



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN – UNP

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

Bogotá D.C, 06 de diciembre de 2019



**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES NOVIEMBRE 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.....	16
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 NOVIEMBRE 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 NOVIEMBRE 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 noviembre 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 NOVIEMBRE DE 2019



GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

TABULACIÓN DE ENCUESTAS

TABULACION DE ENCUESTAS BOGOTA
PERIODO NOVIEMBRE DE 2019

Encuesta No.	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Sexo
1	SI	4	4	SI	SI	4	B	M
2	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
3	SI	4	5	SI	SI	5	B	F
4	NO	4	4	SI	SI	4	B	M
5	NO	5	4	SI	SI	5	B	M
6	SI	5	4	SI	SI	5	B	M
7	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
8	SI	5	4	SI	SI	5	B	M
9	NO	4	5	SI	SI	5	B	M
10	NO	4	4	SI	SI	4	B	F
11	NO	4	5	SI	SI	5	B	M
12	NO	4	4	SI	SI	4	B	M
13	NO	4	4	SI	SI	4	B	M
14	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
15	SI	5	5	SI	SI	4	B	M
16	NO	4	4	SI	SI	5	B	F
17	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
18	SI	5	1	SI	SI	5	B	F
19	SI	5	5	SI	SI	5	B	F
20	SI	5	4	SI	SI	4	B	F
21	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
22	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
23	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
24	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
25	SI	5	5	SI	SI	5	B	F
26	SI	1	1	SI	NO	1	M	M
27	SI	5	5	SI	SI	4	B	M



INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES NOVIEMBRE 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 27 personas encuestadas catorce (14) de ellas ya habían elevado una PQRSD ante la entidad, lo cual corresponde al 52% de la población muestra.

Así las cosas el 48% elevó por primera vez una PQRSD ante la entidad.

PREGUNTA 1			
1. ¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?	SI	14	52%
	NO	13	48%
TOTAL		27	100%





INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES NOVIEMBRE DE 2019



GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

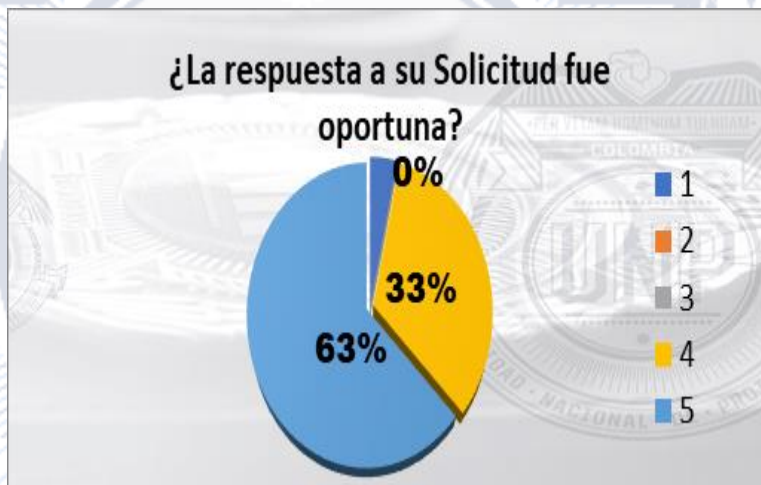
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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 96% 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, sola una persona que equivale al 4% respondió que la respuesta no fue oportuna.

PREGUNTA 2			
¿La respuesta a su Solicitud fue oportuna?	1	1	4%
	2	0	0%
	3	0	0%
	4	9	33%
	5	17	63%
TOTAL		27	100%





INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES NOVIEMBRE DE 2019



GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

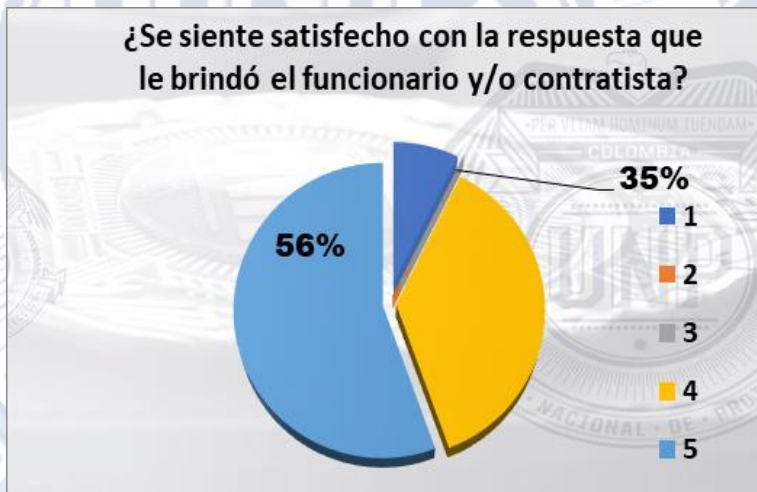
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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 93% 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, solo dos personas que equivalen al 7% no se siente satisfecha con la respuesta dada por el asesor.

PREGUNTA 3			
¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?	1	2	7%
	2	0	0%
	3	0	0%
	4	10	37%
	5	15	56%
TOTAL		27	100%





INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES NOVIEMBRE DE 2019



GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

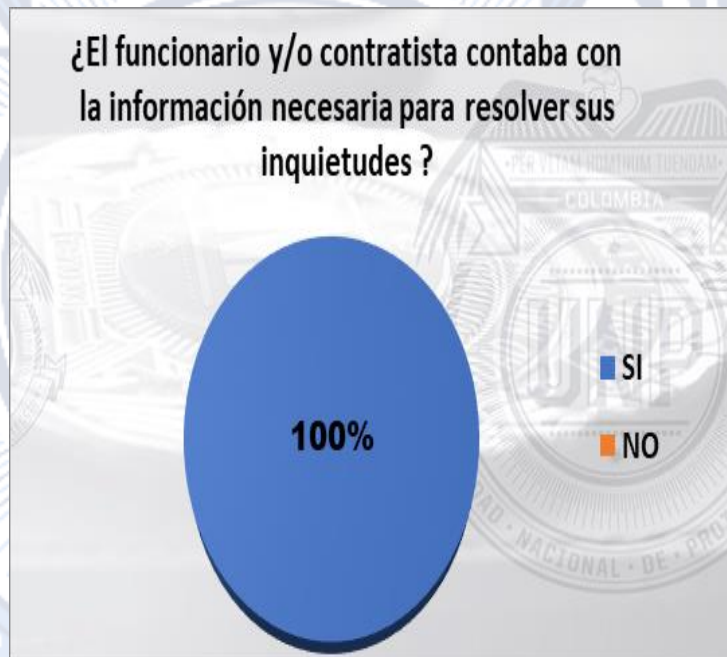
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

4.4 DOMINIO

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

El 100% de los encuestados en Bogotá, han considerado que el asesor contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes.

PREGUNTA 4			
¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes ?	SI	27	100%
	NO	0	0%
TOTAL		27	100%





INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES NOVIEMBRE 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 96% de los encuestados en Bogotá, han considerado que las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento, una sola persona manifestó que el asesor no fue claro a suministrar la respuesta que equivale al 4%.

