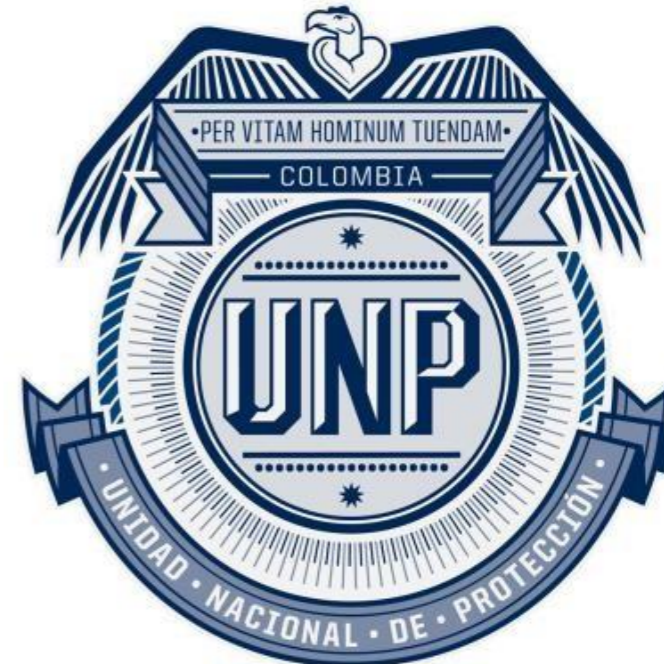
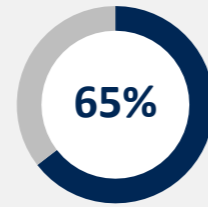


# Percepción de Satisfacción de Usuarios Beneficiarios del Programa de Prevención y Protección que coordina la Unidad Nacional de Protección - UNP

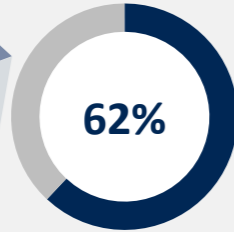
Periodo Evaluado: 2021



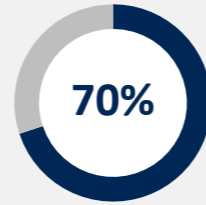
## NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LAS ETAPAS DE LA RUTA DE PROTECCIÓN



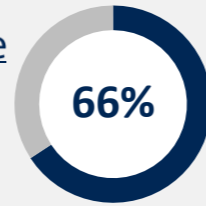
Solicitud de medidas de protección



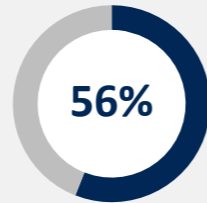
El 62% de los beneficiarios encuestados están totalmente satisfecho y satisfecho con el servicio recibido por la UNP



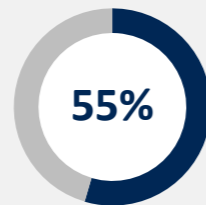
Análisis y evaluación de riesgo inicial



Comunicación de las medidas de protección



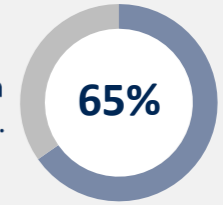
Proceso de Implementación de las medidas de protección



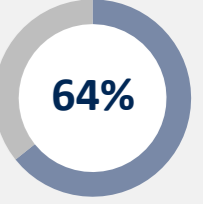
Seguimiento a las medidas implementadas

## Evaluación General de la Unidad Nacional de Protección

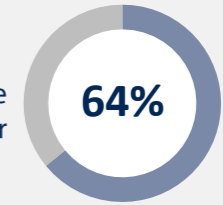
Es una entidad que cuenta con un enfoque diferencial de género.



