



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN – UNP

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

BOGOTÁ D.C



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



GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

TABLA DE CONTENIDO

1. PRESENTACION.....	03
2. OBJETIVO DE LA ENCUESTA	03
3. FICHA TÉCNICA	03
3.1 DEFINICIÓN DE LA VARIABLES POR EVALUAR	03
3.2 PREGUNTAS ENCUESTA	04
3.3 MUESTRA.....	04
TABULACION DE ENCUESTAS.....	05
4. RESULTADO ENCUESTA	07
4.1 PARTICIPACIÓN	07
4.2 OPORTUNIDAD	08
4.3 ORIENTACIÓN	09
4.4 DOMINIO	10
4.5 PERCEPCIÓN	12
4.6 SATISFACCIÓN	13
5. CANTIDAD DE HOMBRES Y MUJERES QUE CALIFICARON NUESTRO SERVICIO	14
5.1 PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES Y HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO EN EL GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO.....	15
8. ENCUESTAS DE SATISFACCION EN GRUPOS REGIONALES DE PROTECCION	16
9. ANÁLISIS ENCUESTA EFECTUADA EN LOS GURP	18
9.1 PARTICIPACIÓN	18
9.2 OPORTUNIDAD	19
9.3 ORIENTACIÓN	20
9.4 DOMINIO	21
9.5 PERCEPCIÓN	22
9.6 SATISFACCIÓN	23
9.7 CANTIDAD DE HOMBRES Y MUJERES QUE CALIFICARON NUESTRO SERVICIO.....	24
9.8. PERCEPCIÓN DE MUJERES Y HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO EN LAS REGIONALES.....	25
10. CONCLUSIONES	26



**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES MAYO 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 MAYO 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 mayo 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 MAYO DE 2019



GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

TABULACIÓN DE ENCUESTAS

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



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



GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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



**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES MAYO 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 34 personas encuestadas 20 de ellas ya habían elevado una PQRSD ante la entidad, lo cual corresponde al 59% de la población muestra.

Así las cosas el 41% elevó por primera vez una PQRSD ante la entidad.

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





INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES MAYO DE 2019



GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

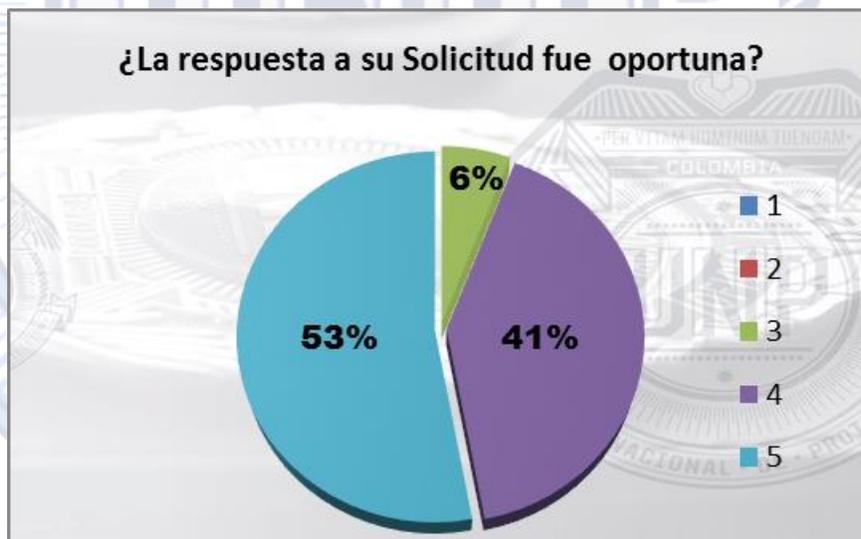
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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, dos personas calificaron esta pregunta con 3 que equivale al 6%.

PREGUNTA 2			
¿La respuesta a su Solicitud fue oportuna?	1	0	0%
	2	0	0%
	3	2	6%
	4	14	41%
	5	18	53%
TOTAL		34	100%





INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES MAYO DE 2019



GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

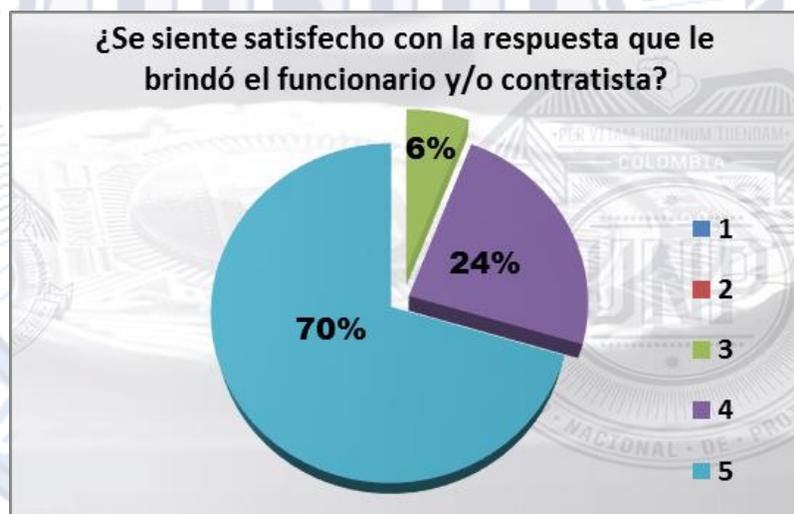
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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, dos personas calificaron esta pregunta con 3 que equivale al 6%.

PREGUNTA 3			
¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?	1	0	0%
	2	0	0%
	3	2	6%
	4	8	24%
	5	24	70%
TOTAL		34	100%





INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES MAYO DE 2019



GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

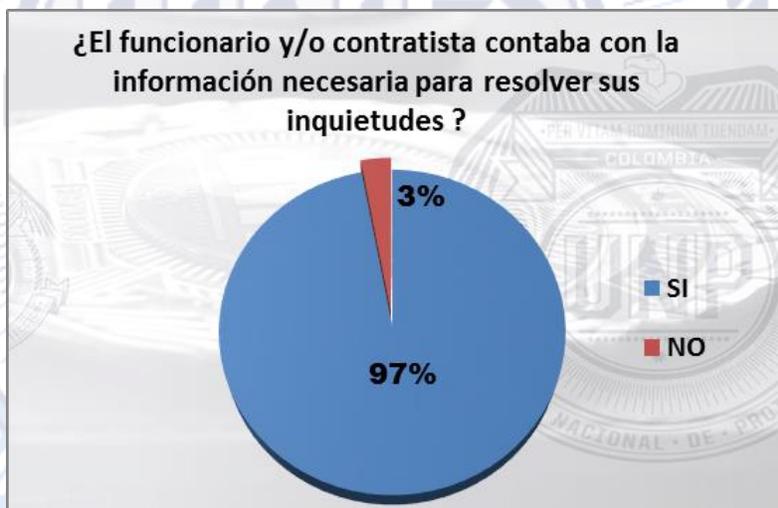
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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 califico su respuesta con 1, esto equivale al 3%.

PREGUNTA 4			
¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?	SI	33	97%
	NO	1	3%
TOTAL		34	100%





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



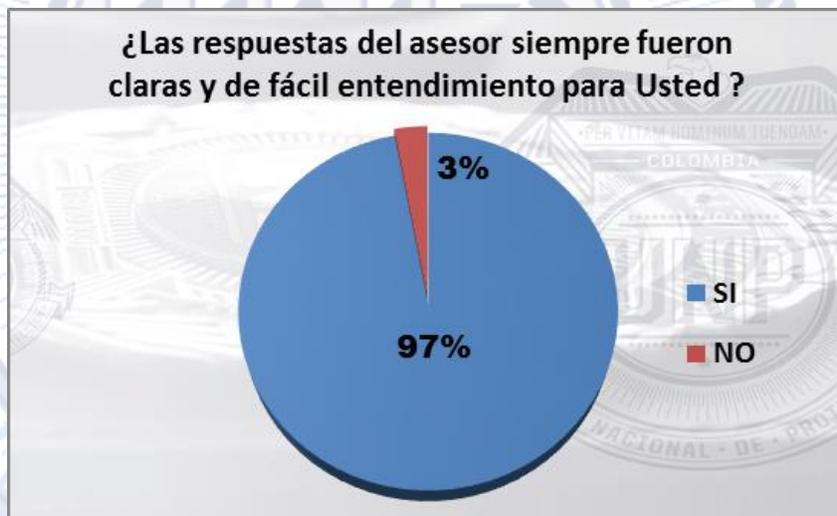
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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 calificó con 1 su respuesta que corresponde al 3%

PREGUNTA 5			
¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?	SI	33	97%
	NO	1	3%
TOTAL		34	100%





INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES MAYO DE 2019



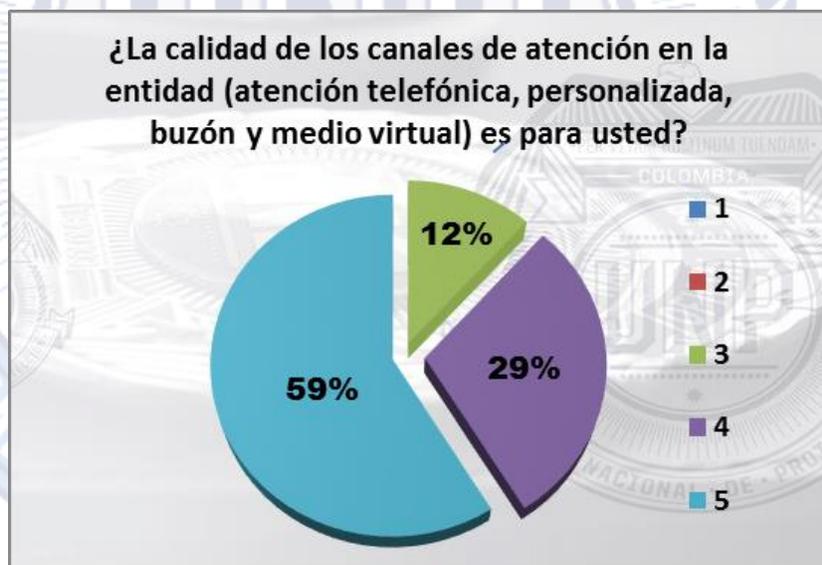
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

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 34 personas encuestadas en Bogotá, el 88% consideran que los canales de atención de la entidad son buenos, esta calificación corresponde a las escala 4 y 5 de la encuesta; cuatro personas la calificaron con 3 que equivale al 12%.

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	4	12%
	4	10	29%
	5	20	59%
TOTAL		34	100%





INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES MAYO DE 2019



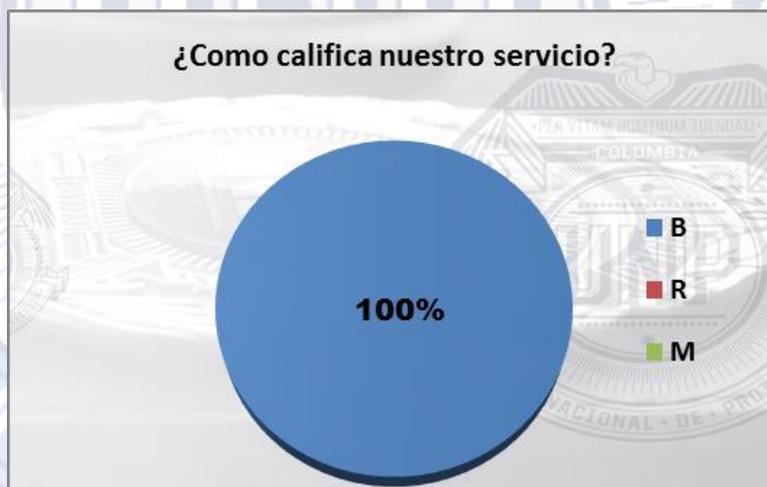
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

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	34	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
TOTAL		34	100%





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



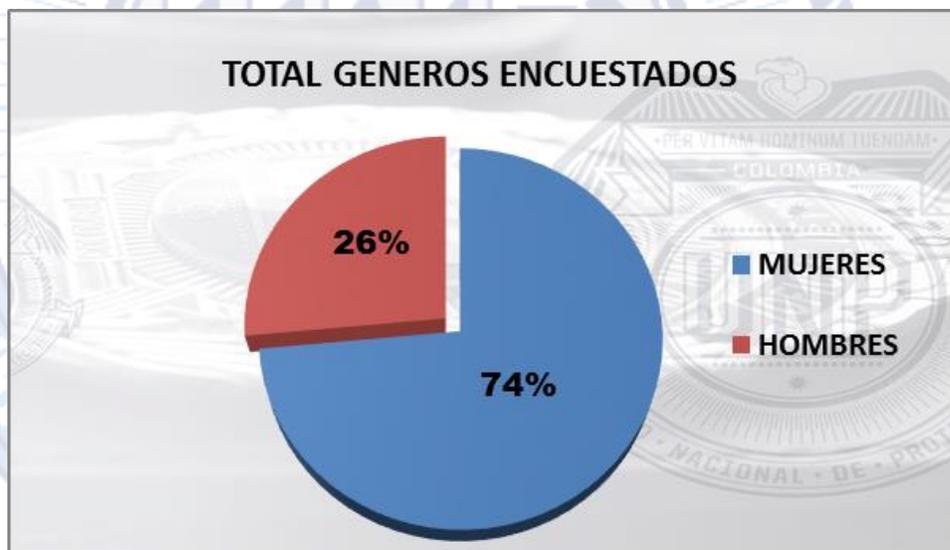
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

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 34 encuestas realizadas 9 son mujeres, que corresponde a un 26%, y 25 son hombres, que corresponde al 74% del total de los encuestados durante el mes de mayo de 2019.

