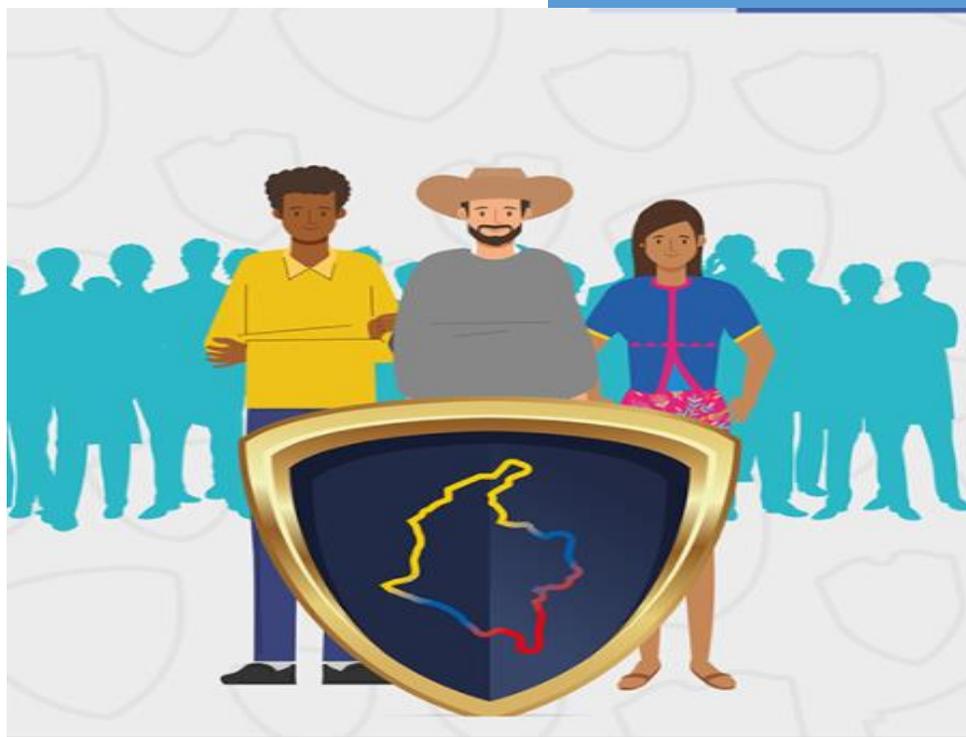




INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



Gestión de Servicio al Ciudadano  
(02/01/2025)



 <b>Unidad Nacional de Protección</b> 	<b>FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	 <b>Interior</b> 
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

**INFORME CONSOLIDADO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  
MES DE DICIEMBRE DE 2024**

**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.....	12
7.3 Orientación.....	13
7.4 Dominio .....	13



 <b>Unidad Nacional de Protección</b> 	<b>FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	 <b>Interior</b> 
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

7.5	Percepción .....	14
7.6	Satisfacción .....	15
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



 <b>Unidad Nacional de Protección</b> 	<b>FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	 <b>Interior</b> 
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

## 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.



 <b>Unidad Nacional de Protección</b> 	<b>FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	 <b>Interior</b> 
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>	

### 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 **diciembre** 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.



#### 4. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN BOGOTÁ

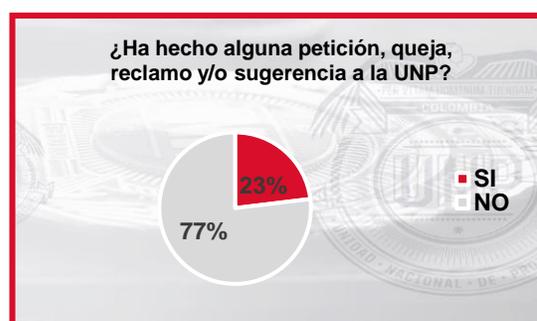
<b>TABULACIÓN DE ENCUESTAS BOGOTÁ DICIEMBRE 2024</b>								
	<b>GÉNERO</b>	<b>PREGUNTA 1</b>	<b>PREGUNTA 2</b>	<b>PREGUNTA 3</b>	<b>PREGUNTA 4</b>	<b>PREGUNTA 5</b>	<b>PREGUNTA 6</b>	<b>PREGUNTA 7</b>
1	M	NO	5	5	SI	SI	4	BUENO
2	M	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
3	M	NO	4	5	SI	SI	4	BUENO
4	M	NO	4	4	SI	SI	4	BUENO
5	M	NO	5	5	SI	SI	5	BUENO
6	M	NO	4	4	SI	SI	4	BUENO
7	M	NO	5	5	SI	SI	4	BUENO
8	F	NO	5	5	SI	SI	4	BUENO
9	M	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO
10	M	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO
11	M	NO	4	4	SI	SI	4	BUENO
12	M	NO	5	5	SI	SI	5	BUENO
13	M	NO	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 denuncia a la UNP?”, la cual está relacionada con la variable de participación, se pudo establecer que de las 13 personas encuestadas 3 de ellas ya habían elevado una PQRSD ante la entidad, lo cual corresponde al 23% de la muestra.

