



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN – UNP

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

Bogotá D.C, 9 de noviembre de 2020



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



GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

TABLA DE CONTENIDO

1. PRESENTACIÓN.....	04
2. OBJETIVO DE LA ENCUESTA	04
3. FICHA TÉCNICA	04
3.1 DEFINICIÓN DE LA VARIABLES POR EVALUAR	04
3.2 PREGUNTAS ENCUESTA	05
3.3 MUESTRA.....	05
TABULACION DE ENCUESTAS.....	06
4. RESULTADO ENCUESTA	07
4.1 PARTICIPACIÓN	07
4.2 OPORTUNIDAD	08
4.3 ORIENTACIÓN	09
4.4 DOMINIO	10
4.5 PERCEPCIÓN	12
4.6 SATISFACCIÓN	13
5. CANTIDAD DE HOMBRES Y MUJERES QUE CALIFICARON NUESTRO SERVICIO	14
5.1 PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES Y HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO EN EL GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO.....	15
6. ENCUESTAS DE SATISFACCION EN GRUPOS REGIONALES DE PROTECCION	17
TABULACION DE ENCUESTASDE GRUPOS REGIONALES.....	18
7. ANÁLISIS ENCUESTA EFECTUADA EN LOS GURP	18
7.1 PARTICIPACIÓN	19
7.2 OPORTUNIDAD	20
7.3 ORIENTACIÓN	21
7.4 DOMINIO	22
7.5 PERCEPCIÓN	23
7.6 SATISFACCIÓN	24
7.7 CANTIDAD DE HOMBRES Y MUJERES QUE CALIFICARON NUESTRO SERVICIO.....	25
7.8. PERCEPCIÓN DE MUJERES Y HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO EN LAS REGIONALES.....	26
8. . COMPARATIVO ENCUESTAS.....	27
9. CONCLUSIONES	40



**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES OCTUBRE 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.
PERCEPCIÓN:	Determina cuál es la apreciación de los ciudadanos frente a la calidad de los canales de atención en la entidad



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

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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 octubre 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.



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

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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 OCTUBRE 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	B	M
2	SI	4	4	SI	SI	4	B	M
3	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
4	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
5	SI	5	5	SI	SI	5	B	F
6	NO	4	5	SI	SI	5	B	M



INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES OCTUBRE 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 6 personas encuestadas cuatro (4) de ellas ya habían elevado una PQRSD ante la entidad, lo cual corresponde al 67% de la población muestra.

PREGUNTA 1			
1. ¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?	SI	4	67%
	NO	2	33%
TOTAL		6	100%





INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES OCTUBRE 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 3, 4 y 5 antes referida.

PREGUNTA 2			
¿La respuesta a su solicitud fue oportuna?	1	0	0%
	2	0	0%
	3	0	0%
	4	2	33%
	5	4	67%
TOTAL		6	100%





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



GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

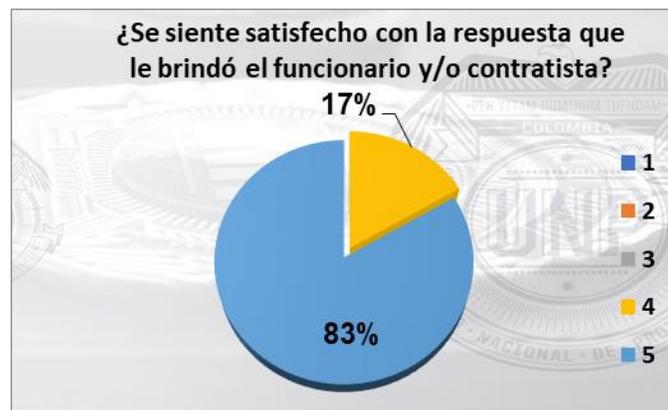
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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	0	0%
	4	1	17%
	5	5	83%
TOTAL		6	100%





INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES OCTUBRE DE 2020



GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

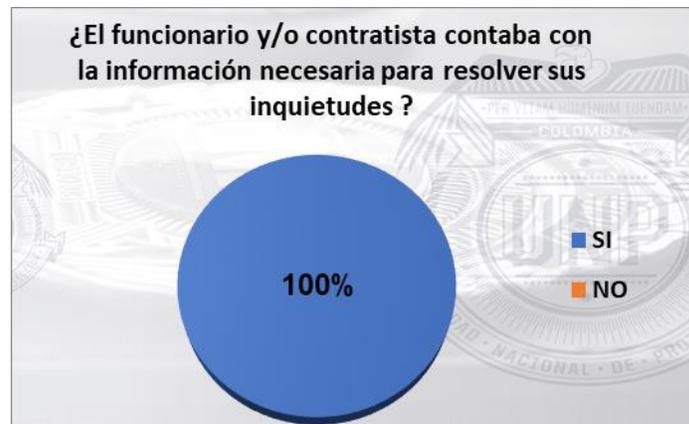
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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.

PREGUNTA 4			
¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?	SI	6	100%
	NO	0	0%
TOTAL		6	100%





INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES OCTUBRE DE 2020



GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

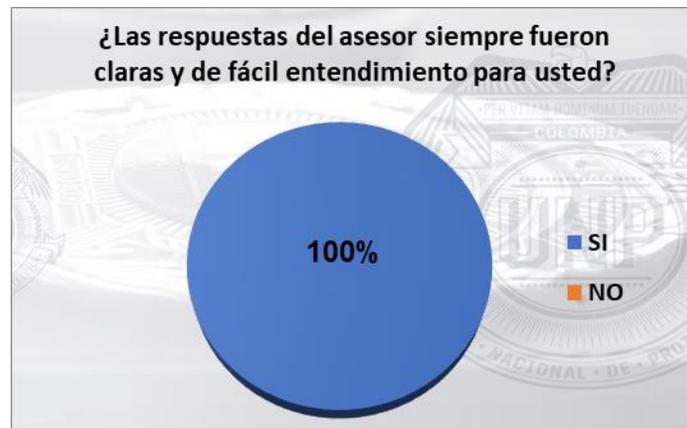
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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	6	100%
	NO	0	0%
TOTAL		6	100%





INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES OCTUBRE 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 15 personas encuestadas en Bogotá, el 100% consideran que los canales de atención de la entidad son buenos.

PREGUNTA 6			
¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para usted?	1	0	0%
	2	0	0%
	3	0	0%
	4	1	17%
	5	5	83%
TOTAL	6	100%	





INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES OCTUBRE DE 2020



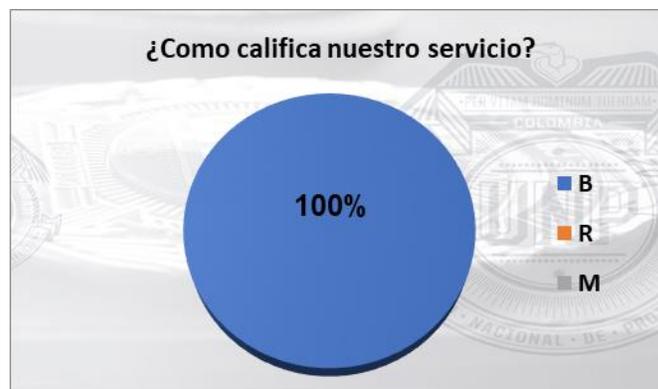
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

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 100% de los encuestados en la ciudad de Bogotá consideran que nuestro servicio es BUENO.