TOTAL, ENCUESTADOS		
MUJERES	9	26%
HOMBRES	25	74%
TOTAL	34	100%





**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES MAYO 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 mayo 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	9	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
TOTAL		9	100%

PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	25	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
TOTAL		25	100%





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



GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

6. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN EN GRUPOS REGIONALES DE PROTECCIÓN

7.

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 mayo 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 GRUPOS REGIONALES MAYO DE 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	ARMENIA
2	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	ARMENIA
3	SI	5	5	NO	NO	4	B	F	ARMENIA
4	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/QUILLA
5	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	B/QUILLA
6	SI	4	4	SI	SI	5	B	M	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	M	B/MANGA
10	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/MANGA
11	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/MANGA
12	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/MANGA
13	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
14	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
15	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA



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



GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

16	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
17	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
18	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
19	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
20	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	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	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
24	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
25	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
26	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
27	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
28	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
29	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
30	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	CUCUTA
31	NO	5	5	SI	SI	5	B	F	CUCUTA
32	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	CUCUTA
33	NO	5	5	NO	NO	5	B	F	CUCUTA
34	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	CUCUTA
35	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	CUCUTA
36	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	CUCUTA
37	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	CUCUTA
38	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	CUCUTA
39	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	CUCUTA
40	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	CUCUTA
41	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	IBAGUE
42	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	PASTO
43	SI	5	5	SI	SI	4	B	M	PASTO
44	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	PASTO



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



GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

8. 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 44 personas encuestadas en el mes de mayo de 2019, el 66% de ellas ya habían elevado una PQRSD ante la entidad, el 34% lo hizo por primera vez.

PREGUNTA 1			
1. ¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?	SI	29	66%
	NO	15	34%
TOTAL		44	100%





INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES MAYO DE 2019



GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

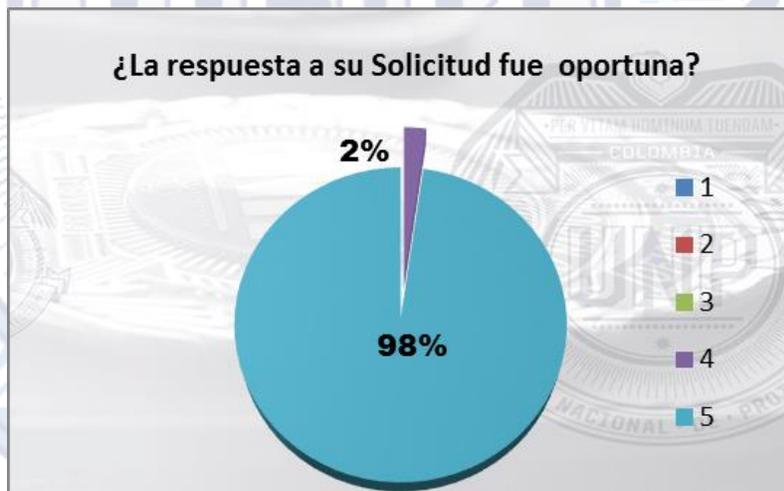
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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	1	2%
	5	43	98%
TOTAL		44	100%





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



GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

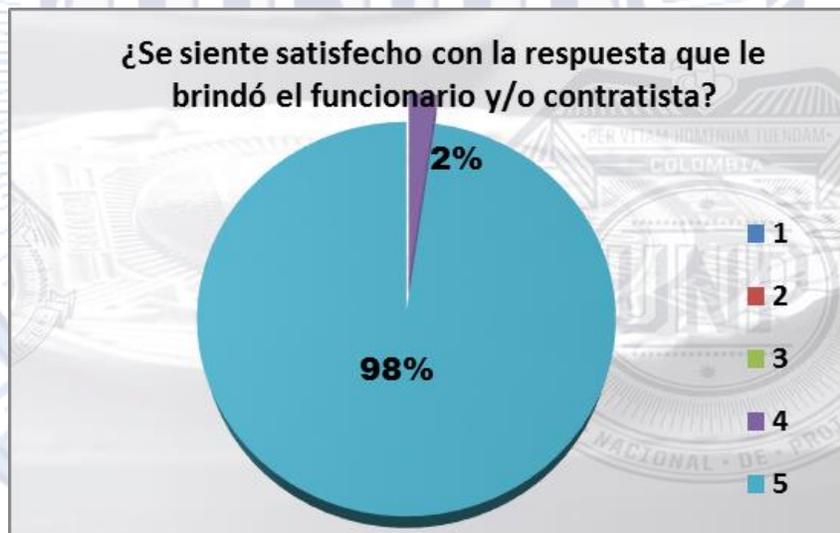
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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	43	98%
TOTAL		44	100%