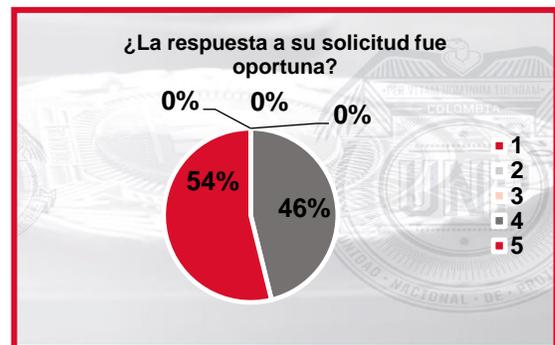
<b>PREGUNTA 1</b>		
¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?		
<b>SI</b>	3	23%
<b>NO</b>	10	77%
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>



## 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.

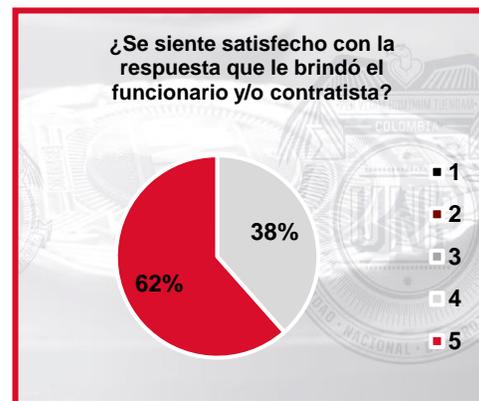
PREGUNTA 2		
¿La respuesta a su solicitud fue oportuna?		
1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	6	46%
5	7	54%
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>



## 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	38%
5	8	62%
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>



#### 5.4 Dominio

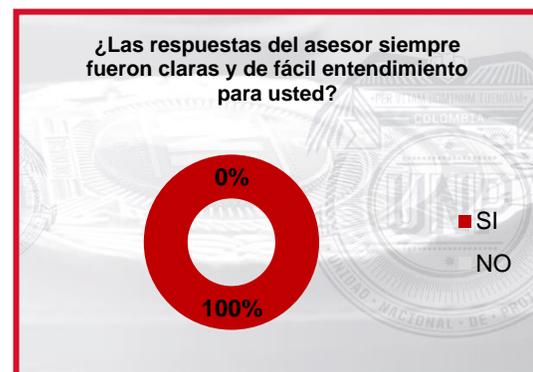
En lo concerniente a la cuarta pregunta “**¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?**”, que está relacionada con el dominio que tuvo cada uno de los asesores frente a las PQRSD impetradas, al respecto se pudo establecer que: el 100% de los encuestados 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?		
<b>SI</b>	13	100%
<b>NO</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>



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.

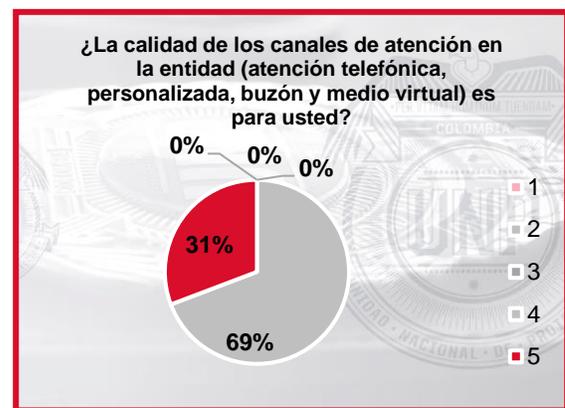
PREGUNTA 5		
¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para usted?		
<b>SI</b>	13	100%
<b>NO</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>



### 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 13 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	9	69%
5	4	31%
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>



### 5.6 Satisfacción

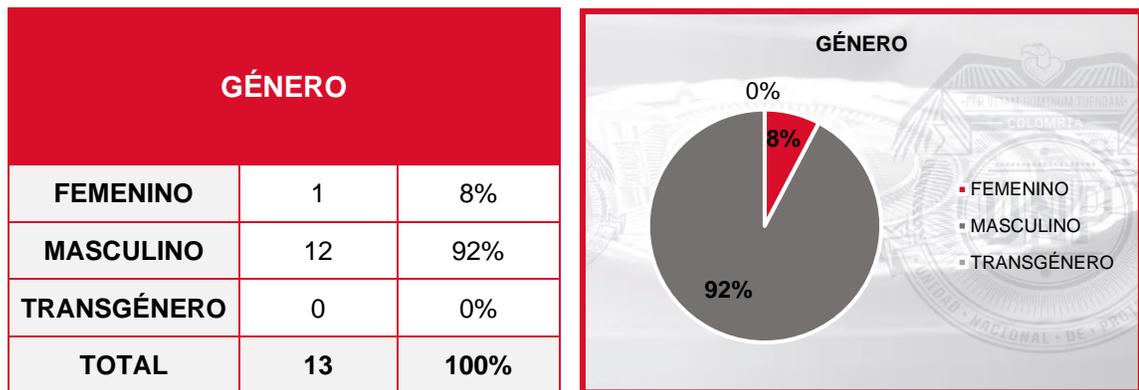
Por último, respecto a la pregunta “¿Cómo califica nuestro servicio?”, en cuya escala de valoración se tomo: B como bueno, R como regular y M como mala; nos ayuda a determinar que el 100% de los encuestados en la ciudad de Bogotá consideran que nuestro servicio es BUENO.

PREGUNTA 7		
¿Cómo califica nuestro servicio?		
BUENO	13	100%
REGULAR	0	0%
MALO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>



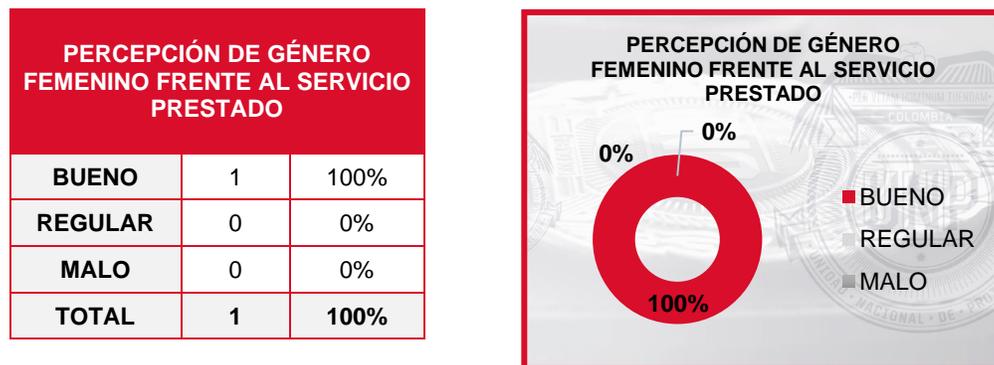
### 5.7 Cantidad de géneros que calificaron nuestro servicio

En lo concerniente a “**Cantidad de hombres, mujeres que calificaron nuestro servicio**” tenemos que, de las **13** encuestas realizadas; **una (1)** es mujer y corresponde al **8%** y **doce (12)** son hombres, que corresponde al **92%** del total de los encuestados durante el mes de **diciembre** del 2024.



