

INFORME CONSOLIDADO ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



Gestión de Servicio al Ciudadano (04/07/2024)







GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

INFORME CONSOLIDADO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO MES DE JUNIO DE 2024

Tabla de contenido

1.	CO	NTENIDO	3
2.	OB.	JETIVO DE LA ENCUESTA	3
3.	FIC	HA TÉCNICA	3
3	.1	Definición de las variables por evaluar	3
3	.2	Muestra	4
4.	ENG	CUESTAS DE SATISFACCIÓN BOGOTÁ	5
5.	ANA	ÁLISIS DE LAS ENCUESTAS DILIGENCIADAS EN BOGOTÁ	5
5	.1	Participación	5
5	.2	Oportunidad	5
5	.3	Orientación	6
5	.4	Dominio	6
5	.5	Percepción	7
5	6.6	Satisfacción	8
5	5.7	Cantidad de géneros que calificaron nuestro servicio	8
_	i.8 le Se	Percepción de los géneros encuestados frente al servicio prestado por el Grupo	
6.		CUESTA <mark>S DE SATISFACCIÓN EN GRUPO</mark> S REGIONALES DE PROTECCIÓN	
7. RE		ÁLISIS D <mark>E LAS ENCUESTAS DILIGENCIA</mark> DAS EN LOS GRUPOS NALES DE PROTECCIÓN1	0
7	7.1	Participación1	2
7	7.2	Oportunidad1	2
7	7.3	Orientación	13
7	7.4	Dominio	
7	7.5	Percepción	4
7	7.6	Satisfacción	14

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

7	7.7	Cantidad de hombres y mujeres que calificaron nuestro servicio	15
7	7.8	Percepción de las mujeres y hombres encuestados frente al servicio prestado	en
I	as re	egionales	15
8.	CO	NLUSIONES	30

GSC-FT-10-V3 Oficialización: 15/02/2024 Página: 2 de 30



GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO





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

DOMINIO:

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.

respuesta mejor será la satisfacción de nuestro usuario. 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.

GSC-FT-10-V3 Oficialización: 15/02/2024 Página: 3 de 30



GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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 atencion en la entidad (atencion 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 junio de 2024.

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.

-

GSC-FT-10-V3 Oficialización: 15/02/2024 Página: 4 de 30



GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

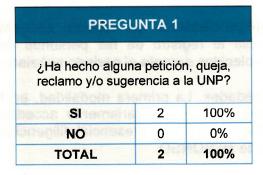
4. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN BOGOTÁ TABULACIÓN DE ENCUESTAS BOGOTÁ

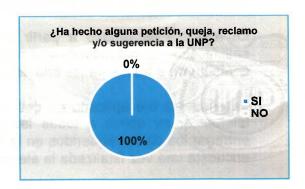
			TABUL		NCUESTAS IO 2024	BOGOTÁ		
	GÉNERO	PREGUNTA	PREGUNTA 2	PREGUNTA 3	PREGUNTA 4	PREGUNTA 5	PREGUNTA 6	PREGUNTA 7
1	М	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
2	M	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO

5. ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS DILIGENCIADAS EN BOGOTÁ

5.1 Participación

Frente a la primera pregunta "¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo, sugerencia o denucia a la UNP?", la cual está relacionada con la variable de participación, se pudo establecer que de las 2 personas encuestadas 2 de ellas ya habían elevado una PQRSD ante la entidad, lo cual corresponde al 100% de la muestra.





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.

GSC-FT-10-V3 Oficialización: 15/02/2024 Página: **5 de 30**

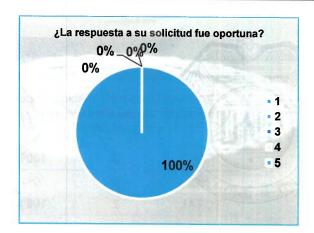


GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO



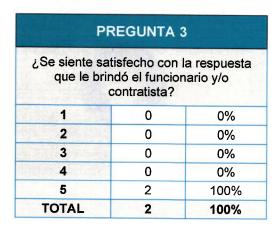
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

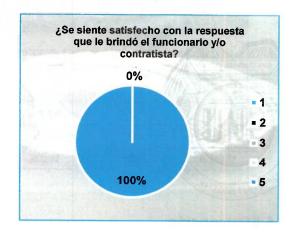
PF	PREGUNTA 2						
¿La respue	esta a su so oportuna?	olicitud fue					
1	0	0%					
2	0	0%					
3	0	0%					
4	0	0%					
5	2	100%					
TOTAL	2	100%					



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.





