



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN – UNP

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

Bogotá D.C, 8 de agosto de 2019



**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES JULIO 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 ENCUESTAS.....	27
9. CONCLUSIONES	38



**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES JULIO 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 JULIO 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 julio 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 JULIO DE 2019



GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

TABULACIÓN DE ENCUESTAS

TABULACION DE ENCUESTAS BOGOTA
PERIODO JULIO 2019

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



INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES JULIO DE 2019



GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

17	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
18	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
19	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
20	SI	5	4	SI	SI	4	B	M
21	SI	5	5	SI	SI	5	B	F
22	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
23	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
24	NO	5	5	SI	SI	4	R	F
25	SI	4	5	SI	SI	5	B	M
26	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
27	SI	5	5	SI	SI	5	B	F
28	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
29	SI	5	5	SI	SI	4	B	M
30	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
31	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
32	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
33	SI	5	5	NO	NO	3	B	M
34	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
35	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
36	SI	5	5	SI	SI	5	B	M



INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES JULIO 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 36 personas encuestadas 25 de ellas ya habían elevado una PQRSD ante la entidad, lo cual corresponde al 69% de la población muestra.

Así las cosas el 31% elevó por primera vez una PQRSD ante la entidad.

PREGUNTA 1			
¿He hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?	SI	25	69%
	NO	11	31%
TOTAL		36	100%





INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES JULIO DE 2019



GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

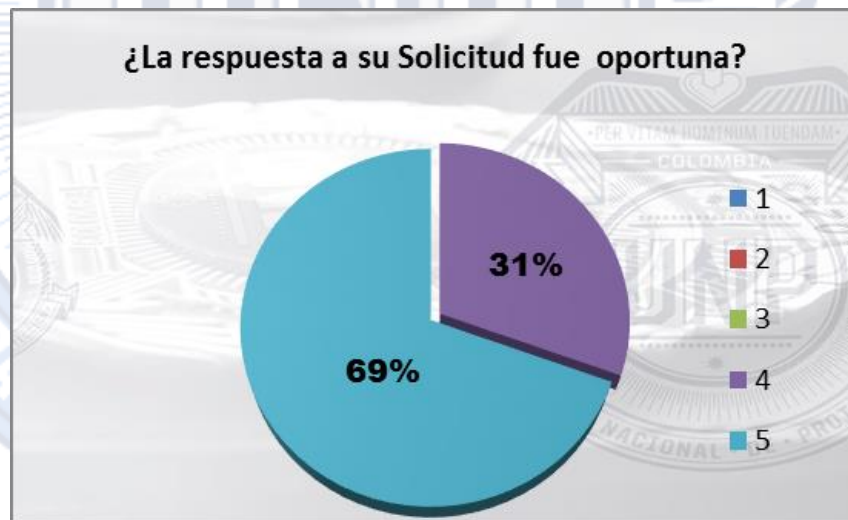
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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	11	31%
	5	25	69%
TOTAL		36	100%





**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES JULIO 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	9	25%
	5	27	75%
TOTAL		36	100%





INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES JULIO 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 97% de los encuestados en Bogotá, han considerado que el asesor contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes, una persona manifestó lo contrario esto corresponde al 3%.

PREGUNTA 4			
¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?	SI	35	97%
	NO	1	3%
TOTAL		36	100%





INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES JULIO DE 2019



GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

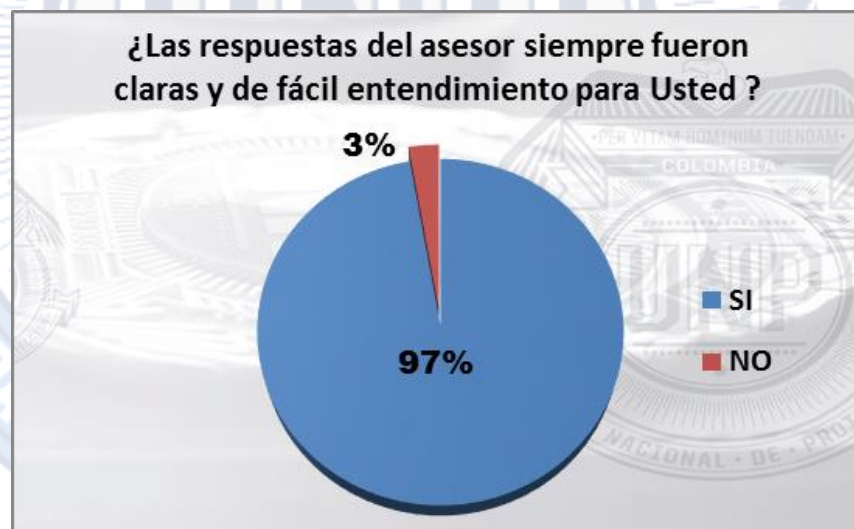
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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 97% de los encuestados en Bogotá, han considerado que las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento, una persona contesto la pregunta negativa lo que equivale al 3%.

PREGUNTA 5			
¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?	SI	35	97%
	NO	1	3%
TOTAL		36	100%





INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES JULIO DE 2019



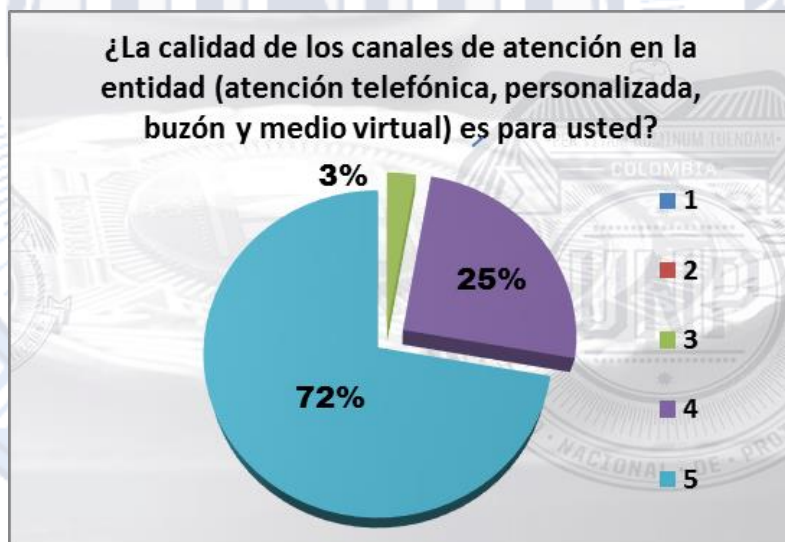
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

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 97% consideran que los canales de atención de la entidad son buenos, esta calificación corresponde a las escala 4 y 5 de la encuesta, una persona lo califico con 3 que corresponde al 3%

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	1	3%
	4	9	25%
	5	26	72%
TOTAL		36	100%





INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES JULIO DE 2019



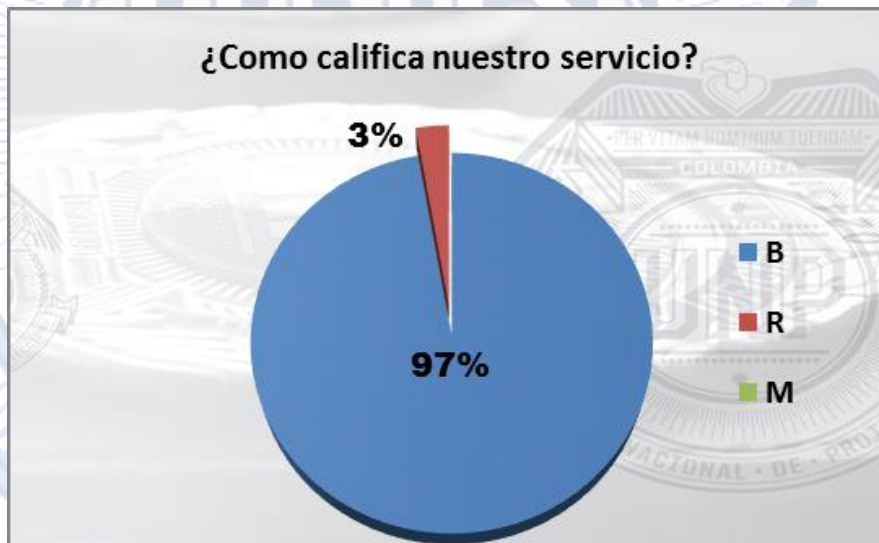
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

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 97% de los encuestados en la ciudad de Bogotá consideran que nuestro servicio es Bueno, una persona considea que es regular, esto equivale al 3%.

PREGUNTA 7			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	35	97%
	R	1	3%
	M	0	0%
TOTAL		36	100%





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



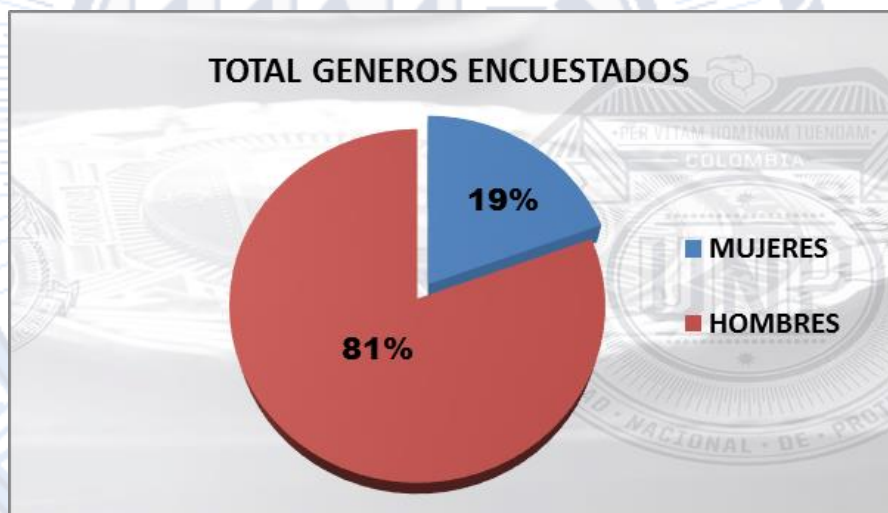
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

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 36 encuestas realizadas; siete son mujeres, que corresponde a un 19%, y veintinueve son hombres, que corresponde al 81% del total de los encuestados durante el mes de julio de 2019.

TOTAL, ENCUESTADOS		
MUJERES	7	19%
HOMBRES	29	81%
TOTAL	36	100%





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



GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

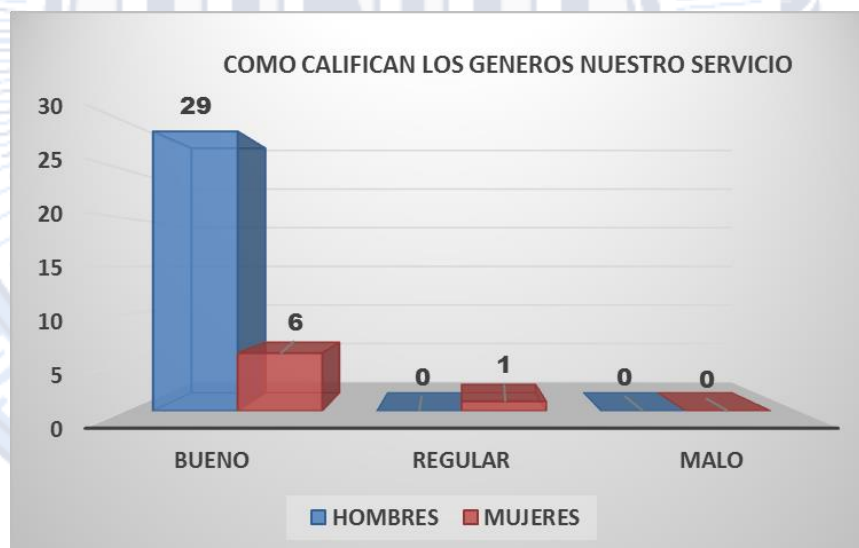
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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

De las 36 personas encuestadas en Bogotá en el mes de julio del 2019, nueve (9) son mujeres, el 86% de ellas calificaron nuestro servicio como bueno y una persona lo califico como regular que corresponde al 14%.

PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES ENCUESTADAS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	6	86%
	R	1	14%
	M	0	0%
TOTAL		7	100%

PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	29	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
TOTAL		9	100%





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



GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

6. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN EN GRUPOS REGIONALES DE PROTECCIÓN

Para el Grupo de Atención al Ciudadano y para la Entidad es importante conocer la percepción que tiene el usuario o beneficiario frente a la gestión dada a sus PQRSD, por parte de los colaboradores asignados a los Grupos Regionales de Protección de la UNP; durante el mes de julio de 2019 diligenciaron 42 encuestas en las ciudades de: Bucaramanga, Buenaventura, Cucuta, Ibagué y Neiva.

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

TABULACION DE ENCUESTAS REGIONALES PERIODO JULIO 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/MANGA
2	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/MANGA
3	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/MANGA
4	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/MANGA
5	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/MANGA
6	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/MANGA
7	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/MANGA
8	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	B/MANGA
9	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
10	SI	3	4	SI	SI	3	R	M	B/VENTURA
11	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
12	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	B/VENTURA
13	NO	5	5	SI	SI	4	B	M	B/VENTURA
14	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
15	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	B/VENTURA



INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES JULIO DE 2019



GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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



**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES JULIO 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 42 personas encuestadas en el mes de julio de 2019, el 62% de ellas ya habían elevado una PQRSD ante la entidad, el 33% lo hizo por primera vez y el 5% no respondió esta pregunta.

