UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN – UNP

INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES FEBRERO DE 2020

Bogotá D.C, 09 de Marzo de 2020

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 08
4.1 PARTICIPACIÓN 08
4.2 OPORTUNIDAD 09
4.3 ORIENTACIÓN 10
4.4 DOMINIO 11
4.5 PERCEPCIÓN 13
4.6 SATISFACCIÓN 14
5. CANTIDAD DE HOMBRES Y MUJERES QUE CALIFICARON NUESTRO SERVICIO 15
5.1 PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES Y HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO EN EL GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO..... 16
6. ENCUESTAS DE SATISFACCION EN GRUPOS REGIONALES DE PROTECCION 17
TABULACION DE ENCUESTASDE GRUPOS REGIONALES..... 17
7. ANÁLISIS ENCUESTA EFECTUADA EN LOS GURP 19
7.1 PARTICIPACIÓN 19
7.2 OPORTUNIDAD 20
7.3 ORIENTACIÓN 21
7.4 DOMINIO 22
7.5 PERCEPCIÓN 24
7.6 SATISFACCIÓN 25
7.7 CANTIDAD DE HOMBRES Y MUJERES QUE CALIFICARON NUESTRO SERVICIO..... 26
7.8. PERCEPCIÓN DE MUJERES Y HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO EN LAS REGIONALES..... 27
8. . COMPARATIVO ENCUENTAS..... 28
9. CONCLUSIONES 41

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.

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 atencion en la entidad (atencion 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 febrero de 2020.

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 FEBRERO DE 2020								
Encuesta No.	**Pregunta 1**	**Pregunta 2**	**Pregunta 3**	**Pregunta 4**	**Pregunta 5**	**Pregunta 6**	**Pregunta 7**	**Sexo**
1	SI	5	5	NO	NO	5	B	F
2	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
3	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
4	NO	5	5	SI	SI	5	B	F
5	SI	5	5	SI	SI	5	B	F
6	SI	5	5	SI	SI	4	B	F
7	SI	5	5	SI	SI	4	B	F
8	SI	5	3	SI	SI	4	B	M
9	SI	4	5	SI	SI	5	B	M
10	SI	5	5	SI	SI	3	B	F

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

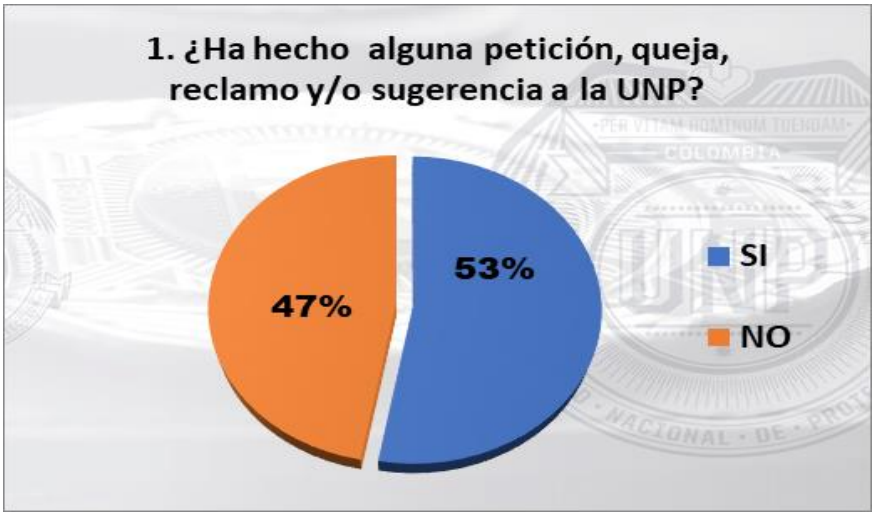
4. RESULTADO ENCUESTA

4.1 PARTICIPACIÓN

Frente a la primera pregunta **"¿ Ha hecho alguna petición, queja, reclamo, sugerencia o denucia a la UNP?,** la cual esta relacionada con la variable de participación, se pudo establecer que de las 34 personas encuestadas dieciocho (18) de ellas ya habían elevado una PQRSD ante la entidad, lo cual corresponde al 53% de la población muestra.

Así las cosas el 47% 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	18	53%
	NO	16	47%
	TOTAL	34	100%



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	16	47%
	5	18	53%
TOTAL		34	100%

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.

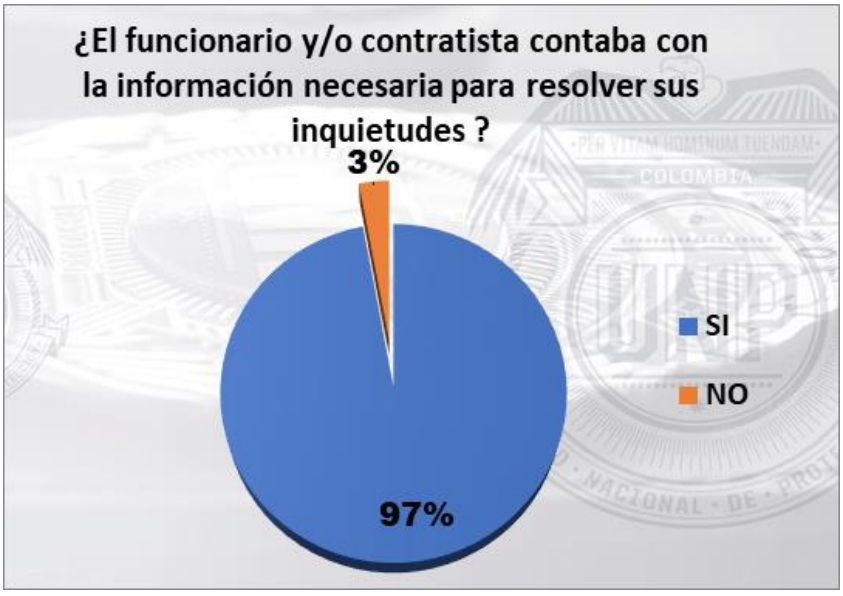
PREGUNTA 3			
¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?	1	0	0%
	2	0	0%
	3	1	3%
	4	18	53%
	5	15	44%
TOTAL		34	100%

4.4 DOMINIO

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

El 97% de los encuestados en Bogotá, han considerado que el asesor contaba con la información necesaria para resolver sus inquitudes, solo una perosna que equivale al 3% considero que el asesor no contaba con la informacion.

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



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:

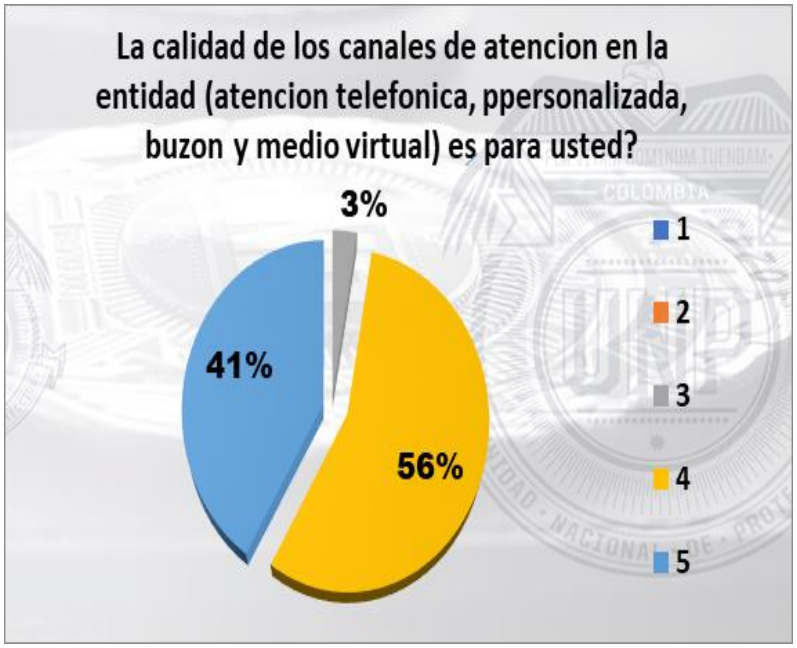
El 97% de los encuestados en Bogotá, han considerado que las respuestas del asesor siempre fueron claras y de facil entendimiento, solo una persona que equivale al 3% manifiesto que la respuesta del asesor no fueron claras.

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

4.6 PERCEPCIÓN

A la pregunta **¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón de sugerencias y medio virtual), es para usted?,** debe tenerse en cuenta que la escala de valoración esta dada de 1 a 5, siendo 1 el mas bajo y 5 el mas alto, en la presente encuesta podemos determinar que de las 34 personas encuestadas en Bogotá, el 100% consideran que los canales de atención de la entidad son buenos.

