



**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN – UNP**

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

**Bogotá D.C, 09 de Enero de 2020**





**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES DE DICIEMBRE 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 .....	13
5.1 PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES Y HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO EN EL GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO.....	14
6. ENCUESTAS DE SATISFACCION EN GRUPOS REGIONALES DE PROTECCION .....	15
TABULACION DE ENCUESTASDE GRUPOS REGIONALES.....	15
7. ANÁLISIS ENCUESTA EFECTUADA EN LOS GURP .....	17
7.1 PARTICIPACIÓN .....	17
7.2 OPORTUNIDAD .....	18
7.3 ORIENTACIÓN .....	19
7.4 DOMINIO .....	20
7.5 PERCEPCIÓN .....	21
7.6 SATISFACCIÓN .....	22
7.7 CANTIDAD DE HOMBRES Y MUJERES QUE CALIFICARON NUESTRO SERVICIO.....	23
7.8. PERCEPCIÓN DE MUJERES Y HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO EN LAS REGIONALES.....	25
8. . COMPARATIVO ENCUESTAS.....	25
9. CONCLUSIONES .....	33



**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES DE DICIEMBRE 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.



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



**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

**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.

### **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 diciembre de 2019.



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



**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

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.

**TABULACIÓN DE ENCUESTAS**

TABULACION DE ENCUESTAS GURP PERIODO DICIEMBRE DE 2019								
Encuesta No.	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Sexo
1	SI	5	4	SI	SI	5	B	M
2	SI	4	4	SI	SI	4	B	M
3	SI	5	4	SI	SI	4	B	M
4	NO	4	4	SI	SI	4	B	M
5	SI	4	4	SI	SI	4	B	M
6	NO	4	5	SI	SI	4	B	M
7	NO	4	4	SI	SI	4	B	F
8	NO	4	5	SI	SI	5	B	M
9	SI	5	4	SI	SI	4	B	M
10	SI	5	5	SI	SI	4	B	M



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



**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

11	SI	5	5	SI	SI	4	B	M
12	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
13	SI	4	4	SI	SI	4	B	M
14	NO	4	4	SI	SI	4	B	M
15	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
16	NO	4	4	SI	SI	4	B	F
17	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
18	SI	5	4	SI	SI	4	B	F
19	SI	5	4	SI	SI	4	B	M
20	SI	5	5	SI	SI	5	B	F

**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 20 personas encuestadas doce (12) de ellas ya habían elevado una PQRSD ante la entidad, lo cual corresponde al 60% de la población muestra.

Así las cosas el 40% elevó por primera vez una PQRSD ante la entidad.

<b>PREGUNTA 1</b>			
<b>1. ¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?</b>	SI	12	60%
	NO	8	40%
<b>TOTAL</b>		20	100%



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



**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**



**4.2 OPORTUNIDAD**

En lo atinente a la segunda pregunta “¿La respuesta a su Solicitud fue oportuna?, la cual esta relacionada con la oportunidad en la respuesta a PQRSD y cuya escala de valoración esta dada de 1 a 5, siendo 1 el mas bajo y 5 el mas alto, se pudo establecer que:

El 100% de los encuestados han considerado que fue oportuna la respuesta a la PQRSD elevada ante la entidad, lo que corresponde a la escala 5 y 4 antes referida.

<b>PREGUNTA 2</b>			
¿La respuesta a su Solicitud fue respondida oportunamente?	1	0	0%
	2	0	0%
	3	0	0%
	4	9	45%
	5	11	55%
<b>TOTAL</b>		<b>20</b>	<b>100%</b>