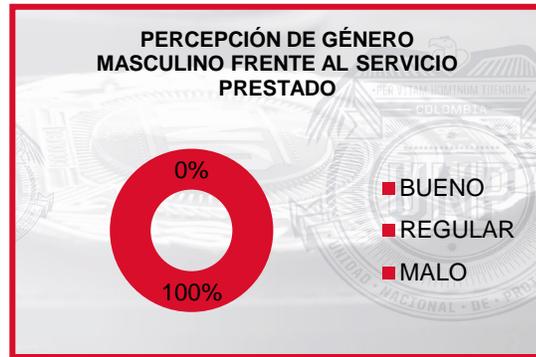
### 5.8 Percepción de los géneros encuestados frente al servicio prestado por el Grupo de Servicio al Ciudadano

De las **13** personas encuestadas en Bogotá en el mes de **diciembre** del 2024, **una (1)** es mujer y **doce (12)** son hombres y el 100% calificaron nuestro servicio como bueno.



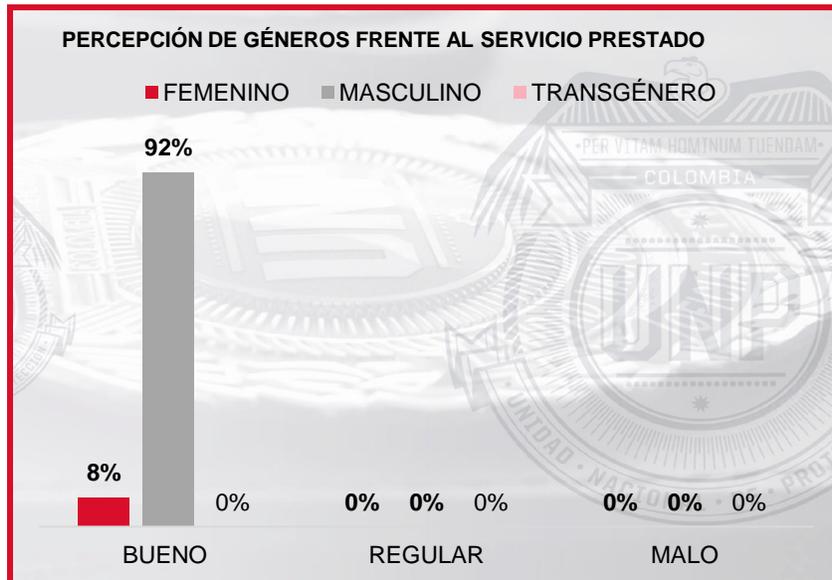
**PERCEPCIÓN DE GÉNERO MASCULINO FRENTE AL SERVICIO PRESTADO**

<b>BUENO</b>	12	100%
<b>REGULAR</b>	0	0%
<b>MALO</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	12	100%



**PERCEPCIÓN DE GÉNEROS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO**

CALIFICACIÓN	FEMENINO	MASCULINO	TRANSGÉNERO
<b>BUENO</b>	8%	92%	0%
<b>REGULAR</b>	0%	0%	0%
<b>MALO</b>	0%	0%	0%
<b>TOTAL</b>	8%	92%	0%
	<b>100%</b>		



## 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 **diciembre** del 2024 diligenciaron 27 encuestas en las regionales de: Buenaventura, Pasto y Bucaramanga.

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

<b>TABULACIÓN DE ENCUESTA DICIEMBRE 2024</b>									
	<b>SEDE</b>	<b>GÉNERO</b>	<b>PREGUNTA 1</b>	<b>PREGUNTA 2</b>	<b>PREGUNTA 3</b>	<b>PREGUNTA 4</b>	<b>PREGUNTA 5</b>	<b>PREGUNTA 6</b>	<b>PREGUNTA 7</b>
1	BUENAVENTURA	M	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
2	BUENAVENTURA	M	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
3	BUENAVENTURA	F	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
4	BUENAVENTURA	M	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
5	BUENAVENTURA	M	SI	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	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	M	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
12	PASTO	F	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
13	PASTO	F	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
14	PASTO	F	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
15	PASTO	M	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
16	PASTO	M	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
17	PASTO	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	BUCARAMANGA	M	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
22	BUCARAMANGA	M	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
23	BUCARAMANGA	M	SI	5	4	SI	SI	4	BUENO



**TABULACIÓN DE ENCUESTA  
DICIEMBRE 2024**

	SEDE	GÉNERO	PREGUNTA 1	PREGUNTA 2	PREGUNTA 3	PREGUNTA 4	PREGUNTA 5	PREGUNTA 6	PREGUNTA 7
24	BUCARAMANGA	M	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
25	BUCARAMANGA	M	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
26	BUCARAMANGA	M	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
27	BUCARAMANGA	M	SI	4	5	SI	SI	4	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 **27** personas encuestadas en el mes de **diciembre** del 2024, el 100% de ellas ya habían elevado una PQRSD ante la entidad.

PREGUNTA 1		
¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?		
<b>SI</b>	27	100%
<b>NO</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>27</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	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	1	4%
5	26	96%
<b>TOTAL</b>	<b>27</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	0	0%
3	0	0%
4	1	4%
5	26	96%
<b>TOTAL</b>	<b>27</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 100% de



los **27** encuestados, en los Grupos Regionales han considerado que el asesor contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes.

<b>PREGUNTA 4</b>		
¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?		
<b>SI</b>	27	100%
<b>NO</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>



De los **27** encuestados en los Grupos Regionales el 100% han considerado que las respuestas dadas por los asesores fueron claras y de fácil entendimiento.

