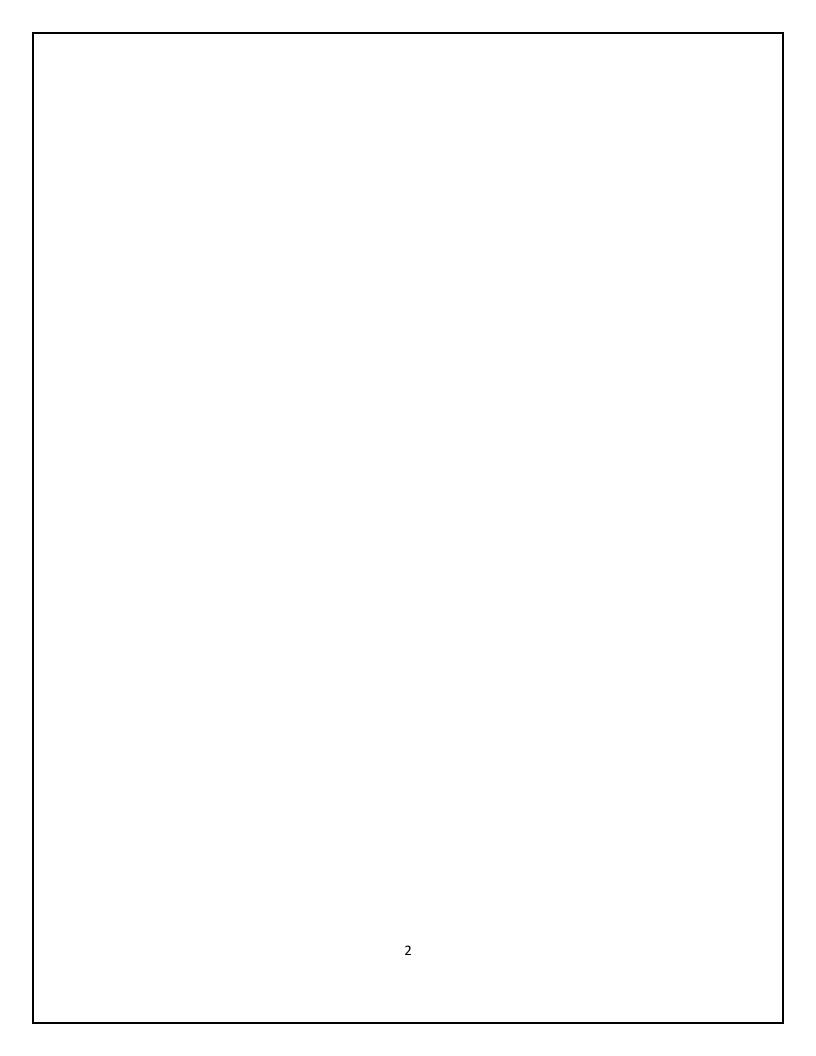


## UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN - UNP

# INFORME CONSOLIDADO ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO MES JULIO DE 2020

Bogotá D.C, 10 de agosto de 2020





## GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO



### UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

### TABLA DE CONTENIDO

1.	PRESENTACION04	ŀ
2.	OBJETIVO DE LA ENCUESTA 04	
3.	FICHA TÉCNICA	
3.1	DEFINICIÓN DE LA VARIABLES POR EVALUAR	
3.2	PREGUNTAS ENCUESTA	
3.3	MUESTRA05	
	TABULACION DE ENCUESTAS	
4.	RESULTADO ENCUESTA	,
4.1	PARTICIPACIÓN	
4.2	OPORTUNIDAD	
4.3	ORIENTACIÓN 09	)
4.4	DOMINIO	
4.5	PERCEPCIÓN	•
4.6	SATISFACCIÓN 13	,
5.	CANTIDAD DE HOMBRES Y MUJERES QUE CALIFICARON NUESTRO SERVICIO 14	Ļ
5.1	PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES Y HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO	
	PRESTADO EN EL GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO	)
6.	ENCUESTAS DE SATISFACCION EN GRUPOS REGIONALES DE PROTECCION 17	
	TABULACION DE ENCUESTASDE GRUPOS REGIONALES 18	ļ
7.	ANÁLISIS ENCUESTA EFECTUADA EN LOS GURP 18	
7.1	PARTICIPACIÓN	
7.2	OPORTUNIDAD	
7.3	ORIENTACIÓN	
7.4	DOMINIO	
_	PERCEPCIÓN	
7.6	SATISFACCIÓN	
7.7	CANTIDAD DE HOMBRES Y MUJERES QUE CALIFICARON NUESTRO SERVICIO 25	
7.8.	PERCEPCIÓN DE MUJERES Y HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO	
	PRESTADO EN LAS REGIONALES	
8	COMPARATIVO ENCUENTAS	
9 (	CONCLUSIONES	



