



**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN – UNP**

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

**Bogotá D.C, 5 de septiembre de 2019**





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

**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**



**TABLA DE CONTENIDO**

<b>1. PRESENTACION.....</b>	<b>04</b>
<b>2. OBJETIVO DE LA ENCUESTA .....</b>	<b>04</b>
<b>3. FICHA TÉCNICA .....</b>	<b>04</b>
<b>3.1 DEFINICIÓN DE LA VARIABLES POR EVALUAR .....</b>	<b>04</b>
<b>3.2 PREGUNTAS ENCUESTA .....</b>	<b>05</b>
<b>3.3 MUESTRA.....</b>	<b>05</b>
<b>TABULACION DE ENCUESTAS.....</b>	<b>06</b>
<b>4. RESULTADO ENCUESTA .....</b>	<b>07</b>
<b>4.1 PARTICIPACIÓN .....</b>	<b>07</b>
<b>4.2 OPORTUNIDAD .....</b>	<b>08</b>
<b>4.3 ORIENTACIÓN .....</b>	<b>09</b>
<b>4.4 DOMINIO .....</b>	<b>10</b>
<b>4.5 PERCEPCIÓN .....</b>	<b>12</b>
<b>4.6 SATISFACCIÓN .....</b>	<b>13</b>
<b>5. CANTIDAD DE HOMBRES Y MUJERES QUE CALIFICARON NUESTRO SERVICIO .....</b>	<b>14</b>
<b>5.1 PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES Y HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO EN EL GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO.....</b>	<b>15</b>
<b>6. ENCUESTAS DE SATISFACCION EN GRUPOS REGIONALES DE PROTECCION .....</b>	<b>16</b>
<b>TABULACION DE ENCUESTASDE GRUPOS REGIONALES.....</b>	<b>17</b>
<b>7. ANÁLISIS ENCUESTA EFECTUADA EN LOS GURP .....</b>	<b>18</b>
<b>7.1 PARTICIPACIÓN .....</b>	<b>18</b>
<b>7.2 OPORTUNIDAD .....</b>	<b>19</b>
<b>7.3 ORIENTACIÓN .....</b>	<b>20</b>
<b>7.4 DOMINIO .....</b>	<b>21</b>
<b>7.5 PERCEPCIÓN .....</b>	<b>23</b>
<b>7.6 SATISFACCIÓN .....</b>	<b>24</b>
<b>7.7 CANTIDAD DE HOMBRES Y MUJERES QUE CALIFICARON NUESTRO SERVICIO.....</b>	<b>25</b>
<b>7.8. PERCEPCIÓN DE MUJERES Y HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO EN LAS REGIONALES.....</b>	<b>26</b>
<b>8. . COMPARATIVO ENCUESTAS.....</b>	<b>27</b>
<b>9. CONCLUSIONES .....</b>	<b>38</b>



**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES AGOSTO 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 AGOSTO 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 agosto 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 AGOSTO 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	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
2	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
3	NO	4	4	SI	SI	4	B	M
4	SI	4	4	SI	SI	4	B	M
5	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
6	SI	5	5	SI	SI	4	B	M
7	SI	5	5	SI	SI	4	B	M
8	SI	5	5	NO	NO	5	B	F
9	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
10	SI	3	4	SI	SI	4	B	M
11	SI	5	5	SI	SI	5	B	F
12	NO	5	5	SI	SI	5	B	F
13	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
14	SI	5	5	SI	SI	1	B	M
15	SI	5	5	SI	SI	1	B	M
16	NO	4	1	NO	SI	4	B	M



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



**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

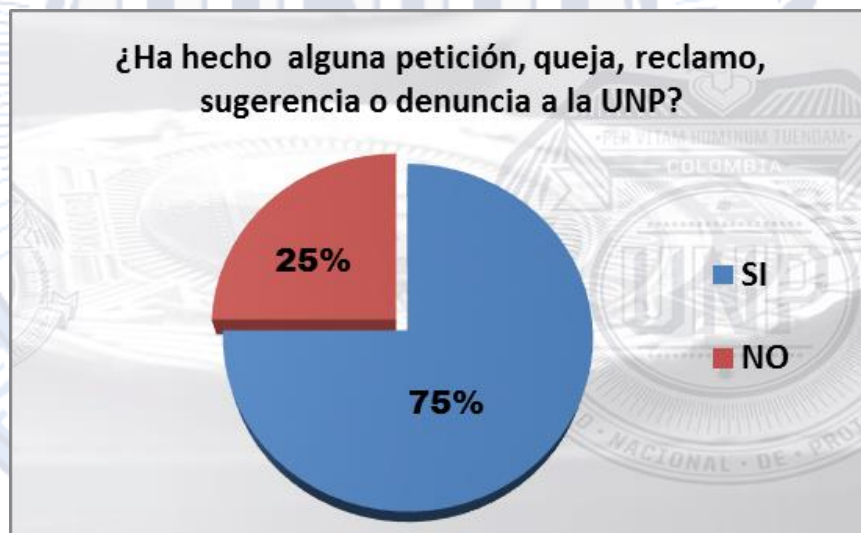
**4. RESULTADO ENCUESTA**

**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 doce (12) de ellas ya habían elevado una PQRSD ante la entidad, lo cual corresponde al 75% de la población muestra.

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

PREGUNTA 1			
¿He hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?	SI	12	75%
	NO	4	25%
TOTAL		16	100%





INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES AGOSTO DE 2019



GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

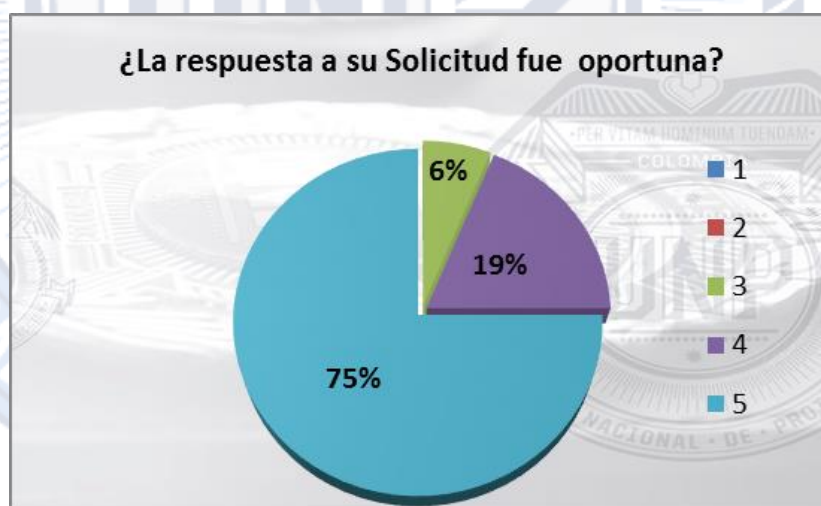
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

#### 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 94% 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 calificó con 3 que corresponde al 6%.