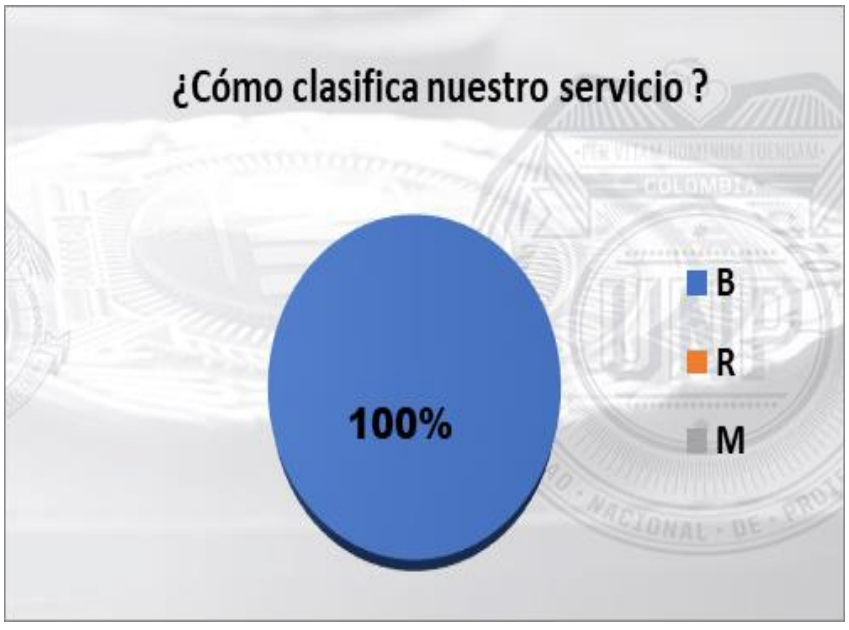
PREGUNTA 6			
La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, ¿buzón y medio virtual) es para usted?	1	0	0%
	2	0	0%
	3	1	3%
	4	19	56%
	5	14	41%
TOTAL		34	100%



4.7 SATISFACCIÓN

Por último respecto a la pregunta **¿Cómo califica nuestro servicio?**, en cuya escala de valoración se tomo: B como bueno, R como regular y M como mala; nos ayuda a determinar que el 100% de los encuestados en la ciudad de Bogotá consideran que nuestro servicio es BUENO.

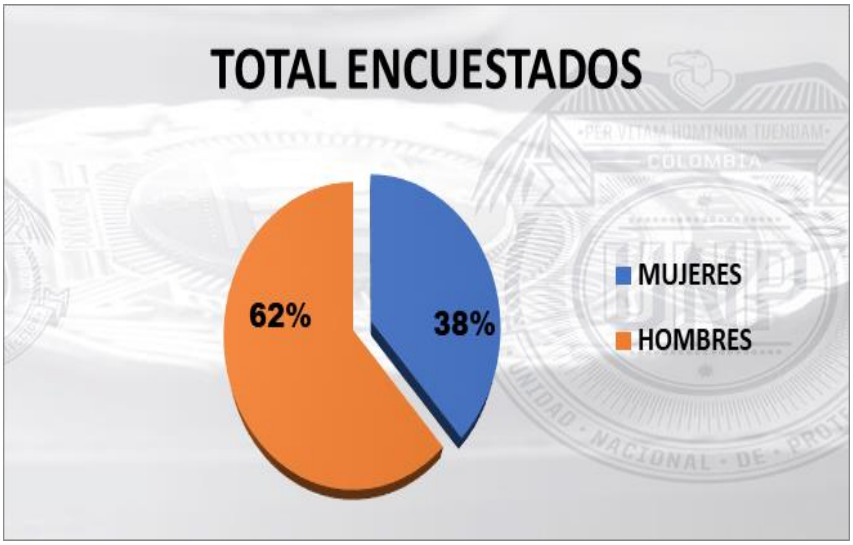
PREGUNTA 7			
¿Cómo clasifica nuestro servicio?	B	34	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
TOTAL		34	100%



5. CANTIDAD DE GENEROS QUE CALIFICARON NUESTRO SERVICIO

En lo concerniente a **"¿Cantidad de hombres, mujeres que calificaron nuestro servicio?,** tenemos que, de las 34 encuestas realizadas; trece (13) son mujeres, que corresponde a un 38%, y veinti uno (21) son hombres, que corresponde al 62% del total de los encuestados durante el mes de febrero de 2020.

TOTAL ENCUESTADOS		
MUJERES	13	38%
HOMBRES	21	62%
TOTAL	34	100%

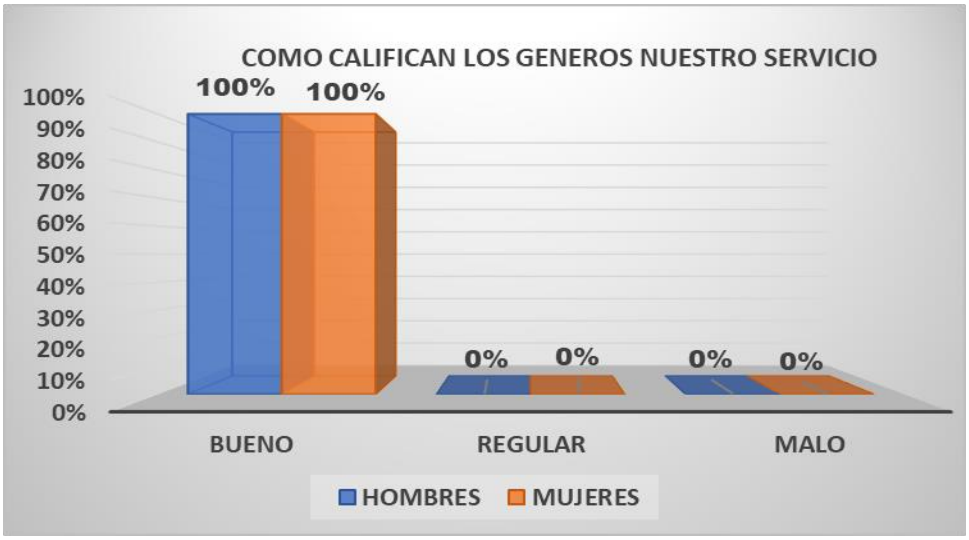


5.1 PERCEPCIÓN DE LOS GENEROS ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO POR EL GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO.

De las 34 personas encuestadas en Bogotá en el mes de febrero del 2020, trece (13) son mujeres, el 100% de ellas calificaron nuestro servicio como bueno, y veintiuno (21) son hombres, el 100% de ellos calificaron nuestro servicio como bueno.

PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES ENCUESTADAS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	13	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
TOTAL		13	100%

PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	21	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
TOTAL		21	100%



6. ENCUESTAS DE SATISFACCION EN GRUPOS REGIONALES DE PROTECCION

Para el Grupo de Atención al Ciudadano y para la Entidad es importante conocer la percepcion 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 Proteccion de la UNP; durante el mes de febrero de 2020 diligenciaron 45 encuestas en las ciudades de: Bucaramanga, Cucuta, Ibagué, Barranquilla, Tumaco, Pasto, Neiva, Buenaventura, Neiva.

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

TABULACION DE ENCUESTAS GURP PERIODO FEBRERO DE 2020									
Encuesta No.	**Pregunta 1**	**Pregunta 2**	**Pregunta 3**	**Pregunta 4**	**Pregunta 5**	**Pregunta 6**	**Pregunta 7**	**Sexo**	**SEDE**
1	SI	3	4	SI	SI	4	B	M	Pasto
2	SI	3	4	SI	SI	5	B	M	Pasto
3	SI	4	4	SI	SI	5	B	M	Pasto
4	SI	4	4	SI	SI	5	B	M	Pasto
5	SI	3	5	SI	SI	4	B	F	Pasto
6	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	Buenaventura
7	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	Buenaventura
8	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	Buenaventura
9	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	Buenaventura
10	NO	5	5	SI	SI	5	B	F	Buenaventura
11	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	Buenaventura
12	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	Buenaventura
13	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	Barranquilla
14	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	Barranquilla
15	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	Barranquilla
16	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	Barranquilla
17	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	Barranquilla
18	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	Barranquilla

19	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	Tumaco
20	SI	4	3	SI	SI	4	B	M	Tumaco
21	SI	5	4	SI	SI	4	B	M	Tumaco
22	SI	5	5	SI	SI	4	B	F	Tumaco
23	SI	4	4	SI	SI	4	B	M	Tumaco
24	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	Tumaco
25	SI	5	5	SI	SI	4	B	M	Tumaco
26	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	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	5	B	M	Cúcuta
30	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	Cúcuta
31	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	Cúcuta
32	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	Cúcuta
33	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	Cúcuta
34	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	Cúcuta
35	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	Cúcuta
36	NO	5	5	SI	SI	5	B	F	Cúcuta
37	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	Cúcuta
38	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	Cúcuta
39	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	Cúcuta
40	NO	5	5	SI	SI	5	B	F	Cúcuta
41	NO	5	5	SI	SI	5	B	F	Cúcuta
42	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	Cúcuta
43	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	Ibagué
44	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	Neiva
45	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 45 personas encuestadas en el mes de febrero de 2020, el 71% de ellas ya habían elevado una PQRSD ante la entidad, el 29% lo hizo por primera vez.

