



INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



Gestión de Servicio al Ciudadano  
(03/08/2023)



**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES DE JULIO DE 2023**

**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 .....	5
5.1 Participación .....	5
5.2 Oportunidad .....	6
5.3 Orientación .....	6
5.4 Dominio .....	7
5.5 Percepción .....	8
5.6 Satisfacción .....	8
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 .....	9
6. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN EN GRUPOS REGIONALES DE PROTECCIÓN	11
7. ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS DILIGENCIADAS EN LOS GRUPOS REGIONALES DE PROTECCIÓN .....	11
7.1 Participación .....	12
7.2 Oportunidad .....	13
7.3 Orientación .....	13
7.4 Dominio .....	14
7.5 Percepción .....	14
7.6 Satisfacción .....	15





**FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO**

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



7.7	Cantidad de hombres y mujeres que calificaron nuestro servicio .....	15
7.8	Percepción de las mujeres y hombres encuestados frente al servicio prestado en las regionales.....	16
8.	CONCLUSIONES .....	31



## 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.
<b>PERCEPCIÓN:</b>	Determina cuál es la apreciación de los ciudadanos frente a la calidad de los canales de atención en la entidad.
<b>SATISFACCIÓN:</b>	Indicador promedio; sentimiento o percepción que el ciudadano tiene sobre el servicio prestado.



### Preguntas de la encuesta

1. ¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia a la UNP?
2. ¿La respuesta a su solicitud fue oportuna?
3. ¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?
4. ¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?
5. ¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para usted?
6. ¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica y personalizada, buzón de sugerencias y medio virtual) es para usted?
7. ¿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 julio de 2023.

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 JULIO 2023								
	GÉNERO	PREGUNTA 1	PREGUNTA 2	PREGUNTA 3	PREGUNTA 4	PREGUNTA 5	PREGUNTA 6	PREGUNTA 7
1	F	NO	5	5	SI	SI	5	BUENO
2	M	NO	5	5	SI	SI	5	BUENO
3	M	NO	5	5	SI	SI	5	BUENO
4	M	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
5	F	NO	5	5	SI	SI	5	BUENO
6	M	NO	5	4	SI	SI	4	BUENO
7	M	NO	5	5	SI	SI	5	BUENO
8	F	SI	5	5	NO	SI	5	BUENO
9	M	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
10	F	NO	5	5	SI	SI	5	BUENO
11	F	NO	5	5	SI	SI	5	BUENO
12	M	NO	5	5	SI	SI	5	BUENO
13	F	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
14	F	NO	4	4	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	4	BUENO
18	M	NO	4	4	SI	SI	4	BUENO
19	M	NO	5	5	SI	SI	4	BUENO
20	M	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
21	M	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
22	F	NO	5	5	SI	SI	5	BUENO
23	M	NO	5	5	SI	SI	5	BUENO
24	M	SI	5	4	SI	SI	5	BUENO
25	F	NO	5	5	SI	SI	5	BUENO
26	M	NO	5	5	SI	SI	5	BUENO
27	F	NO	4	4	SI	SI	5	BUENO

#### 5. ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS DILIGENCIADAS EN BOGOTÁ

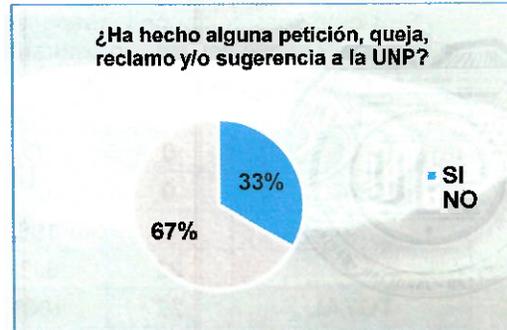
##### 5.1 Participación

Frente a la primera pregunta “¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia a la UNP?”, la cual está relacionada con la variable de participación, se pudo establecer que de las 27 personas encuestadas 9 de ellas



ya habían elevado una PQRSD ante la entidad, lo cual corresponde al 33% de la muestra.

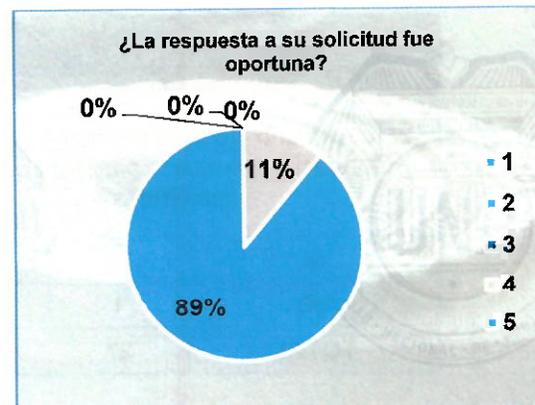
PREGUNTA 1		
¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?		
<b>SI</b>	9	33%
<b>NO</b>	18	67%
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>



## 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?		
<b>1</b>	0	0%
<b>2</b>	0	0%
<b>3</b>	0	0%
<b>4</b>	3	11%
<b>5</b>	24	89%
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>



## 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.



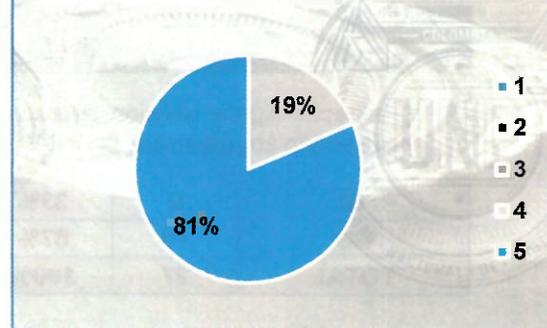


## PREGUNTA 3

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

1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	5	19%
5	22	81%
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>