PREGUNTA 2			
¿La respuesta a su Solicitud fue oportuna?	1	0	0%
	2	0	0%
	3	1	6%
	4	3	19%
	5	12	75%
TOTAL		16	100%







**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES AGOSTO 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 fue oportuna la respuesta a la PQRSD elevada ante la entidad, lo que corresponde a la escala 5 y 4 antes referida; un ciudadano lo califico con 3 que corresponde al 6%..

PREGUNTA 3			
¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?	1	1	6%
	2	0	0%
	3	0	0%
	4	3	19%
	5	12	75%
<b>TOTAL</b>		16	100%





INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES AGOSTO DE 2019



GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

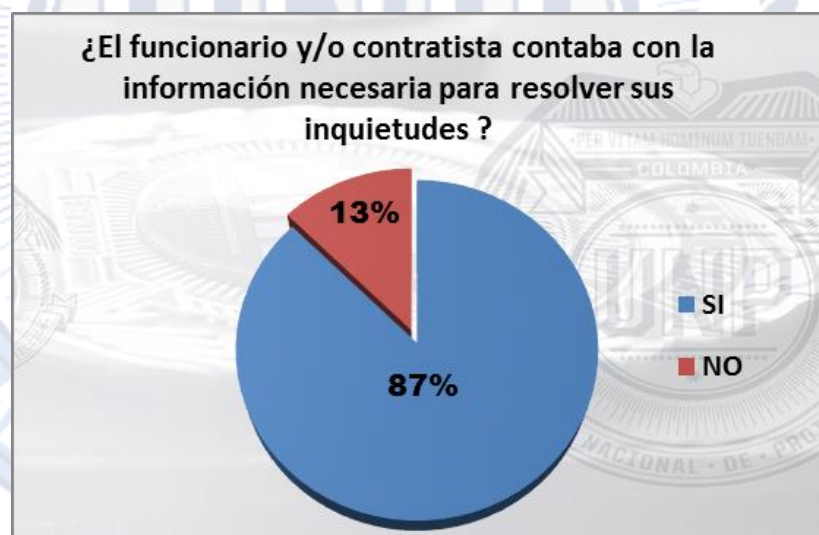
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

#### 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 87% de los encuestados en Bogotá, han considerado que el asesor contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes, dos (2) personas manifestaron lo contrario esto corresponde al 13%.

PREGUNTA 4			
¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?	SI	14	87%
	NO	2	13%
TOTAL		16	100%





INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES AGOSTO DE 2019



GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

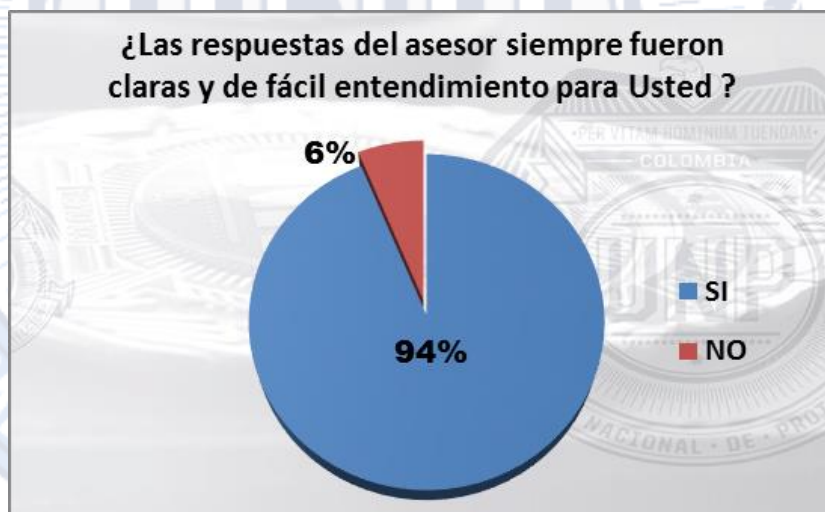
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

#### 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 94% 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 6%.

PREGUNTA 5			
¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?	SI	15	94%
	NO	1	6%
<b>TOTAL</b>		16	100%





INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES AGOSTO 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 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 (2) ciudadanos lo calificaron con 1 que corresponde al 13%

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	2	13%
	2	0	0%
	3	0	0%
	4	6	37%
	5	8	50%
<b>TOTAL</b>		16	100%





INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES AGOSTO DE 2019



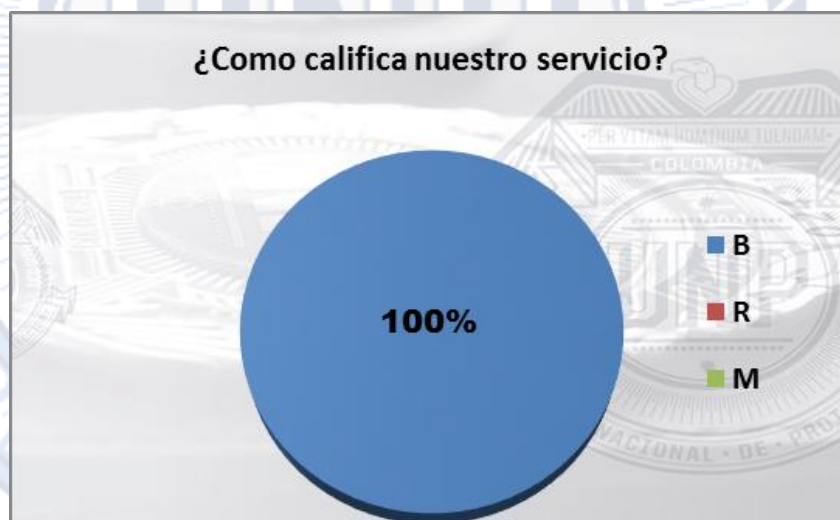
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

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%
<b>TOTAL</b>		16	100%





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



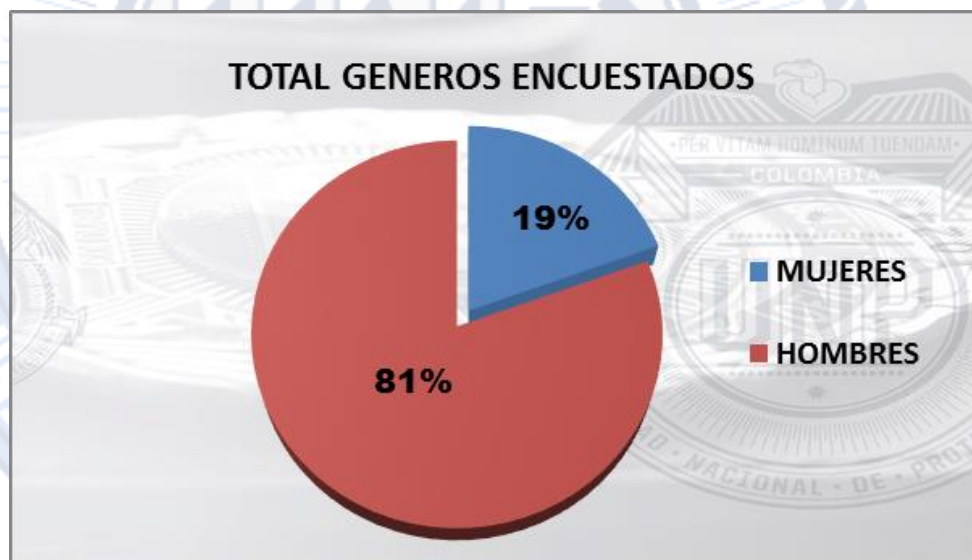
**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**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 19%, y veintinueve son hombres, que corresponde al 81% del total de los encuestados durante el mes de agosto de 2019.

