



**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN – UNP**

**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES MAYO DE 2021**

**Bogotá D.C, 31 de MAYO de 2021**





**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES DE MAYO DE 2021**



**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

**TABLA DE CONTENIDO**

<b>1. PRESENTACIÓN .....</b>	<b>04</b>
<b>2. OBJETIVO DE LA ENCUESTA .....</b>	<b>04</b>
<b>3. FICHA TÉCNICA .....</b>	<b>04</b>
<b>3.1 DEFINICIÓN DE LA VARIABLES POR EVALUAR .....</b>	<b>04</b>
<b>3.2 PREGUNTAS ENCUESTA .....</b>	<b>05</b>
<b>3.3 MUESTRA.....</b>	<b>05</b>
<b>TABULACION DE ENCUESTAS.....</b>	<b>06</b>
<b>4. RESULTADO ENCUESTA .....</b>	<b>07</b>
<b>4.1 PARTICIPACIÓN .....</b>	<b>07</b>
<b>4.2 OPORTUNIDAD .....</b>	<b>08</b>
<b>4.3 ORIENTACIÓN .....</b>	<b>09</b>
<b>4.4 DOMINIO .....</b>	<b>10</b>
<b>4.5 PERCEPCIÓN .....</b>	<b>12</b>
<b>4.6 SATISFACCIÓN .....</b>	<b>13</b>
<b>5. CANTIDAD DE HOMBRES Y MUJERES QUE CALIFICARON NUESTRO SERVICIO .....</b>	<b>14</b>
<b>5.1 PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES Y HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO EN EL GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO .....</b>	<b>15</b>
<b>6. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN EN GRUPOS REGIONALES DE PROTECCIÓN .....</b>	<b>17</b>
<b>TABULACIÓN DE ENCUESTAS DE GRUPOS REGIONALES .....</b>	<b>18</b>
<b>7. ANÁLISIS ENCUESTA EFECTUADA EN LOS GURP .....</b>	<b>18</b>
<b>7.1 PARTICIPACIÓN .....</b>	<b>19</b>
<b>7.2 OPORTUNIDAD .....</b>	<b>20</b>



**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES DE MAYO DE 2021**



**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

<b>7.3 ORIENTACIÓN .....</b>	<b>21</b>
<b>7.4 DOMINIO .....</b>	<b>22</b>
<b>7.5 PERCEPCIÓN .....</b>	<b>23</b>
<b>7.6 SATISFACCIÓN .....</b>	<b>24</b>
<b>7.7 CANTIDAD DE HOMBRES Y MUJERES QUE CALIFICARON NUESTRO SERVICIO.....</b>	<b>25</b>
<b>7.8. PERCEPCIÓN DE MUJERES Y HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO EN LAS REGIONALES.....</b>	<b>26</b>
<b>8. . COMPARATIVO ENCUESTAS.....</b>	<b>27</b>
<b>9. CONCLUSIONES .....</b>	<b>40</b>



**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES DE MAYO DE 2021**



**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 Servicio 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 GSC 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.



**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES DE MAYO DE 2021**



**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

**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 atención en la entidad (atención telefónica y personalizada, buzón de sugerencias y medio virtual) es para usted?
- ¿Cómo califica nuestro servicio?



**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES DE MAYO DE 2021**

**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**



### **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 mayo de 2021.

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.



**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES DE MAYO DE 2021**



**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

**TABULACIÓN DE ENCUESTAS**

TABULACIÓN DE ENCUESTAS BOGOTÁ PERIODO MAYO DE 2021								
Encuesta No.	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Sexo
1	SI	5	5	SI	SI	4	B	M
2	NO	5	5	SI	SI	5	B	F
3	SI	4	4	SI	SI	4	B	F
4	NO	5	5	SI	SI	5	B	F
5	SI	5	5	SI	SI	2	B	M
6	SI	4	4	SI	SI	4	B	M
7	SI	5	5	SI	SI	2	B	F
8	SI	4	4	SI	SI	4	B	M
9	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
10	SI	4	4	SI	SI	3	B	M
11	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
12	NO	5	5	SI	SI	4	B	F
13	NO	3	4	SI	SI	4	R	F
14	SI	4	4	SI	SI	5	B	F
15	SI	5	5	SI	SI	5	B	F
16	SI	5	5	SI	SI	5	R	F
17	NO	5	4	SI	SI	5	B	M
18	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
19	SI	5	5	NO	SI	5	B	M
20	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
21	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
22	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
23	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
24	SI	4	5	SI	SI	5	B	M
25	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
26	SI	5	5	SI	SI	5	B	F
27	NO	5	5	SI	SI	5	B	F
28	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
29	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
30	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
31	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
32	SI	5	5	SI	SI	5	B	F
33	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
34	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
35	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
36	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
37	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
38	SI	5	5	SI	SI	5	B	F
39	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
40	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
41	SI	5	5	SI	SI	5	B	F
42	SI	5	5	SI	SI	4	B	M
43	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
44	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
45	SI	4	5	SI	SI	5	B	M
46	NO	5	5	SI	SI	5	B	M



**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES DE MAYO DE 2021**



**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

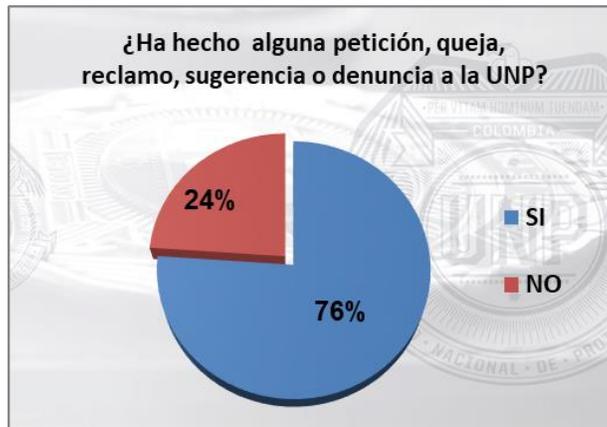
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

## 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 está relacionada con la variable de participación, se pudo establecer que de las 46 personas encuestadas treinta y cinco (35) de ellas ya habían elevado una PQRSD ante la entidad, lo cual corresponde al 76% de la población muestra.

PREGUNTA 1			
1. ¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?	SI	35	76%
	NO	11	24%
<b>TOTAL</b>		46	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 más bajo y 5 el más 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.



