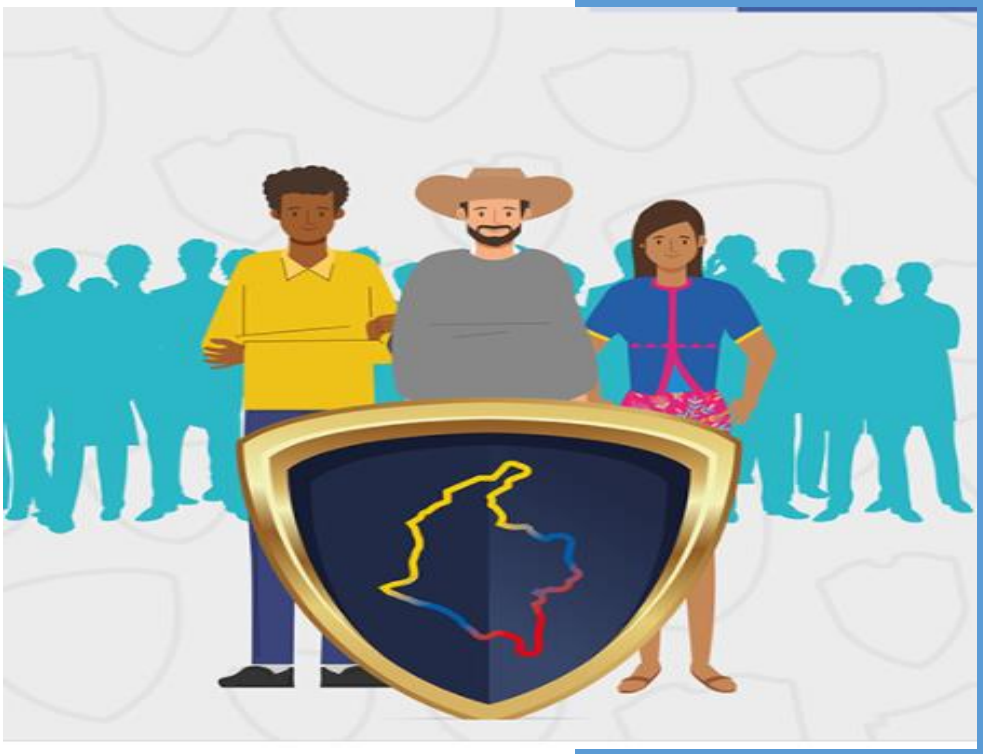
INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



Gestión de Servicio al Ciudadano
(06/09/2022)

El futuro es de todos

Mininterior

INFORME CONSOLIDADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
MES DE AGOSTO DE 2022

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 8
5.6 Satisfacción 9
5.7 Cantidad de géneros que calificaron nuestro servicio 9
5.8 Percepción de los géneros encuestados frente al servicio prestado por el Grupo de Servicio al Ciudadano 10
6. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN EN GRUPOS REGIONALES DE PROTECCIÓN 12
7. ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS DILIGENCIADAS EN LOS GRUPOS REGIONALES DE PROTECCIÓN 12
7.1 Participación 13
7.2 Oportunidad 13
7.3 Orientación 14
7.4 Dominio 14
7.5 Percepción 15
7.6 Satisfacción 16
7.7 Cantidad de hombres y mujeres que calificaron nuestro servicio 16
7.8 Percepción de las mujeres y hombres encuestados frente al servicio prestado en las regionales 17
8. COMPARATIVO DE ENCUESTAS 18

8.1 Participación 19
8.2 Oportunidad 19
8.3 Orientación 21
8.4 Dominio 23
8.5 Percepción 24
8.6 Satisfacción 26
8.7 Aplicación del enfoque diferencial 26
8.8 Percepción de los géneros encuestados 27
9. CONLUSIONES 29

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

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 atencion en la entidad (atencion 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 **agosto** de 2022.

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 AGOSTO 2022							
	GÉNERO	PREGUNTA 1	PREGUNTA 2	PREGUNTA 3	PREGUNTA 4	PREGUNTA 5	PREGUNTA 6	PREGUNTA 7
1	M	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
2	M	NO	5	5	SI	SI	5	BUENO
3	M	SI	5	4	SI	SI	4	BUENO
4	M	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
5	M	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
6	F	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
7	M	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
8	M	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
9	F	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
10	F	SI	4	4	SI	SI	5	BUENO
11	M	NO	5	5	SI	SI	5	BUENO
12	M	NO	5	5	SI	SI	5	BUENO
13	M	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
14	M	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
15	M	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
16	M	NO	5	5	SI	SI	5	BUENO
17	M	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
18	F	SI	5	5	SI	SI	4	BUENO
19	F	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
20	M	SI	5	5	SI	SI	4	BUENO
21	M	SI	5	5	SI	SI	4	BUENO
22	M	SI	5	5	SI	SI	4	BUENO
23	M	SI	4	4	SI	SI	5	BUENO
24	M	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO
25	M	NO	5	5	SI	SI	5	BUENO
26	F	NO	4	4	SI	SI	4	BUENO
27	M	SI	5	5	SI	SI	4	BUENO
28	F	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO
29	F	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
30	M	NO	5	5	SI	SI	5	BUENO
31	M	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO
32	M	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO
33	F	SI	5	5	SI	SI	4	BUENO
34	M	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO
35	M	SI	4	4	SI	SI	5	BUENO
36	F	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO
37	M	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
38	M	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO
39	M	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
40	M	SI	5	5	SI	SI	4	BUENO
41	M	SI	4	4	SI	SI	5	BUENO
42	M	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO
43	M	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
44	M	NO	5	5	SI	SI	5	BUENO
45	F	SI	5	5	SI	SI	4	BUENO
46	M	SI	5	5	SI	SI	4	BUENO

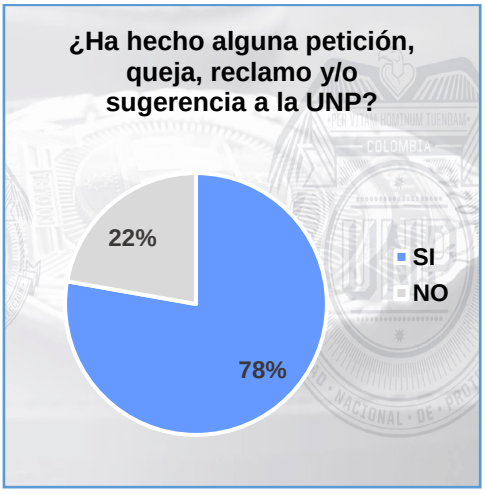
47	M	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
48	M	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
49	M	NO	5	5	SI	SI	1	BUENO
50	F	NO	5	5	SI	SI	5	BUENO
51	M	SI	S	5	SI	SI	4	BUENO
52	F	NO	5	5	SI	SI	4	BUENO
53	F	NO	5	5	SI	SI	4	BUENO
54	M	SI	5	5	SI	SI	4	BUENO
55	F	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO
56	M	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO
57	M	NO	5	5	SI	SI	5	BUENO
58	F	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
59	F	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
60	M	SI	5	5	SI	SI	4	BUENO
61	M	NO	5	5	SI	SI	5	BUENO
62	M	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO
63	M	SI	5	5	SI	SI	4	BUENO

5. ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS DILIGENCIADAS EN BOGOTÁ

5.1 Participación

Frente a la primera pregunta **"¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo, sugerencia o denucia a la UNP?",** la cual está relacionada con la variable de participación, se pudo establecer que de las 63 personas encuestadas 49 de ellas ya habían elevado una PQRSD ante la entidad, lo cual corresponde al 78% de la muestra.