PREGUNTA 1			
¿He hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?	SI	32	71%
	NO	13	29%
	(N.R)	0	0%
TOTAL		45	100%

.

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.

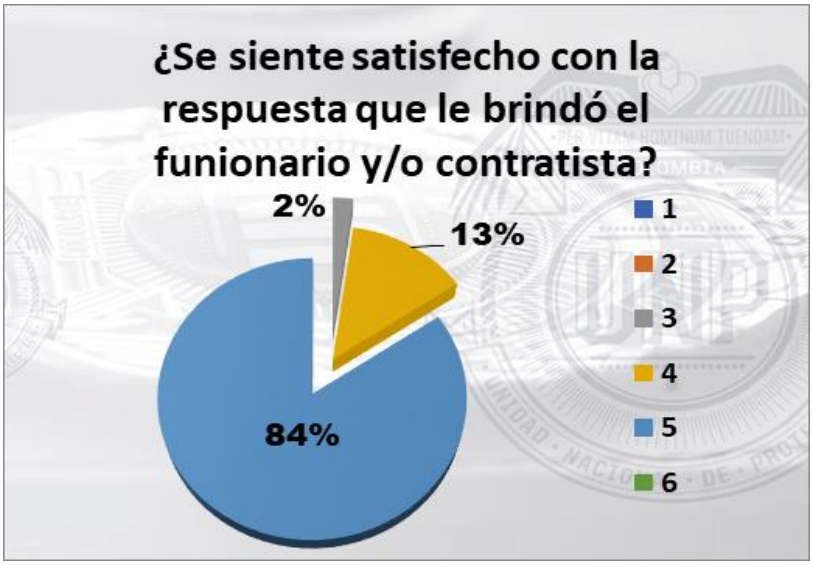
PREGUNTA 2			
¿La respuesta a su solicitud fue respondida oportunamente?	1	0	0%
	2	0	0%
	3	3	7%
	4	4	9%
	5	38	84%
TOTAL		45	100%

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	1	2%
	4	6	13%
	5	38	84%
TOTAL		45	100%



7.4 DOMINIO

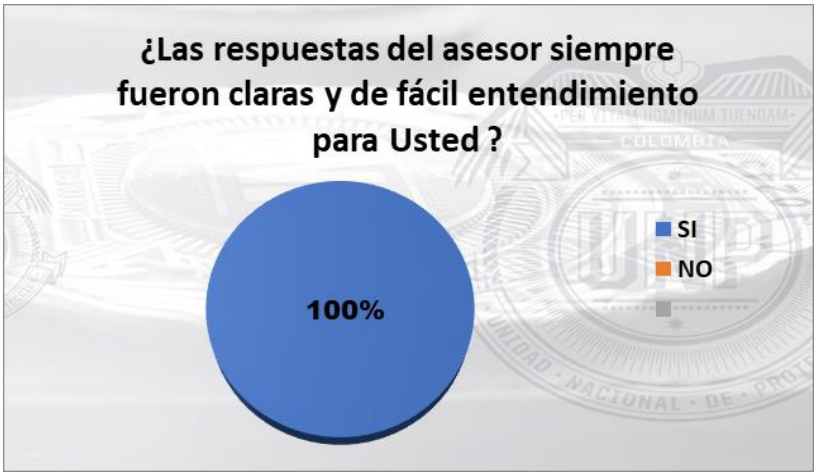
En lo concerniente a la cuarta y quinta pregunta **"¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?, ¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?** que están relacionadas con el dominio que tuvo cada uno de los asesores frente a las PQRSD impetradas, al respecto se pudo establecer que:

El 100% de los 45 encuestados, en los Grupos Regionales han considerado que el asesor contaba con la información necesaria para resolver sus inquitudes.

PREGUNTA 4			
¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?	SI	45	100%
	NO	0	0%
TOTAL		45	100%

El 100% de los 45 encuestados en los Grupos Regionales han considerado que las respuestas dadas por los asesores fueron claras y de fácil entendimiento.

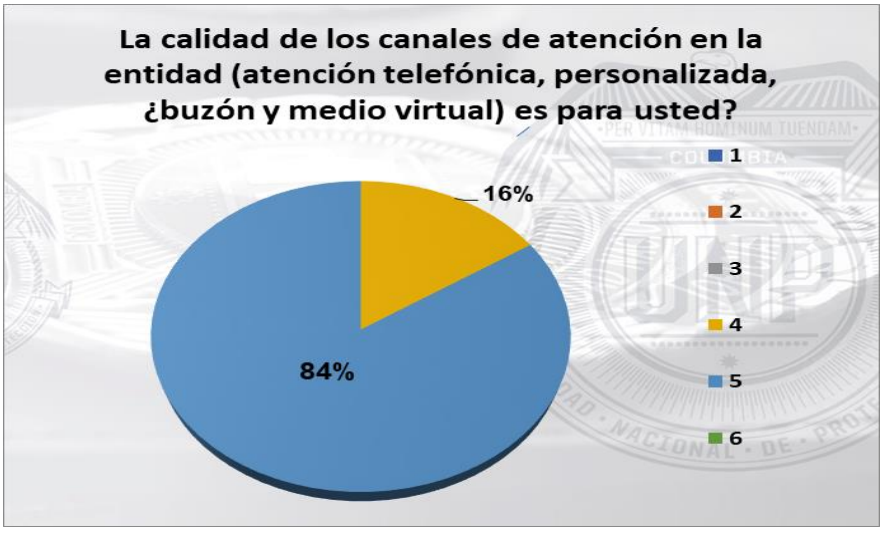
PREGUNTA 5			
¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?	SI	45	100%
	NO	0	0%
TOTAL		45	100%



7.5 PERCEPCION

A la pregunta ¿**La calidad de los canales de atencion en la entidad (atencion telefónica y personalizada, buzón de sugerencias y medio virtual, es para usted?,** podemos determinar que de las 45 personas encuestadas durante el mes de febrero de 2020 en los Grupos Regionales de Protección, el 100% consideró 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	7	16%
	5	38	84%
	6 (N.R.)	0	0%
	TOTAL	45	100%



7.6 SATISFACCION

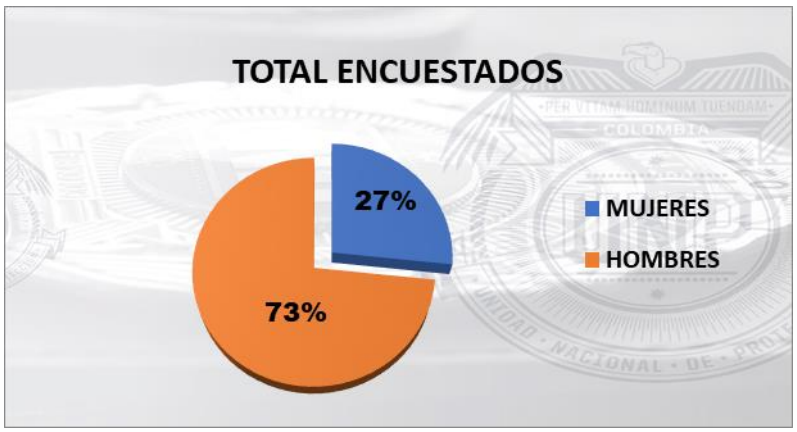
Por último, respecto a la pregunta **¿Cómo califica nuestro servicio?**, se analiza que el 100% del total de los encuestados en las diferentes regionales de la UNP, encuentran que nuestro servicio es bueno.

PREGUNTA 7			
¿Cómo clasifica nuestro servicio?	B	45	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
TOTAL		45	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 45 encuestas realizadas en los GURP ubicados en: Bucaramanga, Cucuta, Ibagué, Barranquilla, Tumaco, Pasto, Neiva, Buenaventura, Neiva; se tiene que 12 son mujeres que corresponde al 27% y 33 son hombres que equivale al 73% del total de los encuestados durante el mes de febrero de 2020.

