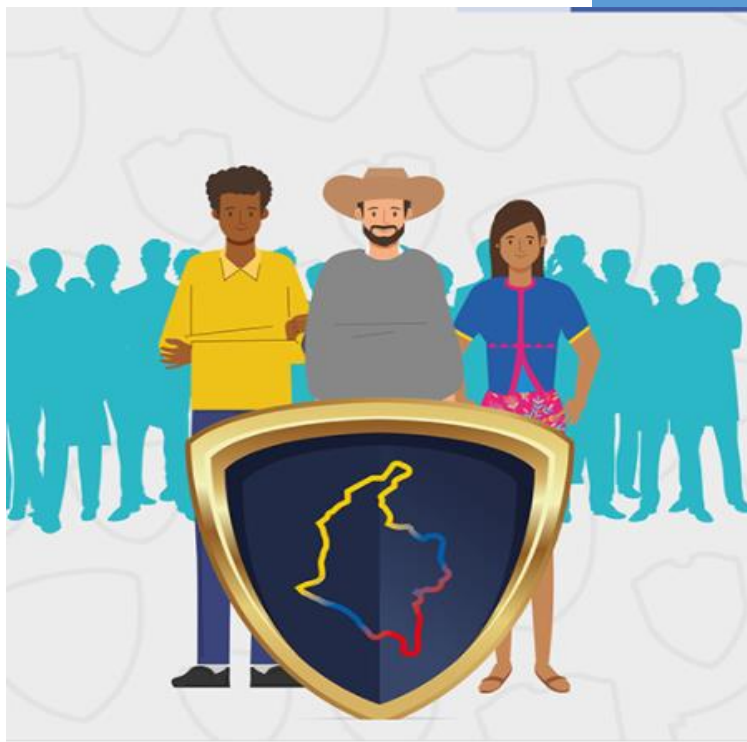




## INFORME CONSOLIDADO ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



Gestión de Servicio al Ciudadano  
(11/01/2022)



El futuro  
es de todos

Mininterior

**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES DE DICIEMBRE 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 .....	5
5. ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS DILIGENCIADAS EN BOGOTÁ .....	6
5.1 Participación .....	6
5.2 Oportunidad.....	6
5.3 Orientación .....	7
5.4 Dominio.....	8
5.5 Percepción.....	9
5.6 Satisfacción .....	10
5.7 Cantidad de géneros que calificaron nuestro servicio .....	10
5.8 Percepción de los géneros encuestados frente al servicio prestado por el Grupo de Servicio al Ciudadano .....	11
6. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN EN GRUPOS REGIONALES DE PROTECCIÓN .....	12
7. ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS DILIGENCIADAS EN LOS GRUPOS REGIONALES DE PROTECCIÓN.....	14
7.1 Participación .....	14
7.2 Oportunidad.....	14
7.3 Orientación .....	15
7.4 Dominio.....	16
7.5 Percepción.....	17
7.6 Satisfacción .....	18
7.7 Cantidad de hombres y mujeres que calificaron nuestro servicio .....	18





7.8 Percepción de las mujeres y hombres encuestados frente al servicio prestado en las regionales .....19

8. COMPARATIVO DE ENCUESTAS .....20

8.1 Participación .....21

8.2 Oportunidad.....22

8.3 Orientación .....24

8.4 Dominio.....26

8.5 Percepción.....28

8.6 Satisfacción .....30

8.7 Aplicación del enfoque diferencial .....31

8.8 Percepción de los géneros encuestados .....32

9. CONCLUSIONES .....33



## 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 estos 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

<b>PARTICIPACIÓN:</b>	Establece si los usuarios han elevado alguna PQRSD a la entidad.
<b>RAPIDEZ:</b>	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.
<b>DOMINIO:</b>	Hace referencia a la seguridad y veracidad de la información otorgada o manifestada al ciudadano.
<b>ORIENTACIÓN:</b>	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 diciembre 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 DICIEMBRE DE 2021								
Encuesta No.	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Sexo
1	NO	5	5	SI	SI	5	B	F
2	NO	5	5	SI	SI	5	B	F
3	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
4	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
5	N/A	5	5	SI	SI	4	B	M
6	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
7	SI	5	1	SI	SI	3	R	M
8	NO	5	5	SI	SI	5	B	F
9	NO	5	5	NO	NO	5	B	F
10	SI	5	5	SI	SI	5	B	F
11	SI	5	5	SI	SI	4	B	M
12	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
13	SI	3	4	SI	SI	3	B	M
14	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
15	SI	4	4	SI	SI	1	B	M
16	SI	5	5	SI	SI	4	B	M

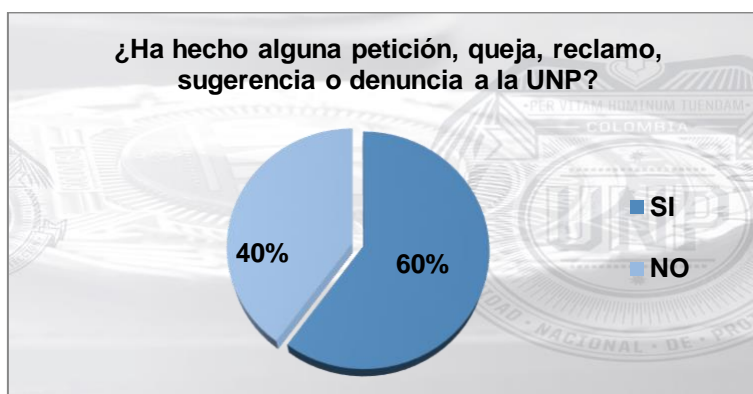


## 5. ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS DILIGENCIADAS EN BOGOTÁ

### 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 16 personas encuestadas nueve (9) de ellas ya habían elevado una PQRSD ante la entidad, lo cual corresponde al 60% de la población muestra.

PREGUNTA 1			
1. ¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?	SI	9	60%
	NO	6	40%
TOTAL		15	100%



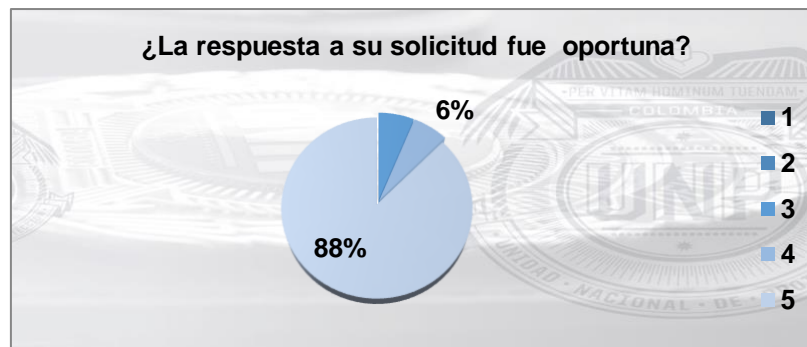
### 5.2 Oportunidad

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	1	6%
	4	1	6%
	5	14	88%
TOTAL		16	100%