### **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.



### **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 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 julio 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**

	TABULACION DE ENCUESTAS BOGOTA PERIODO JULIO DE 2020							
Encuesta No.	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Sexo
1	SI	5	5	SI	SI	5	В	М
2	SI	4	4	SI	SI	4	В	М
3	SI	4	4	SI	SI	3	В	М
4	SI	4	4	SI	SI	4	В	F
5	NO	4	4	SI	SI	4	В	М
6	SI	5	5	SI	SI	5	В	М
7	SI	5	5	SI	SI	5	В	М
8	SI	4	4	SI	SI	3	В	F
9	SI	5	5	SI	SI	5	В	М
10	SI	4	4	SI	SI	4	В	М
11	SI	4	5	SI	SI	5	В	F
12	SI	5	4	SI	SI	4	В	М
13	SI	4	4	SI	SI	5	В	М



## **GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**



#### UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

14	SI	4	5	SI	SI	4	В	F
15	SI	4	4	SI	SI	5	В	М
16	SI	4	5	SI	SI	4	В	М
17	SI	4	5	SI	SI	5	В	F
18	SI	5	5	SI	SI	5	В	М
19	SI	5	4	SI	SI	5	В	М
20	NO	5	4	SI	SI	5	В	М
21	SI	5	4	SI	SI	5	В	F
22	SI	5	4	SI	SI	5	В	F
23	NO	4	5	SI	SI	4	В	М
24	SI	5	5	SI	SI	4	В	М
25	SI	5	4	SI	SI	4	В	М
26	NO	5	4	SI	SI	5	В	М
27	SI	5	4	SI	SI	4	В	М
28	NO	5	4	SI	SI	5	В	М
29	NO	5	5	SI	SI	4	В	М
30	SI	5	4	SI	SI	4	В	М
31	NO	4	4	SI	SI	5	В	М
32	SI	5	5	SI	SI	5	В	М
33	NO	4	5	SI	SI	5	В	М
34	SI	5	5	SI	SI	5	В	М
35	NO	5	5	SI	SI	4	В	М

#### 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 35 personas encuestadas veintiséis (26) de ellas ya habían elevado una PQRSD ante la entidad, lo cual corresponde al 74% de la población muestra.



## **GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**



#### UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

Así las cosas el 26% elevó por primera vez una PQRSD ante la entidad.

PREGUNTA 1						
1. ¿Ha hecho alguna	SI	26	74%			
petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?	NO	9	26%			
TOTAL		35	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 3, 4 y 5 antes referida.

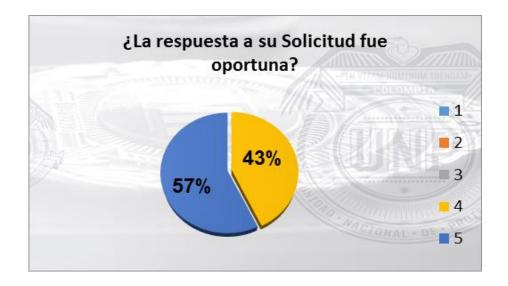


## **GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**



#### UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

PREGUNTA 2							
	1	0	0%				
	2	0	0%				
¿La respuesta a su Solicitud fue oportuna?	3	0	0%				
·	4	15	43%				
	5	20	57%				
TO	OTAL	35	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.

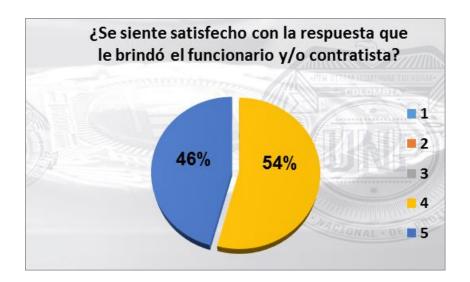






#### UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

PREGUNTA 3						
	1	0	0%			
¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el	2	0	0%			
	3	0	0%			
funcionario y/o contratista?	4	19	54%			
	5	16	46%			
ТС	TAL	35	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 100% de los encuestados en Bogotá, han considerado que el asesor contaba con la información necesaria para resolver sus inquitudes.



## **GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**



#### UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

PREGUNTA 4					
¿El funcionario y/o contratista	SI	35	100%		
contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes ?	NO	0	0%		
TOTAL	35	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 100% de los encuestados en Bogotá, han considerado que las respuestas del asesor siempre fueron claras y de facil entendimiento.







#### UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

PREGUNTA 5				
¿Las respuestas del asesor	SI	35	100%	
siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted ?	NO	0	0%	
	TOTAL	35	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 35 personas encuestadas en Bogotá, el 100% consideran que los canales de atención de la entidad son buenos.

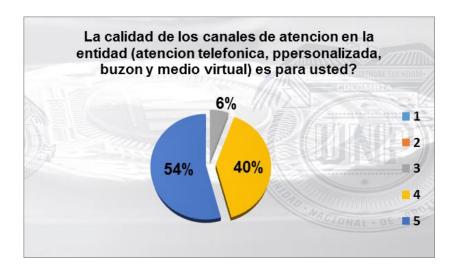


## **GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**



#### UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

PREGUNTA 6				
La colidad de los canales de etención en	1	0	0%	
La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica,		0	0%	
personalizada, buzón y medio virtual) es para usted?	3	2	6%	
para usteu:	4	14	40%	
	5	19	54%	
ТОТ	AL	35	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.

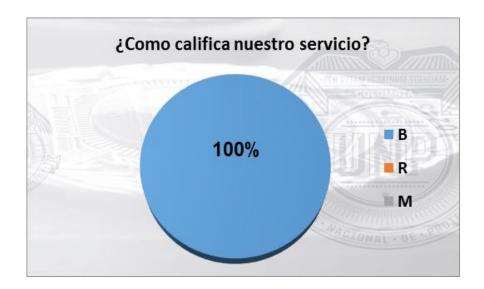


#### **GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**



#### UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

PREGUNTA 7					
	В	35	100%		
¿Cómo clasifica nuestro servicio ?	R	0	0%		
	М	0	0%		
TOTAL		35	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 35 encuestas realizadas; siete (7) son mujeres, que corresponde a un 20%, y veintiocho (28) son hombres, que corresponde al 80% del total de los encuestados durante el mes de julio de 2020.

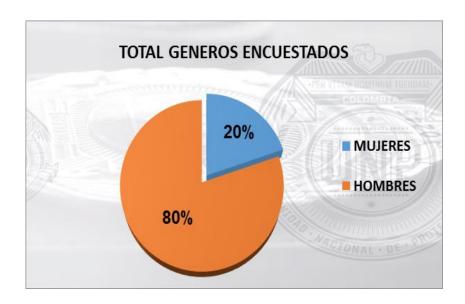


## **GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

TOTAL ENCUESTADOS					
MUJERES	7	20%			
HOMBRES	28	80%			
TOTAL	35	100%			



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

De las 35 personas encuestadas en Bogotá en el mes de julio del 2020, siete (7) son mujeres, el 100% de ellas calificaron nuestro servicio como bueno, y veintiocho (28) son hombres, el 100% de ellos calificaron nuestro servicio como bueno.







UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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

PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO					
		28	100%		
¿Cómo califica nuestro servicio?	R	0	0%		
		0	0%		
TOTAL			100%		





### **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 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 julio de 2020 diligenciaron 14 encuestas en las ciudades de: Tumaco, Barranquilla, Pasto.

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

#### TABULACION DE ENCUESTAS GRUPOS REGIONALES **JULIO DE 2020** Pregunta **Encuesta Pregunta Pregunta** Pregunta **Pregunta** Pregunta **Pregunta** Sexo SEDE No. 2 3 5 6 SI 5 5 SI SI 5 В **B/QUILLA** 1 Μ SI 5 SI SI 5 2 5 В M **B/QUILLA** 3 SI 5 5 SI 5 В SI B/QUILLA М 4 SI 5 5 SI SI 5 В М **B/QUILLA** 5 SI 5 5 SI SI 4 В PASTO M 6 SI 5 5 SI SI 5 В M PASTO 7 SI 5 5 SI SI 5 В Μ PASTO 8 SI 5 5 SI SI 5 В М PASTO SI 5 SI SI 5 В **PASTO** 9 5 М SI 3 4 SI SI 4 10 В M TUMACO SI 5 5 SI SI 5 В Μ 11 TUMACO 12 SI 4 5 SI N∖R 4 В TUMACO M



### **GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**



#### UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

13	SI	5	5	SI	SI	5	В	М	TUMACO
14	SI	5	5	SI	N\R	4	В	М	TUMACO

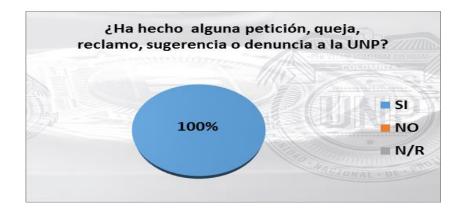
Encuesta diligenciada por la gestión dada a una PQRSD interpuesta ante la Subdirección de Protección de la ciudad de Bogotá, y enviada por el beneficiario a través de correo electrónico.