PREGUNTA 1		
¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?		
SI	49	78%
NO	14	22%
TOTAL	**63**	**100%**

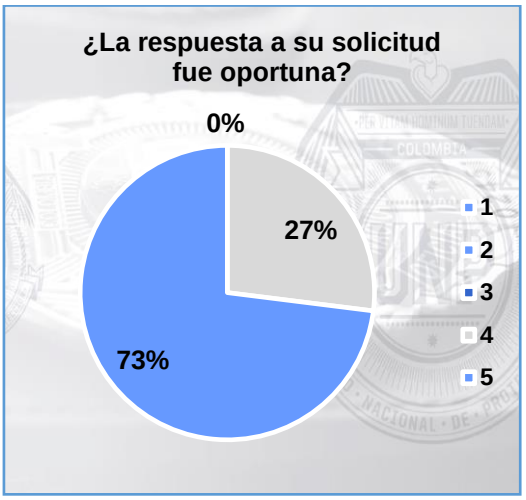


5.2 Oportunidad

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.

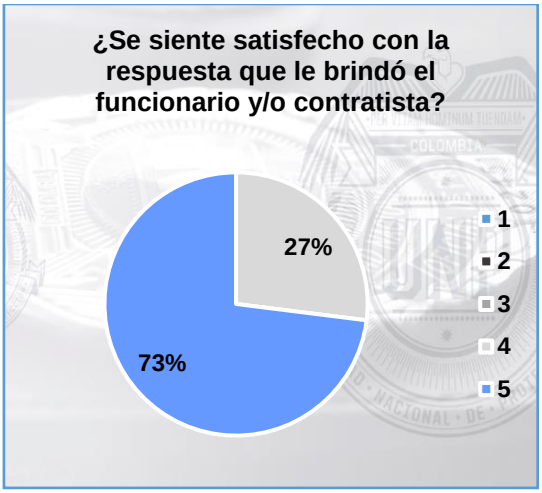
PREGUNTA 2		
¿La respuesta a su solicitud fue oportuna?		
1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	17	26%
5	46	74%
TOTAL	**63**	**100%**



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.

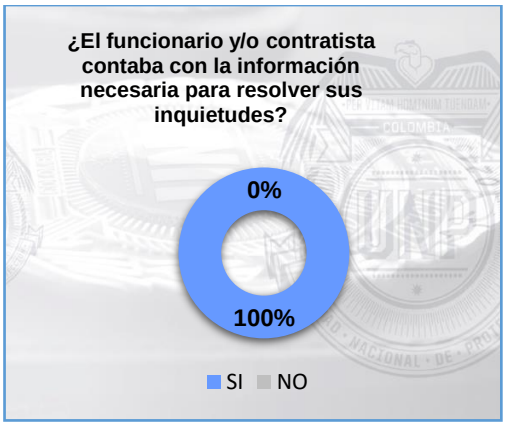
PREGUNTA 3		
¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?		
1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	17	27%
5	46	73%
TOTAL	**63**	**100%**



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 inquitudes.

PREGUNTA 4		
¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?		
SI	63	100%
NO	0	0%
TOTAL	**63**	**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 facil entendimiento.

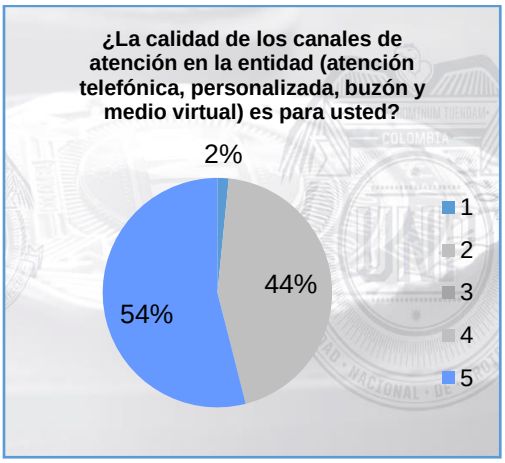
PREGUNTA 5		
¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para usted?		
SI	63	100%
NO	0	0%
TOTAL	**63**	**100%**

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 **63** personas encuestadas en Bogotá, el 100% consideran que los canales de atención de la entidad son buenos.

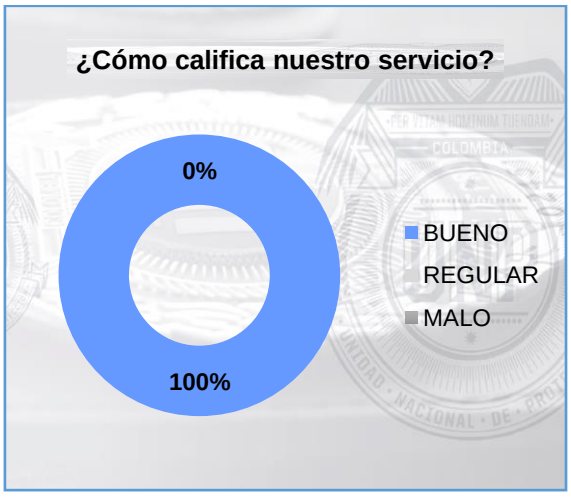
PREGUNTA 6		
¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para usted?		
1	1	2%
2	0	0%
3	0	0%
4	28	44%
5	34	54%
TOTAL	**63**	**100%**



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.

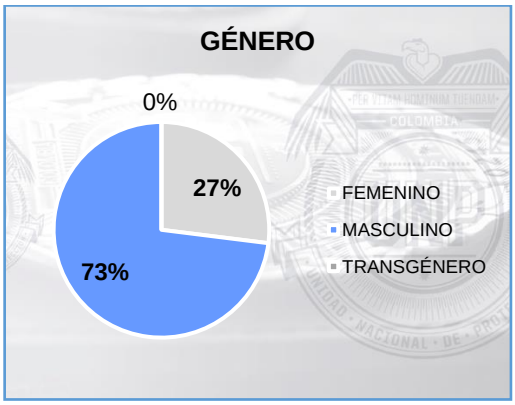
PREGUNTA 7		
¿Cómo califica nuestro servicio?		
BUENO	63	100%
REGULAR	0	0%
MALO	0	0%
TOTAL	**63**	**100%**



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 **63** encuestas realizadas; **diecisiete (17)** son mujeres, que corresponde a un **27%**, **cuarenta y seis (46)** son hombres, que corresponde al **73%** del total de los encuestados durante el mes de **agosto** de 2022.

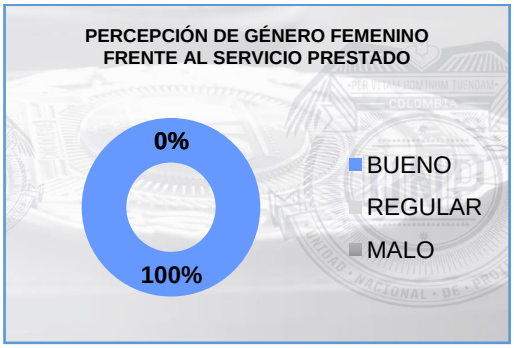
GÉNERO		
FEMENINO	17	27%
MASCULINO	46	73%
TRANSGÉNERO	0	0%
TOTAL	**63**	**100%**



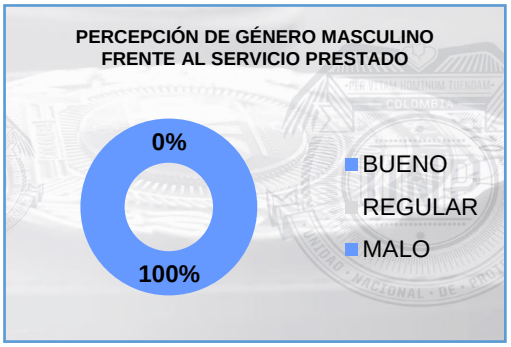
5.8 Percepción de los géneros encuestados frente al servicio prestado por el Grupo de Servicio al Ciudadano

De las **63** personas encuestadas en Bogotá en el mes de **agosto** del 2022, **diecisiete (17)** son mujeres, el 100% de ellas calificaron nuestro servicio como bueno, **cuarenta y seis (46)** son hombres, el 100% de ellos calificaron nuestro servicio como bueno.