PREGUNTA 7			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	6	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
	TOTAL	6	100%





INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES OCTUBRE DE 2020



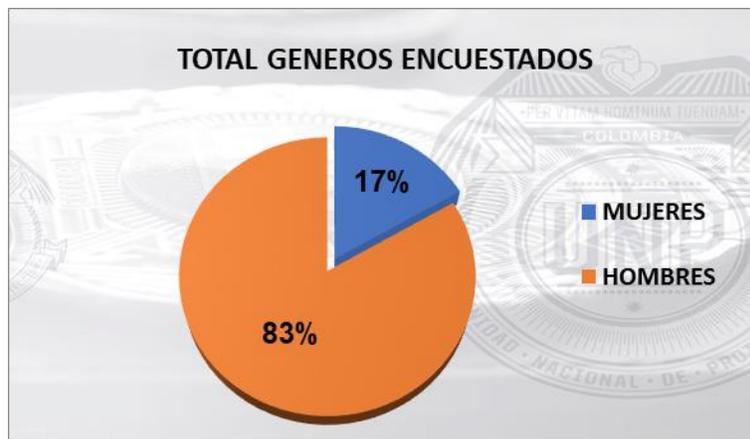
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

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 6 encuestas realizadas; una (1) es mujer, que corresponde a un 17%, y cinco (5) son hombres, que corresponde al 83% del total de los encuestados durante el mes de octubre de 2020.

TOTAL ENCUESTADOS		
MUJERES	1	17%
HOMBRES	5	83%
TOTAL	6	100%





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



GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

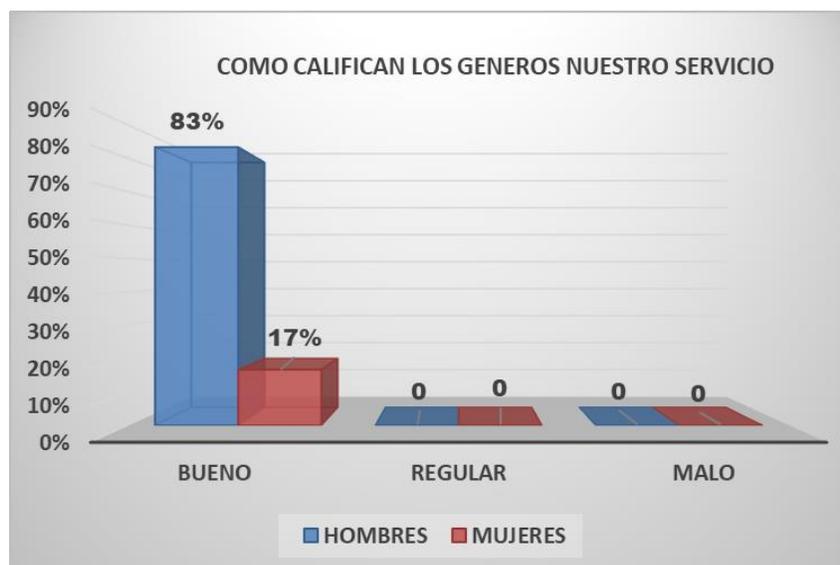
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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

De las 6 personas encuestadas en Bogotá en el mes de octubre del 2020, una (1) es mujer, el 100% de ellas calificaron nuestro servicio como bueno, y cinco (5) 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	1	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
	TOTAL	1	100%

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





**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES OCTUBRE 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 octubre de 2020 diligenciaron 46 encuestas en las regionales de: Nariño, Cúcuta, Buenaventura, Neiva, Ibagué, Barranquilla y Tumaco.

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

TABULACION DE ENCUESTAS GRUPOS REGIONALES OCTUBRE DE 2020									
Encuesta No.	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Sexo	SEDE
1	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	NARIÑO
2	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	NARIÑO
3	SI	5	5	SI	SI	4	B	M	NARIÑO
4	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	NARIÑO
5	SI	5	5	SI	SI	4	B	M	NARIÑO
6	SI	4	4	SI	SI	4	B	M	CÚCUTA
7	SI	4	4	SI	SI	4	B	M	CÚCUTA
8	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	CÚCUTA
9	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	CÚCUTA
10	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	CÚCUTA
11	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	BUENAVENTURA
12	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	BUENAVENTURA
13	SI	5	5	SI	SI	4	B	M	BUENAVENTURA
14	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	BUENAVENTURA
15	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	BUENAVENTURA
16	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	BUENAVENTURA
17	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	BUENAVENTURA
18	SI	5	5	NO	SI	4	B	F	NEIVA
19	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	IBAGUÉ
20	SI	5	5	SI	SI	4	B	F	IBAGUÉ
21	SI	5	5	SI	SI	4	B	F	IBAGUÉ



INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES OCTUBRE DE 2020



GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

22	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	IBAGUÉ
23	SI	5	5	SI	SI	4	B	M	IBAGUÉ
24	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	IBAGUÉ
25	SI	5	5	SI	SI	4	B	M	IBAGUÉ
26	SI	5	5	SI	SI	4	B	F	IBAGUÉ
27	SI	5	5	SI	SI	3	B	M	IBAGUÉ
28	SI	5	5	SI	SI	4	B	M	IBAGUÉ
29	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	IBAGUÉ
30	SI	5	5	SI	SI	4	B	M	IBAGUÉ
31	SI	5	5	SI	SI	3	B	M	IBAGUÉ
32	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	IBAGUÉ
33	SI	5	5	SI	SI	4	B	M	IBAGUÉ
34	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	IBAGUÉ
35	SI	5	5	SI	SI	4	B	M	IBAGUÉ
36	SI	5	5	SI	SI	4	B	M	IBAGUÉ
37	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	BARRANQUILLA
38	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	BARRANQUILLA
39	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	BARRANQUILLA
40	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	BARRANQUILLA
41	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	BARRANQUILLA
42	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	BARRANQUILLA
43	SI	5	4	SI	SI	5	B	M	TUMACO
44	SI	5	4	SI	SI	5	B	M	TUMACO
45	SI	4	4	SI	SI	4	B	M	TUMACO
46	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	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.



INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES OCTUBRE DE 2020



GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

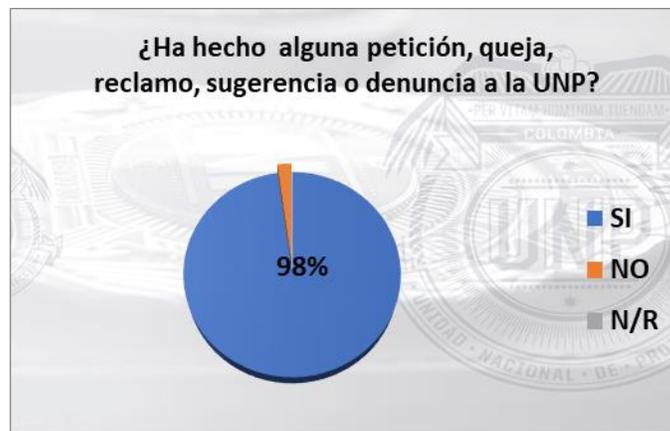
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

7. ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS DILIGENCIADAS EN LOS GRUPOS REGIONALES DE PROTECCIÓN

7.1 PARTICIPACIÓN

Frente a la primera pregunta “¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia a la UNP?”, la cual esta relacionada con la variable de participación, se pudo establecer que de las 46 personas encuestadas en el mes de octubre de 2020, el 98% de ellas ya habían elevado una PQRSD ante la entidad, solo un 2% elevaron una PQRSD ante la entidad.

PREGUNTA 1			
1. ¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?	SI	45	98%
	NO	1	2%
TOTAL	N/R	0	0%
TOTAL		46	100%





INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES OCTUBRE 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 oportuna?	1	0	0%
	2	0	0%
	3	0	0%
	4	3	7%
	5	43	93%
TOTAL		46	100%





INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES OCTUBRE DE 2020



GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

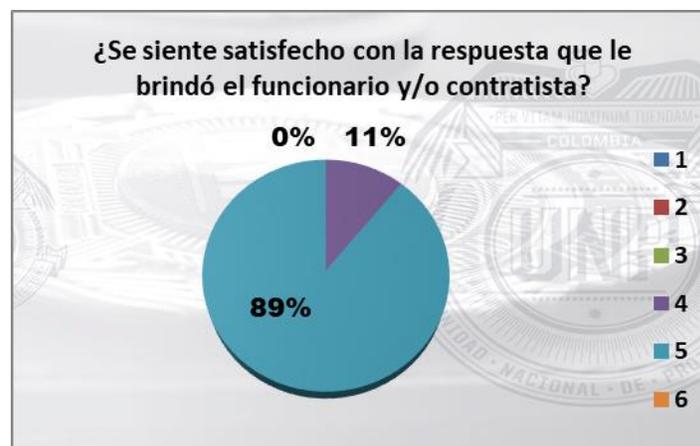
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

7.3 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 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	5	11%
	5	41	89%
	N/R	0	0%
TOTAL		46	100%





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



GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

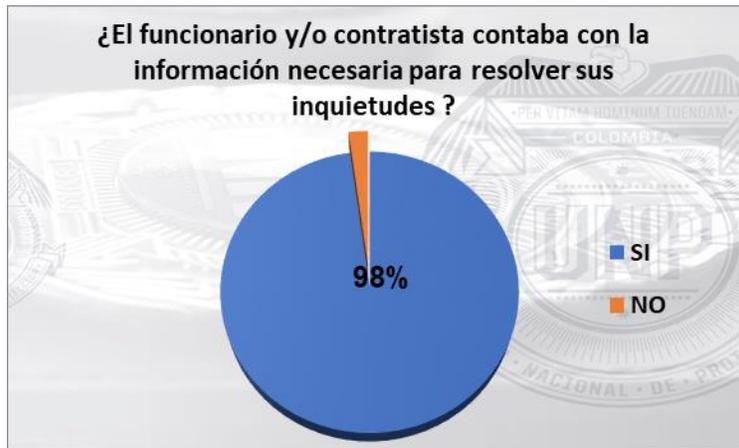
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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 57 encuestados, en los Grupos Regionales han considerado que el asesor contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes.

PREGUNTA 4			
¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?	SI	45	98%
	NO	1	2%
TOTAL		46	100%





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



GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

De los 46 encuestados en los Grupos Regionales el 100% 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	46	100%
	NO	0	0%
	N/R	0	0%
TOTAL		46	100%





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



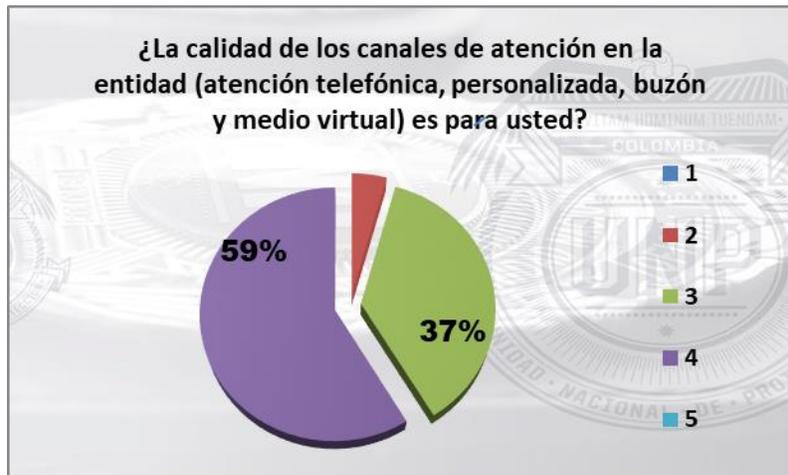
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

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 46 personas encuestadas durante el mes de octubre 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			
¿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	2	4%
	4	17	37%
	5	27	59%
	N/R	0	0%
TOTAL	46	100%	





INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES OCTUBRE DE 2020



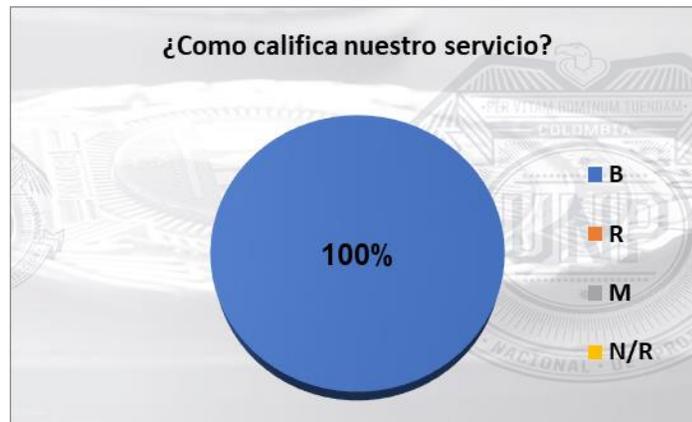
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

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 califica nuestro servicio?	B	46	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
	N/R	0	0%
TOTAL		46	100%





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



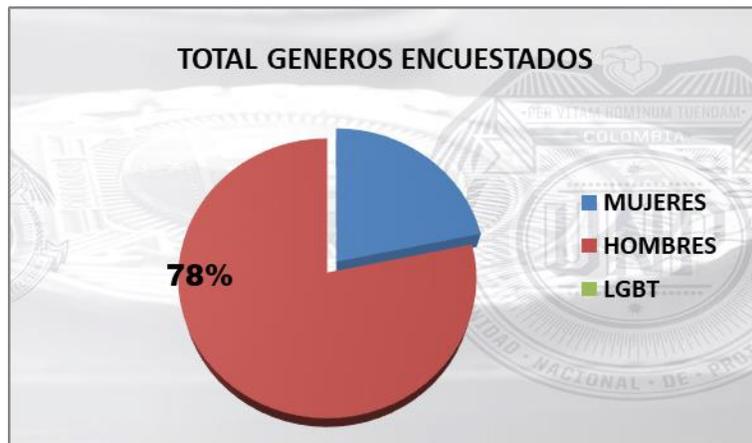
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

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 46 encuestas realizadas en los GURP ubicados en: Nariño, Cúcuta, Buenaventura, Neiva, Ibagué, Barranquilla y Tumaco; diez (10) son mujeres que equivalen a el 22% y treinta y seis (36) son hombres que equivale al 78%, del total de los encuestados durante el mes de octubre de 2020.

