



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN – UNP

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

BOGOTÁ D.C

	INFORME CONSOLIDADO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO MES JUNIO DE 2019	
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

TABLA DE CONTENIDO

1. PRESENTACION.....	04
2. OBJETIVO DE LA ENCUESTA	04
3. FICHA TÉCNICA	04
3.1 DEFINICIÓN DE LA VARIABLES POR EVALUAR	04
3.2 PREGUNTAS ENCUESTA	05
3.3 MUESTRA.....	05
TABULACION DE ENCUESTAS.....	06
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
6. ENCUESTAS DE SATISFACCION EN GRUPOS REGIONALES DE PROTECCION	16
TABULACION DE ENCUESTASDE GRUPOS REGIONALES.....	17
7. ANÁLISIS ENCUESTA EFECTUADA EN LOS GURP	18
7.1 PARTICIPACIÓN	18
7.2 OPORTUNIDAD	19
7.3 ORIENTACIÓN	20
7.4 DOMINIO	21
7.5 PERCEPCIÓN	23
7.6 SATISFACCIÓN	24
7.7 CANTIDAD DE HOMBRES Y MUJERES QUE CALIFICARON NUESTRO SERVICIO.....	25
7.8. PERCEPCIÓN DE MUJERES Y HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO EN LAS REGIONALES.....	26
8. . COMPARATIVO ENCIENTAS.....	27
9. CONCLUSIONES	38

	INFORME CONSOLIDADO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO MES JUNIO 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

PARTICIPACIÓN:	Establece si los usuarios han elevado alguna PQRSD a la entidad.
RAPIDEZ:	Oportunidad en la respuesta de una solicitud hecha por el ciudadano. Entre mayor sea la oportunidad en la respuesta mejor será la satisfacción de nuestro usuario.
DOMINIO:	Hace referencia a la seguridad y veracidad de la información otorgada o manifestada al ciudadano.
ORIENTACIÓN:	Consiste en informar y guiar a un ciudadano de una manera efectiva y adecuada sobre la necesidad planteada.
PERCEPCIÓN:	Determina cuál es la apreciación de los ciudadanos frente a la calidad de los canales de atención en la entidad
SATISFACCIÓN:	Indicador promedio; sentimiento o percepción que el ciudadano tiene sobre el servicio prestado.

	INFORME CONSOLIDADO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO MES JUNIO 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 junio 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 PQRS.

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 PQRS 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 JUNIO DE 2019

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



TABULACIÓN DE ENCUESTAS

TABULACION DE ENCUESTAS BOGOTA PERIODO JUNIO 2019								
Encuesta No.	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Sexo
1	NO	4	4	SI	SI	4	B	M
2	SI	5	4	SI	SI	4	B	M
3	NO	5	4	SI	SI	5	B	M
4	NO	4	4	SI	SI	4	B	M
5	NO	4	4	SI	SI	4	B	F
6	NO	4	4	SI	SI	5	B	F
7	NO	4	4	SI	SI	5	B	F
8	NO	4	4	SI	SI	5	B	M
9	SI	5	4	SI	SI	4	B	M
10	NO	4	5	SI	SI	5	B	M
11	SI	5	5	SI	SI	5	B	F
12	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
13	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
14	SI	5	5	SI	SI	4	B	F
15	NO	5	5	SI	SI	5	B	F
16	SI	4	4	SI	SI	4	B	F



INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES JUNIO 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 16 personas encuestadas 7 de ellas ya habían elevado una PQRSD ante la entidad, lo cual corresponde al 44% de la población muestra.

Así las cosas el 56% elevó por primera vez una PQRSD ante la entidad.

PREGUNTA 1			
¿He hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?	SI	7	44%
	NO	9	56%
TOTAL		16	100%





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

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

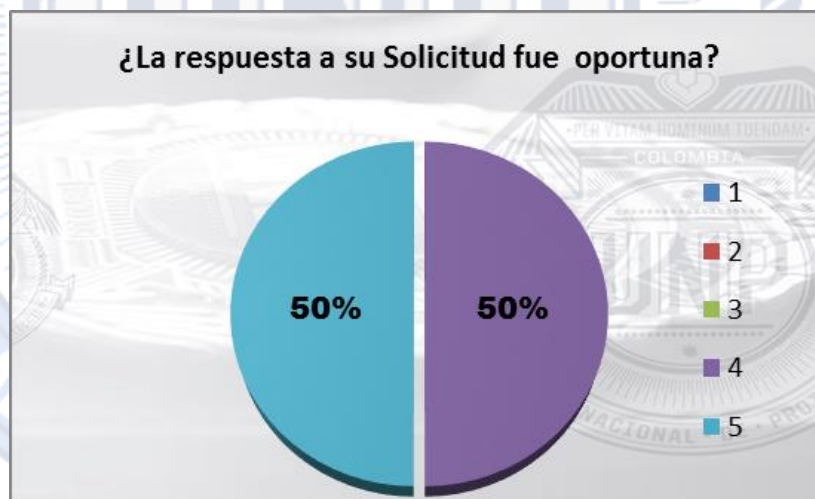


4.2 OPORTUNIDAD

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 100% 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.

PREGUNTA 2			
¿La respuesta a su Solicitud fue oportuna?	1	0	0%
	2	0	0%
	3	0	0%
	4	8	50%
	5	8	50%
TOTAL		16	100%





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

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

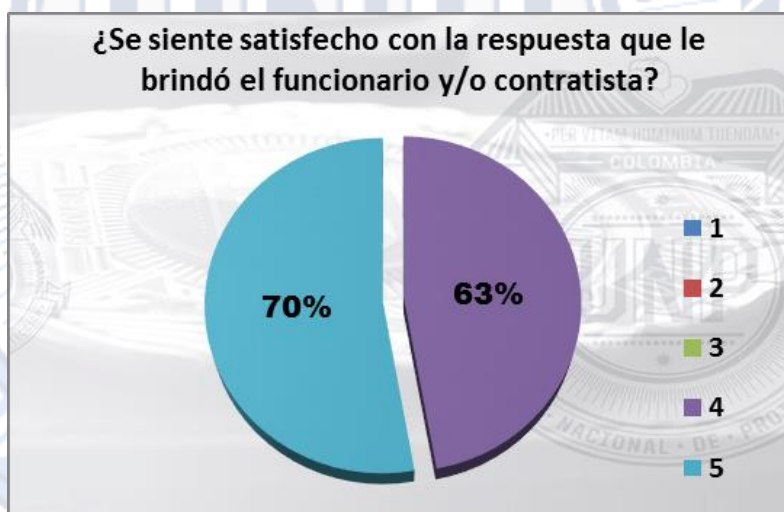


4.3 ORIENTACIÓN

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 100% 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.