TOTAL ENCUESTADOS		
MUJERES	12	27%
HOMBRES	33	73%
TOTAL	45	100%

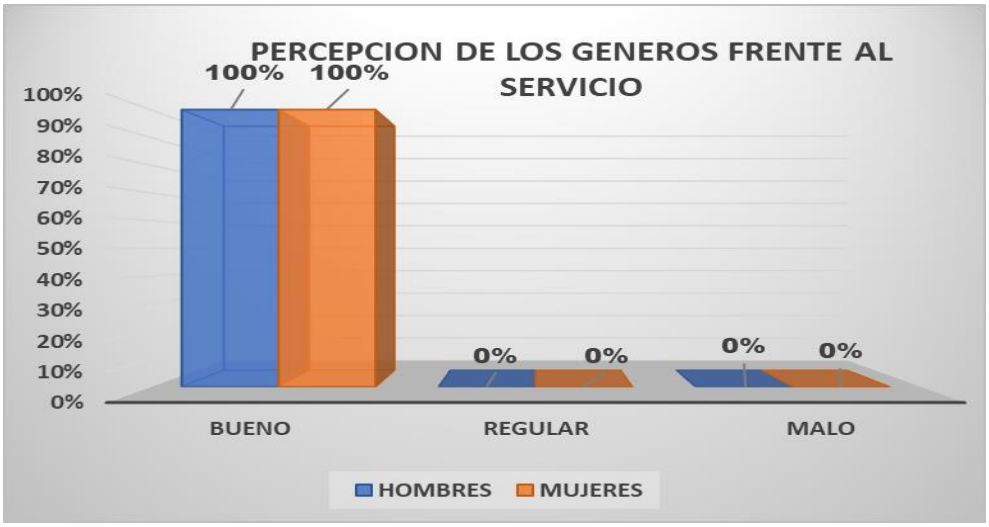


7.8 PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES Y HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO EN LAS REGIONALES.

De las 45 personas encuestadas en las diferentes sedes de la entidad a nivel nacional durante el mes de febrero de 2020, doce (12) son mujeres, y el 100% de ellas calificaron nuestro servicio como bueno, y los 31 hombres encuestados manifestaron que el servicio es bueno.

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

PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	33	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
TOTAL		33	100%

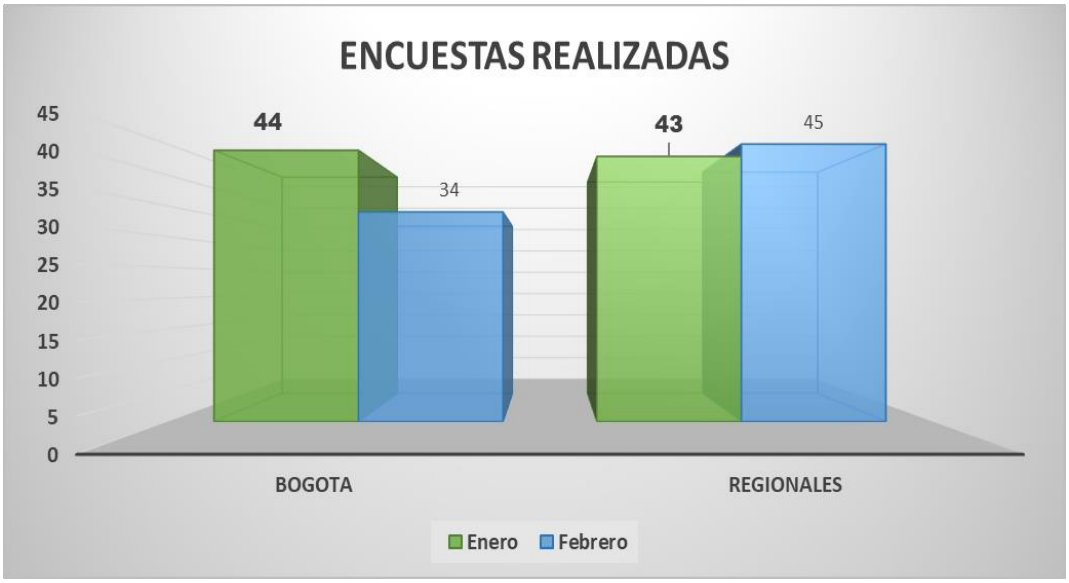


8. COMPARATIVO ENCUESTAS

A continuación, se presentan los datos estadísticos comparativos del periodo de enero y febrero del 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**

ENCUESTAS REALIZADAS ENERO A FEBRERO		
	BOGOTA	**REGIONALES**
Enero	44	43
Febrero	34	45

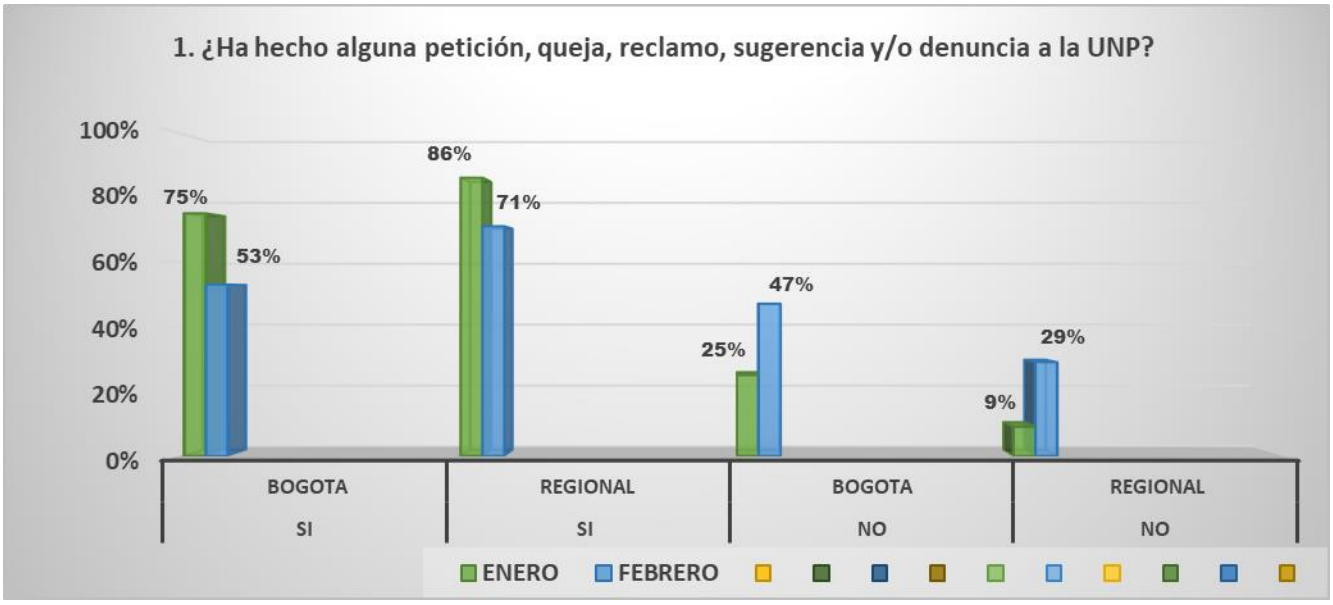


- **RESULTADO DE LAS ENCUESTAS.**

PARTICIPACIÓN

Frente a la primera pregunta **"¿ Ha hecho alguna petición, queja, reclamo, sugerencia o denucia a la UNP?,** la cual esta relacionada con la variable de Participación, se pudo establecer:

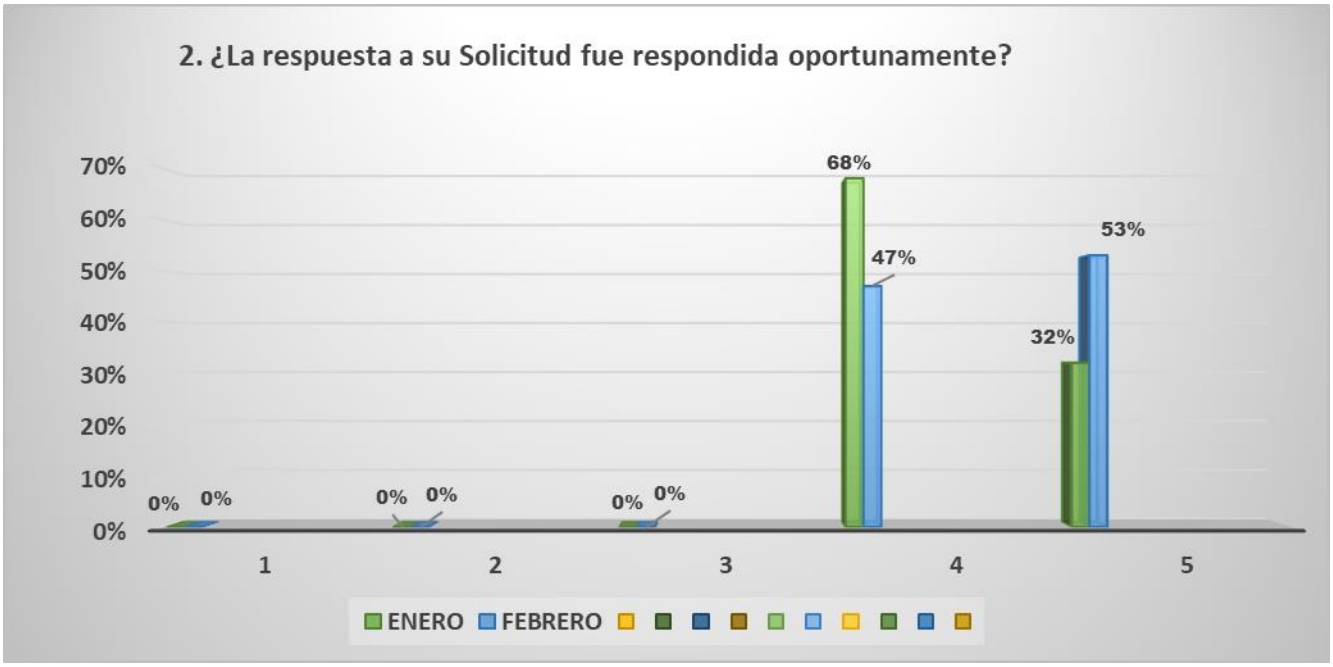
1. ¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo, sugerencia y/o denuncia a la UNP?				
	SI	SI	NO	NO
	BOGOTA	REGIONAL	BOGOTA	REGIONAL
ENERO	75%	86%	25%	9%
FEBRERO	53%	71%	47%	29%



