



**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN – UNP**

**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES ENERO DE 2020**

**Bogotá D.C, 06 de Febrero de 2020**





**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES DE ENERO DE 2020**

**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**



**TABLA DE CONTENIDO**

<b>1. PRESENTACION.....</b>	<b>04</b>
<b>2. OBJETIVO DE LA ENCUESTA .....</b>	<b>04</b>
<b>3. FICHA TÉCNICA .....</b>	<b>04</b>
<b>3.1 DEFINICIÓN DE LA VARIABLES POR EVALUAR .....</b>	<b>04</b>
<b>3.2 PREGUNTAS ENCUESTA .....</b>	<b>05</b>
<b>3.3 MUESTRA.....</b>	<b>05</b>
<b>TABULACION DE ENCUESTAS.....</b>	<b>06</b>
<b>4. RESULTADO ENCUESTA .....</b>	<b>08</b>
<b>4.1 PARTICIPACIÓN .....</b>	<b>08</b>
<b>4.2 OPORTUNIDAD .....</b>	<b>09</b>
<b>4.3 ORIENTACIÓN .....</b>	<b>10</b>
<b>4.4 DOMINIO .....</b>	<b>11</b>
<b>4.5 PERCEPCIÓN .....</b>	<b>13</b>
<b>4.6 SATISFACCIÓN .....</b>	<b>14</b>
<b>5. CANTIDAD DE HOMBRES Y MUJERES QUE CALIFICARON NUESTRO SERVICIO .....</b>	<b>15</b>
<b>5.1 PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES Y HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO EN EL GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO.....</b>	<b>15</b>
<b>6. ENCUESTAS DE SATISFACCION EN GRUPOS REGIONALES DE PROTECCION .....</b>	<b>17</b>
<b>TABULACION DE ENCUESTASDE GRUPOS REGIONALES.....</b>	<b>17</b>
<b>7. ANÁLISIS ENCUESTA EFECTUADA EN LOS GURP .....</b>	<b>19</b>
<b>7.1 PARTICIPACIÓN .....</b>	<b>19</b>
<b>7.2 OPORTUNIDAD .....</b>	<b>20</b>
<b>7.3 ORIENTACIÓN .....</b>	<b>21</b>
<b>7.4 DOMINIO .....</b>	<b>22</b>
<b>7.5 PERCEPCIÓN .....</b>	<b>24</b>
<b>7.6 SATISFACCIÓN .....</b>	<b>25</b>
<b>7.7 CANTIDAD DE HOMBRES Y MUJERES QUE CALIFICARON NUESTRO SERVICIO.....</b>	<b>25</b>
<b>7.8. PERCEPCIÓN DE MUJERES Y HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO EN LAS REGIONALES.....</b>	<b>26</b>
<b>8. . COMPARATIVO ENCUESTAS.....</b>	<b>29</b>
<b>9. CONCLUSIONES .....</b>	<b>39</b>



**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES DE ENERO DE 2020**



**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 ENERO DE 2020**



**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 enero de 2020.



**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES DE ENERO DE 2020**



**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**

<b>TABULACION DE ENCUESTAS GURP PERIODO ENERO DE 2020</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>
1	SI	5	5	SI	SI	2	B	M
2	SI	5	5	SI	SI	4	B	M
3	SI	5	5	SI	SI	5	B	F
4	SI	5	3	SI	SI	5	B	M
5	NO	4	4	SI	SI	4	B	M
6	SI	4	4	SI	SI	4	B	M
7	SI	4	4	SI	SI	4	B	M
8	NO	4	5	SI	SI	4	B	M
9	SI	5	4	SI	SI	4	B	M
10	NO	4	4	SI	SI	4	B	F
11	SI	4	4	SI	SI	4	B	M
12	SI	4	5	SI	SI	4	B	M
13	NO	4	4	SI	SI	5	B	M



**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES DE ENERO DE 2020**



**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

14	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
15	NO	4	5	SI	SI	4	B	M
16	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
17	SI	4	5	SI	SI	4	B	M
18	SI	4	4	SI	SI	4	B	M
19	SI	4	4	SI	SI	4	B	F
20	SI	4	4	SI	SI	4	B	M
21	SI	4	4	SI	SI	4	B	M
22	NO	4	5	SI	SI	4	B	F
23	SI	4	5	SI	SI	5	B	F
24	SI	4	4	SI	SI	4	B	M
25	SI	4	4	SI	SI	4	B	M
26	SI	4	4	SI	SI	4	B	M
27	SI	4	4	SI	SI	4	B	M
28	SI	4	5	SI	SI	4	B	M
29	SI	4	4	SI	SI	4	B	M
30	SI	4	4	SI	SI	4	B	M
31	SI	4	4	SI	SI	4	B	M
32	SI	4	5	SI	SI	4	B	M
33	SI	4	5	SI	SI	4	B	M
34	SI	4	4	SI	SI	4	B	M
35	SI	4	4	SI	SI	4	B	F
36	NO	5	5	SI	SI	5	B	F
37	NO	4	4	SI	SI	5	B	F
38	NO	5	5	SI	SI	5	B	F
39	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
40	SI	5	5	SI	SI	4	B	M
41	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
42	SI	4	5	SI	SI	4	R	M
43	SI	5	4	SI	SI	5	B	M
44	NO	5	5	SI	SI	5	B	M



INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES DE ENERO DE 2020



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 44 personas encuestadas treinta y tres (33) de ellas ya habían elevado una PQRSD ante la entidad, lo cual corresponde al 75% de la población muestra.

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

PREGUNTA 1			
1. ¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?	SI	33	75%
	NO	11	25%
TOTAL		44	100%





INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES DE ENERO DE 2020



GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

#### 4.2 OPORTUNIDAD

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

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

PREGUNTA 2			
¿La respuesta a su Solicitud fue respondida oportunamente?	1	0	0%
	2	0	0%
	3	0	0%
	4	30	68%
	5	14	32%
TOTAL	44	100%	





**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES DE ENERO DE 2020**



**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 3, 4 y 5 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	1	2%
	4	22	50%
	5	21	48%
TOTAL		44	100%





**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES DE ENERO DE 2020**



**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

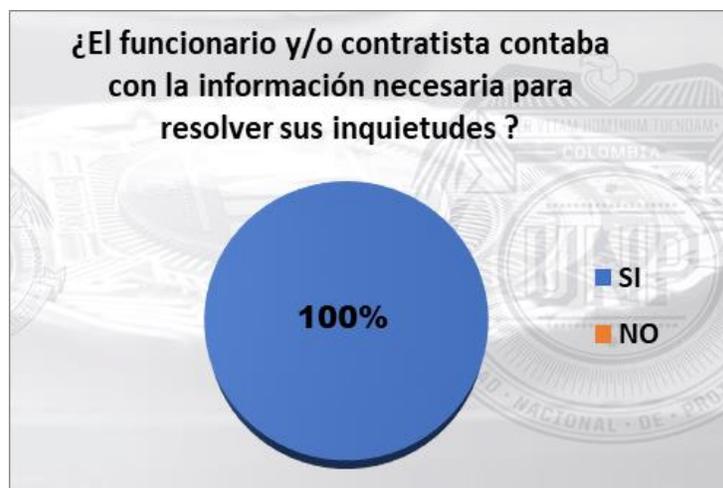
**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

**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.

<b>PREGUNTA 4</b>			
¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?	SI	44	100%
	NO	0	0%
<b>TOTAL</b>		44	100%





INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES DE ENERO DE 2020



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	44	100%
	NO	0	0%
TOTAL		44	100%





**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES DE ENERO DE 2020**



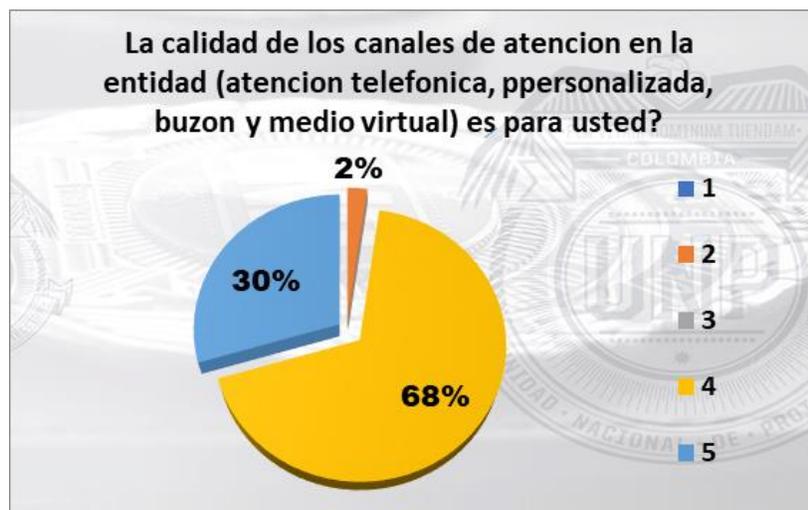
**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**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 44 personas encuestadas en Bogotá, el 98% consideran que los canales de atención de la entidad son buenos, el 2% considero que los canales de atencion no son buenos, lo calificaron con 2.