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



## 5.4 Dominio

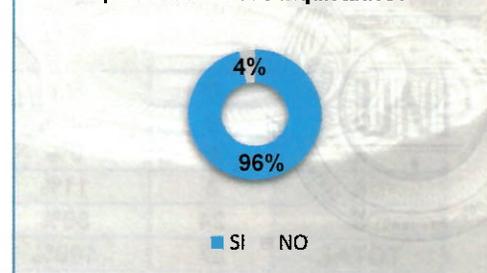
En lo concerniente a la cuarta pregunta “¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?”, que está relacionada con el dominio que tuvo cada uno de los asesores frente a las PQRSD impetradas, al respecto se pudo establecer que: el 100% de los encuestados 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	96%
NO	1	4%
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>

¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?



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	27	100%
NO	0	0%
TOTAL	27	100%

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



## 5.5 Percepción

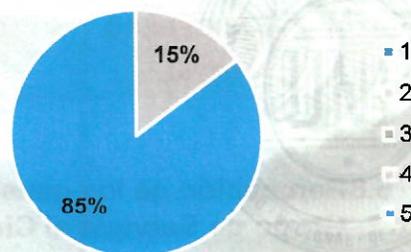
A la pregunta “¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón de sugerencias y medio virtual), es para usted?”, debe tenerse en cuenta que la escala de valoración está dada de 1 a 5, siendo 1 el más bajo y 5 el más alto, en la presente encuesta podemos determinar que de las 27 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	0	0%
4	4	15%
5	23	85%
TOTAL	27	100%

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



## 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.



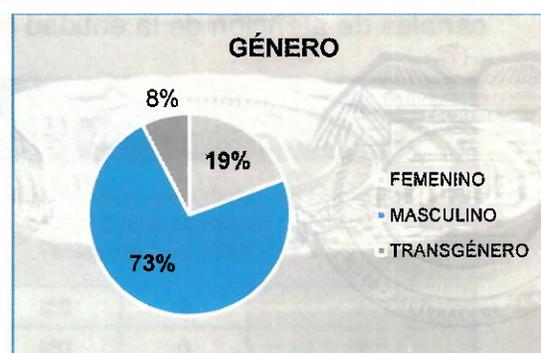
PREGUNTA 7		
¿Cómo califica nuestro servicio?		
<b>BUENO</b>	27	100%
<b>REGULAR</b>	0	0%
<b>MALO</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>



### 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 27 encuestas realizadas; diez (10) son mujeres, que corresponde a un 37%, diecisiete (17) son hombres, que corresponde al 63% del total de los encuestados durante el mes de julio de 2023.

GÉNERO		
<b>FEMENINO</b>	10	37%
<b>MASCULINO</b>	17	63%
<b>TRANSGÉNERO</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>



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

De las 27 personas encuestadas en Bogotá en el mes de julio del 2023, diez (10) son mujeres, el 100% de ellas calificaron nuestro servicio como bueno, diecisiete (17) son hombres, el 100% de ellos calificaron nuestro servicio como bueno.





PERCEPCIÓN DE GÉNERO FEMENINO  
FRENTE AL SERVICIO PRESTADO

<b>BUENO</b>	10	100%
<b>REGULAR</b>	0	0%
<b>MALO</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

PERCEPCIÓN DE GÉNERO FEMENINO  
FRENTE AL SERVICIO PRESTADO



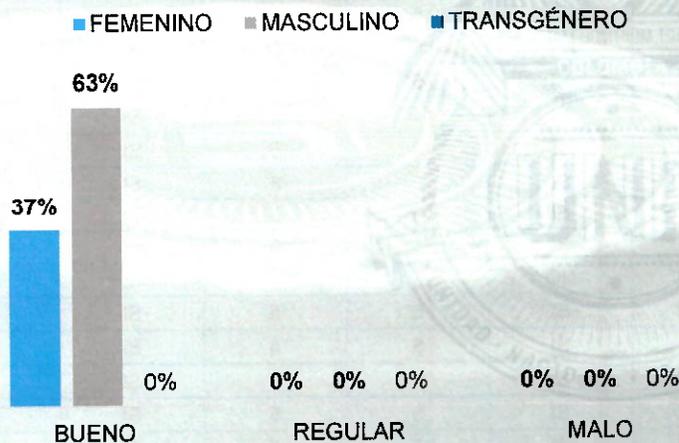
PERCEPCIÓN DE GÉNERO MASCULINO  
FRENTE AL SERVICIO PRESTADO

<b>BUENO</b>	17	100%
<b>REGULAR</b>	0	0%
<b>MALO</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>

PERCEPCIÓN DE GÉNERO MASCULINO  
FRENTE AL SERVICIO PRESTADO



PERCEPCIÓN DE GÉNEROS FRENTE AL SERVICIO  
PRESTADO



## 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 **julio** de 2023 diligenciaron 42 encuestas en las regionales de: Buenaventura, Villavicencio, Pasto, Tumaco, Florencia, Mocoa e Ibagué.