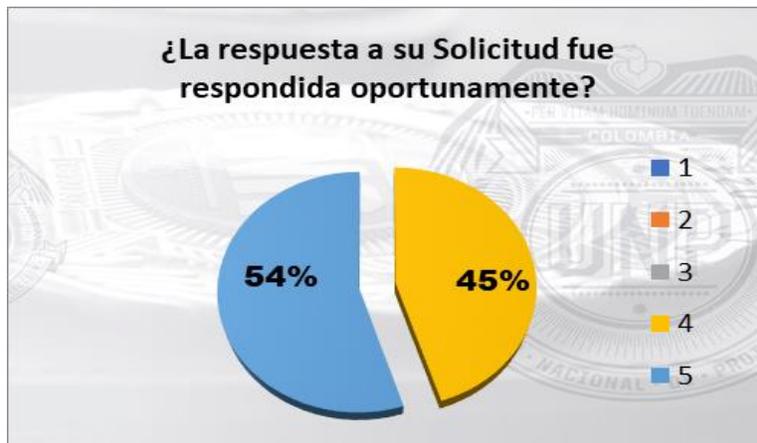


INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES DE DICIEMBRE DE 2019



GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



4.3 ORIENTACIÓN

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

El 100% de los encuestados han considerado que fue oportuna la respuesta a la PQRSD elevada ante la entidad, lo que corresponde a la escala 5 y 4 antes referida.

PREGUNTA 3			
¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?	1	0	0%
	2	0	0%
	3	0	0%
	4	12	60%
	5	8	40%
TOTAL		20	100%

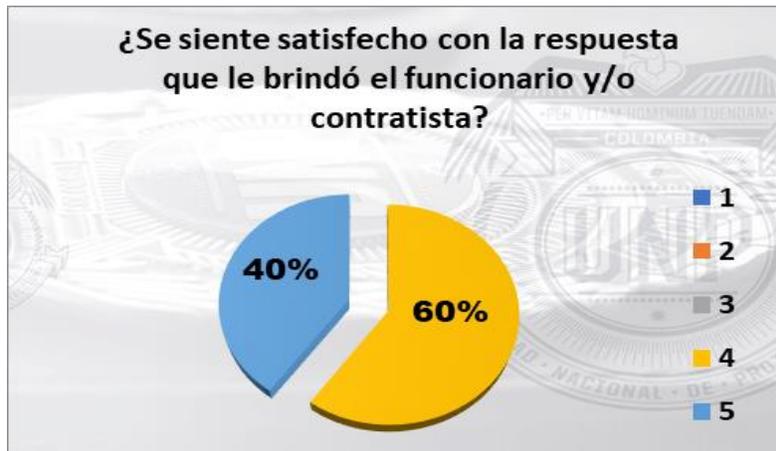


INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES DE DICIEMBRE DE 2019



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	20	100%
	NO	0	0%
TOTAL		20	100%

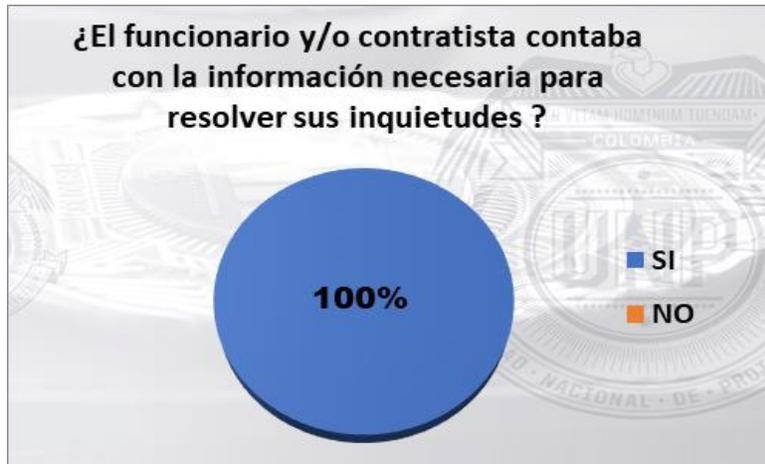


INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES DE DICIEMBRE DE 2019



GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



4.5 DOMINIO

En lo concerniente a la quinta pregunta **¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?** que esta relacionada con el dominio que tuvo cada uno de los asesores frente a las PQRSD impetradas, al respecto se pudo establecer que:

El 100% de los encuestados en Bogotá, han considerado que las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento.