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	1	2%
	3	0	0%
	4	30	68%
	5	13	30%
TOTAL		44	100%





INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES DE ENERO DE 2020



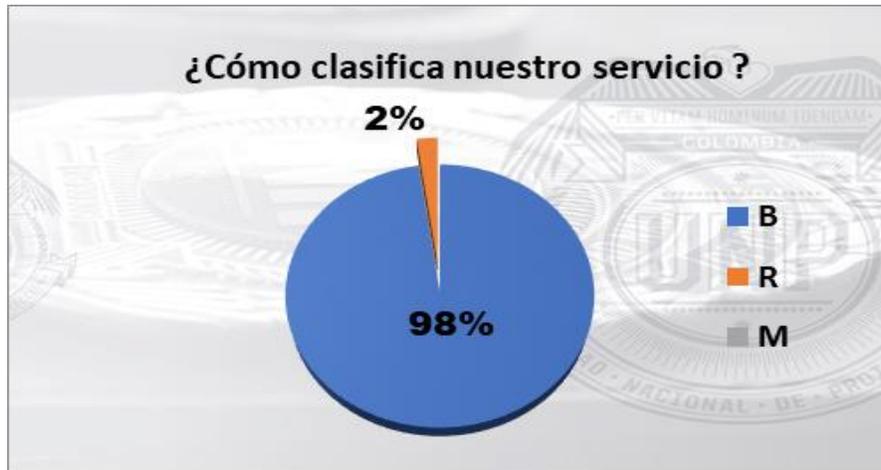
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

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 98% de los encuestados en la ciudad de Bogotá consideran que nuestro servicio es BUENO, el 2% considero que el servicio fue REGULAR.

PREGUNTA 7			
¿Cómo clasifica nuestro servicio?	B	43	98%
	R	1	2%
	M	0	0%
TOTAL		44	100%





**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES DE ENERO DE 2020**



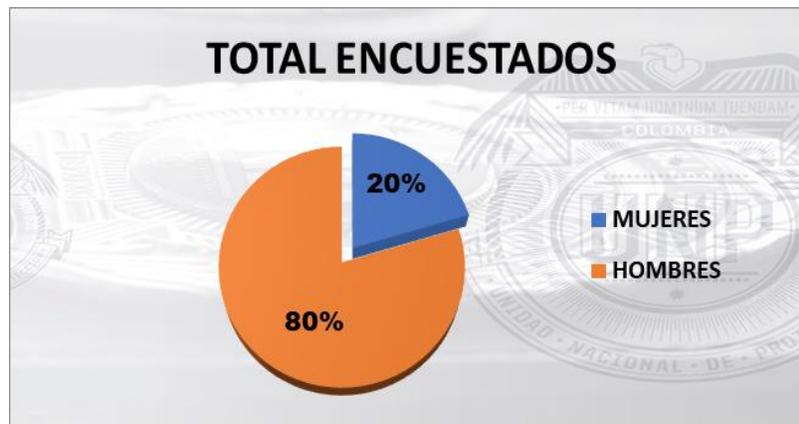
**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**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 44 encuestas realizadas; nueve (9) son mujeres, que corresponde a un 20%, y treinta y cinco (35) son hombres, que corresponde al 80% del total de los encuestados durante el mes de enero de 2020.

TOTAL, ENCUESTADOS		
MUJERES	9	20%
HOMBRES	35	80%
TOTAL	44	100%



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

De las 44 personas encuestadas en Bogotá en el mes de enero del 2020, nueve (09) son mujeres, el 100% de ellas calificaron nuestro servicio como bueno, y treinta y cinco (35) son hombres, el 97% de ellos calificaron nuestro servicio como bueno , solo el 3% calificaron Regular.



**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES DE ENERO DE 2020**

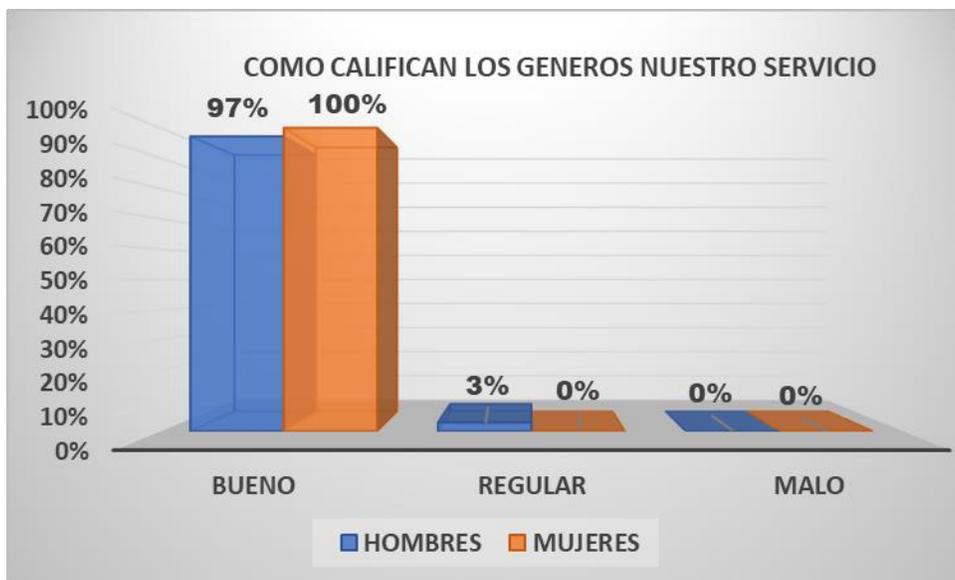


**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

<b>PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES ENCUESTADAS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO</b>			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	9	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
<b>TOTAL</b>		9	100%

<b>PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO</b>			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	34	97%
	R	1	3%
	M	0	0%
<b>TOTAL</b>		35	100%





**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES DE ENERO DE 2020**



**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 enero de 2020 diligenciaron 43 encuestas en las ciudades de: Bucaramanga, Cucuta, Ibagué, Barranquilla, Tumaco, Pasto, Neiva.

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

<b>TABULACION DE ENCUESTAS GURP PERIODO ENERO DE 2020</b>									
<b>Encuesta No.</b>	<b>Pregunt a 1</b>	<b>Pregunt a 2</b>	<b>Pregunt a 3</b>	<b>Pregunt a 4</b>	<b>Pregunt a 5</b>	<b>Pregunt a 6</b>	<b>Pregunt a 7</b>	<b>Sex o</b>	<b>SEDE</b>
1	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	Barranquilla
2	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	Barranquilla
3	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	Barranquilla
4	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	Barranquilla
5	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	Barranquilla
6	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	Barranquilla
7	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	Pasto
8	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	Pasto
9	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	Pasto
10	SI	5	5	SI	SI	4	B	M	Pasto
11	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	Pasto
12	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	Ibagué
13	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	Bucaramang a
14	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	Bucaramang a



INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES DE ENERO DE 2020



GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

15	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	Bucaramang a
16	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	Bucaramang a
17	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	Bucaramang a
18	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	Bucaramang a
19	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	Bucaramang a
20	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	Bucaramang a
21	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	Tumaco
22	SI	4	4	SI	SI	5	B	M	Tumaco
23	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	Tumaco
24	SI	5	4	SI	SI	5	B	F	Tumaco
25	SI	5	4	SI	SI	5	B	M	Tumaco
26	SI	5	5	SI	SI	4	B	M	Tumaco
27	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	Cúcuta
28	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	Cúcuta
29	SI	5	5	SI	SI		B	M	Cúcuta
30		5	5	SI	SI	5	B	M	Cúcuta
31	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	Cúcuta
32	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	Cúcuta
33	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	Cúcuta
34	NO	5	5	SI	SI	5	B	F	Cúcuta
35	NO	5	5	SI	SI	5	B	F	Cúcuta
36	NO	5	5	SI	SI	5	B	F	Cúcuta
37	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	Neiva
38	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	Neiva
39	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	Neiva
40	SI	5	4	SI	SI	5	B	M	Neiva
41		4	5	SI	SI	4	B	M	Neiva



**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES DE ENERO DE 2020**



**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

42	SI	5	5	SI	SI	4	B	M	Neiva
43	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	Neiva

(\*) 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.