PREGUNTA 5			
¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?	SI	26	96%
	NO	1	4%
TOTAL		27	100%





INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES NOVIEMBRE DE 2019



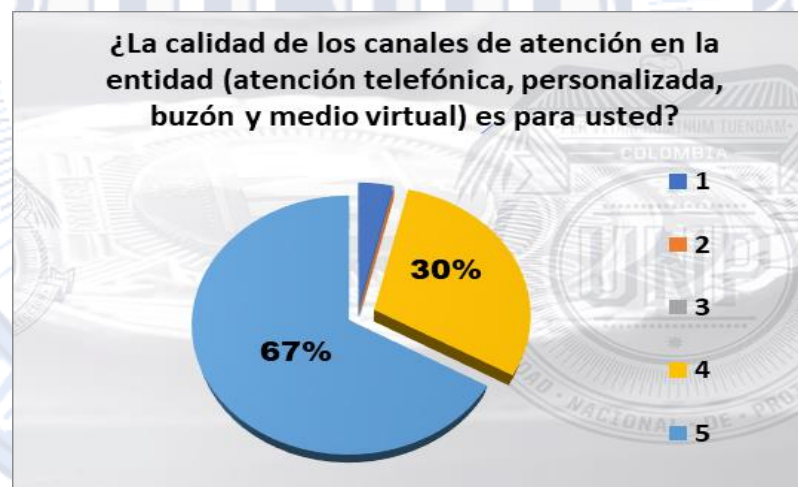
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

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 27 personas encuestadas en Bogotá, el 96% consideran que los canales de atención de la entidad son buenos, solo una persona que equivale 4% manifiesto que los canales de atencion non son muy buenos.

PREGUNTA 6			
La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, ¿buzón y medio virtual) es para usted?	1	1	4%
	2	0	0%
	3	0	0%
	4	8	30%
	5	18	67%
TOTAL	27	100%	





INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES NOVIEMBRE DE 2019



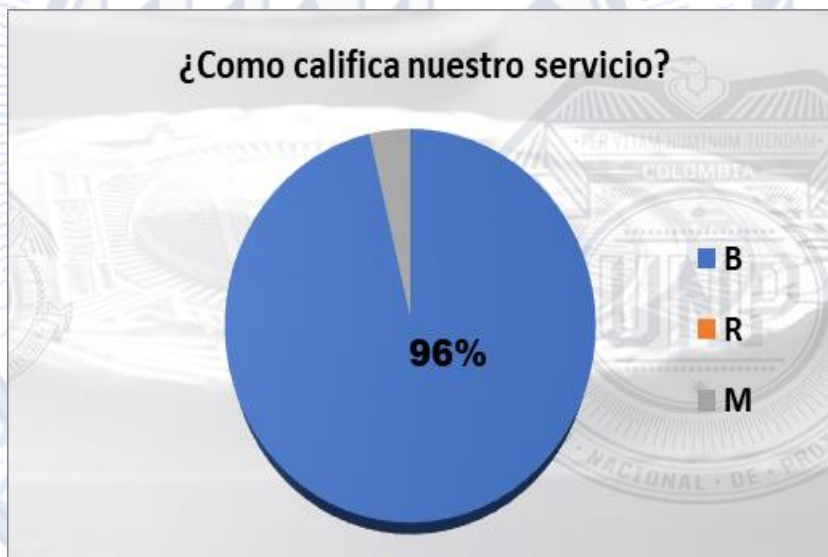
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

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 96% de los encuestados en la ciudad de Bogotá consideran que nuestro servicio es Bueno, solo un encuestado que equivale al 4% manifesto que el servicio es malo.

PREGUNTA 7			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	26	96%
	R	0	0%
	M	1	4%
TOTAL		27	100%





INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES NOVIEMBRE DE 2019



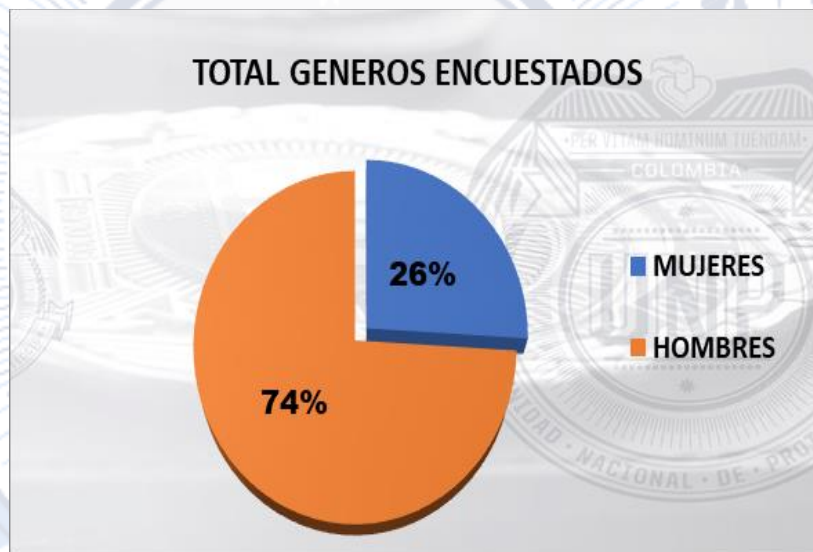
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

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 27 encuestas realizadas; siete son mujeres, que corresponde a un 26%, y veinte son hombres, que corresponde al 74% del total de los encuestados durante el mes de noviembre de 2019.

TOTAL, ENCUESTADOS		
MUJERES	7	26%
HOMBRES	20	74%
TOTAL	27	100%





**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES NOVIEMBRE 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 octubre del 2019, once (11) son mujeres, el 100% de ellas calificaron nuestro servicio como bueno.

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

PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	19	95%
	R	0	0%
	M	1	5%
TOTAL		20	100%





INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES NOVIEMBRE 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 noviembre de 2019 diligenciaron 41 encuestas en las ciudades de: Cucuta, Ibagué, Neiva, Valle del Cauca, Barranquilla, Tumaco, Bucaramanga.

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

TABULACION DE ENCUESTAS GRUPOS REGIONALES NOVIEMBRE 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	4	B	M	PASTO
2	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	PASTO
3	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	PASTO
4	SI	5	5	NO	NO	5	B	M	PASTO
5	SI	5	5	SI	SI	4	B	F	PASTO
6	SI	5	5	SI	SI	4	B	M	PASTO
7	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	IBAGUE
8	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	IBAGUE
9	SI	5	5	SI	SI	4	B	M	TUMACO
10	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	TUMACO
11	SI	5	5	SI	SI	4	B	M	TUMACO
12	SI	4	4	SI	SI	4	B	M	TUMACO
13	SI	4	4	SI	SI	4	B	M	TUMACO
14	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/QUILLA
15	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	B/QUILLA
16	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/QUILLA



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



GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

17	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	B/QUILLA
18	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/QUILLA
19	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/QUILLA
20	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/QUILLA
21	SI	4	4	SI	SI	5	B	F	V/CAUCA
22	SI	5	5	NO	NO	4	B	F	V/CAUCA
23	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	V/CAUCA
24	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	V/CAUCA
25	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	V/CAUCA
26	SI	4	4	SI	SI	4	R	F	V/CAUCA
27	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	V/CAUCA
28	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/MANGA
29	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	B/MANGA
30	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/MANGA
31	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	B/MANGA
32	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/MANGA
33	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/MANGA
34	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/MANGA
35	SI	5	5	SI		5	B	M	CUCUTA
36	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	CUCUTA
37	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	CUCUTA
38	SI	4	4	SI	SI	4	B	M	CUCUTA
39	SI	5	5	SI	SI		B	M	CUCUTA
40	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	CUCUTA
41	NO	5	5	SI	SI	5	B	F	CUCUTA