TOTAL, ENCUESTADOS		
MUJERES	3	19%
HOMBRES	13	81%
TOTAL	16	100%





**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES AGOSTO 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 agosto del 2019, tres (3) 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	3	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
<b>TOTAL</b>		<b>3</b>	<b>100%</b>

PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	13	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
<b>TOTAL</b>		<b>13</b>	<b>100%</b>





**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES AGOSTO 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 agosto de 2019 diligenciaron 45 encuestas en las ciudades de: Bucaramanga, Buenaventura, Cucuta, Ibagué, Pasto y Villavicencio.

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

TABULACION DE ENCUESTAS REGIONALES PERIODO AGOSTO 2019									
Encuesta No.	Encuesta No.	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Sexo	SEDE
1	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	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	F	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	M	B/MANGA
9	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
10	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
11	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
12	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
13	SI	4	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
14	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
15	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	CUCUTA
16	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	CUCUTA
17	NO	5	5	SI	SI	5	B	F	CUCUTA





INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES AGOSTO DE 2019



GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

18	NO	5	5	SI	SI	5	B	F	CUCUTA
19	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	CUCUTA
20	NO	5	5	SI	SI	5	B	F	CUCUTA
21	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	CUCUTA
22	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	CUCUTA
23	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	CUCUTA
24	NO	5	5	SI	SI	5	B	F	CUCUTA
25	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	CUCUTA
26	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	IBAGUE
27	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	IBAGUE
28	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	IBAGUE
29	NO	5	5	SI	SI	5	B	F	IBAGUE
30	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	IBAGUE
31	SI	5	5	SI	SI	4	B	M	PASTO
32	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	PASTO
33	SI	5	5	SI	SI	4	B	F	PASTO
34	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	PASTO
35	SI	5	4	SI	SI	4	B	M	PASTO
36	SI	4	5	SI	SI	5	B	F	PASTO
37	SI	5	5	SI	SI	4	B	M	PASTO
38	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	V/CENCIO
39	NO	5	5	SI	SI	4	B	M	V/CENCIO
40	SI	5	5	SI	SI	4	B	M	V/CENCIO
41	NO	4	5	SI	SI	3	B	M	V/CENCIO
42	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	V/CENCIO
43	SI	4	5	SI	SI	4	B	F	V/CENCIO
44	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	V/CENCIO
45 (*)	SI	4	5	SI	SI	3	R	M	CHOCO

(\*)

Encuesta diligenciada por la gestión dada a una PQRSD interpuesta ante la Subdirección de Protección de la ciudad de Bogotá, y enviada por el beneficiario a través de correo electrónico.



INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES AGOSTO 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 45 personas encuestadas en el mes de agosto de 2019, el 58% de ellas ya habían elevado una PQRSD ante la entidad, el 42% lo hizo por primera vez.

PREGUNTA 1			
1. ¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?	SI	26	58%
	NO	19	42%
TOTAL		45	100%





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



**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

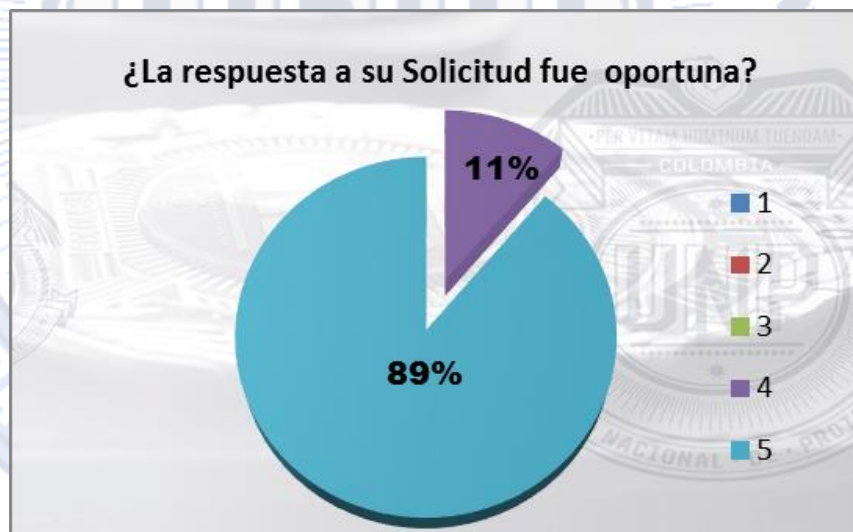
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

**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.

<b>PREGUNTA 2</b>			
<b>¿La respuesta a su Solicitud fue oportuna?</b>	1	0	0%
	2	0	0%
	3	0	0%
	4	5	11%
	5	40	89%
<b>TOTAL</b>		45	100%





INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES AGOSTO DE 2019



GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

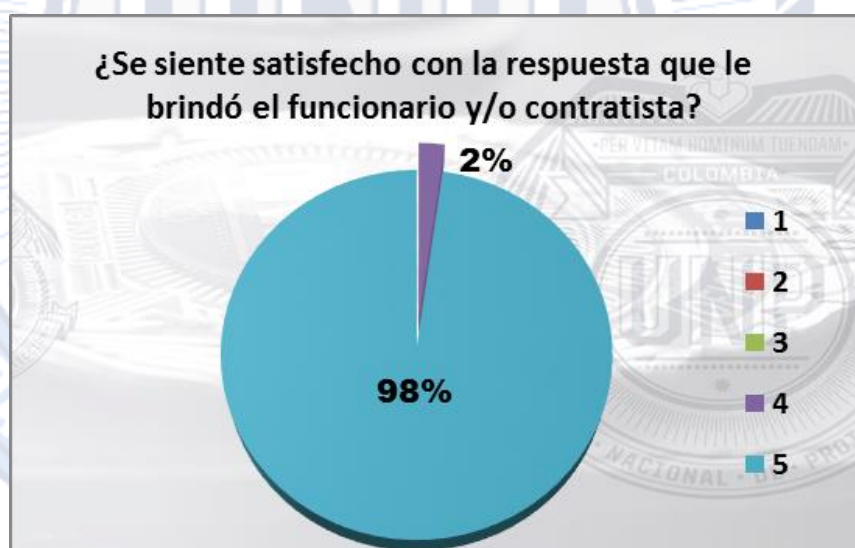
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