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.

GSC-FT-10-V3 Oficialización: 15/02/2024 Página: 6 de 30



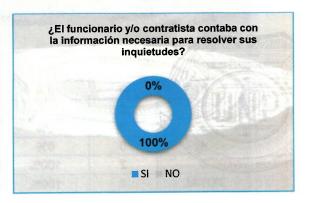


GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

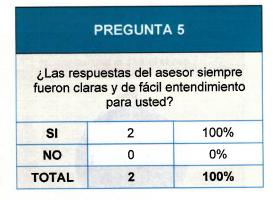


UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

P	REGUNTA	4
la información		sta contaba con ara resolver sus
SI	2	100%
NO	0	0%
TOTAL	2	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.





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

GSC-FT-10-V3 Oficialización: 15/02/2024 Página: **7 de 30**



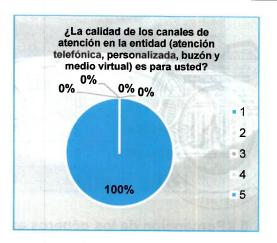


GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO



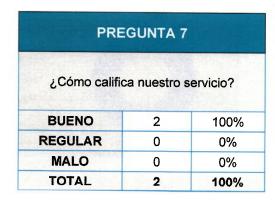
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

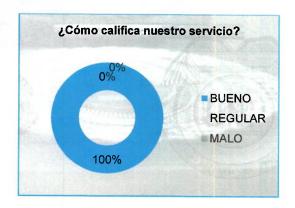
PREGUNTA 6					
¿La calidad de los c entidad (atención te buzón y medio v	elefónica, per	sonalizada,			
1 2	0	0%			
2	0	0%			
3	0	0%			
4	0	0%			
5	2	100%			



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.





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 2 encuestas realizadas; dos (2) son hombres, que corresponde al 100% del total de los encuestados durante el mes de junio del 2024.

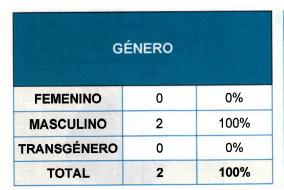
Oficialización: 15/02/2024 Página: 8 de 30

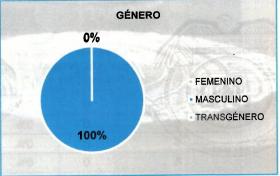


GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO



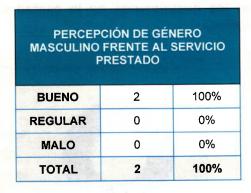




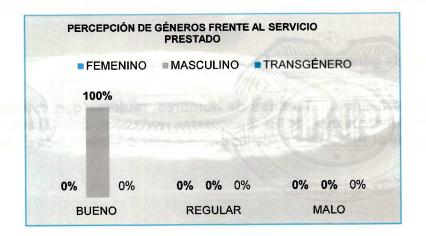


5.8 Percepción de los géneros encuestados frente al servicio prestado por el Grupo de Servicio al Ciudadano

De las 2 personas encuestadas en Bogotá en el mes de junio del 2024, dos (2) son hombres, el 100% de ellos calificaron nuestro servicio como bueno.







GSC-FT-10-V3 Oficialización: 15/02/2024 Página: 9 de 30



GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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 **junio** del 2024 diligenciaron 64 encuestas en las regionales de: Tumaco, Buenaventura, Bucaramanga, Cartagena, Pasto y Cúcuta,.