OPORTUNIDAD

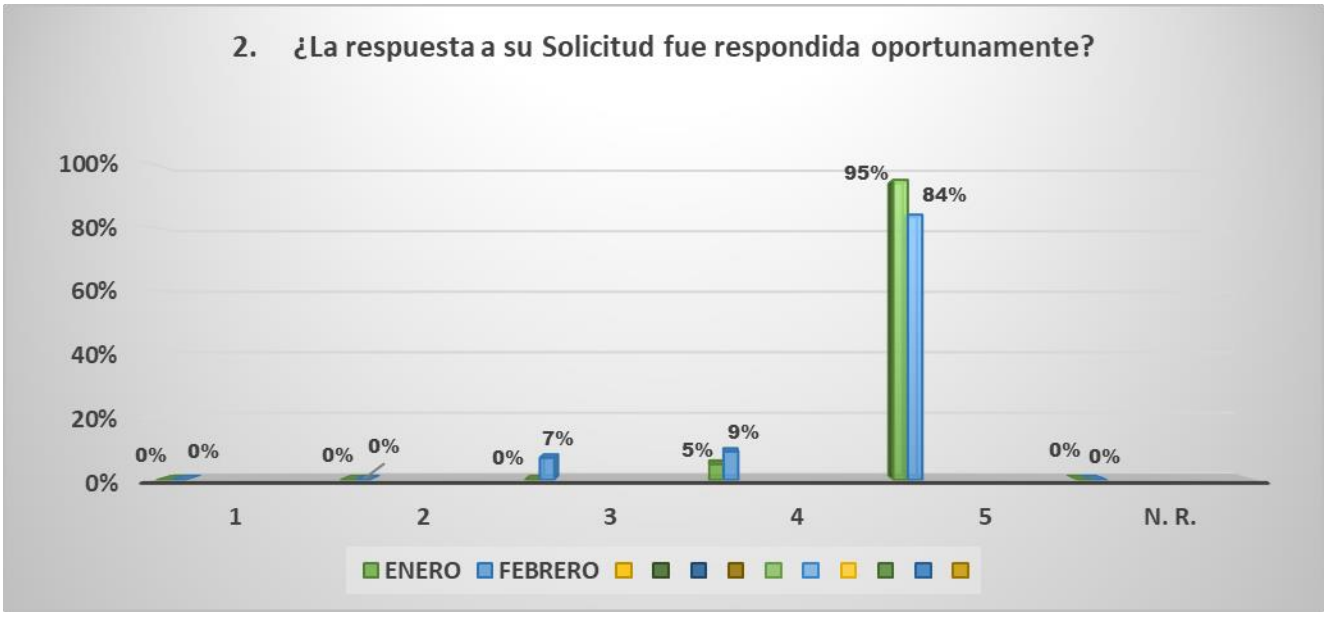
En lo atinente a la segunda pregunta **"¿La respuesta a su Solicitud fue respondida oportunamente?,** la cual esta relacionada con la Oportunidad en la respuesta a PQRSD y cuya escala de valoración esta dada de 1 a 5 siendo 1 el mas bajo y 5 el mas alto, con las personas encuestadas en la ciudad de **Bogotá**, se observa:

2. ¿La respuesta a su Solicitud fue respondida oportunamente? BOGOTA					
	1	2	3	4	5
ENERO	0%	0%	0%	68%	32%
FEBRERO	0%	0%	0%	47%	53%



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:

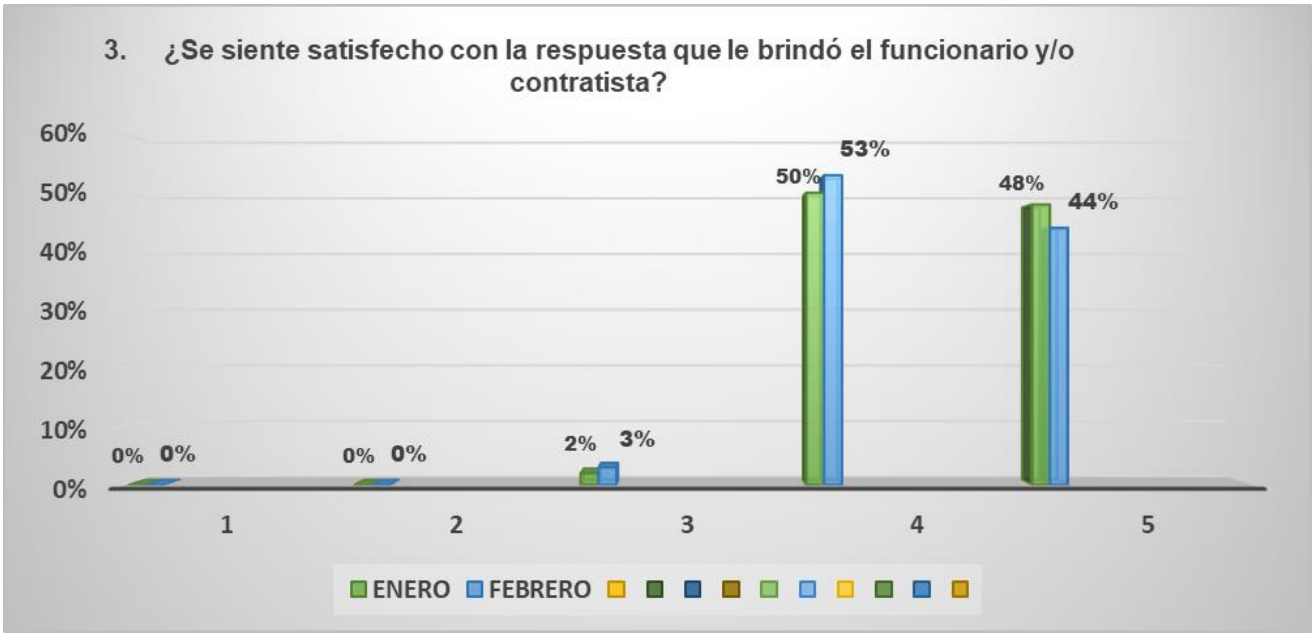
2. ¿La respuesta a su Solicitud fue respondida oportunamente? REGIONALES						
	1	**2**	**3**	**4**	**5**	**N. R.**
ENERO	0%	0%	0%	5%	95%	0%
FEBRERO	0%	0%	7%	9%	84%	0%