(*) 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 NOVIEMBRE DE 2019



GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

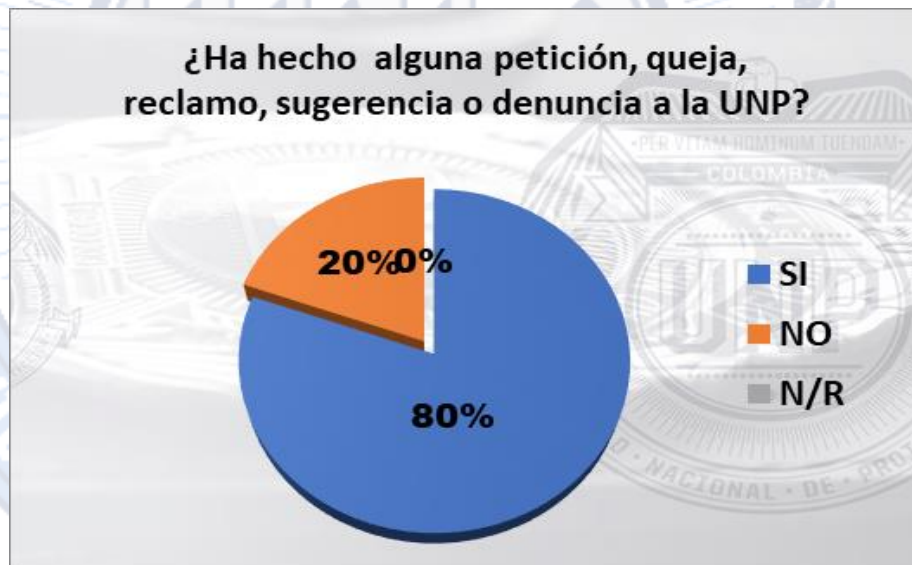
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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 41 personas encuestadas en el mes de noviembre de 2019, el 80% de ellas ya habían elevado una PQRSD ante la entidad, el 20% lo hizo por primera vez.

PREGUNTA 1			
1. ¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?	SI	33	80%
	NO	8	20%
	N/R	0	0%
TOTAL		41	100%





INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES NOVIEMBRE DE 2019



GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

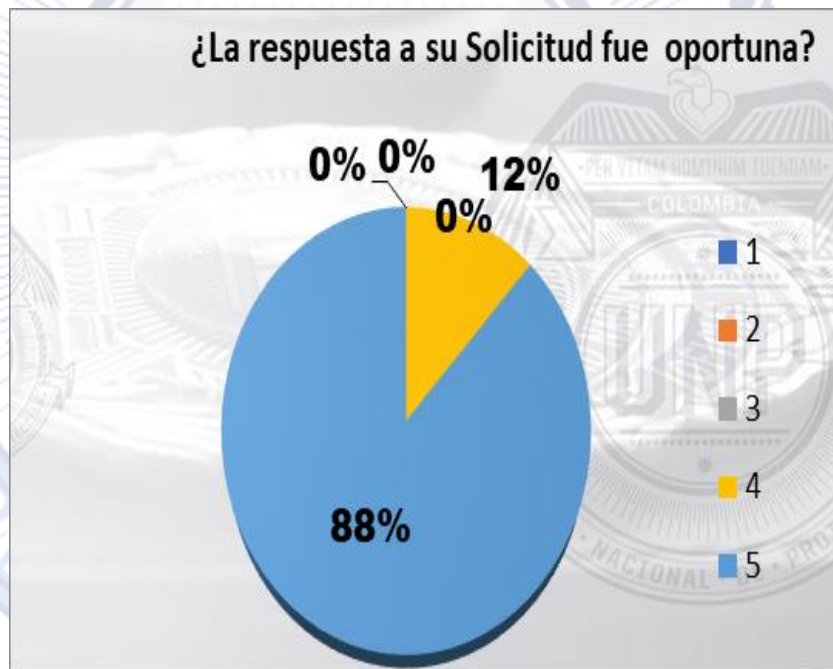
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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 3, 4 y 5 antes referida.

PREGUNTA 2			
¿La respuesta a su Solicitud fue oportuna?	1	0	0%
	2	0	0%
	3	0	0%
	4	5	12%
	5	36	88%
TOTAL		41	100%





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



GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

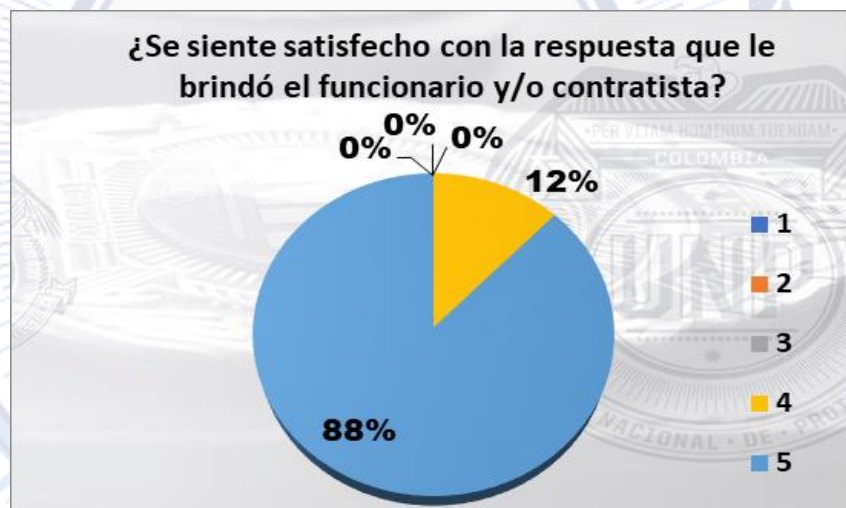
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

7.3 ORIENTAMIENTO

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	5	12%
	5	36	88%
TOTAL		41	100%





**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES NOVIEMBRE 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 98% de los 41 encuestados, en los Grupos Regionales han considerado que el asesor contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes, dos (2) sola persona encuestada manifestó que el asesor no contaba con la información para resolver las inquietudes que equivale a un 5%.

PREGUNTA 4			
¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes ?	SI	39	95%
	NO	2	5%
TOTAL		41	100%





INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES NOVIEMBRE DE 2019



GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

El 93% de los 41 encuestados en los Grupos Regionales han considerado que las respuestas dadas por los asesores fueron claras y de fácil entendimiento, solo dos encuestados no responden la pregunta el cual equivale 5% y una sola persona no respondió la pregunta que equivale 2%.

PREGUNTA 5			
¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?	SI	38	93%
	NO	2	5%
	N/R	1	2%
TOTAL		41	100%





INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES NOVIEMBRE 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 41 personas encuestadas durante el mes de noviembre de 2019 en los Grupos Regionales de Protección, el 97% consideró que los canales de atención de la entidad son buenos, los califican con 4 y 5, el 2% no responden la pregunta.

PREGUNTA 6			
La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, ¿buzón y medio virtual) es para usted?	1	0	0%
	2	0	0%
	3	0	0%
	4	10	24%
	5	30	73%
	N/R	1	2%
TOTAL	41	100%	





INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES NOVIEMBRE 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% no respondieron la respuesta.

PREGUNTA 7			
¿Cómo clasifica nuestro servicio ?	B	40	98%
	R	1	2%
	M	0	0%
	N/R	0	0%
TOTAL		41	100%





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



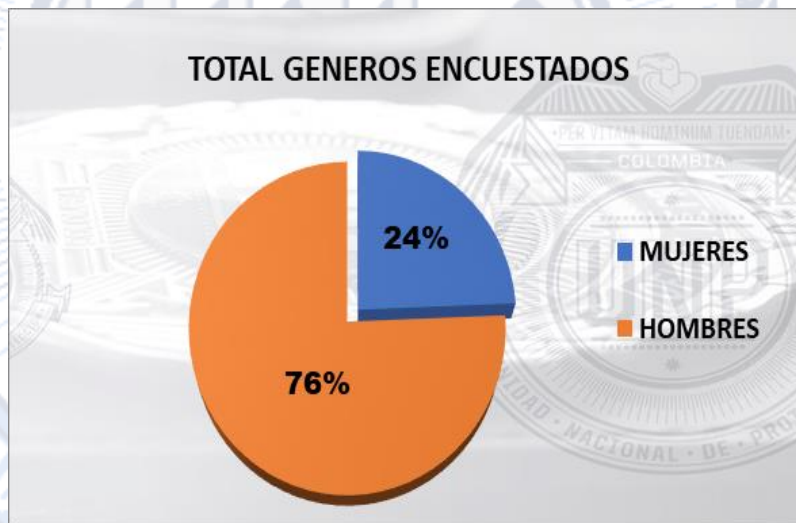
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

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 41 encuestas realizadas en los GURP ubicados en: Cucuta, Ibagué, Neiva, Valle del Cauca, Barranquilla, Cauca, Bucaramanga.; se tiene que 10 son mujeres que corresponde al 24% y 31 son hombres que equivale al 76% del total de los encuestados durante el mes de noviembre de 2019.