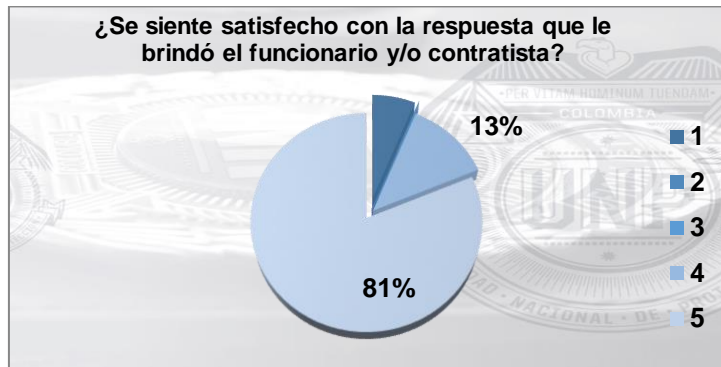
### 5.3 Orientación

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 94% 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	1	6%
	2	0	0%
	3	0	0%
	4	2	13%
	5	13	81%
TOTAL		16	100%



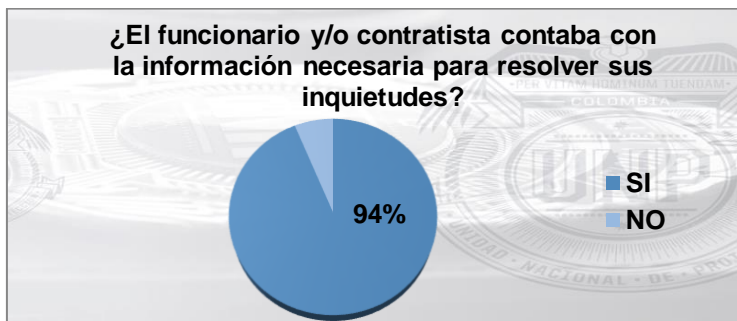




### 5.4 Dominio

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 94% 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	15	94%
	NO	1	6%
TOTAL		16	100%

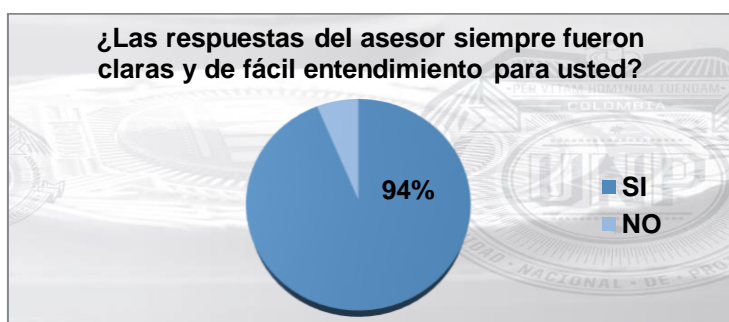


En lo concerniente a la quinta pregunta “¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para usted?” que está relacionada con el dominio que tuvo cada uno de los asesores frente a las PQRSD



impetradas, al respecto se pudo establecer que: el 94% 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	15	94%
	NO	1	6%
<b>TOTAL</b>		16	100%

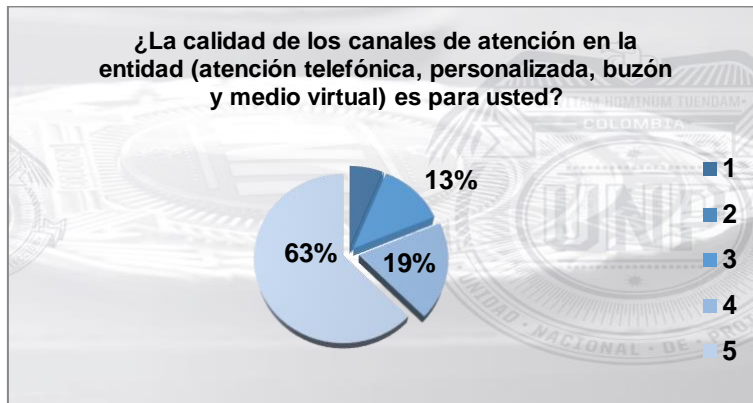


## 5.5 Percepción

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 94% 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	1	6%
	2	0	0%
	3	2	13%
	4	3	19%
	5	10	63%
<b>TOTAL</b>		16	100%

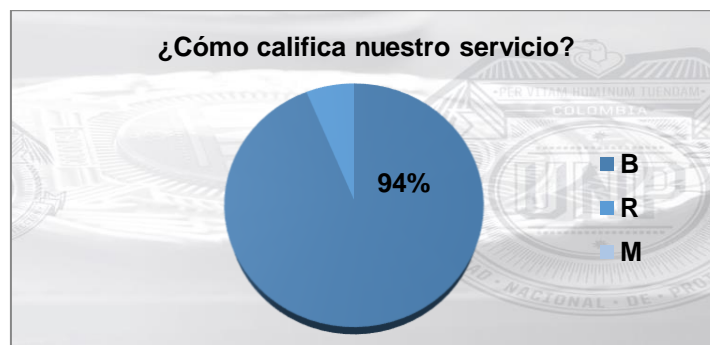




### 5.6 Satisfacción

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 94% de los encuestados en la ciudad de Bogotá consideran que nuestro servicio es BUENO.

PREGUNTA 7			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	15	94%
	R	1	6%
	M	0	0%
TOTAL		16	100%



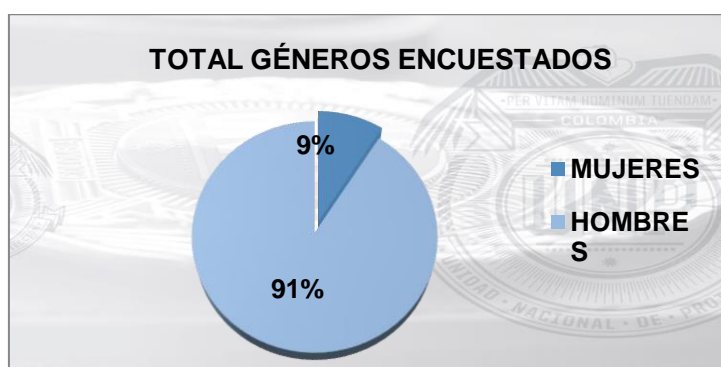
### 5.7 Cantidad de géneros que calificaron nuestro servicio

En lo concerniente a “Cantidad de hombres, mujeres que calificaron nuestro servicio”, tenemos que, de las 16 encuestas realizadas; cinco (5) son mujeres, que



corresponde a un 31%, y once (11) son hombres, que corresponde al 69% del total de los encuestados durante el mes de diciembre de 2021.