TOTAL ENCUESTADOS		
MUJERES	10	22%
HOMBRES	36	78%
LGBT	0	0%
TOTAL	46	100%





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



GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

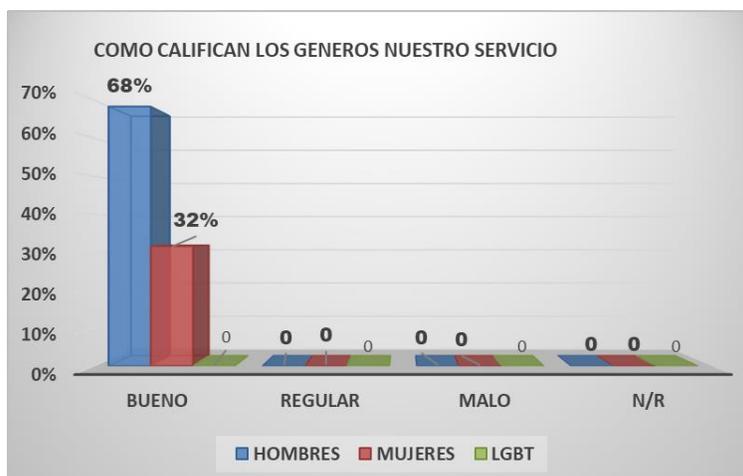
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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

De las 46 personas encuestadas en las diferentes sedes de la entidad a nivel nacional durante el mes de octubre de 2020, dieciocho (18) son mujeres, manifestaron que el servicio es bueno que corresponde al 100%, y treinta y nueve (39) hombres, manifestaron que el servicio es bueno que corresponde al 100%.

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

PERCEPCIÓN DE LAS HOMBRES ENCUESTADAS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	36	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
	N/R	0	0%
TOTAL		36	100%





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



GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

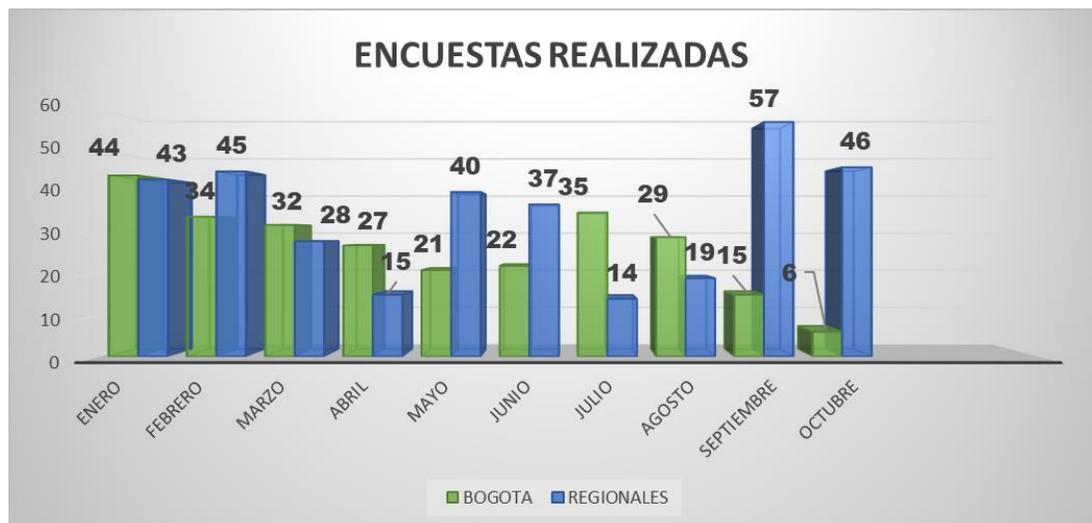
8. COMPARATIVO ENCUESTAS

A continuación, se presentan los datos estadísticos comparativos del periodo de enero a octubre 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 OCTUBRE		
PERIODO	BOGOTA	REGIONALES
Enero	44	43
Febrero	34	45
Marzo	32	28
Abril	27	15
Mayo	21	40
Junio	22	37
Julio	35	14
Agosto	29	19
Septiembre	15	57
Octubre	6	46

➤ **RESULTADO DE LAS ENCUESTAS.**





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



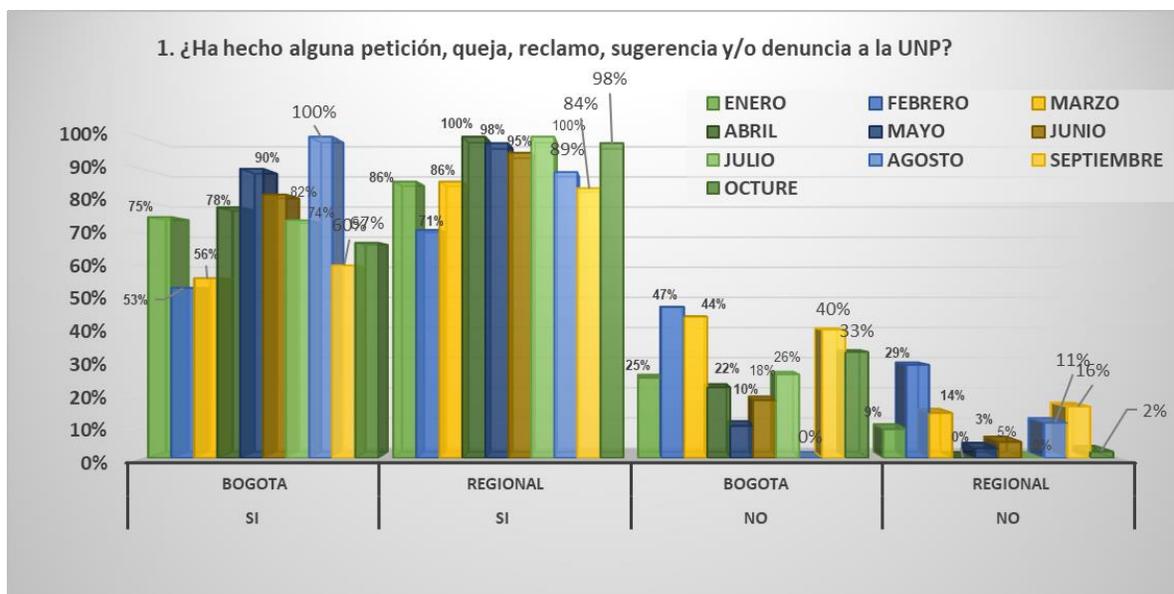
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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?				
PERIODO	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%
AGOSTO	100%	89%	0%	11%
SEPTIEMBRE	60%	84%	40%	16%
OCTURE	67%	98%	33%	2%





**INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES OCTUBRE 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					
PERIODO	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%
AGOSTO	0%	0%	0%	34%	66%
SEPTIEMBRE	0%	0%	0%	27%	73%
OCTUBRE	0%	0%	0%	33%	67%





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

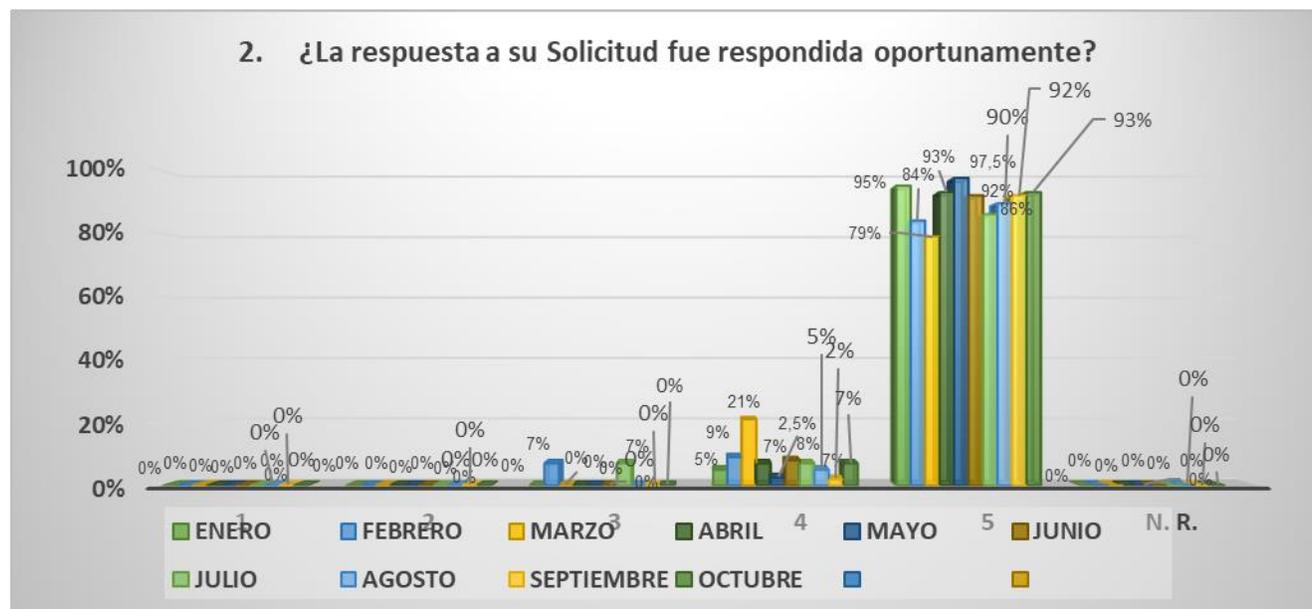


GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

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						
PERIODO	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%
AGOSTO	0%	0%	0%	5%	90%	0%
SEPTIEMBRE	0%	0%	0%	2%	92%	0%
OCTUBRE	0%	0%	0%	7%	93%	0%





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



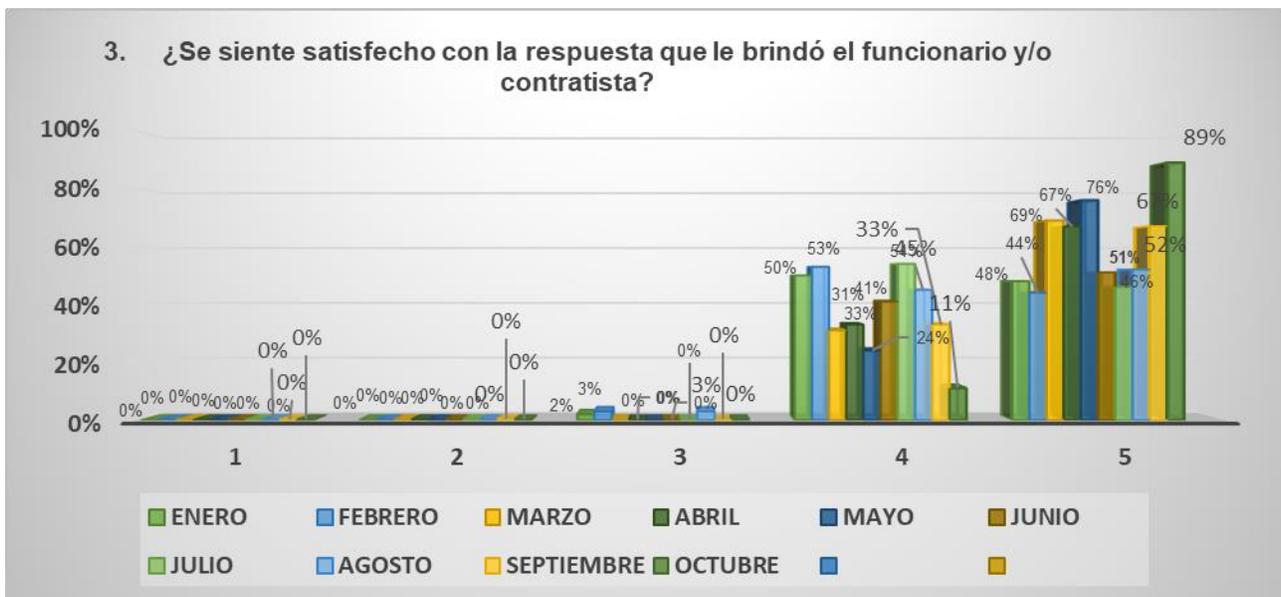
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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, para **Bogotá** observamos:

3. ¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista? BOGOTA					
PERIODO	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%	51%
JULIO	0%	0%	0%	54%	46%
AGOSTO	0%	0%	3%	45%	52%
SEPTIEMBRE	0%	0%	0%	33%	67%
OCTUBRE	0%	0%	0%	11%	89%