ORIENTACION

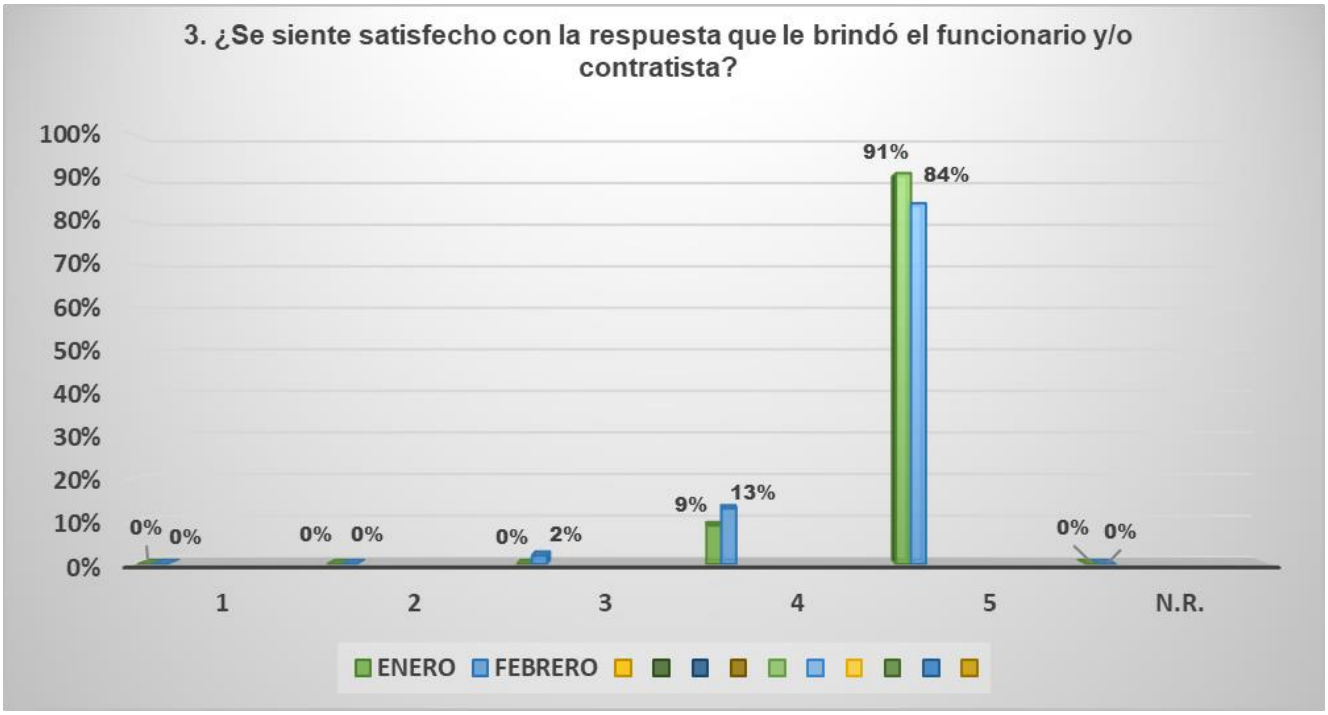
En lo referente a la tercera pregunta **"¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?** y cuya escala de valoración esta dada de 1 a 5, siendo 1 el mas bajo y 5 el mas alto, para **Bogotá** observamos:

3. ¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista? BOGOTA					
	1	2	3	4	5
ENERO	0%	0%	2%	50%	48%
FEBRERO	0%	0%	3%	53%	44%



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 Proteccion de la UNP,** tenemos:

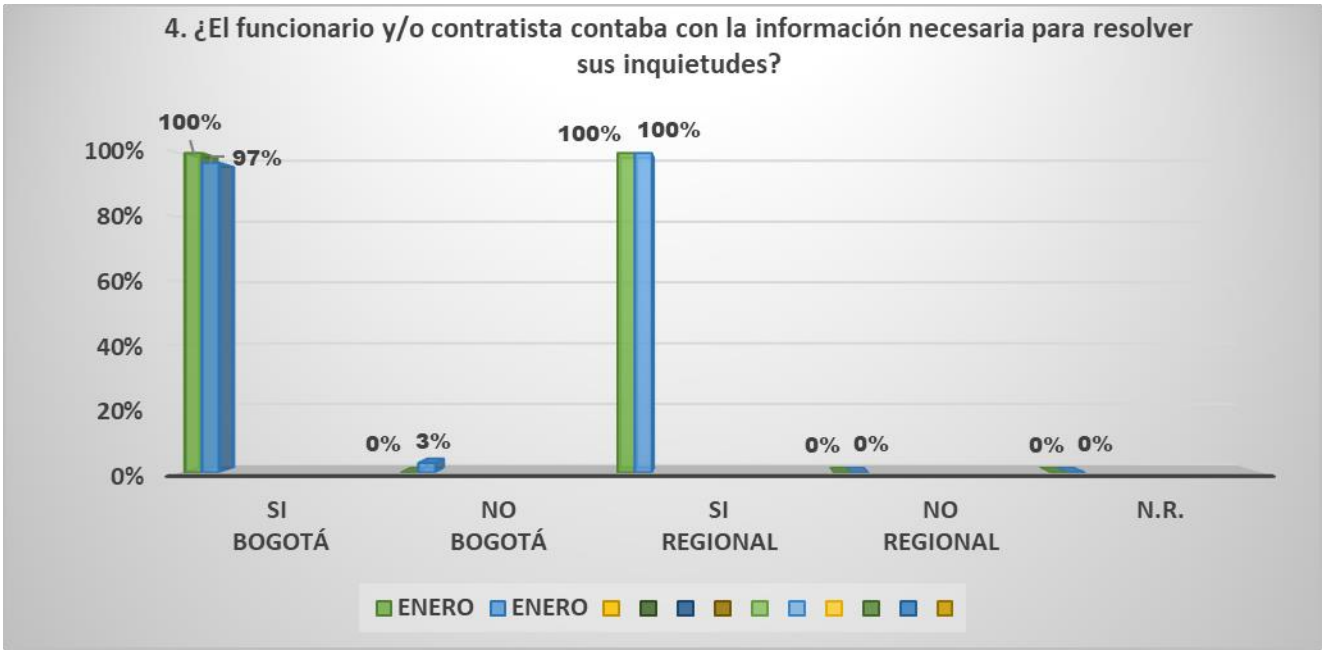
3. ¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista? REGIONALES						
	1	2	3	4	5	N.R.
ENERO	0%	0%	0%	9%	91%	0%
FEBRERO	0%	0%	2%	13%	84%	0%



DOMINIO

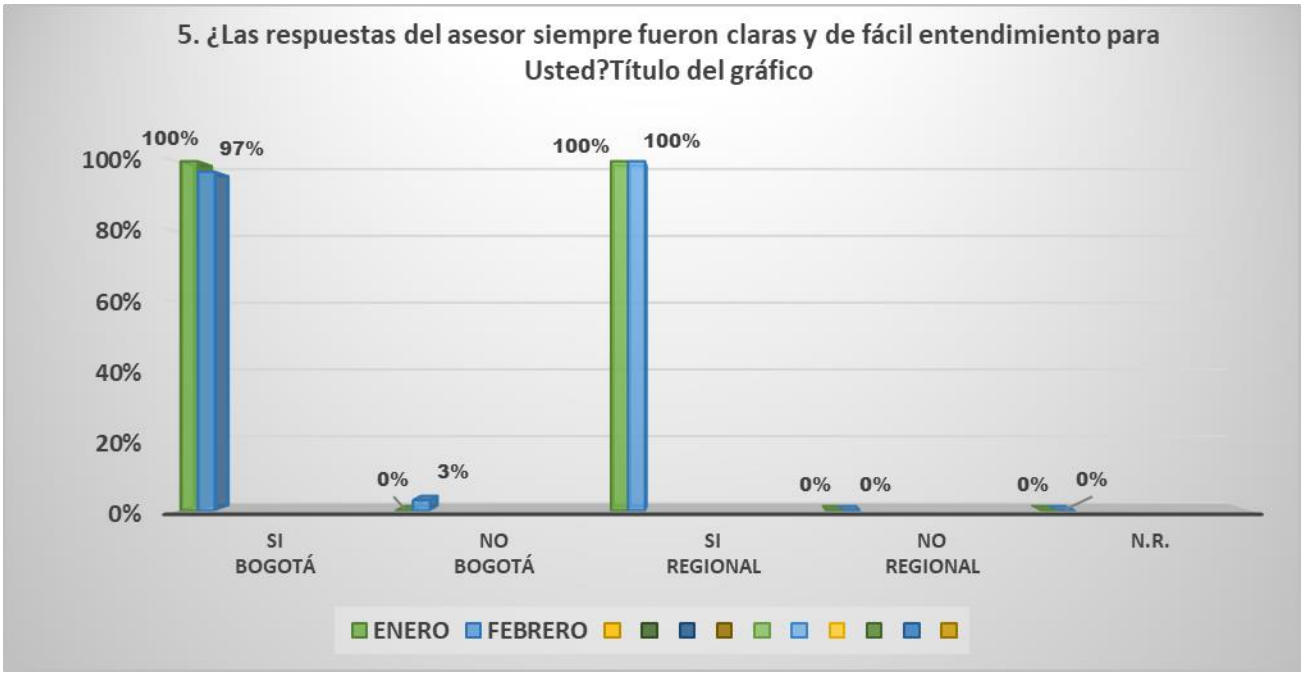
En lo concerniente a la cuarta y quinta pregunta **"¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?,** que están relacionadas con el dominio que tuvo cada uno de los asesores frente a las PQRSD impetradas, al respecto se pudo evidenciar:

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%	100%	0%	**0%**
ENERO	97%	3%	100%	0%	**0%**



¿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:

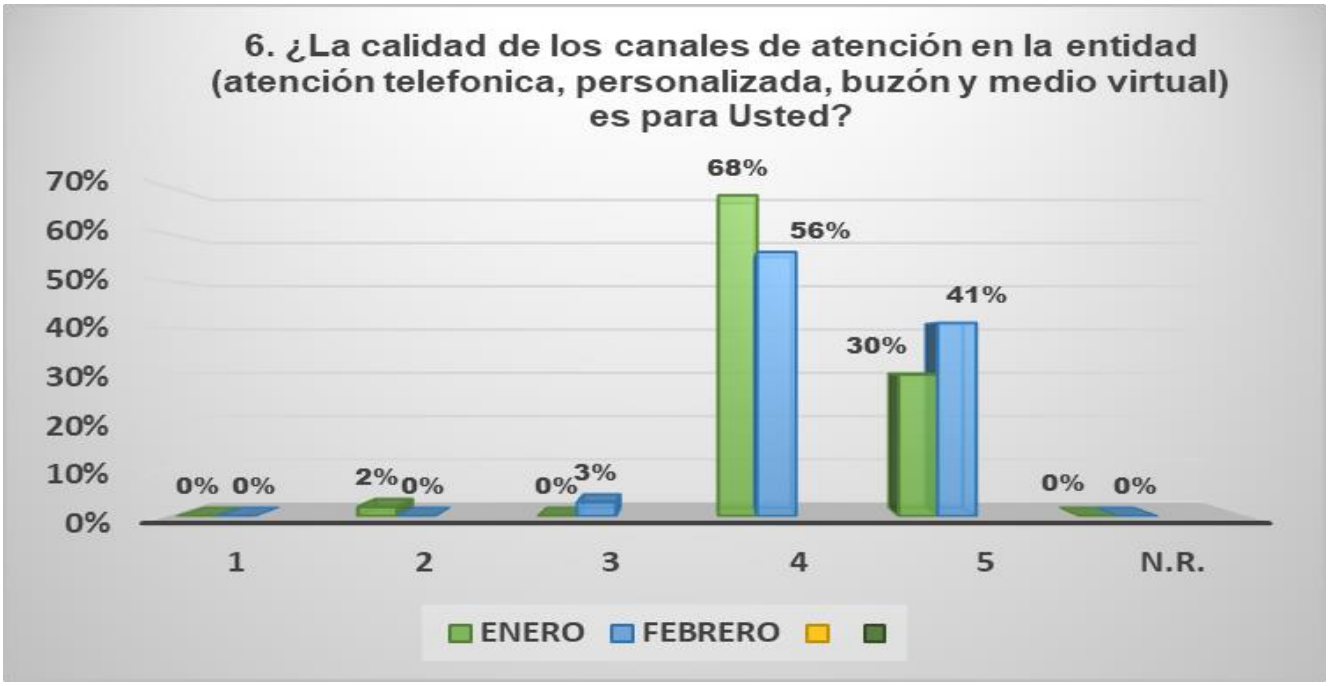
5. ¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?					
	SI Bogotá	**NO Bogotá**	**SI Regional**	**NO Regional**	**N.R.**
ENERO	100%	0%	100%	0%	**0%**
FEBRERO	97%	3%	100%	0%	**0%**



PERCEPCION:

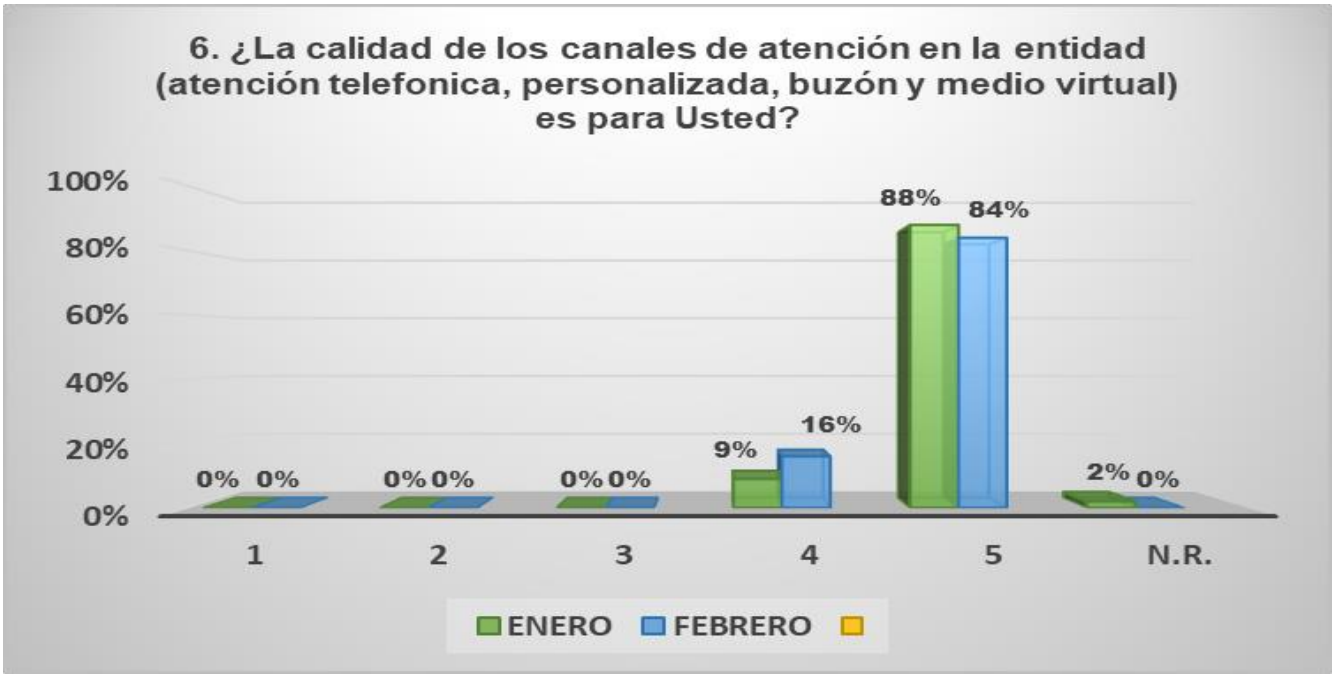
En lo referente a la tercera pregunta **"¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para Usted?"** y cuya escala de valoración esta dada de 1 a 5, siendo 1 el mas bajo y 5 el mas alto, para **Bogotá** observamos:

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.
ENERO	0%	2%	0%	68%	30%	0%
FEBRERO	0%	0%	3%	56%	41%	0%



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 Proteccion de la UNP,** tenemos:

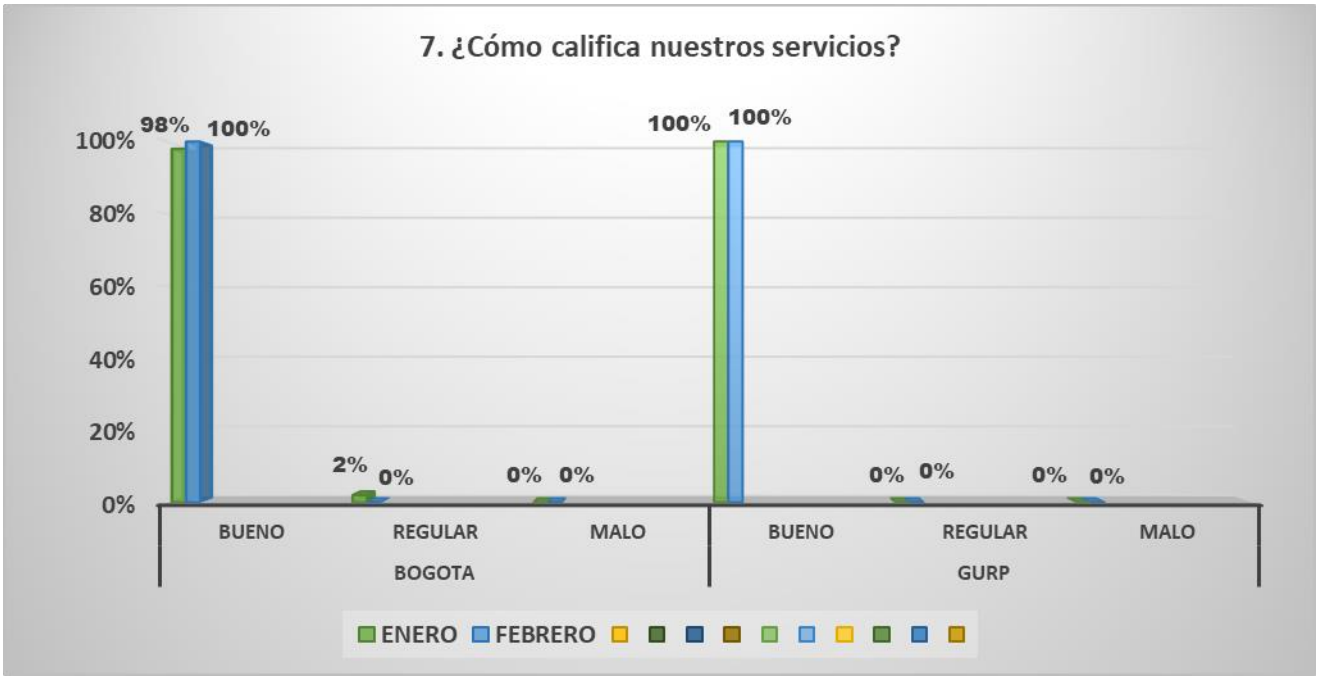
6. ¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefonica, personalizada, buzón y medio virtual) es para Usted? GURP						
	1	2	3	4	5	N.R.
ENERO	0%	0%	0%	9%	88%	2%
FEBRERO	0%	0%	0%	16%	84%	0%



