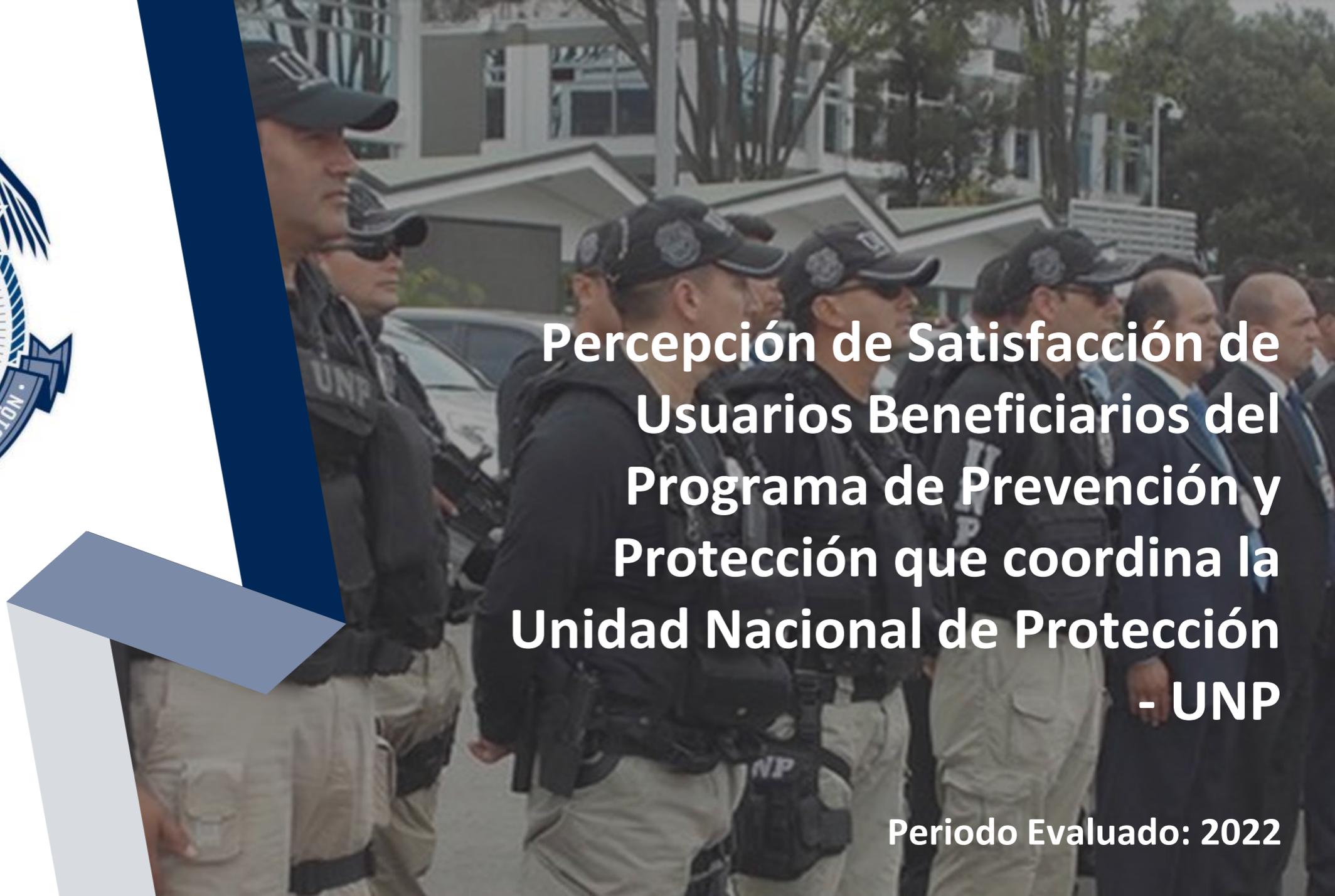
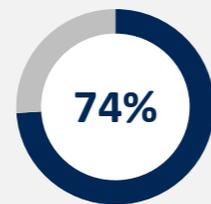


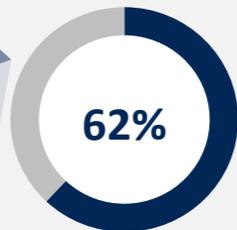
Percepción de Satisfacción de Usuarios Beneficiarios del Programa de Prevención y Protección que coordina la Unidad Nacional de Protección - UNP



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

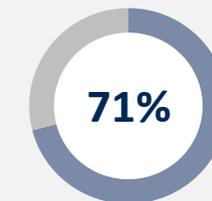


Seguimiento a las medidas implementadas

Evaluación General de la Unidad Nacional de Protección



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



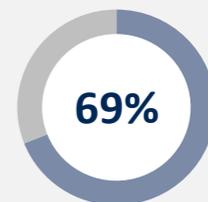
Es una entidad que le asesora y lo guía en los trámites y procesos



Es una entidad comprometida con la protección de sus beneficiarios



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



Es una entidad cercana, en la que puede confiar



Es una entidad que le hace sentir seguro(a)



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 que le ofrece medidas que se adaptan a sus necesidades de protección



Rol y Compromiso del Beneficiario con su Cuidado y Seguridad

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



Estoy comprometido con mi cuidado y seguridad



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



Aplicó día a día las recomendaciones recibidas en las capacitaciones de 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



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 2022.