### 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 14 personas encuestadas en el mes de julio de 2020, el 100% de ellas ya habían elevado una PQRSD ante la entidad.

PREGUNTA 1						
1. ¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia	SI	14	100%			
	NO	0	0%			
a la UNP?	N/R	0	0%			
TOTAL	14	100%				



18



### **GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**



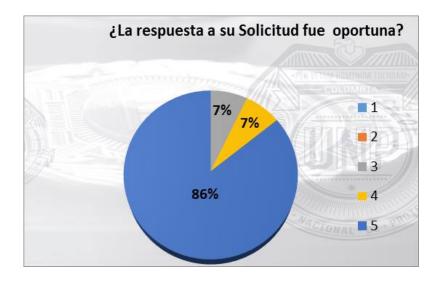
#### UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

#### 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						
	1	0	0%			
¿La respuesta a su solicitud fue oportuna?	2	0	0%			
	3	1	7%			
	4	1	7%			
	5	12	86%			
TOTAL		14	100%			





### **GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**



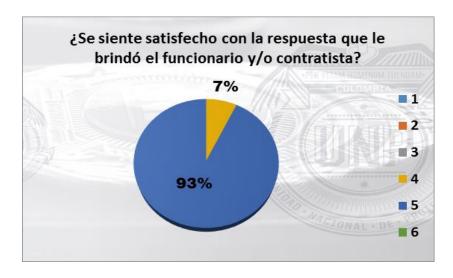
#### UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

#### 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%			
	1 3	0	0%			
	4	1	7%			
	5	13	93%			
TOTAL	37	100%				





### **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 14 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	SI	14	100%		
	NO	0	0%		
inquietudes?					
TOTAL		14	100%		





## **GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**



#### UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

De los 14 encuestados en los Grupos Regionales el 86% han considerado que las respuestas dadas por los asesores fueron claras y de fácil entendimiento, solo 2 personas no respondieron la rpegunta que equivale al 14%.

PREGUNTA 5					
	SI	12	86%		
¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?	NO	0	0%		
	N∖R	2	14%		
TOTAL		14	100%		





#### **GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

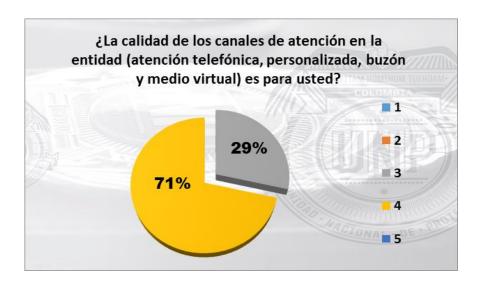


UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

#### 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 14 personas encuestadas durante el mes de julio de 2020 en los Grupos Regionales de Protección, el 100% consideró que los canales de atención de la entidad son buenos que corresponde de 3 a 5.

PREGUNTA 6							
	1	0	0%				
La calidad de los canales de	2	0	0%				
atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, ¿buzón y medio virtual) es para usted?	3	0	0%				
	4	4	29%				
	5	10	71%				
	TOTAL	14	100%				





### **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						
	В	14	100%			
¿Cómo clasifica nuestro servicio?	R	0	0%			
	М	0	0%			
TOTAL		14	100%			





### **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 14 encuestas realizadas en los GURP ubicados en: Tumaco, Pasto, Barranquilla; todos son hombres que equivale al 100%, del total de los encuestados durante el mes de julio de 2020.

TOTAL ENCUESTADOS						
MUJERES	0	0%				
HOMBRES	14	100%				
TOTAL	14	100%				





### **GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

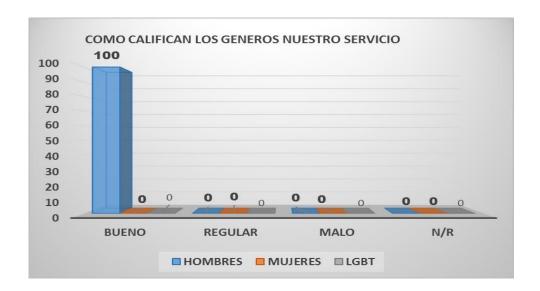


#### UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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

De las 14 personas encuestadas en las diferentes sedes de la entidad a nivel nacional durante el mes de julio de 2020, los 14 son hombres, manifestaron que el servicio es bueno que corresponde al 100%.

PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO						
	В	14	100%			
¿Cómo califica nuestro servicio?	R	0	0%			
	М	0	0%			
TOTAL		14	100%			





### **GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**



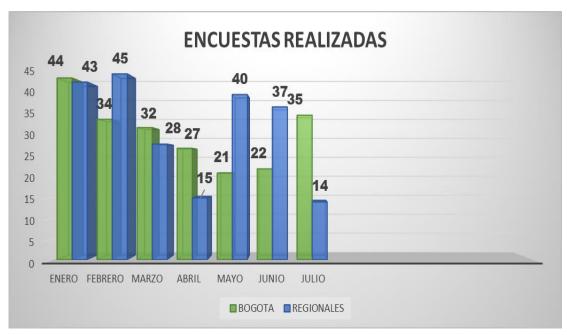
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

### 8. COMPARATIVO ENCUESTAS

A continuación, se presentan los datos estadísticos comparativos del periodo de enero a julio 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 MAYO				
	REGIONALES			
Enero	44	43		
Febrero	34	45		
Marzo	32	28		
Abril	27	15		
Mayo	21	40		
Junio	22	37		
Julio	35	14		





#### **GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**



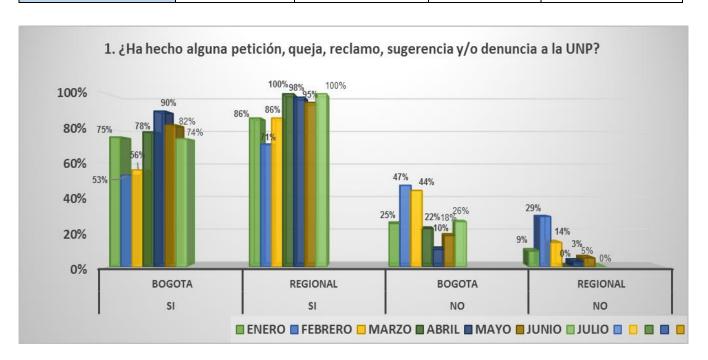
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

### > RESULTADO DE LAS ENCUESTAS.

### **PARTICIPACIÓN**

Frente a la primera pregunta "¿ Ha hecho alguna petición, queja, reclamo, sugerencia o 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%				
MARZO	56%	86%	44%	14%				
ABRIL	78%	100%	22%	0%				
MAYO	90%	98%	10%	3%				
JUNIO	82%	95%	18%	5%				
JULIO	74%	100%	26%	0%				





#### **GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

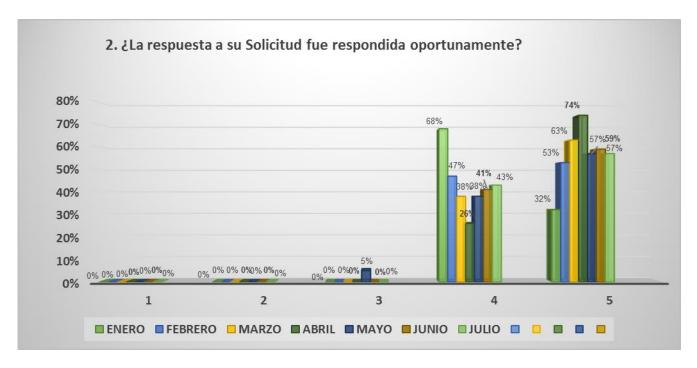


UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

### **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 <u>Bogotá</u>, 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%			
MARZO	0%	0%	0%	38%	63%			
ABRIL	0%	0%	0%	26%	74%			
MAYO	0%	0%	5%	38%	57%			
JUNIO	0%	0%	0%	41%	59%			
JULIO	0%	0%	0%	43%	57%			





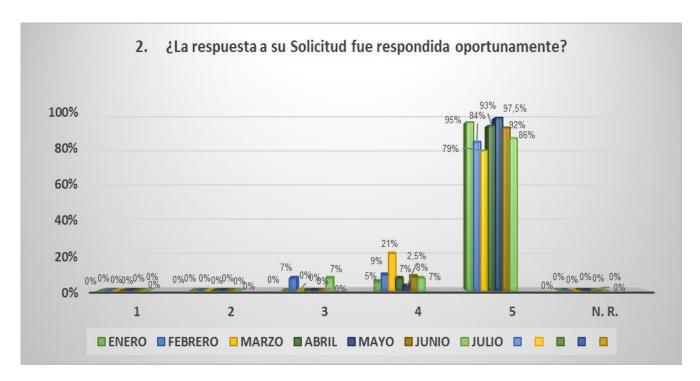
## **GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**



