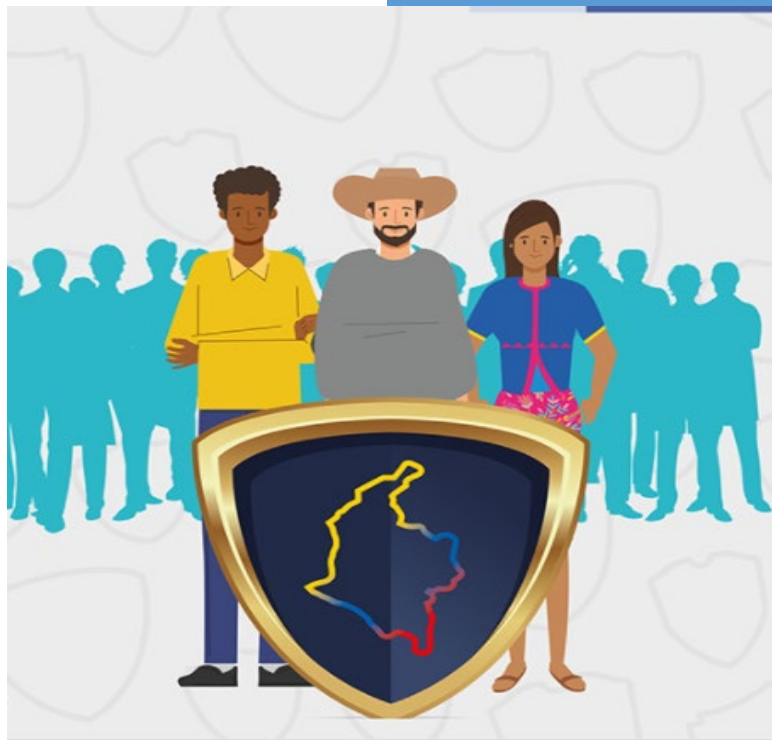




INFORME CONSOLIDADO ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



Gestión de Servicio al Ciudadano
(08/11/2021)



El futuro
es de todos

Mininterior

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

Tabla de contenido

| | |
|---|-----------|
| 1. CONTENIDO | 3 |
| 2. OBJETIVO DE LA ENCUESTA | 3 |
| 3. FICHA TÉCNICA..... | 3 |
| 3.1 Definición de las variables por evaluar | 3 |
| 3.2 Muestra | 4 |
| 4. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN BOGOTÁ | 6 |
| 5. ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS DILIGENCIADAS EN BOGOTÁ..... | 6 |
| 5.1 Participación..... | 6 |
| 5.2 Oportunidad..... | 7 |
| 5.3 Orientación | 8 |
| 5.4 Dominio..... | 9 |
| 5.5 Percepción | 10 |
| 5.6 Satisfacción | 11 |
| 5.7 Cantidad de géneros que calificaron nuestro servicio | 11 |
| 5.8 Percepción de los géneros encuestados frente al servicio prestado por el Grupo de Servicio al Ciudadano..... | 12 |
| 6. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN EN GRUPOS REGIONALES DE PROTECCIÓN | 14 |
| 7. ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS DILIGENCIADAS EN LOS GRUPOS REGIONALES DE PROTECCIÓN..... | 15 |
| 7.1 Participación..... | 15 |
| 7.2 Oportunidad..... | 16 |
| 7.3 Orientación | 17 |
| 7.4 Dominio..... | 18 |
| 7.5 Percepción..... | 19 |
| 7.6 Satisfacción | 20 |
| 7.7 Cantidad de hombres y mujeres que calificaron nuestro servicio | 20 |





| | | |
|------------|--|-----------|
| 7.8 | Percepción de las mujeres y hombres encuestados frente al servicio prestado en las regionales | 21 |
| 8. | COMPARATIVO DE ENCUESTAS | 22 |
| 8.1 | Participación..... | 23 |
| 8.2 | Oportunidad..... | 24 |
| 8.3 | Orientación | 26 |
| 8.4 | Dominio..... | 28 |
| 8.5 | Percepción..... | 30 |
| 8.6 | Satisfacción | 32 |
| 8.7 | Aplicación del enfoque diferencial | 33 |
| 8.8 | Percepción de los géneros encuestados | 34 |
| 9. | CONCLUSIONES..... | 36 |



1. CONTENIDO

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. |
| 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 de la 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 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.





4. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN BOGOTÁ TABULACIÓN DE ENCUESTAS BOGOTÁ

| TABULACIÓN DE ENCUESTAS BOGOTÁ PERIODO OCTUBRE DE 2021 | | | | | | | | |
|---|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------|
| Encuesta No. | Pregunta 1 | Pregunta 2 | Pregunta 3 | Pregunta 4 | Pregunta 5 | Pregunta 6 | Pregunta 7 | Sexo |
| 1 | SI | 4 | 5 | SI | SI | 5 | B | M |
| 2 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | F |
| 3 | NO | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M |
| 4 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M |
| 5 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M |
| 6 | NO | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M |
| 7 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | F |
| 8 | NO | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M |
| 9 | NO | 5 | 5 | SI | SI | 4 | B | F |
| 10 | NO | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | F |
| 11 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M |
| 12 | N/A | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M |
| 13 | NO | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | F |
| 14 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M |
| 15 | NO | 4 | 4 | SI | SI | 4 | B | F |
| 16 | NO | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | F |
| 17 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M |
| 18 | NO | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | F |
| 19 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 5 | B | M |
| 20 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | B | F |
| 21 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 3 | B | F |
| 22 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | B | M |
| 23 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | B | M |
| 24 | NO | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M |
| 25 | SI | 5 | 4 | SI | SI | 4 | B | F |
| 26 | NO | 4 | 5 | SI | SI | 4 | B | M |

5. ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS DILIGENCIADAS EN BOGOTÁ

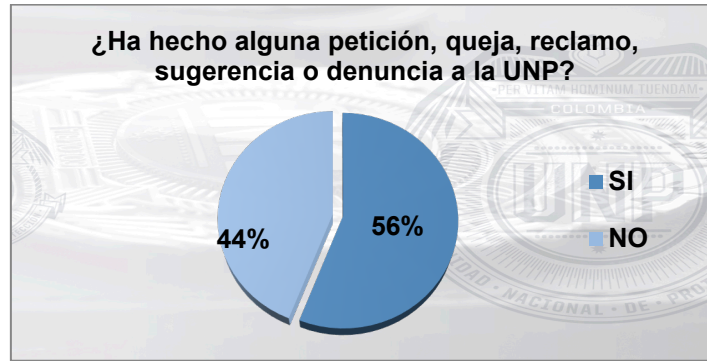
5.1 Participación

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 26 personas encuestadas catorce (14) de ellas ya habían elevado una PQRSD ante la entidad, lo cual corresponde al 56% de la población muestra.





| PREGUNTA 1 | | | |
|---|----|----|------|
| 1. ¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP? | SI | 14 | 56% |
| | NO | 11 | 44% |
| TOTAL | | 25 | 100% |

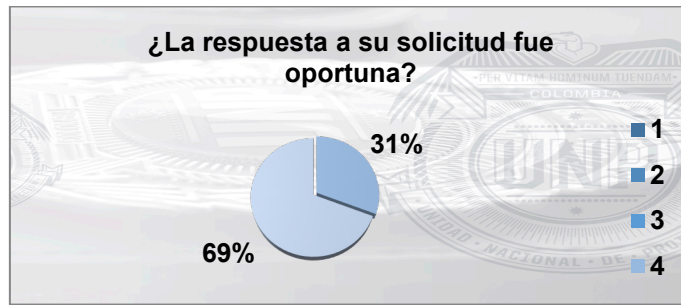


5.2 Oportunidad

En lo atinente a la segunda pregunta “¿La respuesta a su solicitud fue oportuna?”, la cual está relacionada con la oportunidad en la respuesta a PQRSD y cuya escala de valoración está 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 2 | | | |
|--|---|----|------|
| ¿La respuesta a su solicitud fue oportuna? | 1 | 0 | 0% |
| | 2 | 0 | 0% |
| | 3 | 0 | 0% |
| | 4 | 8 | 31% |
| | 5 | 18 | 69% |
| TOTAL | | 26 | 100% |

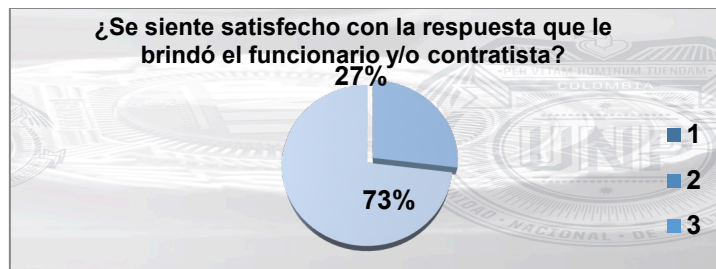




5.3 Orientación

En lo referente a la tercera pregunta “**¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?**” cuya escala de valoración está 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.