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



GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

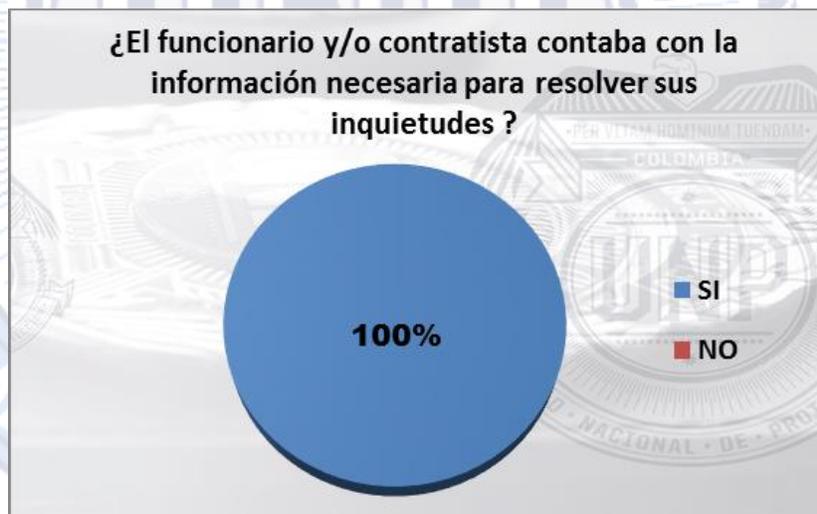
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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 44 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	30	100%
	NO	0	0%
TOTAL		30	100%





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

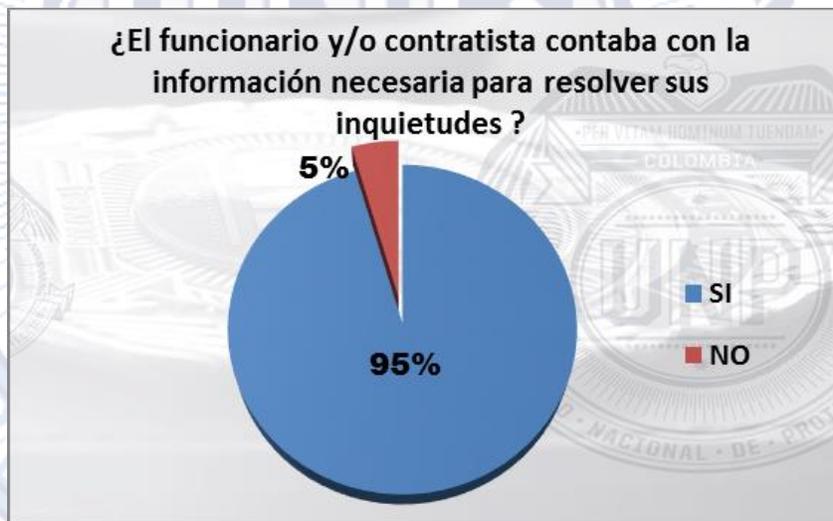


GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

El 95% de los 44 encuestados en los Grupos Regionales han considerado que las respuestas dadas por los asesores fueron claras y de fácil entendimiento, dos de ellos manifestaron lo contrario y esto equivale al 5%.

