



Unidad Nacional  
de Protección



# Informe de medición **satisfacción 2023**

Documento con los resultados de la medición de la  
percepción de satisfacción de usuarios beneficiarios  
de la Unidad Nacional de Protección, con relación a los  
servicios prestados durante el año 2023

Presentado por:



**superorganizaciones**

Cultura y personalidad de las organizaciones



# Informe de medición satisfacción 2023

## Objetivos

### Objetivo General

Conocer la percepción de satisfacción de los beneficiarios de la Unidad Nacional de Protección (UNP) respecto a los servicios prestados durante el año 2023, con el propósito de identificar fortalezas, áreas de mejora y oportunidades para optimizar la calidad y efectividad de las medidas de protección ofrecidas.

### Objetivo Específicos

**Analizar los niveles de satisfacción general de los beneficiarios** en relación con los diferentes aspectos de la ruta de protección, desde la misma solicitud e incluyendo la evaluación y análisis del riesgo, la comunicación, implementación, seguimiento y control de las medidas otorgadas.

**Determinar los tiempos de respuesta y cumplimiento** en la entrega e implementación de las medidas de protección, evaluando su impacto en la percepción de seguridad y confianza de los beneficiarios.

**Identificar las principales fortalezas y debilidades** en la atención brindada por el personal de la UNP, considerando factores como amabilidad, interés, asesoría y respeto hacia los beneficiarios.

**Evaluar la percepción de los beneficiarios sobre la efectividad de las medidas de protección** (escoltas, vehículos, capacitaciones, entre otros) y su impacto en la calidad de vida y la reducción de riesgos.

**Explorar las diferencias en la percepción de satisfacción** según variables sociodemográficas (género, etnia, región, tiempo de vinculación al programa) y características del servicio recibido, para proponer estrategias diferenciadas que respondan a las necesidades específicas de los beneficiarios.

# Informe de medición satisfacción 2023

## Ficha técnica

| Aspecto                              | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Contratante                          | Unidad Nacional de protección - UNP                                                                                                                                                                                                                                   |
| Contratista                          | Superorganizaciones SAS                                                                                                                                                                                                                                               |
| Título de la investigación           | Medición de la percepción de satisfacción de usuarios beneficiarios de la Unidad Nacional de Protección, con relación a los servicios prestados durante el año 2023                                                                                                   |
| 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 2023                                                                                                                                                                                       |
| Muestreo                             | Muestreo probabilístico Probabilidad por Tamaño (PPT)<br>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 5%                                                                                                                                                                                                                            |
| Tamaño de la muestra                 | Se proyectó realizar 372 encuestas y se realizaron 380                                                                                                                                                                                                                |
| Periodo de trabajo de campo          | 5 de noviembre al 20 de diciembre de 2024                                                                                                                                                                                                                             |
| Fecha del informe                    | 30 de diciembre de 2024                                                                                                                                                                                                                                               |

# Informe de medición satisfacción 2023

## Convenciones en escalas de respuesta

Escalas usadas para respuestas por parte de los beneficiarios

|                       | <b>B2B: 1+2</b>          |               | <b>3:Medio</b>                  | <b>T2B:5+4</b> |                       | No sabe/No responde |
|-----------------------|--------------------------|---------------|---------------------------------|----------------|-----------------------|---------------------|
| Nivel de satisfacción | Totalmente insatisfecho  | Insatisfecho  | Ni satisfecho ni insatisfecho   | Satisfecho     | Totalmente satisfecho | NS/NR               |
|                       | 1                        | 2             |                                 | 4              | 5                     |                     |
| Nivel de acuerdo      | Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | De acuerdo     | Totalmente de acuerdo | NS/NR               |
|                       | 1                        | 2             |                                 | 4              | 5                     |                     |
| Nivel de facilidad    | Muy difícil              | Difícil       | Ni fácil, ni difícil            | Fácil          | Muy fácil             | NS/NR               |
|                       | 1                        | 2             |                                 | 4              | 5                     |                     |

La información total y comparativa se presenta agregada con el Top 2 Boxes(T2B), que corresponde al porcentaje que registran satisfacción mayor o igual a los 4 puntos.