**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 enero de 2020, el 86% de ellas ya habían elevado una PQRSD ante la entidad, el 9% lo hizo por primera vez, EL 5% no respondiendo la pregunta.

<b>PREGUNTA 1</b>			
¿He hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?	SI	37	86%
	NO	4	9%
	(N.R)	2	5%
<b>TOTAL</b>		43	100%





INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES DE ENERO DE 2020



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 respondida oportunamente?	1	0	0%
	2	0	0%
	3	0	0%
	4	2	5%
	5	41	95%
<b>TOTAL</b>	43	100%	





INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES DE ENERO DE 2020



GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

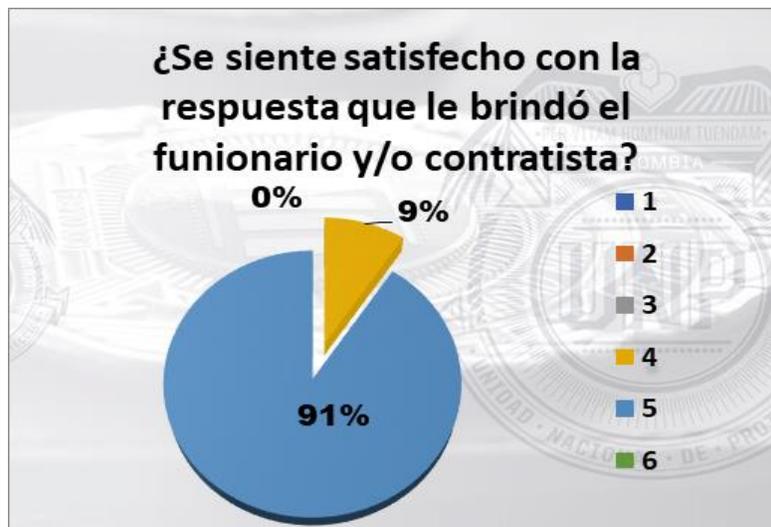
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

### 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.

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	4	9%
	5	39	91%
<b>TOTAL</b>	43	100%	





**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES DE ENERO DE 2020**



**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

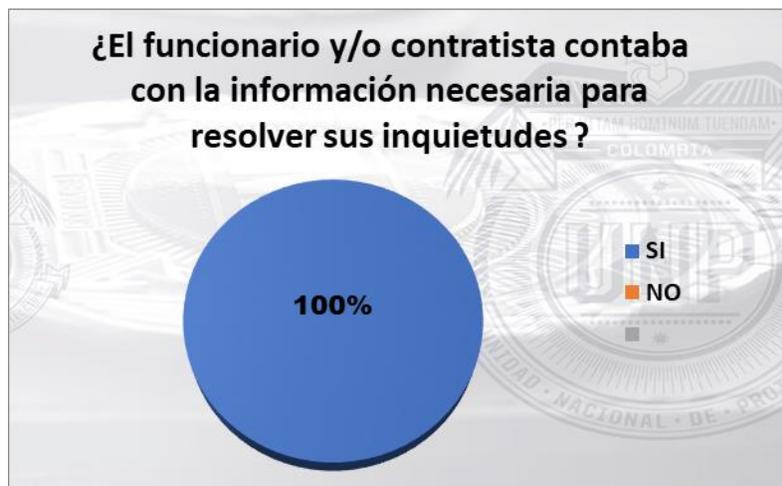
**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

**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%
<b>TOTAL</b>		43	100%





**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES DE ENERO DE 2020**

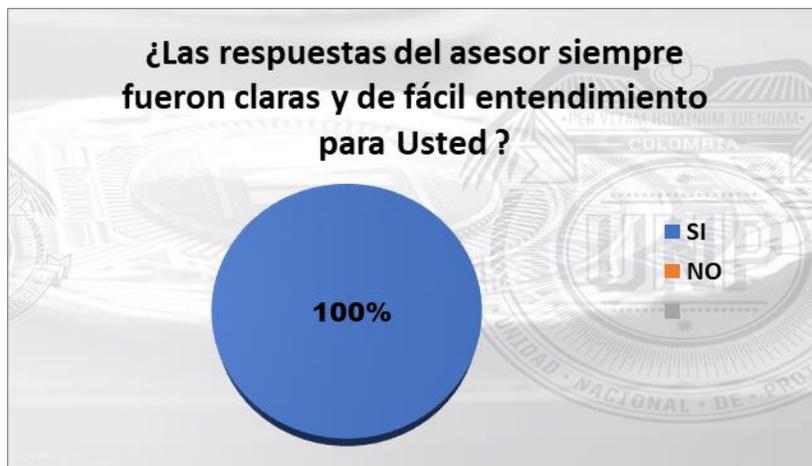
**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**



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.

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





**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES DE ENERO DE 2020**



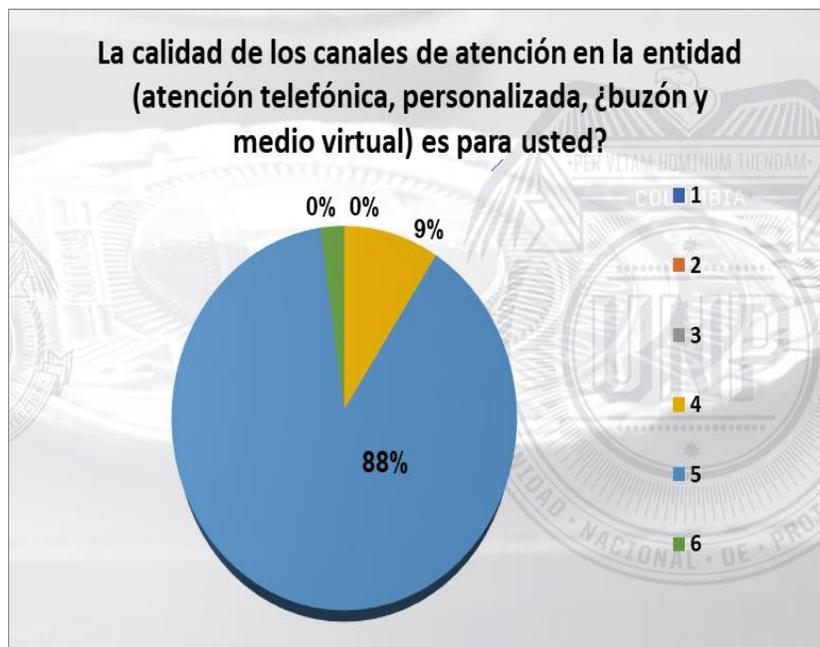
**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**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 enero de 2020 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% no respondieron la pregunta.

<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	0	0%
	2	0	0%
	3	0	0%
	4	4	9%
	5	38	88%
	6 (N.R.)	1	2%
<b>TOTAL</b>		<b>43</b>	<b>100%</b>





INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES DE ENERO DE 2020



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 clasifica nuestro servicio?	B	43	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
TOTAL		43	100%



## 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: Bucaramanga, Cucuta, Ibagué, Barranquilla, Tumaco, Pasto, Neiva; se tiene que 12 son mujeres que corresponde al 28% y 31 son hombres que equivale al 72% del total de los encuestados durante el mes de enero de 2020.