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 2022

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 proyectó realizar 400 encuestas y se realizaron 468 encuestas.

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

Periodo trabajo de campo: 3 al 24 de Noviembre de 2023

Objetivo General

Conocer el nivel de satisfacción de usuarios beneficiarios de la Unidad de Protección, con relación a los servicios prestados durante el año 2022

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 a los beneficiarios.



Conclusiones

El 65% de los beneficiarios encuestados expresaron su satisfacción con los servicios brindados por la Unidad Nacional de Protección. Este nivel de satisfacción es notablemente más alto entre aquellos que han estado en el programa durante un período de 1 a más de 3 años, específicamente en las Zonas 2 (Atlántico, Bolívar, Cesar, Córdoba, Guajira, Magdalena, Sucre, San Andrés), Zona 3 (Antioquia, Caldas, Chocó, Tolima, Quindío, Risaralda) y Zona 5 (Nariño, Putumayo, Valle del Cauca, Caquetá, Cauca, Huila). Este grupo también incluye a aquellos beneficiarios a quienes se les asignó personal de protección y vehículo.

Los encuestados perciben a la entidad como una institución que no solo brinda medidas de protección, sino que también capacita sobre la concienciación de la autoprotección, asesora en trámites y procesos, demuestra un compromiso tangible con la protección de sus beneficiarios, y se percibe como cercana y confiable.

En términos generales, existe una insatisfacción entre los beneficiarios que han estado en el programa por menos de un año, ya que han otorgado calificaciones más bajas en varios indicadores en comparación con aquellos con más experiencia en la Unidad Nacional de Protección - UNP.

Se destaca un nivel de satisfacción mucho mayor entre los beneficiarios que cuentan con personal de protección y vehículo asignado como parte de sus medidas de protección. Este grupo percibe un mayor cumplimiento de sus expectativas en comparación con aquellos a quienes no se les asignaron estas medidas.

La experiencia de los beneficiarios encuestados es más favorable en las etapas iniciales de la ruta de protección, incluyendo la solicitud de medidas, el análisis y la evaluación del riesgo, así como la comunicación de las medidas de protección. Sin embargo, al llegar a la etapa de implementación y seguimiento, se observa una disminución del nivel de satisfacción en un 19%, lo que afecta la evaluación general del servicio. Existe una relación directa entre el tipo de medida otorgada al beneficiario y su nivel de satisfacción hacia el servicio prestado.

En cuanto a la autoevaluación de los beneficiarios, afirman ser conscientes del riesgo y minimizarlo mediante el correcto uso de las medidas de seguridad. Se muestran comprometidos con su cuidado, utilizan adecuadamente las medidas y comunican cualquier novedad de manera inmediata, aplicando las recomendaciones recibidas en las capacitaciones de la Unidad Nacional de Protección – UNP.

En relación con los canales de contacto, el 63% de los beneficiarios encuestados se sienten satisfechos, manteniendo la misma calificación que en la medición anterior. Los canales preferidos son el telefónico (74%) en primera opción, seguido por el presencial (58%) y el virtual (43%). El canal menos preferido es la correspondencia física (5%).

Respecto al nivel de riesgo y las medidas de protección evaluadas por la CERREM, el 73% de los beneficiarios encuestados se sienten satisfechos con el análisis y evaluación del riesgo, el 53% con el proceso de implementación y el 59% con el seguimiento de las medidas. Además, consideran útil el instructivo sobre el uso de las medidas de protección proporcionado por la UNP.

Recomendaciones

Se sugiere la implementación de una estrategia destinada a fortalecer y mejorar la experiencia de los beneficiarios, centrándose especialmente en el proceso de implementación y seguimiento de las medidas de protección. En la etapa de implementación, es crucial reducir el tiempo entre la comunicación de las medidas y su aplicación efectiva, asegurando una entrega oportuna y de calidad para que los beneficiarios se sientan plenamente satisfechos con el servicio proporcionado por la Unidad Nacional de Protección – UNP. Respecto al seguimiento de estas medidas, se requiere un acompañamiento reforzado tras su implementación.

Asimismo, es vital mejorar el tiempo de respuesta desde la radicación de la solicitud de protección hasta el contacto con el analista, así como acortar el período entre la evaluación del riesgo y la implementación de las medidas recomendadas para cada caso. Estos aspectos directamente inciden en la satisfacción de los beneficiarios.

Para aquellos beneficiarios que han estado menos de un año en el programa, se recomienda un seguimiento exhaustivo en todas las etapas, dado que son quienes expresan mayor insatisfacción en varios indicadores.

Se observa que el nivel de satisfacción general de los beneficiarios está condicionado por la etapa de implementación y seguimiento, además del tipo de medida otorgada a cada beneficiario. Esto influye en su percepción de satisfacción respecto al servicio ofrecido por la Unidad Nacional de Protección – UNP. Por consiguiente, una comunicación clara se vuelve crucial para alinear las expectativas del beneficiario con la evaluación de riesgo y las medidas otorgadas durante la etapa de implementación. Esto permitirá reducir el número de beneficiarios insatisfechos que consideran inadecuadas las medidas de protección en relación con su nivel de riesgo.