TOTAL ENCUESTADOS		
MUJERES	10	24%
HOMBRES	31	76%
TOTAL	41	100%





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



GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

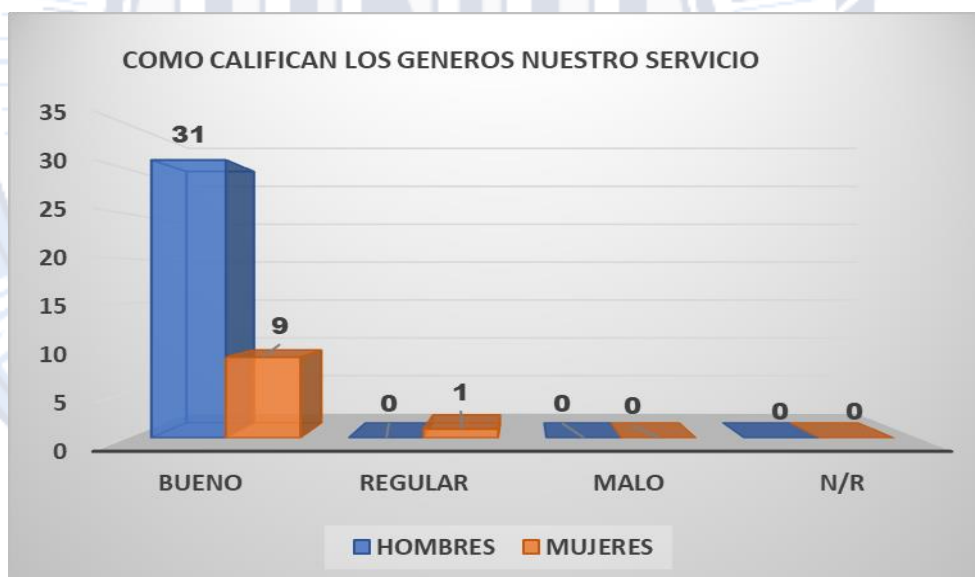
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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

De las 41 personas encuestadas en las diferentes sedes de la entidad a nivel nacional durante el mes de octubre de 2019, diecisiete (17) son mujeres, y el 90% de ellas calificaron nuestro servicio como bueno, solo una que equivale 10% contestó como regular.

PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES ENCUESTADAS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	9	90%
	R	1	10%
	M	0	0%
TOTAL		10	100%

PERCEPCIÓN DE LAS HOMBRES ENCUESTADAS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	31	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
	N/R	0	0%
TOTAL		31	100%





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



GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

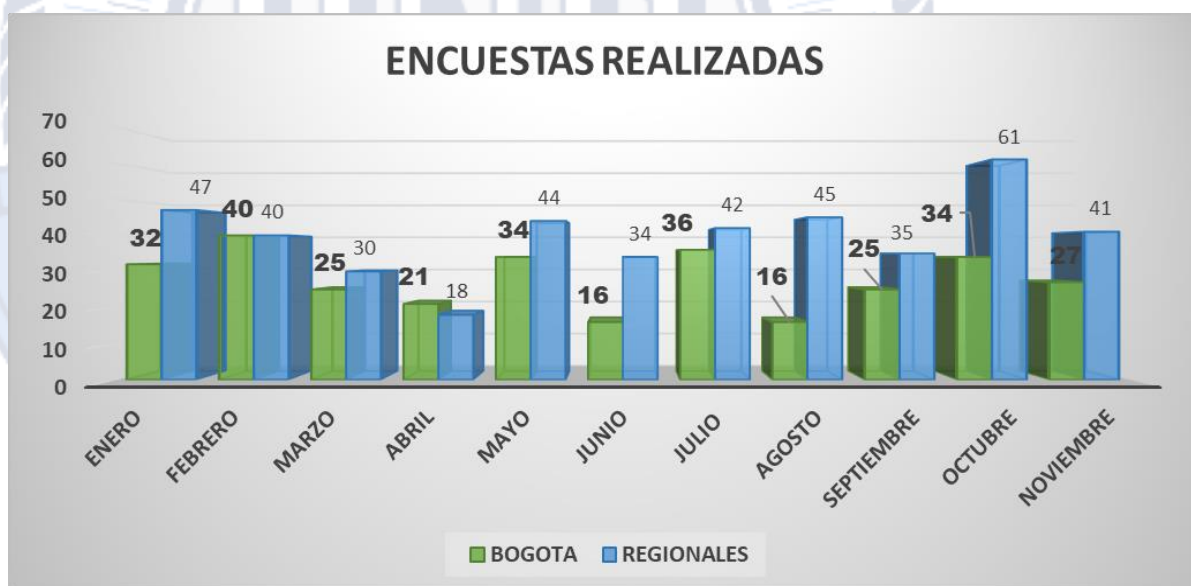
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

8. COMPARATIVO ENCUESTAS

A continuación, se presentan los datos estadísticos comparativos del periodo enero a noviembre 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 NOVIEMBRE		
	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
SEPTIEMBRE	25	35
OCTUBRE	34	61
NOVIEMBRE	27	41





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



GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

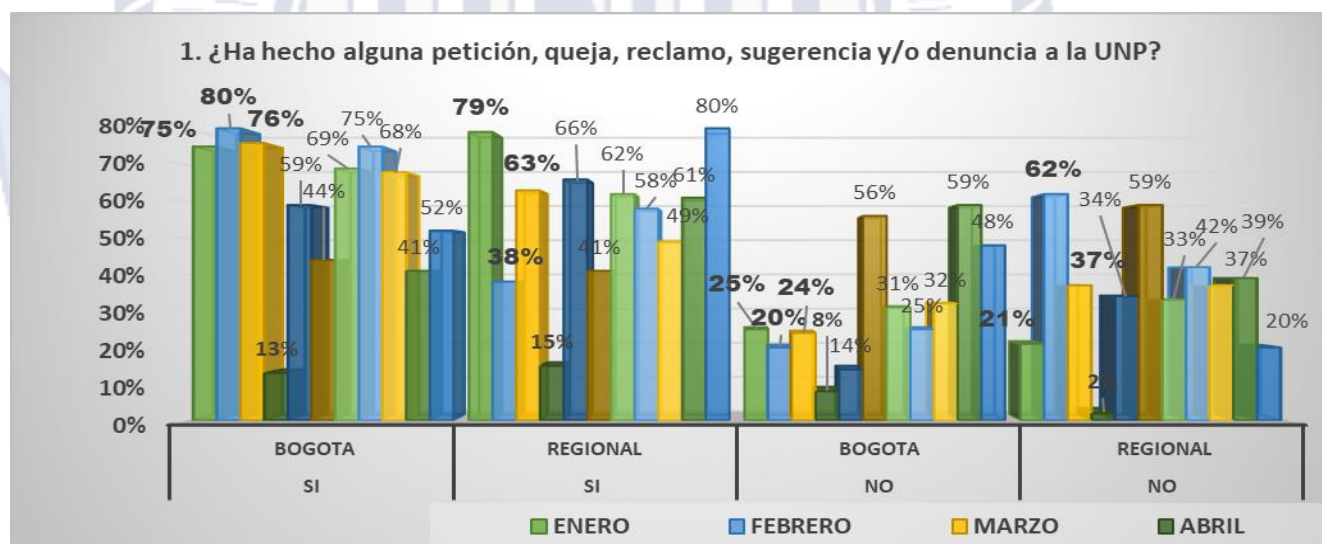
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