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

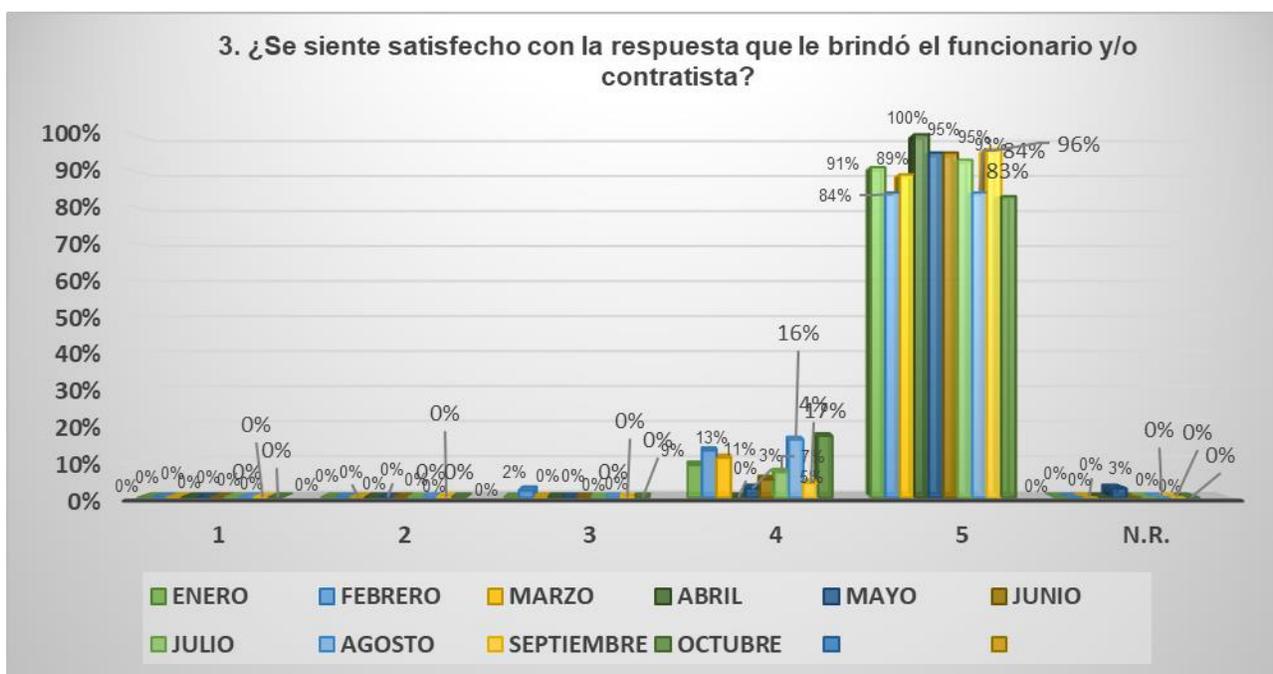


GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

En lo referente a la tercera pregunta “¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista? Y cuya escala de valoración esta dada de 1 a 5, siendo 1 el mas bajo y 5 el mas alto, para los Grupos Regionales de Protección de la UNP, tenemos:

3. ¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista? REGIONALES						
PERIODO	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%	3%	95%	3%
JUNIO	0%	0%	0%	5%	95%	0%
JULIO	0%	0%	0%	7%	93%	0%
AGOSTO	0%	0%	0%	16%	84%	0%
SEPTIEMBRE	0%	0%	0%	4%	96%	0%
OCTUBRE	0%	0%	0%	17%	83%	0%





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



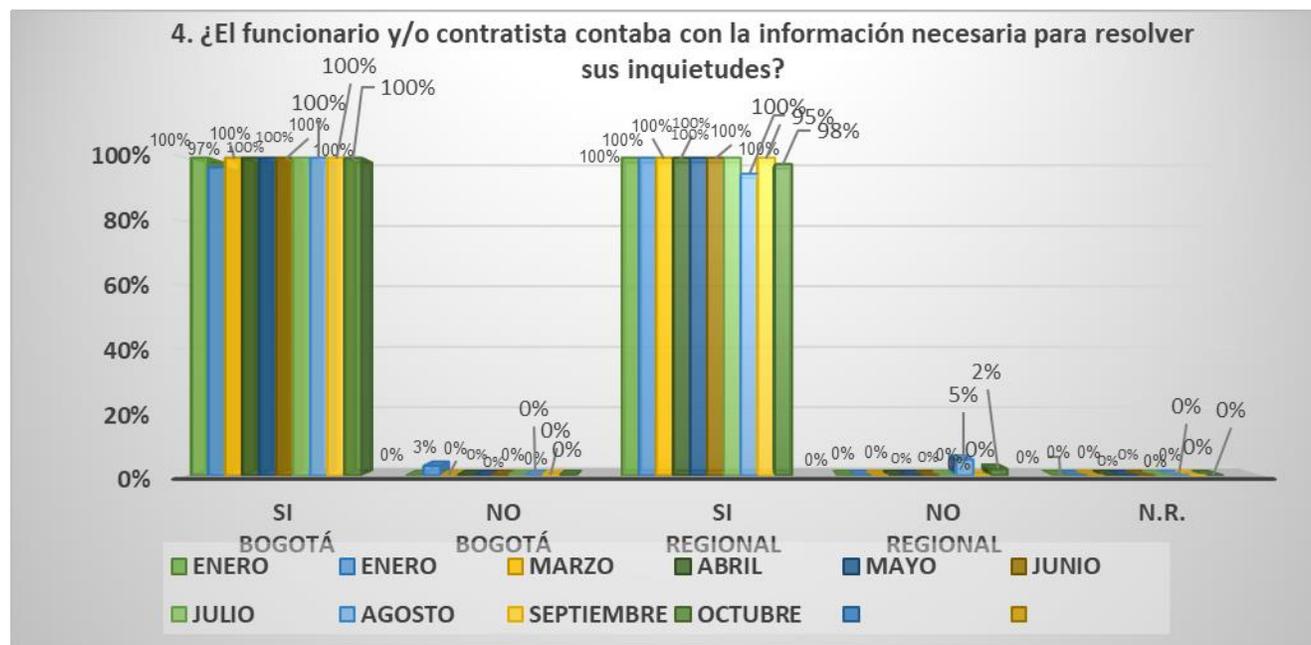
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

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?					
PERIODO	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%
AGOSTO	100%	0%	95%	5%	0%
SEPTIEMBRE	100%	0%	100%	0%	0%
OCTUBRE	100%	0%	98%	2%	0%