#### 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 <u>Grupos Regionales de Proteccion de la UNP</u>, 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%		
MARZO	0%	0%	0%	21%	79%	0%		
ABRIL	0%	0%	0%	7%	93%	0%		
MAYO	0%	0%	0%	2,5%	97,5%	0%		
JUNIO	0%	0%	0%	8%	92%	0%		
JULIO	0%	0%	7%	7%	86%	0%		





## **GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

### **ORIENTACION**

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

3. ¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista? BOGOTA								
	1	2	3	4	5			
ENERO	0%	0%	2%	50%	48%			
FEBRERO	0%	0%	3%	53%	44%			
MARZO	0%	0%	0%	31%	69%			
ABRIL	0%	0%	0%	33%	67%			
MAYO	0%	0%	0%	24%	76%			
JUNIO	0%	0%	0%	41%	59%			
JULIO	0%	0%	0%	54%	46%			





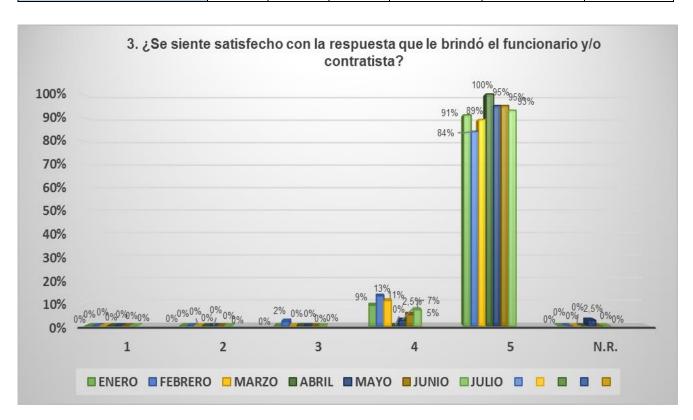
## **GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**



#### UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

En lo referente a la tercera pregunta "¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista? y cuya escala de valoración esta dada de 1 a 5, siendo 1 el mas bajo y 5 el mas alto, para los Grupos Regionales de 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%		
MARZO	0%	0%	0%	11%	89%	0%		
ABRIL	0%	0%	0%	0%	100%	0%		
MAYO	0%	0%	0%	2,5%	95%	2,5%		
JUNIO	0%	0%	0%	5%	95%	0%		
JULIO	0%	0%	0%	7%	93%	0%		





#### **GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

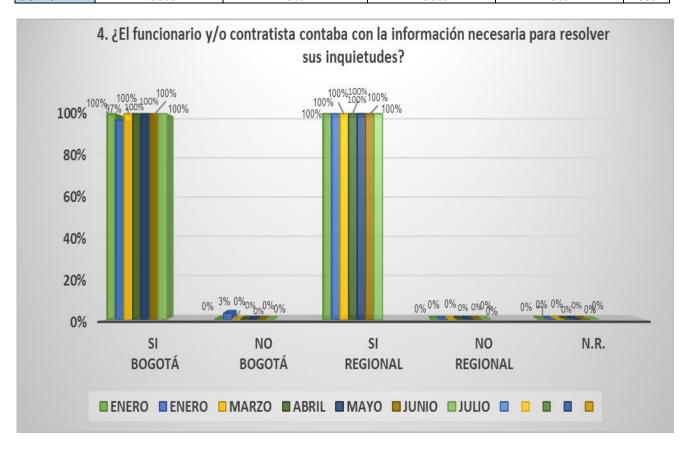


#### UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

### **DOMINIO**

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

4. ¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?								
	SI Bogotá	NO Bogotá	SI Regional	NO Regional	N.R.			
ENERO	100%	0%	100%	0%	0%			
ENERO	97%	3%	100%	0%	0%			
MARZO	100%	0%	100%	0%	0%			
ABRIL	100%	0%	100%	0%	0%			
MAYO	100%	0%	100%	0%	0%			
JUNIO	100%	0%	100%	0%	0%			
JULIO	100%	0%	100%	0%	0%			





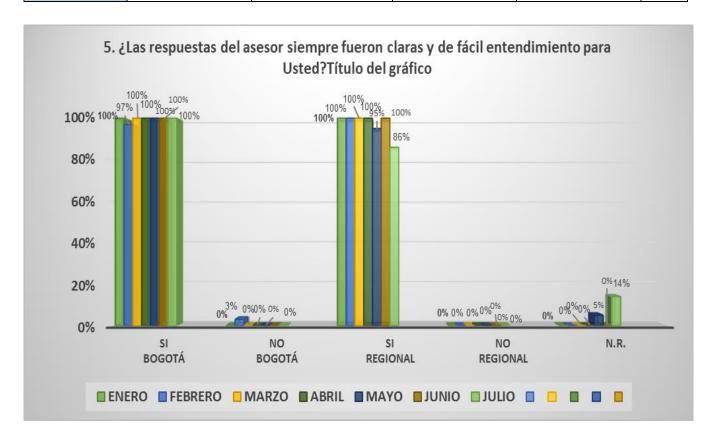
## GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO



#### 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:

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%			
MARZO	100%	0%	100%	0%	0%			
ABRIL	100%	0%	100%	0%	0%			
MAYO	100%	0%	95%	0%	5%			
JUNIO	100%	0%	100%	0%	0%			
JULIO	100%	0%	86%	0%	14%			





### **GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

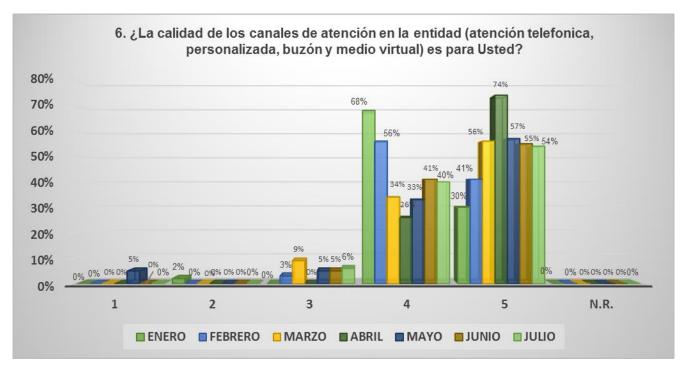


UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

#### **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 <u>Bogotá</u> observamos:

6. ¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, 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%		
MARZO	0%	0%	9%	34%	56%	0%		
ABRIL	0%	0%	0%	26%	74%	0%		
MAYO	5%	0%	5%	33%	57%	0%		
JUNIO	0%	0%	5%	41%	55%	0%		
JULIO	0%	0%	6%	40%	54%	0%		





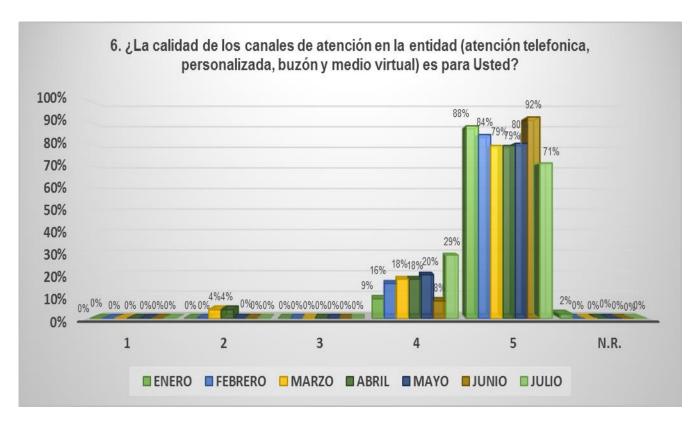
## GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO



#### 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 <u>Grupos Regionales de Proteccion de la UNP,</u> 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.								
ENERO	0%	0%	0%	9%	88%	2%		
FEBRERO	0%	0%	0%	16%	84%	0%		
MARZO	0%	4%	0%	18%	79%	0%		
ABRIL	0%	4%	0%	18%	79%	0%		
MAYO	0%	0%	0%	20%	80%	0%		
JUNIO	0%	0%	0%	8%	92%	0%		
JULIO	0%	0%	0%	29%	71%	0%		