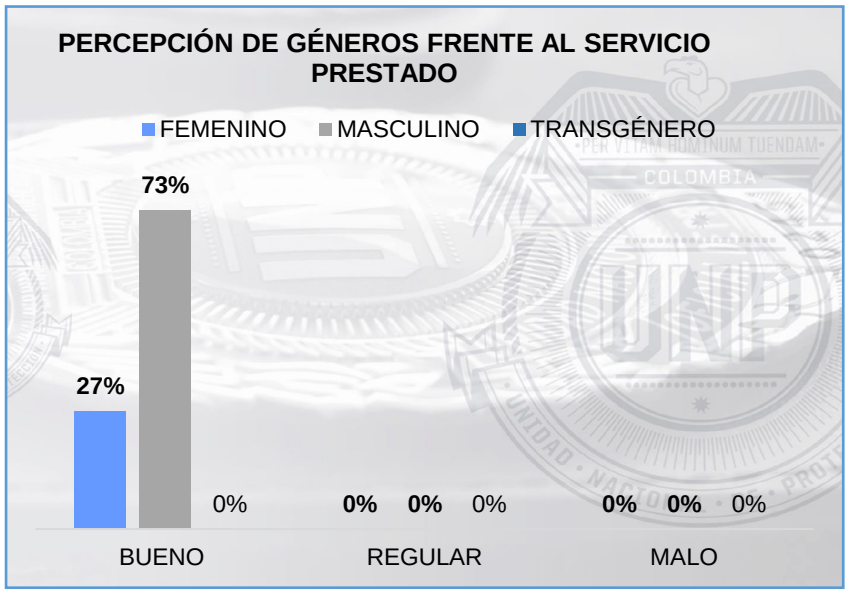
PERCEPCIÓN DE GÉNERO FEMENINO FRENTE AL SERVICIO PRESTADO		
BUENO	17	100%
REGULAR	0	0%
MALO	0	0%
TOTAL	**17**	**100%**



PERCEPCIÓN DE GÉNERO MASCULINO FRENTE AL SERVICIO PRESTADO		
BUENO	46	100%
REGULAR	0	0%
MALO	0	0%
TOTAL	**46**	**100%**



PERCEPCIÓN DE GÉNEROS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
CALIFICACIÓN	**FEMENINO**	**MASCULINO**	**TRANSGÉNERO**
BUENO	27%	73%	0%
REGULAR	0%	0%	0%
MALO	0%	0%	0%
TOTAL	**27%**	**73%**	**0%**
	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 **agosto** de 2022 diligenciaron 56 encuestas en las regionales de: Pasto, Buenaventura, Cúcuta, Popayán y Cali.

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

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

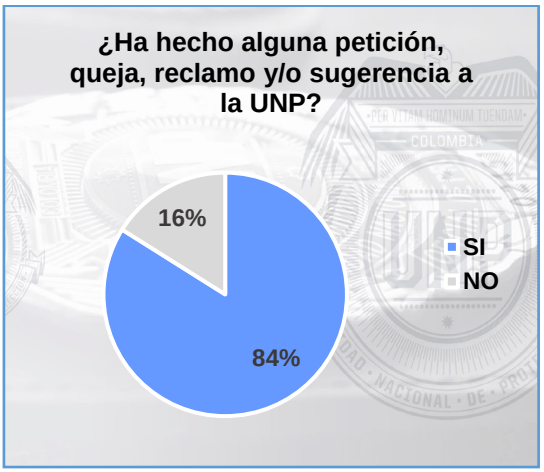
	TABULACIÓN DE ENCUESTAS GRUPOS REGIONALES AGOSTO 2022								
	SEDE	GÉNERO	PREGUNTA 1	PREGUNTA 2	PREGUNTA 3	PREGUNTA 4	PREGUNTA 5	PREGUNTA 6	PREGUNTA 7
1	PASTO	F	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
2	PASTO	M	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
3	PASTO	M	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
4	PASTO	M	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
5	PASTO	M	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
6	PASTO	M	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
7	PASTO	F	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
8	PASTO	M	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
9	PASTO	M	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
10	PASTO	F	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
11	PASTO	F	SI	4	5	SI	SI	5	BUENO
12	PASTO	M	SI	5	5	SI	SI	4	BUENO
13	PASTO	M	SI	5	4	SI	SI	4	BUENO
14	BUENAVENTURA	M	SI	4	5	SI	SI	5	BUENO
15	BUENAVENTURA	M	NO	5	5	SI	SI	5	BUENO
16	BUENAVENTURA	M	SI	5	5	SI	SI	4	BUENO
17	BUENAVENTURA	M	NO	4	4	SI	SI	4	BUENO
18	BUENAVENTURA	F	SI	4	4	SI	SI	2	BUENO
19	BUENAVENTURA	M	NO	5	5	SI	SI	5	BUENO
20	CÚCUTA	M	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
21	CÚCUTA	M	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
22	CÚCUTA	M	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
23	CÚCUTA	M	NO	5	5	SI	SI	5	BUENO
24	CÚCUTA	F	NO	5	5	SI	SI	5	BUENO
25	CÚCUTA	F	NO	5	5	SI	SI	5	BUENO
26	CÚCUTA	M	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
27	CÚCUTA	M	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
28	CÚCUTA	M	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
29	CÚCUTA	M	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
30	CÚCUTA	M	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
31	CÚCUTA	M	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
32	POPAYÁN	F	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO
33	POPAYÁN	F	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
34	POPAYÁN	M	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
35	POPAYÁN	F	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
36	POPAYÁN	F	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
37	POPAYÁN	M	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
38	POPAYÁN	M	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO

39	POPAYÁN	M	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
40	POPAYÁN	M	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
41	POPAYÁN	M	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
42	POPAYÁN	F	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
43	POPAYÁN	M	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
44	POPAYÁN	M	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
45	POPAYÁN	M	SI	4	4	SI	SI	5	BUENO
46	POPAYÁN	M	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
47	POPAYÁN	M	SI	3	3	SI	SI	3	REGULAR
48	POPAYÁN	F	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO
49	POPAYÁN	M	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
50	POPAYÁN	M	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
51	POPAYÁN	M	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
52	CALI	M	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO
53	CALI	M	NO	5	5	SI	SI	4	BUENO
54	CALI	M	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO
55	CALI	M	NO	5	5	SI	SI	5	BUENO
56	CALI	F	NO	4	4	SI	SI	4	BUENO

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 **56** personas encuestadas en el mes de **agosto** de 2022, el 84% de ellas ya habían elevado una PQRSD ante la entidad.