PREGUNTA 5			
¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?	SI	20	100%
	NO	0	0%
TOTAL		20	100%

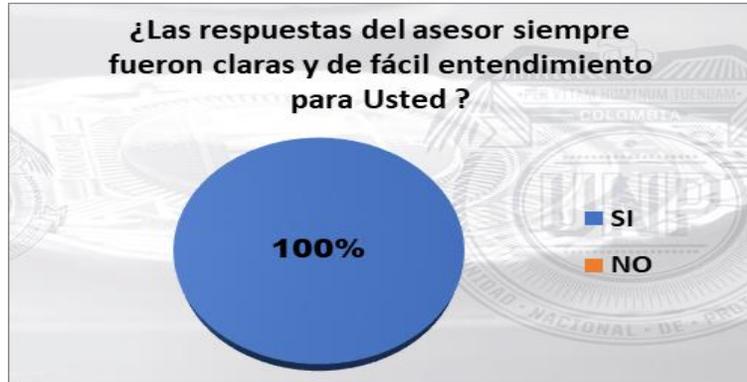


INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES DE DICIEMBRE DE 2019



GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

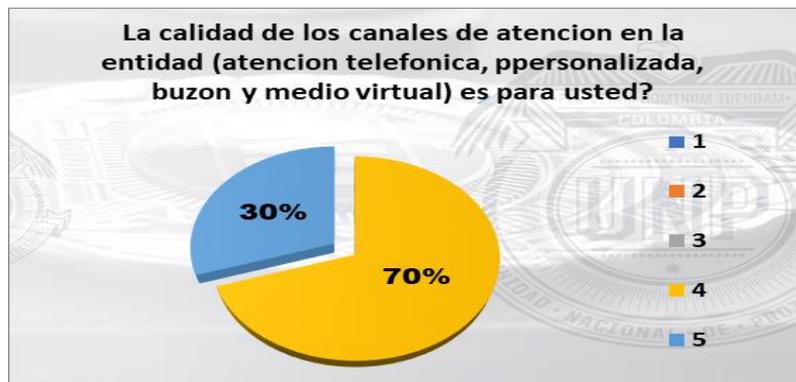
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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 20 personas encuestadas en Bogotá, el 100% consideran que los canales de atención de la entidad son buenos.

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	14	70%
	5	6	30%
TOTAL		20	100%





**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES DE DICIEMBRE 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.

<b>PREGUNTA 7</b>			
¿Cómo clasifica nuestro servicio?	B	20	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
<b>TOTAL</b>		20	100%



**5. CANTIDAD DE GENEROS QUE CALIFICARON NUESTRO SERVICIO**

En lo concerniente a “**¿Cantidad de hombres, mujeres que calificaron nuestro servicio?**”, tenemos que, de las 20 encuestas realizadas; cuatro (4) son mujeres, que corresponde a un 20%, y dieciseis (16) son hombres, que corresponde al 80% del total de los encuestados durante el mes de diciembre de 2019.

<b>TOTAL, ENCUESTADOS</b>		
<b>MUJERES</b>	4	20%
<b>HOMBRES</b>	16	80%
<b>TOTAL</b>	20	100%

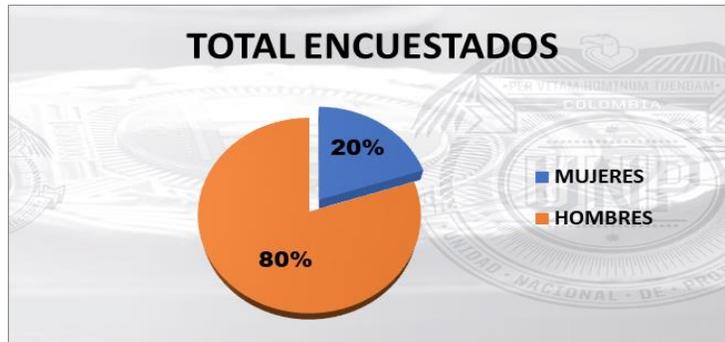


**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES DE DICIEMBRE DE 2019**



**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 20 personas encuestadas en Bogotá en el mes de diciembre del 2019, cuatro (04) 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	4	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
<b>TOTAL</b>		4	100%

PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿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 DE DICIEMBRE 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 diciembre de 2019 diligenciaron 43 encuestas en las ciudades de: Cucuta, Ibagué, Valle del Cauca, Barranquilla, Tumaco, Bucaramanga, Pasto.