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

TABULACIÓN DE ENCUESTAS GRUPOS REGIONALES JULIO 2023									
	SEDE	GÉNERO	PREGUNTA 1	PREGUNTA 2	PREGUNTA 3	PREGUNTA 4	PREGUNTA 5	PREGUNTA 6	PREGUNTA 7
1	BUENAVENTURA	M	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
2	BUENAVENTURA	M	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
3	BUENAVENTURA	M	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
4	BUENAVENTURA	M	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
5	BUENAVENTURA	M	NO	5	5	SI	SI	5	BUENO
6	BUENAVENTURA	M	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
7	BUENAVENTURA	M	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
8	BUENAVENTURA	F	NO	5	5	SI	SI	5	BUENO
9	BUENAVENTURA	M	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
10	VILLAVICENCIO	M	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO
11	VILLAVICENCIO	M	NO	5	5	SI	SI	5	BUENO
12	VILLAVICENCIO	M	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
13	VILLAVICENCIO	F	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
14	VILLAVICENCIO	F	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
15	VILLAVICENCIO	M	NO	5	5	SI	SI	5	BUENO
16	VILLAVICENCIO	M	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
17	VILLAVICENCIO	F	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
18	PASTO	M	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
19	PASTO	M	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
20	PASTO	M	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
21	PASTO	M	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
22	PASTO	M	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
23	PASTO	M	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
24	PASTO	F	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
25	TUMACO	M	SI	5	5	SI	SI	3	REGULAR





TABULACIÓN DE ENCUESTAS GRUPOS REGIONALES  
JULIO 2023

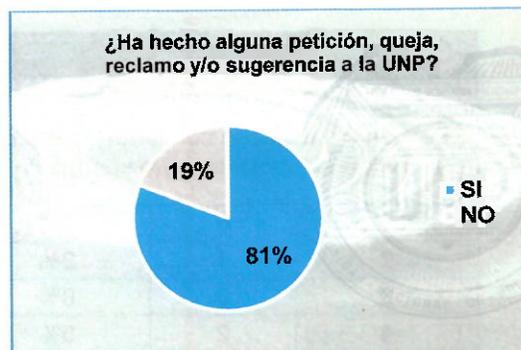
26	TUMACO	M	SI	1	5	SI	SI	3	BUENO
27	TUMACO	F	SI	2	2	SI	SI	3	BUENO
28	TUMACO	M	SI	5	5	SI	SI	1	BUENO
29	FLORENCIA	M	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
30	FLORENCIA	M	SI	5	4	NO	SI	5	BUENO
31	FLORENCIA	M	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
32	FLORENCIA	F	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO
33	FLORENCIA	M	NO	5	5	SI	SI	5	BUENO
34	FLORENCIA	M	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
35	MOCOA	M	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
36	MOCOA	M	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
37	MOCOA	M	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
38	MOCOA	M	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
39	MOCOA	M	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
40	IBAGUÉ	M	NO	5	5	SI	SI	5	BUENO
41	IBAGUÉ	M	NO	5	5	SI	SI	5	BUENO
42	IBAGUÉ	M	NO	5	5	SI	SI	5	BUENO

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 42 personas encuestadas en el mes de julio de 2023, el 81% 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	34	81%
NO	8	19%
<b>TOTAL</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>





### 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	1	2%
2	1	2%
3	0	0%
4	2	5%
5	38	90%
<b>TOTAL</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>



### 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	1	2%
3	0	0%
4	2	5%
5	39	93%
<b>TOTAL</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>



## 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 98% de los 42 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	41	98%
NO	1	2%
<b>TOTAL</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>



De los 42 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	42	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>



## 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?” y cuya escala de valoración está dada de 1 a 5, siendo 1 el más bajo y



**5 el más alto**, podemos determinar que de las **42** personas encuestadas durante el mes de **julio** de 2023 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.

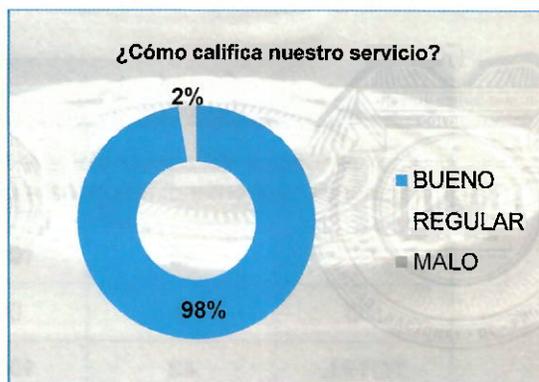
PREGUNTA 6		
¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para usted?		
<b>1</b>	1	2%
<b>2</b>	0	0%
<b>3</b>	3	7%
<b>4</b>	2	5%
<b>5</b>	36	86%
<b>TOTAL</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>



## 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?		
<b>BUENO</b>	41	98%
<b>REGULAR</b>	1	2%
<b>MALO</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>



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

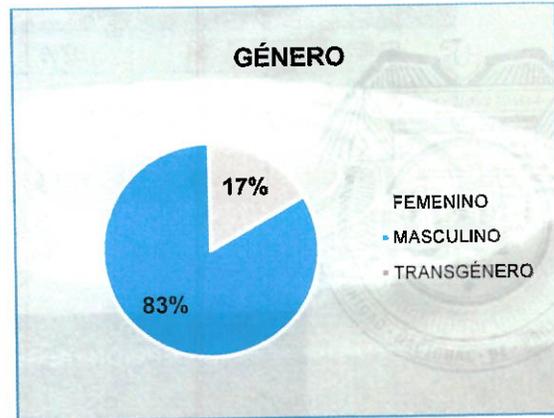
En lo concerniente a “**Cantidad de hombres y mujeres que calificaron nuestro servicio**” De las **42** encuestas realizadas en los GURP ubicados en: Buenaventura, Villavicencio, Pasto, Tumaco, Florencia, Mocoa e Ibagué, **siete (7)** son mujeres que





equivalen al 17% y treinta y cinco (35) son hombres que equivalen al 83% del total de los encuestados durante el mes de julio de 2023.