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



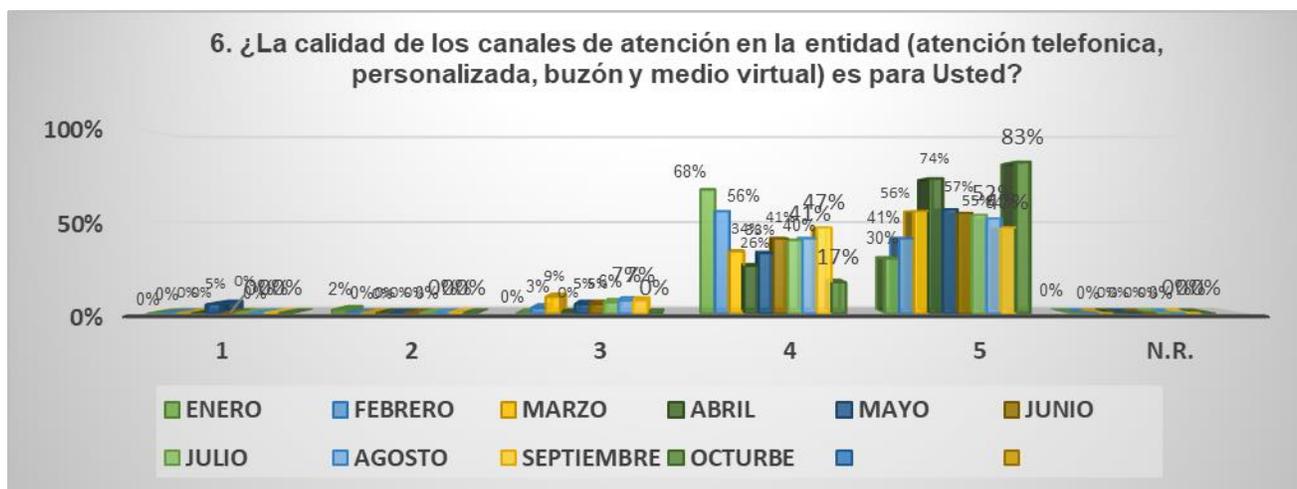
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

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 telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para Usted? BOGOTA						
PERIODO	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%
AGOSTO	0%	0%	7%	41%	52%	0%
SEPTIEMBRE	0%	0%	7%	47%	47%	0%
OCTURBE	0%	0%	0%	17%	83%	0%





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

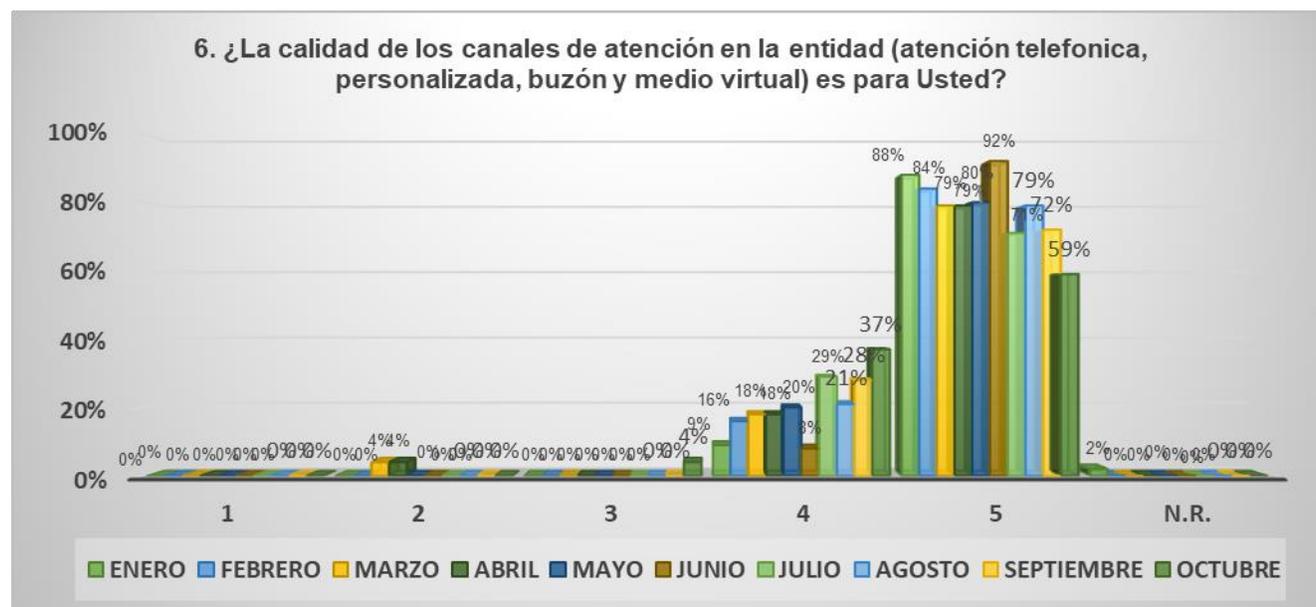


GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

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						
PERIODO	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%
AGOSTO	0%	0%	0%	21%	79%	0%
SEPTIEMBRE	0%	0%	0%	28%	72%	0%
OCTUBRE	0%	0%	4%	37%	59%	0%





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



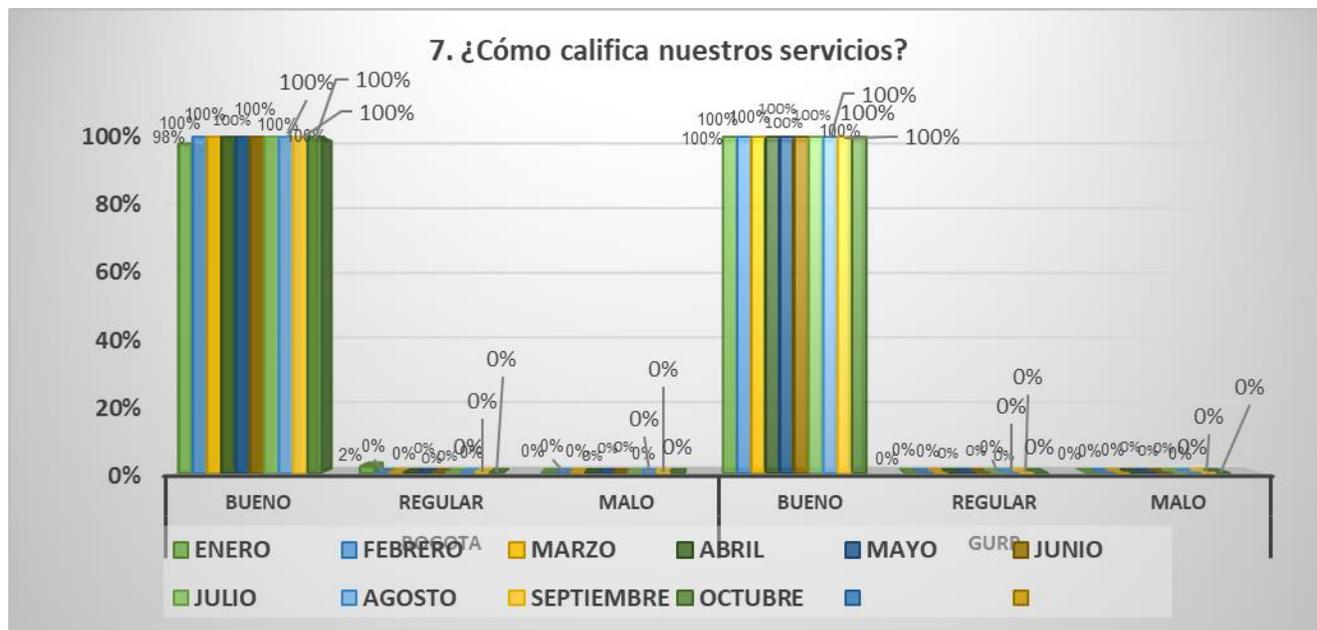
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