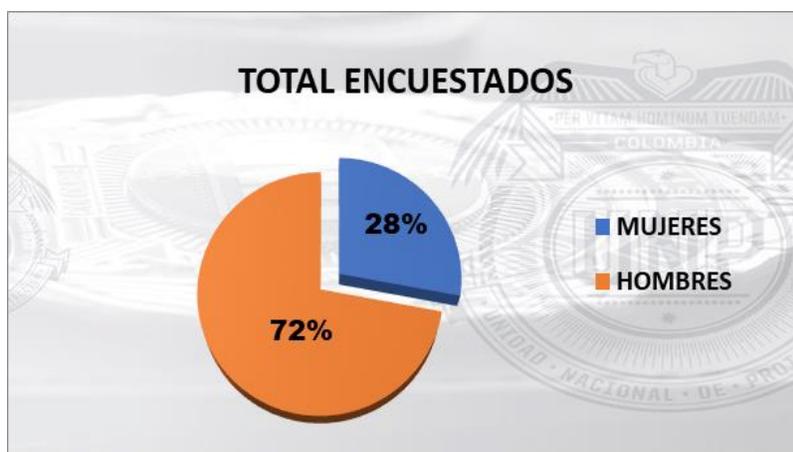
**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES DE ENERO DE 2020**



**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

<b>TOTAL, ENCUESTADOS</b>		
<b>MUJERES</b>	12	28%
<b>HOMBRES</b>	31	72%
<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 enero de 2020, doce (12) son mujeres, y el 100% de ellas calificaron nuestro servicio como bueno.

<b>PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES ENCUESTADAS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO</b>			
<b>¿Cómo califica nuestro servicio?</b>	B	12	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
<b>TOTAL</b>		12	100%



**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES DE ENERO DE 2020**

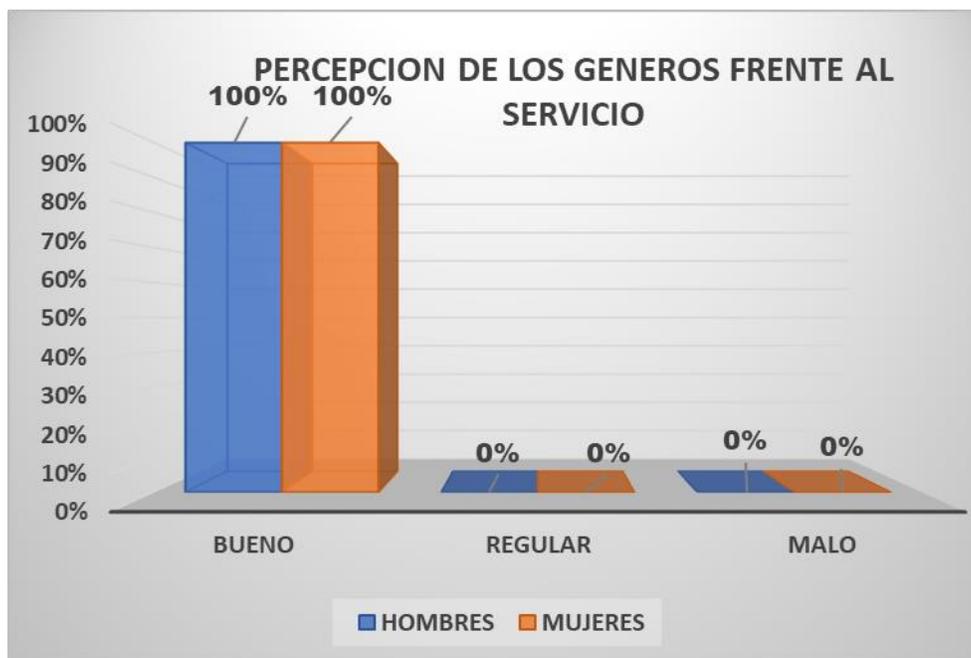


**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

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

¿Cómo califica nuestro servicio?	B	31	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
<b>TOTAL</b>		31	100%





**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES DE ENERO DE 2020**



**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

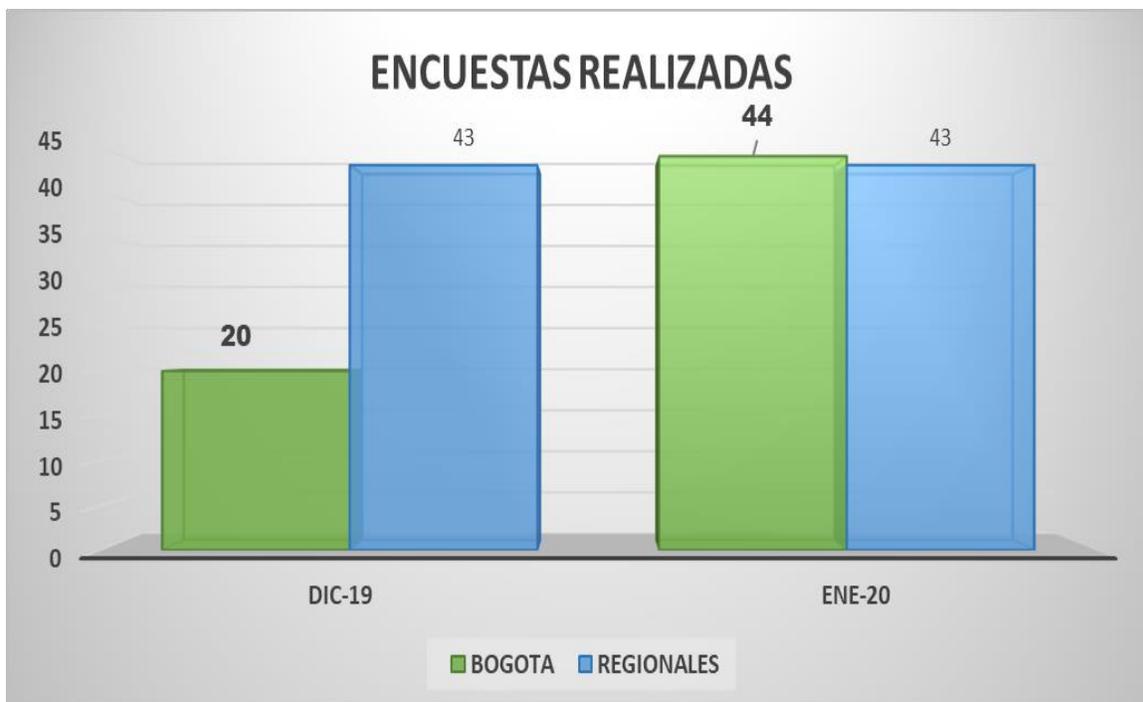
**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

**8. COMPARATIVO ENCUESTAS**

A continuación, se presentan los datos estadísticos comparativos del periodo diciembre del 2019 a enero de 2020 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 DICIEMBRE DE 2019 A ENERO DE 2020</b>		
	<b>BOGOTA</b>	<b>REGIONALES</b>
<b>DICIEMBRE</b>	20	43
<b>ENERO</b>	44	43





INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES DE ENERO DE 2020



GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

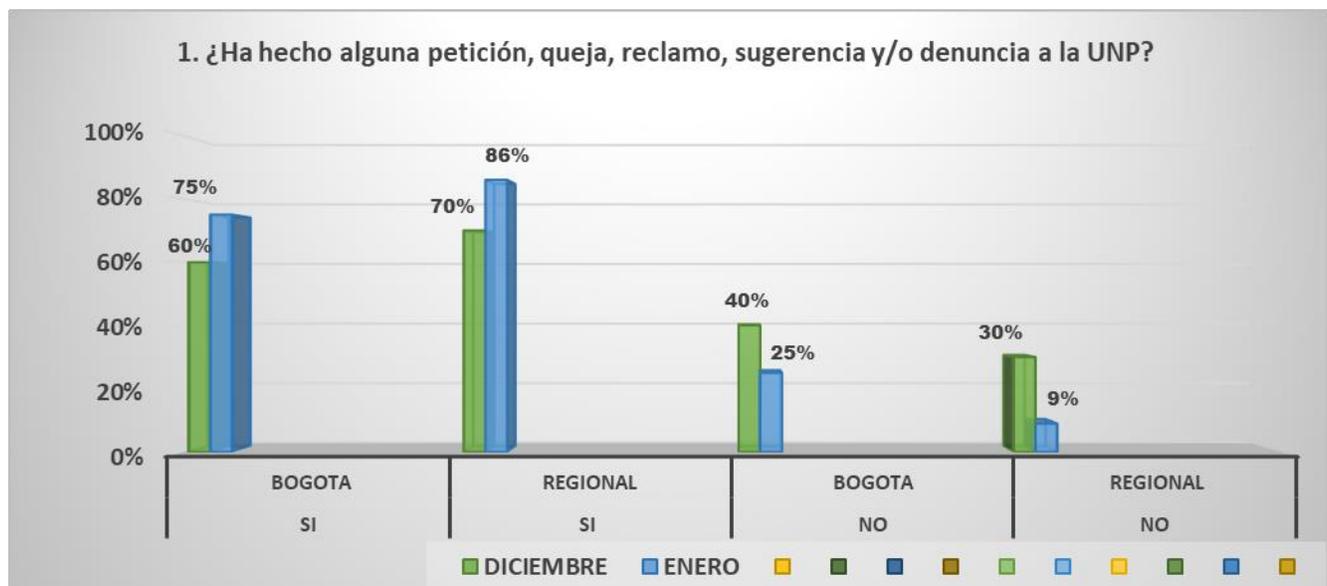
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

➤ 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
DICIEMBRE	60%	70%	40%	30%
ENERO	75%	86%	25%	9%





INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES DE ENERO DE 2020



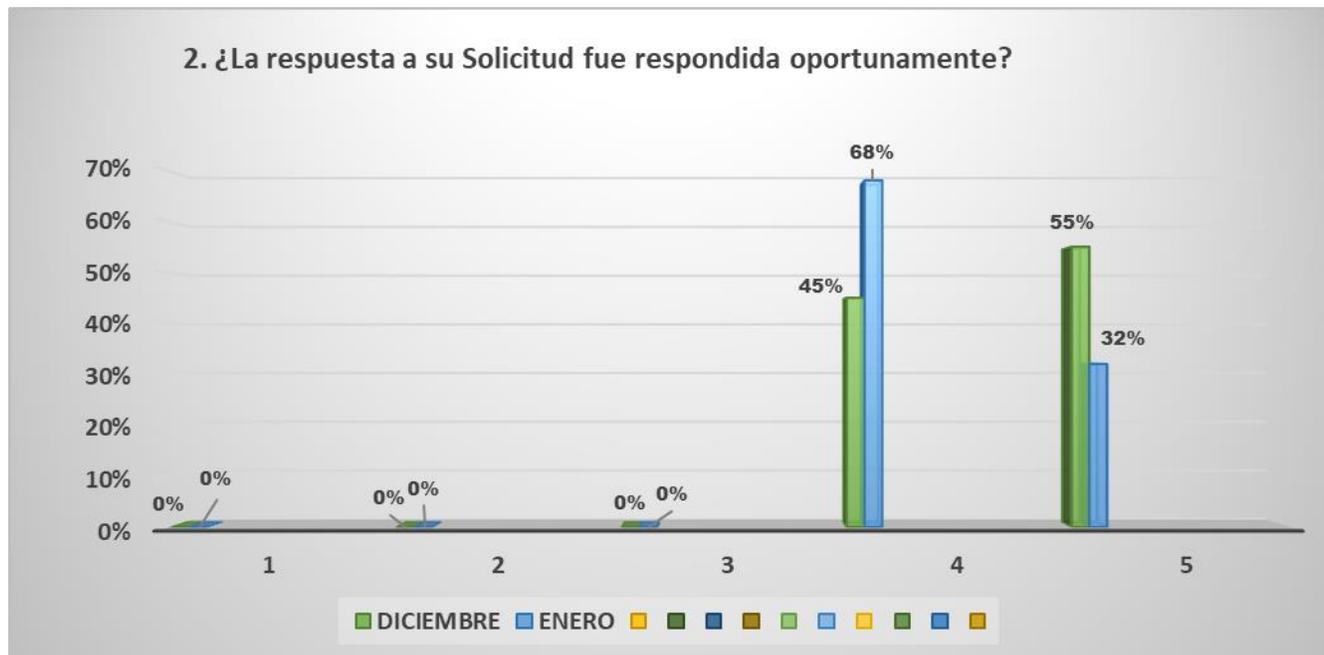
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

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
DICIEMBRE	0%	0%	0%	45%	55%
ENERO	0%	0%	0%	68%	32%





INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES DE ENERO DE 2020



GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

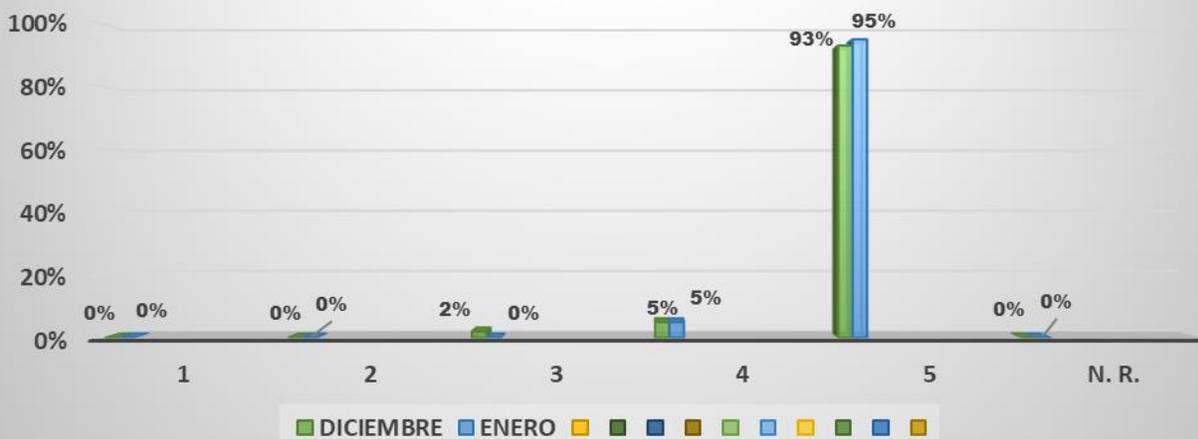
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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

2. ¿La respuesta a su Solicitud fue respondida oportunamente? REGIONALES

	1	2	3	4	5	N. R.
DICIEMBRE	0%	0%	2%	5%	93%	0%
ENERO	0%	0%	0%	5%	95%	0%

2. ¿La respuesta a su Solicitud fue respondida oportunamente?