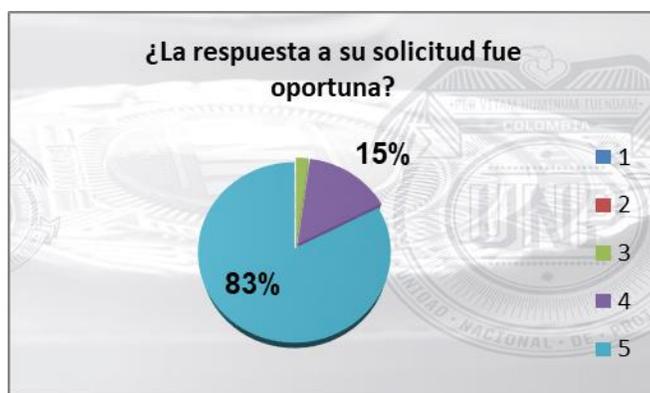
**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES DE MAYO DE 2021**



**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

PREGUNTA 2			
¿La respuesta a su solicitud fue oportuna?	1	0	0%
	2	0	0%
	3	1	2%
	4	7	15%
	5	38	83%
TOTAL		46	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 más bajo y 5 el más 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	7	15%
	5	39	85%
TOTAL		46	100%

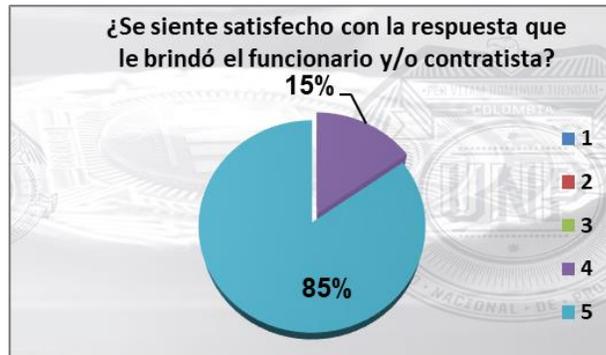


**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES DE MAYO DE 2021**



**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

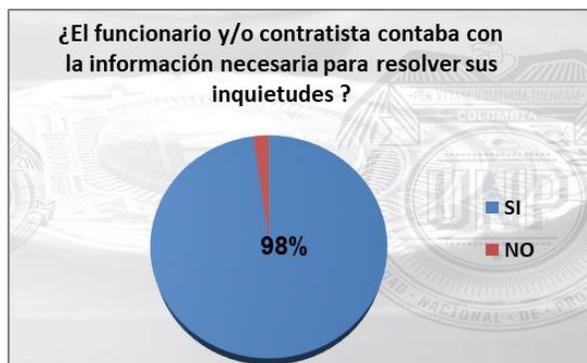
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



**4.4 DOMINIO**

En lo concerniente a la cuarta pregunta “**¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?**”, que esta relacionada con el dominio que tuvo cada uno de los asesores frente a las PQRSD impetradas, al respecto se pudo establecer que: el 100% de los encuestados en Bogotá, han considerado que el asesor contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes.

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





**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES DE MAYO DE 2021**



**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

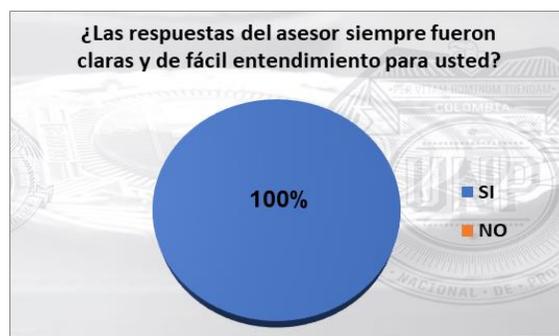
**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

**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.

<b>PREGUNTA 5</b>			
¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para usted?	SI	46	100%
	NO	0	0%
<b>TOTAL</b>		46	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 26 personas encuestadas en Bogotá, el 100% consideran que los canales de atención de la entidad son buenos.



INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES DE MAYO DE 2021



GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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	2	4%
	3	1	2%
	4	7	15%
	5	36	78%
TOTAL	46	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 96% de los encuestados en la ciudad de Bogotá consideran que nuestro servicio es BUENO.

PREGUNTA 7

¿Cómo califica nuestro servicio?	B	44	96%
	R	2	4%
	M	0	0%
	TOTAL	46	100%

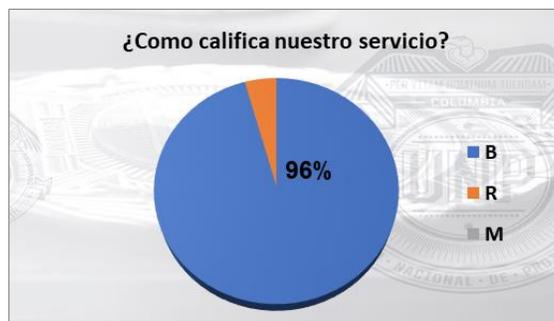


INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES DE MAYO DE 2021



GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

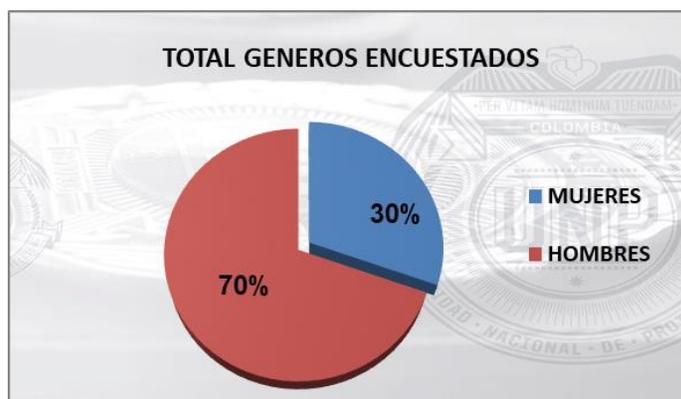
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### 5. CANTIDAD DE GENEROS QUE CALIFICARON NUESTRO SERVICIO

En lo concerniente a “¿Cantidad de hombres, mujeres que calificaron nuestro servicio?”, tenemos que, de las 46 encuestas realizadas; catorce (14) son mujeres, que corresponde a un 30%, y treinta y dos (32) son hombres, que corresponde al 70% del total de los encuestados durante el mes de mayo de 2021.

TOTAL ENCUESTADOS		
MUJERES	14	30%
HOMBRES	32	70%
TOTAL	46	100%





**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES DE MAYO DE 2021**



**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

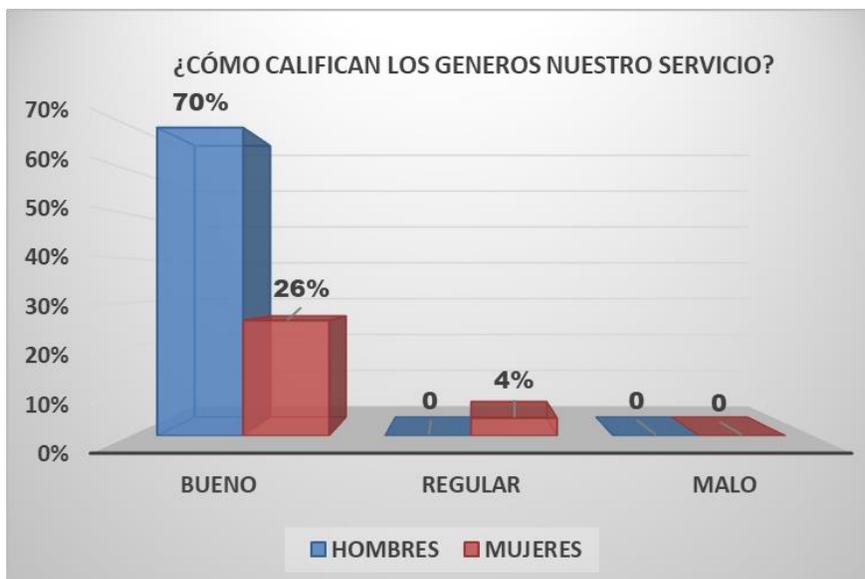
**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

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

De las 26 personas encuestadas en Bogotá en el mes de mayo del 2021, seis (6) son mujeres, el 100% de ellas calificaron nuestro servicio como bueno, y veinte (20) 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	12	86%
	R	2	14%
	M	0	0%
	<b>TOTAL</b>	14	100%

PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	32	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
	<b>TOTAL</b>	32	100%





**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES DE MAYO DE 2021**



**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

## 6. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN EN GRUPOS REGIONALES DE PROTECCIÓN

Para el Grupo de Servicio 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 mayo de 2021 diligenciaron 7 encuestas en las regionales de: Popayán, Pasto.