<b>PREGUNTA 5</b>		
¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para usted?		
<b>SI</b>	27	100%
<b>NO</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>

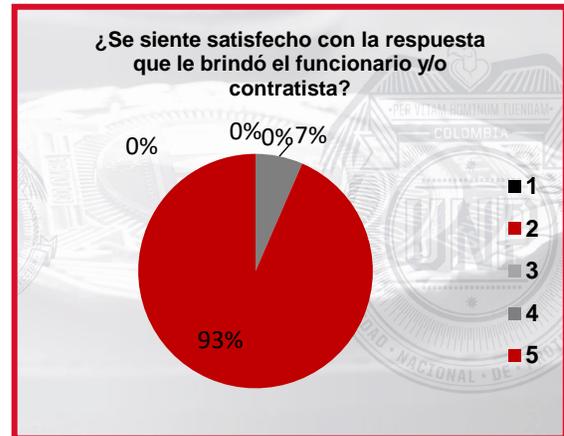


## 7.5 Percepción

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 **27** personas encuestadas durante el mes de **diciembre** 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.



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	2	7%
5	25	93%
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>



## 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.

PREGUNTA 7		
¿Cómo califica nuestro servicio?		
<b>BUENO</b>	27	98%
<b>REGULAR</b>	0	2%
<b>MALO</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>

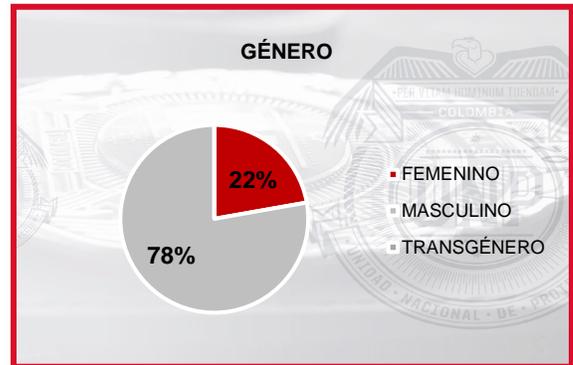


## 7.7 Cantidad de hombres y mujeres que calificaron nuestro servicio

En lo concerniente a “Cantidad de hombres y mujeres que calificaron nuestro servicio” De las 27 encuestas realizadas en los GURP ubicados en: Buenaventura, Bucaramanga y Pasto, **seis (6)** son mujeres que equivalen al 22%, **veintiun (21)** son hombres que equivalen al 78% del total de los encuestados durante el mes de **diciembre** del 2024.



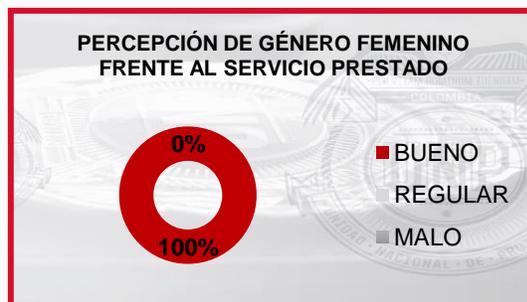
GÉNERO		
FEMENINO	6	22%
MASCULINO	21	78%
TRANSGÉNERO	0	0%
TOTAL	<b>27</b>	<b>100%</b>



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

De las **27** personas encuestadas en las diferentes sedes de la entidad a nivel nacional durante el mes de **diciembre** del 2024, **seis (6)** mujeres manifestaron que el servicio es bueno y que corresponde al 100% y **veintiun (21)** hombres que el servicio es bueno y corresponde al 100%

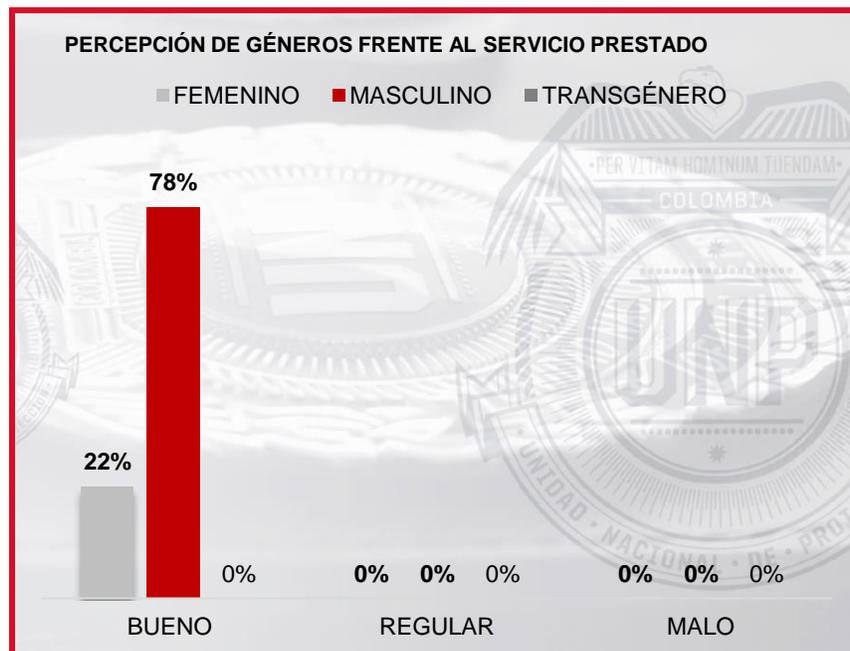
PERCEPCIÓN DE GÉNERO FEMENINO FRENTE AL SERVICIO PRESTADO		
BUENO	6	100%
REGULAR	0	0%
MALO	0	0%
TOTAL	<b>6</b>	<b>100%</b>



PERCEPCIÓN DE GÉNERO MASCULINO FRENTE AL SERVICIO PRESTADO		
BUENO	21	100%
REGULAR	0	0%
MALO	0	0%
TOTAL	<b>21</b>	<b>100%</b>



PERCEPCIÓN DE GÉNEROS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
CALIFICACIÓN	FEMENINO	MASCULINO	TRANSGÉNERO
<b>BUENO</b>	22%	78%	0%
<b>REGULAR</b>	0%	0%	0%
<b>MALO</b>	0%	0%	0%
<b>TOTAL</b>	<b>22%</b>	<b>78%</b>	<b>0%</b>
	<b>100%</b>		



## 8. COMPARATIVO DE ENCUESTAS

A continuación, se presentan los datos estadísticos comparativos del periodo de enero a **diciembre** 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.