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	10	63%
	5	6	70%
TOTAL		16	100%





INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES JUNIO DE 2019

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

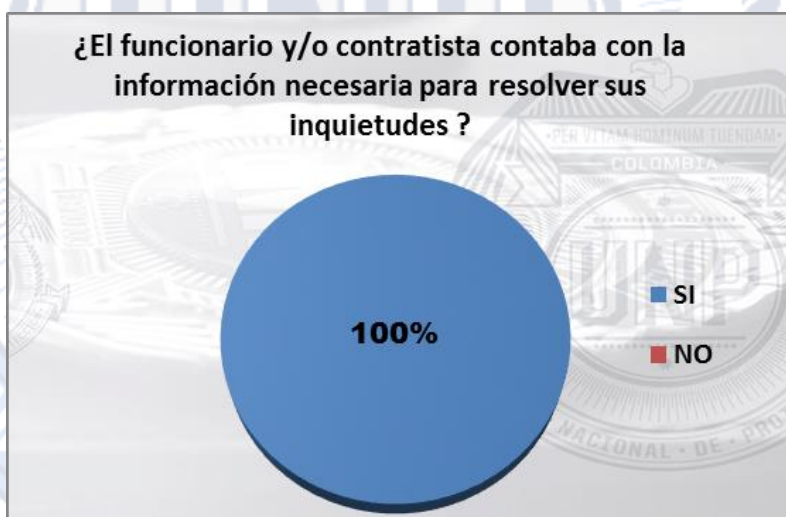


4.4 DOMINIO

En lo concerniente a la cuarta pregunta “¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?”, que esta 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 en Bogotá, han considerado que el asesor contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes.

PREGUNTA 4			
¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?	SI	16	100%
	NO	0	0%
TOTAL		16	100%





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



GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

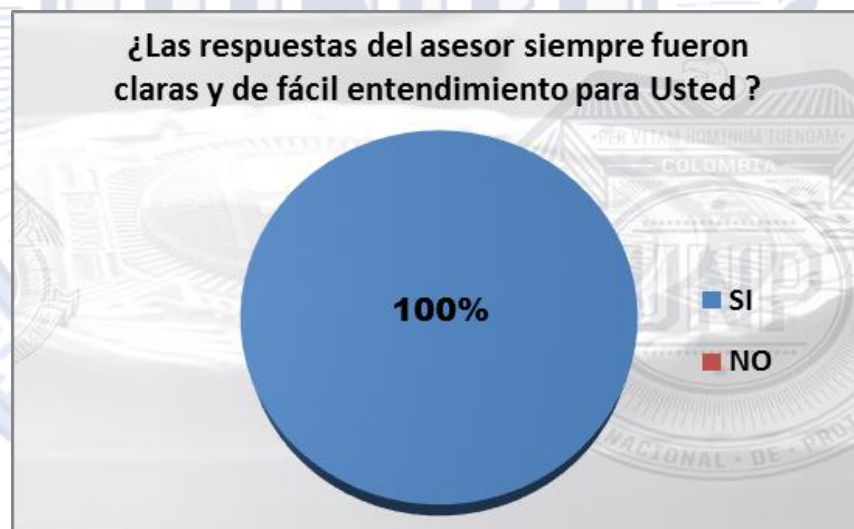
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

4.5 DOMINIO

En lo concerniente a la quinta pregunta **¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?** que esta 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 en Bogotá, han considerado que las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento.

PREGUNTA 5			
¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?	SI	16	100%
	NO	0	0%
TOTAL		16	100%





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



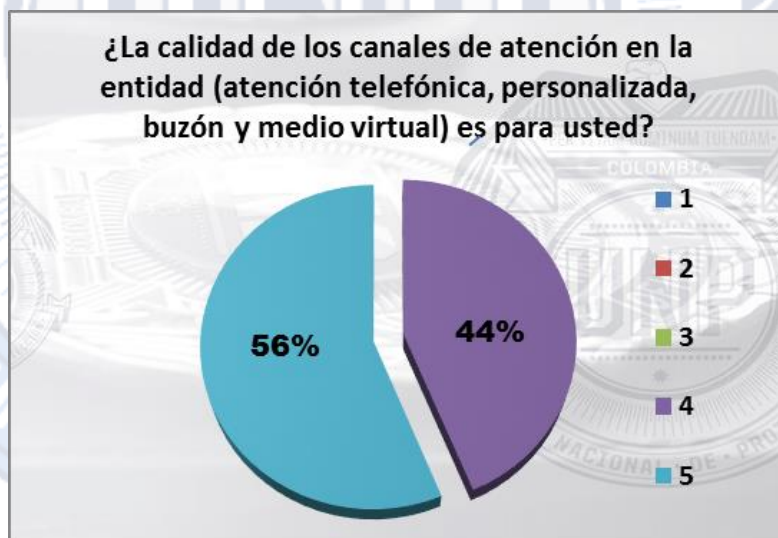
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

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 16 personas encuestadas en Bogotá, el 100% consideran que los canales de atención de la entidad son buenos, esta calificación corresponde a las escala 4 y 5 de la encuesta.

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	0	0%
	4	9	44%
	5	7	56%
TOTAL		16	100%





INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES JUNIO 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 100% de los encuestados en la ciudad de Bogotá consideran que nuestro servicio es Bueno.

PREGUNTA 7			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	16	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
TOTAL		16	100%





INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES JUNIO DE 2019

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

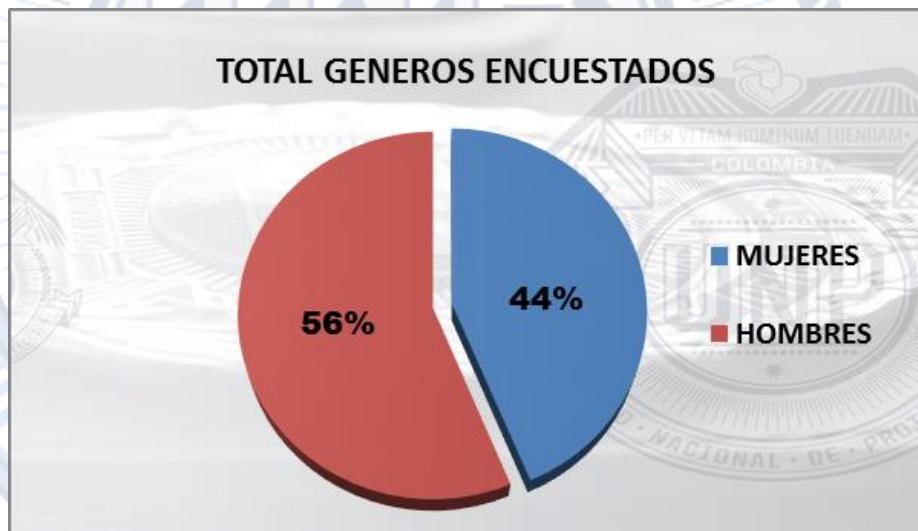
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



5. CANTIDAD DE GENEROS QUE CALIFICARON NUESTRO SERVICIO

En lo concerniente a “¿Cantidad de hombres, mujeres que calificaron nuestro servicio?”, tenemos que, de las 16 encuestas realizadas; siete son mujeres, que corresponde a un 44%, y nueve son hombres, que corresponde al 56% del total de los encuestados durante el mes de junio de 2019.

