, diez (10) son mujeres, el 80% de ellas califican nuestro servicio como bueno; dos califican nuestro servicio como regular esto es equivalente al 20%.

PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES ENCUESTADAS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	8	80%
	R	2	20%
	M	0	0%
<b>TOTAL</b>		10	100%

PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	30	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
<b>TOTAL</b>		30	100%





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



**GESTIÓN 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 febrero de 2019 diligenciaron 40 encuestas en las ciudades de: Bucaramanga, Buenaventura, Cucuta, Ibagué, Neiva y Pasto.

**TABULACION DE ENCUESTAS REALIZADAS POR LOS GURP**

PERIODO FEBRERO DE 2019									
Encuesta No.	Encuesta No.	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Sexo	SEDE
1	NR	5	5	SI	SI	5	B	F	B/MANGA
2	NR	5	5	SI	SI	5	B	M	B/MANGA
3	NR	5	5	SI	SI	5	B	M	B/MANGA
4	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/MANGA
5	NO	5	5	SI	SI	5	B	F	B/VENTURA
6	NO	5	5	SI	SI	5	B	F	B/VENTURA
7	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
8	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
9	NO	5	5	SI	SI	5	B	F	B/VENTURA
10	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
11	NO	5	5	SI	SI	5	B	F	B/VENTURA
12	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
13	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
14	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
15	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA



INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES FEBRERO DE 2019



GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

16	NO	5	5	SI	SI	5	B	F	B/VENTURA
17	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
18	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
19	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
20	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	CUCUTA
21	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	CUCUTA
22	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	CUCUTA
23	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	CUCUTA
24	SI	4	4	SI	SI	4	B	M	CUCUTA
25	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	CUCUTA
26	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	CUCUTA
27	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	CUCUTA
28	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	CUCUTA
29	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	CUCUTA
30	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	IBAGUE
31	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	IBAGUE
32	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	NEIVA
33	SI	3	3	SI	SI	5	B	M	NEIVA
34	NR	5	5	SI	SI	5	B	M	NEIVA
35	SI	5	5	SI	SI	4	B	M	PASTO
36	SI	4	4	SI	SI	4	B	M	PASTO
37	NR	5	5	SI	SI	4	B	M	PASTO
38	NR	4	4	SI	SI	5	B	M	PASTO
39	NR	5	4	SI	SI	5	B	M	PASTO
40	SI	4	5	SI	SI	5	B	M	PASTO



INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES FEBRERO DE 2019



GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

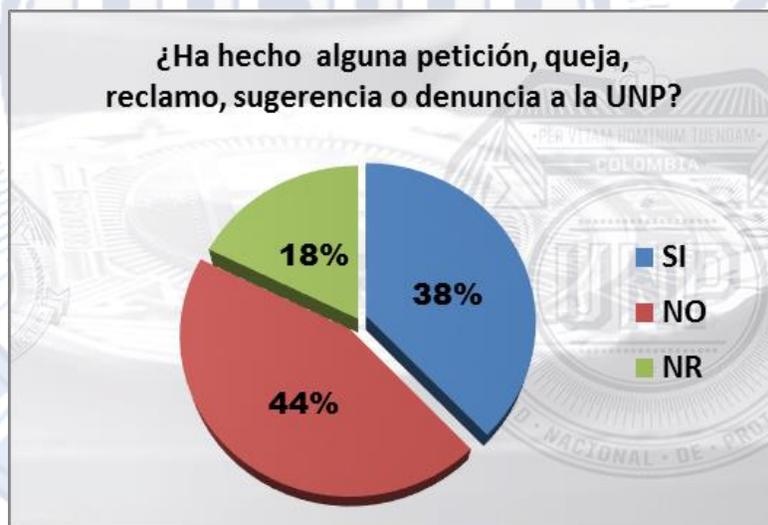
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

7. ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS DILIGENCIADAS 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 40 personas encuestadas en el mes de febrero de 2019, el 38% de ellas ya habían elevado una PQRSD ante la entidad, el 44% lo hizo por primera vez y siete (7) personas no respondieron esta pregunta lo que equivale al 18%.

PREGUNTA 1			
1. ¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?	SI	15	38%
	NO	18	44%
	NR	7	18%
TOTAL		40	100%





INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES FEBRERO DE 2019



GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

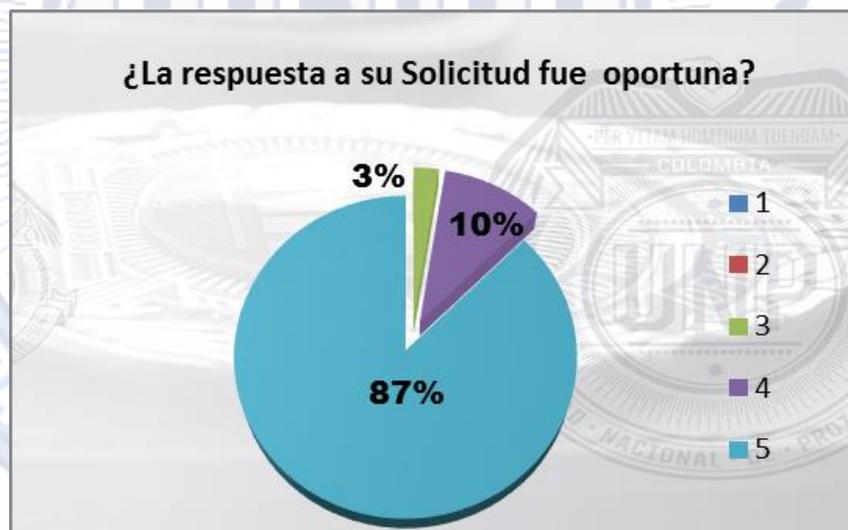
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