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

	TABULACIÓN DE ENCUESTA JUNIO 2024								
	SEDE	GÉNERO	PREGUNTA 1	PREGUNTA 2	PREGUNTA 3	PREGUNTA 4	PREGUNTA 5	PREGUNTA 6	PREGUNTA 7
1	TUMACO	М	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO
2	TUMACO	M	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
3	TUMACO	M	SI	4	4	SI	SI	5	BUENO
4	TUMACO	F	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
5	BUENAVENTURA	F	SI	5	5	SI	SI	4	BUENO
6	BUENAVENTURA	F	SI	5	5	SI	SI	4	BUENO
7	BUENAVENTURA	F	NO	5	5	SI	SI	5	BUENO
8	BUENAVENTURA	F	NO	5	5	SI	SI	5	BUENO
9	BUENAVENTURA	F	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
10	BUENAVENTURA	М	NO	5	5	SI	SI	5	BUENO
11	BUENAVENTURA	М	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
12	BUENAVENTURA	F	NO	5	5	SI	SI	5	BUENO
13	BUENAVENTURA	F	NO	5	5	SI	SI	5	BUENO
14	BUENAVENTURA	М	NO	5	5	SI	SI	5	BUENO
15	BUENAVENTURA	F	NO	5	5	SI	SI	5	BUENO
16	BUENAVENTURA	М	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
17	BUENAVENTURA	М	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
18	BUENAVENTURA	М	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
19	BUENAVENTURA	F	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
20	BUENAVENTURA	М	NO	5	5	SI	SI	5	BUENO
21	BUENAVENTURA	М	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
22	BUENAVENTURA	М	NO	5	5	SI	Si	5	BUENO
23	BUENAVENTURA	М	NO	5	5	SI	Si	5	BUENO
24	BUENAVENTURA	М	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
25	BUENAVENTURA	М	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO

GSC-FT-10-V3 Oficialización: 15/02/2024 Página: 10 de 30





GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

	TABULACIÓN DE ENCUESTA JUNIO 2024								
	SEDE	GÉNERO	PREGUNTA 1	PREGUNTA 2	PREGUNTA	PREGUNTA 4	PREGUNTA 5	PREGUNTA 6	PREGUNTA 7
26	BUENAVENTURA	М	SI	5	5	SI	Si	5	BUENO
27	BUENAVENTURA	М	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
28	BUENAVENTURA	М	NO	5	5	SI	SI	5	BUENO
29	BUENAVENTURA	M	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
30	BUENAVENTURA	M	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
31	BUCARAMANGA	M	SI	5	5	SI	SI	4	BUENO
32	BUCARAMANGA	F	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
33	BUCARAMANGA	F	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
34	BUCARAMANGA	M	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO
35	BUCARAMANGA	F	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
36	BUCARAMANGA	M	SI	4	5	SI	SI	5	BUENO
37	BUCARAMANGA	F	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
38	BUCARAMANGA	M	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
39	CARTAGENA	M	SI	5	5	SI	SI	4	BUENO
40	PASTO	F	SI	4	5	SI	SI	5	BUENO
41	PASTO	F	Si	5	5	SI	SI	5	BUENO
42	PASTO	M	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
43	PASTO	M	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
43	PASTO	M	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
	PASTO	M	SI	5	5	Si	SI	5	BUENO
45	PASTO	M	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
46	PASTO	M	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
47	PASTO	M	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
48	PASTO	M	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
49 50	PASTO	M	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
51	PASTO	M	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
52		M	NO	5	5	SI	SI	5	BUENO
53		M	NO	5	5	SI	SI	5	BUENO
54		M	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
55		M	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
56		F	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
57		M	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
58		M	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
59		M	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
60		F	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
61		M	SI	5	5	SI	SI	5	BUENC
62		F	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
63		F	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
64		F	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO

GSC-FT-10-V3 Oficialización: 15/02/2024 Página: **11 de 30**





GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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 64 personas encuestadas en el mes de junio del 2024, el 80% de ellas ya habían elevado una PQRSD ante la entidad.

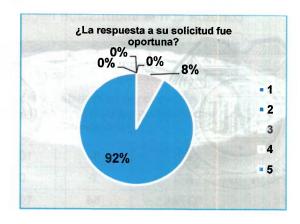
PREGUNTA 1						
¿Ha hecho al reclamo y/o s	guna peticio	ón, queja,				
		ina Ortir ;				
SI	51	80%				



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.