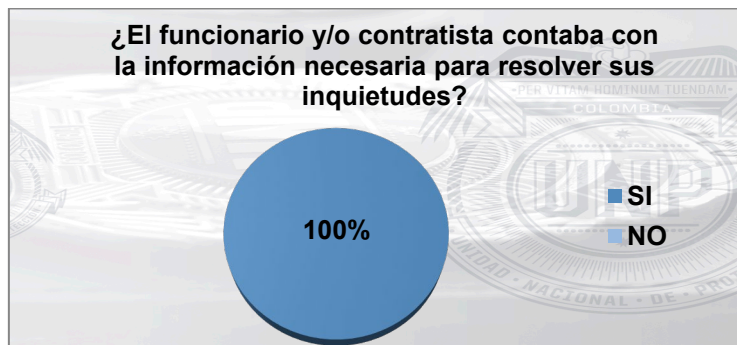
| PREGUNTA 3 | | | |
|--|-----------|-------------|-----|
| ¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista? | 1 | 0 | 0% |
| | 2 | 0 | 0% |
| | 3 | 0 | 0% |
| | 4 | 7 | 27% |
| | 5 | 19 | 73% |
| TOTAL | 26 | 100% | |



5.4 Dominio

En lo concerniente a la cuarta pregunta “¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?”, que está 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.

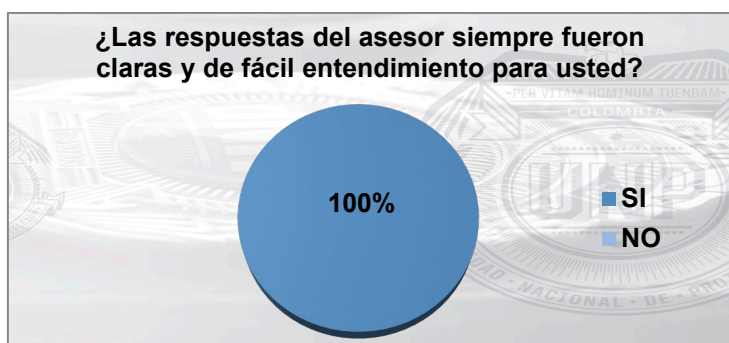
| PREGUNTA 4 | | | |
|---|----|----|------|
| ¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes? | SI | 26 | 100% |
| | NO | 0 | 0% |
| TOTAL | | 26 | 100% |



En lo concerniente a la quinta pregunta “¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para usted?” que está 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 | 26 | 100% |
| | NO | 0 | 0% |
| TOTAL | | 26 | 100% |

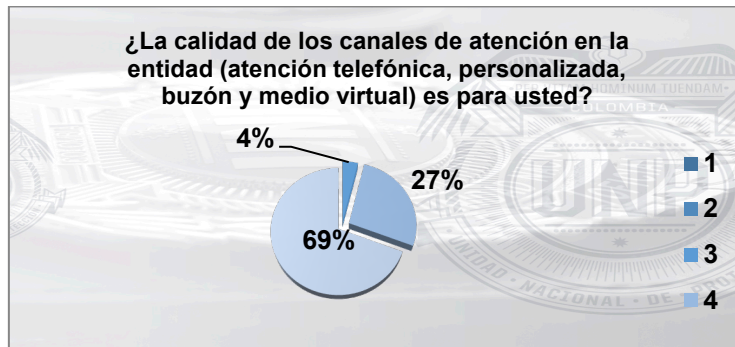


5.5 Percepción

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 está dada de 1 a 5, siendo 1 el más bajo y 5 el más alto, en la presente encuesta podemos determinar que de las 16 personas encuestadas en Bogotá, el 100% consideran que los canales de atención de la entidad son buenos.

| PREGUNTA 6 | | | |
|---|---|----|------|
| ¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para usted? | 1 | 0 | 0% |
| | 2 | 0 | 0% |
| | 3 | 1 | 4% |
| | 4 | 7 | 27% |
| | 5 | 18 | 69% |
| TOTAL | | 26 | 100% |

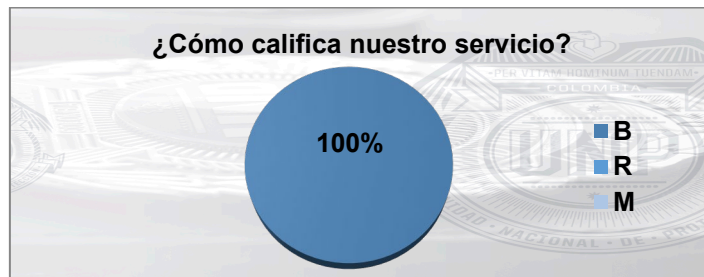




5.6 Satisfacción

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 | 26 | 100% |
| | R | 0 | 0% |
| | M | 0 | 0% |
| TOTAL | | 26 | 100% |



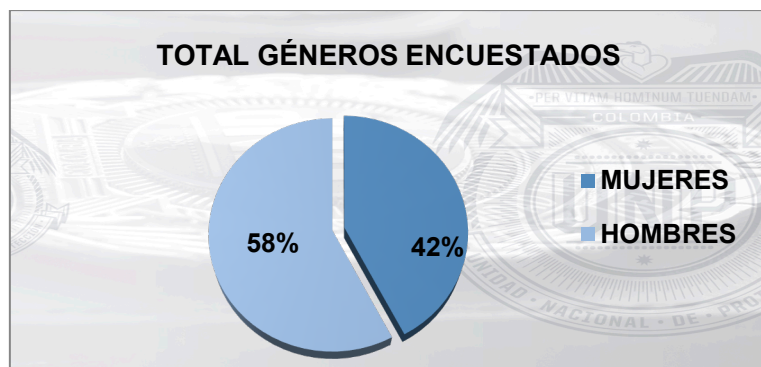
5.7 Cantidad de géneros que calificaron nuestro servicio

En lo concerniente a “Cantidad de hombres, mujeres que calificaron nuestro servicio”, tenemos que, de las 26 encuestas realizadas; once (11) son mujeres, que corresponde a un 42%, y quince (15) son hombres, que corresponde al 58% del total de los encuestados durante el mes de octubre de 2021.





| TOTAL ENCUESTADOS | | |
|-------------------|----|------|
| MUJERES | 11 | 42% |
| HOMBRES | 15 | 58% |
| TOTAL | 26 | 100% |



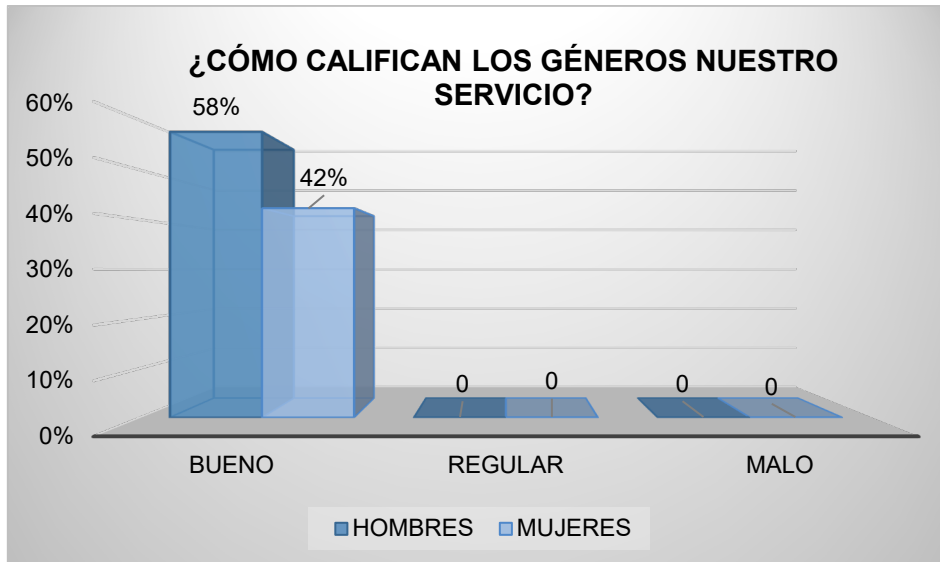
5.8 Percepción de los géneros encuestados frente al servicio prestado por el Grupo de Servicio al Ciudadano

De las 16 personas encuestadas en Bogotá en el mes de octubre del 2021, once (11) son mujeres, el 100% de ellas calificaron nuestro servicio como bueno, y quince (15) 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 | 11 | 100% |
| | R | 0 | 0% |
| | M | 0 | 0% |
| | TOTAL | 11 | 100% |

| PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO | | | |
|---|-------|----|------|
| ¿Cómo califica nuestro servicio? | B | 15 | 100% |
| | R | 0 | 0% |
| | M | 0 | 0% |
| | TOTAL | 15 | 100% |





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 octubre de 2021 diligenciaron 55 encuestas en las regionales de: Barranquilla, Cúcuta, Cali, Ibagué, Pasto, Popayán.