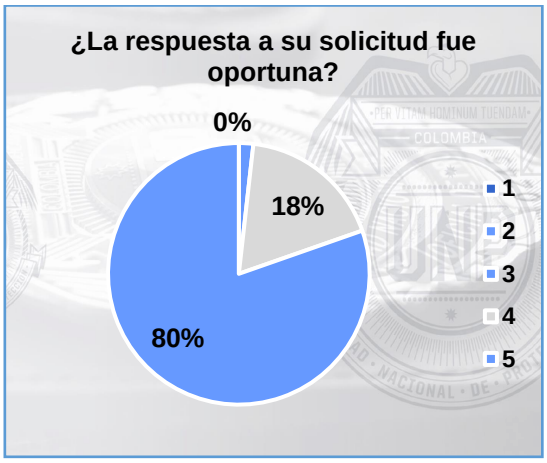
PREGUNTA 1		
¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?		
SI	47	84%
NO	9	16%
TOTAL	**56**	**100%**



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	10	18%
5	45	80%
TOTAL	**56**	**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.

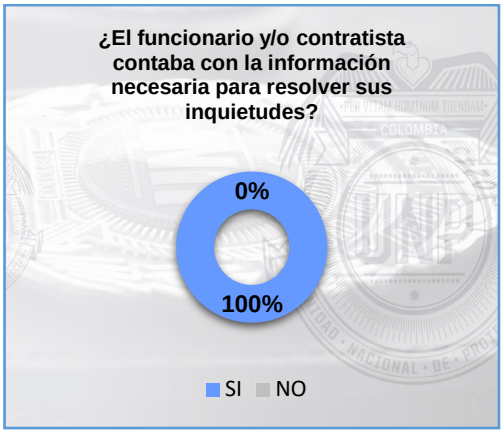
PREGUNTA 3		
¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?		
1	0	0%
2	0	0%
3	1	2%
4	9	16%
5	46	82%
TOTAL	**56**	**100%**

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 **56** encuestados, en los Grupos Regionales han

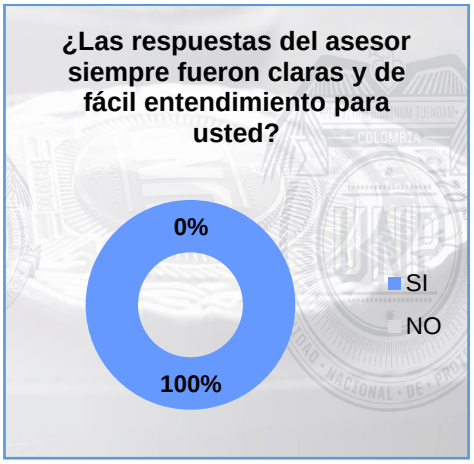
considerado que el asesor contaba con la información necesaria para resolver sus inquitudes.

PREGUNTA 4		
¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?		
SI	56	100%
NO	0	0%
TOTAL	**56**	**100%**



De los **56** encuestados en los Grupos Regionales el 100% han considerado que las respuestas dadas por los asesores fueron claras y de fácil entendimiento.

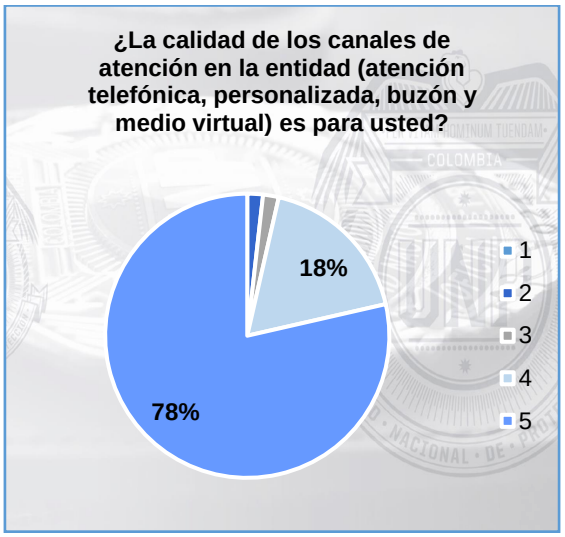
PREGUNTA 5		
¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para usted?		
SI	56	100%
NO	0	0%
TOTAL	**56**	**100%**



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 **56** personas encuestadas durante el mes de **agosto** de 2022 en los Grupos Regionales de Protección, el 97% consideró que los canales de atención de la entidad son buenos que corresponde de 3 a 5.

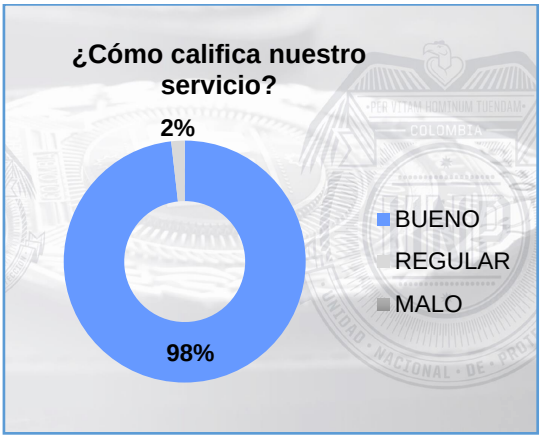
PREGUNTA 6		
¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para usted?		
1	0	0%
2	1	1%
3	1	2%
4	10	18%
5	44	79%
TOTAL	**56**	**100%**



7.6 Satisfacción

Por último, respecto a la pregunta "**¿Cómo califica nuestro servicio?"**, se analiza que el 98% del total de los encuestados en las diferentes regionales de la UNP, encuentran que nuestro servicio es bueno.

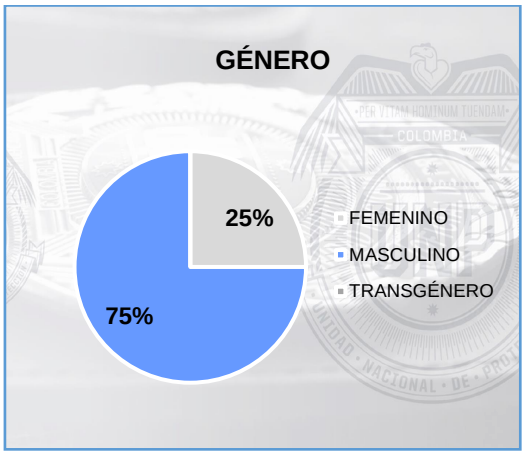
PREGUNTA 7		
¿Cómo califica nuestro servicio?		
BUENO	55	98%
REGULAR	1	2%
MALO	0	0%
TOTAL	**56**	**100%**



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 **56** encuestas realizadas en los GURP ubicados en: Pasto, Buenaventura, Cúcuta, Popayán y Cali, **catorce (14)** son mujeres que equivalen al 25% y **cuarenta y dos (42)** son hombres que equivalen al 75% del total de los encuestados durante el mes de **agosto** de 2022.

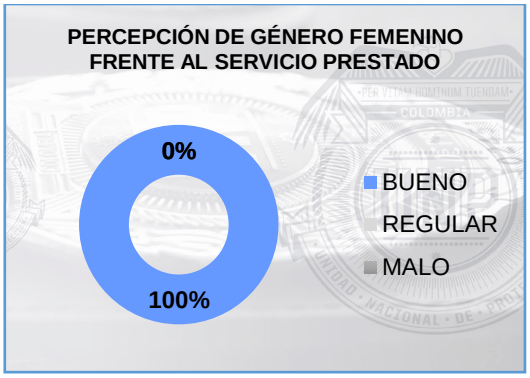
GÉNERO		
FEMENINO	14	25%
MASCULINO	42	75%
TRANSGÉNERO	0	0%
TOTAL	**56**	**100%**



