



Medición de la percepción de **satisfacción de usuarios beneficiarios** de la **Unidad Nacional de Protección**, con relación a los servicios prestados durante los años **2018 y 2019**.



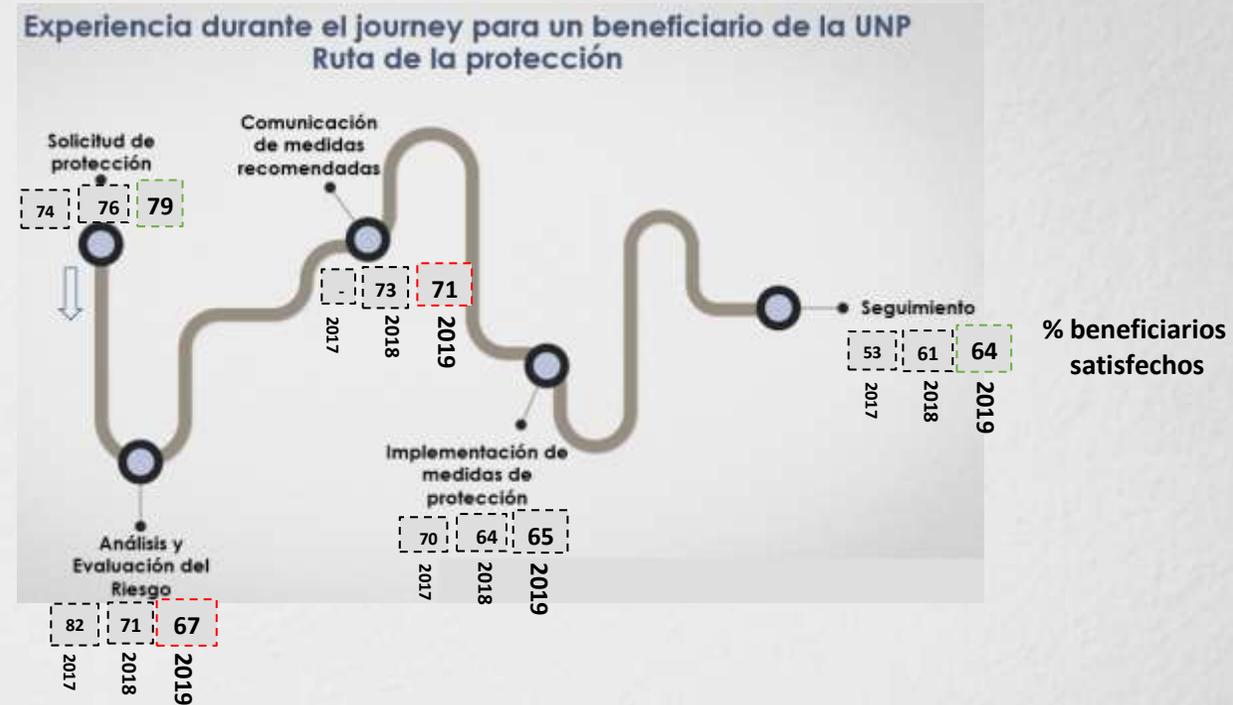
Resultados

77% de los beneficiarios del 2019 consideran a la UNP como una entidad cercana, en la que se puede confiar y cerca del **90%** se encuentra satisfecho en general con los servicios brindados por la entidad. Se resalta que las mejores percepciones se concentran principalmente con aquellos beneficiarios que pertenecen a la **subdirección especializada** y con aquellos que poseen **medidas de protección duras**.

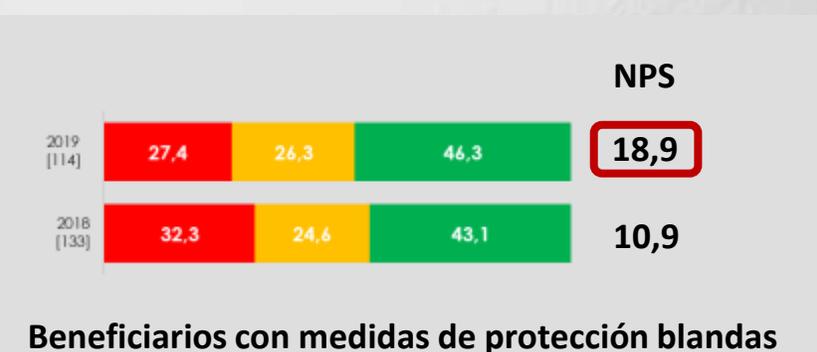
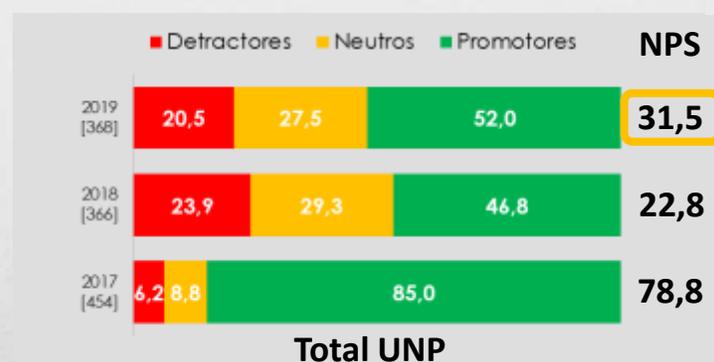
Por otro lado, se debe **reforzar el trabajo** en hacer **sentir seguros a los beneficiarios**, especialmente entre aquellos que tienen medidas de **protección blandas**; ya que **sólo el 58% NO está de acuerdo** con dicha afirmación.