### TABULACIÓN DE ENCUESTAS REALIZADAS POR LOS GRUPOS REGIONALES DE PROTECCIÓN- GURP

TABULACIÓN DE ENCUESTAS GRUPOS REGIONALES MAYO DE 2021									
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	F	PASTO
2	SI	4	5	SI	SI	5	B	M	PASTO
3	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	PASTO
4	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	PASTO
5	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	PASTO
6	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	POPAYÁN
7	SI	4	4	SI	SI	4	B	F	POPAYÁN

## 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 7 personas encuestadas en el mes de mayo de 2021, el 100% de ellas ya habían elevado una PQRSD ante la entidad.



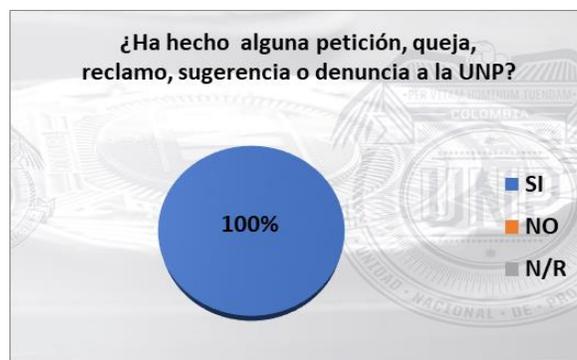
**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES DE MAYO DE 2021**



**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

<b>PREGUNTA 1</b>			
1. ¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?	SI	7	100%
	NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	N/R	0	0%
<b>TOTAL</b>		7	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.

<b>PREGUNTA 2</b>			
¿La respuesta a su Solicitud fue oportuna?	1	0	0%
	2	0	0%
	3	0	0%
	4	2	29%
	5	5	71%
<b>TOTAL</b>		7	100%

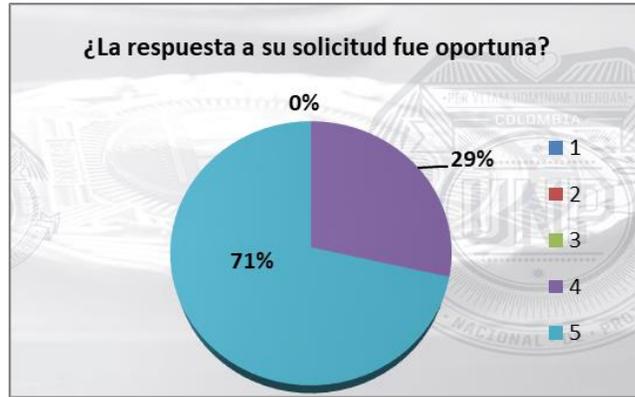


**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES DE MAYO DE 2021**



**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	1	14%
	5	6	86%
	N/R	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>	

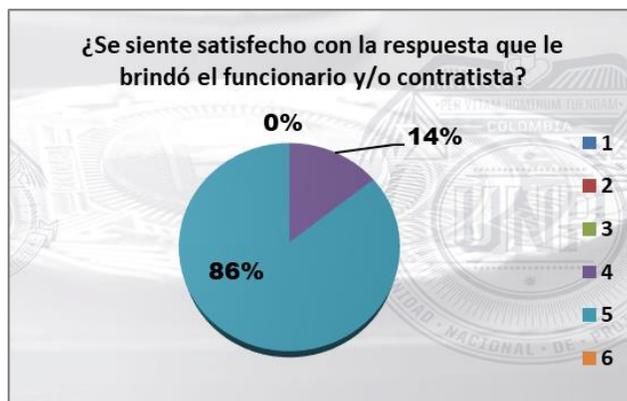


**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES DE MAYO DE 2021**



**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

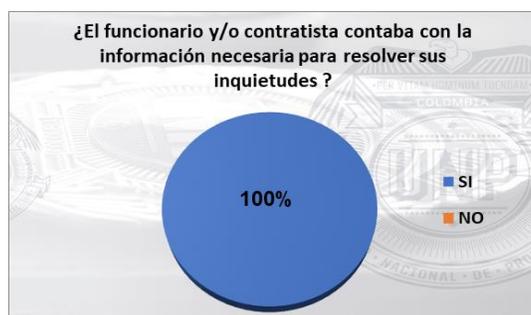
**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**



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

<b>PREGUNTA 4</b>			
¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?	SI	7	100%
	NO	0	0%
<b>TOTAL</b>		7	100%





INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES DE MAYO DE 2021



GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

De los 7 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	7	100%
	NO	0	0%
	N/R	0	0%
<b>TOTAL</b>		<b>7</b>	<b>100%</b>



### 7.5 PERCEPCIÓN

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 7 personas encuestadas durante el mes de mayo de 2021 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.



INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES DE MAYO DE 2021



GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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	14%
	5	6	86%
	N/R	0	0%
TOTAL		7	100%



## 7.6 SATISFACCIÓN

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	7	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
	N/R	0	0%
TOTAL		7	100%

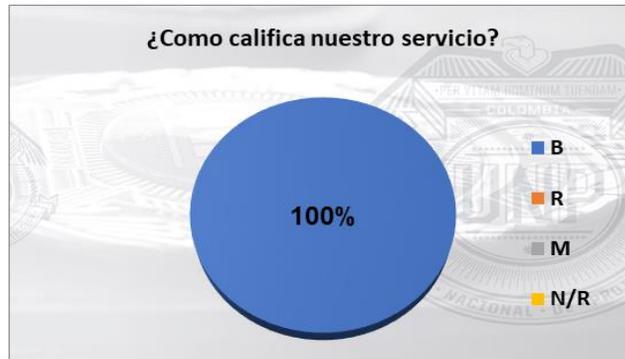


INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES DE MAYO DE 2021



GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

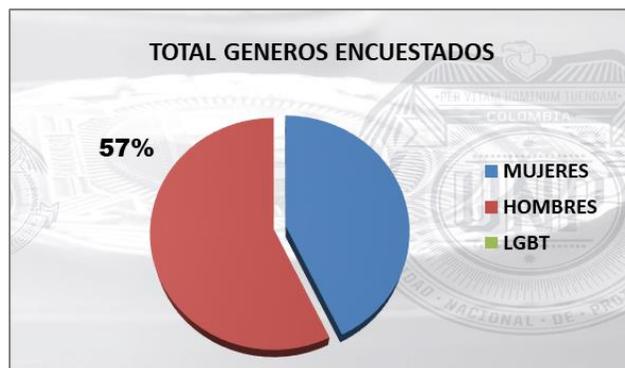
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### 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 7 encuestas realizadas en los GURP ubicados en: Popayán y Pasto; tres (3) son mujeres que equivalen a el 43% y cuatro (4) son hombres que equivale al 57%, del total de los encuestados durante el mes de mayo de 2021.