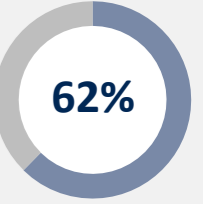
Es una entidad que me capacita para concientizarme de las medidas de autoprotección que debo tener



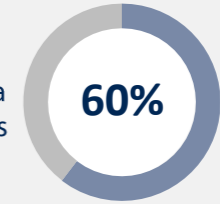
Es una entidad cercana, en la que puede confiar



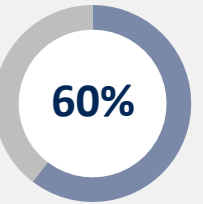
Es una entidad que le hace sentir seguro(a)



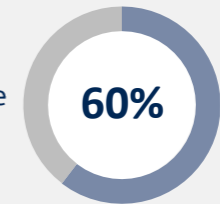
Es una entidad comprometida con la protección de sus beneficiarios



Es una entidad eficiente en sus diferentes canales de atención como las sedes presenciales, el canal telefónico, el correo, la página web, etc.

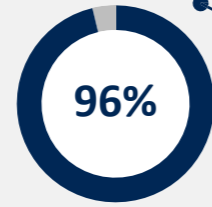


Es una entidad transparente

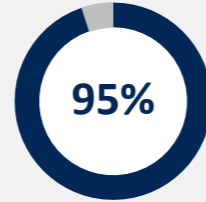


# Rol y Compromiso del Beneficiario con su Cuidado y Seguridad

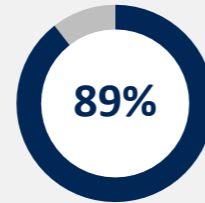
Estoy comprometido con mi cuidado y seguridad



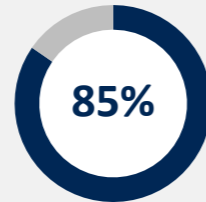
Soy consciente de mi riesgo y lo minimizo haciendo uso correcto de las medidas de protección



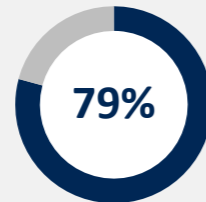
Doy un uso adecuado a las medidas brindadas por la Unidad Nacional de Protección - UNP



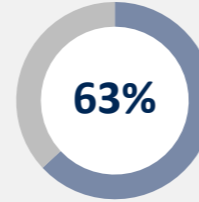
Cuando se presenta una novedad frente a mis medidas otorgadas, comunicó de inmediato a la Unidad Nacional de Protección - UNP



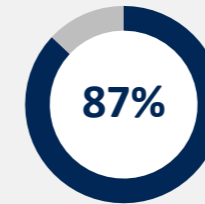
Aplicó día a día las recomendaciones recibidas en las capacitaciones de la Unidad Nacional de Protección - UNP



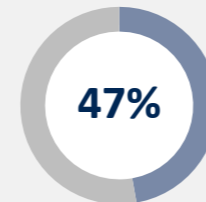
## Medidas que Sí incluían personal de protección



La seguridad y confianza que le genera el personal de protección



## Medidas que Sí incluían la asignación de vehículo



## **Ficha Técnica**

*Empresa Contratante:* Unidad Nacional de Protección - UNP

*Empresa de Investigación:* Datexco Company SA

*Título Investigación:* 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 2021.

*Naturaleza del Estudio:* Cuantitativa

*Técnica de recolección:* Encuesta telefónica con cuestionario estructurado

*Cobertura Geográfica:* Nacional

*Población Objetivo:* Usuarios beneficiarios de la Unidad Nacional de Protección - UNP en el año 2021

*Muestreo:* Muestreo probabilístico Probabilidad por Tamaño (PPT) - 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.

*Nivel de confianza y margen de error:* Nivel de confianza 95%. Margen de error 4.8%

*Tamaño de muestra:* Se realizaron 409 encuestas.