➤ **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?				
	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%
SEPTIEMBRE	68%	49%	32%	37%
OCTUBRE	41%	61%	59%	39%
NOVIEMBRE	52%	80%	48%	20%





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



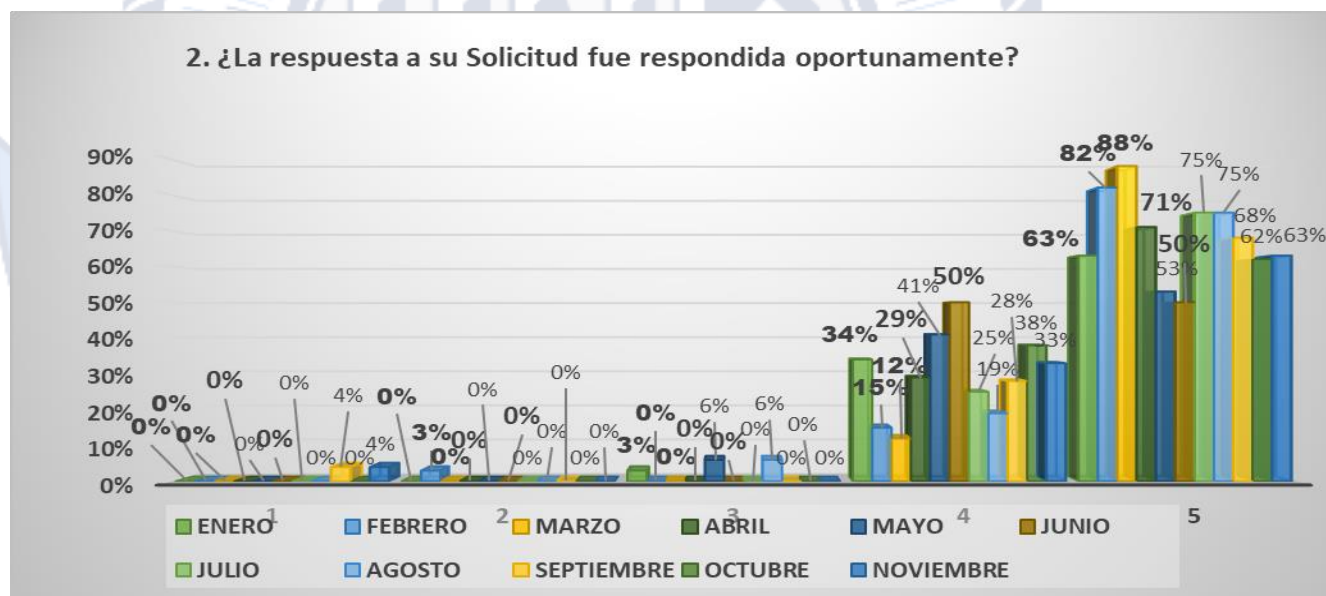
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

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 PQRSD 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 respondida oportunamente? BOGOTA					
	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%
SEPTIEMBRE	4%	0%	0%	28%	68%
OCTUBRE	0%	0%	0%	38%	62%
NOVIEMBRE	4%	0%	0%	33%	63%





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

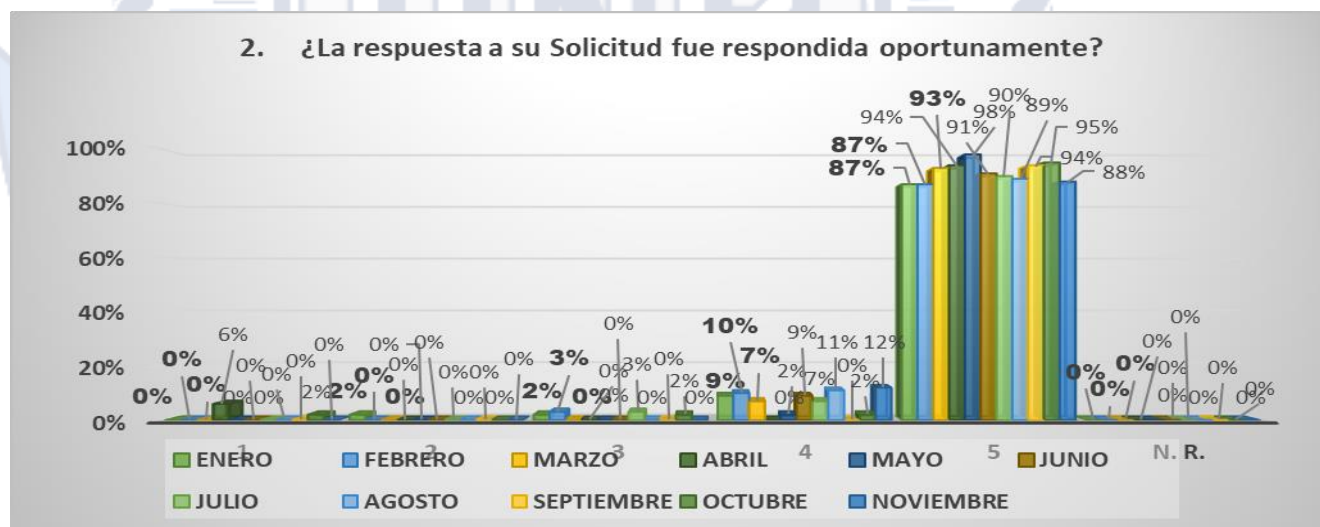


GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

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 respondida oportunamente? REGIONALES						
	1	2	3	4	5	N. R.
ENERO	0%	2%	2%	9%	87%	0%
FEBRERO	0%	0%	3%	10%	87%	0%
MARZO	0%	0%	0%	7%	93%	0%
ABRIL	6%	0%	0%	0%	94%	0%
MAYO	0%	0%	0%	2%	98%	0%
JUNIO	0%	0%	0%	9%	91%	0%
JULIO	0%	0%	3%	7%	90%	0%
AGOSTO	0%	0%	0%	11%	89%	0%
SEPTIEMBRE	0%	0%	0%	0%	94%	0%
OCTUBRE	2%	0%	2%	2%	95%	0%
NOVIEMBRE	0%	0%	0%	12%	88%	0%