## 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 97% de los encuestados han considerado que las respuestas dadas a sus PQRSD, fueron oportunas, esto corresponde a la escala 5 y 4 antes referida, Uno (1) de los encuestados calificó con 3, esto corresponde 3%.

PREGUNTA 2			
¿La respuesta a su Solicitud fue oportuna?	1	0	0%
	2	0	0%
	3	1	3%
	4	4	10%
	5	35	87%
<b>TOTAL</b>		40	100%





INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES FEBRERO DE 2019



GESTIÓN 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?” 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, 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, una (1) persona calificó con 3 esta preguanta lo cual equivale al 3%.

PREGUNTA 3			
¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?	1	0	0%
	2	0	0%
	3	1	3%
	4	4	10%
	5	35	87%
<b>TOTAL</b>		40	100%





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



**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

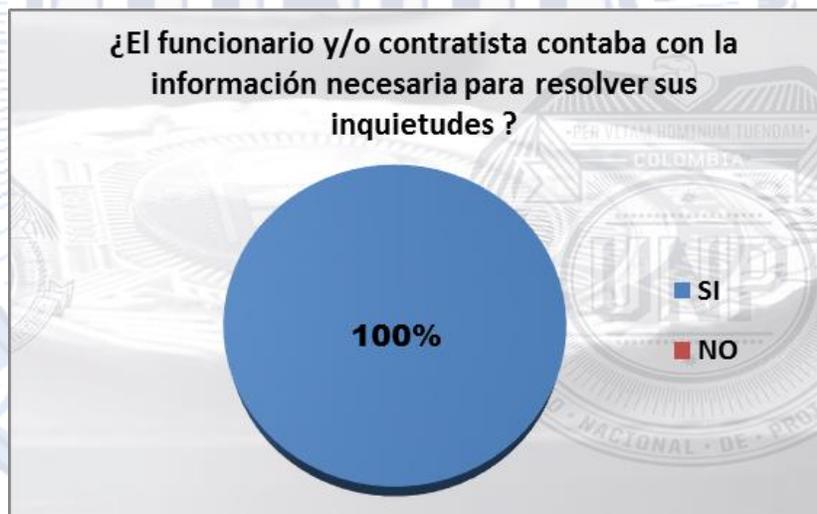
**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

**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 100% de los 40 encuestados en los Grupos Regionales han considerado que el asesor contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes.

<b>PREGUNTA 4</b>			
¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?	SI	40	100%
	NO	0	0%
<b>TOTAL</b>		40	100%





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

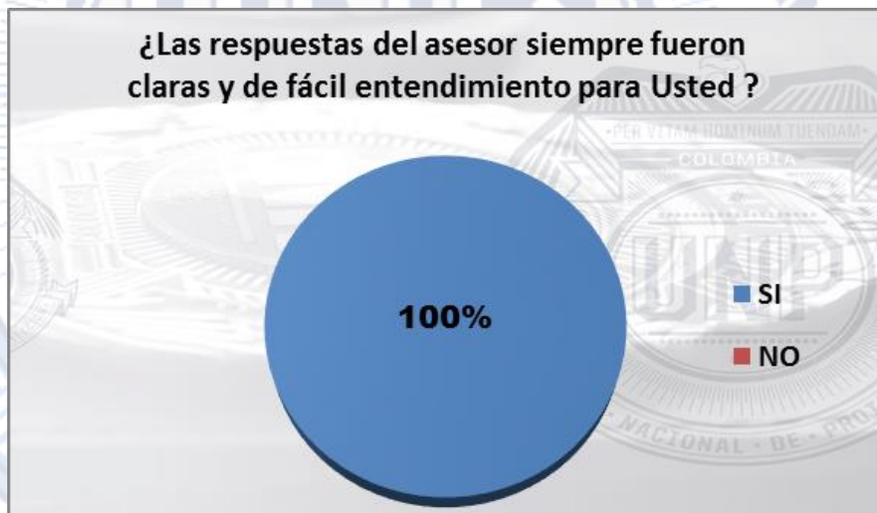


**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

El 100% de los 40 encuestados en los Grupos Regionales han considerado que las respuestas dadas por los asesores fueron claras y de fácil entendimiento.

<b>PREGUNTA 5</b>			
<b>¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?</b>	SI	40	100%
	NO	0	0%
<b>TOTAL</b>		40	100%





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



**GESTIÓN 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 40 personas encuestadas durante el mes de febrero de 2019 en los Grupos Regionales de Protección, el 100% consideró que los canales de atención de la entidad son buenos, los califican con 4 y 5.