TOTAL ENCUESTADOS		
<b>MUJERES</b>	5	31%
<b>HOMBRES</b>	11	69%
<b>TOTAL</b>	16	100%



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

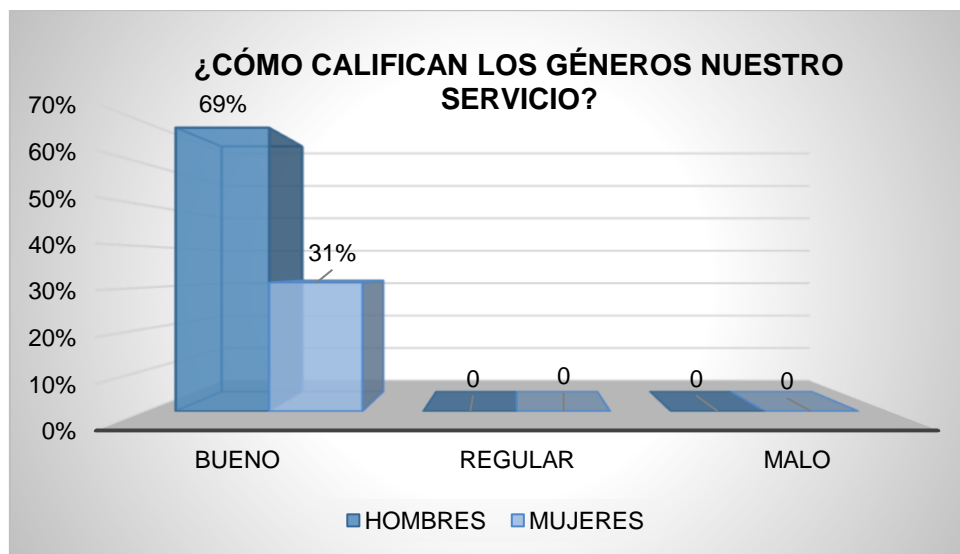
De las 16 personas encuestadas en Bogotá en el mes de diciembre del 2021, cinco son mujeres, el 100% de ellas calificaron nuestro servicio como bueno, y once (11) son hombres, el 91% de ellos calificaron nuestro servicio como bueno.

PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES ENCUESTADAS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	<b>B</b>	5	100%
	<b>R</b>	0	0%
	<b>M</b>	0	0%
	<b>TOTAL</b>	5	100%





PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	10	91%
	R	1	9%
	M	0	0%
	<b>TOTAL</b>	11	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 diciembre de 2021 diligenciaron 30 encuestas en las regionales de: Pasto, Cúcuta y Popayán.





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

TABULACIÓN DE ENCUESTAS GRUPOS REGIONALES DICIEMBRE 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	4	B	F	PASTO
3	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	PASTO
4	SI	4	5	SI	SI	5	B	F	PASTO
5	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	PASTO
6	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	PASTO
7	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	PASTO
8	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	PASTO
9	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	POPAYÁN
10	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	POPAYÁN
11	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	POPAYÁN
12	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	POPAYÁN
13	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	POPAYÁN
14	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	POPAYÁN
15	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	POPAYÁN
16	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	POPAYÁN
17	NO	5	5	NO	NO	5	B	M	POPAYÁN
18	NO	5	5	NO	NO	5	B	M	POPAYÁN
19	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	POPAYÁN
20	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	POPAYÁN
21	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	POPAYÁN
22	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	POPAYÁN
23	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	POPAYÁN
24	N/A	4	4	SI	SI	5	B	F	POPAYÁN
25	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	POPAYÁN
26	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	CÚCUTA
27	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	CÚCUTA
28	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	CÚCUTA
29	NO	5	5	SI	SI	5	B	F	CÚCUTA
30	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	CÚCUTA

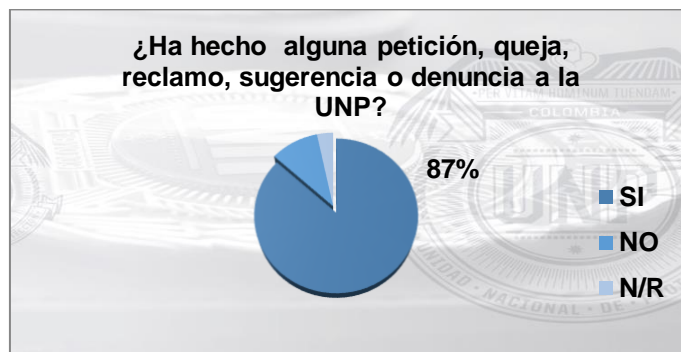


## 7. ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS DILIGENCIADAS EN LOS GRUPOS REGIONALES DE PROTECCIÓN

### 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 30 personas encuestadas en el mes de diciembre de 2021, el 87% 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	26	87%
	NO	3	10%
	N/R	1	3%
<b>TOTAL</b>		30	100%



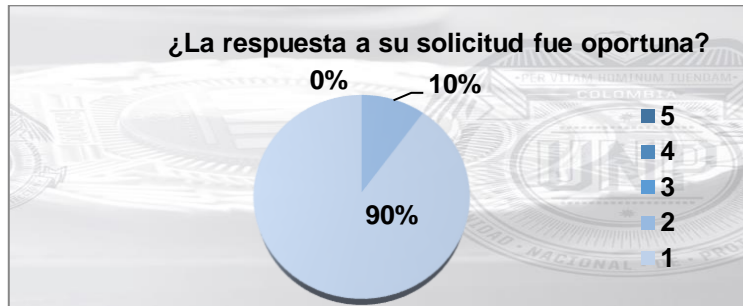
### 7.2 Oportunidad

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	0	0%
	4	3	10%
	5	27	90%
	N/R	0	0%
TOTAL		30	100%



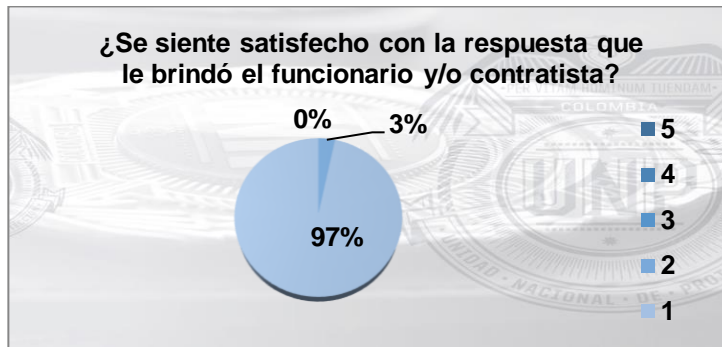
### 7.3 Orientación

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	0	0%
	2	0	0%
	3	0	0%
	4	1	3%
	5	29	97%
	N/R	0	0%
TOTAL		30	100%



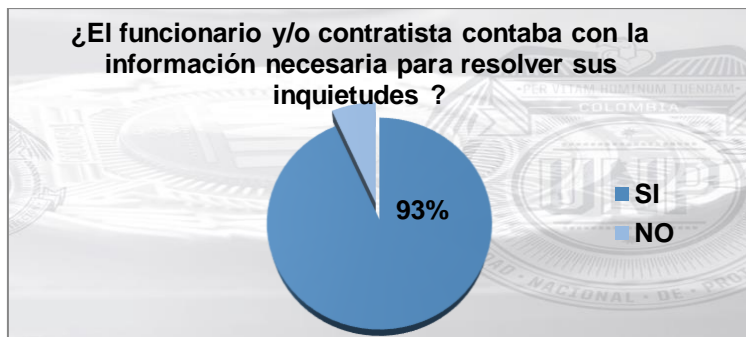




#### 7.4 Dominio

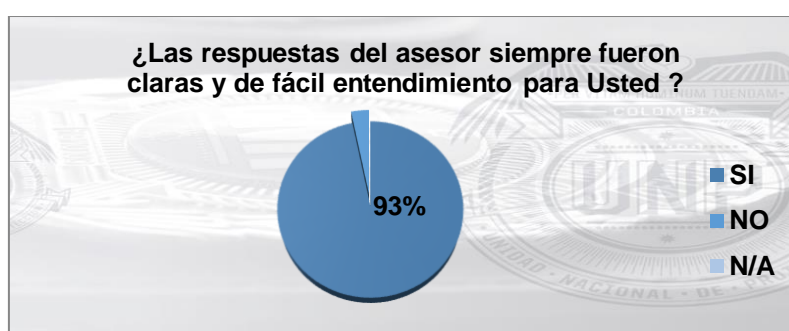
En lo concerniente a la cuarta y quinta pregunta “¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?, ¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para usted?” que están relacionadas con el dominio que tuvo cada uno de los asesores frente a las PQRSD impetradas, se pudo establecer al respecto que: el 93% de los 30 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	28	93%
	NO	2	7%
TOTAL		30	100%