TOTAL, ENCUESTADOS		
MUJERES	7	44%
HOMBRES	9	56%
TOTAL	16	100%





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



GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

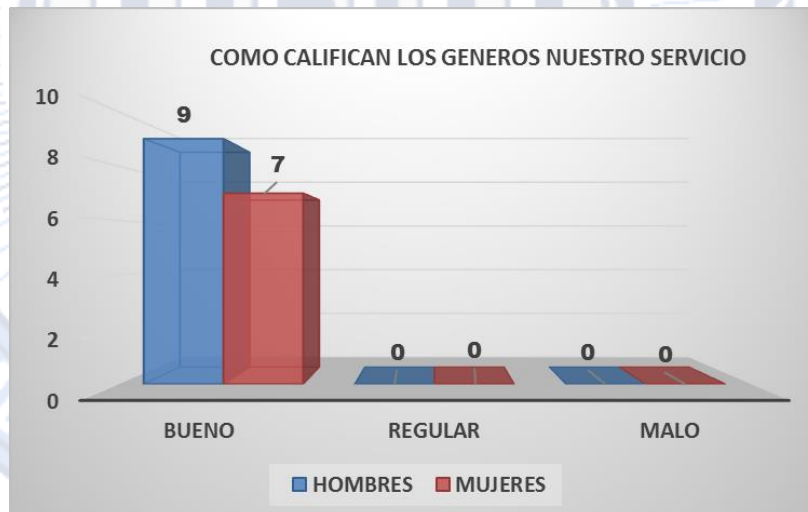
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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

De las 34 personas encuestadas en Bogotá en el mes de junio del 2019, nueve (9) son mujeres, el 100% de ellas calificaron nuestro servicio como bueno.

PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES ENCUESTADAS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	7	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
TOTAL		7	100%

PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	9	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
TOTAL		9	100%



	INFORME CONSOLIDADO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO MES JUNIO 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 junio de 2019 diligenciaron 44 encuestas en las ciudades de: Armenia, Barranquilla, Bucaramanga, Buenaventura, Cucuta, Ibagué y Pasto.

TABULACION DE ENCUESTAS REALIZADAS POR LOS GRUPOS REGIONALES DE PROTECCION-GURP

TABULACION DE ENCUESTAS REGIONALES PERIODO JUNIO 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	M	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	4	5	SI	SI	4	B	M	B/QUILLA
5	SI	5	5	SI	SI	4	B	M	B/QUILLA
6	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	B/QUILLA
7	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/MANGA
8	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/MANGA
9	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	B/MANGA
10	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/MANGA
11	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/MANGA



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

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



12	SI	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/VENTURA
15	NO	5	5	SI	SI	5	B	F	B/VENTURA
16	NO	5	5	SI	SI	5	B	F	B/VENTURA
17	NO	5	5	SI	SI	5	B	F	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	M	B/VENTURA
21	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
22	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
23	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
24	SI	4	4	SI	SI	4	B	F	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	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	CUCUTA
29	NO	5	5	SI	SI	5	B	F	CUCUTA
30	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	CUCUTA
31	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	IBAGUE
32	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	IBAGUE
33	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	IBAGUE
34	NO	4	4	SI	SI	4	B	M	IBAGUE



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



GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

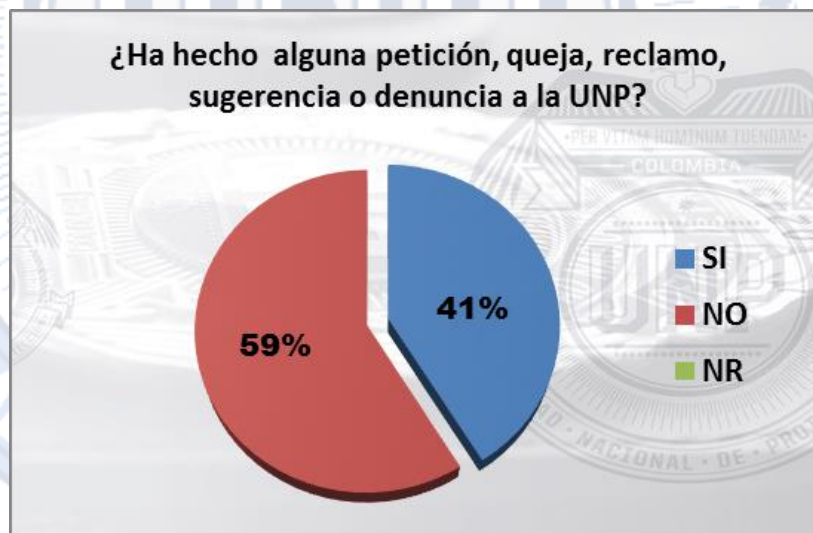
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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 34 personas encuestadas en el mes de junio de 2019, el 41% de ellas ya habían elevado una PQRSD ante la entidad, el 59% lo hizo por primera vez.

PREGUNTA 1			
1. ¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?	SI	14	41%
	NO	20	59%
TOTAL		34	100%





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

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

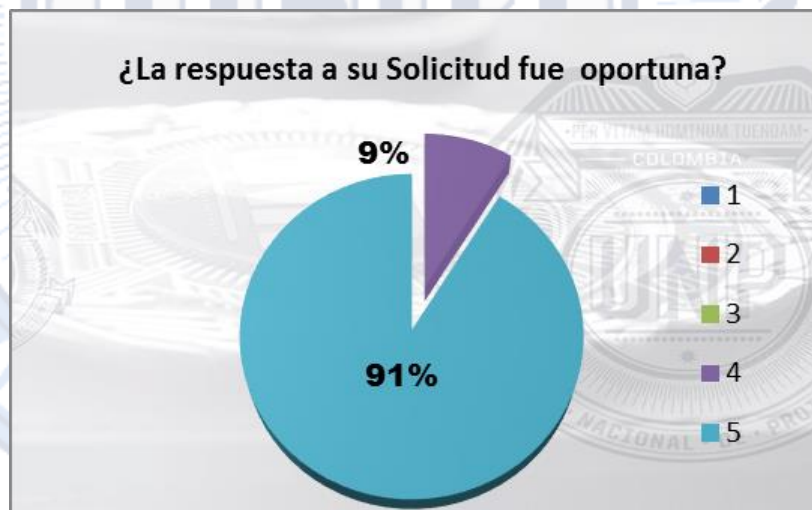


7.2 OPORTUNIDAD

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 100% de los encuestados han considerado que las respuestas dadas a sus PQRSD, fueron oportunas, esto corresponde a la escala 5 y 4 antes referida.