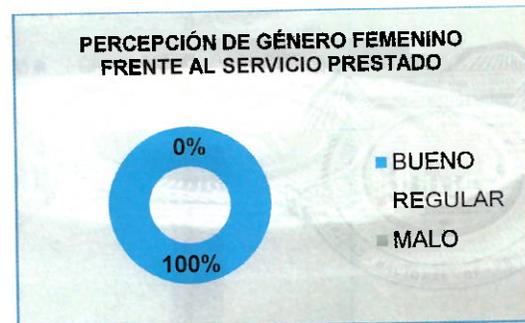
GÉNERO		
FEMENINO	7	17%
MASCULINO	35	83%
TRANSGÉNERO	0	0%
TOTAL	42	100%



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

De las 42 personas encuestadas en las diferentes sedes de la entidad a nivel nacional durante el mes de julio de 2023, siete (7) mujeres manifestaron que el servicio es bueno y que corresponde al 100%, treinta y cuatro (34) hombres que el servicio es bueno y corresponde al 97% y un (1) que es regular que corresponde al 3%.

PERCEPCIÓN DE GÉNERO FEMENINO FRENTE AL SERVICIO PRESTADO		
BUENO	7	100%
REGULAR	0	0%
MALO	0	0%
TOTAL	7	100%





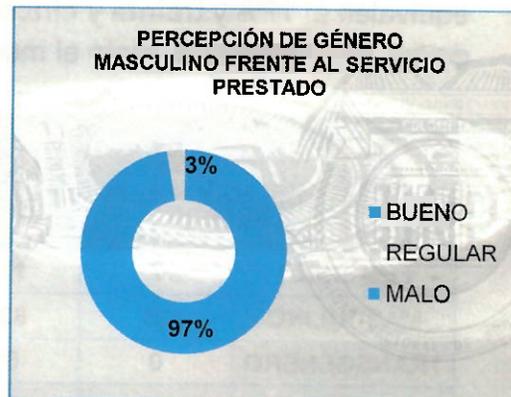
**FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

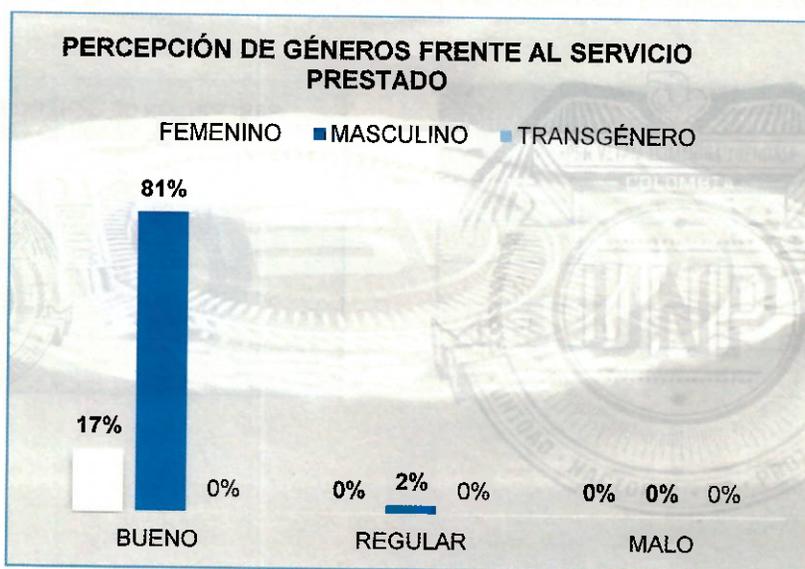
**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**



PERCEPCIÓN DE GÉNERO MASCULINO FRENTE AL SERVICIO PRESTADO		
<b>BUENO</b>	34	97%
<b>REGULAR</b>	1	3%
<b>MALO</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>



PERCEPCIÓN DE GÉNEROS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
CALIFICACIÓN	FEMENINO	MASCULINO	TRANSGÉNERO
<b>BUENO</b>	17%	81%	0%
<b>REGULAR</b>	0%	2%	0%
<b>MALO</b>	0%	0%	0%
<b>TOTAL</b>	<b>17%</b>	<b>83%</b>	<b>0%</b>
	<b>100%</b>		