PRE	GUNTA 2	
¿La respuest	a a su solic ortuna?	itud fue
1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	5	8%
5	59	92%
TOTAL	64	100%



GSC-FT-10-V3 Oficialización: 15/02/2024 Página: 12 de 30





GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

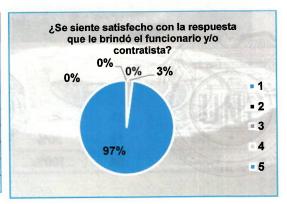




7.3 Orientación

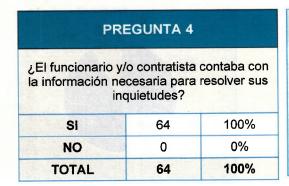
En lo referente a la tercera pregunta "¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?" y cuya escala de valoración está dada de 1 a 5, siendo 1 el más bajo y 5 el más alto, se pudo establecer que: el 100% de los encuestados han considerado que se siente satisfecho 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.

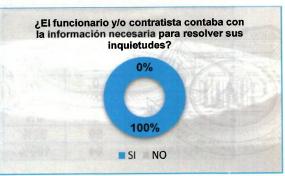
PRE	PREGUNTA 3					
¿Se siente satisf que le brindó cor	echo con la el funciona ntratista?	respuesta irio y/o				
a manual sanda	0	0%				
2	0	0%				
3	0	0%				
4	2	3%				
5	5 62 97%					
TOTAL	64	100%				



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 64 encuestados, en los Grupos Regionales han considerado que el asesor contaba con la información necesaria para resolver sus inquitudes.





Oficialización: 15/02/2024 Página: 13 de 30



GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO





De los **64** encuestados en los Grupos Regionales el 100% han considerado que las respuestas dadas por los asesores fueron claras y de fácil entendimiento.

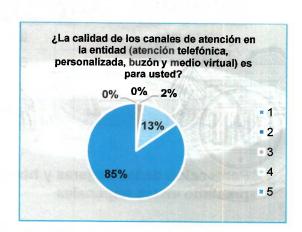
PREGUNTA 5					
¿Las respuesta claras y de fác	as del asesor s il entendimient	siempre fueron to para usted?			
SI	64	100%			
NO	0	0%			
TOTAL	64	100%			



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?" 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 64 personas encuestadas durante el mes de junio del 2024 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.

PRE	GUNTA 6					
¿La calidad de lo en la entidad personalizada, l es p	(atención te	elefónica,				
1	0	0%				
2	2 0					
3	0	0%				
4	6	9%				
5	58	91%				
TOTAL	64	100%				



7.6 Satisfacción

Por último, respecto a la pregunta "¿Cómo califica nuestro servicio?", se analiza que el 100% del total de los encuestados en las diferentes regionales de la UNP, encuentran que nuestro servicio es bueno.

GSC-FT-10-V3 Oficialización: 15/02/2024 Página: 14 de 30



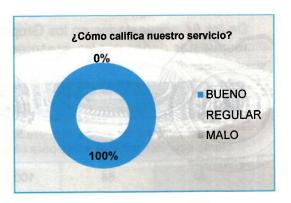


GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO



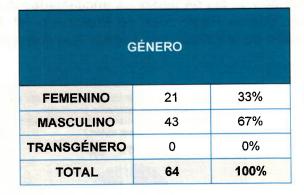


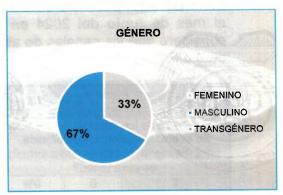
PRE	PREGUNTA 7					
¿Cómo calific	a nuestro se	ervicio?				
BUENO	64	100%				
REGULAR	0	0%				
DAALO	MALO 0 0%					
WALU	MALO 0 0% TOTAL 64 100%					



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 64 encuestas realizadas en los GURP ubicados en: Tumaco, Buenaventura, Bucaramanga, Cartagena, Pasto y Cúcuta, veintiun (21) son mujeres que equivalen al 33%, cuarenta y tres (43) son hombres que equivalen al 67% del total de los encuestados durante el mes de junio del 2024.