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

<b>TABULACION DE ENCUESTAS GURP PERIODO DICIEMBRE DE 2019</b>									
<b>Encuesta No.</b>	<b>Pregunta 1</b>	<b>Pregunta 2</b>	<b>Pregunta 3</b>	<b>Pregunta 4</b>	<b>Pregunta 5</b>	<b>Pregunta 6</b>	<b>Pregunta 7</b>	<b>Sexo</b>	<b>SEDE</b>
1	SI	5	4	SI	SI	5	B	M	Tumaco
2	SI	5	4	SI	SI	4	B	F	Tumaco
3	SI	4	4	SI	SI	4	B	F	Tumaco
4	SI	4	4	SI	SI	5	B	F	Tumaco
5	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	Tumaco
6	SI	5	5	SI	SI	4	B	F	Pasto
7	SI	5	5	SI	SI	4	B	M	Pasto
8	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	Pasto
9	SI	5	5	SI	SI	4	B	M	Pasto
10	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	Pasto
11	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	Bucaramanga
12	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	Bucaramanga
13	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	Bucaramanga
14	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	Bucaramanga
15	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	Bucaramanga
16	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	Bucaramanga



INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES DE DICIEMBRE DE 2019



GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

17	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	Bucaramanga
18	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	Bucaramanga
19	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	Bucaramanga
20	NO	5	4	SI	SI	5	B	F	Cúcuta
21	NO	5	5	SI	SI	5	B	F	Cúcuta
22	NO	5	5	SI	SI	5	B	F	Cúcuta
23	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	Cúcuta
24	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	Cúcuta
25	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	Cúcuta
26	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	Cúcuta
27	SI	5	5	SI	SI	1	B	M	V/Cauca
28	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	V/Cauca
29	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	V/Cauca
30	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	V/Cauca
31	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	V/Cauca
32	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	V/Cauca
33	NO	5	5	SI	SI	5	B	F	V/Cauca
34	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	V/Cauca
35	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	Ibagué
36	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	Ibagué
37	NO	3	5	SI	SI	3	B	F	Ibagué
38	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	Barranquilla
39	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	Barranquilla
40	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	Barranquilla
41	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	Barranquilla
42	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	Barranquilla
43	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	Barranquilla

(\*) 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 DE DICIEMBRE DE 2019**



**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

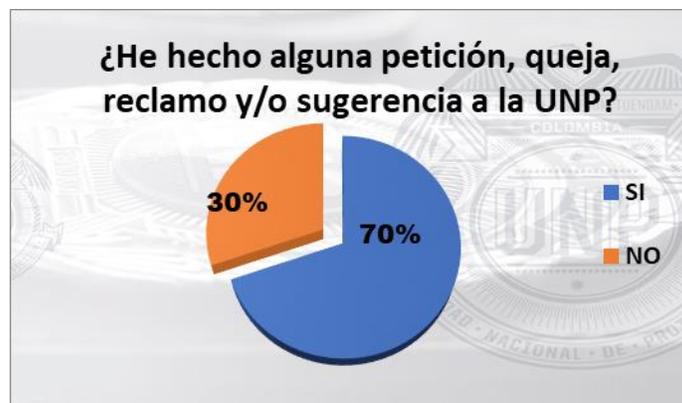
**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

**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 43 personas encuestadas en el mes de diciembre de 2019, el 70% de ellas ya habían elevado una PQRSD ante la entidad, el 30% lo hizo por primera vez.

<b>PREGUNTA 1</b>			
¿He hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?	SI	30	70%
	NO	13	30%
<b>TOTAL</b>		43	100%





**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES DE DICIEMBRE 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.