## **GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

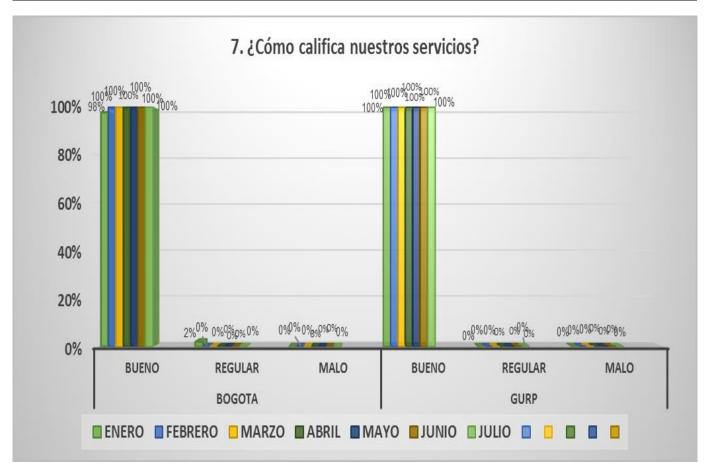


UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

### **SATISFACCION:**

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

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





### **GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

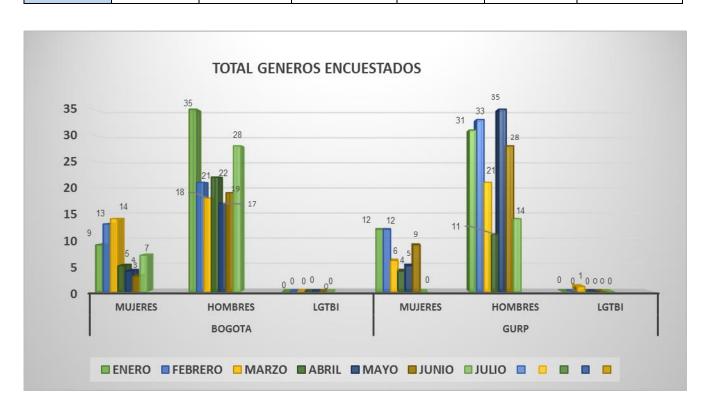


UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

## **APLICACIÓN DEL ENFOQUE DIFERENCIAL**

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

TOTAL GENERO ENCUESTADOS									
DEBIODO		BOGOTA		GURP					
PERIODO MUJE	MUJERES	HOMBRES	LGTBI	MUJERES	HOMBRES	LGTBI			
ENERO	9	35	0	12	31	0			
FEBRERO	13	21	0	12	33	0			
MARZO	14	18	0	6	21	1			
ABRIL	5	22	0	4	11	0			
MAYO	4	17	0	5	35	0			
JUNIO	3	19	0	9	28	0			
JULIO	7	28	0	0	14	0			





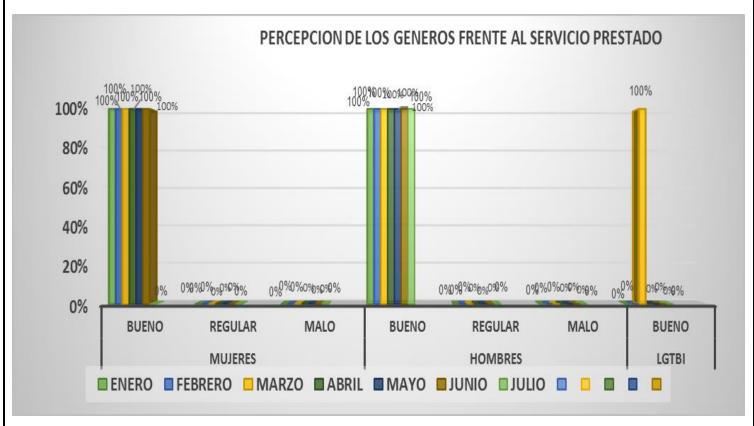
## **GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

### PERCEPCION DE LOS GENEROS ENCUESTADOS

	PERCEPCIÓN DE LOS GÉNEROS FRENTE AL SERVICIO									
	MUJERES				LGTBI					
	BUENO	REGULAR	MALO	BUENO	REGULAR	MALO	BUENO			
ENERO	100%	0%	0%	100%	0%	0%	0%			
FEBRERO	100%	0%	0%	100%	0%	0%	0%			
MARZO	100%	0%	0%	100%	0%	0%	100%			
ABRIL	100%	0%	0%	100%	0%	0%	0%			
MAYO	100%	0%	0%	100%	0%	0%	0%			
JUNIO	100%	0%	0%	100%	0%	0%	0%			
JULIO	0%	0%	0%	100%	0%	0%	0%			





### **GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**



#### UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

#### 9.CONCLUSIONES

- ➤ Se observa que de las 49 personas que respondieron la encuesta tanto en Bogotá como el Grupos Regionales de Protección en el mes de julio 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 julio de 2020, que la encuesta fue diligenciada en Bogotá por 7 mujeres, aunque la mayor participación fue de los hombres, el 100% de las mujeres califican nuestro servicio como bueno
- > Se pudo determinar que en los Grupos Regionales para este mes de julio no se recibio ninguna encuesta relacionada con el sexo femenino.
- Para el presente periodo se resalta el Grupo Regional de Protección de la ciudad de Barranquilla, Tumaco y Pasto 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		06/08/2020
Revisó:	William Eduardo Diago Rivera		06/08/2020
Aprobó:	Samir Manuel Berrio Scaff		06/08/2020

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