

**Percepción de satisfacción de usuarios  
beneficiarios del Programa de Prevención y  
Protección que coordina la Unidad Nacional de  
Protección - UNP**

*Periodo evaluado: 2020*



## Ficha técnica

<b>Contratante</b>	Unidad Nacional de Protección - UNP
<b>Empresa de Investigación</b>	Datexco Company SA
<b>Título Investigación</b>	Percepción de satisfacción de usuarios beneficiarios del Programa de Prevención y Protección que coordina la Unidad Nacional de Protección - UNP, con relación a los servicios prestados durante el 2020.
<b>Naturaleza del Estudio</b>	Cuantitativa
<b>Técnica de recolección</b>	Encuesta telefónica con cuestionario estructurado
<b>Cobertura Geográfica</b>	Nacional
<b>Población Objetivo</b>	Usuarios beneficiarios de la Unidad Nacional de Protección - UNP en el año 2020
<b>Muestreo</b>	<i>Muestreo probabilístico Probabilidad por Tamaño (PPT)</i> Muestreo que permite que la distribución de la muestra al interior de cada tipo de beneficiario sea a través de afijación proporcional, es decir; a mayor número de beneficiarios mayor número de encuestas.
<b>Nivel de confianza y margen de error</b>	Nivel de confianza 95%. Margen de error 4. 8%
<b>Tamaño de muestra</b>	Se realizaron 439 encuestas.
<b>Método de supervisión</b>	Auditoría telefónica del 10% del total de la muestra (encuestas seleccionadas aleatoriamente)
<b>Periodo trabajo de campo</b>	10 de noviembre al 8 de diciembre de 2021

### OBJETIVOS

#### General:

Conocer el nivel de satisfacción de usuarios beneficiarios del Programa de Prevención y Protección que coordina la Unidad Nacional de Protección - UNP, con relación a los servicios prestados durante el año 2020

#### Específicos:

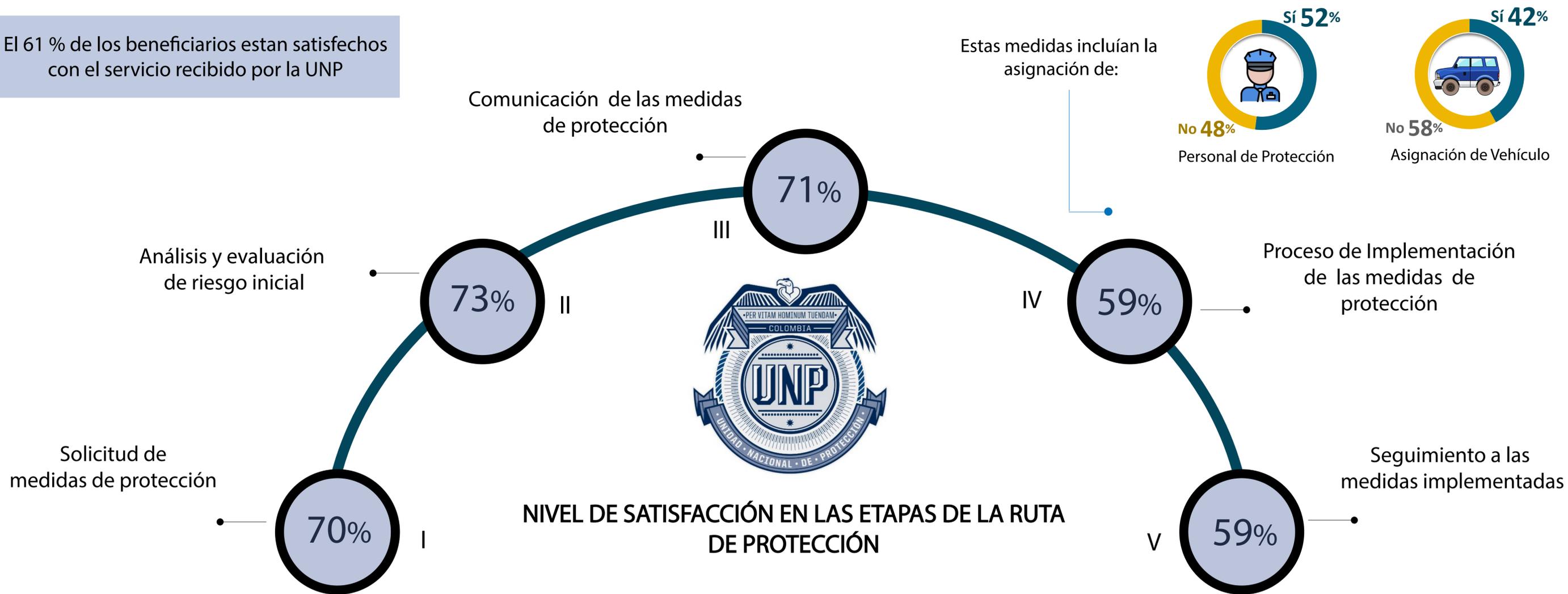
Identificar los puntos críticos, de éxito y los factores de calidad más relevantes para satisfacer a los beneficiarios