**Unidad Nacional  
de Protección**



**FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

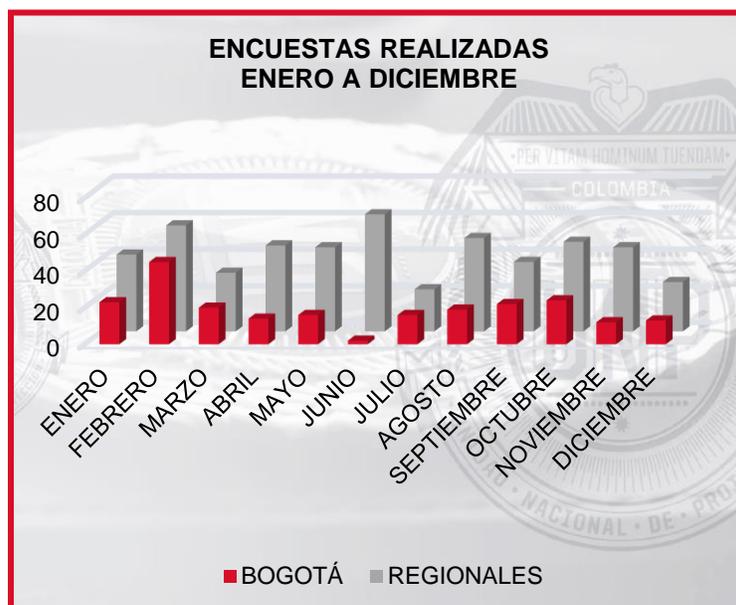


**Interior**



• **TOTAL DE ENCUESTAS REALIZADAS**

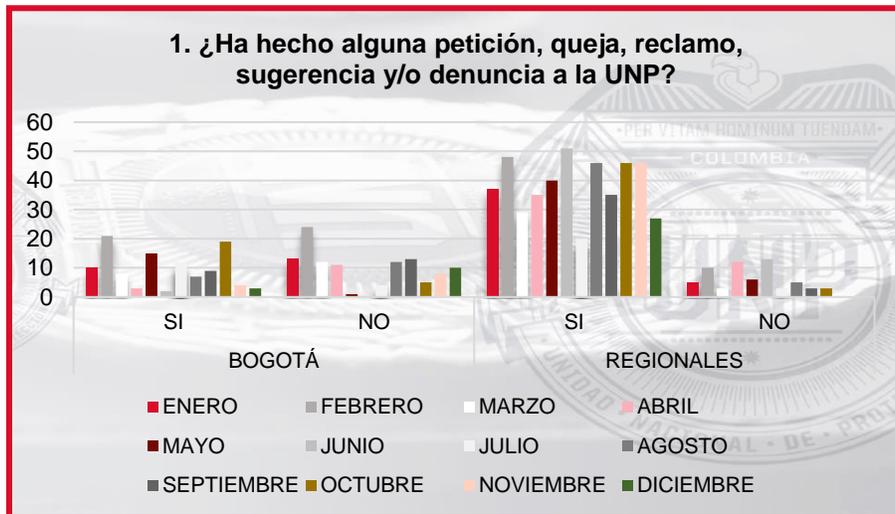
<b>ENCUESTAS REALIZADAS ENERO A DICIEMBRE</b>		
<b>PERIODO</b>	<b>BOGOTÁ</b>	<b>REGIONALES</b>
<b>ENERO</b>	23	42
<b>FEBRERO</b>	45	58
<b>MARZO</b>	20	32
<b>ABRIL</b>	14	47
<b>MAYO</b>	16	46
<b>JUNIO</b>	2	64
<b>JULIO</b>	16	23
<b>AGOSTO</b>	19	51
<b>SEPTIEMBRE</b>	22	38
<b>OCTUBRE</b>	24	49
<b>NOVIEMBRE</b>	12	46
<b>DICIEMBRE</b>	13	27
<b>TOTAL</b>	226	523



### 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	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
JULIO	12	4	20	3
AGOSTO	7	12	46	5
SEPTIEMBRE	9	13	35	3
OCTUBRE	19	5	46	3
NOVIEMBRE	4	8	46	0
DICIEMBRE	3	10	27	0



## 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	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
JULIO	0	0	0	1	15
AGOSTO	0	0	0	2	17
SEPTIEMBRE	0	1	0	6	15
OCTUBRE	0	0	0	3	21
NOVIEMBRE	0	0	0	4	8
DICIEMBRE	0	0	0	6	7



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	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
JULIO	0	0	0	1	22
AGOSTO	0	0	0	4	47
SEPTIEMBRE	0	0	0	2	36
OCTUBRE	0	0	2	7	40
NOVIEMBRE	0	0	1	2	43
DICIEMBRE	0	0	0	1	26



### 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	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
JULIO	0	0	0	0	16
AGOSTO	0	0	0	3	16
SEPTIEMBRE	0	0	1	6	15
OCTUBRE	0	0	0	1	23
NOVIEMBRE	0	0	0	3	9
DICIEMBRE	0	0	0	5	8



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:

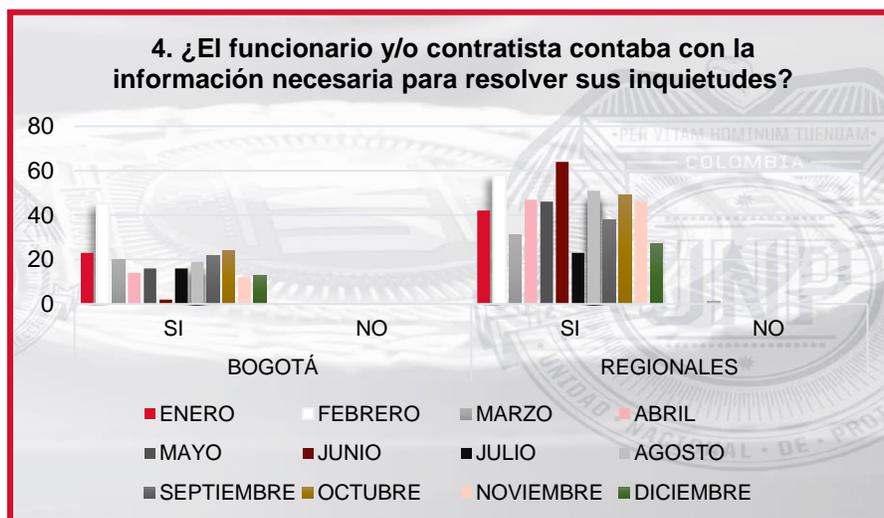
<b>3. ¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista? Regionales</b>					
PERIODO	1	2	3	4	5
ENERO	0	0	0	1	41
FEBRERO	0	0	0	2	56
MARZO	0	0	1	1	30
ABRIL	0	0	0	5	42
MAYO	0	0	0	1	45
JUNIO	0	0	0	2	62
JULIO	0	0	0	2	21
AGOSTO	0	0	0	1	50
SEPTIEMBRE	0	0	0	1	37
OCTUBRE	0	0	0	6	43
NOVIEMBRE	0	0	0	2	44
DICIEMBRE	0	0	0	1	26



### 8.4 Dominio

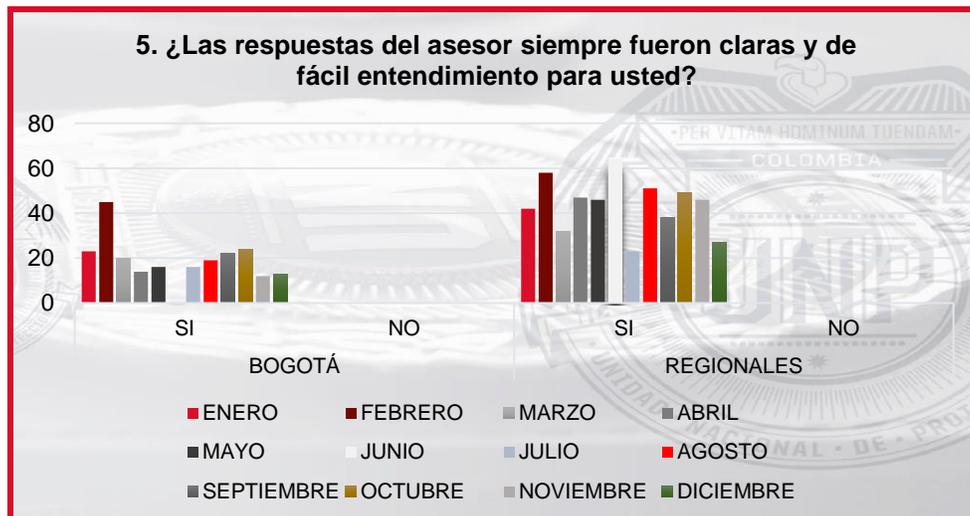
En lo concerniente a la cuarta y quinta pregunta “¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?”, que están relacionadas con el dominio que tuvo cada uno de los asesores frente a las PQRSD impetradas, al respecto se pudo evidenciar:

4. ¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?				
PERIODO	BOGOTÁ		REGIONALES	
	SI	NO	SI	NO
ENERO	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
JULIO	16	0	23	0
AGOSTO	19	0	51	0
SEPTIEMBRE	22	0	38	0
OCTUBRE	24	0	49	0
NOVIEMBRE	12	0	46	0
DICIEMBRE	13	0	27	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:

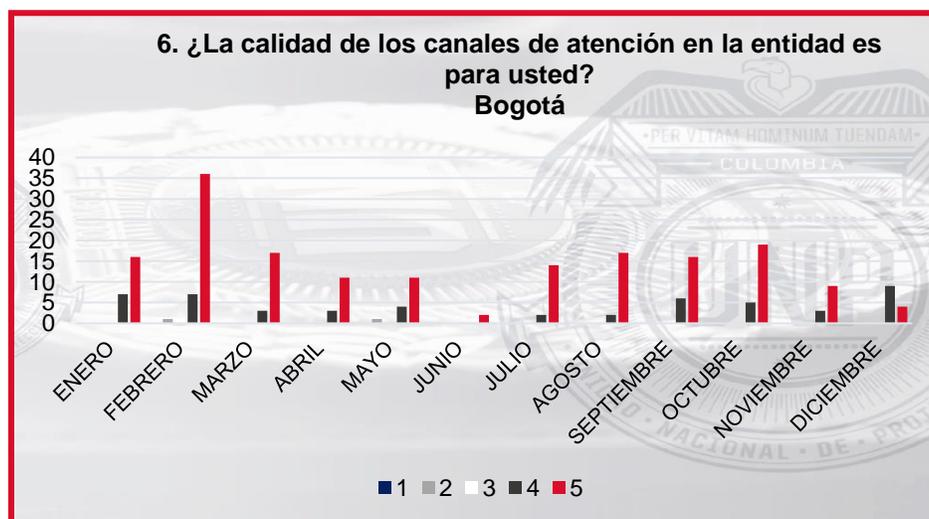
5. ¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para usted?				
PERIODO	BOGOTÁ		REGIONALES	
	SI	NO	SI	NO
ENERO	23	0	42	0
FEBRERO	45	0	58	0
MARZO	20	0	32	0
ABRIL	14	0	47	0
MAYO	16	0	46	0
JUNIO	2	0	64	0
JULIO	16	0	23	0
AGOSTO	19	0	51	0
SEPTIEMBRE	22	0	38	0
OCTUBRE	24	0	49	0
NOVIEMBRE	12	0	46	0
DICIEMBRE	13	0	27	0