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



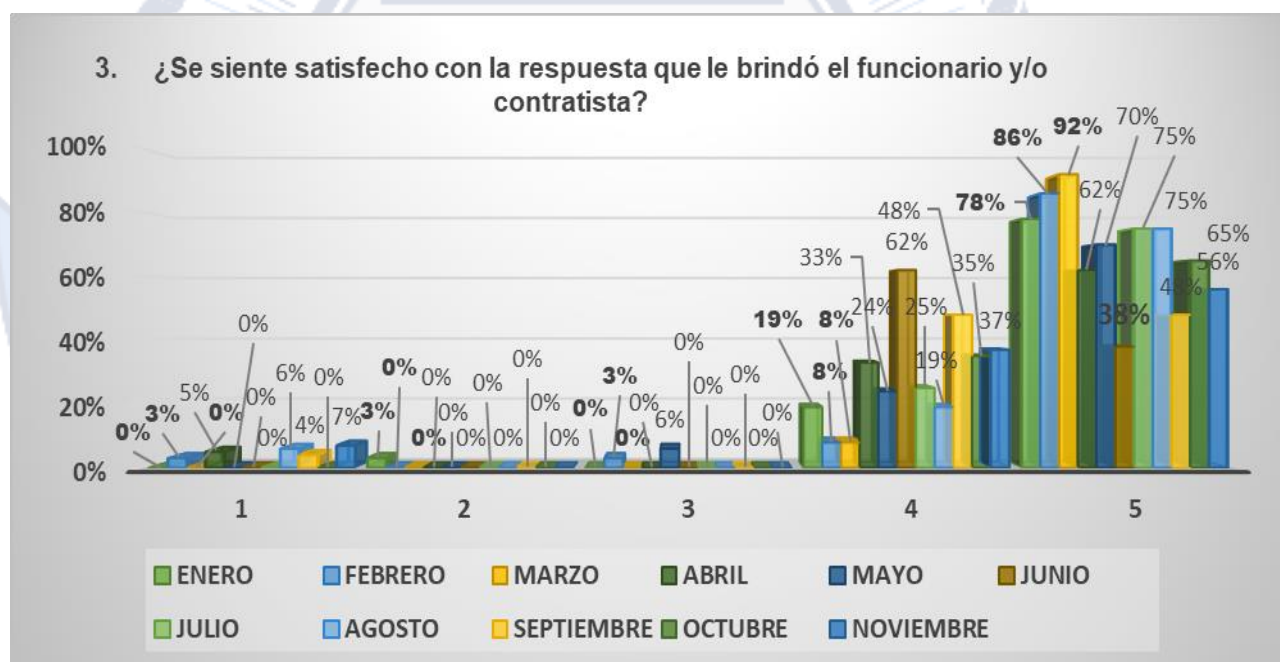
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

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					
	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%
SEPTIEMBRE	4%	0%	0%	48%	48%
OCTUBRE	0%	0%	0%	35%	65%





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

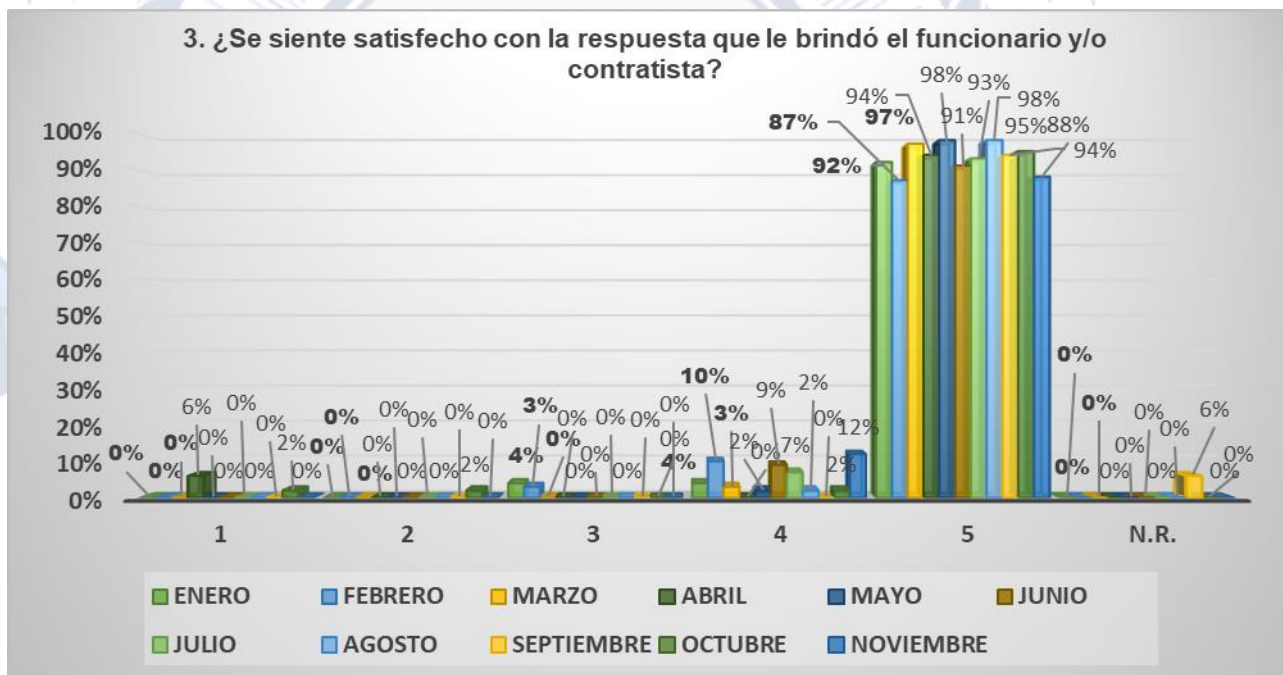


GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

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						
	1	2	3	4	5	N.R.
ENERO	0%	0%	4%	4%	92%	0%
FEBRERO	0%	0%	3%	10%	87%	0%
MARZO	0%	0%	0%	3%	97%	0%
ABRIL	6%	0%	0%	0%	94%	0%
MAYO	0%	0%	0%	2%	98%	0%
JUNIO	0%	0%	0%	9%	91%	0%
JULIO	0%	0%	0%	7%	93%	0%
AGOSTO	0%	0%	0%	2%	98%	0%
SEPTIEMBRE	0%	0%	0%	0%	94%	6%
OCTUBRE	2%	2%	0%	2%	95%	0%
NOVIEMBRE	0%	0%	0%	12%	88%	0%





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



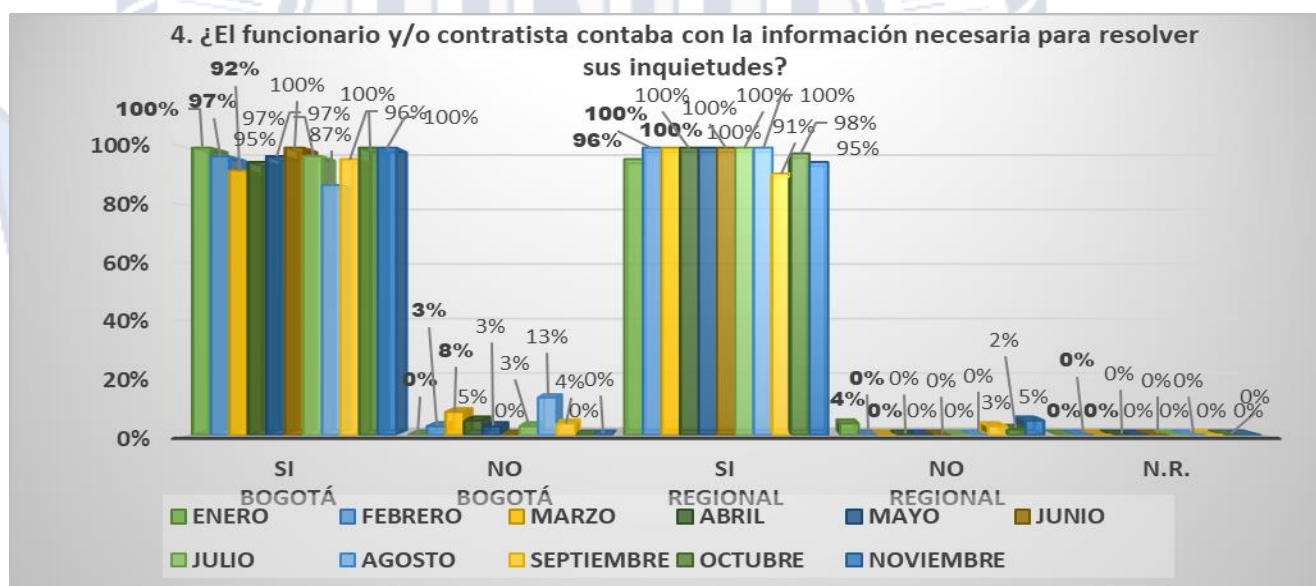
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