De los 30 encuestados en los Grupos Regionales el 93% 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?	<b>SI</b>	28	93%
	<b>NO</b>	2	7%
	<b>N/A</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>		30	100%

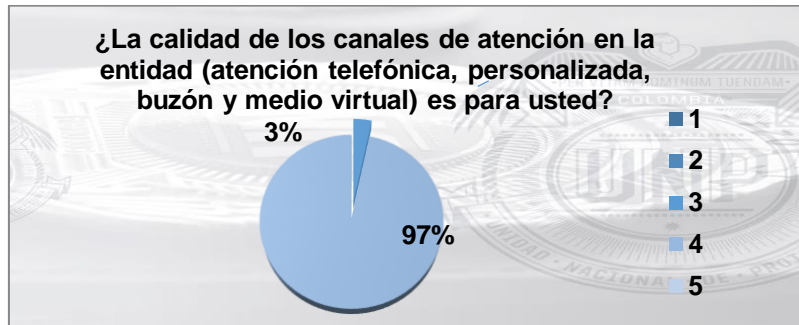


## 7.5 Percepción

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 30 personas encuestadas durante el mes de diciembre 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?	<b>1</b>	0	0%
	<b>2</b>	0	0%
	<b>3</b>	0	0%
	<b>4</b>	1	3%
	<b>5</b>	29	97%
	<b>N/R</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>		30	100%

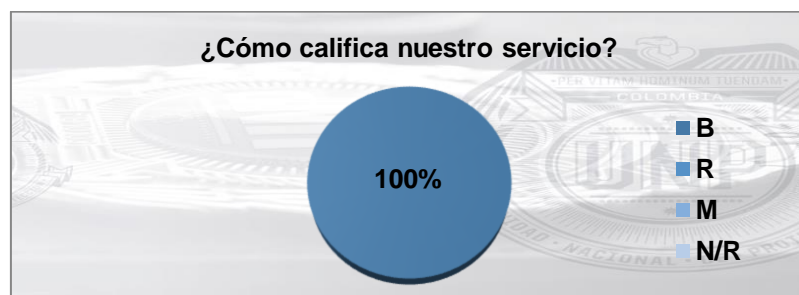




### 7.6 Satisfacción

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	30	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
	N/R	0	0%
<b>TOTAL</b>		30	100%



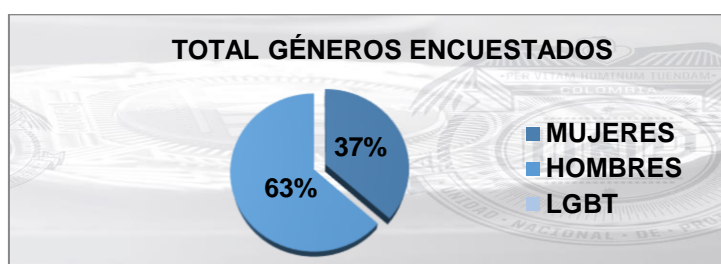
### 7.7 Cantidad de hombres y mujeres que calificaron nuestro servicio

En lo concerniente a “**Cantidad de hombres y mujeres que calificaron nuestro servicio**” De las 30 encuestas realizadas en los GURP ubicados en: Pasto, Cúcuta y Popayán; once (11) son mujeres que equivalen al 37% y



diecinueve (19) son hombres que equivalen al 63%, del total de los encuestados durante el mes de diciembre de 2021.

TOTAL ENCUESTADOS		
<b>MUJERES</b>	11	37%
<b>HOMBRES</b>	19	63%
<b>LGBT</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	30	100%



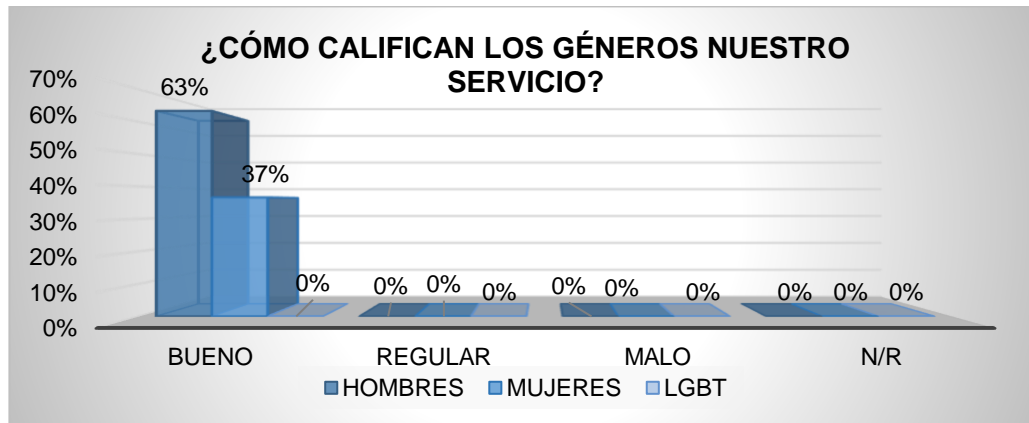
### 7.8 Percepción de las mujeres y hombres encuestados frente al servicio prestado en las regionales

De las 30 personas encuestadas en las diferentes sedes de la entidad a nivel nacional durante el mes de diciembre de 2021, once (11) mujeres manifestaron que el servicio es bueno y que corresponde al 100% y diecinueve (19) hombres que el servicio es bueno y que corresponde al 100%

PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES ENCUESTADAS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	<b>B</b>	11	100%
	<b>R</b>	0	0%
	<b>M</b>	0	0%
	<b>N/R</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>		11	100%

PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES ENCUESTADAS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	<b>B</b>	19	100%
	<b>R</b>	0	0%
	<b>M</b>	0	0%
	<b>N/R</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>		19	100%