TOTAL ENCUESTADOS		
MUJERES	3	43%
HOMBRES	4	57%
LGBT	0	0%
TOTAL	7	100%





INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES DE MAYO DE 2021



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 7 personas encuestadas en las diferentes sedes de la entidad a nivel nacional durante el mes de mayo de 2021, tres (3) son mujeres, manifestaron que el servicio es bueno que corresponde al 100%, y cuatro (4) 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	3	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
	N/R	0	0%
<b>TOTAL</b>		3	100%

PERCEPCIÓN DE LAS HOMBRES ENCUESTADAS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	4	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
	N/R	0	0%
<b>TOTAL</b>		4	100%



**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES DE MAYO DE 2021**



**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

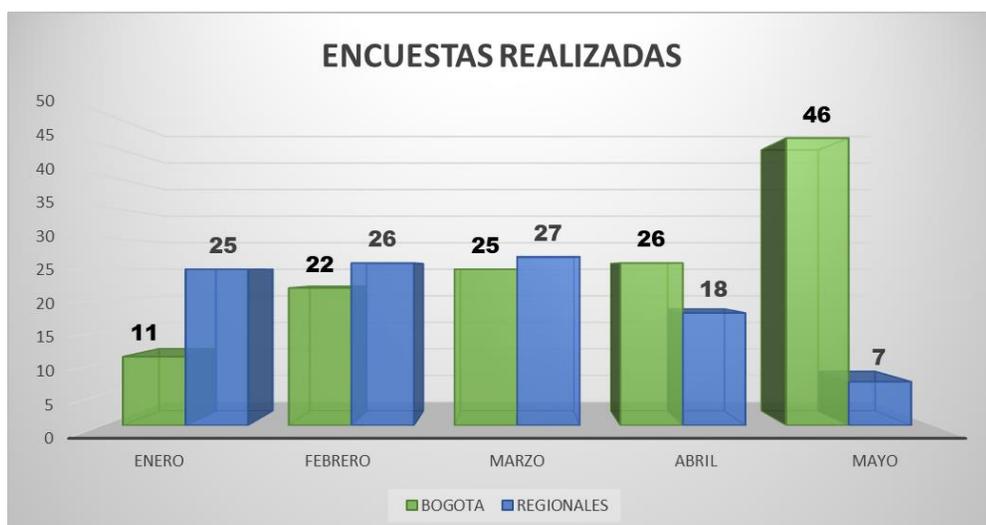
### 8. COMPARATIVO ENCUESTAS

A continuación, se presentan los datos estadísticos comparativos del periodo de enero a mayo del 2021 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 ABRIL		
PERIODO	BOGOTA	REGIONALES
Enero	11	25
Febrero	22	26
Marzo	25	27
Abril	26	18
Mayo	46	7

#### ➤ RESULTADO DE LAS ENCUESTAS.





**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES DE MAYO DE 2021**



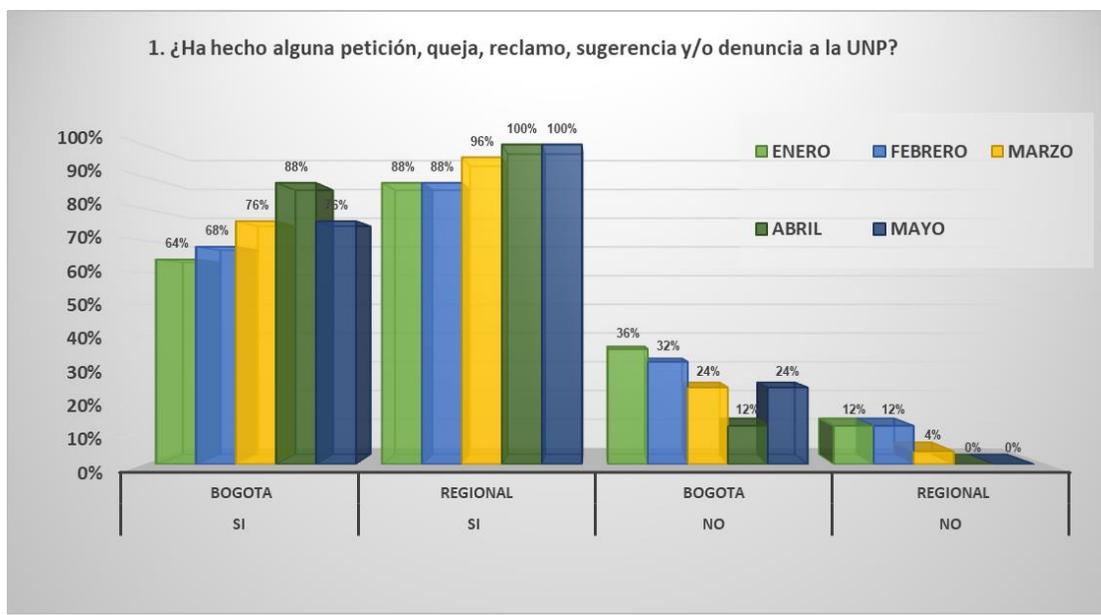
**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**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
	BOGOTÁ	REGIONAL	BOGOTÁ	REGIONAL
ENERO	64%	88%	36%	12%
FEBRERO	68%	88%	32%	12%
MARZO	76%	96%	24%	4%
ABRIL	88%	100%	12%	0%
MAYO	76%	100%	24%	0%





INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES DE MAYO DE 2021



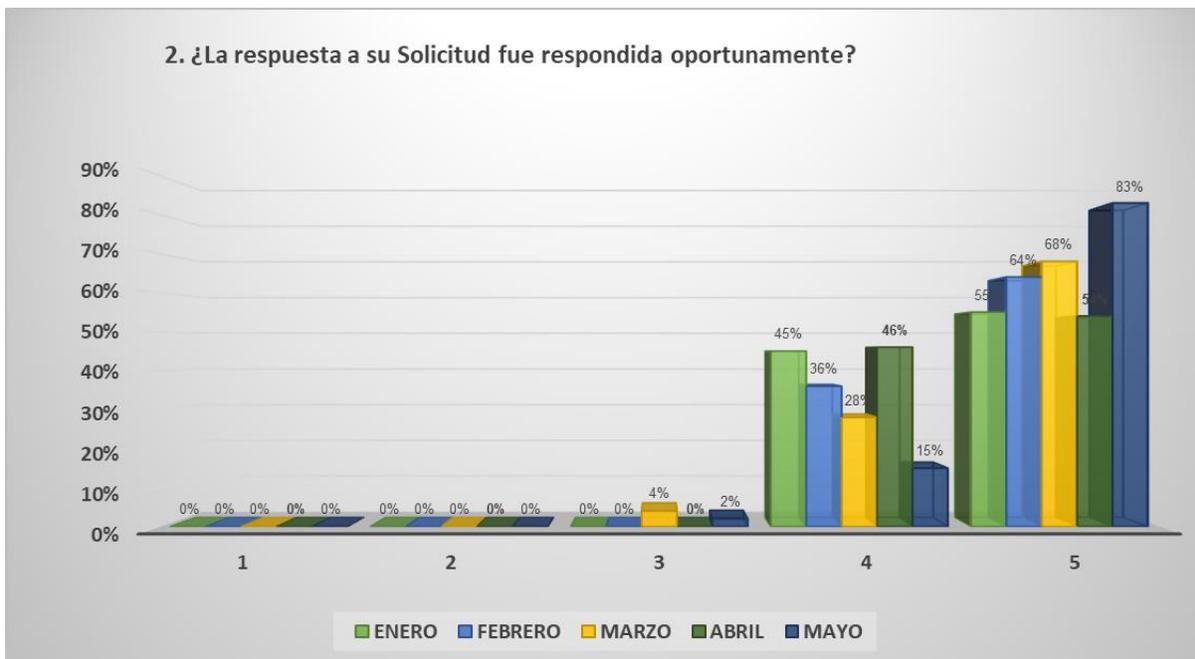
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