PREGUNTA 1			
1. ¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?	SI	26	62%
	NO	14	33%
	NR	2	5%
TOTAL		42	100%





INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES JULIO DE 2019



GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

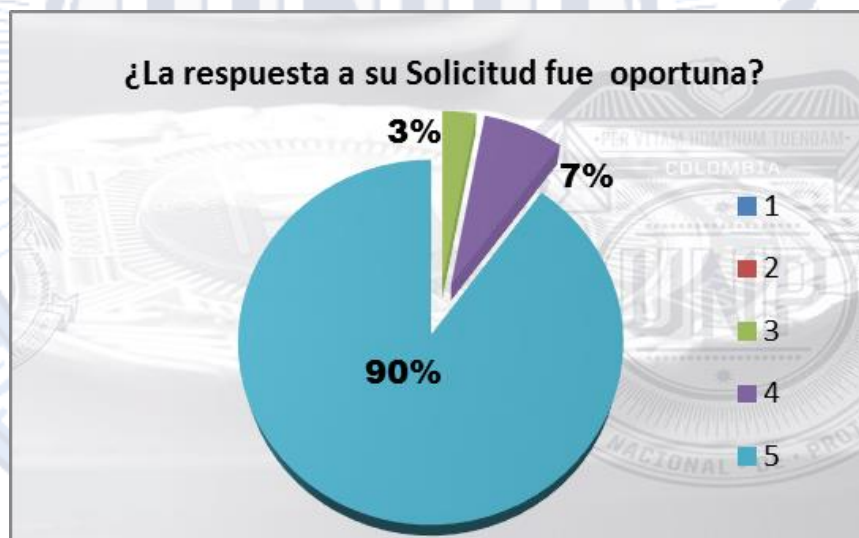
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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, una persona califico esta pregunta 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	3	7%
	5	38	90%
TOTAL		42	100%





INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES JULIO DE 2019



GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

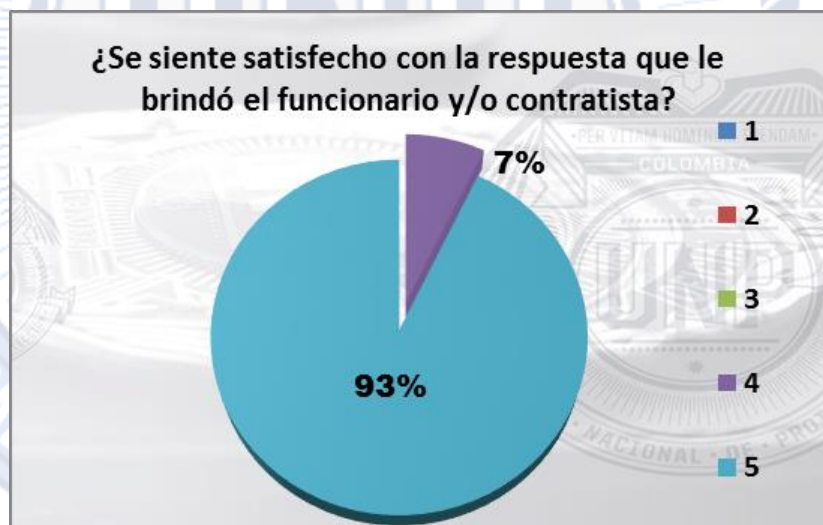
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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 100% de los encuestados han considerado que se siente satisfecho con la respuesta brindada, lo cual deviene de la debida orientación que ha dado el asesor en cada caso, correspondiendo a la valoración 4 y 5 de la escala.

PREGUNTA 3			
¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?	1	0	0%
	2	0	0%
	3	0	0%
	4	3	7%
	5	39	93%
TOTAL		42	100%





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



GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

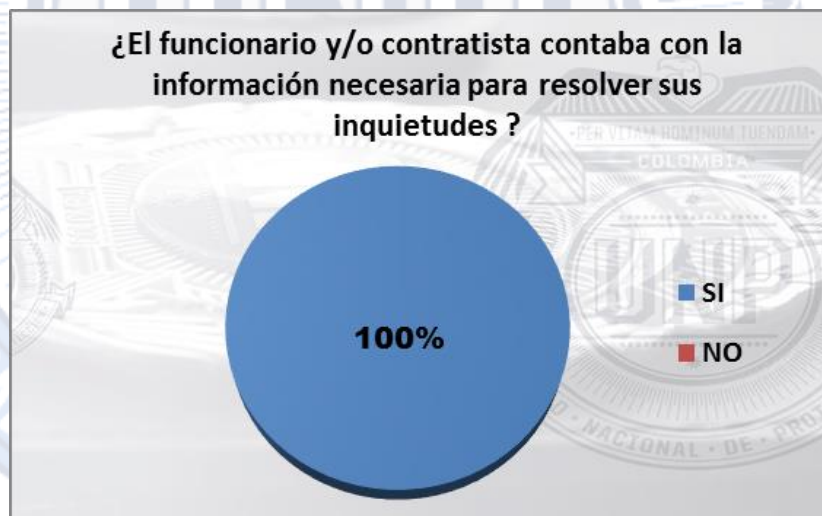
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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 42 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	42	100%
	NO	0	0%
TOTAL		42	100%





INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES JULIO DE 2019

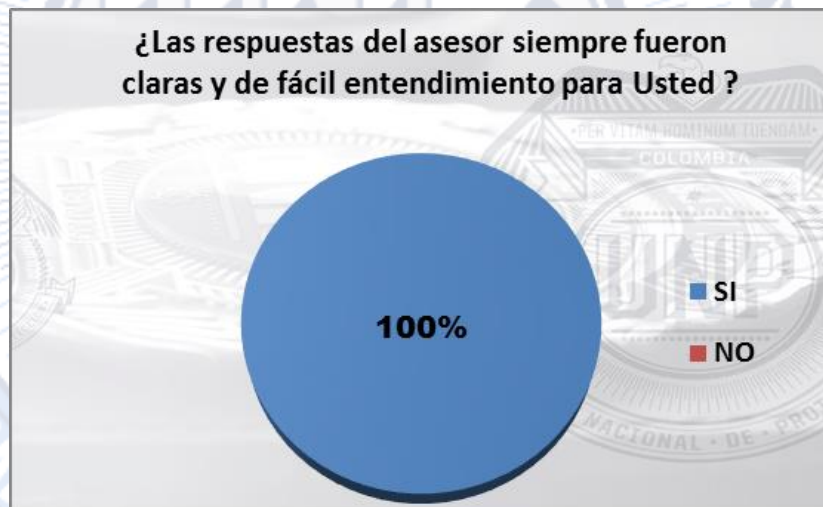


GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

El 100% de los 42 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	42	100%
	NO	0	0%
TOTAL		42	100%





INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES JULIO DE 2019



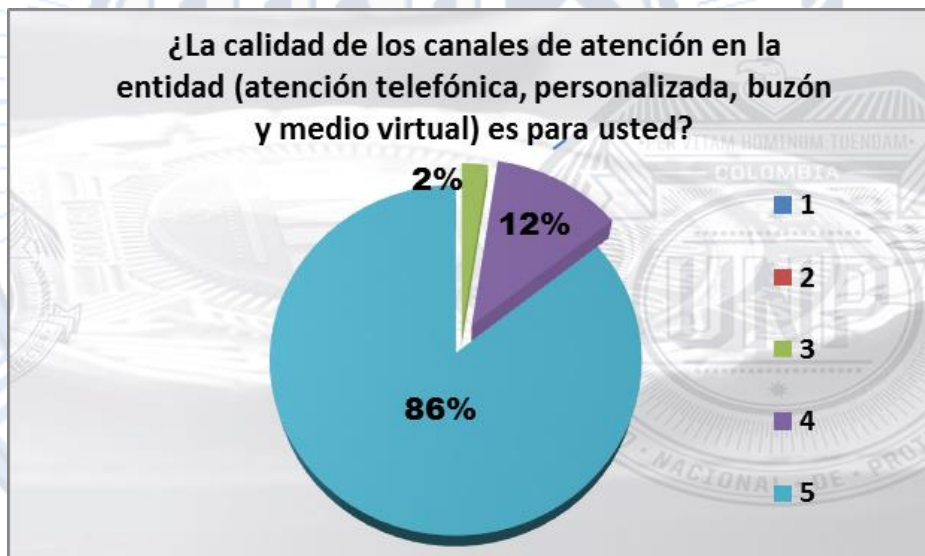
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

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 42 personas encuestadas durante el mes de julio de 2019 en los Grupos Regionales de Protección, el 98% consideró que los canales de atención de la entidad son buenos, los califican con 4 y 5, el 2% considera que son regulares.

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	1	2%
	4	5	12%
	5	36	86%
TOTAL		42	100%





INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES JULIO DE 2019



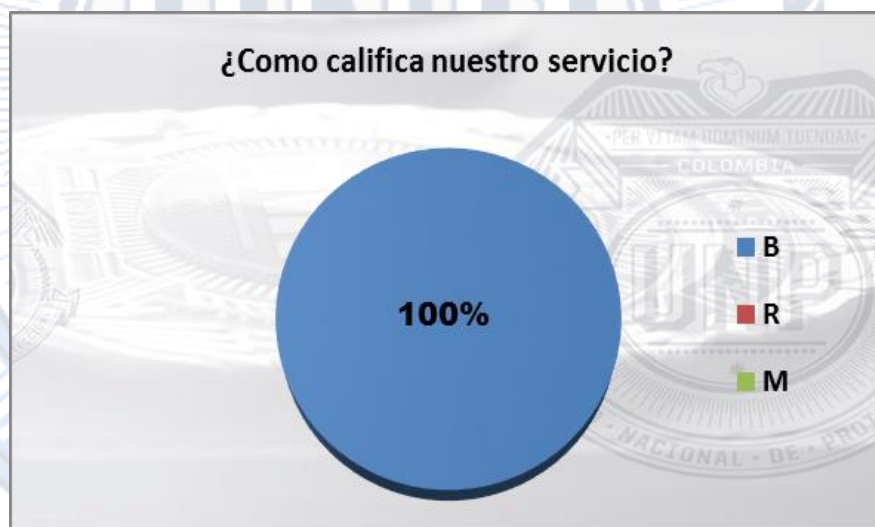
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

7.6 SATISFACCION

Por último, respecto a la pregunta **¿Cómo califica nuestro servicio?**, se analiza que el 98% del total de los encuestados en las diferentes regionales de la UNP, encuentran que nuestro servicio es bueno el 2% considera que es regular.

PREGUNTA 7			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	41	98%
	R	1	2%
	M	0	0%
TOTAL		42	100%





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



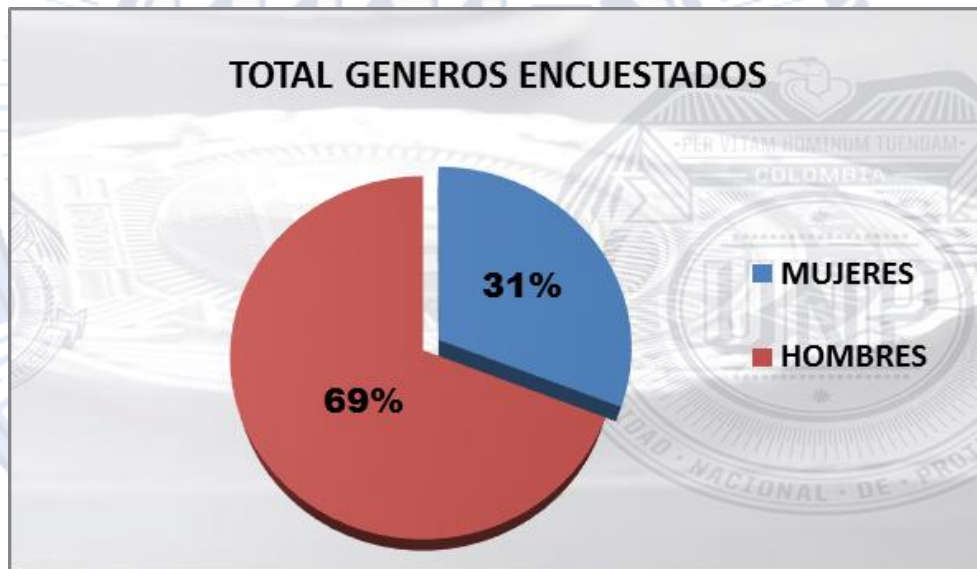
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

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 42 encuestas realizadas en los GURP ubicados en: Bucaramanga, Buenaventura, Cucuta, Ibagué y Neiva; se tiene que 13 son mujeres que corresponde al 31% y 29 son hombres que equivale al 69% del total de los encuestados durante el mes de julio de 2019.

TOTAL, ENCUESTADOS		
MUJERES	13	31%
HOMBRES	29	69%
TOTAL	42	100%





INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES JULIO DE 2019



GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

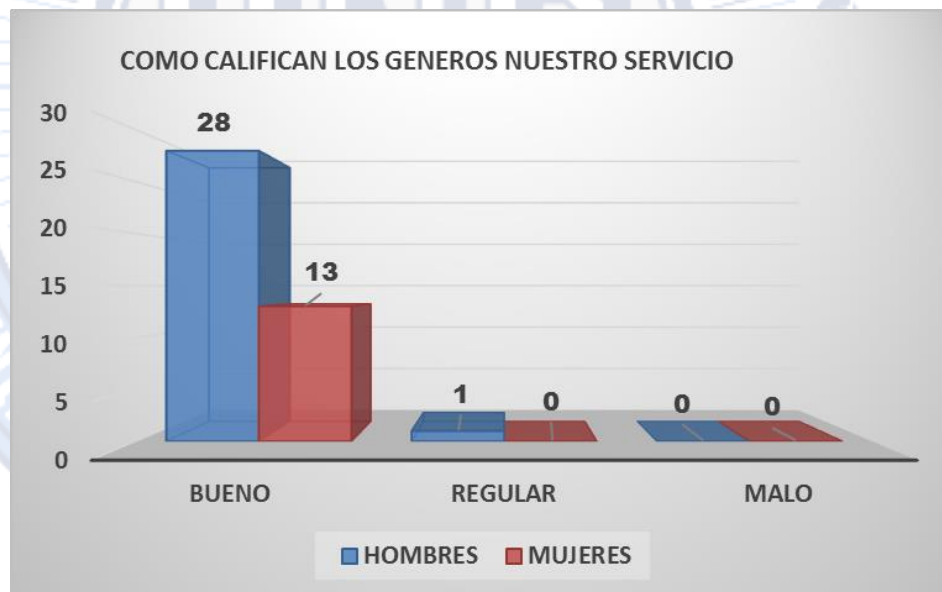
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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