### 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	1	2%
	5	44	98%
<b>TOTAL</b>		45	100%





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



**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

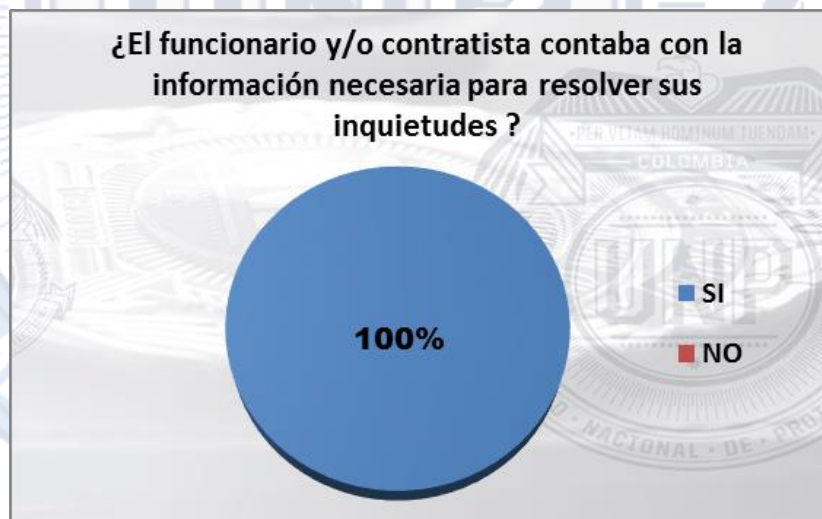
**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

**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 45 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	45	100%
	NO	0	0%
<b>TOTAL</b>		45	100%





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



**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

El 100% de los 45 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	45	100%
	NO	0	0%
<b>TOTAL</b>		45	100%





INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES AGOSTO 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 45 personas encuestadas durante el mes de agosto de 2019 en los Grupos Regionales de Protección, el 96% consideró que los canales de atención de la entidad son buenos, los califican con 4 y 5, el 4% lo calificó con 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	2	4%
	4	7	16%
	5	36	80%
<b>TOTAL</b>		45	100%





INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES AGOSTO DE 2019



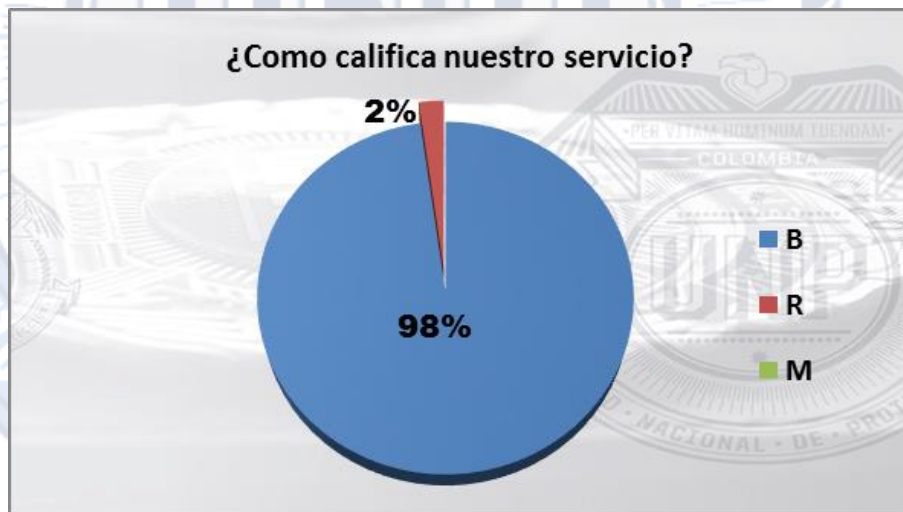
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

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	44	98%
	R	1	2%
	M	0	0%
<b>TOTAL</b>		45	100%







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



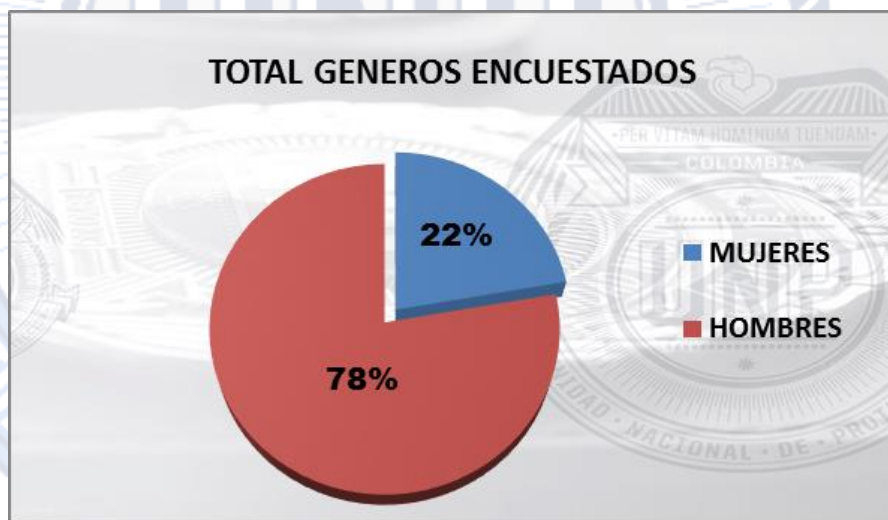
**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**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 45 encuestas realizadas en los GURP ubicados en: Bucaramanga, Buenaventura, Cucuta, Ibagué, Pasto y Villavicencio; se tiene que 10 son mujeres que corresponde al 22% y 35 son hombres que equivale al 78% del total de los encuestados durante el mes de agosto de 2019.