### 8.5 Percepción

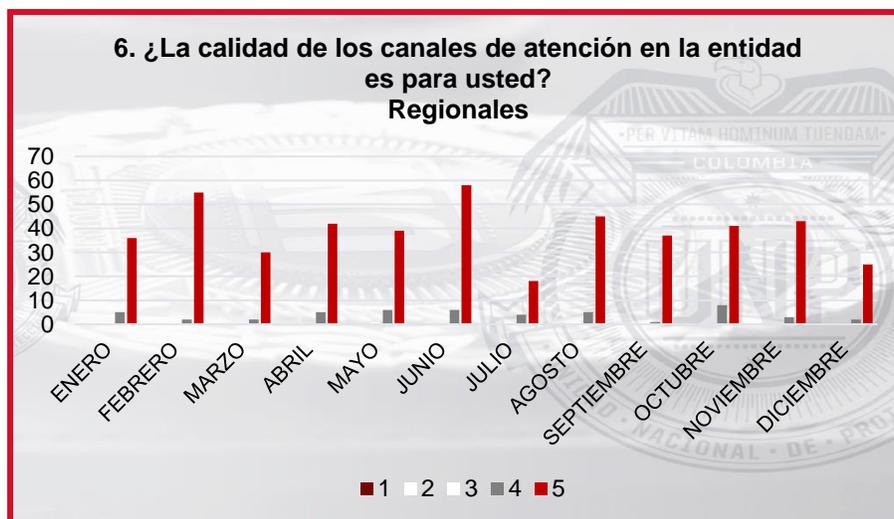
En lo referente a la tercera pregunta “¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para usted?” y cuya escala de valoración está dada de 1 a 5, siendo 1 el más bajo y 5 el más alto, para **Bogotá** observamos:

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	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
JULIO	0	0	0	2	14
AGOSTO	0	0	0	2	17
SEPTIEMBRE	0	0	0	6	16
OCTUBRE	0	0	0	5	19
NOVIEMBRE	0	0	0	3	9
DICIEMBRE	0	0	0	9	4



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:

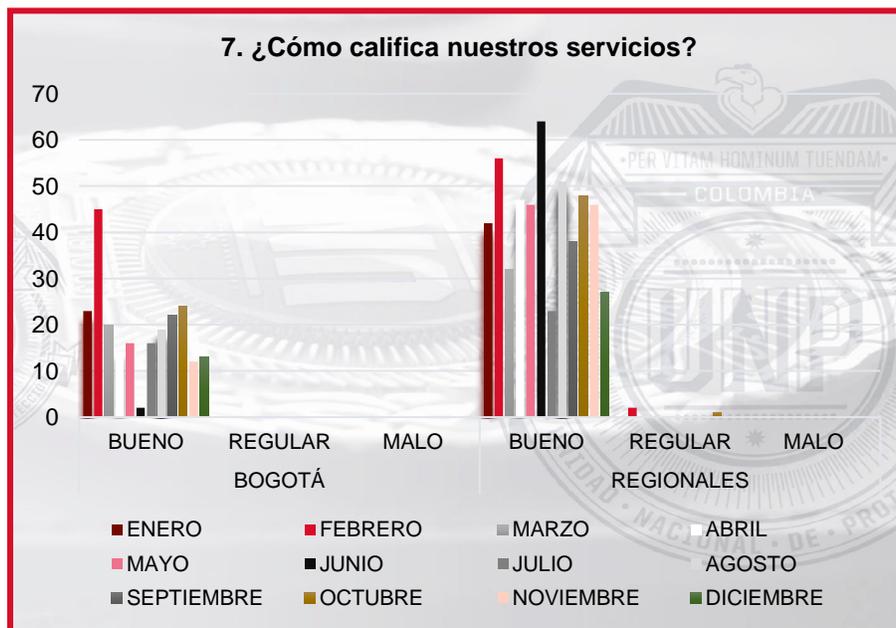
6. ¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para usted? Regionales					
PERIODO	1	2	3	4	5
ENERO	0	0	1	5	36
FEBRERO	0	0	1	2	55
MARZO	0	0	0	2	30
ABRIL	0	0	0	5	42
MAYO	0	0	1	6	39
JUNIO	0	0	0	6	58
JULIO	0	0	1	4	18
AGOSTO	0	0	1	5	45
SEPTIEMBRE	0	0	0	1	37
OCTUBRE	0	0	0	8	41
NOVIEMBRE	0	0	0	3	43
DICIEMBRE	0	0	0	2	25