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%	45%	55%
FEBRERO	0%	0%	0%	36%	64%
MARZO	0%	0%	4%	28%	68%
ABRIL	0%	0%	0%	46%	54%
MAYO	0%	0%	2%	15%	83%





**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES DE MAYO DE 2021**

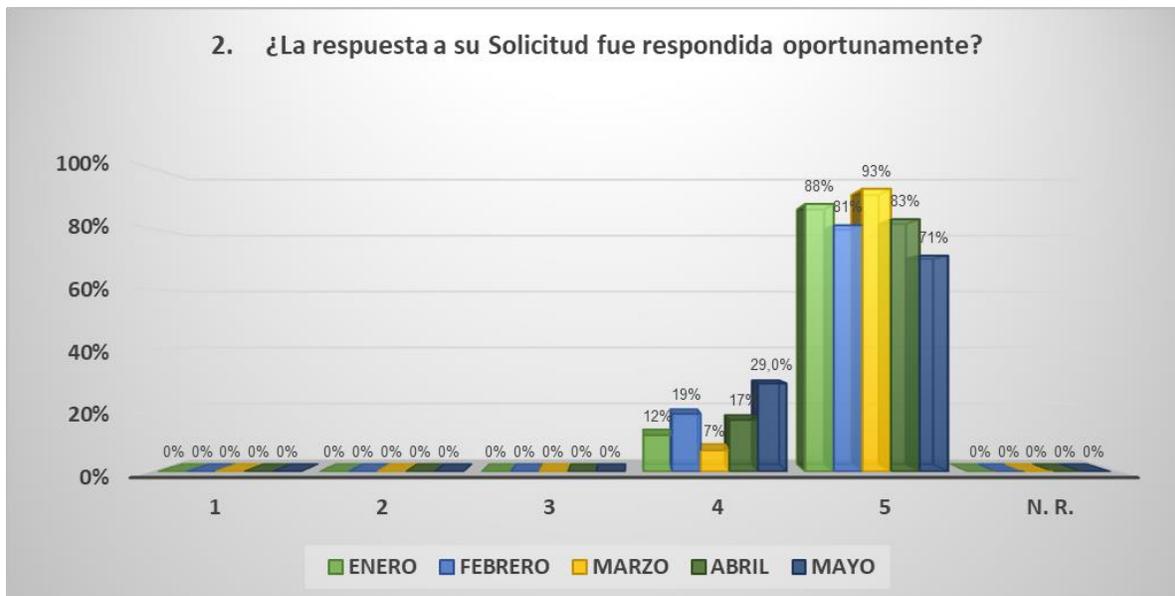


**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**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 Protección 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%	12%	88%	0%
FEBRERO	0%	0%	0%	19%	81%	0%
MARZO	0%	0%	0%	7%	93%	0%
ABRIL	0%	0%	0%	17%	83%	0%
MAYO	0%	0%	0%	29,0%	71%	0%





**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES DE MAYO DE 2021**



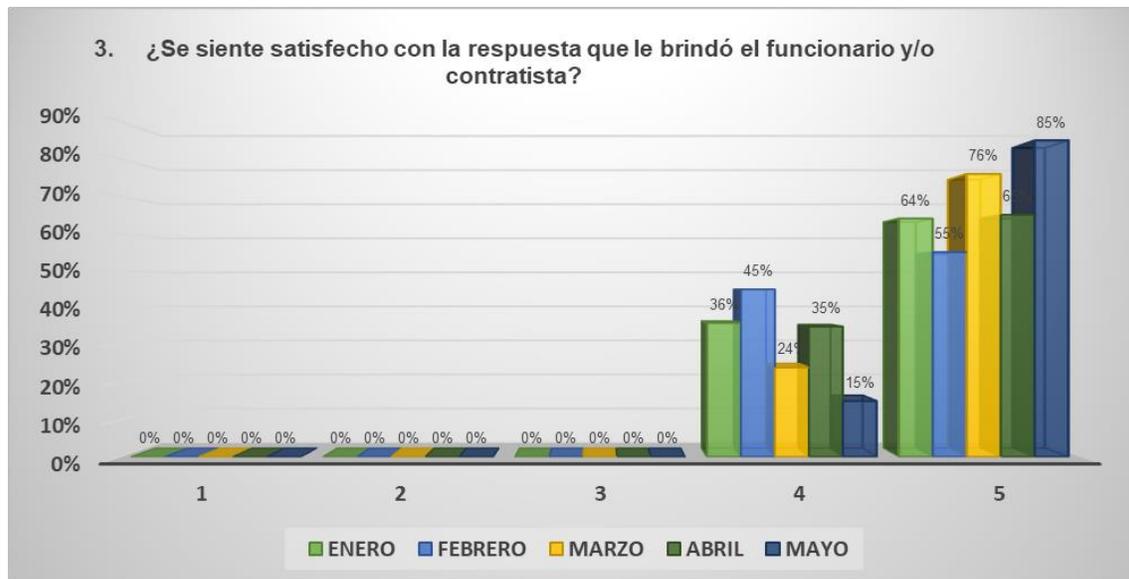
**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**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? BOGOTÁ					
PERIODO	1	2	3	4	5
ENERO	0%	0%	0%	36%	64%
FEBRERO	0%	0%	0%	45%	55%
MARZO	0%	0%	0%	24%	76%
ABRIL	0%	0%	0%	35%	65%
MAYO	0%	0%	0%	15%	85%





**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES DE MAYO DE 2021**

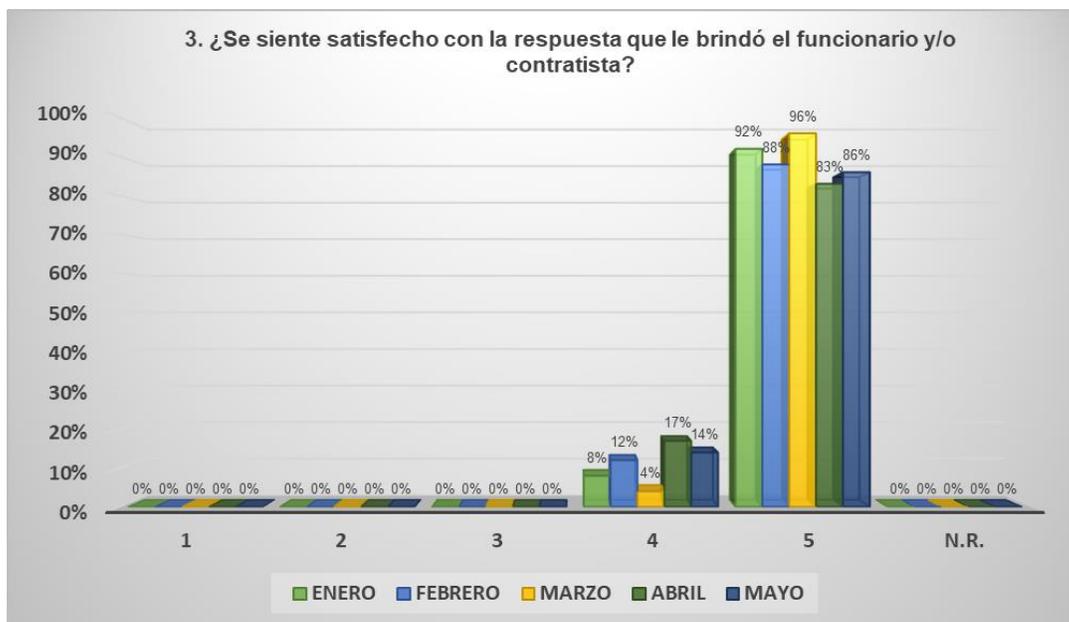


**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**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%	8%	92%	0%
FEBRERO	0%	0%	0%	12%	88%	0%
MARZO	0%	0%	0%	4%	96%	0%
ABRIL	0%	0%	0%	17%	83%	0%
MAYO	0%	0%	0%	14%	86%	0%