<b>TOTAL, ENCUESTADOS</b>		
<b>MUJERES</b>	10	22%
<b>HOMBRES</b>	35	78%
<b>TOTAL</b>	45	100%





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



**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

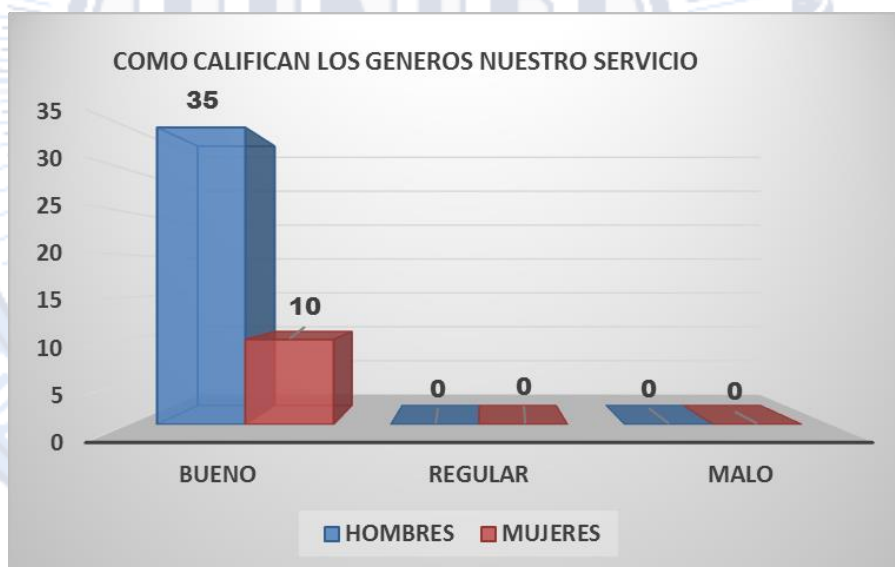
**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

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

De las 45 personas encuestadas en las diferentes sedes de la entidad a nivel nacional durante el mes de agosto de 2019, diez (10) 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	10	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
<b>TOTAL</b>		10	100%

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





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



**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

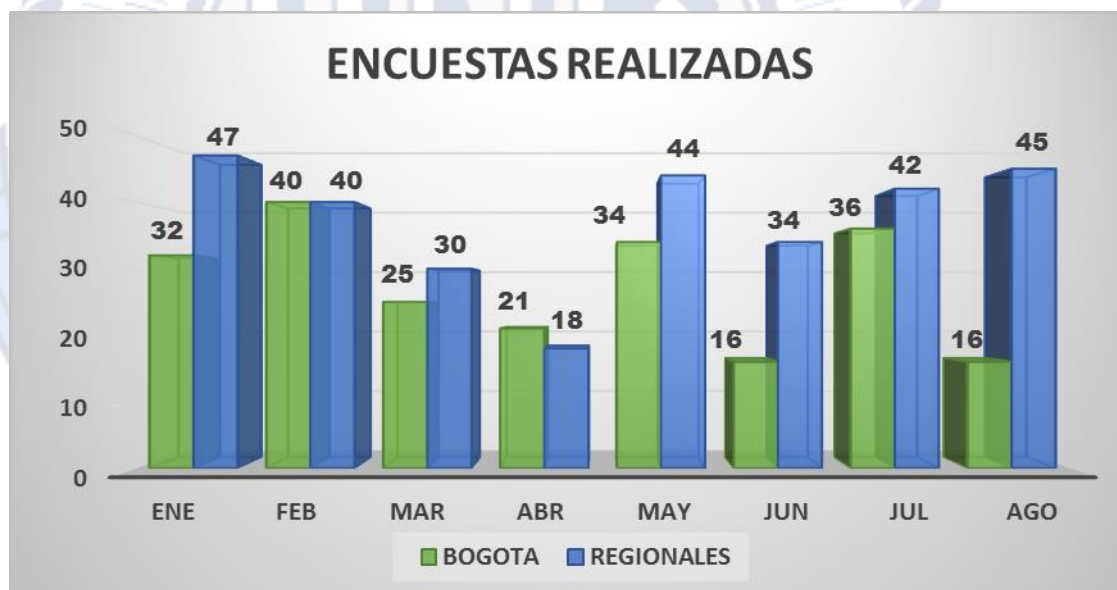
**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

**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 JUNIO		
PERIODO	BOGOTA	REGIONALES
ENERO	32	47
FEBRERO	40	40
MARZO	25	30
ABRIL	21	18
MAYO	34	44
JUNIO	16	34
JULIO	36	42
AGOSTO	16	45





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



**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

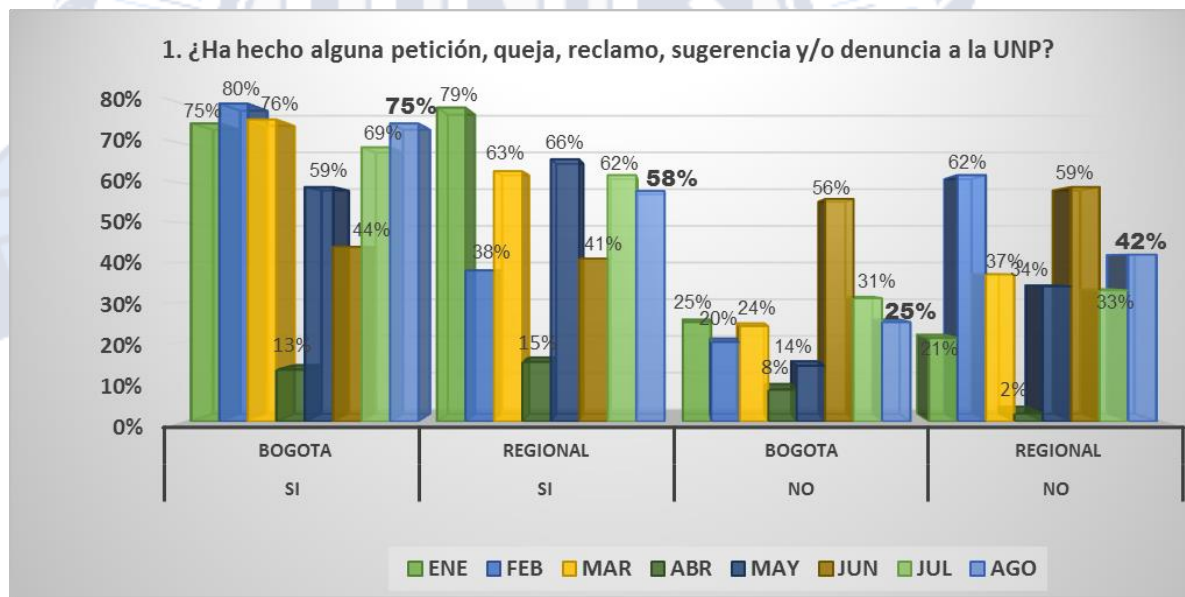
**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

➤ **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%
AGOSTO	75%	58%	25%	42%





**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES AGOSTO 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%
AGOSTO	0%	0%	6%	19%	75%





**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES AGOSTO 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**, 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%
AGOSTO	0%	0%	0%	11%	89%