<b>PREGUNTA 2</b>			
¿La respuesta a su solicitud fue respondida oportunamente?	1	0	0%
	2	0	0%
	3	1	2%
	4	2	5%
	5	40	93%
	6 (N.R.)	0	0%
<b>TOTAL</b>		43	100%





**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES DE DICIEMBRE 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 3, 4 y 5 de la escala.

<b>PREGUNTA 3</b>			
¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funionario y/o contratista?	1	0	0%
	2	0	0%
	3	0	0%
	4	5	12%
	5	38	88%
	6 (N.R.)	0	0%
<b>TOTAL</b>		43	100%





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



**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

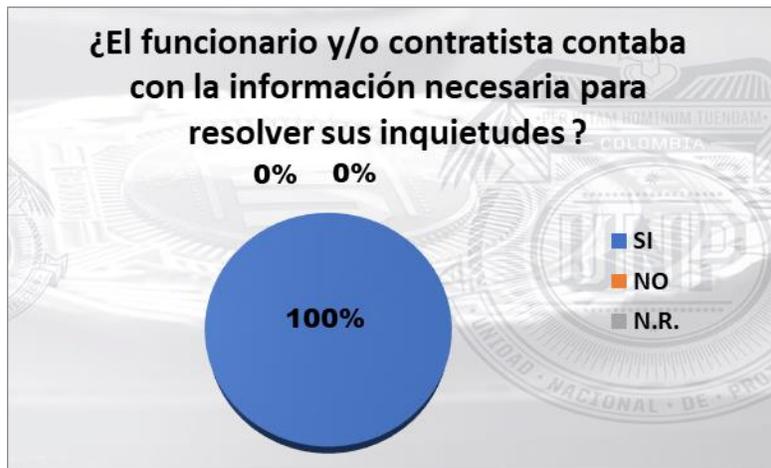
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

**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 43 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	43	100%
	NO	0	0%
	N.R.	0	0%
<b>TOTAL</b>		43	100%



El 100% de los 43 encuestados en los Grupos Regionales han considerado que las respuestas dadas por los asesores fueron claras y de fácil entendimiento.



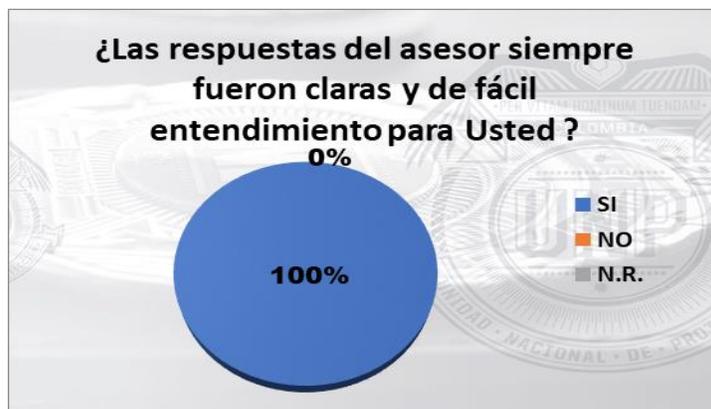
**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES DE DICIEMBRE DE 2019**



**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

<b>PREGUNTA 5</b>			
¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted ?	SI	43	100%
	NO	0	0%
	N.R.	0	0%
<b>TOTAL</b>		43	100%



### 7.5 PERCEPCION

A la pregunta **¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica y personalizada, buzón de sugerencias y medio virtual, es para usted?**, podemos determinar que de las 41 personas encuestadas durante el mes de diciembre de 2019 en los Grupos Regionales de Protección, el 98% consideró que los canales de atención de la entidad son buenos, los califican con 3, 4 y 5, el 2% considero que los canales de atención no son buenos, lo calificaron con 1.