**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:



**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES DE ENERO DE 2020**

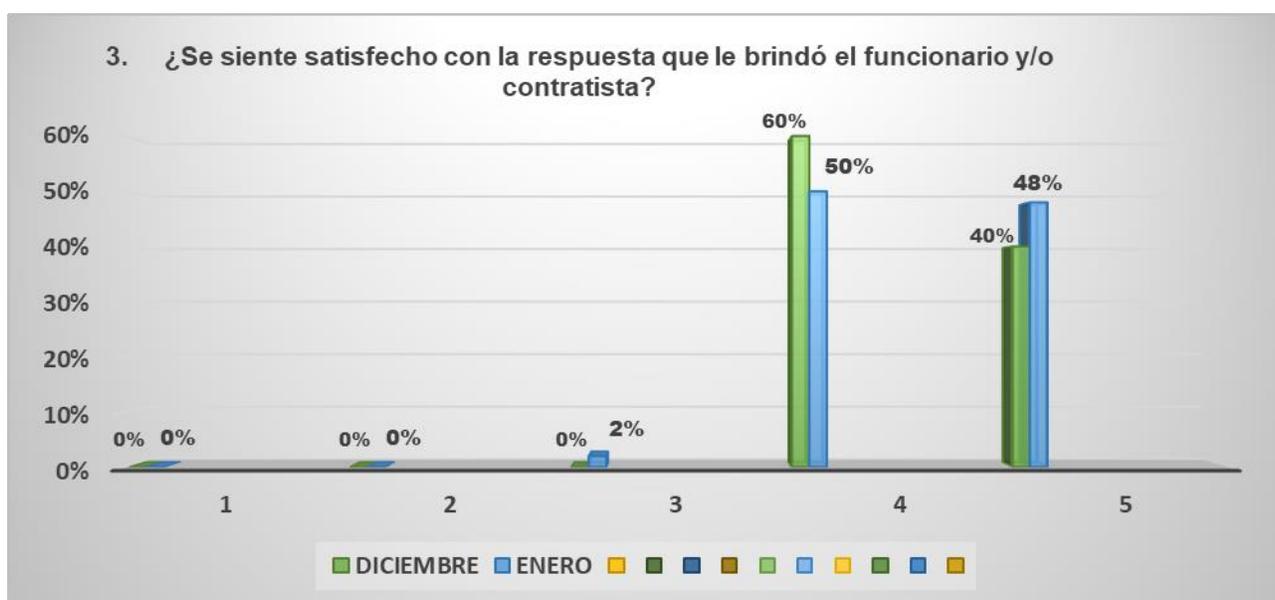


**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

**3. ¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista? BOGOTA**

	1	2	3	4	5
DICIEMBRE	0%	0%	0%	60%	40%
ENERO	0%	0%	2%	50%	48%



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.
DICIEMBRE	0%	0%	0%	12%	88%	0%
ENERO	0%	0%	0%	9%	91%	0%

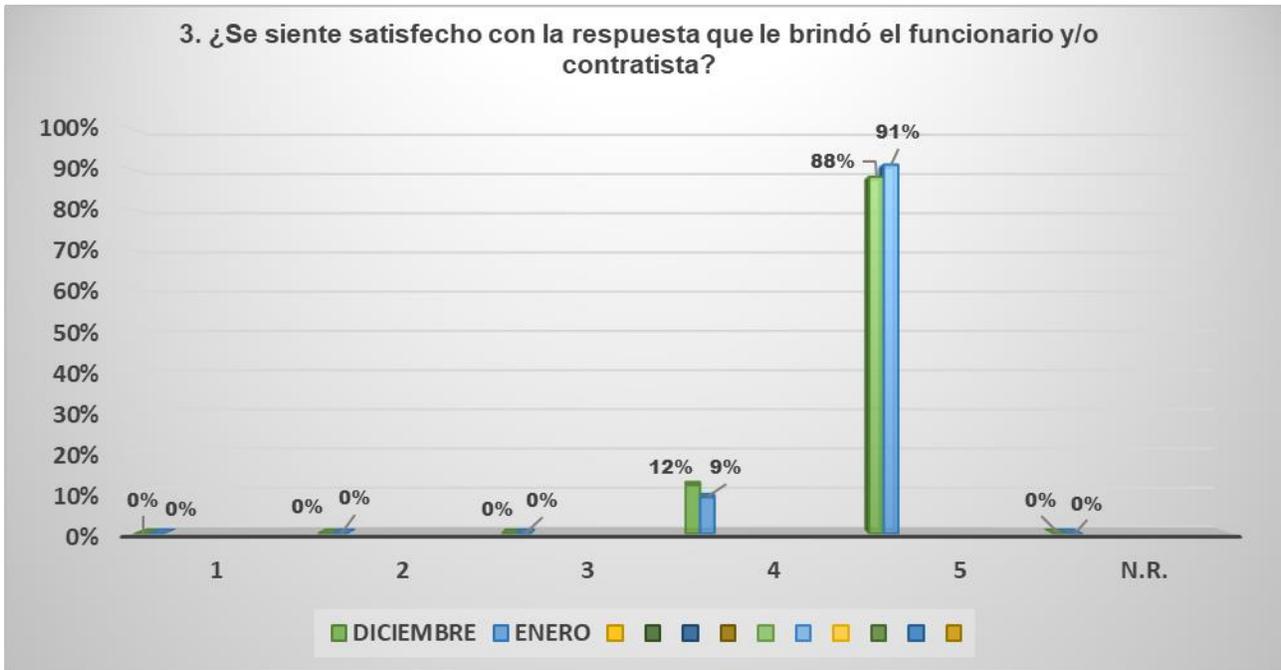


INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES DE ENERO DE 2020



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.
DICIEMBRE	100%	0%	100%	0%	0%
ENERO	100%	0%	100%	0%	0%

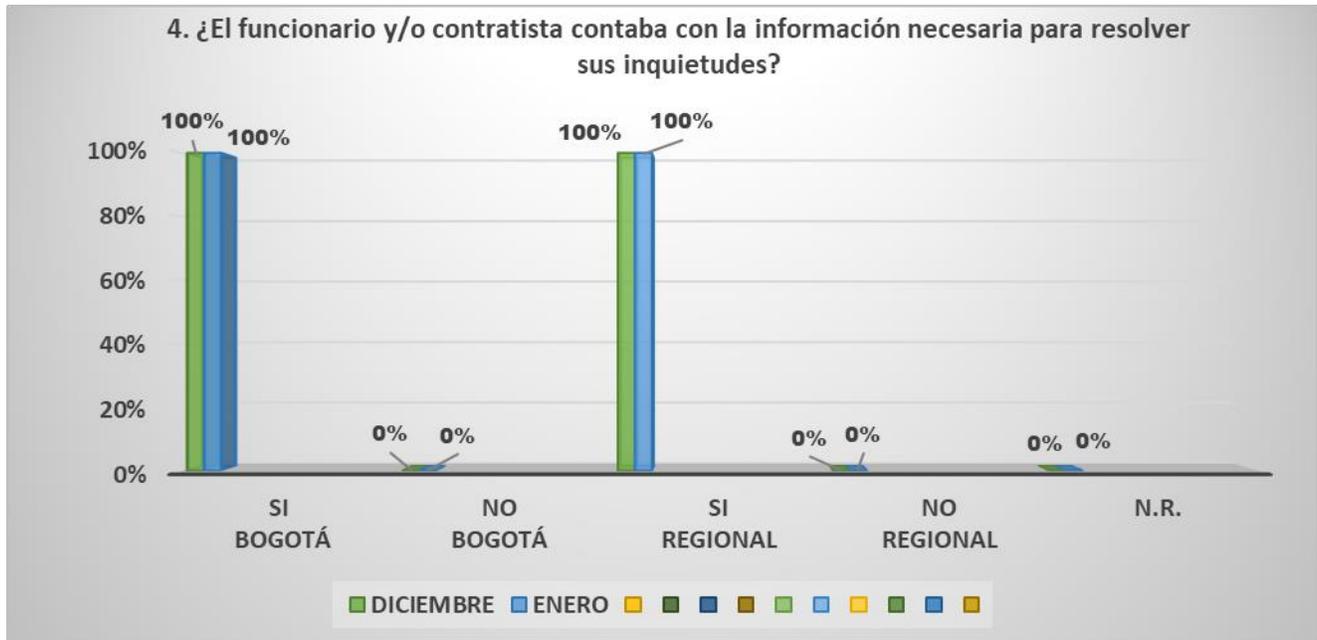


**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES DE ENERO DE 2020**



**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



¿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>
DICIEMBRE	100%	0%	100%	0%	0%
ENERO	100%	0%	100%	0%	<b>0%</b>