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



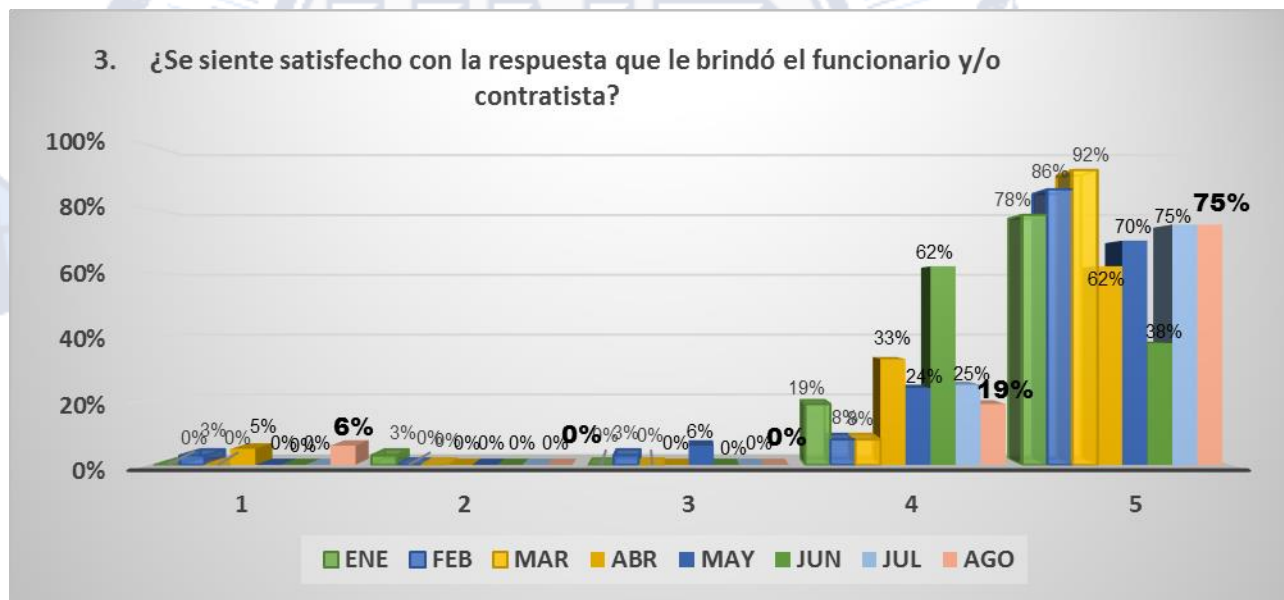
**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**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%
AGOSTO	6%	0%	0%	19%	75%





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

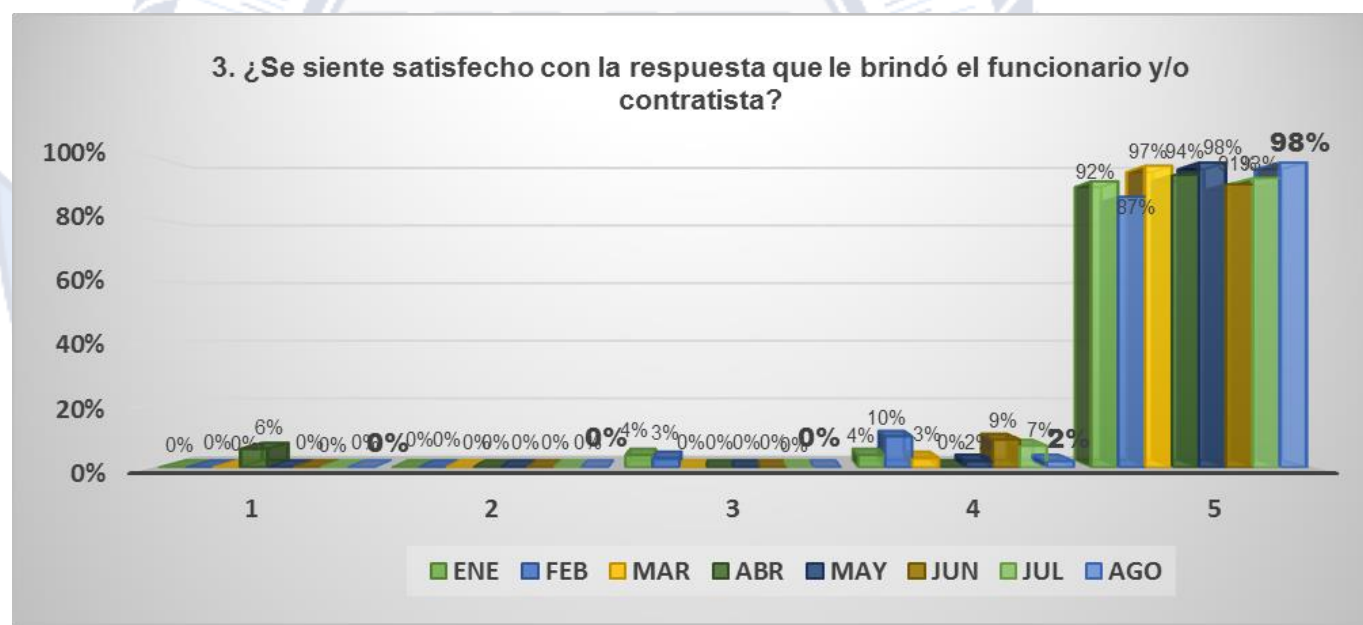


**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**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:

<b>3. ¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista? REGIONALES</b>					
<b>PERIODO</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
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%
AGOSTO	0%	0%	0%	2%	98%







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



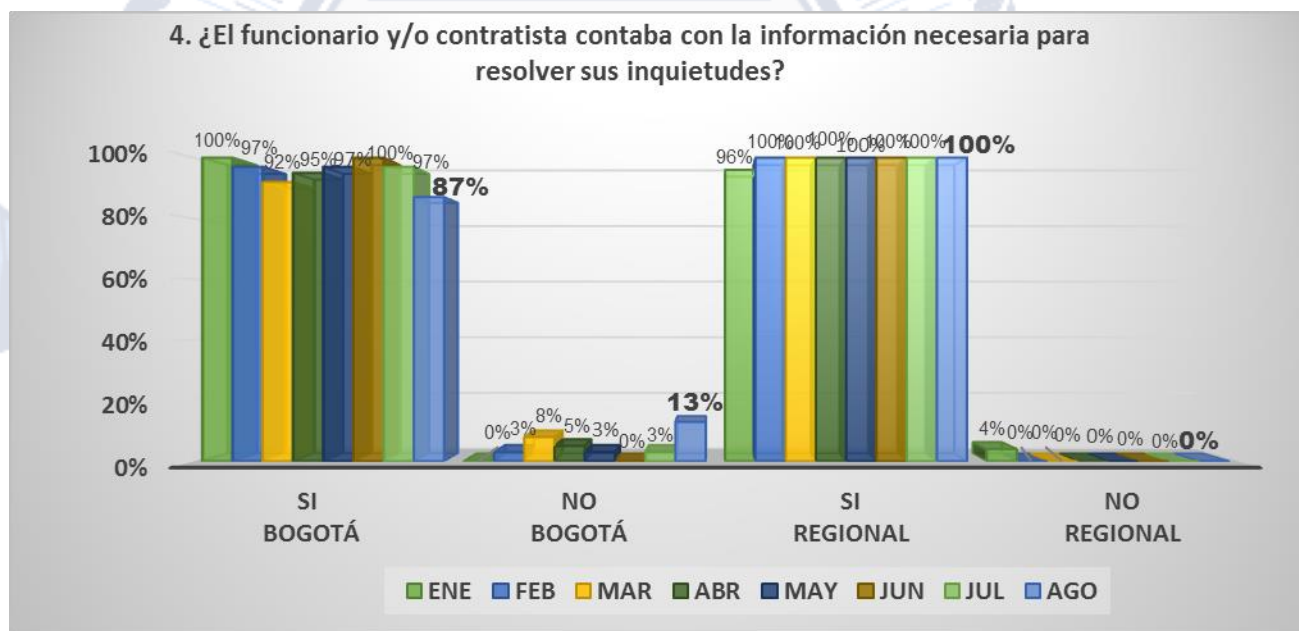
**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**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%
AGOSTO	87%	13%	100%	0%