### 8. COMPARATIVO DE ENCUESTAS

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

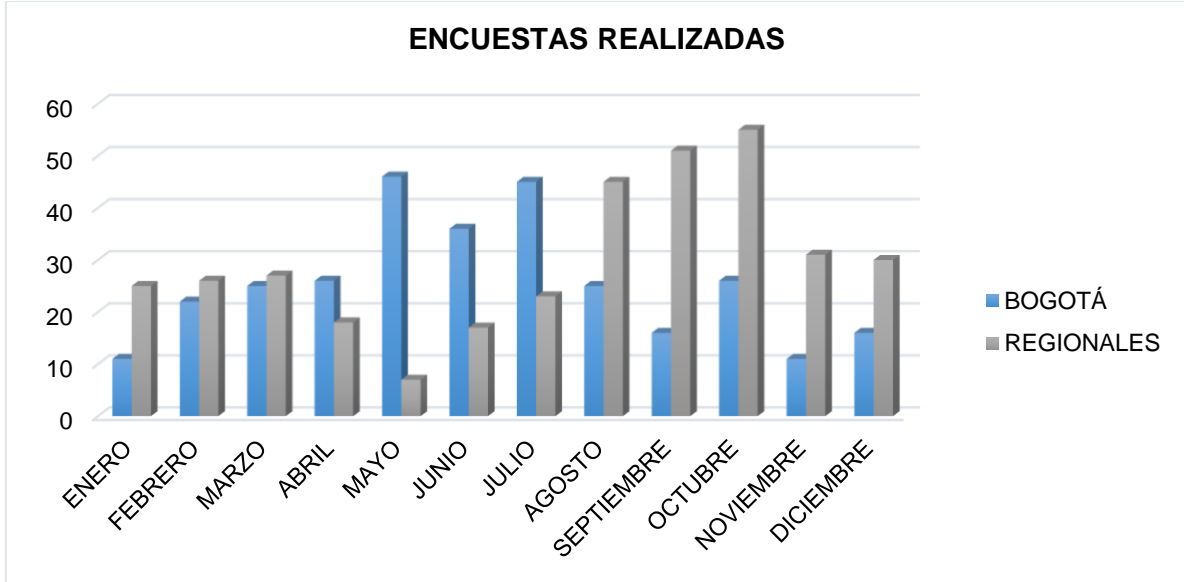
- TOTAL DE ENCUESTAS REALIZADAS**

ENCUESTAS REALIZADAS ENERO A DICIEMBRE		
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
NOVIEMBRE	11	31
DICIEMBRE	16	30





• RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS



8.1 Participación

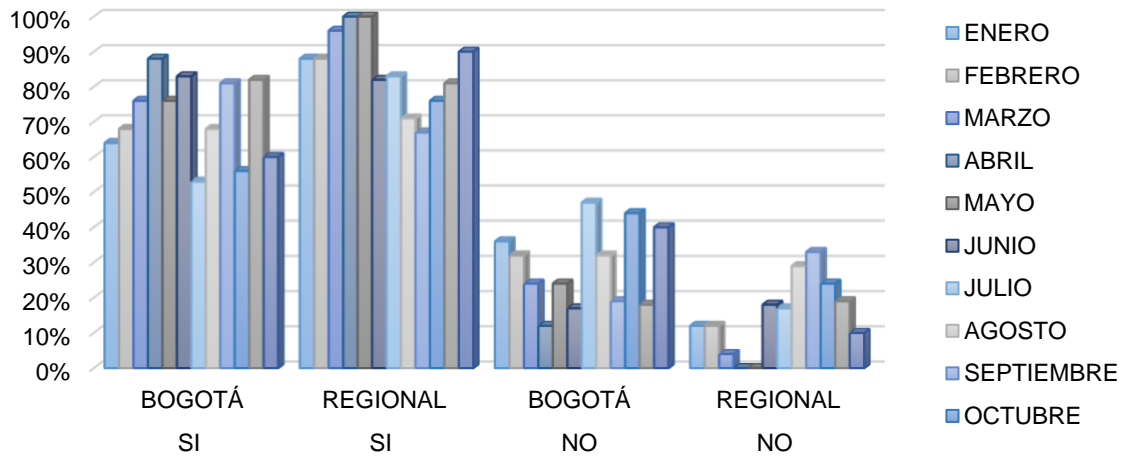
Frente a la primera pregunta “¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia a la UNP?”, la cual está relacionada con la variable de Participación, se pudo establecer:

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%
NOVIEMBRE	82%	81%	18%	19%
DICIEMBRE	60%	90%	40%	10%





### 1. ¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo, sugerencia y/o denuncia a la UNP?

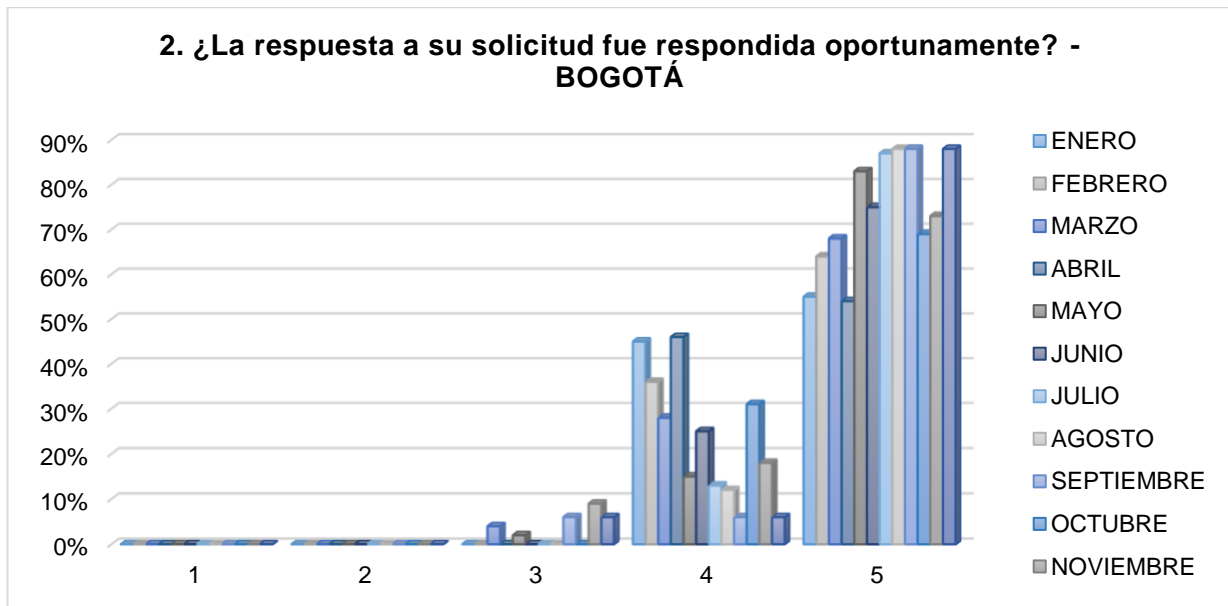


## 8.2 Oportunidad

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%
NOVIEMBRE	0%	0%	9%	18%	73%
DICIEMBRE	0%	0%	6%	6%	88%





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:

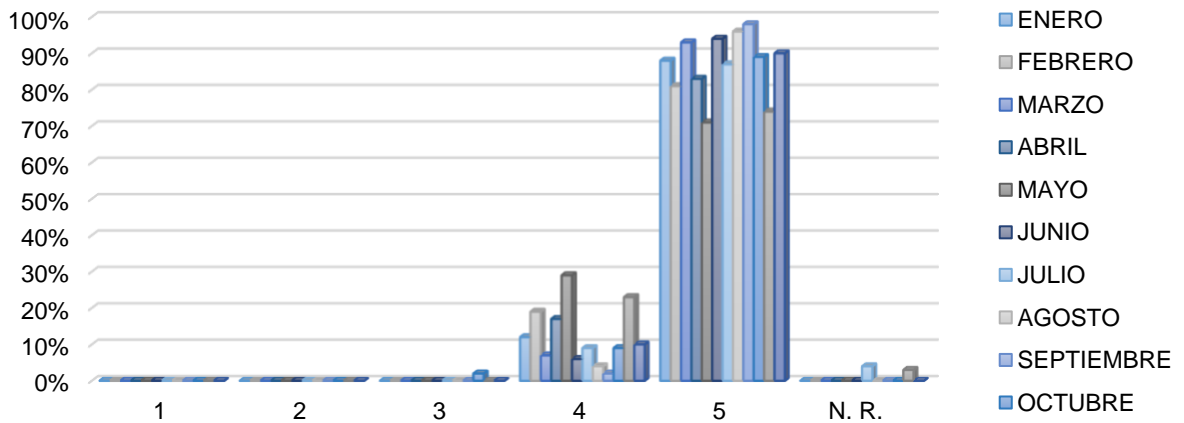
2. ¿La respuesta a su solicitud fue respondida oportunamente? - REGIONALES						
PERIODO	1	2	3	4	5	N. R.
ENERO	0%	0%	0%	12%	88%	0%
FEBRERO	0%	0%	0%	19%	81%	0%
MARZO	0%	0%	0%	7%	93%	0%
ABRIL	0%	0%	0%	17%	83%	0%
MAYO	0%	0%	0%	29%	71%	0%
JUNIO	0%	0%	0%	6%	94%	0%
JULIO	0%	0%	0%	9%	87%	4%
AGOSTO	0%	0%	0%	4%	96%	0%
SEPTIEMBRE	0%	0%	0%	2%	98%	0%
OCTUBRE	0%	0%	2%	9%	89%	0%
NOVIEMBRE	0%	0%	0%	23%	74%	3%
DICIEMBRE	0%	0%	0%	10%	90%	0%