*Método de supervisión:* Auditoría telefónica del 10% del total de la muestra (encuestas seleccionadas aleatoriamente)

*Periodo trabajo de campo:* 5 de agosto al 2 de septiembre de 2022

## **Objetivo General**

Conocer el nivel de satisfacción de usuarios beneficiarios de la Unidad de Protección, con relación a los servicios prestados durante el año 2021

## **Objetivos 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

Realizar un análisis comparativo con los resultados del año anterior

Realizar un análisis de tendencia con los resultados de años anteriores

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



## Conclusiones

El 62% de los beneficiarios encuestados de se encuentran satisfechos con los servicios prestados por la Unidad Nacional de Protección, principalmente entre los que llevan 1 a 3 años en el programa, en la Zona 2 (Atlántico, Bolívar, Cesar, Córdoba, Guajira, Magdalena, Sucre, San Andrés), Zona 4 (Santander, Norte de Santander, Meta, Casanare, Boyacá, Arauca, Guaviare, Guainía, Vichada, Vaupés) y Zona 5 (Nariño, Putumayo, Valle del Cauca, Caquetá, Cauca, Huila), y en los beneficiarios donde sus medidas se asignó personal de protección y vehículo. Así mismo perciben a la entidad como una institución que cuenta con un enfoque diferencial de género, cercana y en la que pueden confiar, que los capacita para la concientización de las medidas de autoprotección, que los hace sentir seguros, transparente, comprometida con la protección y eficiente en sus canales de atención.

Se presentan un nivel de satisfacción mucho mayor por parte de los beneficiarios encuestados que pertenecen a la Subdirección Especializada de Seguridad y Protección, quienes perciben que hay un mayor cumplimiento de sus expectativas debido a que el 98% tienen personal de protección y al 94% les asignaron vehículo en sus medidas de protección en comparación con los beneficiarios que no se les asignó este tipo de medidas.

Los beneficiarios encuestados tienen una mejor experiencia en la parte inicial en las etapas de la ruta de protección: en la 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 10 puntos porcentuales, afectando directamente la evaluación general del servicio. Existe una relación directa entre el tipo de medida que se le otorga al beneficiario y su nivel de satisfacción frente al servicio prestado.

En cuanto a la autoevaluación de los beneficiarios encuestados frente a su propio rol, aseveran que están comprometidos con su cuidado, son conscientes del riesgo y que lo minimizan haciendo uso correcto de las medidas de seguridad, que dan uso adecuado a las medidas y al presentarse una novedad la comunican de forma inmediata aplicando las recomendaciones recibidas en las capacitaciones de la Unidad Nacional de Protección – UNP.

El 63% de los beneficiarios encuestados se sienten satisfechos con los canales de contacto, los canales que prefieren son el canal telefónico (54%) en primera opción, canal presencial (49%) y el virtual (34%), el canal que menos prefieren es la correspondencia física (10%), en la Subdirección Especializada de Seguridad y Protección tiene mayor preferencia por el canal virtual.

## Recomendaciones

Se recomienda implementar una estrategia para fortalecer y mejorar la experiencia de los beneficiarios principalmente con el proceso de implementación y seguimiento a las medidas de protección; En la etapa de la implementación de las medidas, se debe reducir el tiempo entre la comunicación y la implementación, la entrega oportuna y la calidad de las medidas de protección para que el beneficiario se sienta satisfecho con el servicio de la Unidad Nacional de Protección –UNP; en la etapa de seguimiento de las medidas implementadas, se debe fortalecer el acompañamiento posterior a la implementación de las medidas.

También se debe mejorar el tiempo de respuesta entre el momento de radicación de la solicitud de protección y el momento en que se comunica el analista, en el tiempo de respuesta entre el momento de la evaluación de riesgo hasta la implementación de las medidas recomendadas para el caso del beneficiario, que afectan directamente en la satisfacción de los beneficiarios.

A los beneficiarios que llevan menos de un año, se recomienda hacerles un seguimiento durante todas las etapas porque son lo que más insatisfechos se encuentran en varios indicadores.

Se evidencia que el nivel de satisfacción general de los beneficiarios está condicionando en la etapa de implementación y seguimiento, y de acuerdo al tipo de medida que se le otorgue al beneficiario, lo que lo lleva a tomar una posición de estar o no satisfecho con el servicio prestado por la Unidad Nacional de Protección –UNP, es importante una comunicación clara para reducir las expectativas del beneficiario vs la evaluación de riesgo y las medidas que se le otorgaran en la etapa de implementación, permitiendo disminuir los beneficiarios que están insatisfechos porque consideran que las medidas de protección no son las adecuadas al nivel de riesgo que ellos tienen.