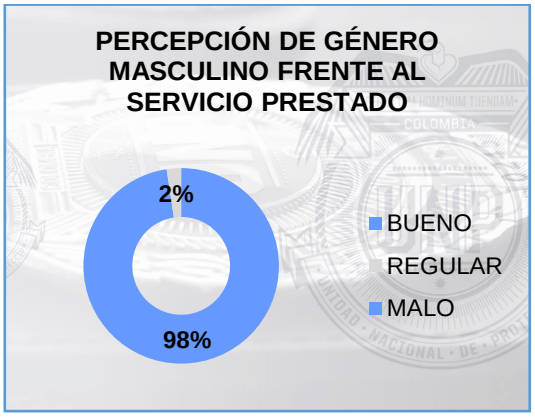
7.8 Percepción de las mujeres y hombres encuestados frente al servicio prestado en las regionales

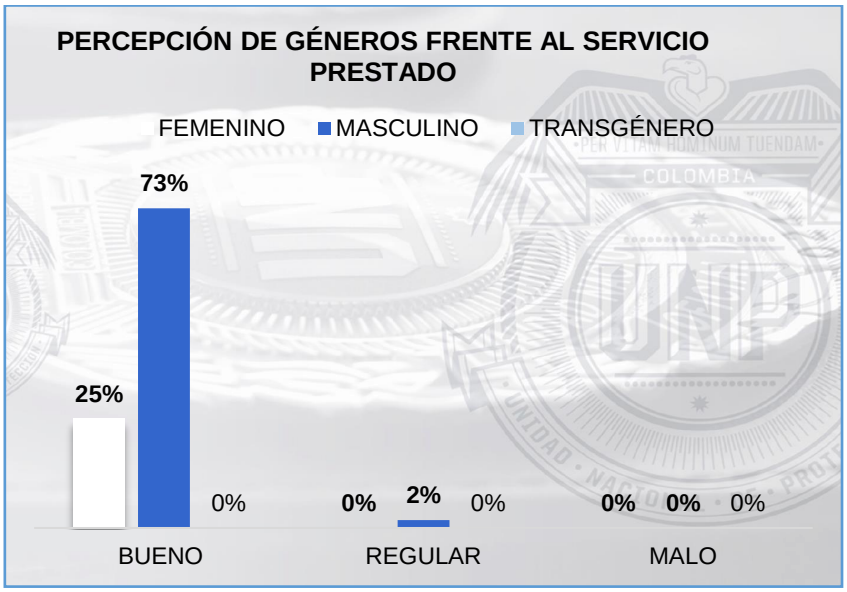
De las **56** personas encuestadas en las diferentes sedes de la entidad a nivel nacional durante el mes de **agosto** de 2022, **catorce (14)** mujeres manifestaron que el servicio es bueno y que corresponde al 100%, y **cuarenta y un (41)** hombres que el servicio es bueno y que corresponde al 98%.

PERCEPCIÓN DE GÉNERO FEMENINO FRENTE AL SERVICIO PRESTADO		
BUENO	14	100%
REGULAR	0	0%
MALO	0	0%
TOTAL	**14**	**100%**



PERCEPCIÓN DE GÉNERO MASCULINO FRENTE AL SERVICIO PRESTADO		
BUENO	41	98%
REGULAR	1	2%
MALO	0	0%
TOTAL	**42**	**100%**



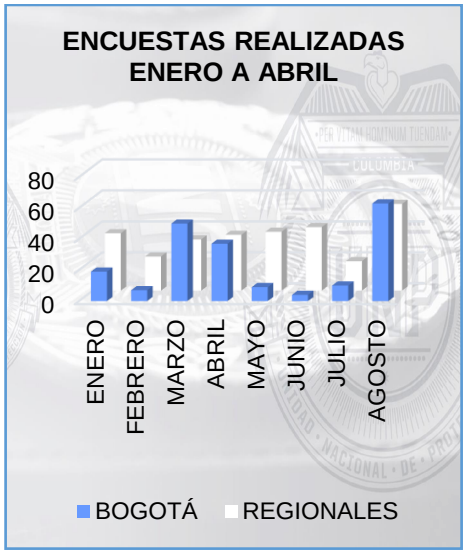


8. COMPARATIVO DE ENCUESTAS

A continuación, se presentan los datos estadísticos comparativos del periodo de **enero a agosto** del 2022 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**

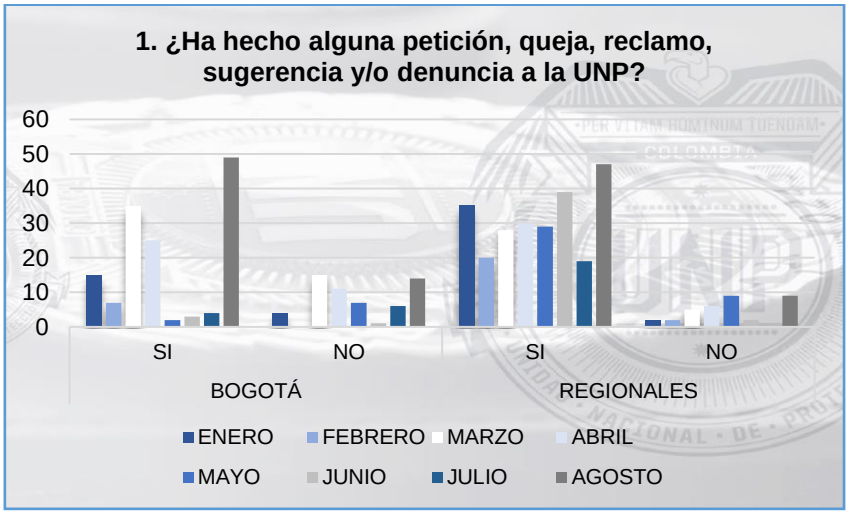
ENCUESTAS REALIZADAS ENERO A AGOSTO		
PERIODO	**BOGOTÁ**	**REGIONALES**
ENERO	19	37
FEBRERO	7	22
MARZO	50	33
ABRIL	37	36
MAYO	9	38
JUNIO	4	41
JULIO	10	19
AGOSTO	63	56



8.1 Participación

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

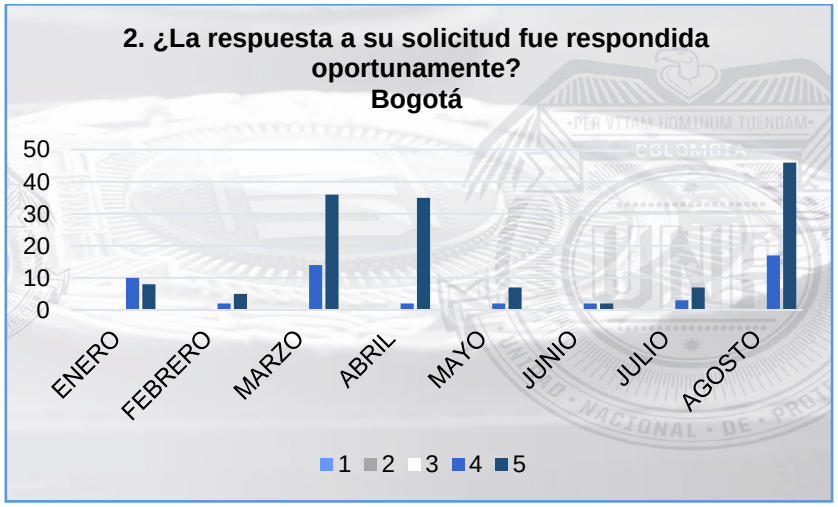
1. ¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo, sugerencia y/o denuncia a la UNP?				
PERIODO	BOGOTÁ		REGIONALES	
	SI	NO	SI	NO
ENERO	15	4	35	2
FEBRERO	7	0	20	2
MARZO	35	15	28	5
ABRIL	25	11	30	6
MAYO	2	7	29	9
JUNIO	3	1	39	2
JULIO	4	6	19	0
AGOSTO	49	14	47	9