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

| TABULACIÓN DE ENCUESTAS GRUPOS REGIONALES OCTUBRE DE 2021 | | | | | | | | | |
|--|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------|--------------|
| Encuesta No. | Pregunta 1 | Pregunta 2 | Pregunta 3 | Pregunta 4 | Pregunta 5 | Pregunta 6 | Pregunta 7 | Sexo | SEDE |
| 1 | SI | 4 | N/A | SI | SI | 3 | R | M | BARRANQUILLA |
| 2 | SI | 5 | 5 | NO | SI | 5 | B | M | BARRANQUILLA |
| 3 | SI | 3 | N/A | SI | SI | 4 | B | F | BARRANQUILLA |
| 4 | NO | 4 | 3 | SI | SI | 3 | B | M | BARRANQUILLA |
| 5 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | F | CÚCUTA |
| 6 | NO | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | T | CÚCUTA |
| 7 | NO | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | T | CÚCUTA |
| 8 | NO | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | F | CÚCUTA |
| 9 | NO | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M | CÚCUTA |
| 10 | NO | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M | CÚCUTA |
| 11 | NO | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M | CÚCUTA |
| 12 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M | CÚCUTA |
| 13 | NO | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M | CÚCUTA |
| 14 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M | CALI |
| 15 | NO | N/A | 1 | SI | N/A | 5 | B | M | CALI |
| 16 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | M | M | CALI |
| 17 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M | CALI |
| 18 | NO | 5 | 5 | SI | SI | 4 | B | M | IBAGUÉ |
| 19 | NO | 5 | 5 | SI | SI | 4 | B | F | IBAGUÉ |
| 20 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M | PASTO |
| 21 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M | PASTO |
| 22 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M | PASTO |
| 23 | SI | 4 | 5 | SI | SI | 4 | B | M | PASTO |
| 24 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | F | PASTO |
| 25 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | F | PASTO |
| 26 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M | PASTO |





| | | | | | | | | | |
|----|----|---|---|----|----|---|---|---|---------|
| 27 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | F | PASTO |
| 28 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M | PASTO |
| 29 | NO | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | F | POPAYÁN |
| 30 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M | POPAYÁN |
| 31 | NO | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | F | POPAYÁN |
| 32 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M | POPAYÁN |
| 33 | SI | 4 | 5 | SI | SI | 5 | B | M | POPAYÁN |
| 34 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | B | M | POPAYÁN |
| 35 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | F | POPAYÁN |
| 36 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M | POPAYÁN |
| 37 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M | POPAYÁN |
| 38 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M | POPAYÁN |
| 39 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M | POPAYÁN |
| 40 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | F | POPAYÁN |
| 41 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | F | POPAYÁN |
| 42 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | F | POPAYÁN |
| 43 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M | POPAYÁN |
| 44 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M | POPAYÁN |
| 45 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | F | POPAYÁN |
| 46 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M | POPAYÁN |
| 47 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | F | POPAYÁN |
| 48 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M | POPAYÁN |
| 49 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M | POPAYÁN |
| 50 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M | POPAYÁN |
| 51 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M | POPAYÁN |
| 52 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M | POPAYÁN |
| 53 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | F | POPAYÁN |
| 54 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M | POPAYÁN |
| 55 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M | POPAYÁN |

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

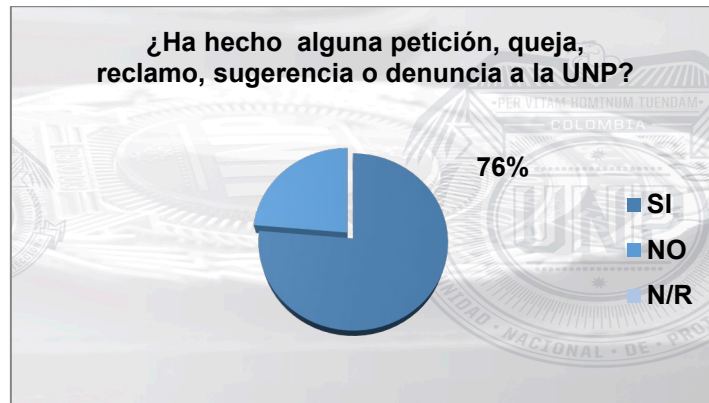
7.1 Participación

Frente a la primera pregunta “¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia a la UNP?”, la cual está relacionada con la variable de participación, se pudo establecer que de las 55 personas encuestadas en el mes de octubre de 2021, el 76% de ellas ya habían elevado una PQRSD ante la entidad.





| PREGUNTA 1 | | | |
|---|-----|----|------|
| 1. ¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP? | SI | 42 | 76% |
| | NO | 13 | 24% |
| | N/R | 0 | 0% |
| TOTAL | | 55 | 100% |

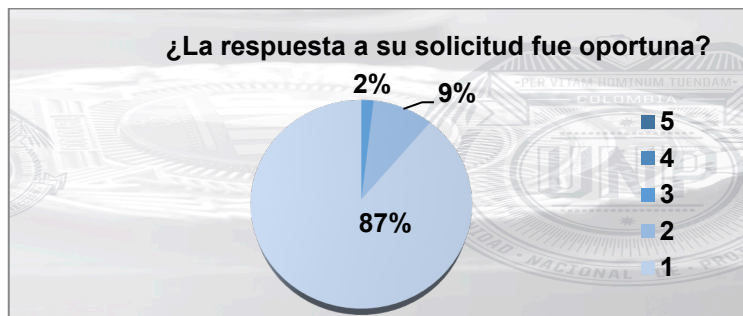


7.2 Oportunidad

En lo atinente a la segunda pregunta “¿La respuesta a su Solicitud fue oportuna?”, la cual está relacionada con la oportunidad en la respuesta a PQRSD y cuya escala de valoración está 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 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 | 1 | 2% |
| | 4 | 5 | 9% |
| | 5 | 48 | 87% |
| | N/R | 1 | 2% |
| TOTAL | | 55 | 100% |

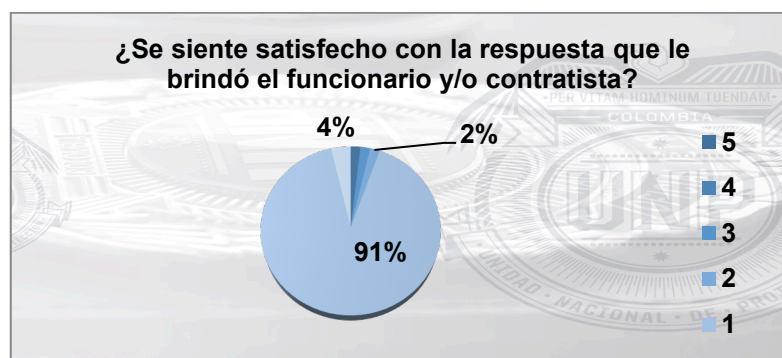




7.3 Orientación

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 está 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 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.

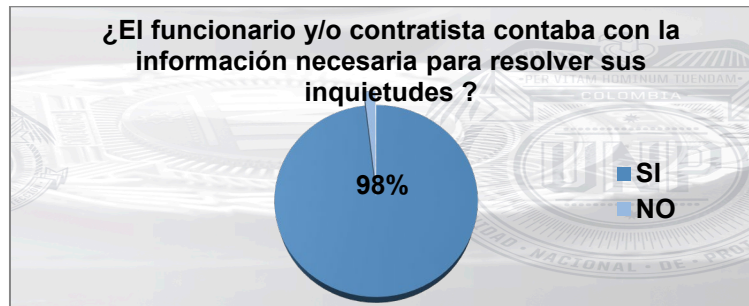
| PREGUNTA 3 | | | |
|--|-----|------|-----|
| ¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista? | 1 | 1 | 2% |
| | 2 | 0 | 0% |
| | 3 | 1 | 2% |
| | 4 | 1 | 2% |
| | 5 | 50 | 91% |
| | N/R | 2 | 4% |
| TOTAL | 55 | 100% | |



7.4 Dominio

En lo concerniente a la cuarta y quinta pregunta “¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?, ¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para usted?” que están relacionadas con el dominio que tuvo cada uno de los asesores frente a las PQRSD impetradas, se pudo establecer al respecto que: el 100% de los 55 encuestados, en los Grupos Regionales han considerado que el asesor contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes.