PREGUNTA 5			
¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?	SI	42	95%
	NO	2	5%
TOTAL		44	100%





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



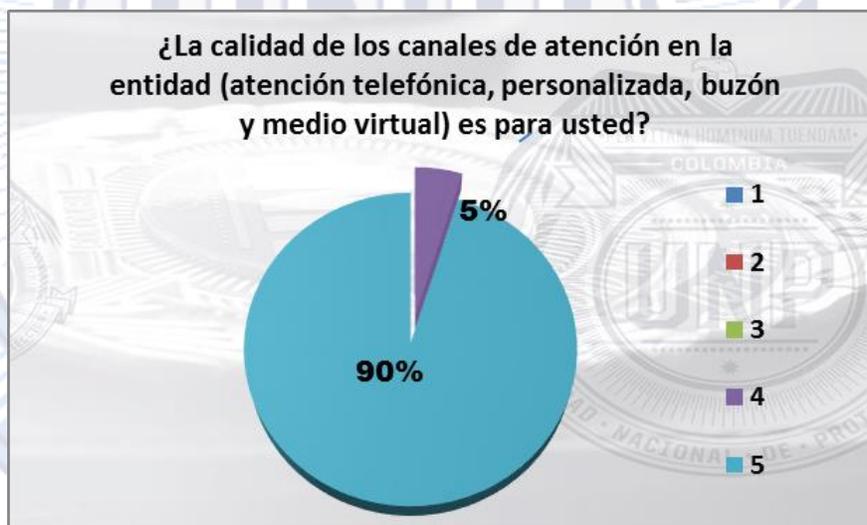
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

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 44 personas encuestadas durante el mes de mayo 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	2	5%
	5	42	95%
TOTAL	44	100%	





INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES MAYO 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	44	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
TOTAL		44	100%





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



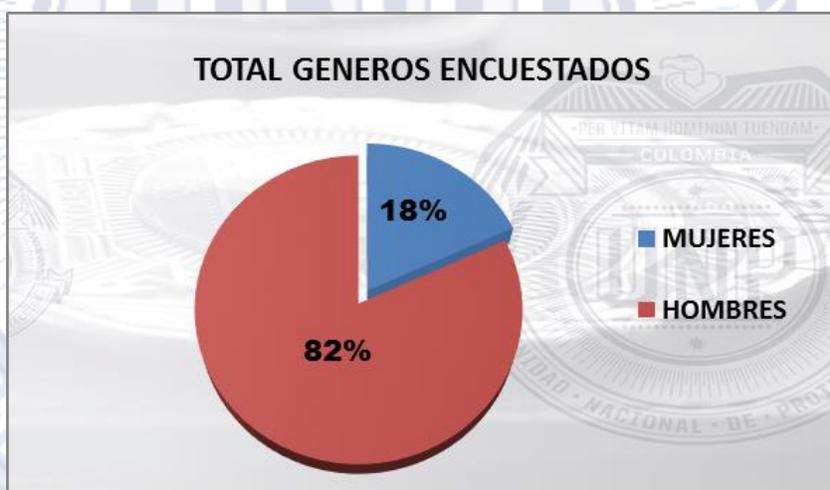
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

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: Armenia, Barranquilla, Bucaramanga, Buenaventura, Cucuta, Ibagué y Pasto; se tiene que 8 son mujeres y corresponde al 18% y 36 son hombres esto equivale al 82% del total de los encuestados durante el mes de mayo de 2019.

TOTAL, ENCUESTADOS		
MUJERES	8	18%
HOMBRES	36	82%
TOTAL	44	100%





**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES MAYO 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 44 personas encuestadas en las diferentes sedes de la entidad a nivel nacional durante el mes de mayo de 2019, ocho (8) 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	8	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
TOTAL		8	100%

PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	36	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
TOTAL		36	100%





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



GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

9. CONCLUSIONES

- Se observa que las 78 personas encuestadas tanto en Bogotá como el Grupos Regionales de Protección en el mes de mayo 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 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.
- Durante el mes de mayo de 2019 se resalta el interés mostrado por los Grupos Regionales de Protección de Armenia y Pasto al mostrar interes por conocer la percepción que tienen los ciudadanos a quienes han atendido y gestionado sus PQRSD y les han sugerido el diligenciamiento de la encuesta de satisfacción; como quiera que dichas regionales aportaron para el presente informe tres (3) encuestas cada una.
- Dentro del análisis del enfoque de género se tiene que, en el mes de mayo de 2019, la encuesta fue diligenciada tanto en Bogotá como en los Grupos Regionales por 17 mujeres y 41 hombres, aunque la mayor participación fue de los hombres, ambos géneros califican nuestro servicio como Bueno.

Líder del Proceso,



LUZ ANGELICA VIZCAINO SOLANO
Jefe Oficina Asesora de Planeación e Información

	Nombre	Firma	Fecha
Elaboró:	Aura Teresa Sierra Arguello		06/06/2019
Revisó:	William Eduardo Diago Rivera		06/06/2019
Aprobó:	Luz Angelica Vizcaino Solano		06/06/2019
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.			