De las 42 personas encuestadas en las diferentes sedes de la entidad a nivel nacional durante el mes de julio de 2019, trece (13) 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	13	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
TOTAL		13	100%

PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	28	100%
	R	1	0%
	M	0	0%
TOTAL		29	100%





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



GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

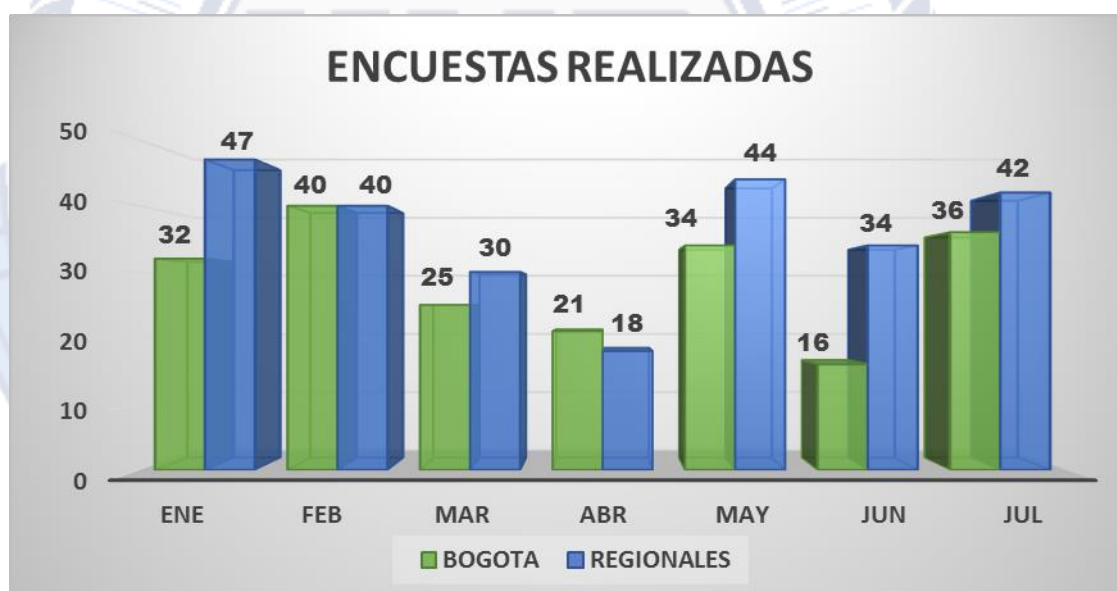
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

8. COMPARATIVO ENCUESTAS

A continuación, se presentan los datos estadísticos comparativos del periodo enero a julio 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 JULIO		
PERIODO	BOGOTA	REGIONALES
ENERO	32	47
FEBRERO	40	40
MARZO	25	30
ABRIL	21	18
MAYO	34	44
JUNIO	16	34
JULIO	36	42





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



GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

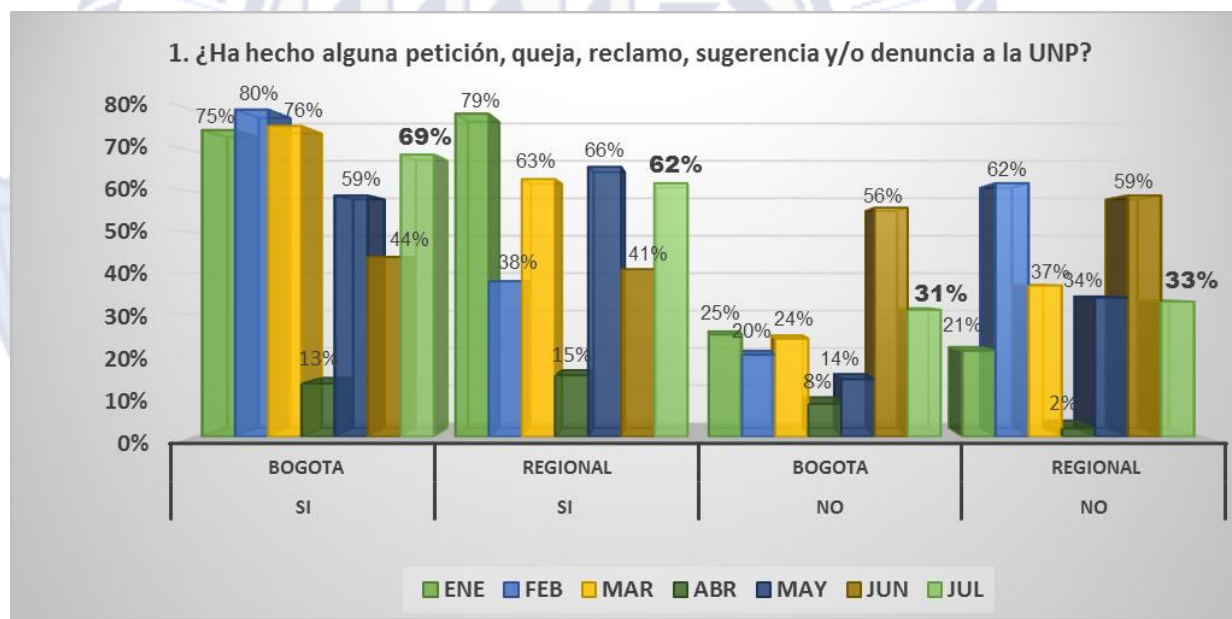
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