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?					
	SI Bogotá	NO Bogotá	SI Regional	NO Regional	N.R.
ENERO	100%	0%	96%	4%	0%
FEBRERO	97%	3%	100%	0%	0%
MARZO	92%	8%	100%	0%	0%
ABRIL	95%	5%	100%	0%	0%
MAYO	97%	3%	100%	0%	0%
JUNIO	100%	0%	100%	0%	0%
JULIO	97%	3%	100%	0%	0%
AGOSTO	87%	13%	100%	0%	0%
SEPTIEMBRE	96%	4%	91%	3%	0%
OCTUBRE	100%	0%	98%	2%	0%
NOVIEMBRE	100%	0%	95%	5%	0%





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



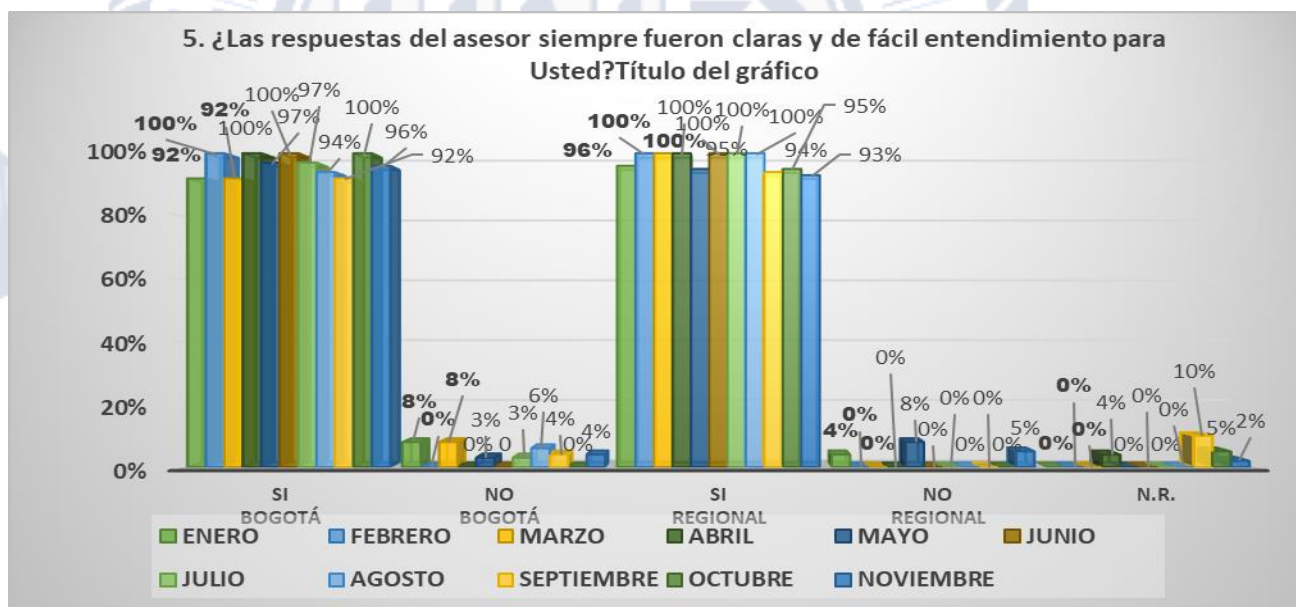
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

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?					
	SI Bogotá	NO Bogotá	SI Regional	NO Regional	N.R.
ENERO	92%	8%	96%	4%	0%
FEBRERO	100%	0%	100%	0%	0%
MARZO	92%	8%	100%	0%	0%
ABRIL	100%	0%	100%	0%	4%
MAYO	97%	3%	95%	8%	0%
JUNIO	100%	0	100%	0%	0%
JULIO	97%	3%	100%	0%	0%
AGOSTO	94%	6%	100%	0%	0%
SEPTIEMBRE	92%	4%	94%	0%	10%
OCTUBRE	100%	0%	95%	0%	5%
NOVIEMBRE	96%	4%	93%	5%	2%





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



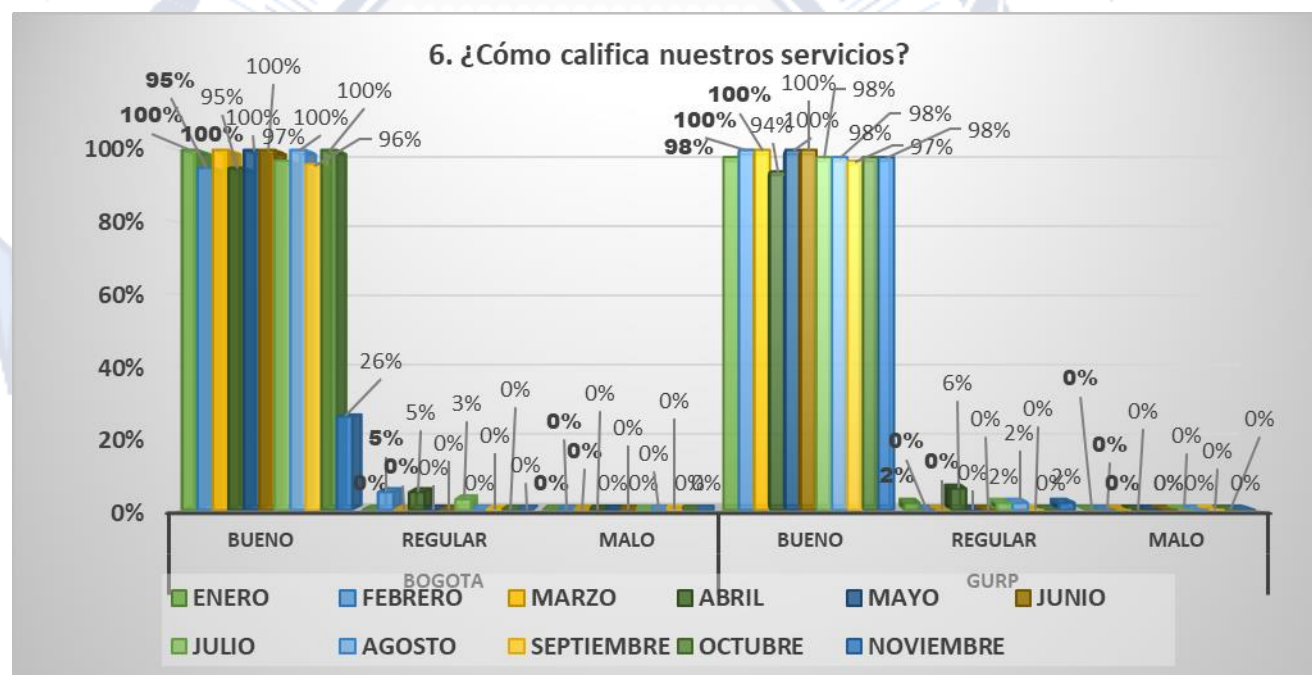
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

SATISFACCION:

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

7. ¿Cómo califica nuestros servicios?						
	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%
SEPTIEMBRE	96%	0%	0%	97%	0%	0%
OCTUBRE	100%	0%	0%	98%	0%	0%
NOVIEMBRE	26%	0%	0%	98%	2%	0%