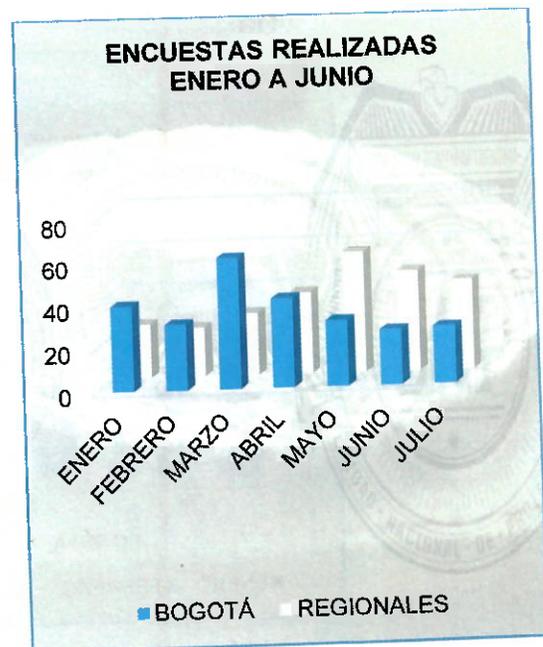


## 8. COMPARATIVO DE ENCUESTAS

A continuación, se presentan los datos estadísticos comparativos del periodo de **enero a julio** del 2023 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 JULIO		
PERIODO	BOGOTÁ	REGIONALES
ENERO	40	25
FEBRERO	31	23
MARZO	62	29
ABRIL	42	38
MAYO	31	57
JUNIO	26	47
JULIO	27	42
<b>TOTAL</b>	<b>232</b>	<b>219</b>



### 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	BOGOTÁ		REGIONALES	
	SI	NO	SI	NO
ENERO	25	15	20	5
FEBRERO	20	11	21	2
MARZO	37	25	19	10
ABRIL	26	16	32	6
MAYO	18	13	39	18
JUNIO	15	11	42	5
JULIO	9	18	34	8

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



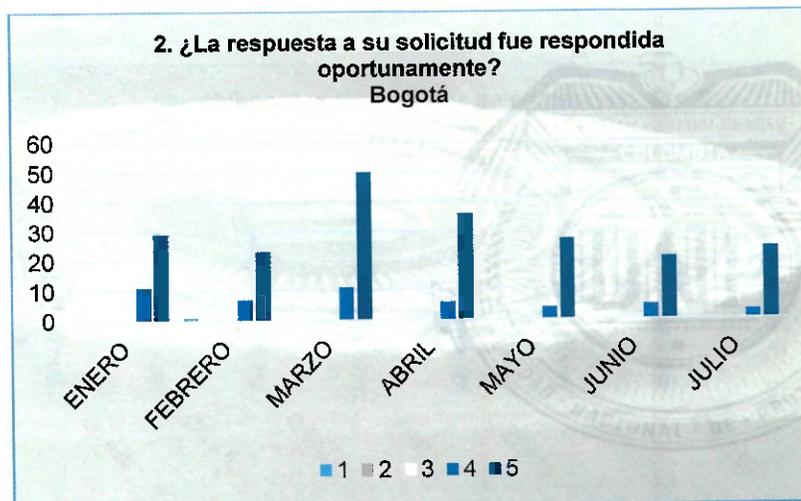
## 8.2 Oportunidad

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	11	29
FEBRERO	1	0	0	7	23
MARZO	0	0	1	11	50
ABRIL	0	0	0	6	36
MAYO	0	0	0	4	27
JUNIO	0	0	0	5	21
JULIO	0	0	0	3	24



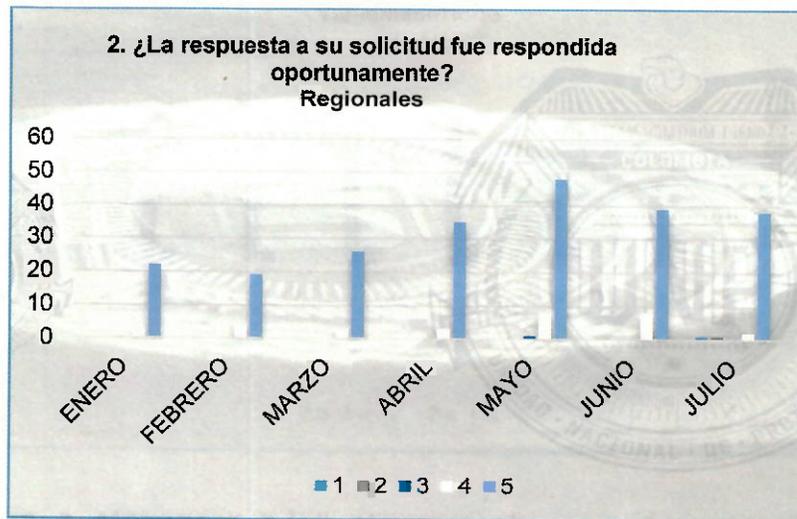
En lo atinente a la segunda pregunta “¿La respuesta a su solicitud fue respondida oportunamente?”, la cual está relacionada con la Oportunidad en la respuesta a PQRS y cuya escala de valoración está dada de 1 a 5 siendo 1 el más bajo y 5 el más alto, con las personas encuestadas en los diferentes **Grupos 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	22
FEBRERO	0	0	0	4	19
MARZO	0	0	0	3	26
ABRIL	0	0	0	3	35
MAYO	0	0	1	8	48
JUNIO	0	0	0	8	39
JULIO	1	1	0	2	38