<b>PREGUNTA 6</b>			
La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, ¿buzón y medio virtual) es para usted?	1	1	2%
	2	0	0%
	3	1	2%
	4	5	12%
	5	36	84%
	6 (N.R.)	0	0%
<b>TOTAL</b>		43	100%



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



**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

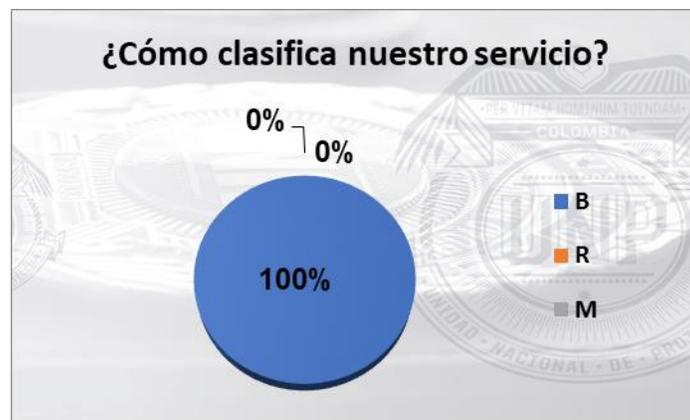
**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**



**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.

<b>PREGUNTA 7</b>			
¿Cómo clasifica nuestro servicio?	B	43	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
<b>TOTAL</b>		43	100%





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

**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

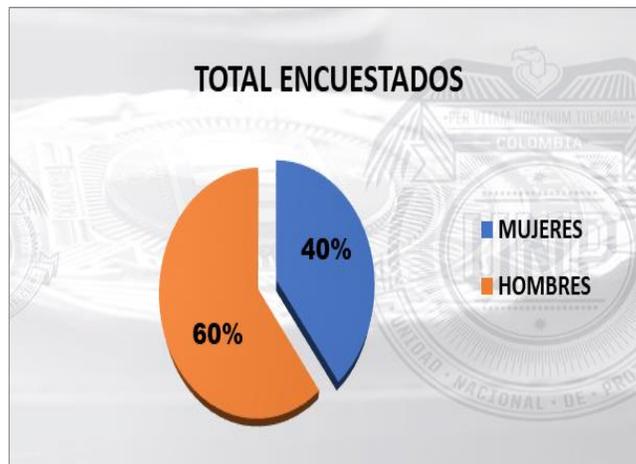
**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**



**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 43 encuestas realizadas en los GURP ubicados en: Cucuta, Ibagué, Valle del Cauca, Barranquilla, Bucaramanga, Tumaco.; se tiene que 17 son mujeres que corresponde al 40% y 26 son hombres que equivale al 60% del total de los encuestados durante el mes de diciembre de 2019.

<b>TOTAL ENCUESTADOS</b>		
<b>MUJERES</b>	17	40%
<b>HOMBRES</b>	26	60%
<b>TOTAL</b>	43	100%



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

De las 43 personas encuestadas en las diferentes sedes de la entidad a nivel nacional durante el mes de diciembre de 2019, diecisiete (17) son mujeres, y el 100% de ellas calificaron nuestro servicio como bueno.



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



**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

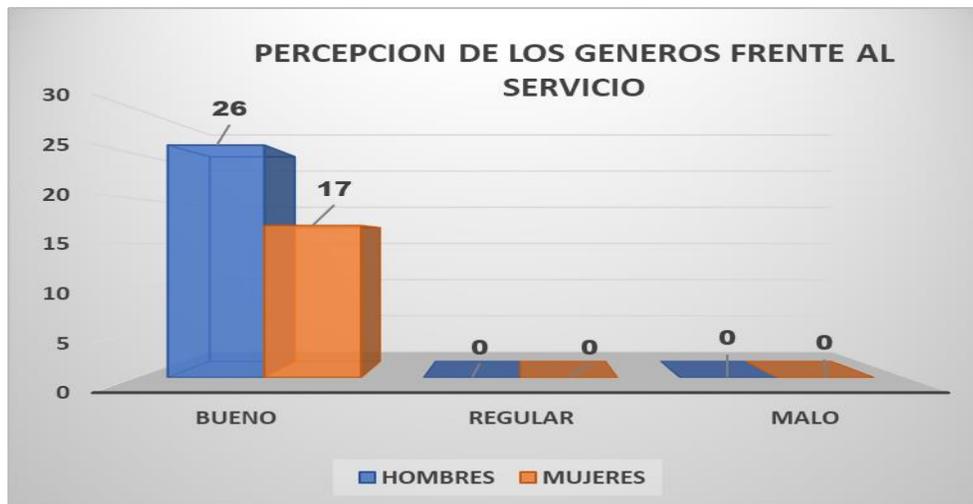
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

**PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES ENCUESTADAS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO**

¿Cómo califica nuestro servicio?	B	17	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
<b>TOTAL</b>		17	100%

**PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO**

¿Cómo califica nuestro servicio?	B	26	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
<b>TOTAL</b>		26	100%





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



**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

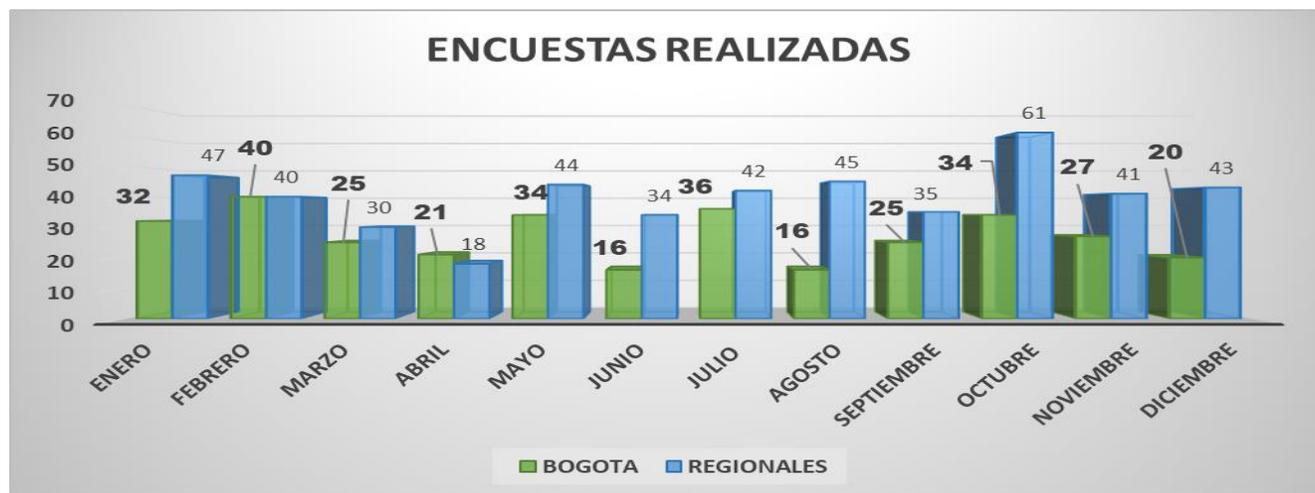
**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

**8. COMPARATIVO ENCUESTAS**

A continuación, se presentan los datos estadísticos comparativos del periodo enero a diciembre 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**

<b>ENCUESTAS REALIZADAS ENERO A DICIEMBRE</b>		
	<b>BOGOTA</b>	<b>REGIONALES</b>
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
DICIEMBRE	20	43





**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES DE DICIEMBRE 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:

<b>ENCUESTAS REALIZADAS ENERO A DICIEMBRE</b>		
	<b>BOGOTA</b>	<b>REGIONALES</b>
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
DICIEMBRE	20	43

**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:

<b>2. ¿La respuesta a su Solicitud fue respondida oportunamente? BOGOTA</b>					
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
ENERO	0%	0%	3%	34%	63%
FEBRERO	0%	3%	0%	15%	82%
MARZO	0%	0%	0%	12%	88%
ABRIL	0%	0%	0%	29%	71%



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



**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

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%
DICIEMBRE	0%	0%	0%	45%	55%

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

<b>2. ¿La respuesta a su Solicitud fue respondida oportunamente? REGIONALES</b>						
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>N. R.</b>
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%
DICIEMBRE	0%	0%	2%	5%	93%	0%



**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES DE DICIEMBRE 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:

<b>3. ¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista? BOGOTA</b>					
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
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%
NOVIEMBRE	7%	0%	0%	37%	56%
DICIEMBRE	0%	0%	0%	60%	40%