8.2 Oportunidad

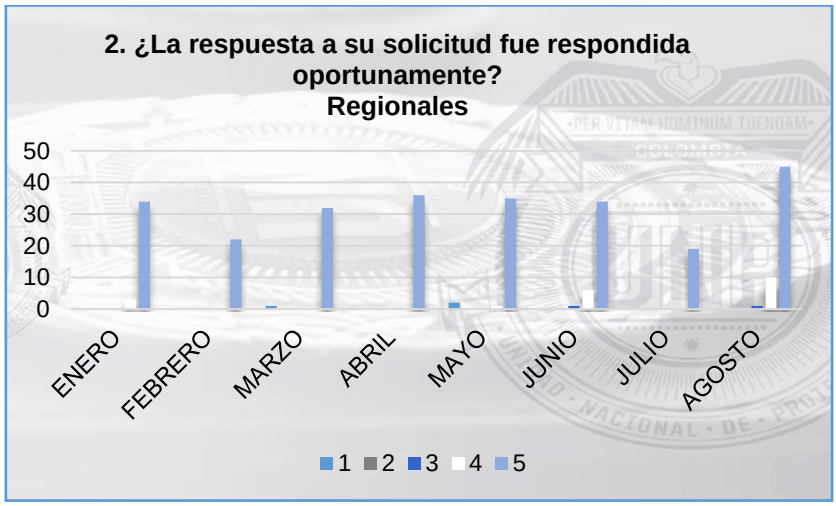
En lo atinente a la segunda pregunta **"¿La respuesta a su solicitud fue respondida oportunamente?",** la cual está relacionada con la Oportunidad en la respuesta a PQRSD y cuya escala de valoración está dada de 1 a 5 siendo 1 el más bajo y 5 el más alto, con las personas encuestadas en la ciudad de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

2. ¿La respuesta a su solicitud fue respondida oportunamente? Bogotá					
PERIODO	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
ENERO	0	0	1	10	8
FEBRERO	0	0	0	2	5
MARZO	0	0	0	14	36
ABRIL	0	0	0	2	35
MAYO	0	0	0	2	7
JUNIO	0	0	0	2	2
JULIO	0	0	0	3	7
AGOSTO	0	0	0	17	46



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:

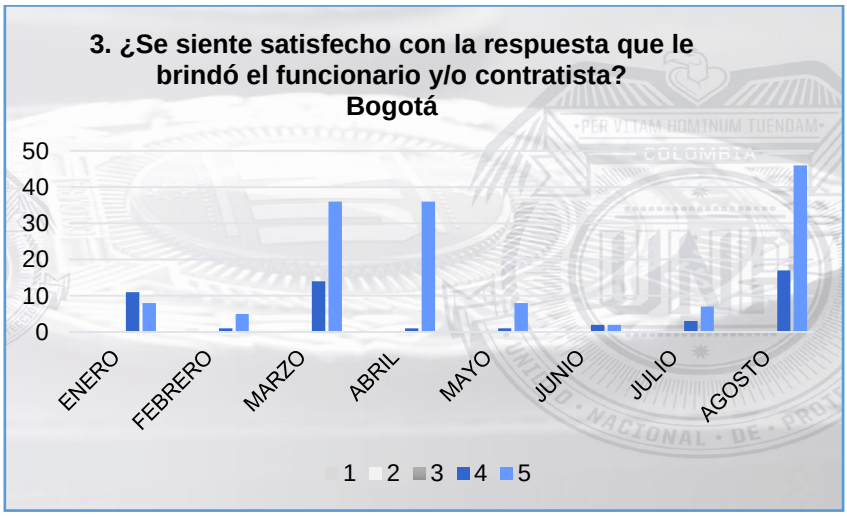
2. ¿La respuesta a su solicitud fue respondida oportunamente? Regionales					
PERIODO	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
ENERO	0	0	0	3	34
FEBRERO	0	0	0	0	22
MARZO	1	0	0	0	32
ABRIL	0	0	0	0	36
MAYO	2	0	0	1	35
JUNIO	0	0	1	6	34
JULIO	0	0	0	0	19
AGOSTO	0	0	1	10	45



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	11	8
FEBRERO	0	1	0	1	5
MARZO	0	0	0	14	36
ABRIL	0	0	0	1	36
MAYO	0	0	0	1	8
JUNIO	0	0	0	2	2
JULIO	0	0	0	3	7
AGOSTO	0	0	0	17	46



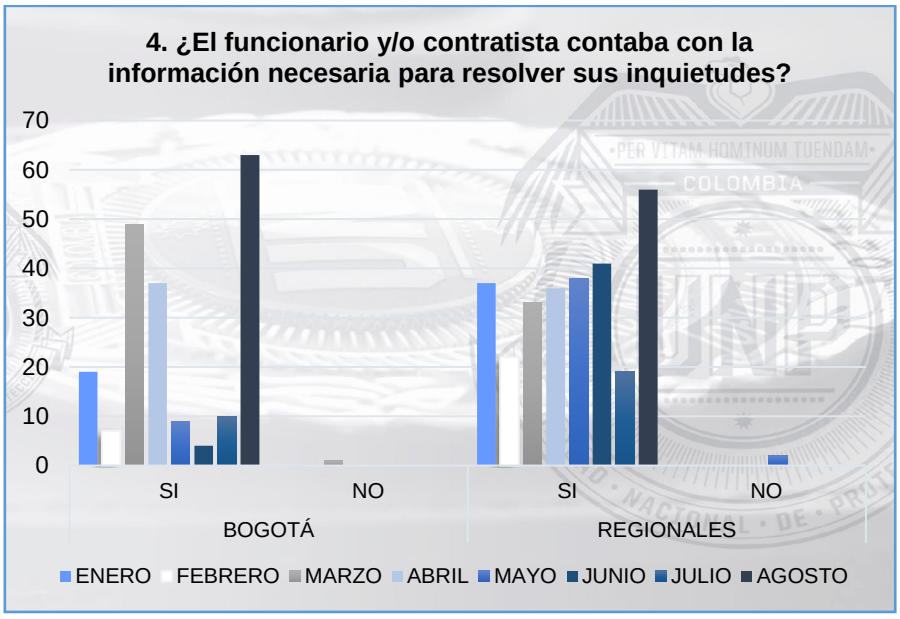
En lo referente a la tercera pregunta **"¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?"** cuya escala de valoración está dada de 1 a 5, siendo 1 el más bajo y 5 el más alto, para los **Grupos Regionales de Protección de la UNP,** tenemos:

3. ¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista? Regionales					
PERIODO	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
ENERO	0	0	0	1	36
FEBRERO	0	0	0	0	22
MARZO	0	0	0	0	33
ABRIL	0	0	0	0	36
MAYO	0	0	0	1	37
JUNIO	1	0	0	4	36
JULIO	0	0	0	0	19
AGOSTO	0	0	1	9	46