**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES DE MAYO DE 2021**



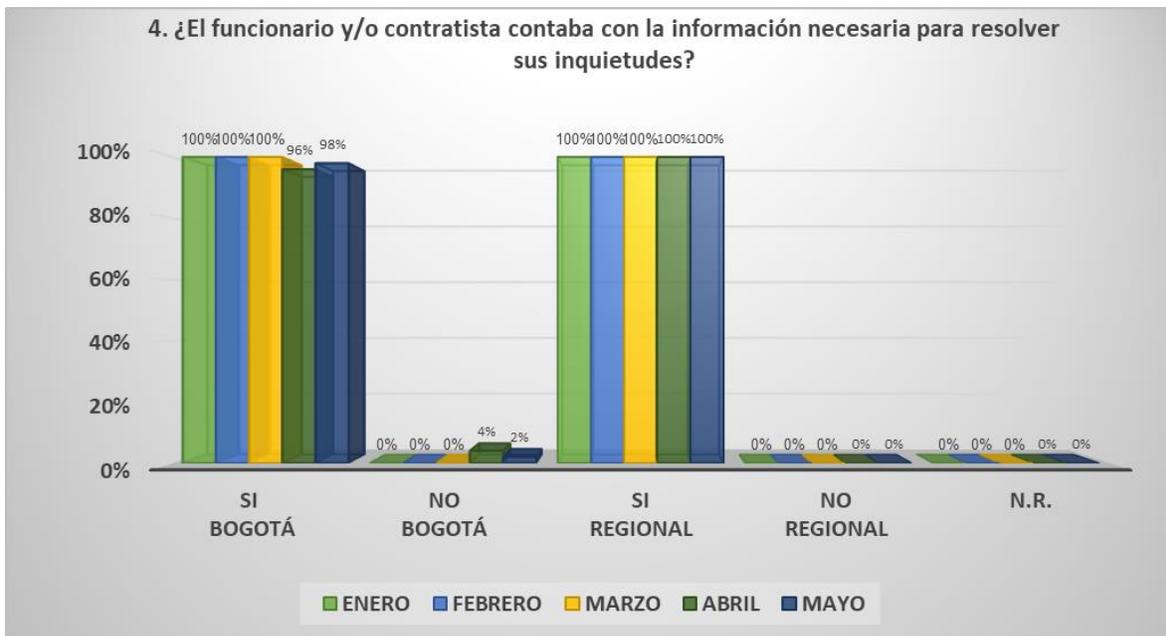
**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**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%
FEBRERO	100%	0%	100%	0%	0%
MARZO	100%	0%	100%	0%	0%
ABRIL	96%	4%	100%	0%	0%
MAYO	98%	2%	100%	0%	0%





**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES DE MAYO DE 2021**

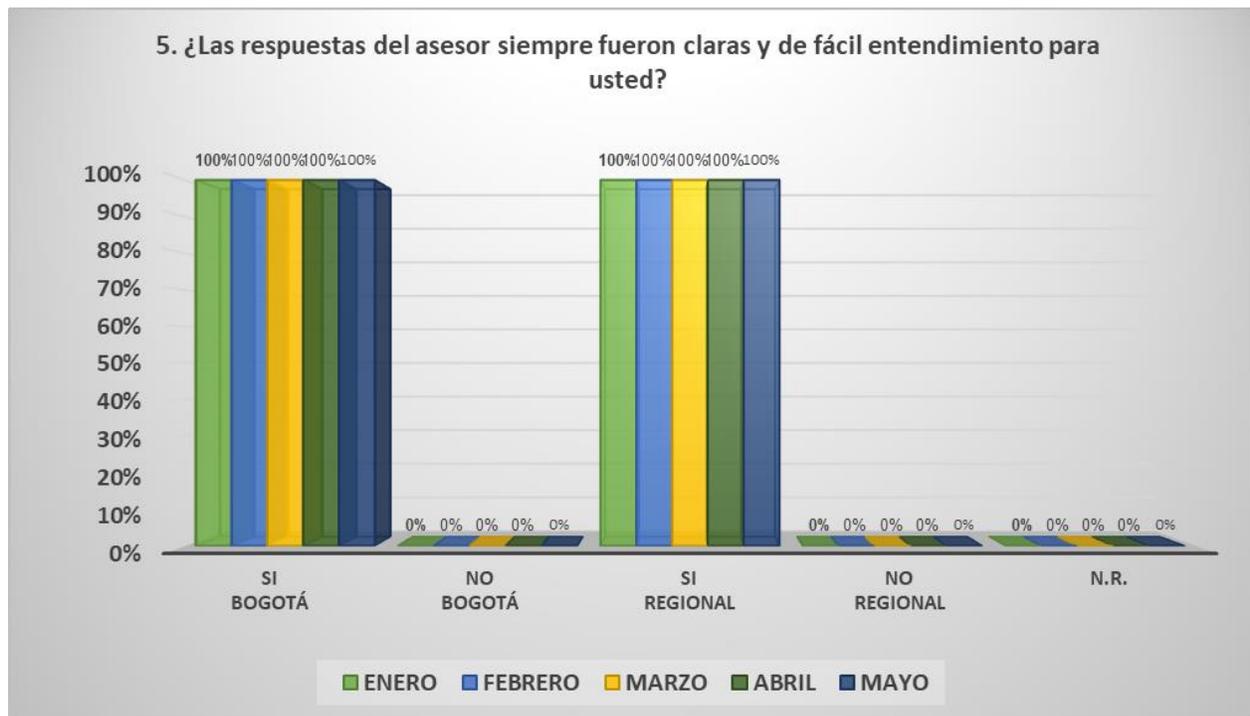


**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**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?					
PERIODO	SI Bogotá	NO Bogotá	SI Regional	NO Regional	N.R.
ENERO	100%	0%	100%	0%	0%
FEBRERO	100%	0%	100%	0%	0%
MARZO	100%	0%	100%	0%	0%
ABRIL	100%	0%	100%	0%	0%
MAYO	100%	0%	100%	0%	0%