## Convenciones clasificación de indicador

Escalas usadas para clasificar el desempeño del indicador

|                       |                 |                  |                   |
|-----------------------|-----------------|------------------|-------------------|
| Calificación promedio | <b>0 a 2.9</b>  | <b>3.0 a 3.9</b> | <b>4.0 a 5.0</b>  |
| % de satisfacción     | <b>0% a 50%</b> | <b>51% a 75%</b> | <b>76% a 100%</b> |



## INFORME SOBRE LA PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS BENEFICIARIOS - AÑO 2023

Beneficiario programa  
Todas  
Región de Colombia  
Todas

Tiempo como beneficia...  
Todas  
Escolta  
Todas

Género  
Todas  
Vehículo  
Todas

Etnia  
Todas



Borrar todas las segmentaciones

### Resultados de los Principales Indicadores

De un total de

380

usuarios beneficiarios de la UNP encuestados

El equivalente al

65%

dice estar satisfecho o totalmente satisfecho con la entidad

El equivalente al

66%

asegura estar satisfecho o totalmente satisfecho con el servicio

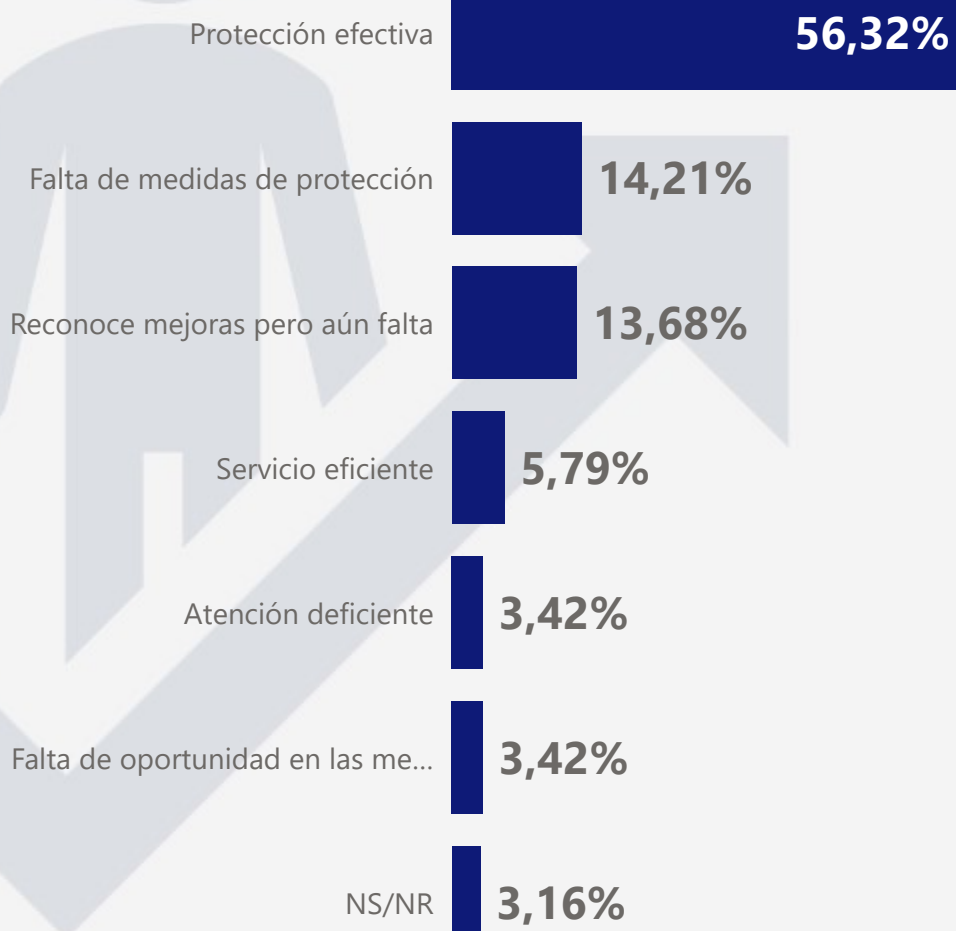
Además, calificaron en promedio con

3,7

en una escala de 1 a 5 puntos

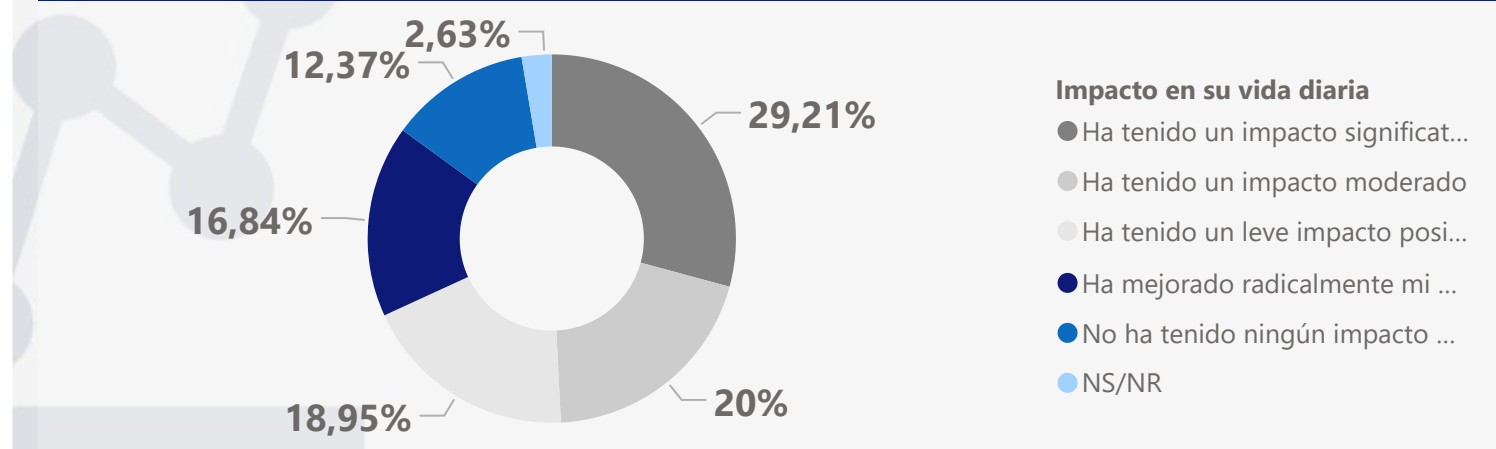
La percepción que tienen los usuarios beneficiarios de la UNP:

### Percepción sobre la UNP



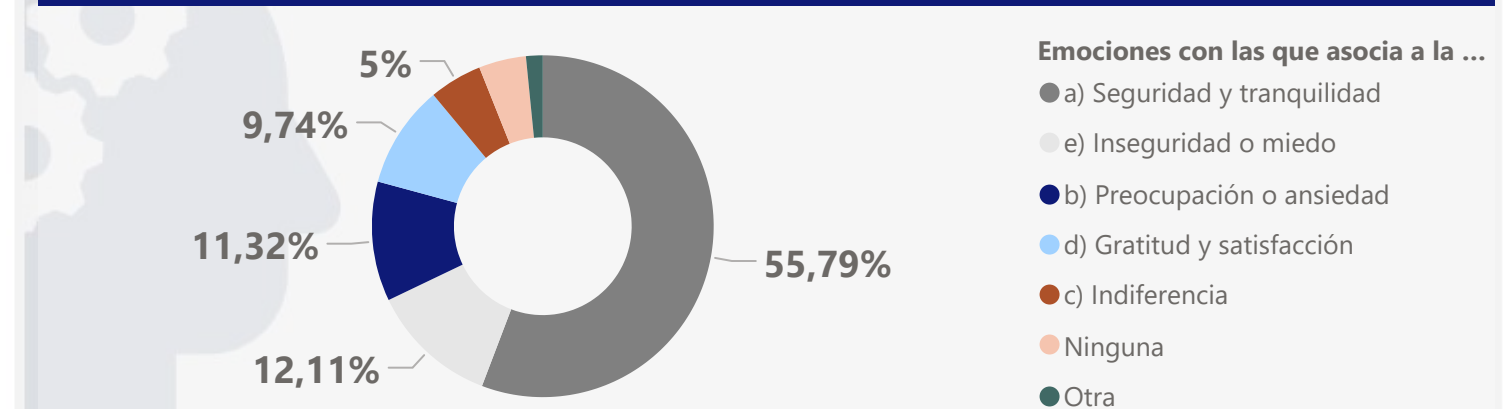
El impacto favorable de la UNP en la vida de los beneficiarios ha

### Impacto favorable de la UNP en su vida diaria



Las emociones con las que los beneficiarios asocia a la UNP son:

### Emociones con las que asocia a la UNP



### Satisfacción en las etapas de la Ruta de Protección

La satisfacción en la Ruta de Protección:



Los tiempos de trámites:

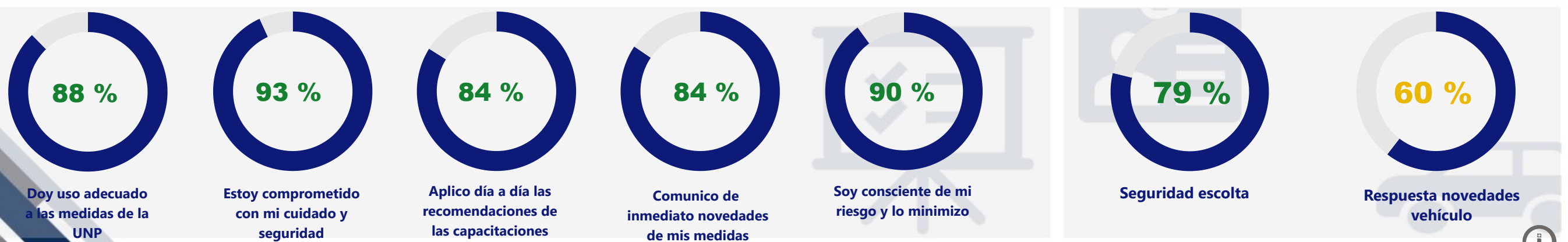


### Imagen de la Unidad Nacional de Protección



### Autoevaluación

### Medidas





Unidad Nacional  
de Protección

# Informe de medición satisfacción 2023

## Comparativo indicadores 2022-2023

### Nivel de satisfacción en las etapas de la ruta de protección

63 % 65 %



2022 2023

Satisfacción  
General

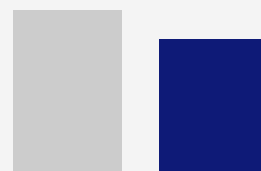
74 % 66 %



2022 2023

Solicitud  
de medidas

73 % 60 %



2022 2023

Análisis y  
evaluación

72 % 60 %



2022 2023

Comunicación  
de medidas

53 % 54 %



2023 2022

Implementación  
de medidas

59 % 59 %



2022 2023

Seguimiento  
y control

62 % 66 %



2022 2023

Satisfacción  
canales atención

### Imagen de la Unidad Nacional de Protección

59 % 64 %



2022 2023

Moderna

61 % 58 %



2022 2023

Ágil

71 % 67 %



2022 2023

Asesora y  
guía

66 % 64 %



2022 2023

Medidas según  
necesidades

63 % 69 %



2022 2023

Transparente

70 % 72 %



2022 2023

Compromiso  
protección

66 % 64 %



2022 2023

Eficiencia  
canales atención

69 % 71 %



2022 2023

Cercana y  
confiable

67 % 71 %



2022 2023

Hace sentir  
seguro(a)