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



### 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:

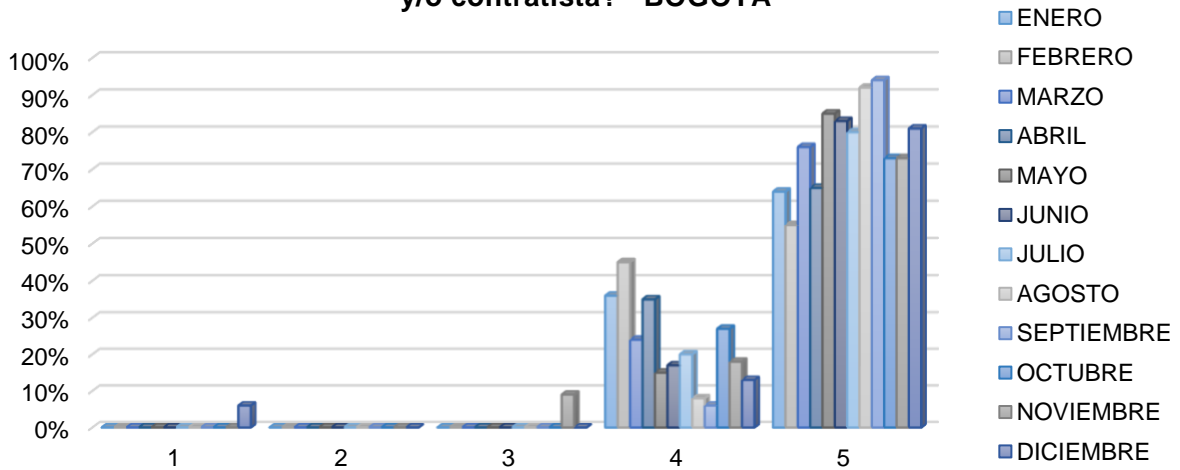
### 3. ¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista? - BOGOTÁ

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%
NOVIEMBRE	0%	0%	9%	18%	73%
DICIEMBRE	6%	0%	0%	13%	81%





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



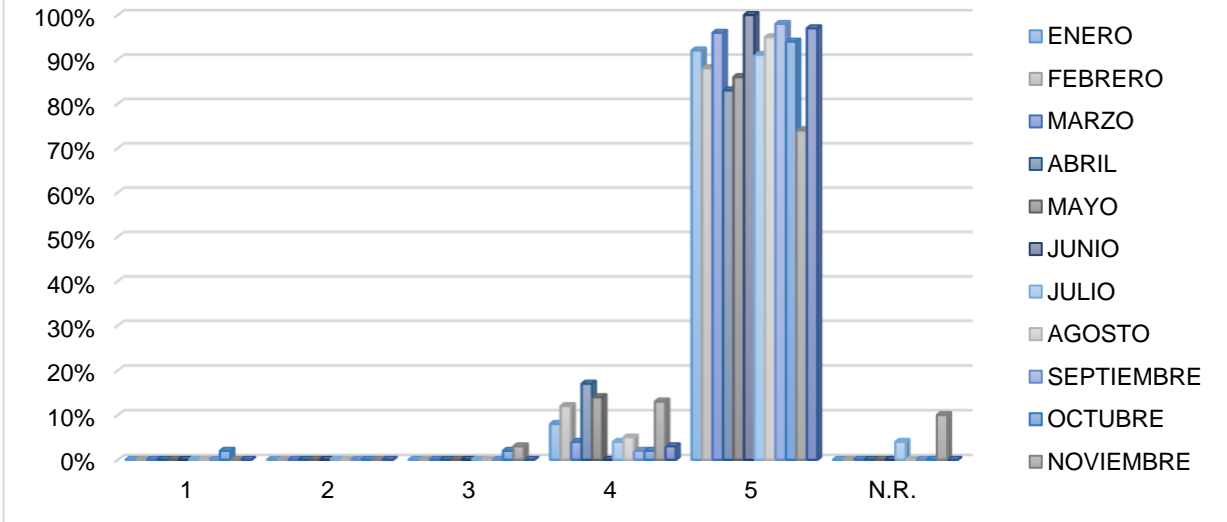
En lo referente a la tercera pregunta “¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?” cuya escala de valoración está dada de 1 a 5, siendo 1 el más bajo y 5 el más alto, para los **Grupos Regionales de Protección de la UNP**, tenemos:

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%
NOVIEMBRE	0%	0%	3%	13%	74%	10%
DICIEMBRE	0%	0%	0%	3%	97%	0%





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



8.4 Dominio

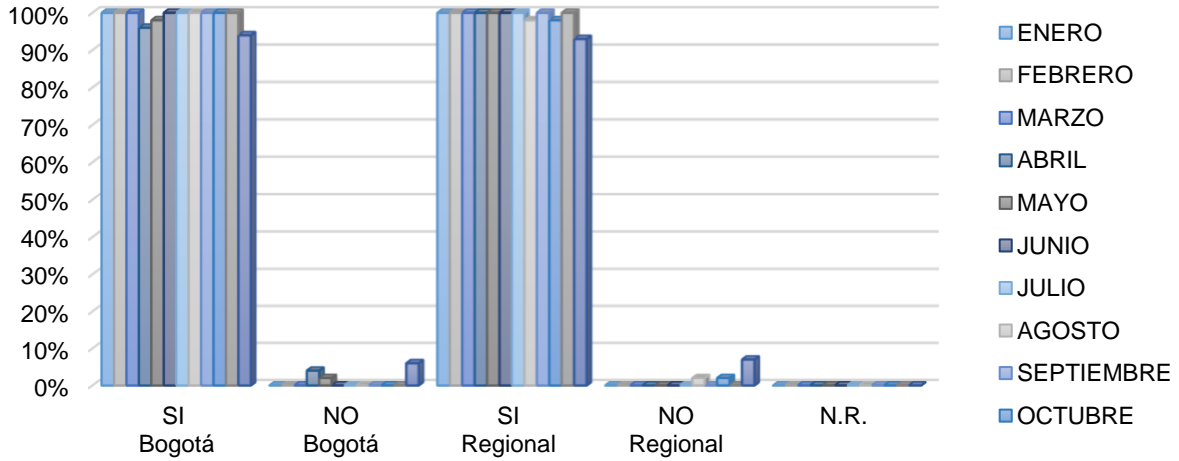
En lo concerniente a la cuarta y quinta pregunta “¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?”, que están relacionadas con el dominio que tuvo cada uno de los asesores frente a las PQRSD impetradas, al respecto se pudo evidenciar:

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%
NOVIEMBRE	100%	0%	100%	0%	0%
DICIEMBRE	94%	6%	93%	7%	0%





#### 4. ¿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 podemos observar:

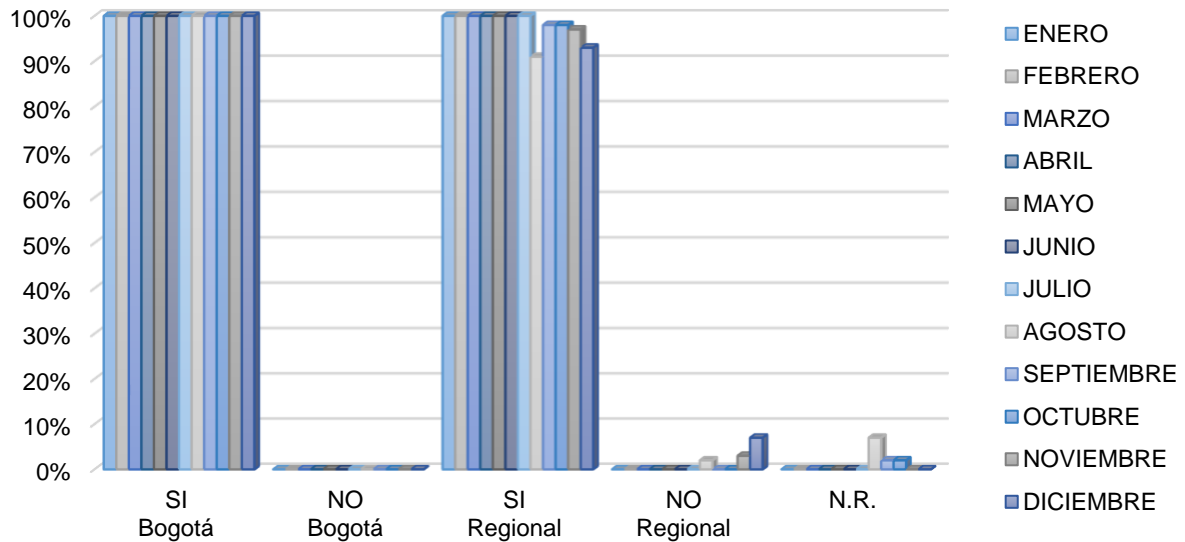
#### 5. ¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para usted?

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%
NOVIEMBRE	100%	0%	97%	3%	0%
DICIEMBRE	100%	0%	93%	7%	0%





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

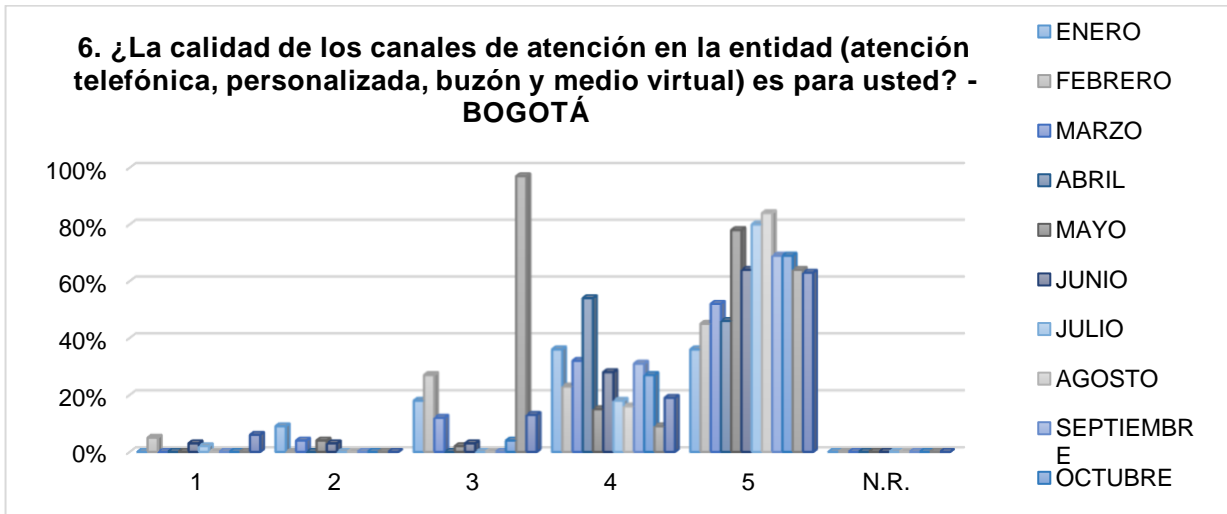


8.5 Percepción

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%
NOVIEMBRE	0%	0%	97%	9%	64%	0%
DICIEMBRE	6%	0%	13%	19%	63%	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 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:

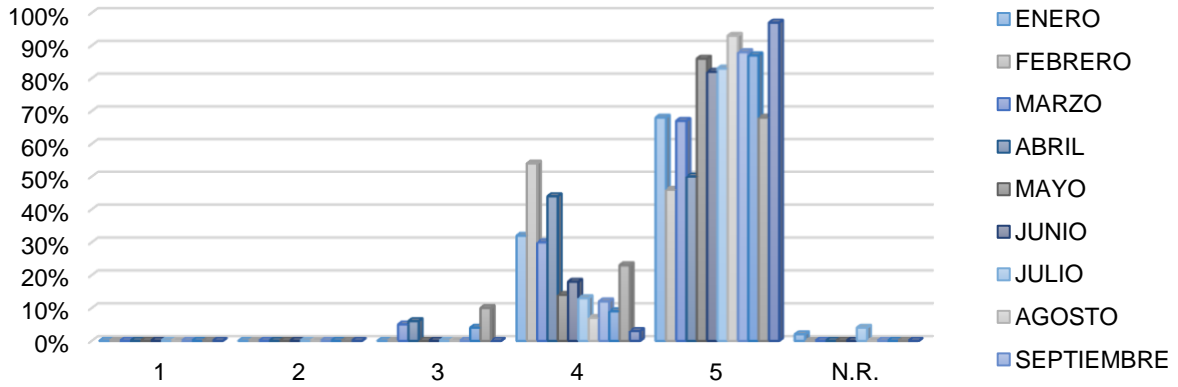
**6. ¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para usted? - REGIONALES**

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%
NOVIEMBRE	0%	0%	10%	23%	68%	0%
DICIEMBRE	0%	0%	0%	3%	97%	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.