SATISFACCION:

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

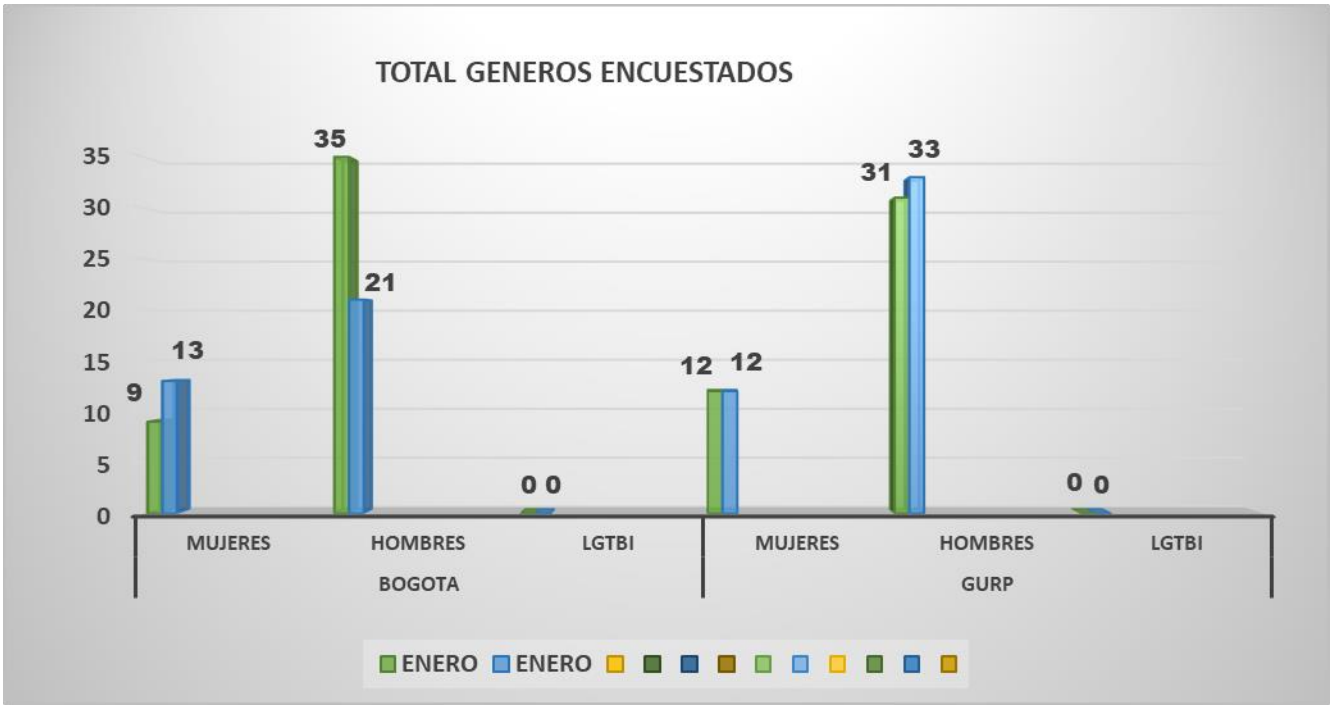
7. ¿Cómo califica nuestros servicios?						
	BOGOTA			GURP		
	BUENO	REGULAR	MALO	BUENO	REGULAR	MALO
ENERO	98%	2%	0%	100%	0%	0%
FEBRERO	100%	0%	0%	100%	0%	0%



APLICACIÓN DEL ENFOQUE DIFERENCIAL

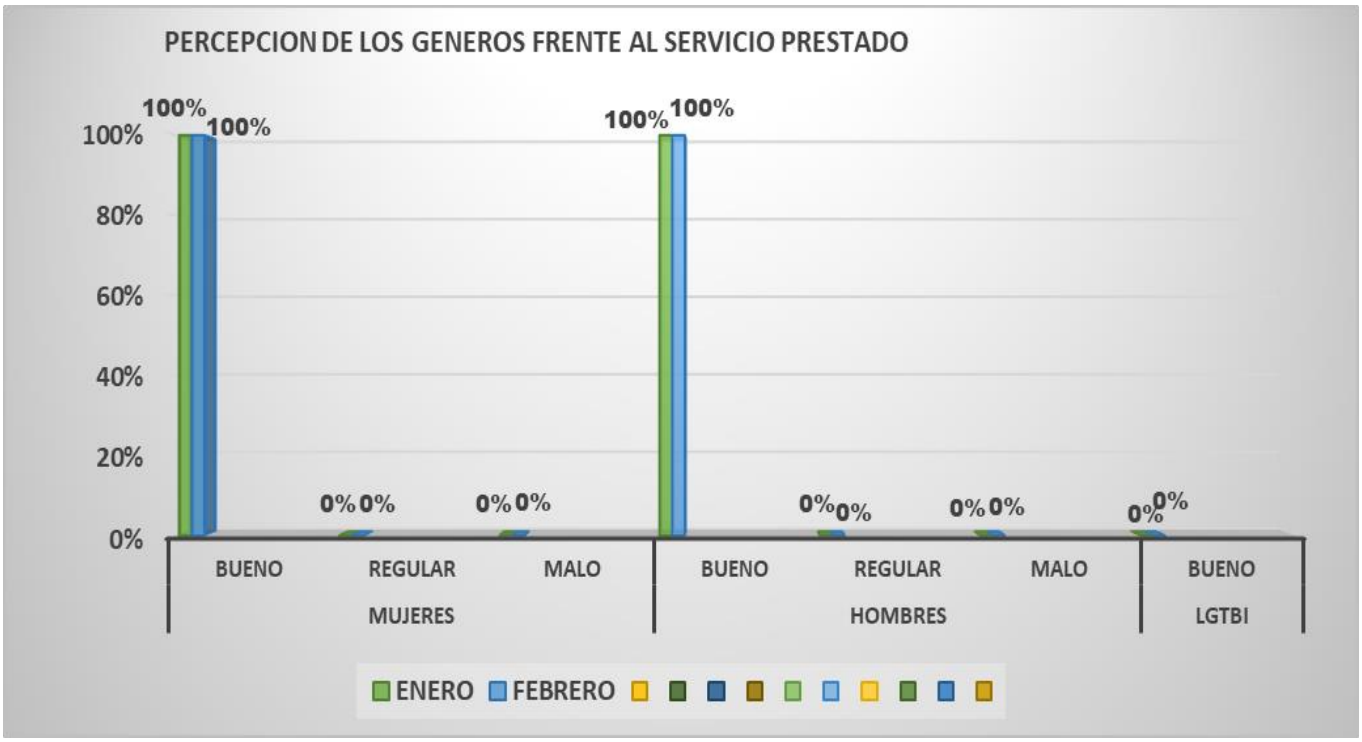
Hace referencia a la Cantidad de hombres, mujeres y otros géneros que calificaron nuestro servicio**.**

TOTAL GENERO ENCUESTADOS						
PERIODO	BOGOTA			GURP		
	MUJERES	HOMBRES	LGTBI	MUJERES	HOMBRES	LGTBI
ENERO	9	35	0	12	31	0
ENERO	13	21	0	12	33	0



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%	100%	0%	0%	0%



9.CONCLUSIONES

- Se observa que de las 79 personas que respondieron la encuesta tanto en Bogotá como el Grupos Regionales de Protección en el mes de febrero 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 febrero de 2020, que la encuesta fue diligenciada tanto en Bogotá como en los Grupos Regionales por 25 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, Neiva por el interés mostrado para sugerir el diligenciamiento de la encuesta de satisfacción; como quiera que dentro del presente informe estadistico 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		09/03/2020
Revisó:	William Eduardo Diago Rivera		09/03/2020
Aprobó:	Samir Manuel Berrio Scaff		09/03/2020
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.			