PREGUNTA 2			
¿La respuesta a su Solicitud fue oportuna?	1	0	0%
	2	0	0%
	3	0	0%
	4	3	9%
	5	31	91%
TOTAL		34	100%

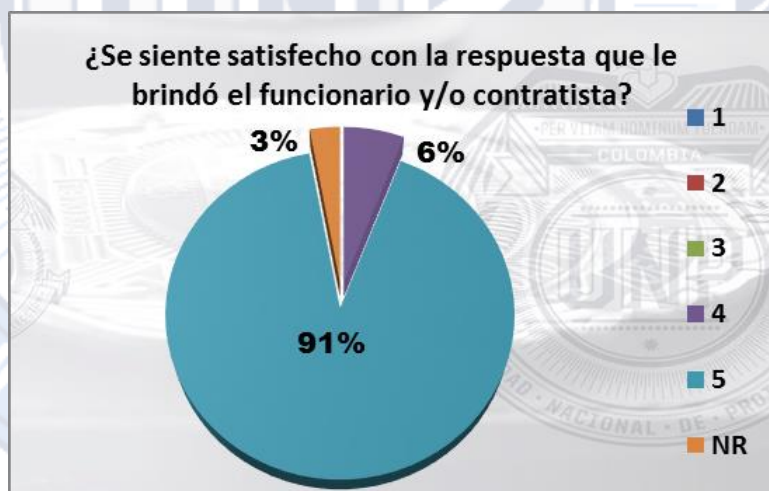


7.3 ORIENTACIÓN

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 persona no respondió esta pregunta esto 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	0	0%
	4	2	6%
	5	31	91%
	NR	1	3%
TOTAL		34	100%





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



GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

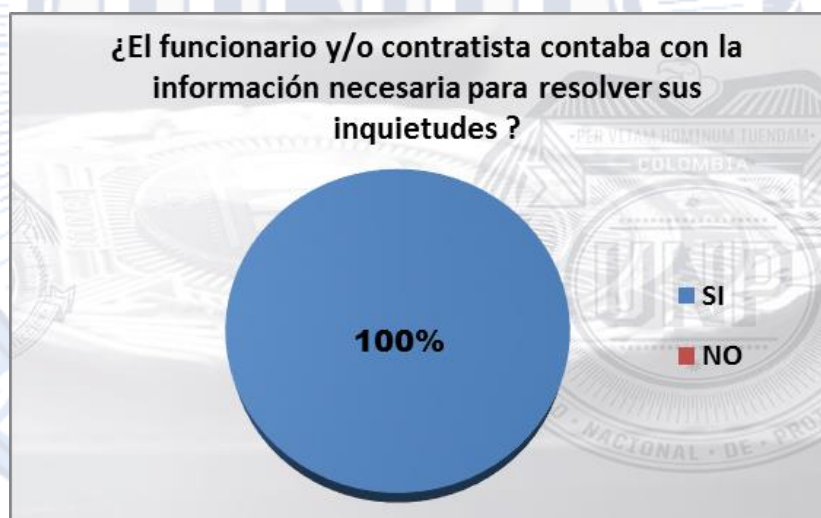
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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 34 encuestados en los Grupos Regionales han considerado que el asesor contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes.

PREGUNTA 4			
¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?	SI	34	100%
	NO	0	0%
TOTAL		34	100%





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



GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

El 100% de los 34 encuestados en los Grupos Regionales han considerado que las respuestas dadas por los asesores fueron claras y de fácil entendimiento.

PREGUNTA 5			
¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?	SI	34	100%
	NO	0	0%
TOTAL		34	100%



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 34 personas encuestadas durante el mes de junio 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,

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	0	0%
	4	4	12%
	5	30	88%
TOTAL		34	100%





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

GESTIÓN 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 100% del total de los encuestados en las diferentes regionales de la UNP, encuentran que nuestro servicio es bueno.

PREGUNTA 7			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	34	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
TOTAL		34	100%





INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES JUNIO DE 2019

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

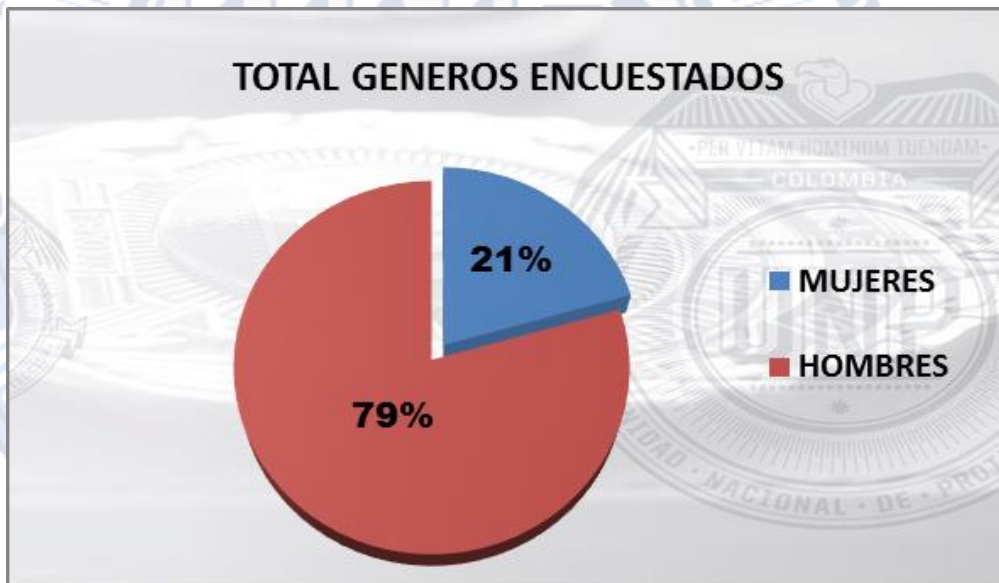
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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 44 encuestas realizadas en los GURP ubicados en: Barranquilla, Bucaramanga, Buenaventura, Cucuta e Ibagué; se tiene que 7 son mujeres que corresponde al 21% y 27 son hombres que equivale al 79% del total de los encuestados durante el mes de junio de 2019.

TOTAL, ENCUESTADOS		
MUJERES	7	21%
HOMBRES	27	79%
TOTAL	34	100%





**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES JUNIO 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 34 personas encuestadas en las diferentes sedes de la entidad a nivel nacional durante el mes de junio de 2019, siete (7) 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	7	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
TOTAL		7	100%

PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	27	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
TOTAL		27	100%





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



GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

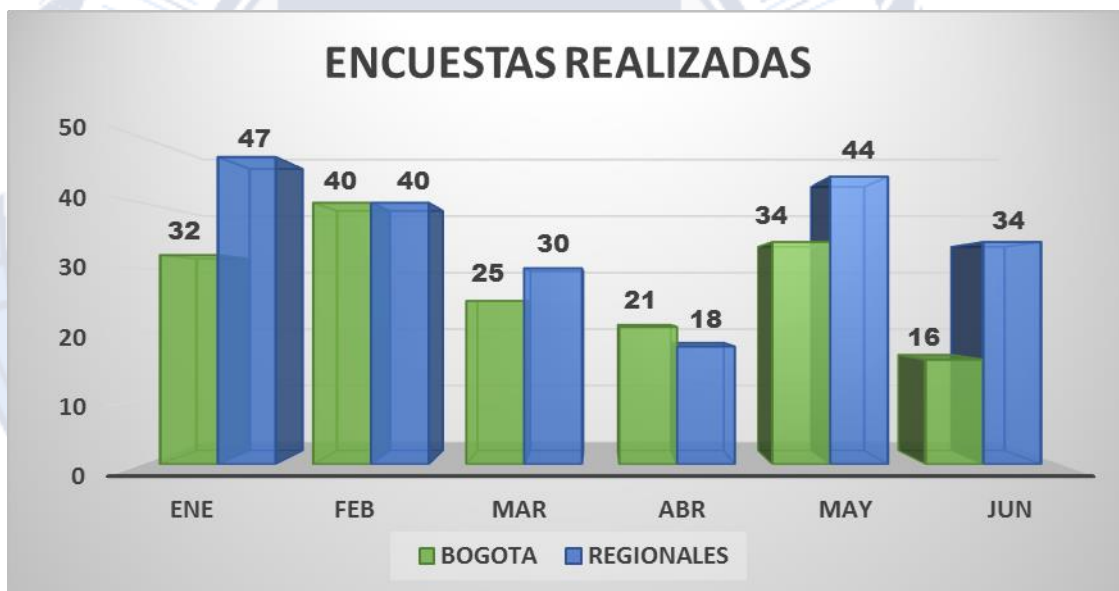
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