➤ **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%
JULIO	69%	62%	31%	33%





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



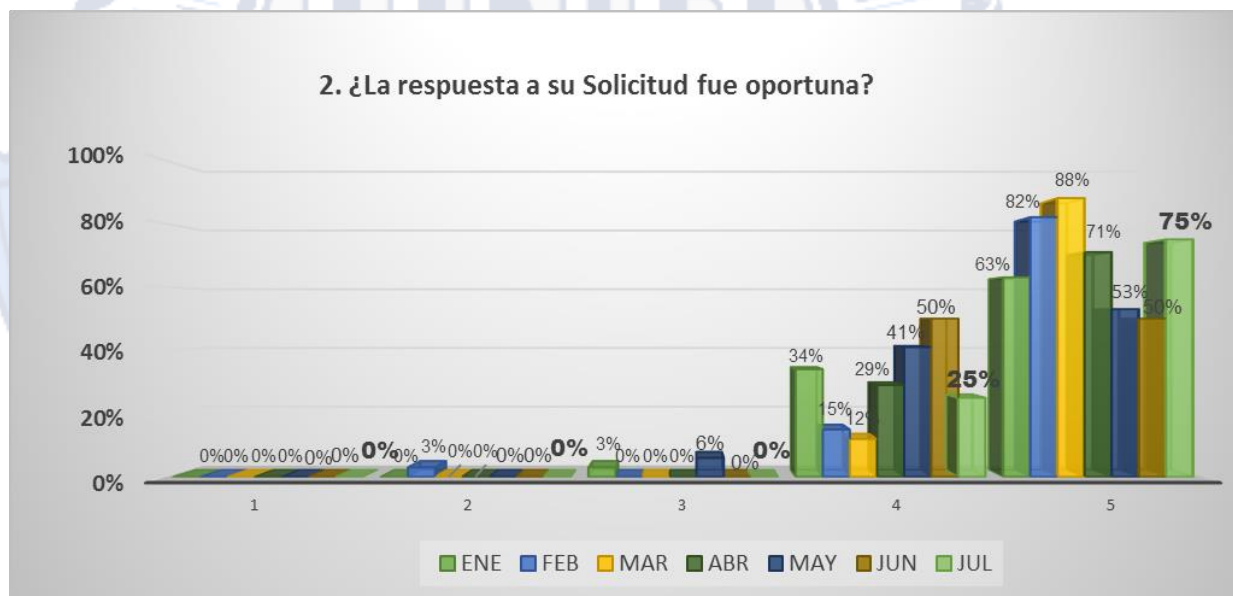
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

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 observa:

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%
JULIO	0%	0%	0%	25%	75%





**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES JULIO 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 Proteccion de la UNP**, identificamos:

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%
JULIO	0%	0%	3%	7%	90%





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



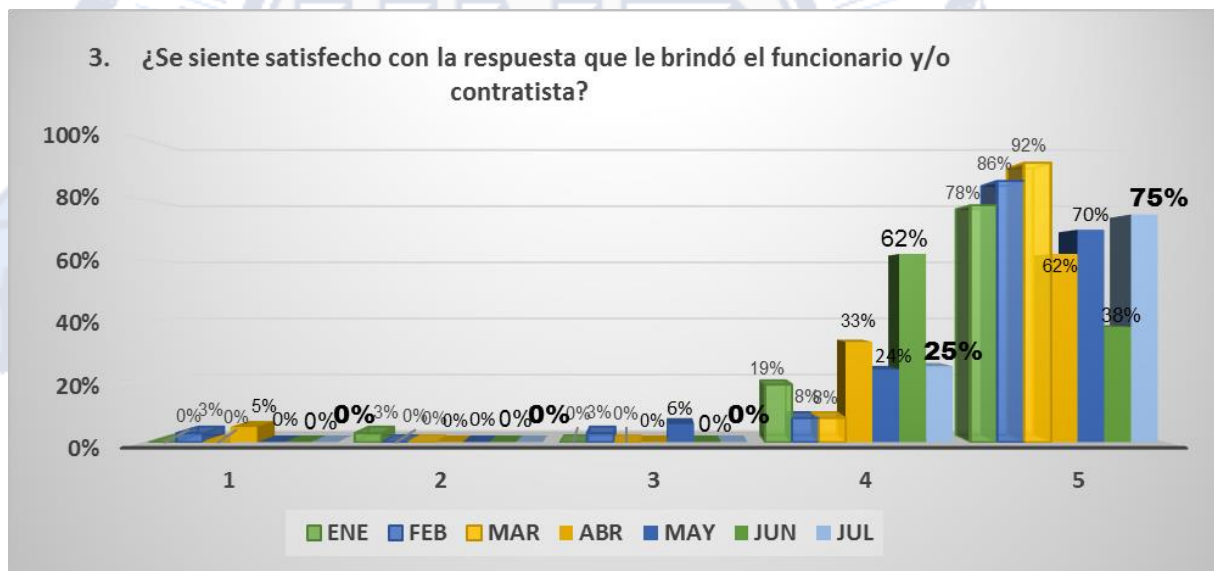
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

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%
JULIO	0%	0%	0%	25%	75%





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

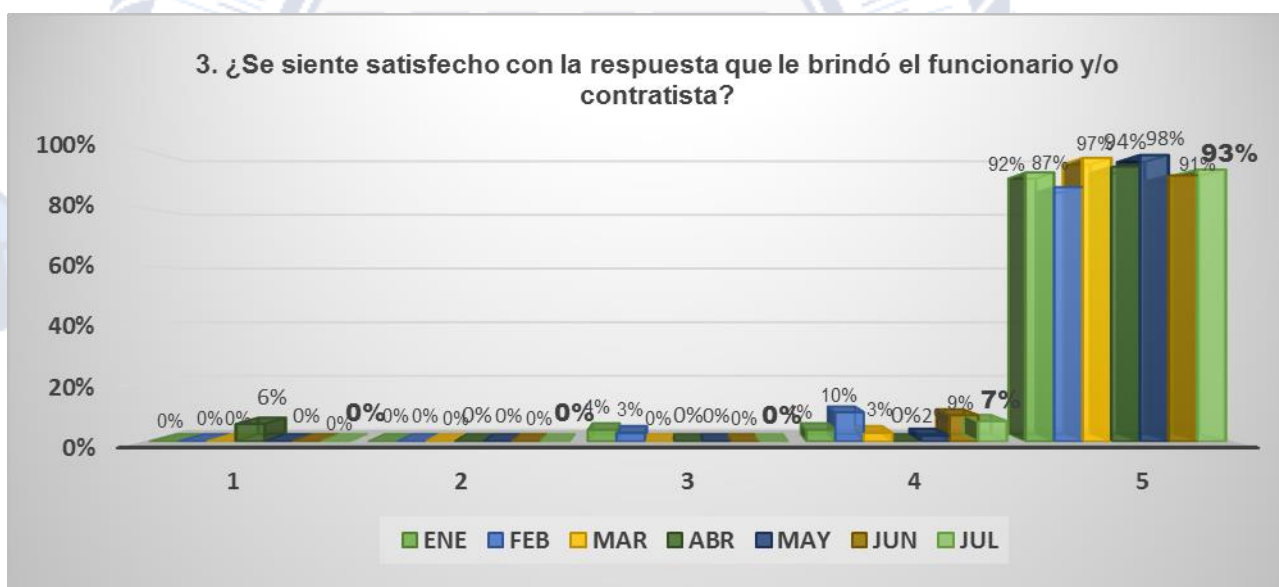


GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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%
JULIO	0%	0%	0%	7%	93%