Conocer la percepción de los beneficiarios frente a las campañas de comunicación y sensibilización lideradas por la UNP

Conocer la percepción de los beneficiarios frente a la atención general (puntos de atención, personal de atención, canales de atención) recibida por parte de la UNP

Identificar oportunidades de mejora del servicio al beneficiario y establecer recomendaciones que faciliten el aumento de la satisfacción del servicio al beneficiarios.

El 61 % de los beneficiarios están satisfechos con el servicio recibido por la UNP



**Evaluación general de la Unidad Nacional de Protección**



**Rol y compromiso del beneficiario con su cuidado y seguridad**



## CONCLUSIONES

Los beneficiarios se encuentran satisfechos de manera general con los servicios prestados por la Unidad Nacional de Protección. Así mismo perciben a la entidad como una institución que los capacita para la concientización de las medidas de autoprotección, cercana, que los hace sentir seguros, con un enfoque diferencial de género y comprometida con la protección.

De manera general se percibe que hay un mayor cumplimiento de expectativa por parte de los beneficiarios que pertenecen a la Subdirección Especializada de Seguridad y Protección.

En cuanto a las etapas de la ruta de protección, los beneficiarios tienen una mejor experiencia en la parte inicial: solicitud de medidas, análisis y evaluación del riesgo, y en la comunicación de las medidas de protección. Cuando se llega a la etapa de la implementación y seguimiento el nivel de satisfacción cae en 10 puntos porcentuales, afectando directamente la evaluación general del servicio de la UNP. De acuerdo con la anterior, existe una relación directa entre el tipo de medida que le dan al beneficiario y su nivel de satisfacción frente al servicio. Quienes recibieron medidas que incluían personal de protección y/o asignación de vehículo, presentan un nivel de satisfacción mucho mayor (20 puntos porcentuales más) en comparación con los beneficiarios que no se les asignó este tipo de medidas

Finalmente, en cuanto a la autoevaluación de los beneficiarios frente a su propio rol con su cuidado, aseveran que son conscientes del riesgo y que lo minimizan haciendo uso correcto de las medidas de seguridad. Manifiestan estar comprometidos con su cuidado y seguridad aplicando las recomendaciones recibidas en las capacitaciones de la Unidad Nacional de Protección – UNP

---

## RECOMENDACIONES

Las acciones de mejora deben enfocarse principalmente en las etapas de implementación y seguimiento de las medidas.

Para el caso de la implementación de las medidas de recomendadas, se debe:

Reducir el tiempo entre la comunicación y la implementación

Agilizar y cumplir con las entregas de las medidas, que el beneficiario sienta que es oportuno el servicio en las entregas

En cuanto al seguimiento de las medidas implementadas, se debe:

Fortalecer el acompañamiento posterior a la implementación de las medidas

Teniendo en cuenta que el nivel de satisfacción se está condicionando en la etapa de implementación, y que de acuerdo al tipo de medida que se le otorgue al beneficiario, este toma posición de estar o no satisfecho con el servicio, es importante que desde la UNP se genere una estrategia comunicativa un poco más asertiva, que le pueda permitir al beneficiario encontrar un punto de equilibrio entre su expectativa, de servicio producto de su propia evaluación de riesgo, con respecto a la decisión tomada de qué medidas otorgarle en la etapa de implementación. Generalmente, el beneficiario va con una expectativa mayor y su descontento se da, cuando las medidas implementadas no son acordes a lo que esperaba. Motivo por el cual, en un ejercicio comunicativo de cierre de brechas de expectativas, se puede generar una conversación liderada por la entidad que le permita al beneficiario alcanzar una mayor tranquilidad con las decisiones tomadas.