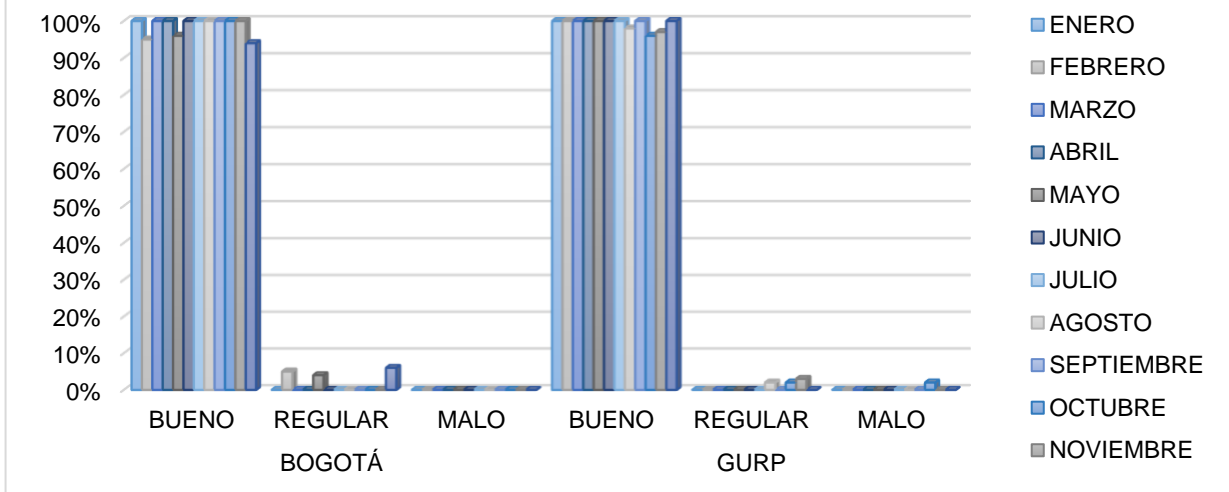
7. ¿Cómo califica nuestros servicios?

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%
NOVIEMBRE	100%	0%	0%	97%	3%	0%
DICIEMBRE	94%	6%	0%	100%	0%	0%





### 7. ¿Cómo califica nuestros servicios?



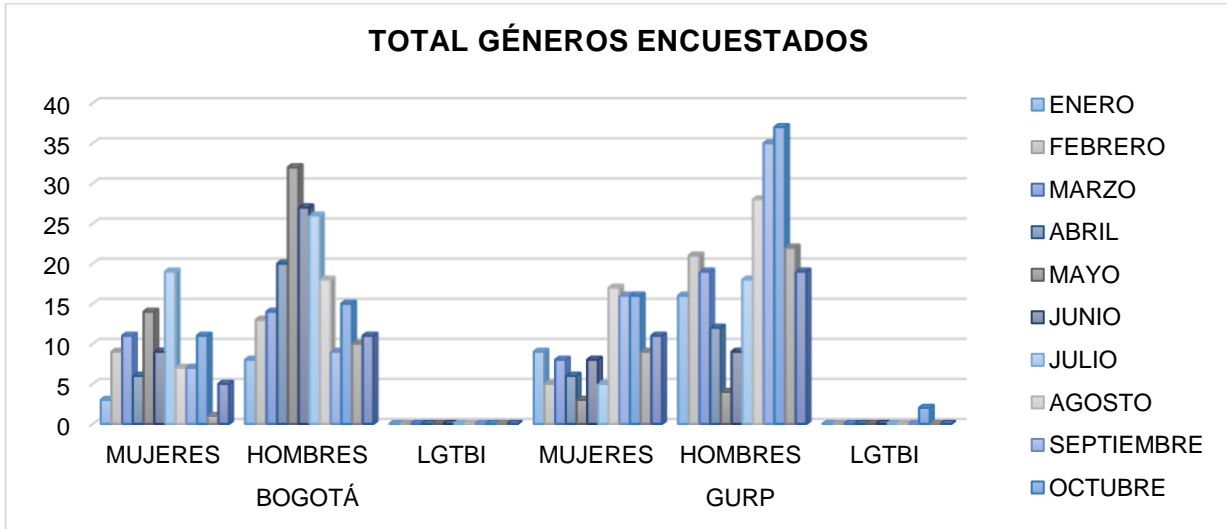
### 8.7 Aplicación del enfoque diferencial

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
NOVIEMBRE	1	10	0	9	22	0
DICIEMBRE	5	11	0	11	19	0

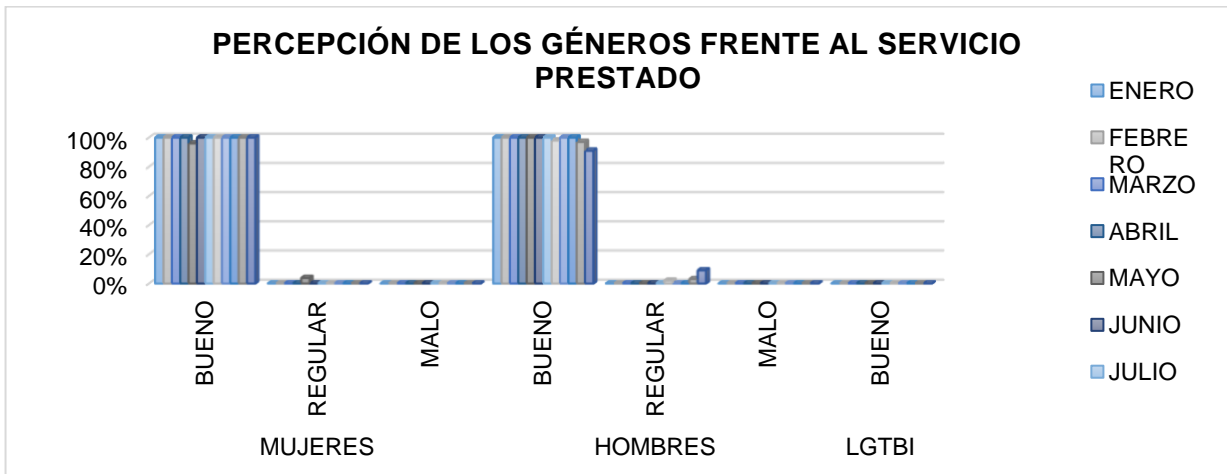






### 8.8 Percepción de los géneros encuestados

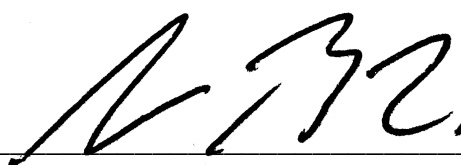
PERCEPCIÓN DE LOS GÉNEROS FRENTE AL SERVICIO							
PERIODO	MUJERES			HOMBRES			LGTBI
	BUENO	REGULAR	MALO	BUENO	REGULAR	MALO	BUENO
ENERO	100%	0%	0%	100%	0%	0%	0%
FEBRERO	100%	0%	0%	100%	0%	0%	0%
MARZO	100%	0%	0%	100%	0%	0%	0%
ABRIL	100%	0%	0%	100%	0%	0%	0%
MAYO	96%	4%	0%	100%	0%	0%	0%
JUNIO	100%	0%	0%	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%
NOVIEMBRE	100%	0%	0%	97%	3%	0%	0%
DICIEMBRE	100%	0%	0%	91%	9%	0%	0%



## 9. CONCLUSIONES

- Se observa que de las 46 personas que respondieron la encuesta tanto en Bogotá como el Grupos Regionales de Protección en el mes de diciembre 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 diciembre de 2021, que la encuesta fue diligenciada en Bogotá por 5 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		11/01/2022
Revisó:	Pablo Emilio Ovalle Pineda		11/01/2022
Aprobó:	Samir Manuel Berrio Scaff		11/01/2022

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.