### 8.3 Orientación

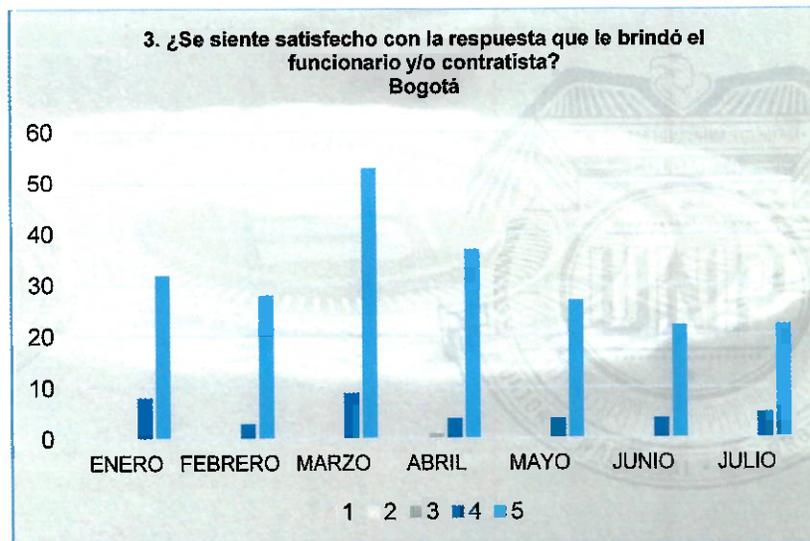
En lo referente a la tercera pregunta “¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?” cuya escala de valoración está dada de 1 a 5, siendo 1 el más bajo y 5 el más alto, para **Bogotá** observamos:





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	8	32
FEBRERO	0	0	0	3	28
MARZO	0	0	0	9	53
ABRIL	0	0	1	4	37
MAYO	0	0	0	4	27
JUNIO	0	0	0	4	22
JULIO	0	0	0	5	22



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	0	25
FEBRERO	0	0	0	1	22
MARZO	0	0	0	4	25
ABRIL	0	0	0	1	37
MAYO	0	0	0	2	55
JUNIO	0	0	0	4	43
JULIO	0	1	0	2	39



#### 8.4 Dominio

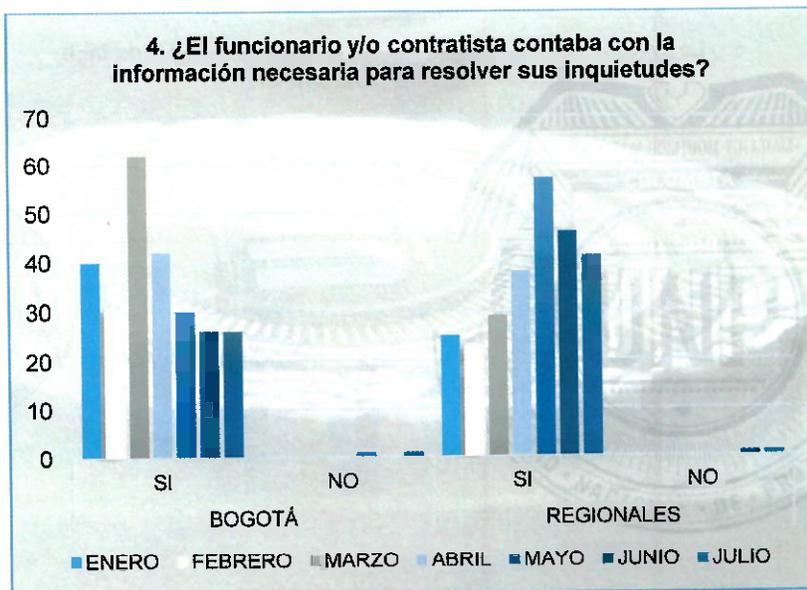
En lo concerniente a la cuarta y quinta pregunta “¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?, que están relacionadas con el dominio que tuvo cada uno de los asesores frente a las PQRSD impetradas, al respecto se pudo evidenciar:





4. ¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?

PERIODO	BOGOTÁ		REGIONALES	
	SI	NO	SI	NO
ENERO	40	0	25	0
FEBRERO	31	0	23	0
MARZO	62	0	29	0
ABRIL	42	0	38	0
MAYO	30	1	57	0
JUNIO	26	0	46	1
JULIO	26	1	41	1



¿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	40	0	25	0
FEBRERO	31	0	23	0
MARZO	62	0	29	0
ABRIL	42	0	38	0
MAYO	31	0	57	0
JUNIO	26	0	47	0
JULIO	27	0	42	0



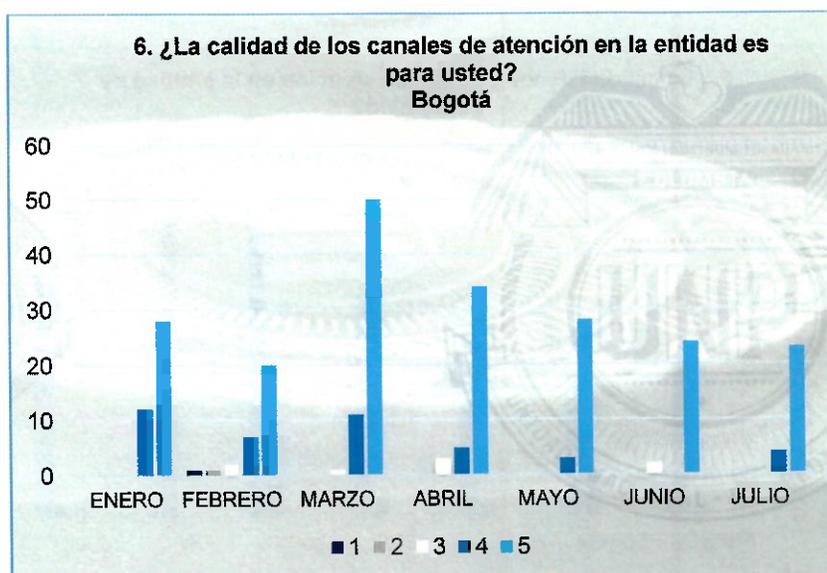
### 8.5 Percepción

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
ENERO	0	0	0	12	28
FEBRERO	1	1	2	7	20
MARZO	0	0	1	11	50
ABRIL	0	0	3	5	34
MAYO	0	0	0	3	28
JUNIO	0	0	2	0	24
JULIO	0	0	0	4	23