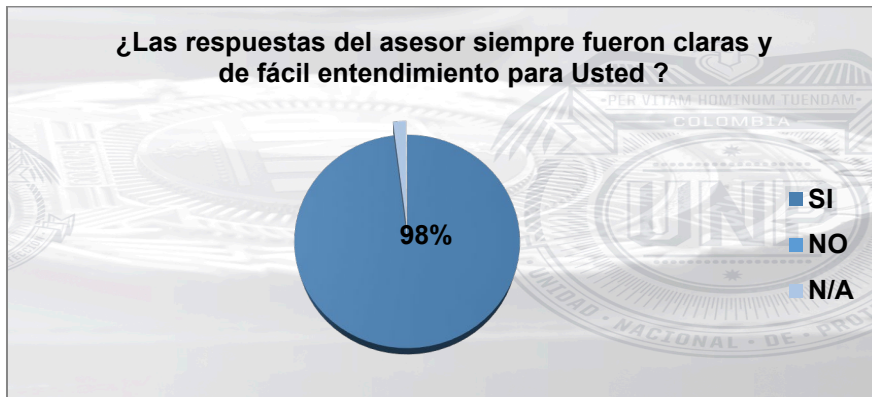
| PREGUNTA 4 | | | |
|---|----|----|------|
| ¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes? | SI | 54 | 98% |
| | NO | 1 | 2% |
| TOTAL | | 55 | 100% |



De los 55 encuestados en los Grupos Regionales el 98% 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 | 54 | 98% |
| | NO | 0 | 0% |
| | N/A | 1 | 2% |
| TOTAL | | 55 | 100% |

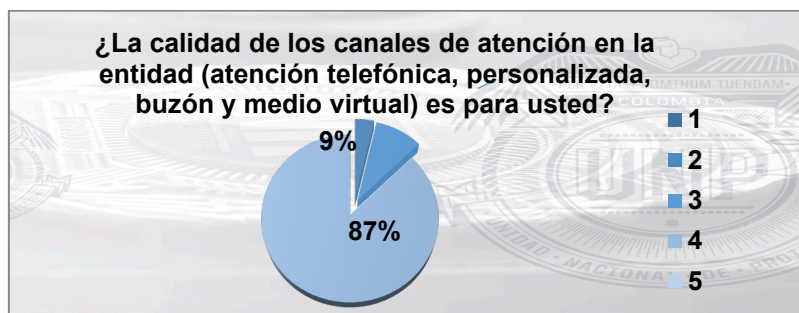




7.5 Percepción

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 55 personas encuestadas durante el mes de octubre 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.

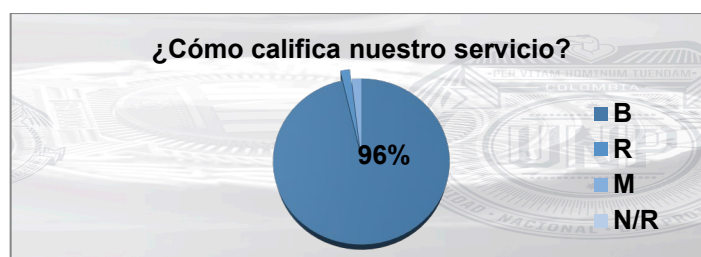
| PREGUNTA 6 | | | |
|---|-----------|-------------|-----|
| ¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para usted? | 1 | 0 | 0% |
| | 2 | 0 | 0% |
| | 3 | 2 | 4% |
| | 4 | 5 | 9% |
| | 5 | 48 | 87% |
| | N/R | 0 | 0% |
| TOTAL | 55 | 100% | |



7.6 Satisfacción

Por último, respecto a la pregunta “¿Cómo califica nuestro servicio?”, se analiza que el 96% 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 | 53 | 96% |
| | R | 1 | 2% |
| | M | 1 | 2% |
| | N/R | 0 | 0% |
| TOTAL | | 55 | 100% |

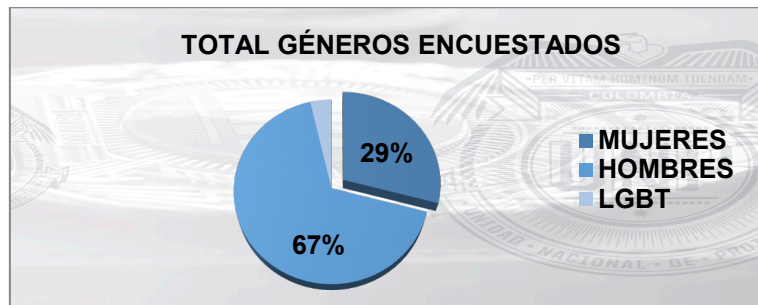


7.7 Cantidad de hombres y mujeres que calificaron nuestro servicio

En lo concerniente a “Cantidad de hombres y mujeres que calificaron nuestro servicio” De las 55 encuestas realizadas en los GURP ubicados en: Barranquilla, Cúcuta, Cali, Ibagué, Pasto, Popayán; dieciseis (16) son mujeres que equivalen al 29% y treinta y siete (37) son hombres que equivale al 67%, y dos son trasngénero que equivalen al 4% del total de los encuestados durante el mes de octubre de 2021.

| TOTAL ENCUESTADOS | | |
|-------------------|----|------|
| MUJERES | 16 | 29% |
| HOMBRES | 37 | 67% |
| LGBT | 2 | 4% |
| TOTAL | 55 | 100% |





7.8 Percepción de las mujeres y hombres encuestados frente al servicio prestado en las regionales

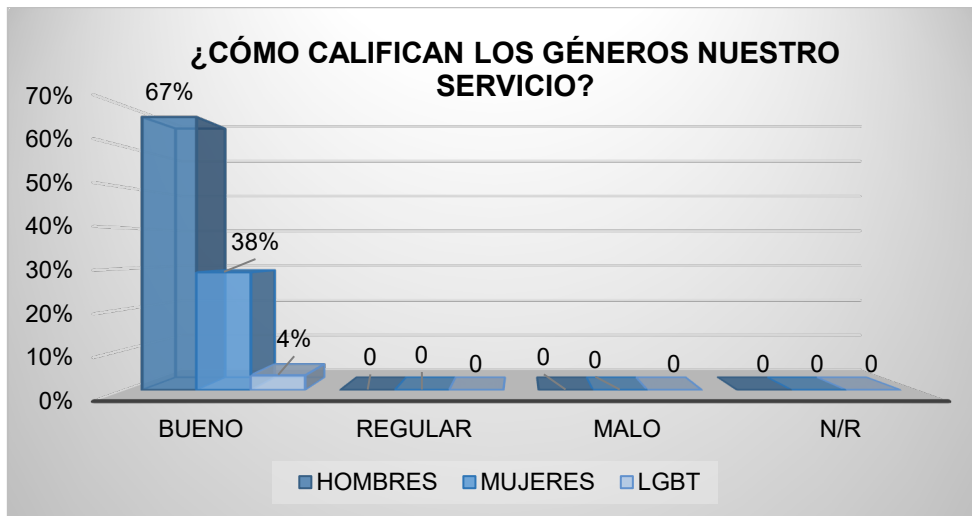
De las 55 personas encuestadas en las diferentes sedes de la entidad a nivel nacional durante el mes de octubre de 2021, dieciseis (16) mujeres, treinta y siete (37) hombres y dos (02) son transgénero manifestaron que el servicio es bueno y que corresponde al 100%.

| PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES ENCUESTADAS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO | | | |
|---|-----|----|------|
| ¿Cómo califica nuestro servicio? | B | 16 | 100% |
| | R | 0 | 0% |
| | M | 0 | 0% |
| | N/R | 0 | 0% |
| TOTAL | | 16 | 100% |

| PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES ENCUESTADAS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO | | | |
|---|-----|----|------|
| ¿Cómo califica nuestro servicio? | B | 37 | 100% |
| | R | 0 | 0% |
| | M | 0 | 0% |
| | N/R | 0 | 0% |
| TOTAL | | 37 | 100% |

| PERCEPCIÓN DE TRANSGÉNEROS ENCUESTADAS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO | | | |
|--|-----|----|------|
| ¿Cómo califica nuestro servicio? | B | 02 | 100% |
| | R | 0 | 0% |
| | M | 0 | 0% |
| | N/R | 0 | 0% |
| TOTAL | | 08 | 100% |





8. COMPARATIVO DE ENCUESTAS

A continuación, se presentan los datos estadísticos comparativos del periodo de enero a octubre 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.