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

De las **64** personas encuestadas en las diferentes sedes de la entidad a nivel nacional durante el mes de **junio** del 2024, **veintiun (21)** mujeres manifestaron que el servicio es bueno y que corresponde al 100% y **cuarenta y tres (43)** hombres que el servicio es bueno y corresponde al 100%

Oficialización: 15/02/2024 Página: 15 de 30

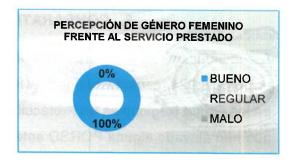


GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

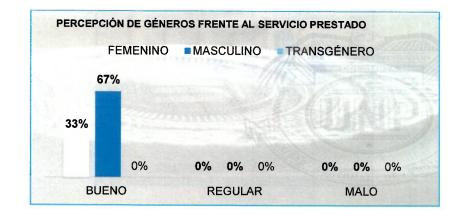
PERCEPCIÓN DE GÉNERO FEMENINO FRENTE AL SERVICIO PRESTADO					
BUENO	21	100%			
REGULAR	0	0%			
MALO	0	0%			
TOTAL	21	100%			



ERCEPCIÓN DE FRENTE AL S		
BUENO	43	100%
REGULAR	0	0%
MALO	0	0%
TOTAL	43	100%



PERCEPC		ROS FRENTE A	AL SERVICIO
CALIFICACIÓN	FEMENINO	MASCULINO	TRANSGÉNERO
BUENO	33%	67%	0%
REGULAR	0%	0%	0%
MALO	0%	0%	0%
TOTAL	33%	67%	0%
IOIAL		100%	



GSC-FT-10-V3 Oficialización: 15/02/2024 Página: **16 de 30**





GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO





8. COMPARATIVO DE ENCUESTAS

A continuación, se presentan los datos estadísticos comparativos del periodo de **junio** del 2024 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 JUNIO				
PERIODO	BOGOTÁ	REGIONALES		
ENERO	23	42		
FEBRERO	45	58		
MARZO	20	32		
ABRIL	14	47		
MAYO	16	46		
JUNIO	2	64		
TOTAL	120	289		



Oficialización: 15/02/2024 Página: 17 de 30



GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

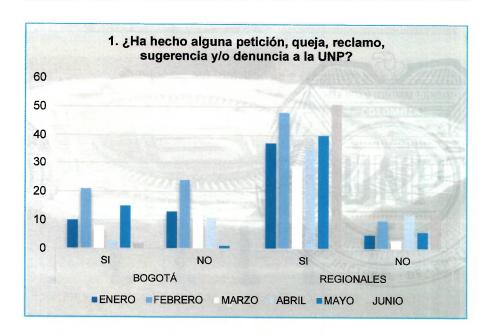


UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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:

PERIODO	ВО	GOTÁ	REGIO	DNALES
	SI	NO	SI	NO
ENERO	10	13	37	5
FEBRERO	21	24	48	10
MARZO	8	12	29	3
ABRIL	3	11	35	12
MAYO	15	1	40	6
JUNIO	2	0	51	13



GSC-FT-10-V3 Oficialización: 15/02/2024 Página: 18 de 30





GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

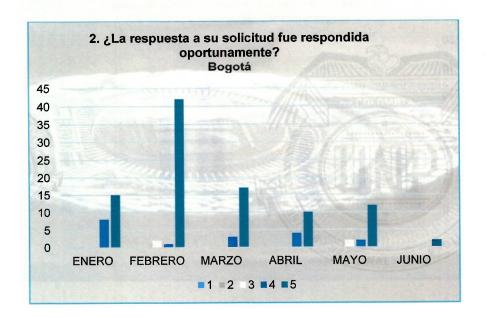




8.2 Oportunidad

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 <u>Bogotá</u>, se observa:

2. ¿La respuesta a su solicitud fue respondida oportunamente? Bogotá					
PERIODO	1	2	3	4	5
ENERO	0	0	0	8	15
FEBRERO	0	0	2	1	42
MARZO	0	0	0	3	17
ABRIL	0	0	0	4	10
MAYO	0	0	2	2	12
JUNIO	0	0	0	0	2



GSC-FT-10-V3 Oficialización: 15/02/2024 Página: 19 de 30



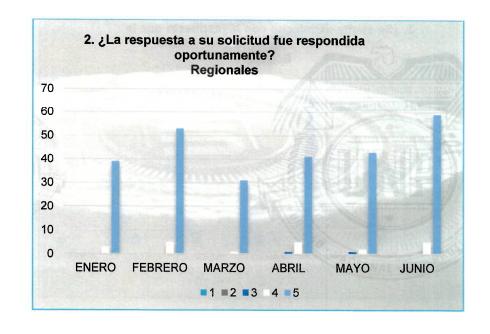
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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 <u>Grupos</u> <u>Regionales de Protección de la UNP</u>, identificamos:

PERIODO	- 1	2	3	4	5
ENERO	0	0	0	3	39
FEBRERO	0	0	0	5	53
MARZO	0	0	0	1	31
ABRIL	0	0	1	5	41
MAYO	0	0	1	2	43
JUNIO	0	0	0	5	59



GSC-FT-10-V3 Oficialización: 15/02/2024 Página: **20 de 30**



GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

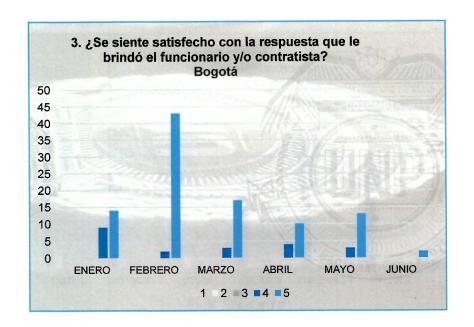


UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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 <u>Bogotá</u> 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	9	14	
FEBRERO	0	0	0	2	43	
MARZO	0	0	0	3	17	
ABRIL	0	0	0	4	10	
MAYO	0	0	0	3	13	
JUNIO	0	0	0	0	2	



GSC-FT-10-V3 Oficialización: 15/02/2024 Página: 21 de 30



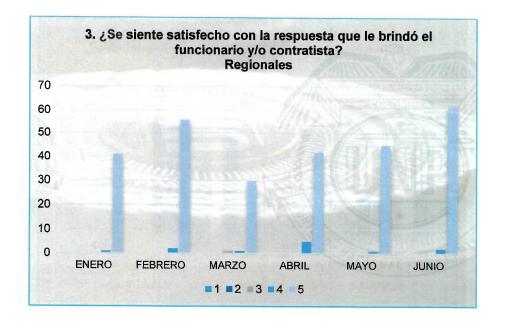
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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 <u>Grupos Regionales de Protección de la UNP</u>, tenemos:

3. ¿Se siente satisfecho con la	respuesta que contratista? Regionales	ue le bri	indó el i	funcion	ario y/o
PERIODO	1	2	3	4	5
ENERO	0	0	0	1	41
FEBRERO	0	0	0	2	56
MARZO	0	0	1	1	30
ABRIL	0	0	0	5	42
MAYO	0	0	0	1	45
JUNIO	0	0	0	2	62



GSC-FT-10-V3 Oficialización: 15/02/2024 Página: **22 de 30**





GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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:

PERIODO	ВО	GOTÁ	REGIO	NALES
PERIODO	SI	NO	SI	NO
ENERO	23	0	42	0
FEBRERO	45	0	58	0
MARZO	20	0	31	1
ABRIL	14	0	47	0
MAYO	16	0	46	0
JUNIO	2	0	64	0