70 % 78 %



2022 2023

Enfoque  
de género

73 % 73 %

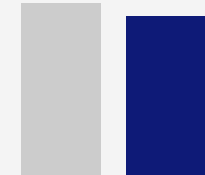


2022 2023

Capacita  
Autoprotección

### Autoevaluación

95 % 88 %



2022 2023

Doy uso adecuado  
a las medidas de la UNP

95 % 93 %



2022 2023

Estoy comprometido  
con mi cuidado y seguridad

92 % 84 %



2022 2023

Aplico día a día las  
recomendaciones

92 % 84 %



2022 2023

Comunico de  
inmediato novedades

96 % 90 %



2022 2023

Soy consciente de mi  
riesgo y lo minimizo

### Medidas

84 % 79 %



2022 2023

Seguridad escolta

61 % 60 %



2022 2023

Respuesta novedades  
vehículo



## Conclusiones y recomendaciones generales (Pag 1 de 3)

El análisis de los resultados presentados en el tablero general de satisfacción de los beneficiarios de la Unidad Nacional de Protección (UNP) para el año 2023 se realiza considerando los parámetros de clasificación establecidos (crítico, mejorable y satisfactorio) y los datos cualitativos recogidos en las encuestas realizadas. A continuación, se presenta el análisis de los principales indicadores.

### 1. Calificación Promedio y Nivel General de Satisfacción

- **Calificación promedio:** 3.7 (nivel mejorable).
- **Porcentaje de satisfacción general:** 65% (nivel mejorable).

- La calificación promedio de 3.7 indica que, aunque los beneficiarios no están completamente insatisfechos, hay áreas significativas que requieren atención para alcanzar un nivel satisfactorio (4.0 o más).
- El 65% de satisfacción general refleja que más de un tercio de los beneficiarios no perciben los servicios como satisfactorios, lo que sugiere una percepción de ineficiencia en algunos procesos clave.

### Recomendaciones:

1. **Fortalecer la comunicación y trazabilidad:** Implementar sistemas de seguimiento más transparentes y accesibles para que los beneficiarios puedan monitorear el estado de sus solicitudes.
2. **Capacitación del personal:** Mejorar la formación de los funcionarios en atención al ciudadano, con énfasis en empatía, enfoque diferencial y resolución ágil de problemas.

### 2. Satisfacción en las Etapas de la Ruta de Protección

- **Etapas con menor satisfacción:**
- **Comunicación de medidas:** 54% (nivel crítico).
- **Implementación de medidas:** 59% (nivel crítico).
- **Seguimiento y control:** 60% (nivel mejorable).

- **Etapas con mayor satisfacción:**
- **Solicitud de medidas:** 65% (nivel mejorable).
- **Análisis y evaluación:** 60% (nivel mejorable).

- Las etapas críticas (comunicación, implementación y seguimiento) reflejan problemas en la ejecución y monitoreo de las medidas de protección. Esto puede estar relacionado con demoras, falta de claridad en los procesos y una percepción de abandono por parte de los beneficiarios.
- La etapa de solicitud de medidas, aunque mejor evaluada, aún no alcanza un nivel satisfactorio, lo que indica que los beneficiarios enfrentan barreras iniciales en el acceso al programa.

### Recomendaciones:

1. **Optimizar la comunicación:** Diseñar estrategias de comunicación más efectivas, como el uso de herramientas digitales (WhatsApp, aplicaciones móviles) para informar a los beneficiarios sobre el estado de sus medidas.
2. **Monitoreo proactivo:** Implementar un sistema de seguimiento periódico que permita a los beneficiarios recibir actualizaciones automáticas sobre sus casos.
3. **Reducción de tiempos:** Revisar los procesos internos para disminuir los tiempos promedio de trámite (97 días en análisis y evaluación, 111 días en implementación).