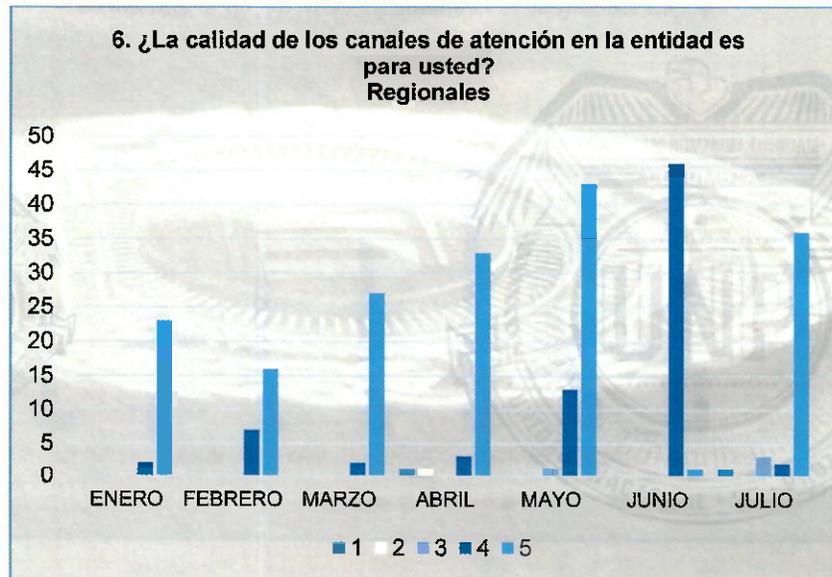
En lo referente a la tercera pregunta “¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para usted?” y cuya escala de valoración está dada de 1 a 5, siendo 1 el más bajo y 5 el más alto, para los Grupos Regionales de Protección de la 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
ENERO	0	0	0	2	23
FEBRERO	0	0	0	7	16
MARZO	0	0	0	2	27
ABRIL	1	1	0	3	33
MAYO	0	0	1	13	43
JUNIO	0	0	0	46	1
JULIO	1	0	3	2	36



## 8.6 Satisfacción

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

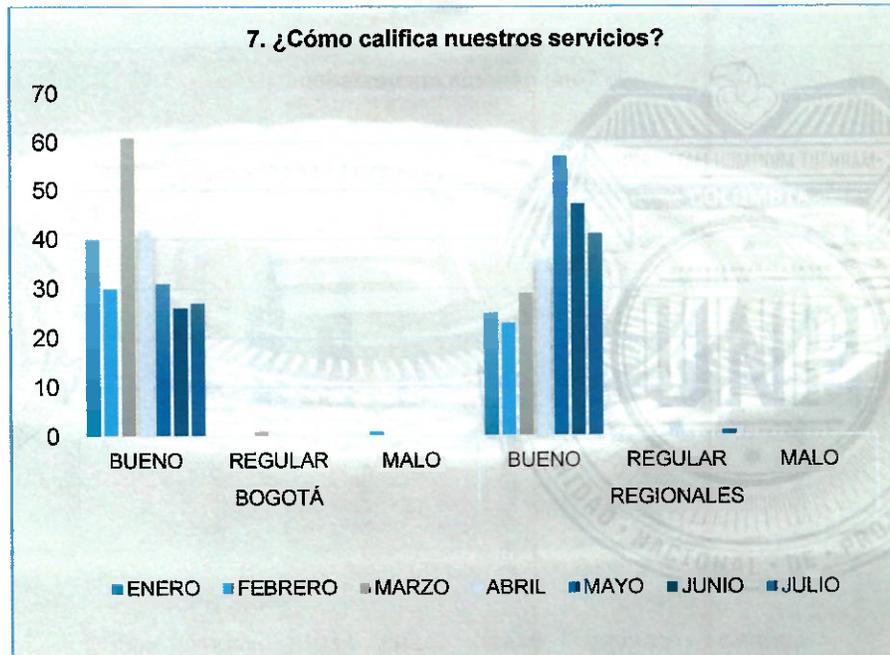




7. ¿Cómo califica nuestros servicios?

PERIODO	BOGOTÁ			REGIONALES		
	BUENO	REGULAR	MALO	BUENO	REGULAR	MALO
ENERO	40	0	0	25	0	0
FEBRERO	30	0	1	23	0	0
MARZO	61	1	0	29	0	0
ABRIL	42	0	0	36	2	0
MAYO	31	0	0	57	0	0
JUNIO	26	0	0	47	0	0
JULIO	27	0	0	41	1	0

7. ¿Cómo califica nuestros servicios?