GSC-FT-10-V3 Oficialización: 15/02/2024 Página: 23 de 30



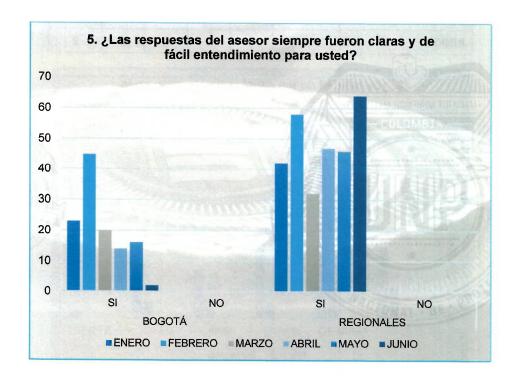
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

¿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:

PERIODO	ВО	GOTÁ	REGIONALI	
FERIODO	SI	NO	SI	NO
ENERO	23	0	42	0
FEBRERO	45	0	58	0
MARZO	20	0	32	0
ABRIL	14	0	47	0
MAYO	16	0	46	0
JUNIO	2	0	64	0

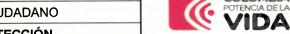


GSC-FT-10-V3 Oficialización: 15/02/2024 Página: 24 de 30





GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

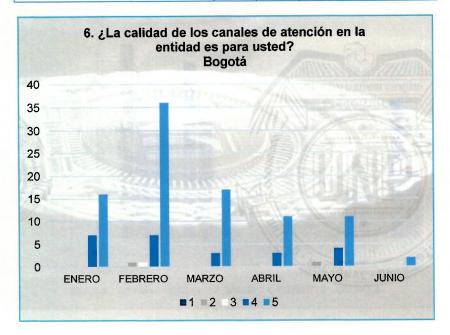


UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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 <u>Bogotá</u> observamos:

personalizada, buz	ón y medio vi Bogotá	irtual) e	s para u	sted?	
PERIODO	1	2	3	4	5
ENERO	0	0	0	7	16
FEBRERO	0	1	1	7	36
MARZO	0	0	0	3	17
ABRIL	0	0	0	3	11
MAYO	0	1	0	4	11
JUNIO	0	0	0	0	2



GSC-FT-10-V3 Oficialización: 15/02/2024 Página: **25 de 30**



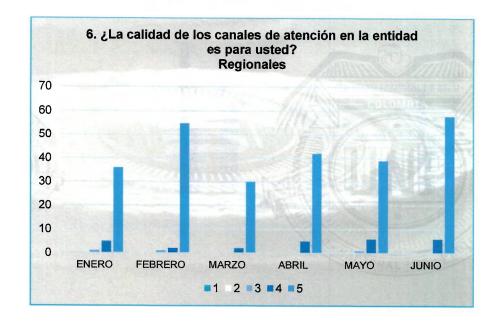
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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 <u>Grupos Regionales de Protección de la UNP,</u> tenemos:

6. ¿La calidad de los canal telefónica, personalizada,	es de atencio buzón y med Regionales	ón en la io virtu	entidad al) es pa	l (atenc ara uste	ión d?
PERIODO	1	2	3	4	5
ENERO	0	0	1	5	36
FEBRERO	0	0	1	2	55
MARZO	0	0	0	2	30
ABRIL	0	0	0	5	42
MAYO	0	0	1	6	39
JUNIO	0	0	0	6	58

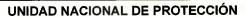


GSC-FT-10-V3 Oficialización: 15/02/2024 Página: 26 de 30





GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

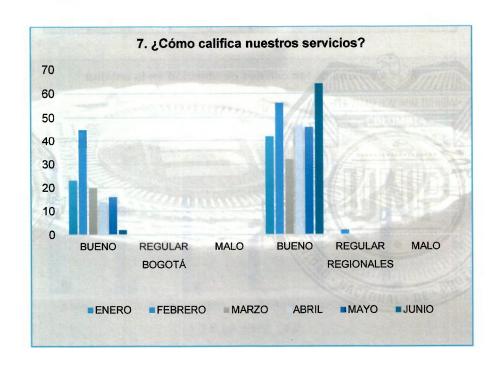




8.6 Satisfacción

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

		Cómo calific:	a muestros				
PERIODO		BOGOTÁ		REGIONALE			
	BUENO	REGULAR	MALO	BUENO	REGULAR	MALO	
ENERO	23	0	0	42	0	0	
FEBRERO	45	0	0	56	2	0	
MARZO	20	0	0	32	0	0	
ABRIL	14	0	0	47	0	0	
MAYO	16	0	0	46	0	0	
JUNIO	2	0	0	64	0	0	