## Conclusiones y recomendaciones generales (Pag 2 de 3)

### 3. Imagen de la Unidad Nacional de Protección

- **Aspectos mejor evaluados:**

- **Compromiso:** 72%.

- **Cercanía y confiabilidad:** 71%.

- **Eficiencia:** 64%.

- **Aspectos peor evaluados:**

- **Moderna:** 64%.

- **Transparente:** 64%.

- **Capacidad de autoprotección:** 60%.

- Aunque los beneficiarios reconocen el compromiso y la cercanía de la UNP, la percepción de modernidad y transparencia es baja, lo que puede estar relacionado con la falta de herramientas tecnológicas y la percepción de procesos burocráticos.
- La capacidad de autoprotección (60%) refleja que los beneficiarios no se sienten suficientemente empoderados para gestionar su seguridad, lo que podría estar vinculado a la falta de capacitación o recursos adecuados.

### Recomendaciones:

1. **Modernización tecnológica:** Invertir en plataformas digitales que permitan a los beneficiarios interactuar con la UNP de manera más ágil y transparente.
2. **Capacitación en autoprotección:** Diseñar programas de formación específicos para que los beneficiarios puedan gestionar mejor su seguridad personal.
3. **Fortalecer la percepción de transparencia:** Publicar informes periódicos sobre la gestión de la UNP y los avances en la implementación de medidas.

### 4. Autoevaluación de los Beneficiarios

- **Aspectos destacados:**

- **Uso adecuado de las medidas:** 88%.

- **Compromiso con la seguridad:** 93%.

- **Aplicación de las charlas:** 84%.

- **Aspectos a mejorar:**

- **Seguridad escolta:** 79%.

- **Respuesta a novedades del vehículo (fallas):** 60%.

- Los beneficiarios muestran un alto nivel de compromiso y aplicación de las medidas, lo que indica que valoran los esfuerzos de la UNP. Sin embargo, la satisfacción media en la seguridad ofrecida por el escolta y la respuesta a novedades del vehículo sugiere que los beneficiarios perciben deficiencias en la calidad del servicio prestado.

### Recomendaciones:

1. **Fortalecer la seguridad ofrecida por los escoltas:** Implementar capacitaciones periódicas para los escoltas, enfocadas en protocolos de seguridad, manejo de situaciones de riesgo y atención al beneficiario.
2. **Respuesta inmediata a novedades del vehículo:** Crear un equipo especializado para atender emergencias relacionadas con los vehículos de protección, garantizando su mantenimiento y disponibilidad.



## Conclusiones y recomendaciones generales (Pag 3 de 3)

### Conclusiones Generales

1. **Áreas críticas:** La comunicación, implementación y seguimiento de medidas son los puntos más débiles del proceso, lo que afecta la percepción general de satisfacción.
2. **Fortalezas:** Los beneficiarios valoran el compromiso y la cercanía de la UNP, así como la capacitación recibida.
3. **Oportunidades de mejora:** La modernización tecnológica, la reducción de tiempos de respuesta y la implementación de un enfoque diferencial son claves para mejorar la percepción de satisfacción.

### Recomendaciones Generales

1. **Modernización y digitalización:** Implementar herramientas tecnológicas que permitan una comunicación más ágil y transparente con los beneficiarios.
2. **Capacitación continua:** Fortalecer la formación del personal en atención al ciudadano y enfoque diferencial.
3. **Monitoreo y evaluación:** Crear un sistema de seguimiento proactivo que permita identificar y resolver problemas antes de que se conviertan en quejas.
4. **Enfoque territorial:** Adaptar las medidas de protección a las necesidades específicas de cada región y grupo poblacional.
5. **Fortalecer la percepción de transparencia:** Publicar informes periódicos y realizar campañas de comunicación para mejorar la confianza de los beneficiarios en la UNP.