**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES DE MAYO DE 2021**



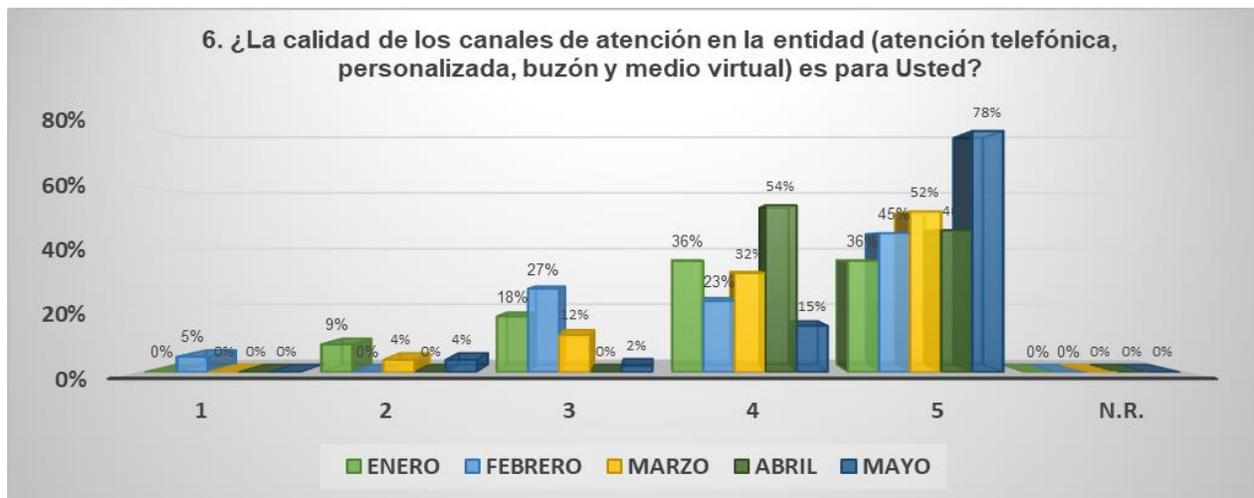
**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

**PERCEPCIÓN:**

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 más bajo y 5 el más 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? BOGOTÁ						
PERIODO	1	2	3	4	5	N.R.
ENERO	0%	9%	18%	36%	36%	0%
FEBRERO	5%	0%	27%	23%	45%	0%
MARZO	0%	4%	12%	32%	52%	0%
ABRIL	0%	0%	0%	54%	46%	0%
MAYO	0%	4%	2%	15%	78%	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 Protección de la UNP,** tenemos:



**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES DE MAYO DE 2021**

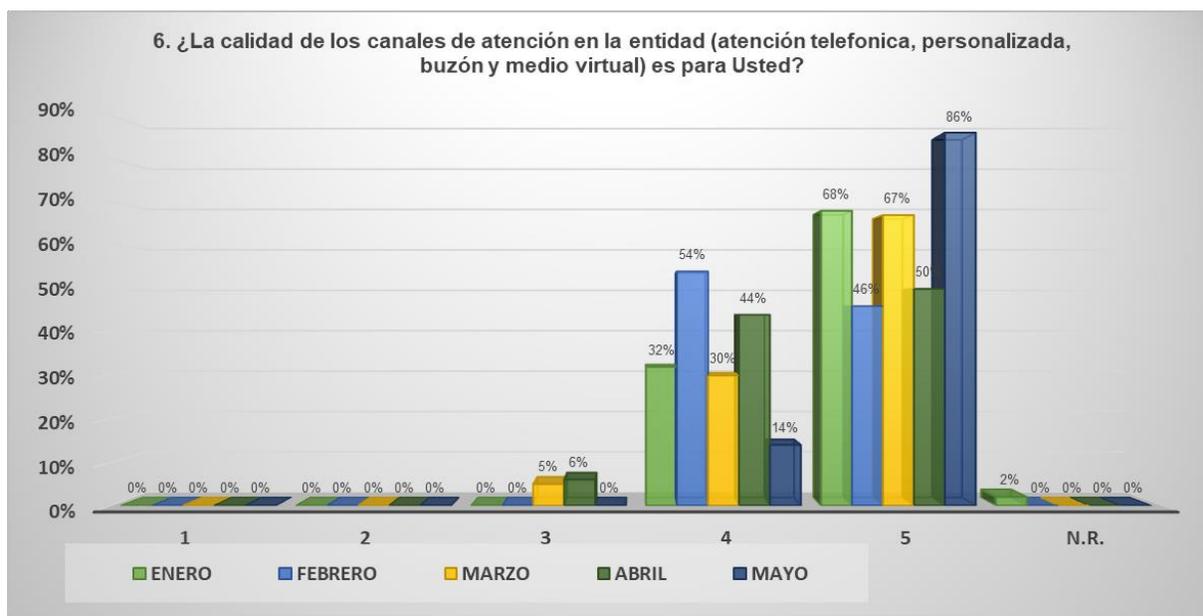


**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

**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%	32%	68%	2%
FEBRERO	0%	0%	0%	54%	46%	0%
MARZO	0%	0%	5%	30%	67%	0%
ABRIL	0%	0%	6%	44%	50%	0%
MAYO	0%	0%	0%	14%	86%	0%



**SATISFACCIÓN:**

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	100%	0%	0%	100%	0%	0%
FEBRERO	95%	5%	0%	100%	0%	0%
MARZO	100%	0%	0%	100%	0%	0%
ABRIL	100%	0%	0%	100%	0%	0%
MAYO	96%	4%	0%	100%	0%	0%

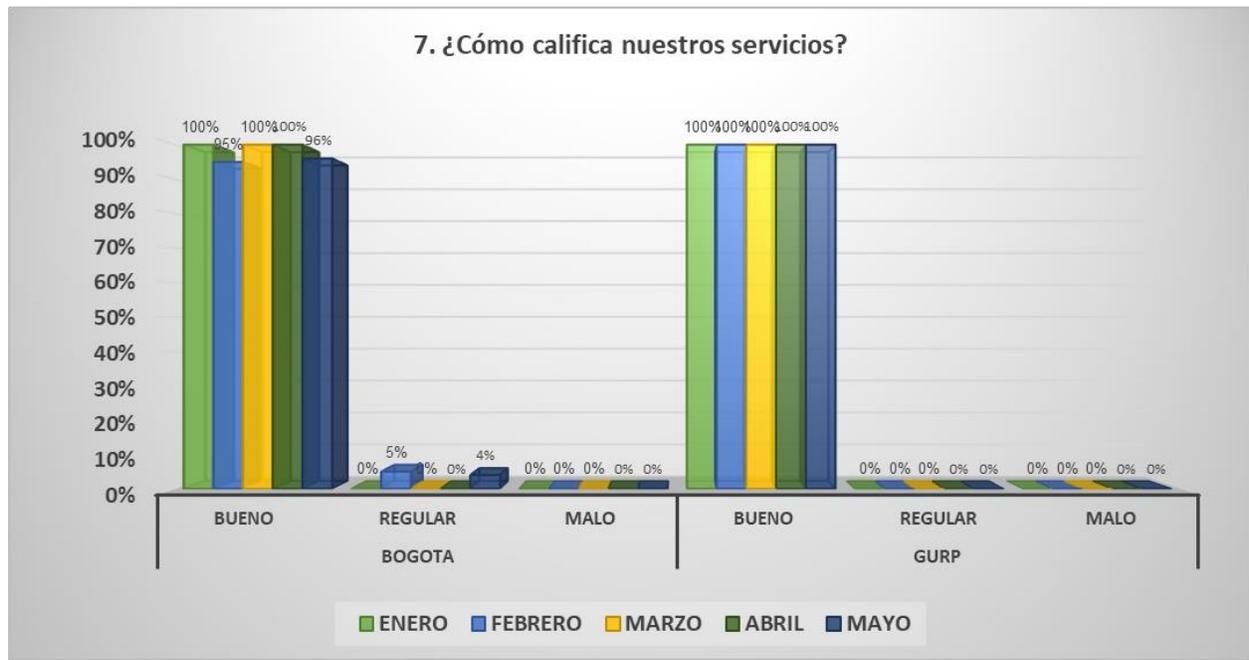


**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES DE MAYO DE 2021**



**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, GÉNEROS ENCUESTADOS						
PERIODO	BOGOTÁ			GURP		
	MUJERES	HOMBRES	LGTBI	MUJERES	HOMBRES	LGTBI
ENERO	3	8	0	9	16	0
FEBRERO	9	13	0	5	21	0
MARZO	11	14	0	8	19	0
ABRIL	6	20	0	6	12	0
MAYO	14	32	0	3	4	0