8. COMPARATIVO ENCUESTAS

A continuación, se presentan los datos estadísticos comparativos del periodo enero a junio del 2019 respecto a la encuesta aplicada tanto en la ciudad de Bogotá como en los Grupo Regionales de Protección, a ciudadanos y beneficiarios del programa que han elevado alguna PQRSD ante la entidad, en el lapso señalado,

➤ **TOTAL, ENCUESTAS REALIZADAS**

ENCUESTAS REALIZADAS ENERO A JUNIO		
PERIODO	BOGOTA	REGIONALES
ENERO	32	47
FEBRERO	40	40
MARZO	25	30
ABRIL	21	18
MAYO	34	44
JUNIO	16	34





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



GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

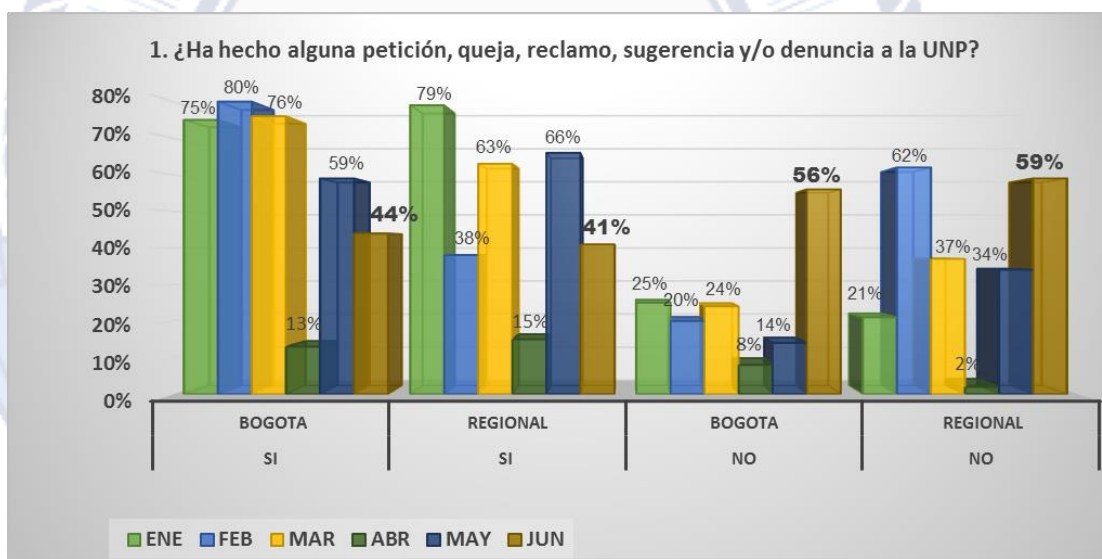
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

➤ **RESULTADO DE LAS ENCUESTAS.**

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:

1. ¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo, sugerencia y/o denuncia a la UNP?				
PERIODO	SI	SI	NO	NO
	BOGOTA	REGIONAL	BOGOTA	REGIONAL
ENERO	75%	79%	25%	21%
FEBRERO	80%	38%	20%	62%
MARZO	76%	63%	24%	37%
ABRIL	13%	15%	8%	2%
MAYO	59%	66%	14%	34%
JUNIO	44%	41%	56%	59%





INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES JUNIO DE 2019



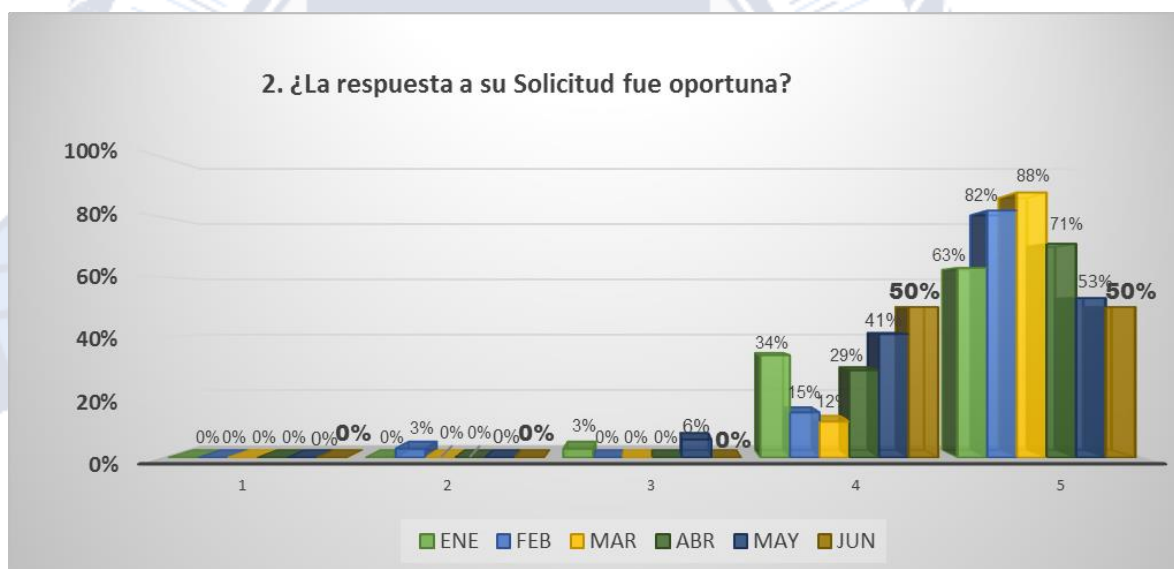
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

OPORTUNIDAD

En lo atinente a la segunda pregunta “¿La respuesta a su Solicitud fue respondida oportunamente?”, la cual esta relacionada con la Oportunidad en la respuesta a PQRS y cuya escala de valoración esta dada de 1 a 5 siendo 1 el mas bajo y 5 el mas alto, con las personas encuestadas en la ciudad de **Bogotá**, se pudo establecer:

2. ¿La respuesta a su Solicitud fue oportuna? BOGOTA					
PERIODO	1	2	3	4	5
ENERO	0%	0%	3%	34%	63%
FEBRERO	0%	3%	0%	15%	82%
MARZO	0%	0%	0%	12%	88%
ABRIL	0%	0%	0%	29%	71%
MAYO	0%	0%	6%	41%	53%
JUNIO	0%	0%	0%	50%	50%