GSC-FT-10-V3 Oficialización: 15/02/2024 Página: **27 de 30**



GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

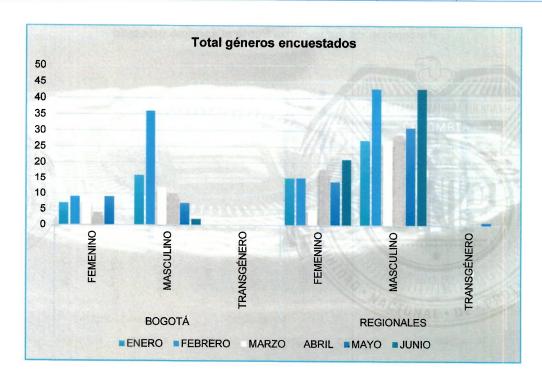


UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

8.7 Aplicación del enfoque diferencial

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

		т	otal géneros encu	estados		
PERIODO					ES	
· LAGODO	FEMENINO	MASCULINO	TRANSGÉNERO	FEMENINO	MASCULINO	TRANSGÉNERO
ENERO	7	16	0	15	27	0
FEBRERO	9	36	0	15	43	0
MARZO	8	12	0	5	27	0
ABRIL	4	10	0	18	29	0
MAYO	9	7	0	14	31	1
JUNIO	0	2	0	21	43	0



GSC-FT-10-V3 Oficialización: 15/02/2024 Página: **28 de 30**



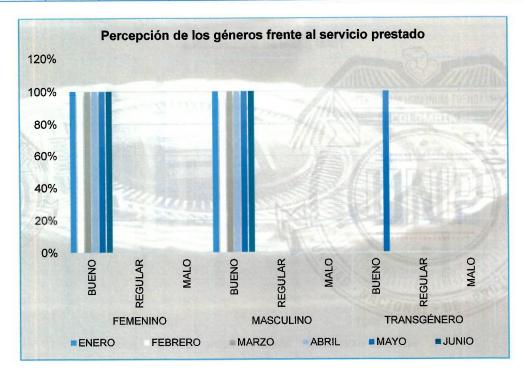
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

8.8 Percepción de los géneros encuestados

		Percepcio	ón de los	géneros	frente al serv	ricio pres	stado			
FEMENINO					MASCULINO			TRANSGÉNERO		
PERIODO	BUENO	REGULAR	MALO	BUENO	REGULAR	MALO	BUENO	REGULAR	MALC	
ENERO	100%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	
FEBRERO	100%	0%	0%	98%	2%	0%	0%	0%	0%	
MARZO	100%	0%	0%	100%	0%	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	100%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	



GSC-FT-10-V3 Oficialización: 15/02/2024 Página: **29 de 30**



GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO





9. CONCLUSIONES

- Se observa que de las 66 personas que respondieron la encuesta tanto en Bogotá
 como en Grupos Regionales de Protección en el mes de junio del 2024; 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 junio del 2024, que la encuesta fue diligenciada en Bogotá y GURP por 21 mujeres y el 100% de ellas califican nuestro servicio como bueno.
- Para el presente periodo se resalta el Grupo Regional de Protección de Pasto 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,

María Fernanda Reyes Sarmiento

Monia Finande Keyes

Jefe Oficina Asesora de Planeación e Información Unidad Nacional de Protección

"Todos los trámites y servicios de la UNP son gratuitos"

	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó:	María Mercedes Mendoza Gutiérrez	Q+	04/07/2024
Revisó:	Pablo Emilio Ovalle Pineda	(2)	04/07/2024
Aprobó:	María Fernanda Reyes Sarmiento		04/07/2024

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.

GSC-FT-10-V3 Oficialización: 15/02/2024 Página: **30 de 30**

und me