Con **excepción** del proceso de **Seguimiento** y el proceso inicial de **Solicitud**, se evidenció un **deterioro** en la **percepción de satisfacción con los procesos de la ruta de protección** frente a los indicadores del año 2017. Se destaca que aquellos procesos que **mayor impacto generan** en la **lealtad** de los beneficiarios de la UNP son la **implementación** de las medidas de protección (la cual cae 15 puntos frente al 2017) y el proceso inicial de **solicitud** (que mejora 5 puntos frente al 2017).



Esa disminución se refleja en un **deterioro en la intención de recomendación** de los beneficiarios de la UNP, mayormente concentrada en aquellos con **medidas de protección blandas**; particularmente por el deterioro con la percepción de satisfacción con el proceso de mayor impacto a la lealtad: la **implementación**.



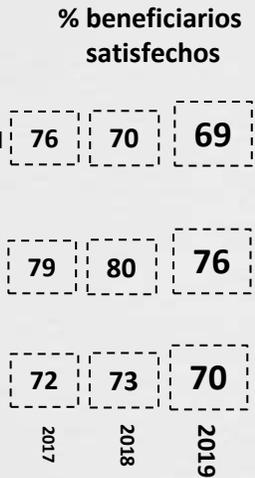


Las oportunidades de mejora prioritarias con base en el **desempeño relativo** (% de beneficiarios satisfechos) y en el **impacto de las mismas en la intención de recomendar a la entidad** para cada proceso son:



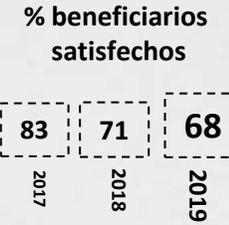
Implementación

- **El tiempo** transcurrido entre la comunicación y la implementación.
- **El cumplimiento** en la entrega de las medidas.
- **La calidad y la entrega** oportuna de las mismas.



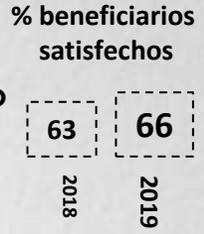
Comunicación

- El **tiempo** transcurrido desde que culminó la evaluación de riesgo hasta que le comunicaron las medidas.



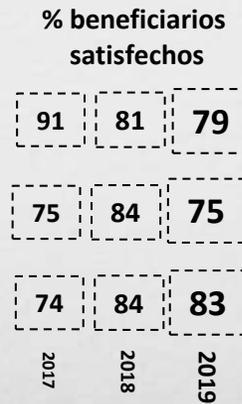
Seguimiento

- El **acompañamiento** posterior a la implementación de las medidas.



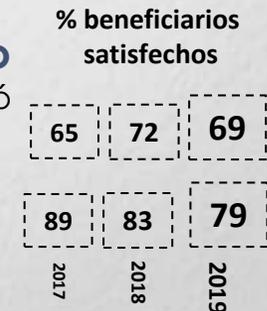
Solicitud

- La **claridad** de la información disponible para realizar la solicitud.
- La **comodidad** de las oficinas.
- La **agilidad** en la atención cuando el trámite es presencial.

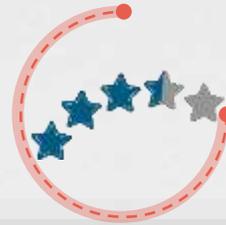


Análisis y Evaluación del Riesgo

- El **tiempo** transcurrido desde que radicó la solicitud hasta que se comunicó por primera vez el analista.
- La **seguridad y confiabilidad** generada por el analista.



Recomendaciones



Se recomienda priorizar la estrategia **principalmente en los beneficiarios de la Población decreto 1066** y en aquellos con **medidas de protección blandas**; quienes son los que en general reflejan percepciones de satisfacción **más bajas**.

La estrategia de mejoramiento debe enfocarse en **fortalecer y mejorar la experiencia** de los beneficiarios con el proceso de **implementación** de las medidas de protección, al ser el proceso con **mayor impacto** a la lealtad y con indicadores **más bajos** de **satisfacción (65%)** y de **facilidad (69%)**; y más específicamente con aquellos beneficiarios que cuentan con **medidas de protección blandas (55% y 57% respectivamente)**. Adicionalmente, aunque su impacto es menor hacia la lealtad, se recomienda no descuidar la experiencia con el proceso de **seguimiento (64%)**, el cual también refleja algunos de los indicadores más bajos.

Se recomienda **fortalecer** la experiencia de los beneficiarios con el proceso de PQRSD, particularmente con aquellos que cuentan con **medidas de protección blandas**, al ser quienes perciben **mayores tiempos de respuesta** y **menor satisfacción** con las respuestas a las solicitudes.