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



**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

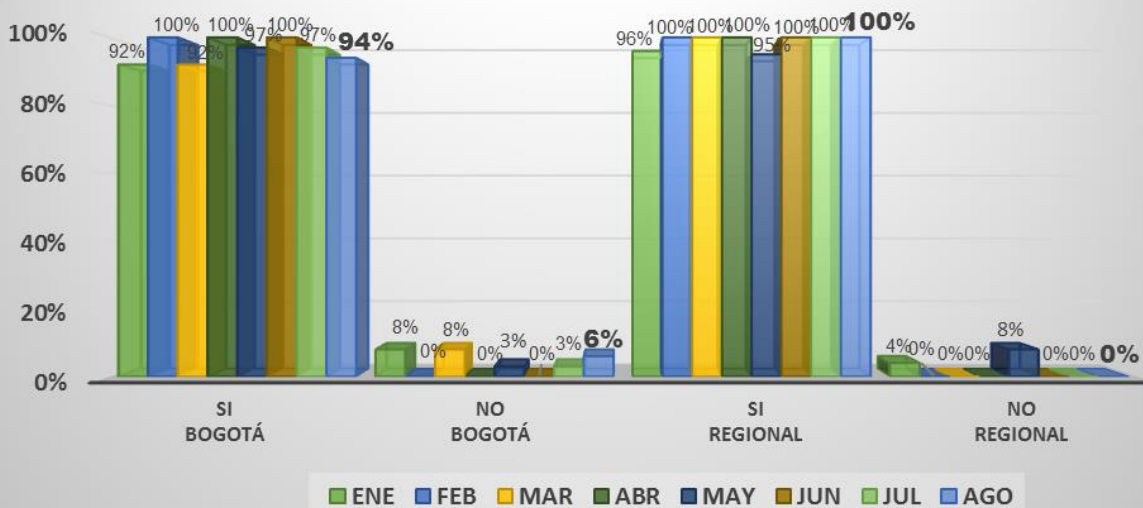
**PERCEPCION:**

¿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%
AGOSTO	94%	6%	100%	0%

**5. ¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?**  
Título del gráfico





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



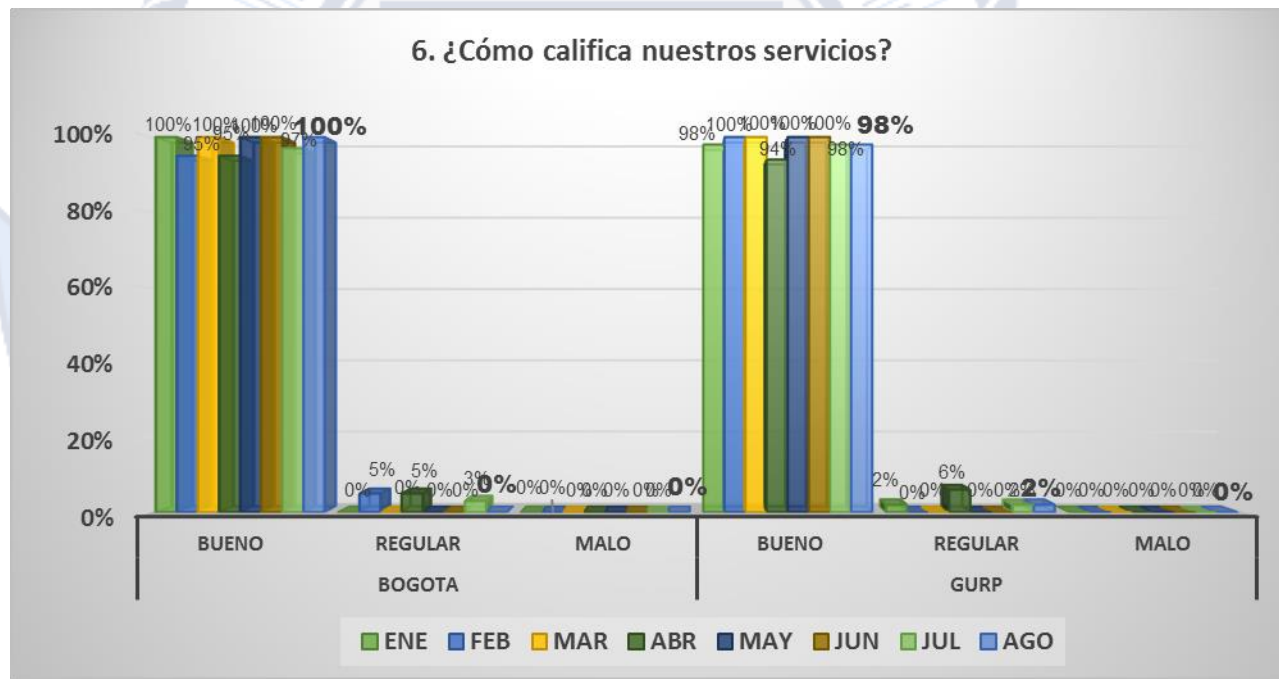
**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**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%
AGOSTO	100%	0%	0%	98%	2%	0%