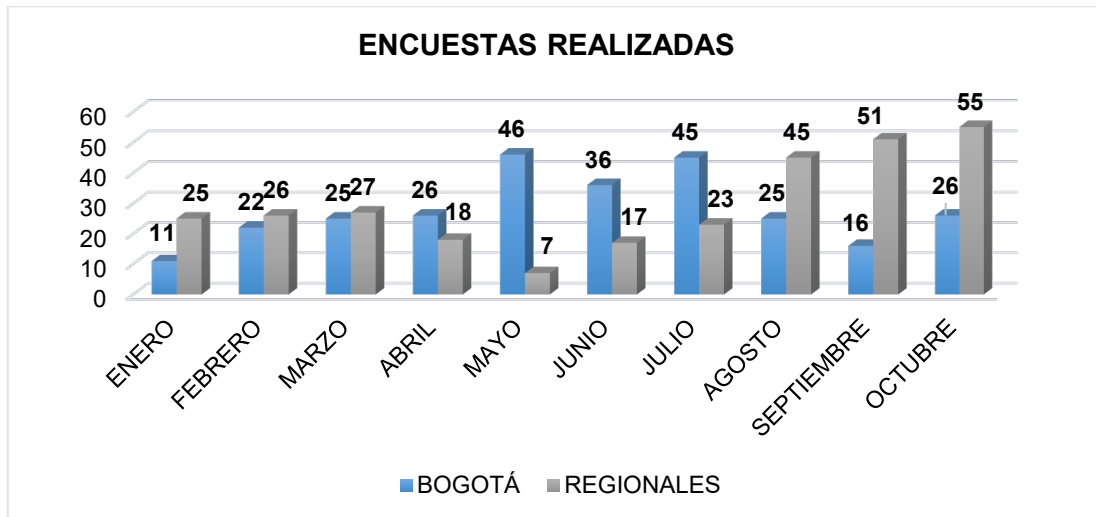
- TOTAL DE ENCUESTAS REALIZADAS**

| ENCUESTAS REALIZADAS ENERO A OCTUBRE | | |
|--------------------------------------|--------|------------|
| PERIODO | BOGOTÁ | REGIONALES |
| ENERO | 11 | 25 |
| FEBRERO | 22 | 26 |
| MARZO | 25 | 27 |
| ABRIL | 26 | 18 |
| MAYO | 46 | 7 |
| JUNIO | 36 | 17 |
| JULIO | 45 | 23 |
| AGOSTO | 25 | 45 |
| SEPTIEMBRE | 16 | 51 |
| OCTUBRE | 26 | 55 |





• RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS

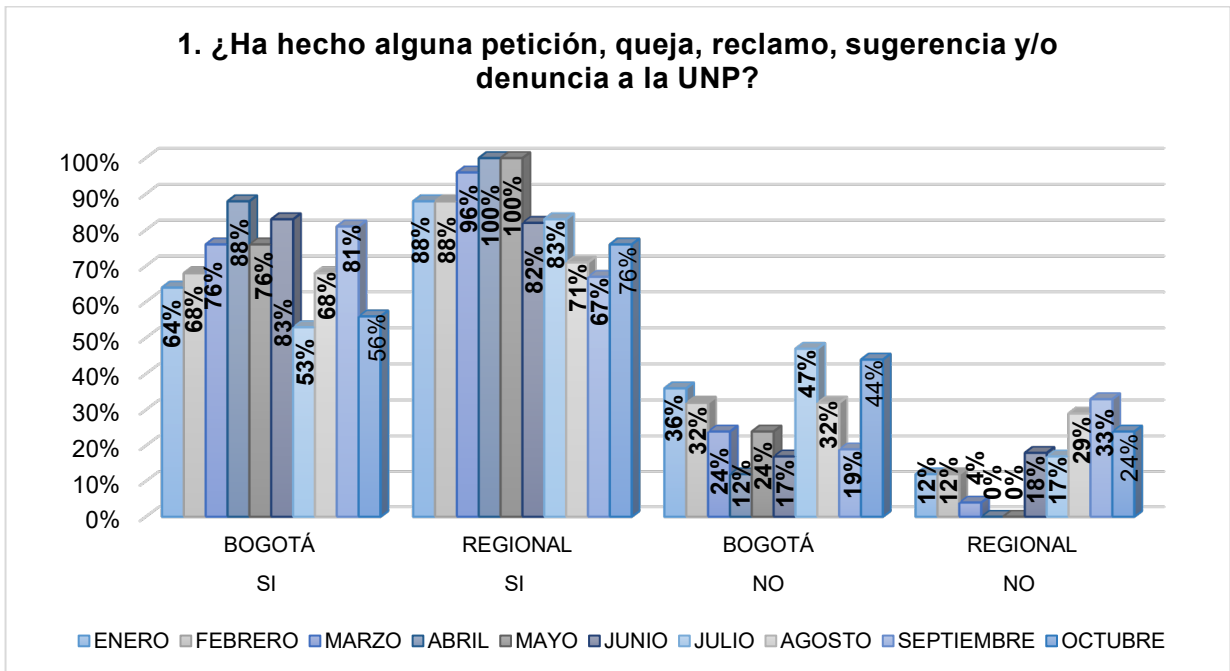


8.1 Participación

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:

| 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% |
| JUNIO | 83% | 82% | 17% | 18% |
| JULIO | 53% | 83% | 47% | 17% |
| AGOSTO | 68% | 71% | 32% | 29% |
| SEPTIEMBRE | 81% | 67% | 19% | 33% |
| OCTUBRE | 56% | 76% | 44% | 24% |





8.2 Oportunidad

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

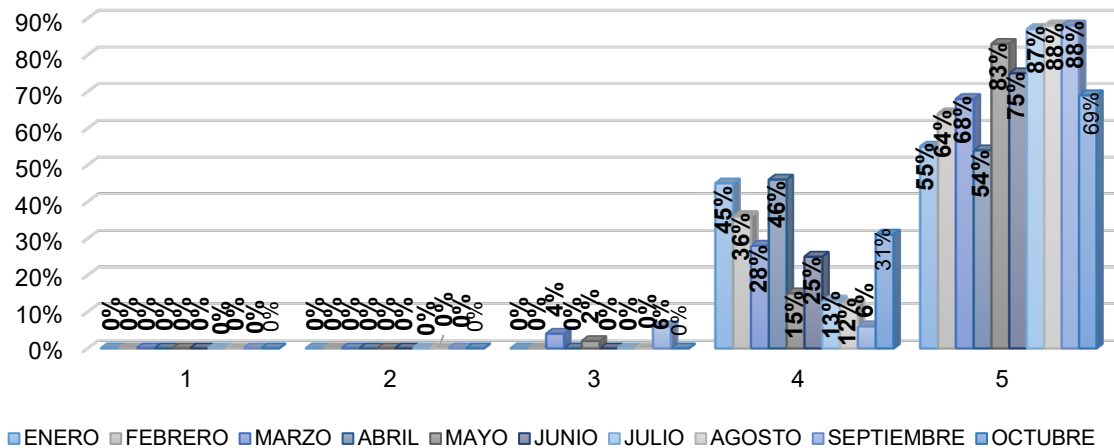
| 2. ¿La respuesta a su solicitud fue respondida oportunamente? - BOGOTÁ | | | | | |
|--|----|----|----|-----|-----|
| PERIODO | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ENERO | 0% | 0% | 0% | 45% | 55% |
| FEBRERO | 0% | 0% | 0% | 36% | 64% |
| MARZO | 0% | 0% | 4% | 28% | 68% |
| ABRIL | 0% | 0% | 0% | 46% | 54% |
| MAYO | 0% | 0% | 2% | 15% | 83% |
| JUNIO | 0% | 0% | 0% | 25% | 75% |
| JULIO | 0% | 0% | 0% | 13% | 87% |
| AGOSTO | 0% | 0% | 0% | 12% | 88% |
| SEPTIEMBRE | 0% | 0% | 6% | 6% | 88% |





| | | | | | |
|----------------|----|----|----|-----|-----|
| OCTUBRE | 0% | 0% | 0% | 31% | 69% |
|----------------|----|----|----|-----|-----|