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



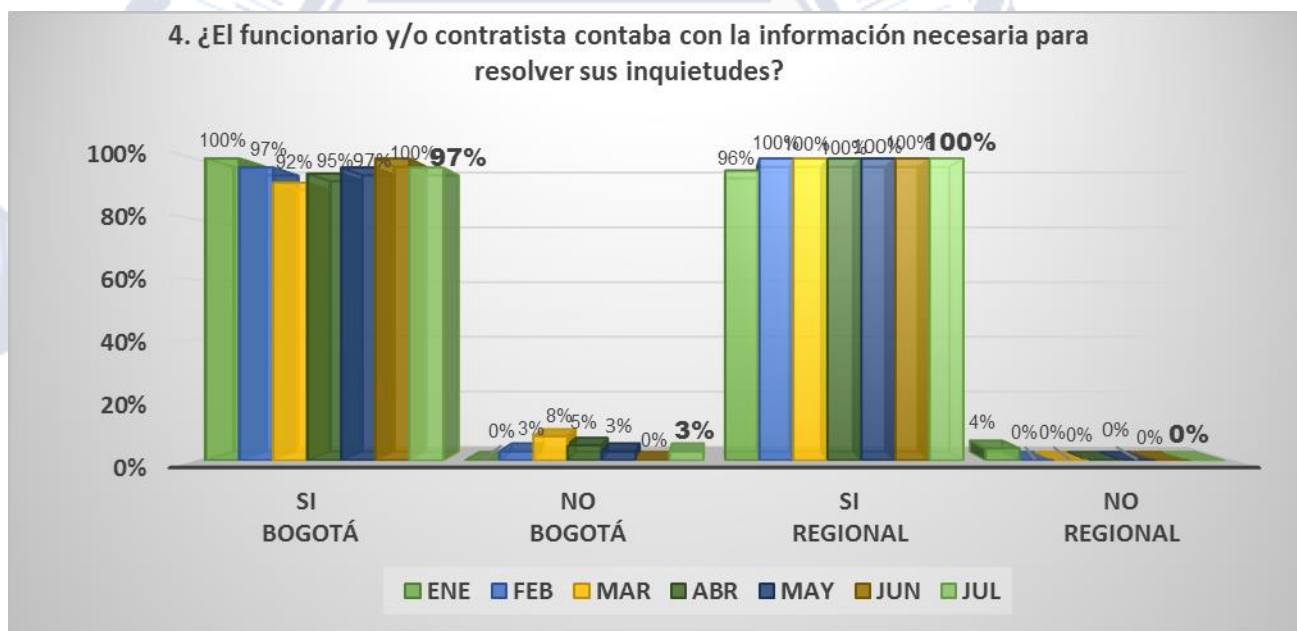
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

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 evidenciar:

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%
JULIO	97%	3%	100%	0%





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



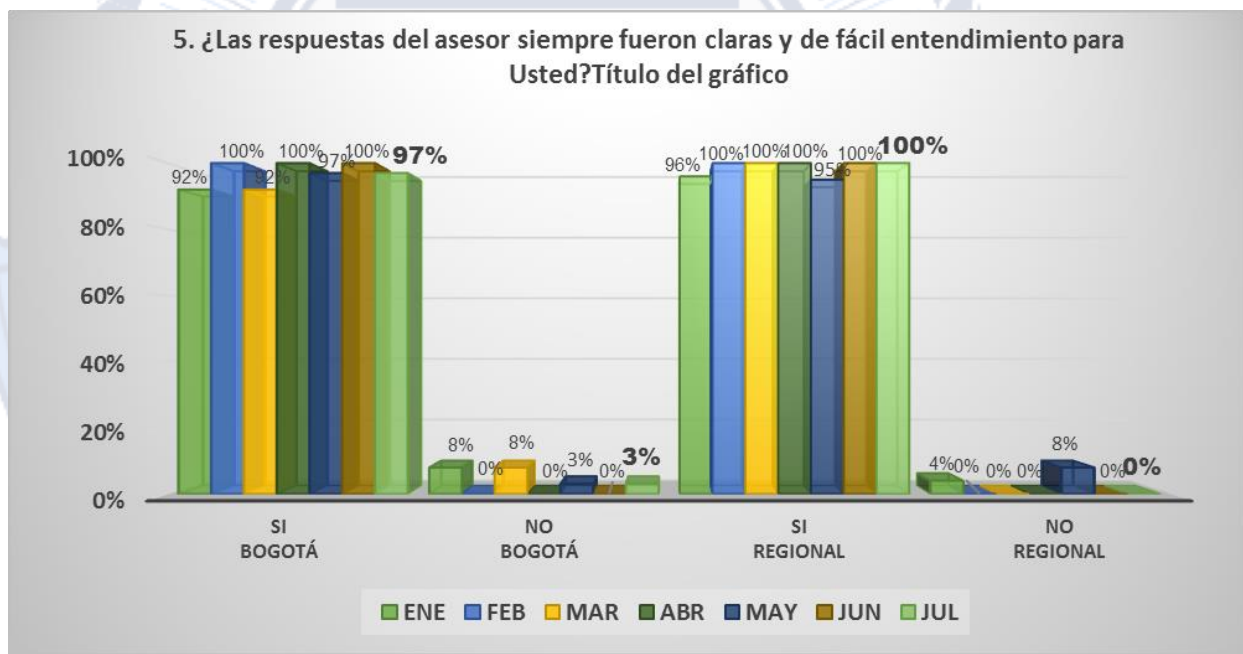
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

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 podemos observar:

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





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



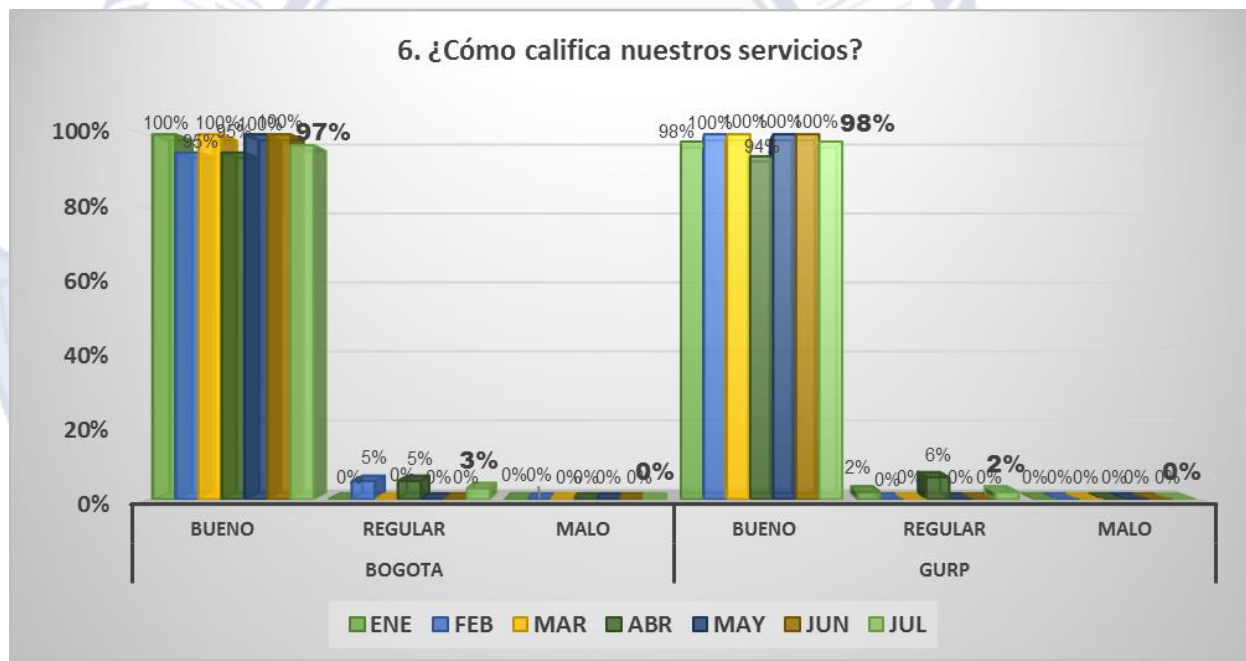
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

SATISFACCION:

Hace referencia al conocimiento que el ciudadano tiene sobre el servicio prestado.