8.4 Dominio

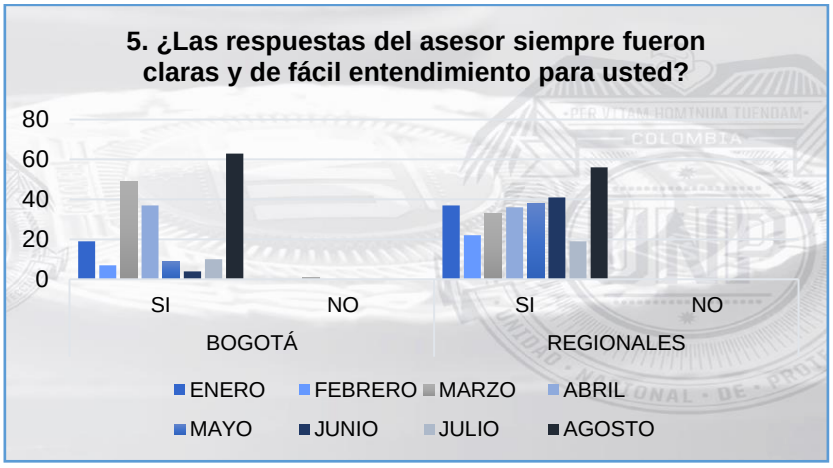
En lo concerniente a la cuarta y quinta pregunta **"¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?,** que están relacionadas con el dominio que tuvo cada uno de los asesores frente a las PQRSD impetradas, al respecto se pudo evidenciar:

4. ¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?				
PERIODO	BOGOTÁ		REGIONALES	
	SI	NO	SI	NO
ENERO	19	0	37	0
FEBRERO	7	0	22	0
MARZO	49	1	33	0
ABRIL	37	0	36	0
MAYO	9	0	38	2
JUNIO	4	0	41	0
JULIO	10	0	19	0
AGOSTO	63	0	56	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:

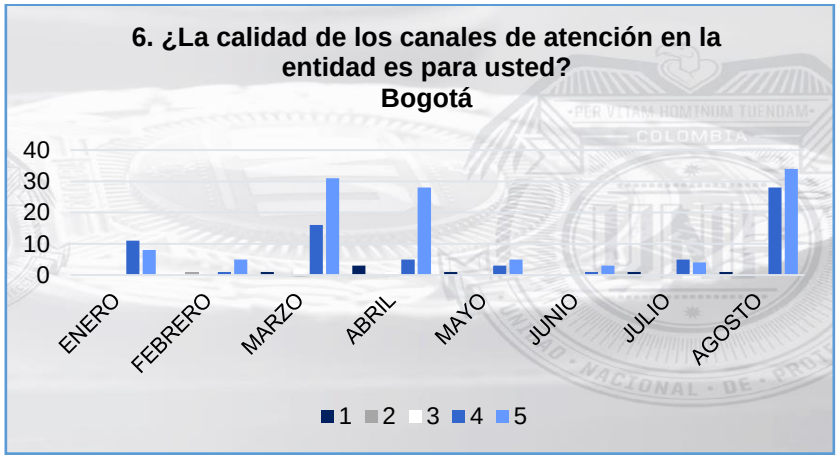
5. ¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para usted?				
PERIODO	BOGOTÁ		REGIONALES	
	SI	NO	SI	NO
ENERO	19	0	37	0
FEBRERO	7	0	22	0
MARZO	49	1	33	0
ABRIL	37	0	36	0
MAYO	9	0	38	0
JUNIO	4	0	41	0
JULIO	10	0	19	0
AGOSTO	63	0	56	0



8.5 Percepción

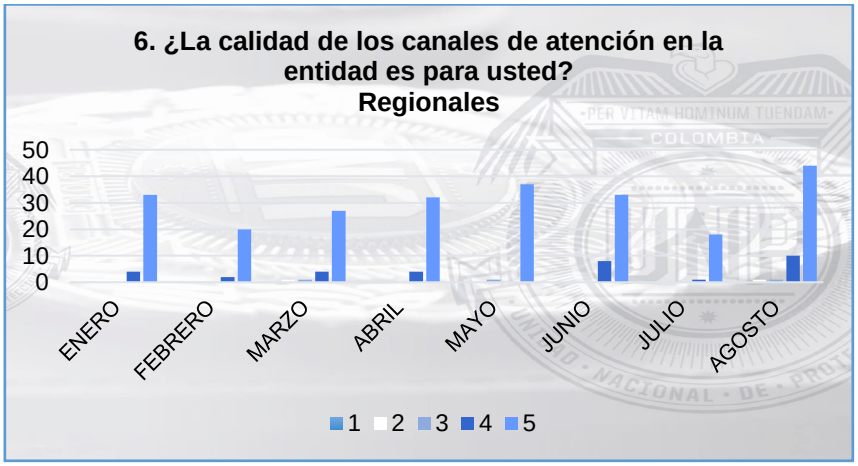
En lo referente a la sexta pregunta **"¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para usted?"** y cuya escala de valoración está dada de 1 a 5, siendo 1 el más bajo y 5 el más alto, para **Bogotá** observamos:

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
ENERO	0	0	0	11	8
FEBRERO	0	1	0	1	5
MARZO	1	0	2	16	31
ABRIL	3	0	1	5	28
MAYO	1	0	0	3	5
JUNIO	0	0	0	1	3
JULIO	1	0	0	5	4
AGOSTO	1	0	0	28	34



En lo referente a la sexta 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:

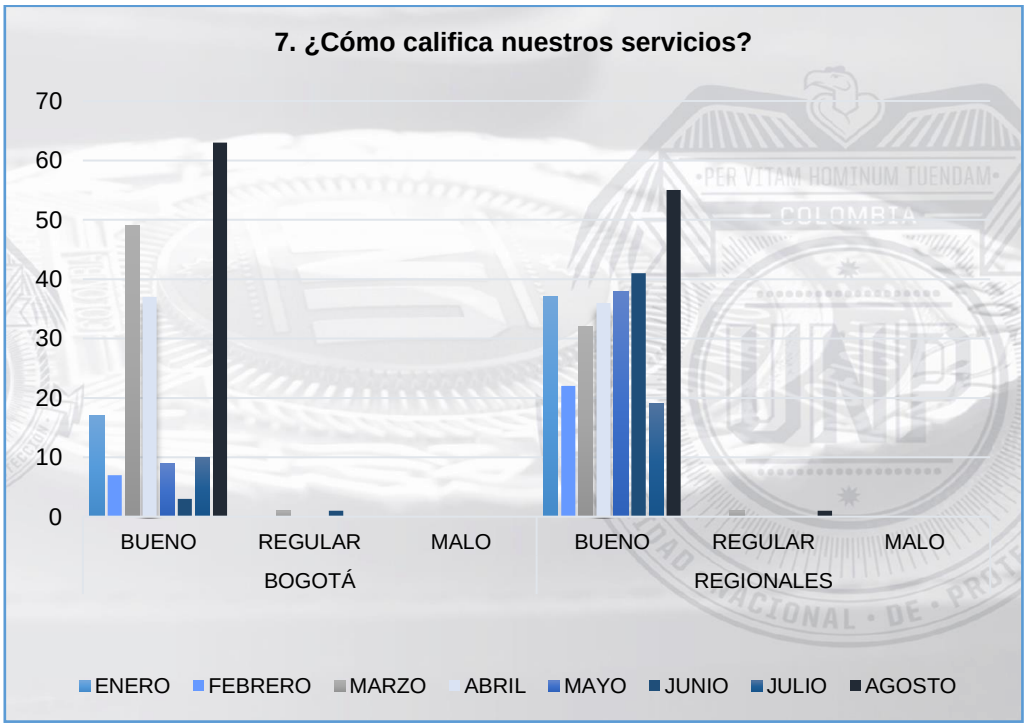
6. ¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para usted? Regionales					
PERIODO	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
ENERO	0	0	0	4	33
FEBRERO	0	0	0	2	20
MARZO	0	1	1	4	27
ABRIL	0	0	0	4	32
MAYO	0	0	1	0	37
JUNIO	0	0	0	8	33
JULIO	0	0	0	1	18
AGOSTO	0	1	1	10	44