<b>PREGUNTA 6</b>			
<b>¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón de sugerencias y medio virtual) es para usted?</b>	1	0	0%
	2	0	0%
	3	0	0%
	4	4	10%
	5	36	90%
<b>TOTAL</b>		40	100%



**7.6 SATISFACCION**



INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES FEBRERO DE 2019

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



Por último, respecto a la pregunta **¿Cómo califica nuestro servicio?**, se analiza que el 100% del total de los encuestados en las diferentes regionales de la UNP, encuentran que nuestro servicio es bueno.

PREGUNTA 7			
¿Cómo clasifica nuestro servicio?	B	40	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
<b>TOTAL</b>		40	100%





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



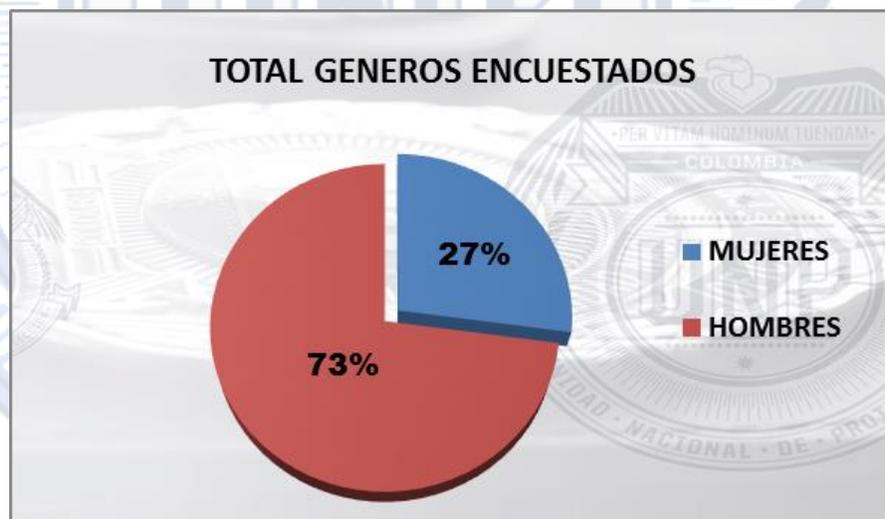
**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**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 40 encuestas realizadas en los GURP ubicados en: Bucaramanga, Buenaventura, Cucuta, Ibagué, Neiva y Pasto; se tiene que 11 son mujeres y corresponde al 28% y 29 son hombres y equivale al 73% del total de los encuestados durante el mes de febrero de 2019.

<b>TOTAL, ENCUESTADOS</b>		
<b>MUJERES</b>	11	27%
<b>HOMBRES</b>	29	73%
<b>TOTAL</b>	40	100%





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



**GESTIÓN 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	11	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
<b>TOTAL</b>		11	100%

PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	29	97%
	R	1	3%
	M	0	0%
<b>TOTAL</b>		29	100%





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



**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

**8. CONCLUSIONES**

- Se observa que de las 80 personas que respondieron la encuesta durante el mes de febrero del año en curso, cincuenta y siete (57) ya habían elevado alguna PQRSD a la UNP, cuarenta y cinco (45) la elevó por primera vez y siete (7) personas no respondieron la pregunta.
- Dentro de las 80 encuestas diligenciadas tanto en Bogotá como en los Grupos Regionales a nivel nacional, 21 corresponden a mujeres, el 97% de ellas consideran que nuestro servicio es bueno, el 3% restante lo consideran como regular, 59 corresponden a hombres y el 100% de ellos califica nuestro servicio como bueno
- En lo referente al indicador de percepción, nos permite determinar que en los Grupos Regionales de Protección de la UNP consideran que la calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica y personalizada, buzón de sugerencias y medio virtual), es buena, el 100% de los entrevistados lo califican con 4 y 5; según la escala de valoración. En Bogotá el 87% lo calificó con 4 y 5, dos personas lo calificaron con 3 que equivale a un 5%, dos personas lo calificaron con 2 que corresponde a 5%, un encuestado le dio la calificación mas baja esto es el 3%. Por seguimiento efectuado directamente con las personas que respondieron la encuesta manifestaron que su inconformismo se alude a problemas técnicos del conmutador y a quienes tienen asignados en las líneas telefónicas porque se demoran para contestar, y no al servicio brindado por los asesores del Grupo de Atención al Ciudadano.
- El 5% de los encuestados en Bogotá califican nuestro servicio como regular. Por retroalimentación obtenida con los encuestados dentro del seguimiento efectuado por parte del GAC se observa que su inconformidad no deviene del servicio propiamente prestado por el Asesor del Grupo de Atención al Ciudadano de la UNP, dado que resaltan su buena atención; sino al trámite que se le da en los diferentes niveles a su protección, el cual no colma sus expectativas o se presentan retrasos en el cumplimiento de lo resuelto para ellos.

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.			