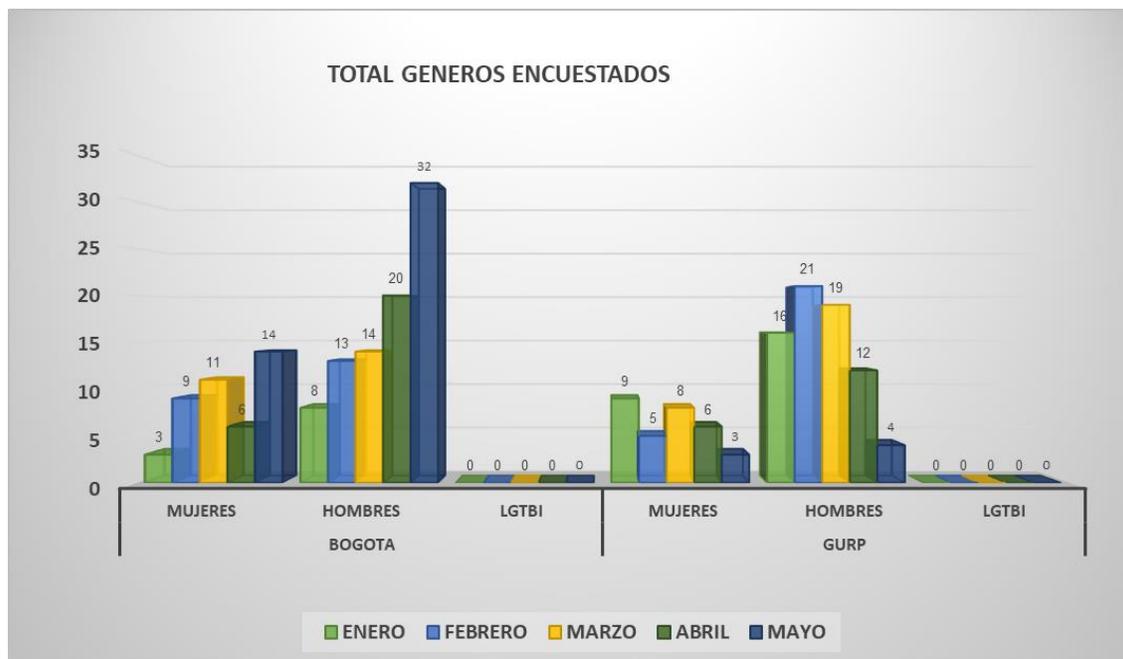


**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES DE MAYO DE 2021**



**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**



**PERCEPCIÓN DE LOS GENEROS ENCUESTADOS**

<b>PERCEPCIÓN DE LOS GÉNEROS FRENTE AL SERVICIO</b>							
PERIODO	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%	0%
ABRIL	100%	0%	0%	100%	0%	0%	0%
MAYO	96%	4%	0%	100%	0%	0%	0%

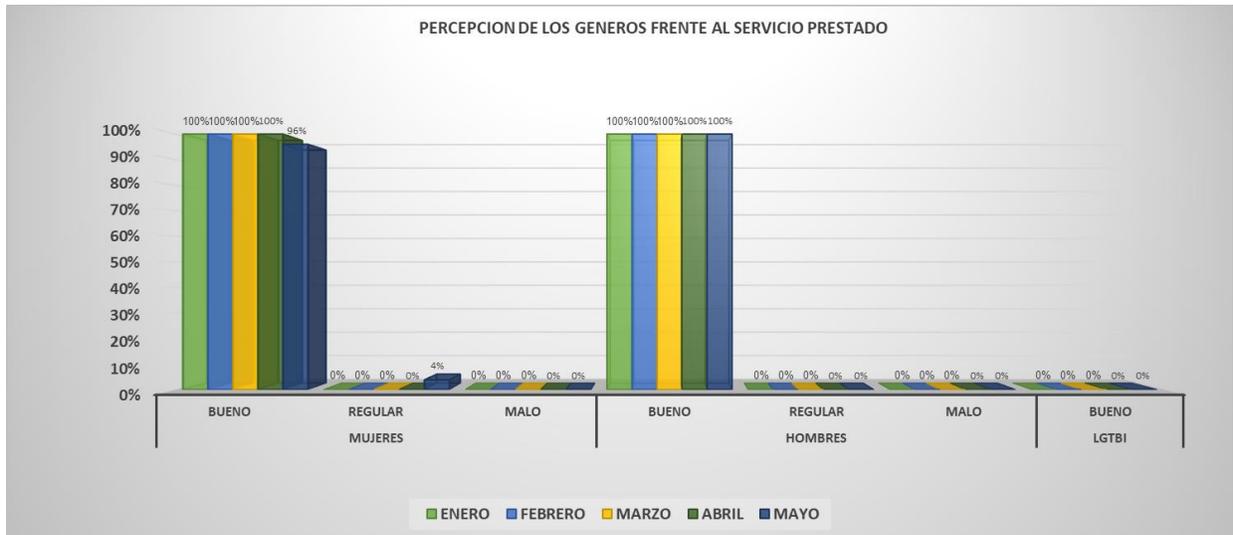


INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES DE MAYO DE 2021



GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



## 9.CONCLUSIONES

- Se observa que de las 53 personas que respondieron la encuesta tanto en Bogotá como el Grupos Regionales de Protección en el mes de mayo 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 mayo de 2021, que la encuesta fue diligenciada en Bogotá por 14 mujeres, aunque la mayor participación fue de los hombres, el 86% de las mujeres califican nuestro servicio como bueno
- Para el presente periodo se resalta el Grupo Regional de Protección de Pasto 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.
- Cabe aclarar que para el período del mes de mayo se diligenciaron 56 encuestas, sin embargo, no fueron tenidas en cuenta para el presente informe 3 de estas (GURP



**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES DE MAYO DE 2021**



**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

Barranquilla) debido a que no fueron diligenciadas en el formato diligenciado y oficializado del mes de mayo del 2021.

Líder del Proceso,

Samir Manuel Berrio Scaff  
Jefe Oficina Asesora de Planeación e Información

	Nombre	Firma	Fecha
Elaboró:	María Mercedes Mendoza G.		31/05/2021
Revisó:	Pablo Emilio Ovalle Pineda		31/05/2021
Aprobó:	Samir Manuel Berrio Scaff		31/05/2021

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