8.6 Satisfacción

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

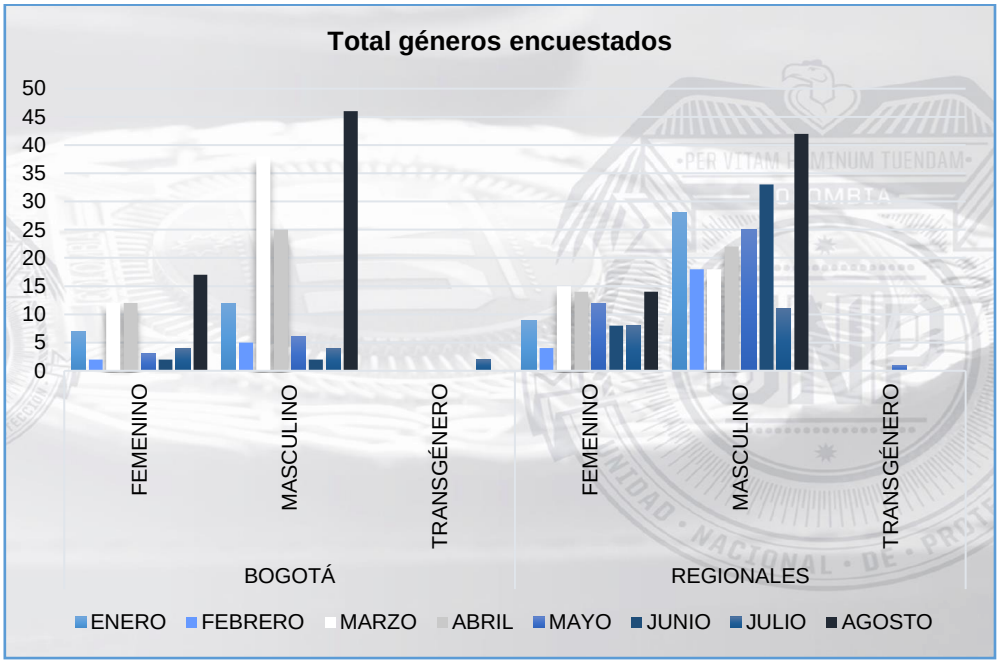
7. ¿Cómo califica nuestros servicios?						
PERIODO	BOGOTÁ			REGIONALES		
	BUENO	REGULAR	MALO	BUENO	REGULAR	MALO
ENERO	17	0	0	37	0	0
FEBRERO	7	0	0	22	0	0
MARZO	49	1	0	32	1	0
ABRIL	37	0	0	36	0	0
MAYO	9	0	0	38	0	0
JUNIO	3	1	0	41	0	0
JULIO	10	0	0	19	0	0
AGOSTO	63	0	0	55	1	0



8.7 Aplicación del enfoque diferencial

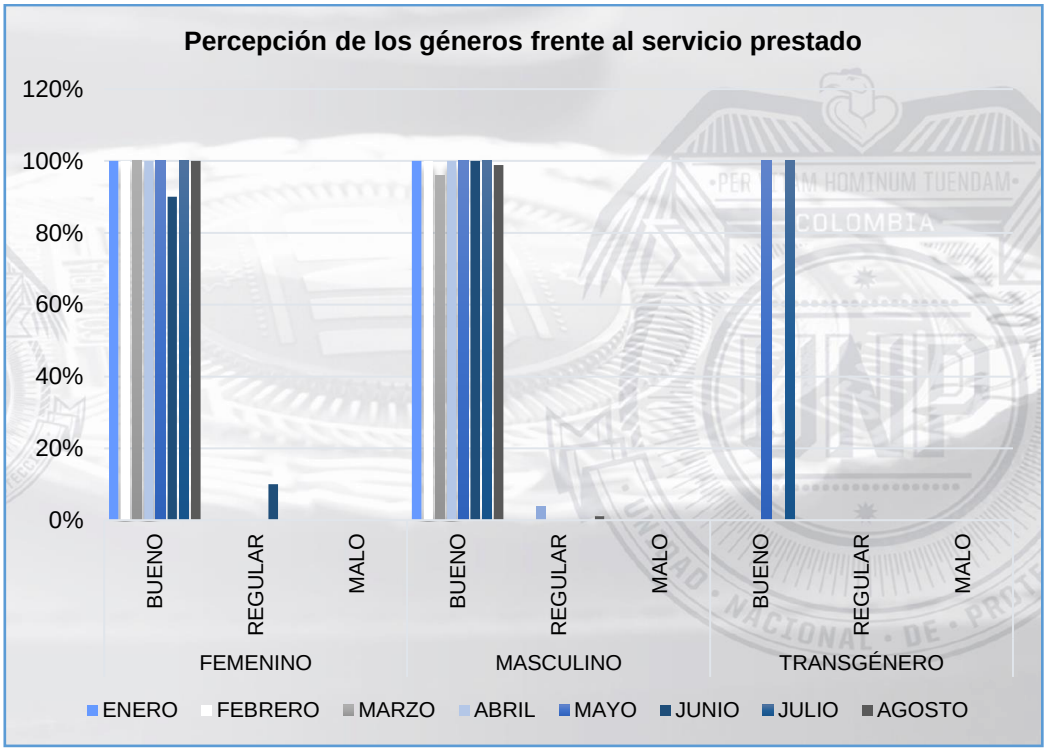
Hace referencia a la cantidad de hombres, mujeres y otros géneros que calificaron nuestro servicio.

Total géneros encuestados						
PERIODO	BOGOTÁ			REGIONALES		
	FEMENINO	MASCULINO	TRANSGÉNERO	FEMENINO	MASCULINO	TRANSGÉNERO
ENERO	7	12	0	9	28	0
FEBRERO	2	5	0	4	18	0
MARZO	12	38	0	15	18	0
ABRIL	12	25	0	14	22	0
MAYO	3	6	0	12	25	1
JUNIO	2	2	0	8	33	0
JULIO	4	4	2	8	11	0
AGOSTO	17	46	0	14	42	0



8.8 Percepción de los géneros encuestados

Percepción de los géneros frente al servicio prestado									
PERIODO	FEMENINO			MASCULINO			TRANSGÉNERO		
	BUENO	REGULAR	MALO	BUENO	REGULAR	MALO	BUENO	REGULAR	MALO
ENERO	100%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%
FEBRERO	100%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%
MARZO	100%	0%	0%	96%	4%	0%	0%	0%	0%
ABRIL	100%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%
MAYO	100%	0%	0%	100%	0%	0%	100%	0%	0%
JUNIO	90%	10%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%
JULIO	100%	0%	0%	100%	0%	0%	100%	0%	0%
AGOSTO	100%	0%	0%	99%	1%	0%	0%	0%	0%


Percepción de los géneros frente al servicio prestado
120%
100%
80%
60%
40%
20%
0%
BUENO
REGULAR
MALO
BUENO
REGULAR
MALO
BUENO
REGULAR
MALO
FEMENINO
MASCULINO
TRANSGÉNERO
ENERO
FEBRERO
MARZO
ABRIL
MAYO
JUNIO
JULIO
AGOSTO

9. CONLUSIONES

- Se observa que de las **119** personas que respondieron la encuesta tanto en Bogotá como el Grupos Regionales de Protección en el mes de **agosto** 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 **agosto** de 2022, que la encuesta fue diligenciada en Bogotá y GURP por 31 mujeres y el 100% de las ellas 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 Berrio S.

Samir Manuel Berrio Scaff
Jefe Oficina Asesora de Planeación e Información

	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó**:**	María Mercedes Mendoza Gutiérrez		06/09/2022
Revisó:	Giovanny Ortiz Quintero		06/09/2022
Aprobó:	Samir Manuel Berrio Scaff		06/09/2022
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.			