6. ¿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%
JULIO	97%	3%	0%	98%	2%	0%





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



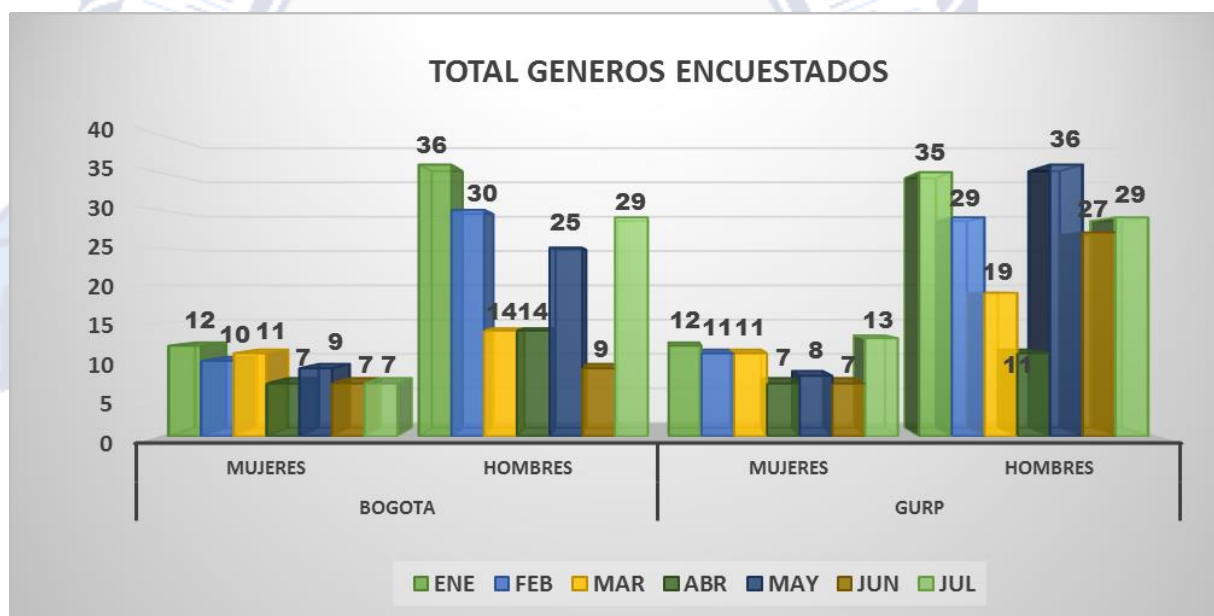
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

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
JULIO	7	29	13	29





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

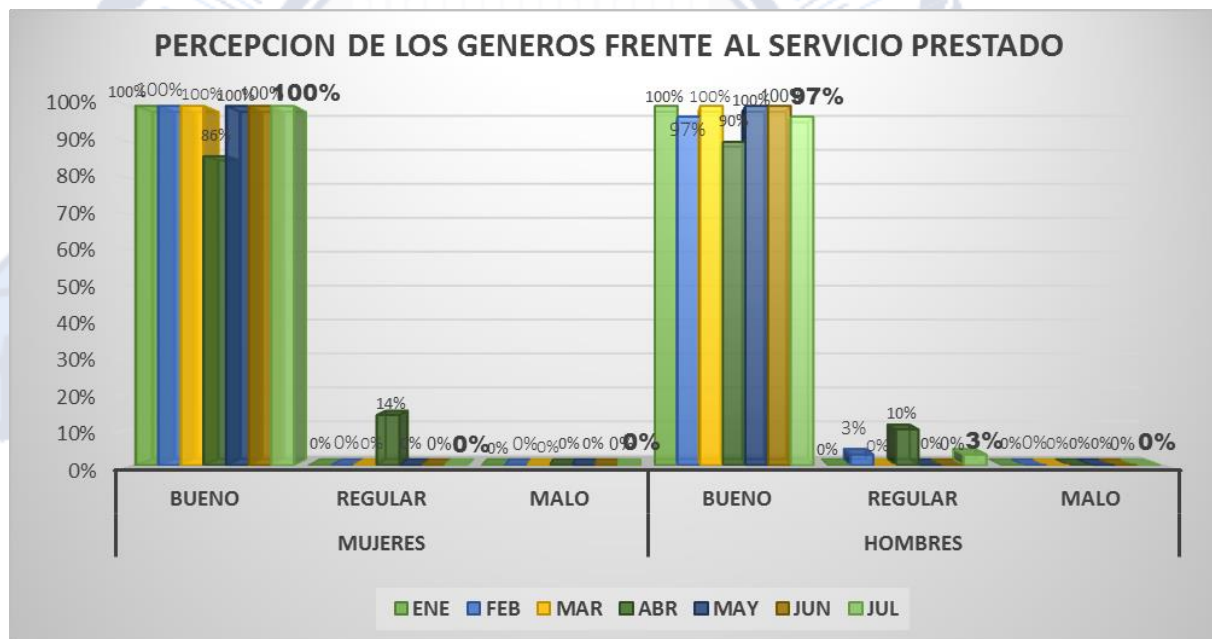


GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

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%
JULIO	100%	0%	0%	97%	3%	0%





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



GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

9.CONCLUSIONES

- Se observa que de las 78 personas que respondieron la encuesta tanto en Bogotá como el Grupos Regionales de Protección en el mes de julio del año en curso; 76 de ellos se sienten satisfechos con nuestro servicio como quiera que lo calificaron como bueno; dos (2) de ellos lo calificó como regular.
- Se percibe que tanto los usuarios de Bogotá como los atendidos en los diferentes Grupos Regionales consideran que las respuestas dadas a sus PQRSD 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 julio de 2019, la encuesta fue diligenciada tanto en Bogotá como en los Grupos Regionales por 20 mujeres, aunque la mayor participación fue de los hombres.

Líder del Proceso,

LUZ ANGÉLICA VIZCAINO SOLANO (E)
Jefe Oficina Asesora de Planeación e Información

	Nombre	Firma	Fecha
Elaboró:	Aura Teresa Sierra Arguello		08/08/2019
Revisó:	William Eduardo Diago Rivera		08/08/2019
Aprobó:	Luz Angélica Vizcaino Solano (E)		08/08/2019

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.