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



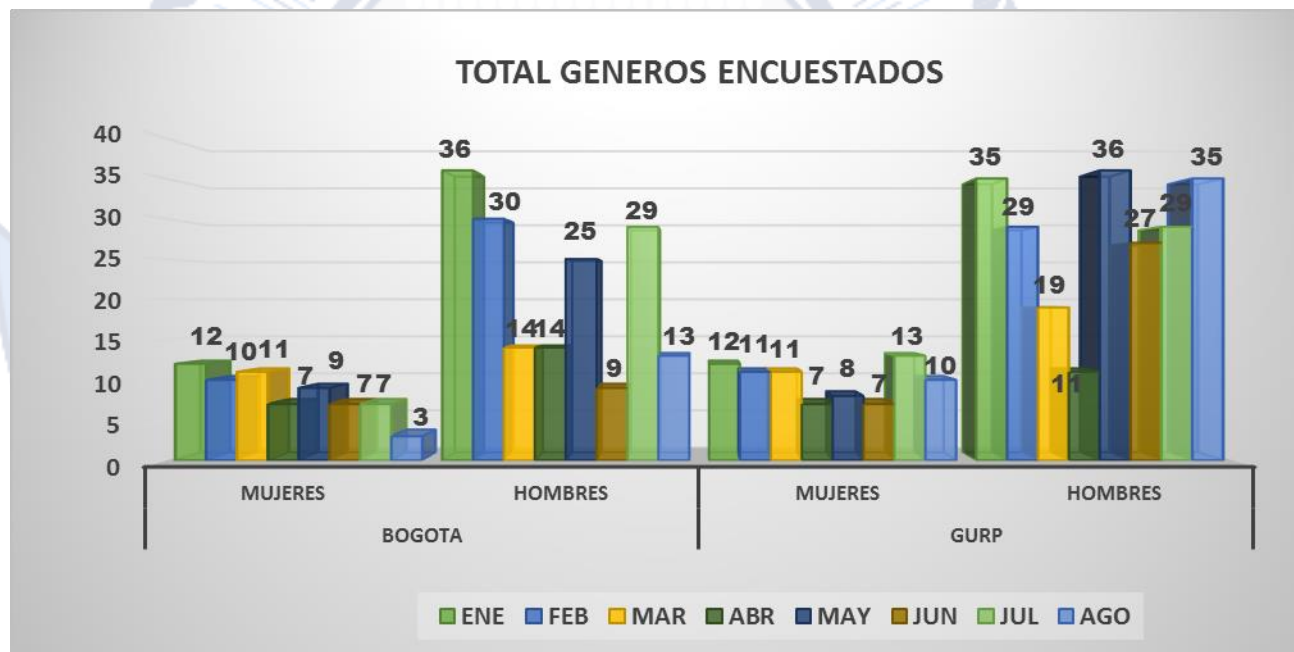
**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**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
AGOSTO	3	13	10	35





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

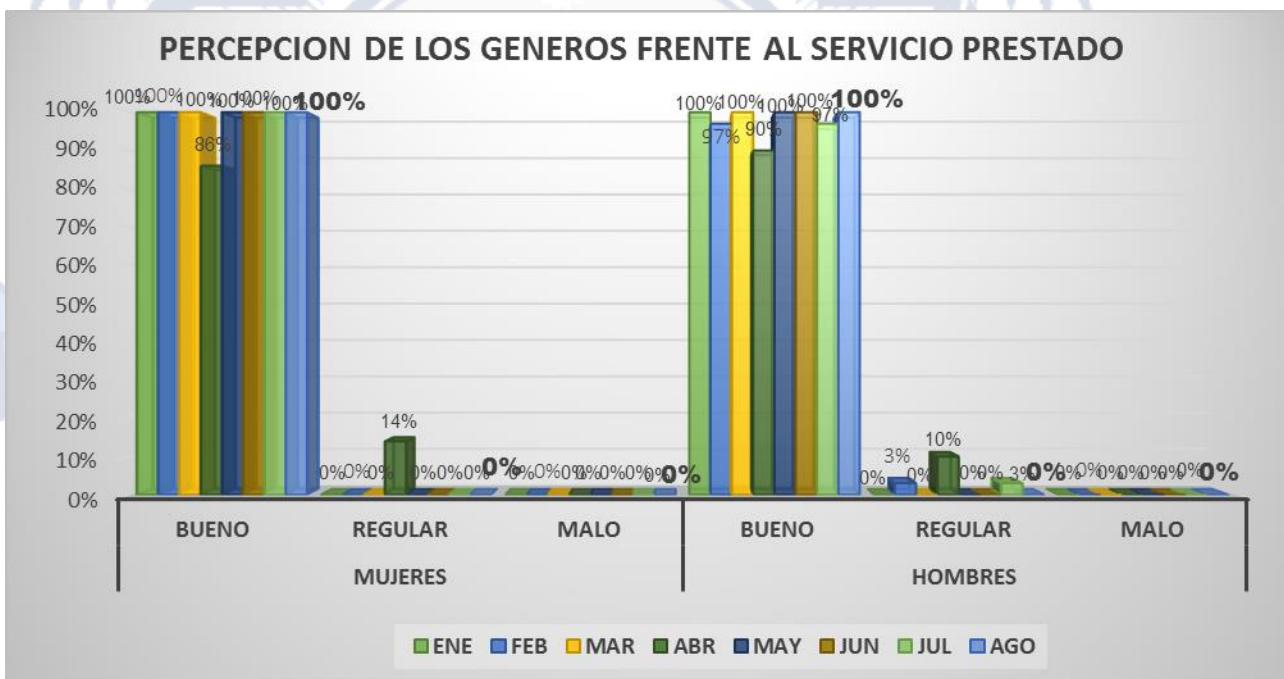


**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

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%	100%	0%	0%





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



**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

**9.CONCLUSIONES**

- Se observa que de las 61 personas que respondieron la encuesta tanto en Bogotá como el Grupos Regionales de Protección en el mes de agosto del año en curso; consideran que la respuesta a sus solicitudes se dio de manera oportuna como quiera que dentro de la escala de valoración lo calificaron con 5 y 4; una persona (1) lo calificó con 3.
- Dentro del análisis del enfoque de género se tiene para el mes de agosto de 2019, que la encuesta fue diligenciada tanto en Bogotá como en los Grupos Regionales por 130 mujeres, aunque la mayor participación fue de los hombres, el 100% de las mujeres califican nuestro servicio como bueno
- Se vislumbra un incrementaron en el diligenciamiento de encuestas de satisfacción por parte de los Grupos Regionales en relación con el mes anterior y este incremento en gran parte se logró por el apoyo brindado por el enlace de PQRS adscrito al Grupo de Atención al Ciudadano en Bogotá, al dar respuesta a su requerimiento de manera oportuna y eficiente.
- Para el presente periodo se resalta el Grupo Regional de Protección de la ciudad de Villavicencio por el interés mostrado para sugerir el diligenciamiento de la encuesta de satisfacción; como quiera que dentro del presente informe estadístico se incluyeron los formatos tramitados en esa Sede de la UNP.
- Es importante destacar el interés mostrado por las diferentes dependenciasde la UNP para incluir dentro de las respuestas dadas a las PQRS escritas, la encuesta de satisfacción al ciudadano y sugerir su diligenciamiento; como quiera que la Subdirección de Protección envió una encuesta tramitada por un beneficiario y recibida a través de correo electrónico; la misma fue incluida dentro del presente informe estadístico

Líder del Proceso,

**LUZ ANGELICA VIZCAINO SOLANO**  
Jefe Oficina Asesora de Planeación e Información

	Nombre	Firma	Fecha
Elaboró:	Aura Teresa Sierra Arguello		05/09/2019
Revisó:	William Eduardo Diago Rivera		05/09/2019
Aprobó:	Luz Angelica Vizcaino Solano		05/09/2019

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.