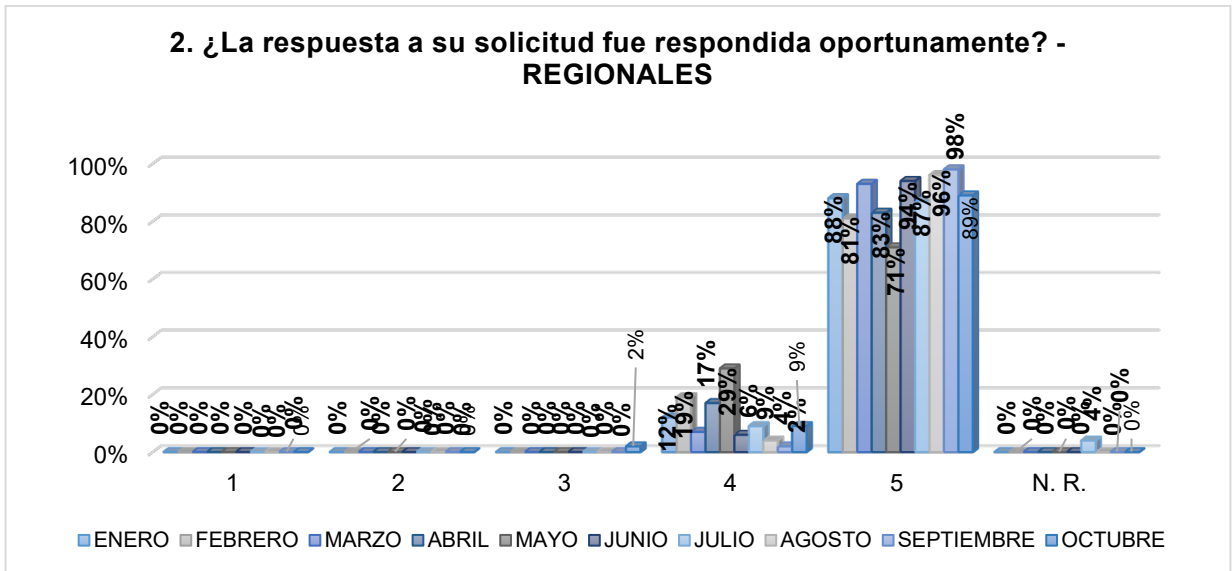
2. ¿La respuesta a su solicitud fue respondida oportunamente? - BOGOTÁ



En lo atinente a la segunda pregunta “¿La respuesta a su solicitud fue respondida oportunamente?”, la cual está relacionada con la Oportunidad en la respuesta a PQRS y cuya escala de valoración está dada de 1 a 5 siendo 1 el más bajo y 5 el más 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% | 71% | 0% |
| JUNIO | 0% | 0% | 0% | 6% | 94% | 0% |
| JULIO | 0% | 0% | 0% | 9% | 87% | 4% |
| AGOSTO | 0% | 0% | 0% | 4% | 96% | 0% |
| SEPTIEMBRE | 0% | 0% | 0% | 2% | 98% | 0% |
| OCTUBRE | 0% | 0% | 2% | 9% | 89% | 0% |





8.3 Orientación

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

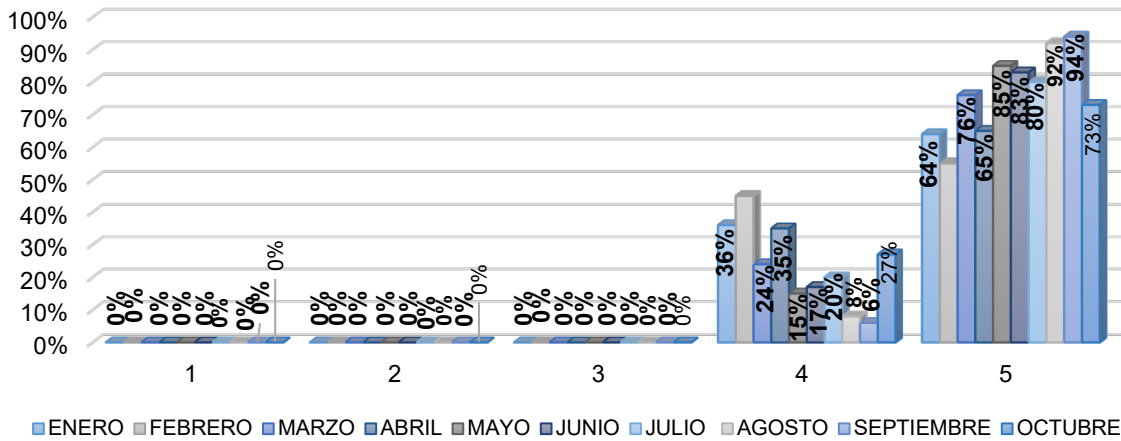
3. ¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista? - BOGOTÁ

| 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% |
| JUNIO | 0% | 0% | 0% | 17% | 83% |
| JULIO | 0% | 0% | 0% | 20% | 80% |
| AGOSTO | 0% | 0% | 0% | 8% | 92% |
| SEPTIEMBRE | 0% | 0% | 0% | 6% | 94% |
| OCTUBRE | 0% | 0% | 0% | 27% | 73% |





3. ¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista? - BOGOTÁ



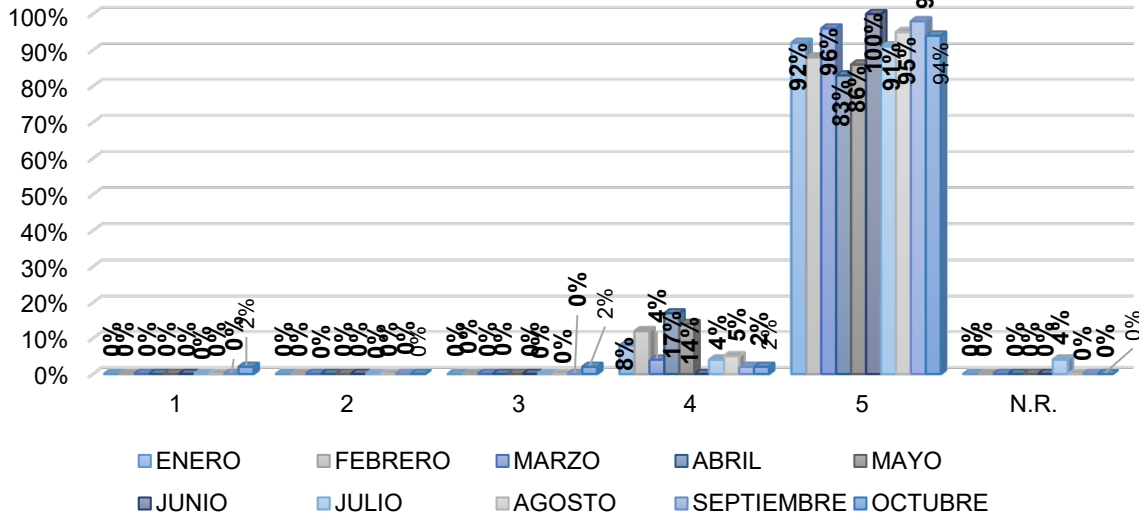
En lo referente a la tercera pregunta “¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?” cuya escala de valoración está dada de 1 a 5, siendo 1 el más bajo y 5 el más alto, para los **Grupos Regionales de Protección de la UNP**, tenemos:

| 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% |
| JUNIO | 0% | 0% | 0% | 0% | 100% | 0% |
| JULIO | 0% | 0% | 0% | 4% | 91% | 4% |
| AGOSTO | 0% | 0% | 0% | 5% | 95% | 0% |
| SEPTIEMBRE | 0% | 0% | 0% | 2% | 98% | 0% |
| OCTUBRE | 2% | 0% | 2% | 2% | 94% | 0% |





3. ¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista? - REGIONALES



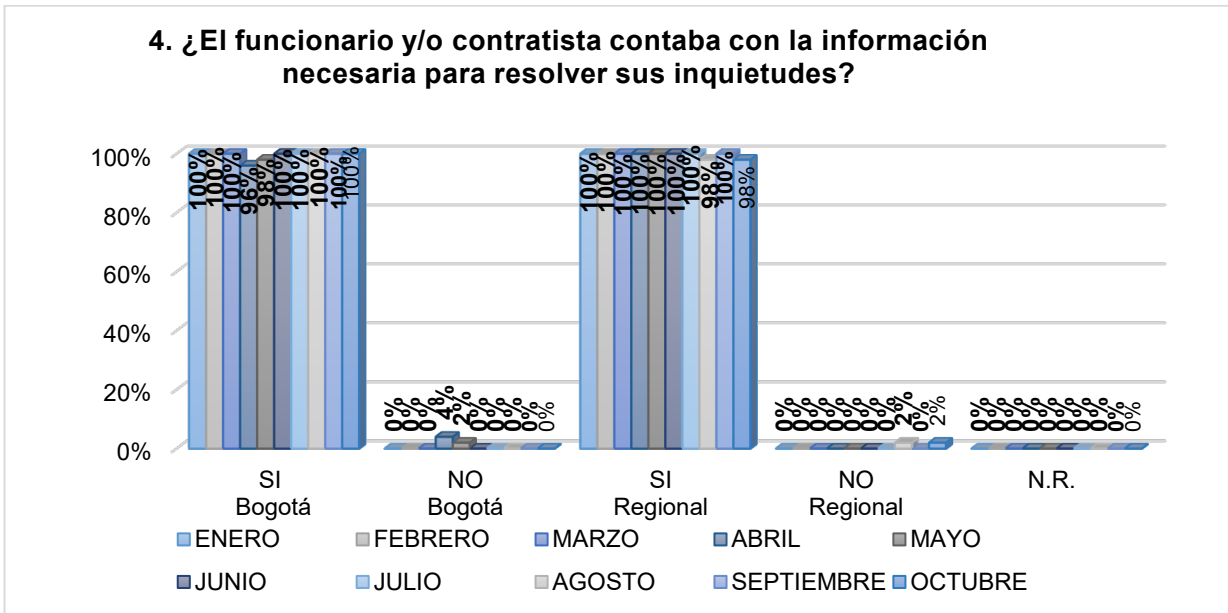
8.4 Dominio

En lo concerniente a la cuarta y quinta pregunta “¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?”, 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% |
| JUNIO | 100% | 0% | 100% | 0% | 0% |
| JULIO | 100% | 0% | 100% | 0% | 0% |
| AGOSTO | 100% | 0% | 98% | 2% | 0% |
| SEPTIEMBRE | 100% | 0% | 100% | 0% | 0% |
| OCTUBRE | 100% | 0% | 98% | 2% | 0% |





¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para usted? que están relacionadas con el dominio que tuvo cada uno de los asesores frente a las PQRSD impetradas, al respecto podemos observar:

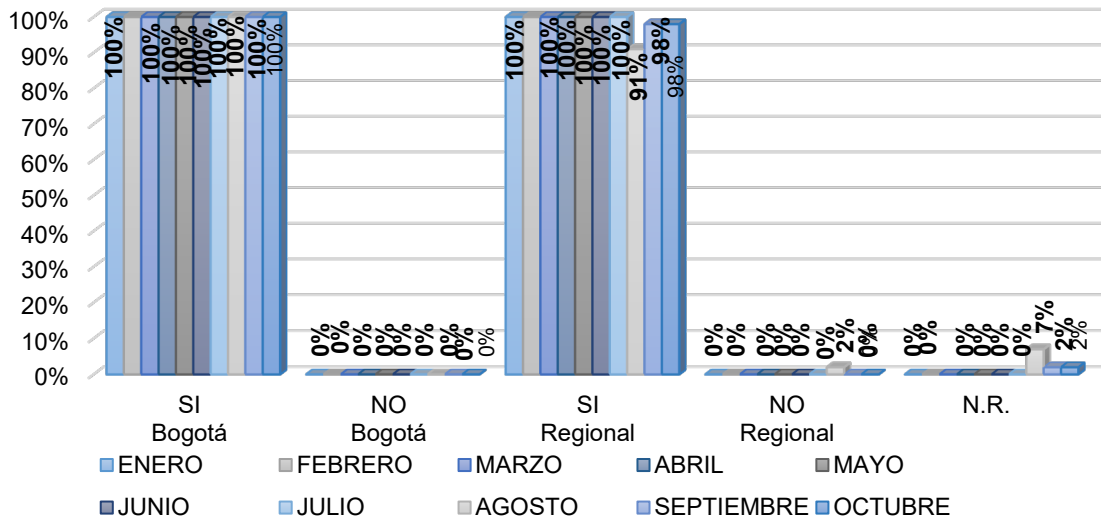
5. ¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para usted?

| 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% |
| JUNIO | 100% | 0% | 100% | 0% | 0% |
| JULIO | 100% | 0% | 100% | 0% | 0% |
| AGOSTO | 100% | 0% | 91% | 2% | 7% |
| SEPTIEMBRE | 100% | 0% | 98% | 0% | 2% |
| OCTUBRE | 100% | 0% | 98% | 0% | 2% |





5. ¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para usted?



8.5 Percepción

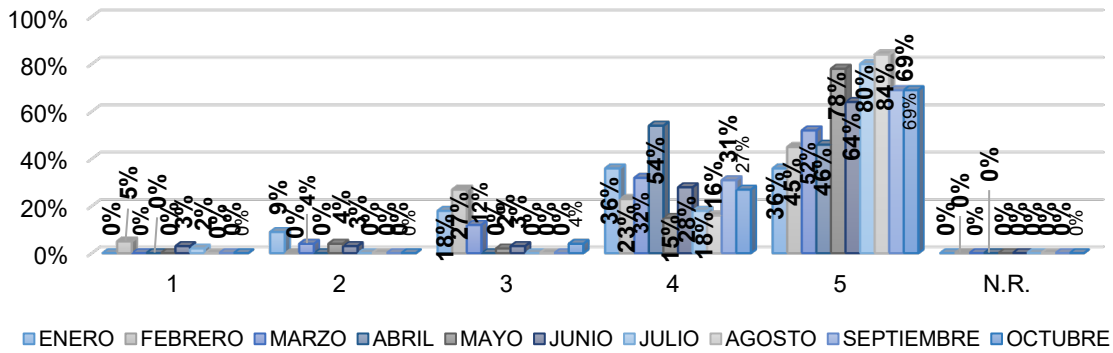
En lo referente a la tercera pregunta “¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para usted?” y cuya escala de valoración está dada de 1 a 5, siendo 1 el más bajo y 5 el más alto, para **Bogotá** observamos:

| 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% |
| JUNIO | 3% | 3% | 3% | 28% | 64% | 0% |
| JULIO | 2% | 0% | 0% | 18% | 80% | 0% |
| AGOSTO | 0% | 0% | 0% | 16% | 84% | 0% |
| SEPTIEMBRE | 0% | 0% | 0% | 31% | 69% | 0% |
| OCTUBRE | 0% | 0% | 4% | 27% | 69% | 0% |





6. ¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para usted? - BOGOTÁ



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 está dada de 1 a 5, siendo 1 el más bajo y 5 el más alto, para los **Grupos Regionales de Protección de la UNP**, tenemos:

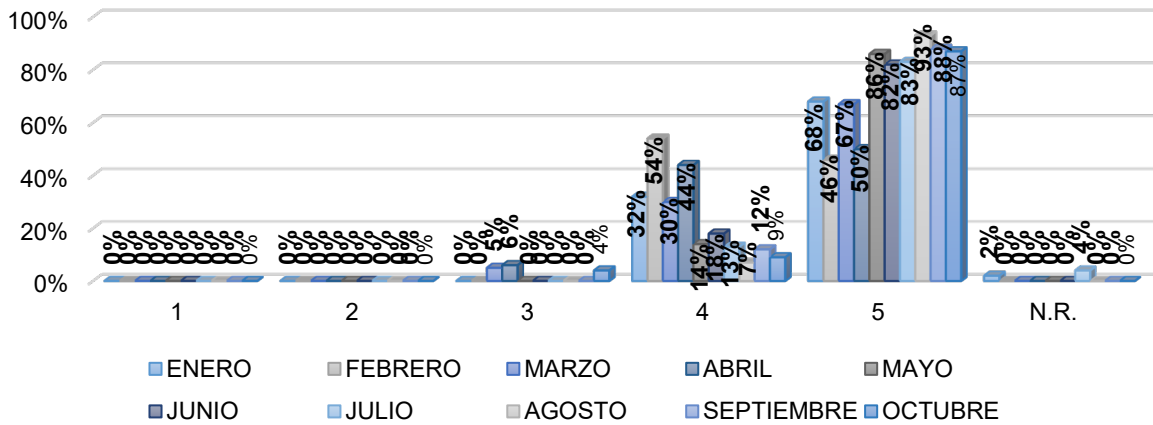
6. ¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para usted? - REGIONALES

| 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% |
| JUNIO | 0% | 0% | 0% | 18% | 82% | 0% |
| JULIO | 0% | 0% | 0% | 13% | 83% | 4% |
| AGOSTO | 0% | 0% | 0% | 7% | 93% | 0% |
| SEPTIEMBRE | 0% | 0% | 0% | 12% | 88% | 0% |
| OCTUBRE | 0% | 0% | 4% | 9% | 87% | 0% |





6. ¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para usted? - REGIONALES



8.6 Satisfacción

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

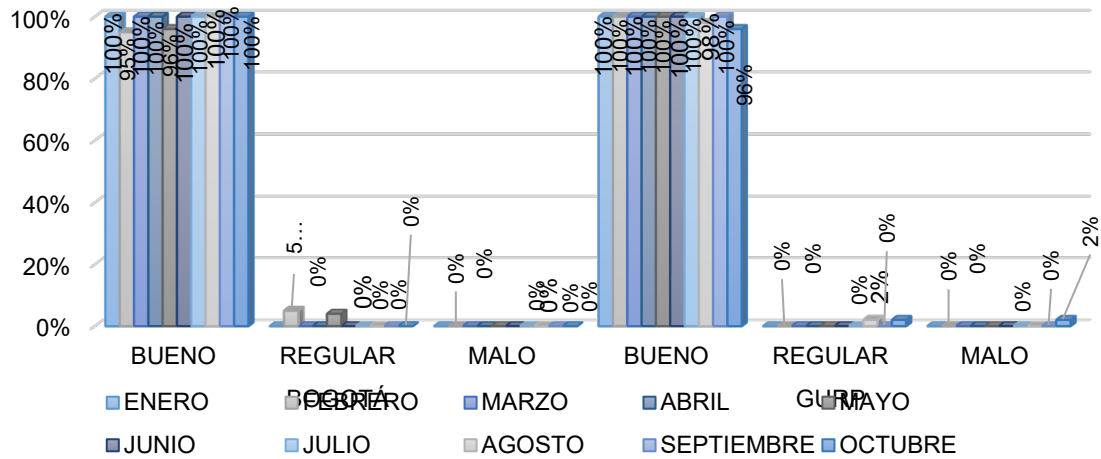
7. ¿Cómo califica nuestros servicios?

| PERIODO | BOGOTÁ | | | 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% |
| JUNIO | 100% | 0% | 0% | 100% | 0% | 0% |
| JULIO | 100% | 0% | 0% | 100% | 0% | 0% |
| AGOSTO | 100% | 0% | 0% | 98% | 2% | 0% |
| SEPTIEMBRE | 100% | 0% | 0% | 100% | 0% | 0% |
| OCTUBRE | 100% | 0% | 0% | 96% | 2% | 2% |





7. ¿Cómo califica nuestros servicios?

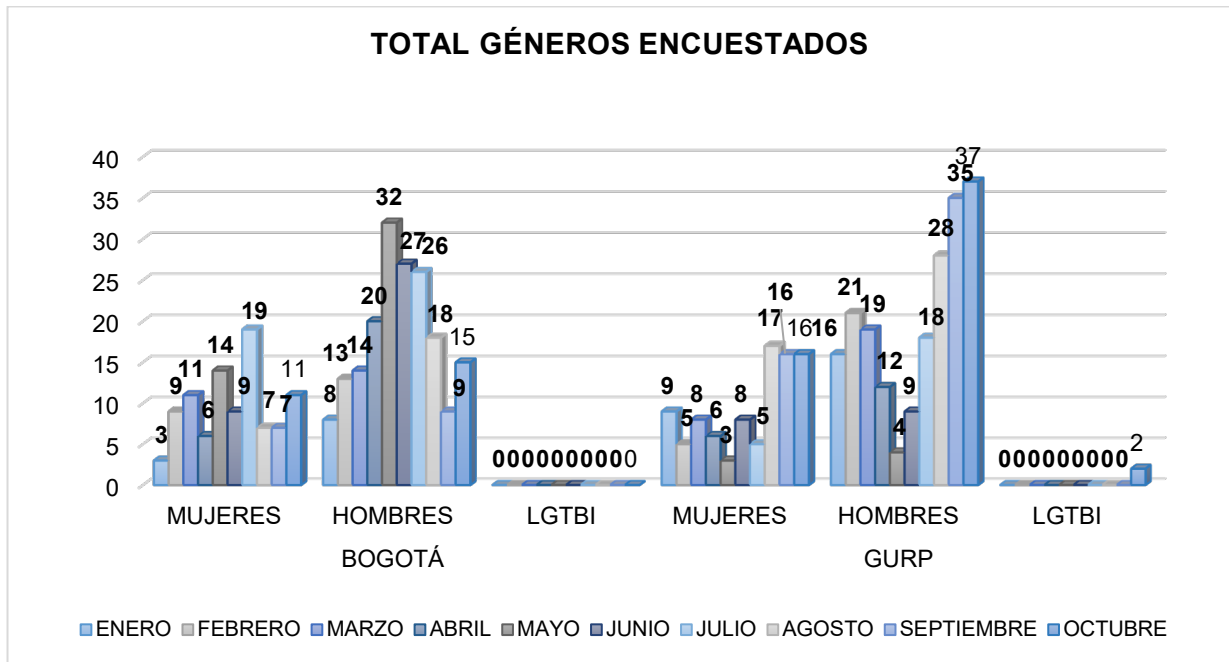


8.7 Aplicación del enfoque diferencial

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 |
| JUNIO | 9 | 27 | 0 | 8 | 9 | 0 |
| JULIO | 19 | 26 | 0 | 5 | 18 | 0 |
| AGOSTO | 7 | 18 | 0 | 17 | 28 | 0 |
| SEPTIEMBRE | 7 | 9 | 0 | 16 | 35 | 0 |
| OCTUBRE | 11 | 15 | 0 | 16 | 37 | 2 |





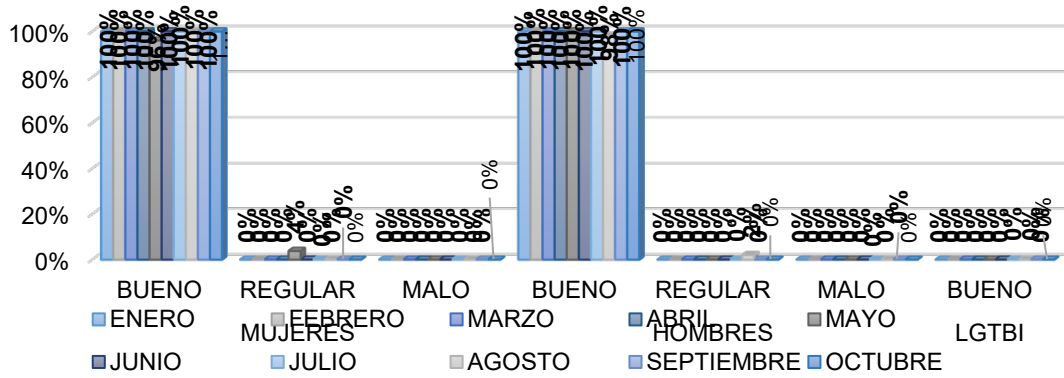
8.8 Percepción de los géneros encuestados

| PERCEPCIÓN DE LOS GÉNEROS FRENTE AL SERVICIO | | | | | | | |
|--|---------|---------|------|---------|---------|------|-------|
| 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% |
| JUNIO | 100% | 0% | 0% | 100% | 0% | 0% | 0% |
| JULIO | 100% | 0% | 0% | 100% | 0% | 0% | 0% |
| AGOSTO | 100% | 0% | 0% | 98% | 2% | 0% | 0% |
| SEPTIEMBRE | 100% | 0% | 0% | 100% | 0% | 0% | 0% |
| OCTUBRE | 100% | 0% | 0% | 100% | 0% | 0% | 0% |





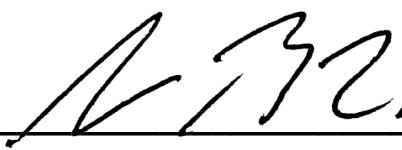
PERCEPCIÓN DE LOS GÉNEROS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO



9. CONCLUSIONES

- Se observa que de las 81 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 2021, 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.
- Para el presente periodo se resalta el Grupo Regional de Protección de Popayán 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 |
|--|----------------------------------|-------|------------|
| Proyectó: | María Mercedes Mendoza Gutiérrez | | 08/11/2021 |
| Revisó: | Pablo Emilio Ovalle Pineda | | 08/11/2021 |
| Aprobó: | Samir Manuel Berrio Scaff | | 08/11/2021 |
| 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. | | | |