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

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



En lo atinente a la segunda pregunta “¿La respuesta a su Solicitud fue respondida oportunamente?”, la cual esta relacionada con la Oportunidad en la respuesta a PQRS y cuya escala de valoración esta dada de 1 a 5 siendo 1 el mas bajo y 5 el mas alto, con las personas encuestadas en los diferentes **Grupos Regionales de Protección de la UNP**, se pudo establecer:

2. ¿La respuesta a su Solicitud fue oportuna? REGIONALES					
PERIODO	1	2	3	4	5
ENERO	0%	2%	2%	9%	87%
FEBRERO	0%	0%	3%	10%	87%
MARZO	0%	0%	0%	7%	93%
ABRIL	6%	0%	0%	0%	94%
MAYO	0%	0%	0%	2%	98%
JUNIO	0%	0%	0%	9%	91%





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

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

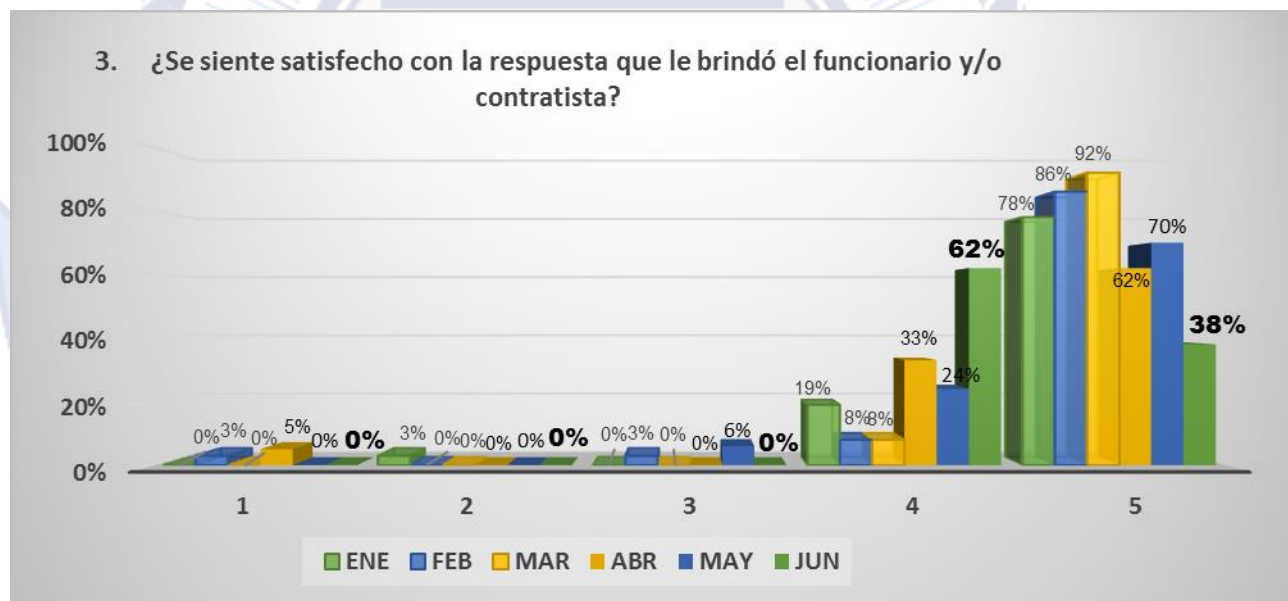
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



ORIENTACION

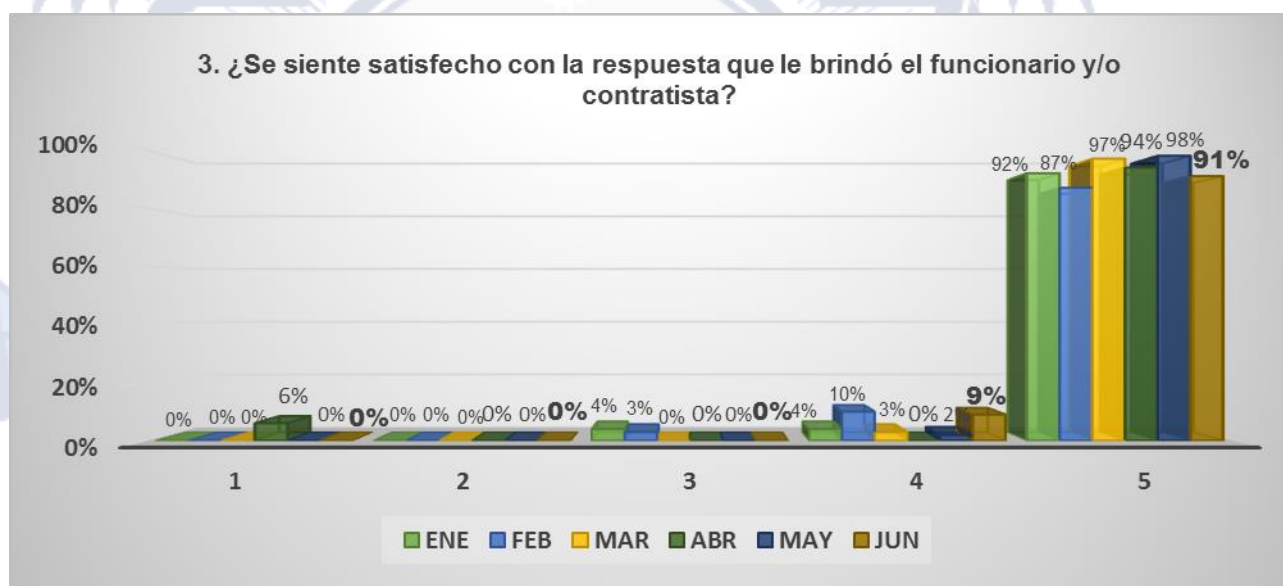
En lo referente a la tercera pregunta “¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?” y cuya escala de valoración esta dada de 1 a 5, siendo 1 el mas bajo y 5 el mas alto, para **Bogotá** observamos:

3. ¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista? BOGOTA					
PERIODO	1	2	3	4	5
ENERO	0%	3%	0%	19%	78%
FEBRERO	3%	0%	3%	8%	86%
MARZO	0%	0%	0%	8%	92%
ABRIL	5%	0%	0%	33%	62%
MAYO	0%	0%	6%	24%	70%
JUNIO	0%	0%	0%	62%	38%



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, para los Grupos Regionales de Protección de la UNP, tenemos:

3. ¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista? REGIONALES					
PERIODO	1	2	3	4	5
ENERO	0%	0%	4%	4%	92%
FEBRERO	0%	0%	3%	10%	87%
MARZO	0%	0%	0%	3%	97%
ABRIL	6%	0%	0%	0%	94%
MAYO	0%	0%	0%	2%	98%
JUNIO	0%	0%	0%	9%	91%





INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES JUNIO DE 2019

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



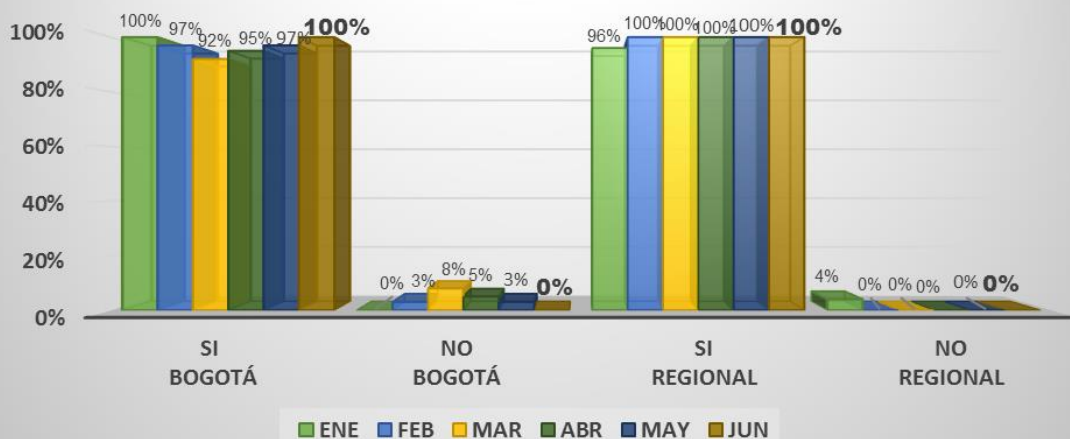
DOMINIO

En lo concerniente a la cuarta y quinta pregunta “¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?”, que están relacionadas con el dominio que tuvo cada uno de los asesores frente a las PQRSD impetradas, al respecto se pudo establecer que:

4. ¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?

PERIODO	SI Bogotá	NO Bogotá	SI Regional	NO Regional
ENERO	100%	0%	96%	4%
FEBRERO	97%	3%	100%	0%
MARZO	92%	8%	100%	0%
ABRIL	95%	5%	100%	0%
MAYO	97%	3%	100%	0%
JUNIO	100%	0%	100%	0%

4. ¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?





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



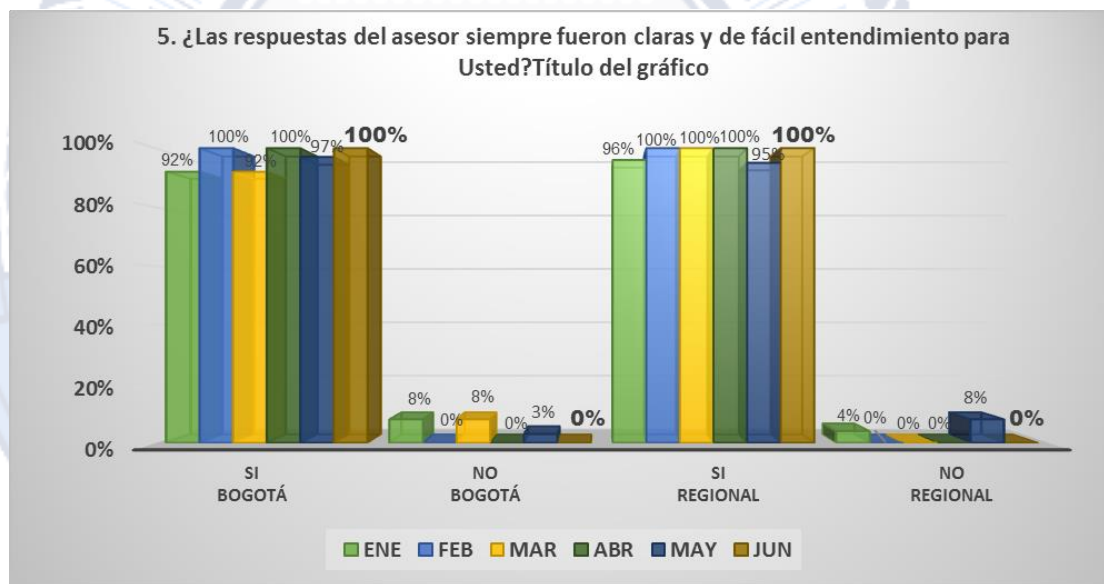
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

PERCEPCION:

¿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:

5. ¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?					
PERIODO	SI Bogotá	NO Bogotá	SI Regional	NO Regional	N.R.
ENERO	92%	8%	96%	4%	0%
FEBRERO	100%	0%	100%	0%	0%
MARZO	92%	8%	100%	0%	0%
ABRIL	100%	0%	100%	0%	0%
MAYO	97%	3%	95%	8%	0%
JUNIO	100%	0	100%	0%	0%





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

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

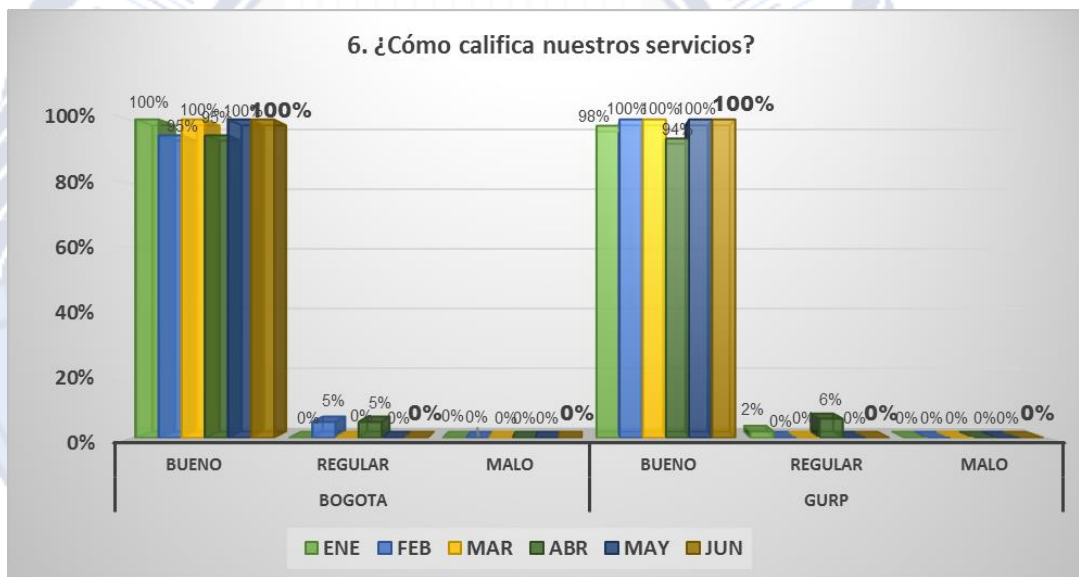
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



SATISFACCION:

Hace referencia a la percepción que el ciudadano tiene sobre el servicio prestado.