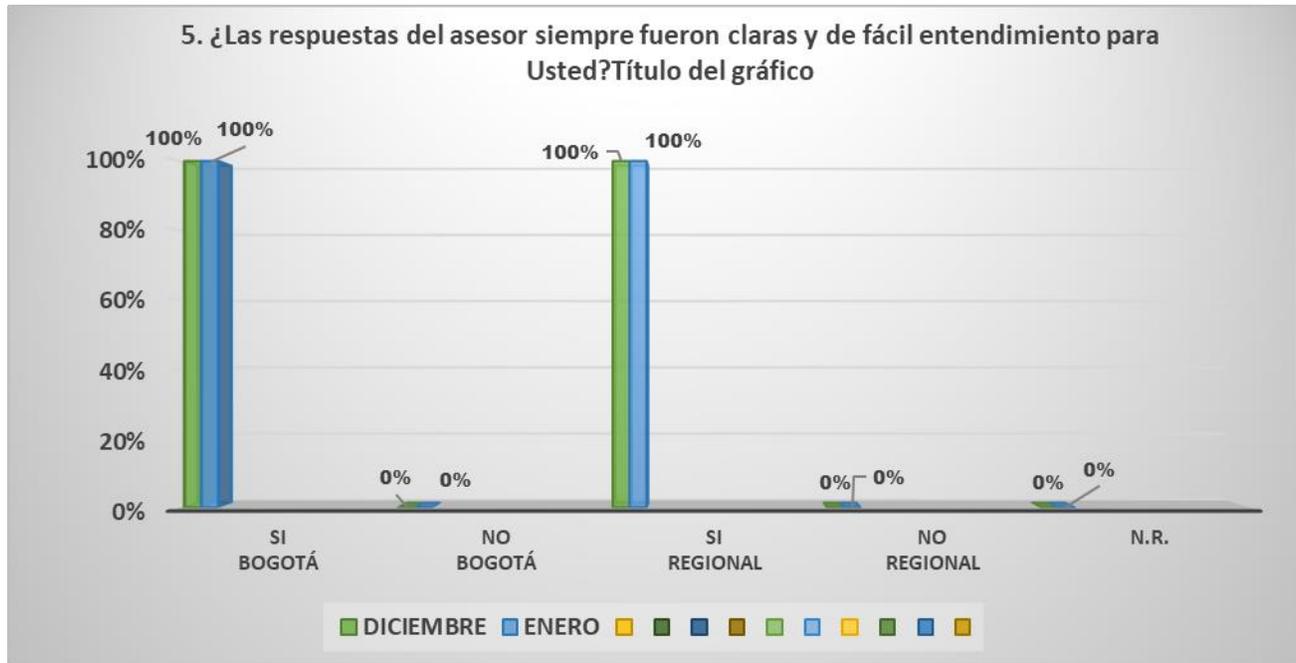


INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES DE ENERO DE 2020



GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



**PERCEPCION:**

En lo referente a la tercera pregunta “¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para Usted?” y cuya escala de valoración esta dada de 1 a 5, siendo 1 el mas bajo y 5 el mas alto, para **Bogotá** observamos:

6. ¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefonica, personalizada, buzón y medio virtual) es para Usted? BOGOTA

	1	2	3	4	5	N.R.
DICIEMBRE	0%	0%	0%	70%	30%	0%
ENERO	0%	2%	0%	68%	30%	0%

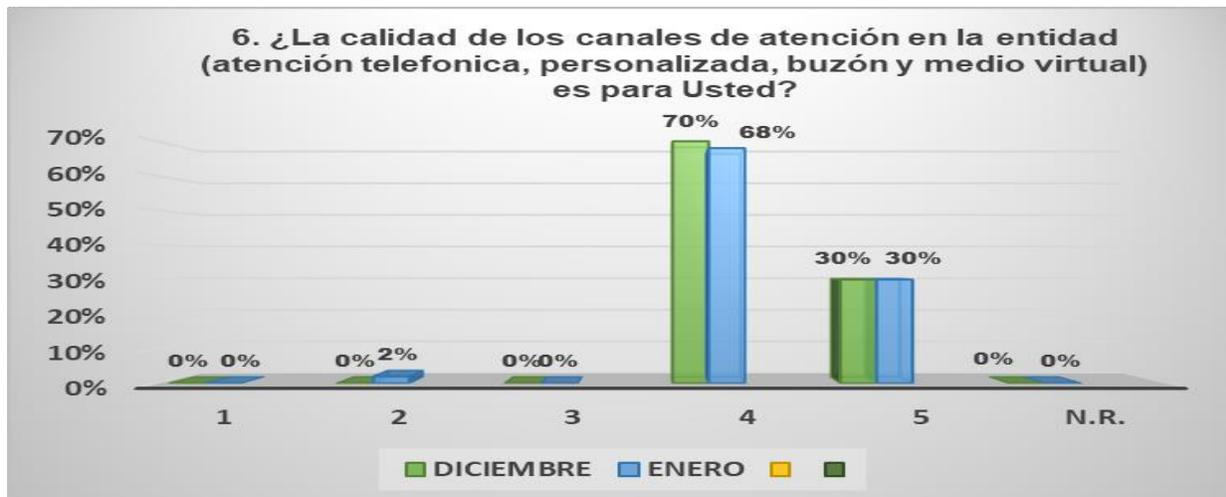


**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES DE ENERO DE 2020**



**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

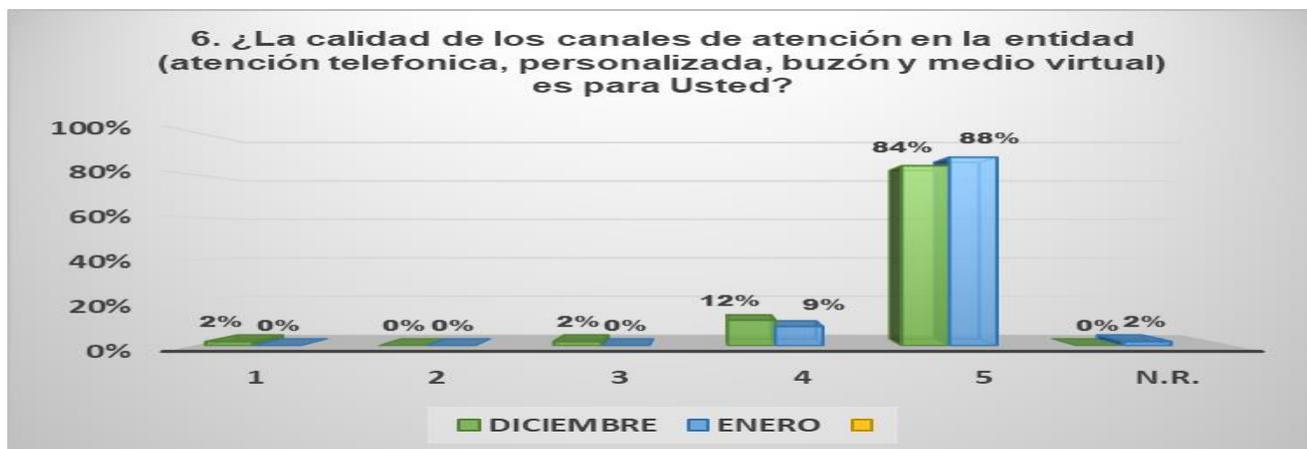
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



En lo referente a la tercera pregunta “¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para Usted?” 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:

**6. ¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para Usted? GURP**

	1	2	3	4	5	N.R.
DICIEMBRE	2%	0%	2%	12%	84%	0%
ENERO	0%	0%	0%	9%	88%	2%





**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES DE ENERO DE 2020**



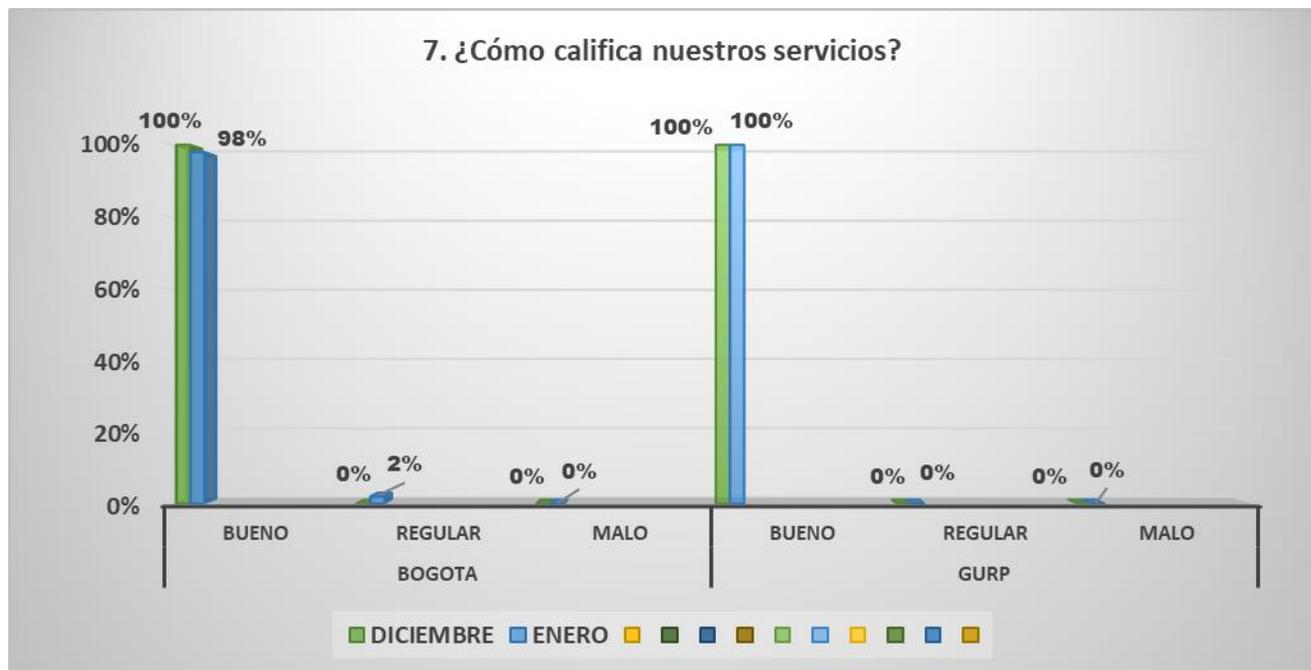
**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**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
DICIEMBRE	100%	0%	0%	100%	0%	0%
ENERO	98%	2%	0%	100%	0%	0%





**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES DE ENERO DE 2020**



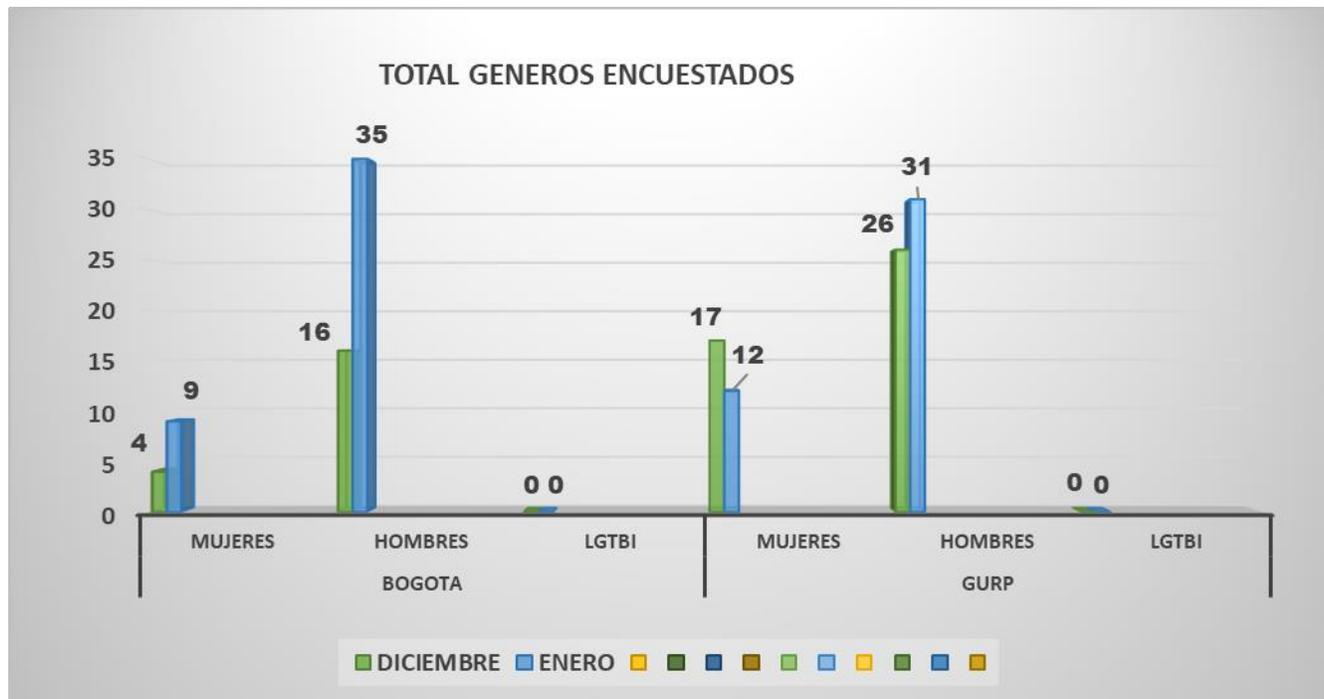
**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**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
DICIEMBRE	4	16	0	17	26	0
ENERO	9	35	0	12	31	0





**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES DE ENERO DE 2020**

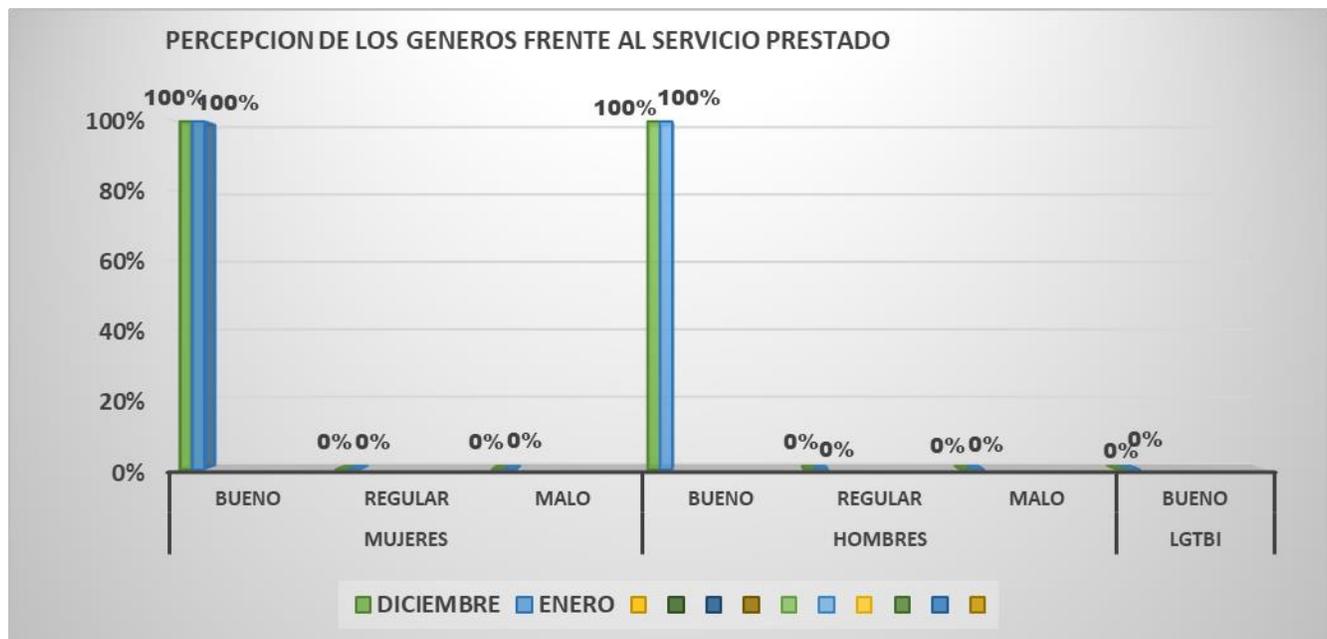


**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

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



**9.CONCLUSIONES**

- Se observa que de las 87 personas que respondieron la encuesta tanto en Bogotá como el Grupos Regionales de Protección en el mes de enero 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.



**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES DE ENERO DE 2020**



**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

- Dentro del análisis del enfoque de género se tiene para el mes de enero de 2020, 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 Bucaramanga, Tumaco 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**

	<b>Nombre</b>	<b>Firma</b>	<b>Fecha</b>
<b>Elaboró:</b>	Alfredo Emilio Najjar Mojica		06/02/2020
<b>Revisó:</b>	Alexander Torrado Jaime		06/02/2020
<b>Aprobó:</b>	Samir Manuel Berrio Scaff		06/02/2020
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