SATISFACCION:

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

7. ¿Cómo califica nuestros servicios?						
PERIODO	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%
AGOSTO	100%	0%	0%	100%	0%	0%
SEPTIEMBRE	100%	0%	0%	100%	0%	0%
OCTUBRE	100%	0%	0%	100%	0%	0%





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



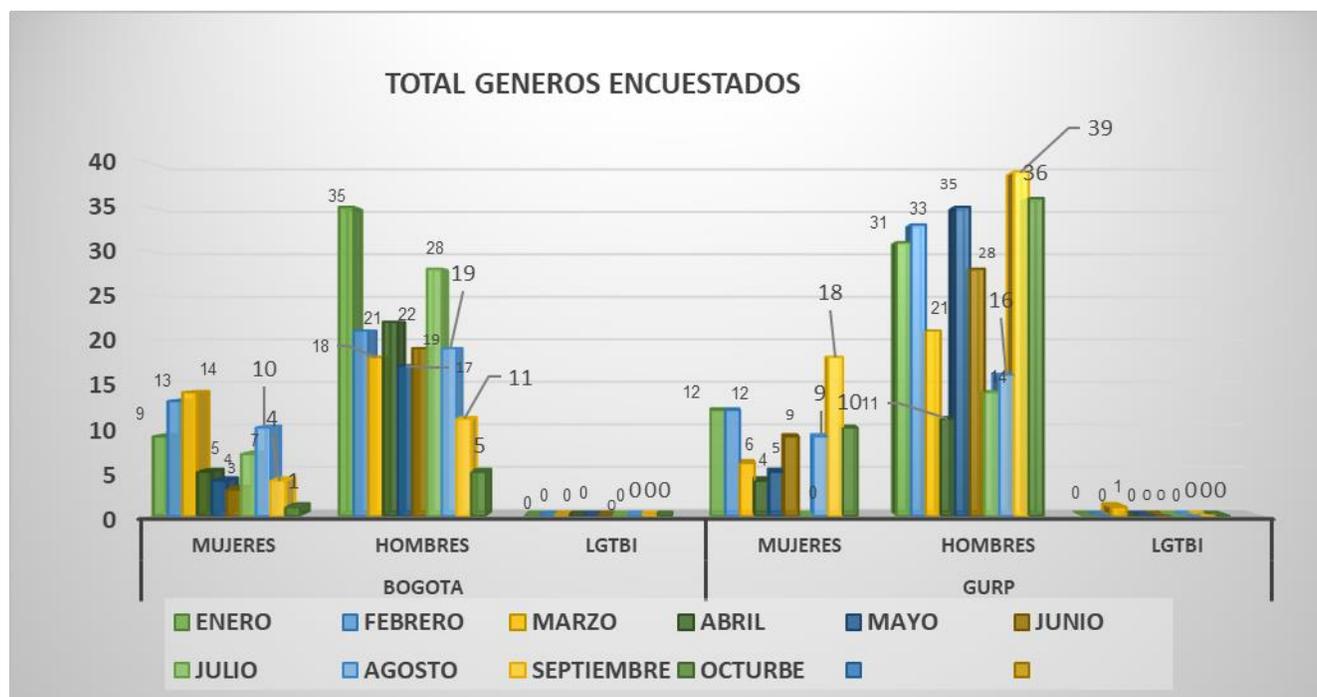
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

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
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
AGOSTO	10	19	0	9	16	0
SEPTIEMBRE	4	11	0	18	39	0
OCTURBE	1	5	0	10	36	0





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

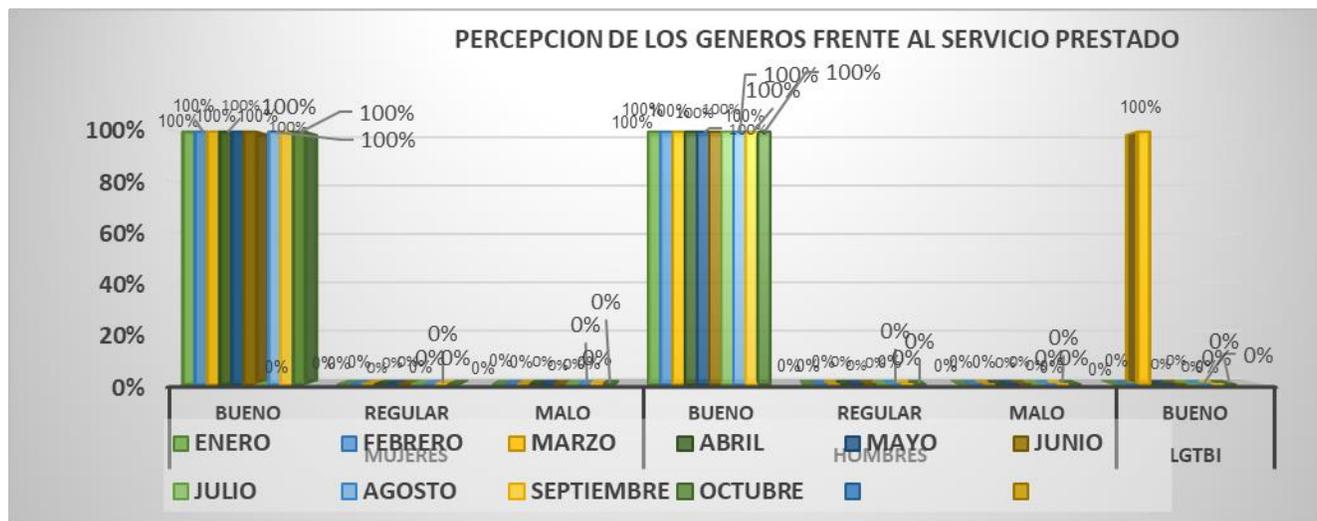


GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

PERCEPCIÓN DE LOS GENEROS ENCUESTADOS

PERIODO	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%
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%
AGOSTO	100%	0%	0%	100%	0%	0%	0%
SEPTIEMBRE	100%	0%	0%	100%	0%	0%	0%
OCTUBRE	100%	0%	0%	100%	0%	0%	0%





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



GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

9.CONCLUSIONES

- Se observa que de las 52 personas que respondieron la encuesta tanto en Bogotá como el Grupos Regionales de Protección en el mes de octubre 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 octubre de 2020, que la encuesta fue diligenciada en Bogotá por 1 mujer, 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 Ibagué por el interés mostrado para sugerir el diligenciamiento de la encuesta de satisfacción; como quiera que dentro del presente informe estadístico se incluyeron los formatos tramitados en esa Sede de la UNP.

Líder del Proceso,

Samir Manuel Berrio Scaff
Jefe Oficina Asesora de Planeación e Información

	Nombre	Firma	Fecha
Elaboró:	María Mercedes Mendoza Gutiérrez		9/11/2020
Revisó:	William Eduardo Diago Rivera		9/11/2020
Aprobó:	Samir Manuel Berrio Scaff		9/11/2020
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