7. ¿Cómo califica nuestros servicios?						
PERIODO	BOGOTA			GURP		
	BUENO	REGULAR	MALO	BUENO	REGULAR	MALO
ENERO	100%	0%	0%	98%	2%	0%
FEBRERO	95%	5%	0%	100%	0%	0%
MARZO	100%	0%	0%	100%	0%	0%
ABRIL	95%	5%	0%	94%	6%	0%
MAYO	100%	0%	0%	100%	0%	0%
JUNIO	100%	0%	0%	100%	0%	0%





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

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

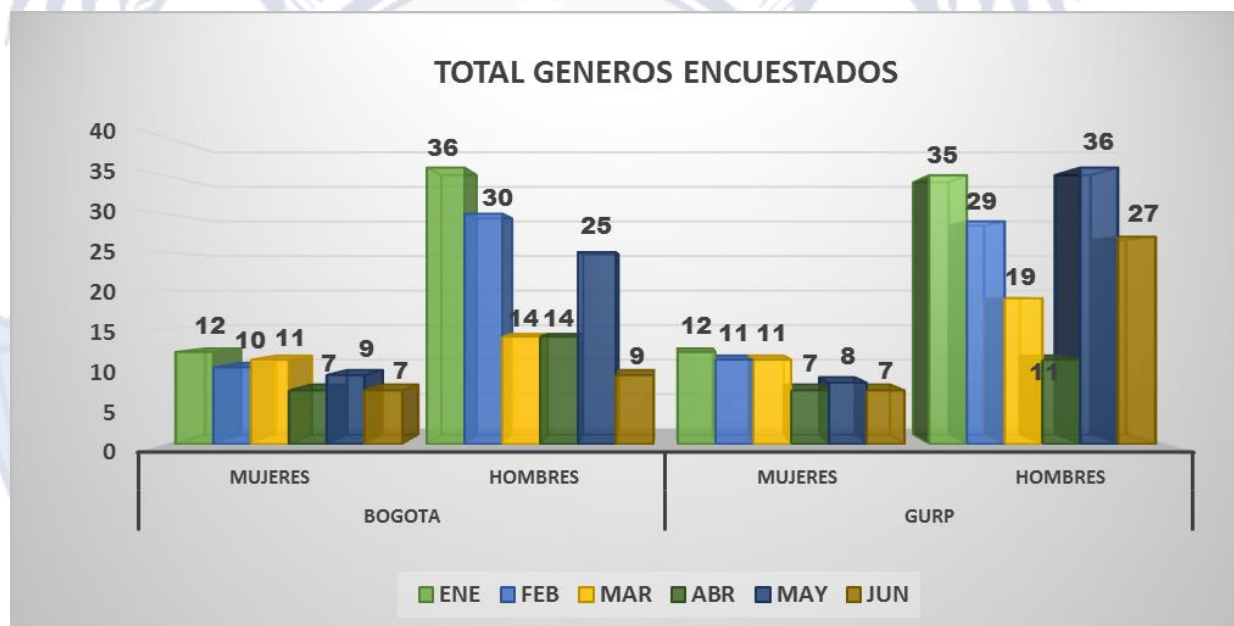
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



APLICACIÓN DEL ENFOQUE DIFERENCIAL

Hace referencia a la Cantidad de hombres, mujeres y otros géneros que calificaron nuestro servicio.

Total, de Géneros Encuestados				
PERIODO	BOGOTA		GURP	
	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES
ENERO	12	36	12	35
FEBRERO	10	30	11	29
MARZO	11	14	11	19
ABRIL	7	14	7	11
MAYO	9	25	8	36
JUNIO	7	9	7	27





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

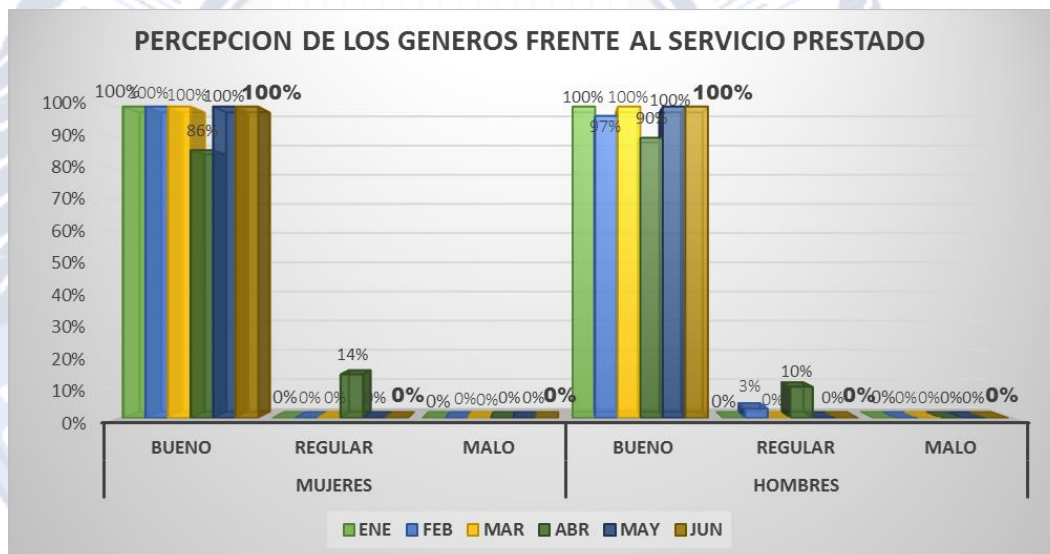
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



PERCEPCION DE LOS GENEROS ENCUESTADOS

Percepción de los géneros frente al servicio						
PERIODO	MUJERES			HOMBRES		
	BUENO	REGULAR	MALO	BUENO	REGULAR	MALO
ENERO	100%	0%	0%	100%	0%	0%
FEBRERO	100%	0%	0%	97%	3%	0%
MARZO	100%	0%	0%	100%	0%	0%
ABRIL	86%	14%	0%	90%	10%	0%
MAYO	100%	0%	0%	100%	0%	0%
JUNIO	100%	0%	0%	100%	0%	0%



9.CONCLUSIONES

- Se observa que las 50 personas encuestadas tanto en Bogotá como el Grupos Regionales de Protección en el mes de junio del año en curso se sienten satisfechos con nuestro servicio como quiera que el 100% lo califico como bueno.
- Se percibe que tanto los usuarios de Bogotá como los atendidos en los diferentes Grupos Regionales consideran que las respuestas dadas a sus PQRS por los asesores siempre fueron claras y de fácil entendimiento para ellos, lo que evidencia que los servidores del Grupo de Atención al Ciudadano conocen con profundidad los temas relacionados al programa de protección de la entidad y gestionan la información de una manera acertada.
- Dentro del análisis del enfoque de género se tiene que, en el mes de junio de 2019, la encuesta fue diligenciada tanto en Bogotá como en los Grupos Regionales por 14 mujeres y 36 hombres, aunque la mayor participación fue de los hombres, ambos géneros califican nuestro servicio como Bueno.

Líder del Proceso,


LUZ ANGÉLICA VIZCAINO SOLANO
Jefe Oficina Asesora de Planeación e Información

	Nombre	Firma	Fecha
Elaboró:	Aura Teresa Sierra Arguello		05/07/2019
Revisó:	William Eduardo Diago Rivera		05/07/2019
Aprobó:	Luz Angelica Vizcaino Solano		05/07/2019
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.			

GSC-FT-10/V1

Oficialización: 15/03/2017