## 8.6 Satisfacción

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

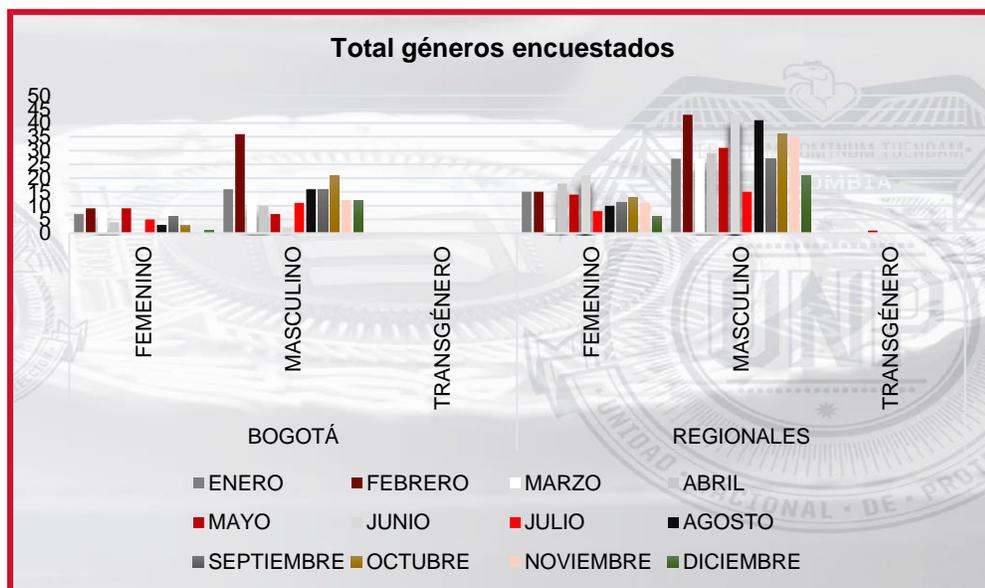
7. ¿Cómo califica nuestros servicios?						
PERIODO	BOGOTÁ			REGIONALES		
	BUENO	REGULAR	MALO	BUENO	REGULAR	MALO
ENERO	23	0	0	42	0	0
FEBRERO	45	0	0	56	2	0
MARZO	20	0	0	32	0	0
ABRIL	14	0	0	47	0	0
MAYO	16	0	0	46	0	0
JUNIO	2	0	0	64	0	0
JULIO	16	0	0	23	0	0
AGOSTO	19	0	0	51	0	0
SEPTIEMBRE	22	0	0	38	0	0
OCTUBRE	24	0	0	48	1	0
NOVIEMBRE	12	0	0	46	0	0
DICIEMBRE	13	0	0	27	0	0



### 8.7 Aplicación del enfoque diferencial

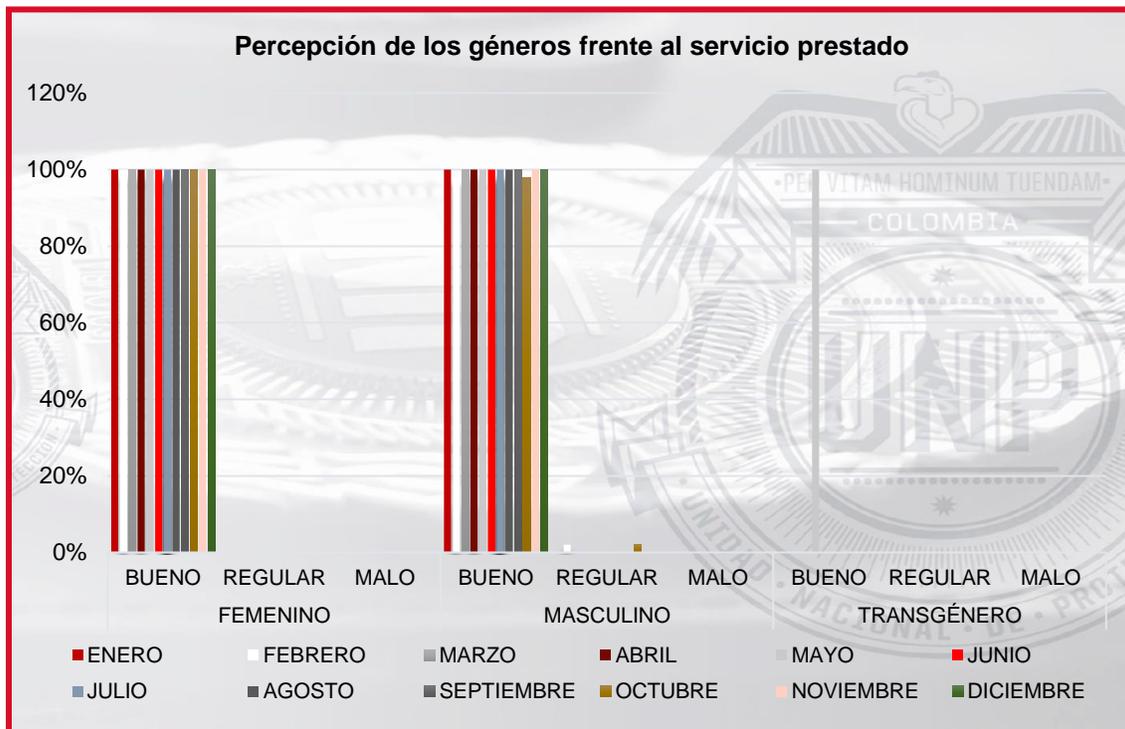
Hace referencia a la cantidad de hombres, mujeres y otros géneros que calificaron nuestro servicio.

Total géneros encuestados						
PERIODO	BOGOTÁ			REGIONALES		
	FEMENINO	MASCULINO	TRANSGÉNERO	FEMENINO	MASCULINO	TRANSGÉNERO
ENERO	7	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
JULIO	5	11	0	8	15	0
AGOSTO	3	16	0	10	41	0
SEPTIEMBRE	6	16	0	11	27	0
OCTUBRE	3	21	0	13	36	0
NOVIEMBRE	0	12	0	11	35	0
DICIEMBRE	1	12	0	6	21	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%	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%
JULIO	100%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%
AGOSTO	100%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%
SEPTIEMBRE	100%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%
OCTUBRE	100%	0%	0%	98%	2%	0%	0%	0%	0%
NOVIEMBRE	100%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%
DICIEMBRE	100%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%



 <b>Unidad Nacional de Protección</b>	<b>FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	 <b>Interior</b>
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

## 9. CONCLUSIONES

- Se observa que de las 58 personas que respondieron la encuesta tanto en Bogotá como en Grupos Regionales de Protección en el mes de **diciembre** 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 **diciembre** del 2024, que la encuesta fue diligenciada en Bogotá y GURP por 7 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,

---

**Javier Francisco Rodríguez Moreno**  
 Jefe (E) 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		02/01/2025
Revisó:	Pablo Emilio Ovalle Pineda		02/01/2025
Aprobó:	Javier Francisco Rodríguez Moreno		02/01/2025

Los arriba 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.