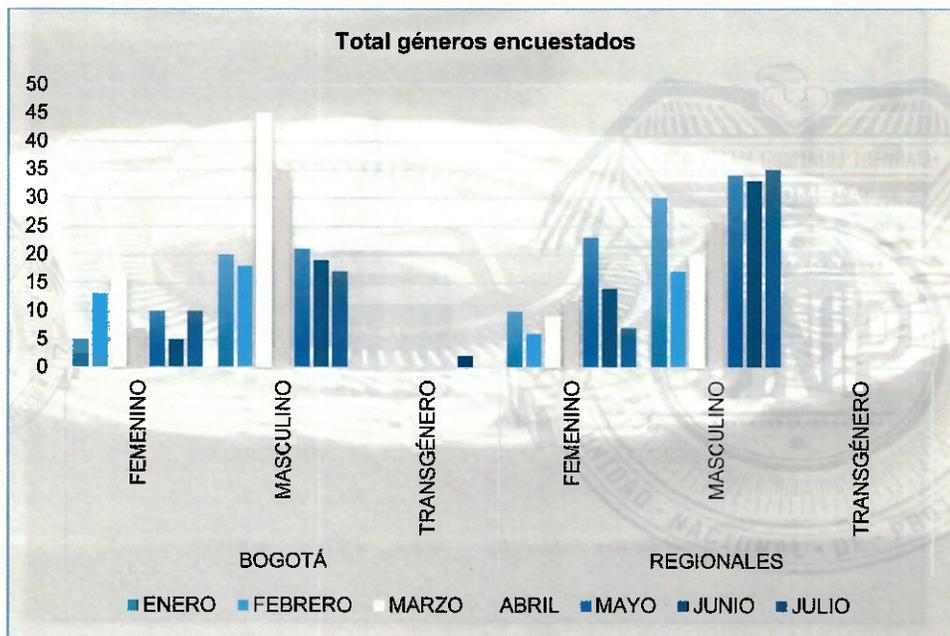
### 8.7 Aplicación del enfoque diferencial

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





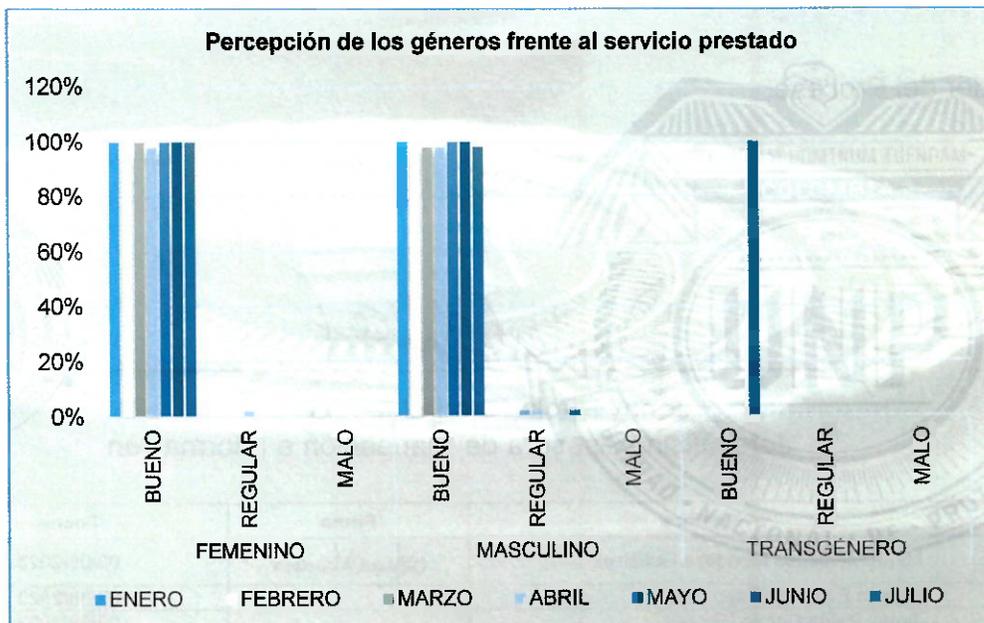
Total géneros encuestados						
PERIODO	BOGOTÁ			REGIONALES		
	FEMENINO	MASCULINO	TRANSGÉNERO	FEMENINO	MASCULINO	TRANSGÉNERO
ENERO	5	20	0	10	30	0
FEBRERO	13	18	0	6	17	0
MARZO	17	45	0	9	20	0
ABRIL	7	35	0	12	26	0
MAYO	10	21	0	23	34	0
JUNIO	5	19	2	14	33	0
JULIO	10	17	0	7	35	0





### 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	95%	0%	5%	100%	0%	0%	0%	0%	0%
MARZO	100%	0%	0%	98%	2%	0%	0%	0%	0%
ABRIL	98%	2%	0%	98%	2%	0%	0%	0%	0%
MAYO	100%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%
JUNIO	100%	0%	0%	100%	0%	0%	100%	0%	0%
JULIO	100%	0%	0%	98%	2%	0%	0%	0%	0%





## 9. CONCLUSIONES

- Se observa que de las **69** personas que respondieron la encuesta tanto en Bogotá como el Grupos Regionales de Protección en el mes de **julio** del 2023; 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 **julio** de 2023, que la encuesta fue diligenciada en Bogotá y GURP por 17 mujeres, el 100% de las ellas califican nuestro servicio como bueno.
- Para el presente periodo se resalta el Grupo Regional de Protección de Villavicencio y Buenaventura 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,

Jenny Paola García Mendez  
Jefe Oficina Asesora de Planeación e Información

	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó:	María Mercedes Mendoza Gutiérrez		03/08/2023
Revisó:	William Eduardo Diago Rivera		03/08/2023
Aprobó:	Jenny Paola García Mendez		03/08/2023

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.