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



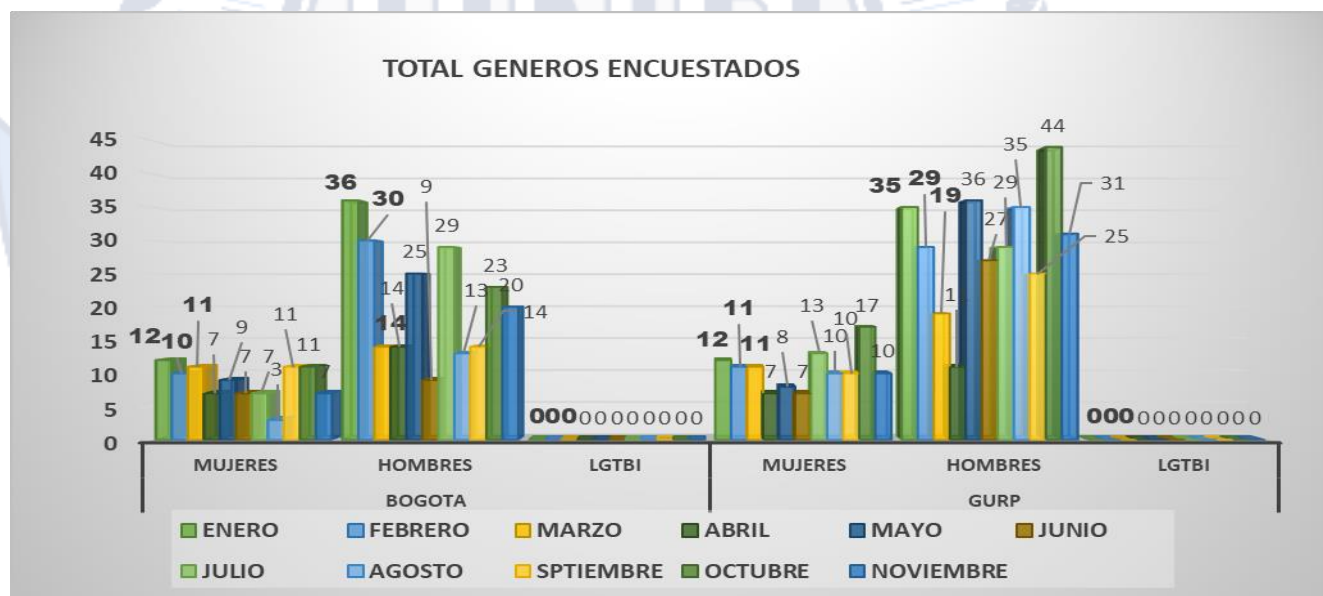
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

APLICACIÓN DEL ENFOQUE DIFERENCIAL

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

TOTAL GENERO ENCUESTADOS						
PERIODO	BOGOTA			GURP		
	MUJERES	HOMBRES	LGTBI	MUJERES	HOMBRES	LGTBI
ENERO	12	36	0	12	35	0
FEBRERO	10	30	0	11	29	0
MARZO	11	14	0	11	19	0
ABRIL	7	14	0	7	11	0
MAYO	9	25	0	8	36	0
JUNIO	7	9	0	7	27	0
JULIO	7	29	0	13	29	0
AGOSTO	3	13	0	10	35	0
SPTIEMBRE	11	14	0	10	25	0
OCTUBRE	11	23	0	17	44	0
NOVIEMBRE	7	20	0	10	31	0





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

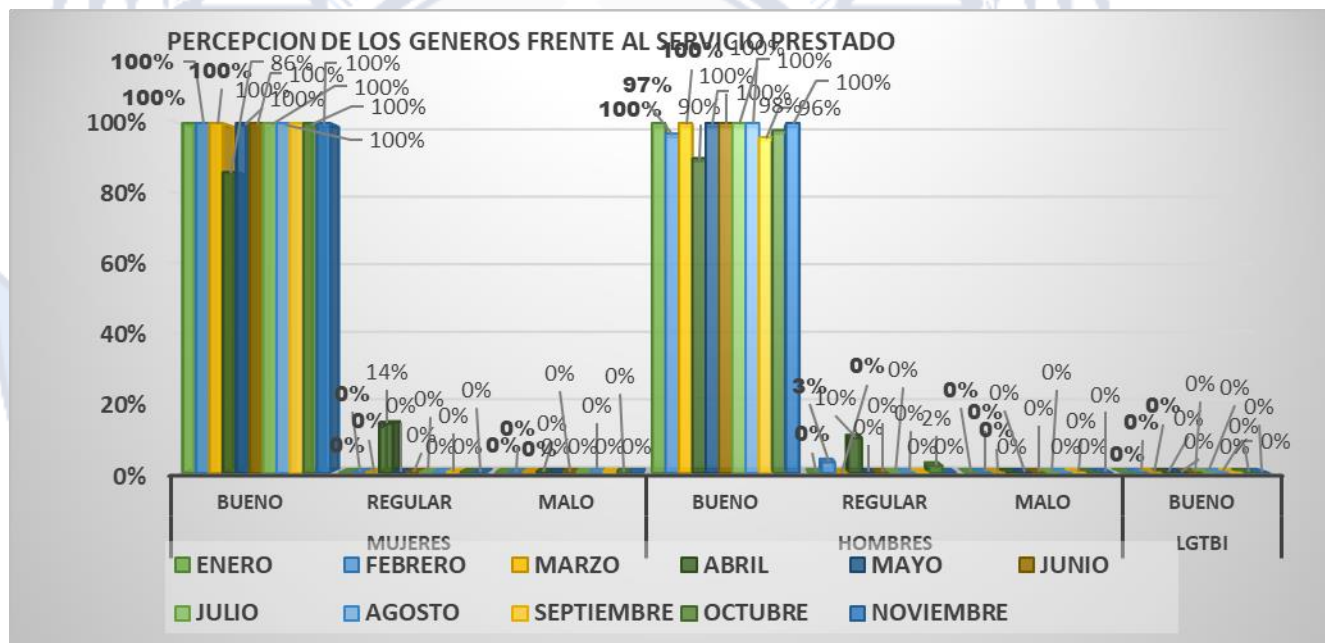


GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

PERCEPCION DE LOS GENEROS ENCUESTADOS

PERCEPCIÓN DE LOS GÉNEROS FRENTE AL SERVICIO							
	MUJERES			HOMBRES			LGTBI
	BUENO	REGULAR	MALO	BUENO	REGULAR	MALO	BUENO
ENERO	100%	0%	0%	100%	0%	0%	0%
FEBRERO	100%	0%	0%	97%	3%	0%	0%
MARZO	100%	0%	0%	100%	0%	0%	0%
ABRIL	86%	14%	0%	90%	10%	0%	0%
MAYO	100%	0%	0%	100%	0%	0%	0%
JUNIO	100%	0%	0%	100%	0%	0%	0%
JULIO	100%	0%	0%	100%	0%	0%	0%
AGOSTO	100%	0%	0%	100%	0%	0%	0%
SEPTIEMBRE	100%	0%	0%	96%	0%	0%	0%
OCTUBRE	100%	0%	0%	98%	2%	0%	0%
NOVIEMBRE	100%	0%	0%	100%	0%	0%	0%





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



GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

9.CONCLUSIONES

- Se observa que de las 68 personas que respondieron la encuesta tanto en Bogotá como el Grupos Regionales de Protección en el mes de noviembre 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 1.
- Dentro del análisis del enfoque de género se tiene para el mes de noviembre de 2019, que la encuesta fue diligenciada tanto en Bogotá como en los Grupos Regionales por 17 mujeres, aunque la mayor participación fue de los hombres, el 100% de las mujeres califican nuestro servicio como bueno
- Para el presente periodo se resalta el Grupo Regional de Protección de la ciudad de Valle del Cauca 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.

Líder del Proceso,

Luis Eduardo Saavedra Ramírez (E)
Jefe Oficina Asesora de Planeación e Información

	Nombre	Firma	Fecha
Elaboró:	Alfredo Emilio Najar Mojica		06/12/2019
Revisó:	William Eduardo Diago Rivera		06/12/2019
Aprobó:	Luis Eduardo Saavedra Ramirez (E)		06/12/2019
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.			

GSC-FT-10/V1

Oficialización: 15/03/2017