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>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>N.R.</b>
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%



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



**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

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%
DICIEMBRE	0%	0%	0%	12%	88%	0%

**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:

<b>4. ¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?</b>					
	<b>SI Bogotá</b>	<b>NO Bogotá</b>	<b>SI Regional</b>	<b>NO Regional</b>	<b>N.R.</b>
ENERO	100%	0%	96%	4%	<b>0%</b>
FEBRERO	97%	3%	100%	0%	<b>0%</b>
MARZO	92%	8%	100%	0%	<b>0%</b>
ABRIL	95%	5%	100%	0%	<b>0%</b>
MAYO	97%	3%	100%	0%	<b>0%</b>
JUNIO	100%	0%	100%	0%	<b>0%</b>
JULIO	97%	3%	100%	0%	<b>0%</b>
AGOSTO	87%	13%	100%	0%	<b>0%</b>
SEPTIEMBRE	96%	4%	91%	3%	<b>0%</b>
OCTUBRE	100%	0%	98%	2%	<b>0%</b>
NOVIEMBRE	100%	0%	95%	5%	<b>0%</b>
DICIEMBRE	100%	0%	100%	0%	0%



**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES DE DICIEMBRE 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:

<b>5. ¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?</b>					
	<b>SI Bogotá</b>	<b>NO Bogotá</b>	<b>SI Regional</b>	<b>NO Regional</b>	<b>N.R.</b>
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%
DICIEMBRE	100%	0%	100%	0%	0%

**SATISFACCION:**

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

<b>7. ¿Cómo califica nuestros servicios?</b>						
	<b>BOGOTA</b>			<b>GURP</b>		
	<b>BUENO</b>	<b>REGULAR</b>	<b>MALO</b>	<b>BUENO</b>	<b>REGULAR</b>	<b>MALO</b>
ENERO	100%	0%	0%	98%	2%	0%
FEBRERO	95%	5%	0%	100%	0%	0%



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



**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

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%
DICIEMBRE	100%	0%	0%	100%	0%	0%

**APLICACIÓN DEL ENFOQUE DIFERENCIAL**

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

<b>TOTAL GENERO ENCUESTADOS</b>						
<b>PERIODO</b>	<b>BOGOTA</b>			<b>GURP</b>		
	<b>MUJERES</b>	<b>HOMBRES</b>	<b>LGTBI</b>	<b>MUJERES</b>	<b>HOMBRES</b>	<b>LGTBI</b>
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
DICIEMBRE	4	16	0	17	26	0

**PERCEPCION DE LOS GENEROS ENCUESTADOS**

<b>PERCEPCIÓN DE LOS GÉNEROS FRENTE AL SERVICIO</b>			
	<b>MUJERES</b>	<b>HOMBRES</b>	<b>LGTBI</b>



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



**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

	<b>BUENO</b>	<b>REGULAR</b>	<b>MALO</b>	<b>BUENO</b>	<b>REGULAR</b>	<b>MALO</b>	<b>BUENO</b>
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%
DICIEMBRE	100%	0%	0%	100%	0%	0%	0%



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



**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

**9.CONCLUSIONES**

- Se observa que de las 63 personas que respondieron la encuesta tanto en Bogotá como el Grupos Regionales de Protección en el mes de diciembre 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.
- Dentro del análisis del enfoque de género se tiene para el mes de diciembre de 2019, que la encuesta fue diligenciada tanto en Bogotá como en los Grupos Regionales por 21 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 Tumaco, 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,

\_\_\_\_\_  
**Samir Manuel Berrio Scaff**  
**Jefe Oficina Asesora de Planeación e Información**

	Nombre	Firma	Fecha
Elaboró:	Alfredo Emilio Najar Mojica		09/01/2020
Revisó:	William Eduardo Diago Rivera		09/01/2020
Aprobó:	Samir Manuel Berrio Scaff		09/01/2020
Los arribas firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y, por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para firma.			

GSC-FT-10/V1

Oficialización: 15/03/2017