



Unidad Nacional
de Protección



Informe de **Medición Satisfacción 2024**

Informe sobre 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 2024.

Informe General Medición de Satisfacción



Presentado por:

CloudCity
Software Factory

Informe de medición **satisfacción 2024**

Aspectos generales del informe

Tablero general
2023-2024

Objetivos
Infografía

Ficha
Técnica

Convenciones

Manejo del
Informe

Conclusiones y
Recomendaciones

Contenido evaluación general de la UNP

Evaluación General

- Satisfacción General con la UNP
- Emociones con las que asocia a la UNP
- Impacto favorable en la vida diaria
- Percepción general sobre la UNP

- Moderna e Innovadora
- Ágil y con procesos organizados
- Asesora y guía en imágenes y procesos
- Medidas adaptadas a necesidades
- Entidad transparente

Imagen de la UNP

- Compromiso con la protección
- Eficiente con sus canales de atención
- Cercana y confiable
- Sentimiento de seguridad
- Enfoque diferencial de género
- Capacita y concientiza autoprotección

Autoevaluación

- Doy uso adecuado a las medidas
- Compromiso con Cuidado y seguridad
- Aplico las recomendaciones
- Comunicación inmediata de novedades
- Conciencia de Riesgo y autoprotección

Canales de contacto

- Satisfacción y canal de contacto preferido

Contenido evaluación Ruta de protección

Solicitud

- Medio de solicitud
- Actitud asesor
- Facilidad de la solicitud
- Conocimiento asesor
- Enfoque de género
- Confianza generada
- Claridad de información
- Comodidad oficina presencial
- Ayuda recibida por asesor
- Agilidad oficina presencial
- Agilidad respuestas asesor
- Satisfacción general solicitud

Análisis y Evaluación

- Tiempo entre solicitud y primera comunicación
- Amabilidad y trato analista
- Seguridad y confiabilidad
- Lugar y hora entrevista
- Oportunidad del trámite
- Satisfacción general solicitud

Comunicación de recomendaciones

- Tiempo entre evaluación y recomendación de medidas
- Actitud del asesor
- Lenguaje de la comunicación
- Oportunidad del trámite
- Satisfacción general comunicación de trámites

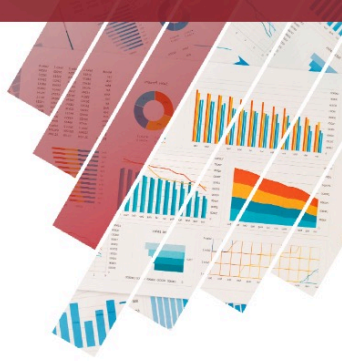
Implementación

- Tiempo entre evaluación y recomendación de medidas
- Cumplimiento entrega de medidas
- Entrega oportuna de medidas
- Asesoría medidas
- Interés brindado del personal
- Medidas de protección con personal y/o vehículo
- Seguridad y confianza con el personal
- Respuestas fallas del vehículo seguridad
- Satisfacción general implementación

Seguimiento

- Amabilidad y respeto
- Interés brindado
- Acompañamiento posterior
- Invitaciones seguimiento
- Material ABC preguntas frecuentes
- Charla sensibilización acciones preventivas
- Satisfacción general seguimiento

Informe de medición **satisfacción 2024**



Ficha técnica

Aspecto	Descripción
Contratante	Unidad Nacional de Protección - UNP
Contratista	Cloud City Colombia S.A.S.
Título de la Investigación	Medición de la percepción de satisfacción de usuarios beneficiarios de la Unidad Nacional de Protección – UNP, con relación a los servicios prestados durante el año 2024
Naturaleza del estudio	Cuantitativa
Técnica de recolección	Encuesta telefónica y por WhatsApp con cuestionario estructurado
Cobertura geográfica	Nacional
Población Objetivo	Usuarios beneficiarios de la Unidad Nacional de Protección – UNP durante el 2024
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 5%
Tamaño de la muestra	Se proyectó realizar 500 encuestas , y se realizaron 538
Periodo de trabajo de campo	Del 21 de octubre al 5 de diciembre de 2025
Fecha del informe	9 de diciembre de 2025

Informe de medición **satisfacción** 2024

Objetivos

Objetivo General:

Identificar el nivel de satisfacción de los beneficiarios de la Unidad Nacional de Protección – UNP respecto a los servicios prestados durante el 2024, con el fin de reconocer fortalezas, oportunidades de mejora y acciones que permitan optimizar la calidad y efectividad de las medidas de protección brindadas.

Objetivos Específicos:

- **Examinar el grado de satisfacción global de los beneficiarios** frente a los dispositivos componentes de la ruta de protección, desde la solicitud inicial hasta la evaluación del riesgo, la comunicación, la implementación y el seguimiento de las medidas otorgadas.
- **Establecer los tiempos de respuesta y el nivel de cumplimiento** en la entrega y ejecución de las medidas de protección, analizando su incidencia en la percepción de confianza y seguridad de los beneficiarios.
- **Identificar las principales fortalezas y aspectos por mejorar** en la atención ofrecida por el personal de la UNP, teniendo en cuenta factores como la amabilidad, el interés, la asesoría y el respeto hacia los beneficiarios.
- **Evaluar la percepción de los beneficiarios sobre la efectividad de las medidas de protección** (como persona(s) de protección, vehículos, capacitaciones, entre otros) y su impacto en la calidad de vida y la mitigación de riesgos.
- **Analizar las variaciones en la percepción de satisfacción** según características sociodemográficas (género, etnia, región tiempo en el programa, entre otras) y aspectos relacionados con el servicio recibido, para proponer estrategias diferenciadas que se ajusten a las necesidades específicas de cada grupo beneficiario.

Informe de medición **satisfacción** 2024

Convenciones en escala de respuesta

NS/NR

1

2

3

4

5

**No sabe/
No responde**

**Totalmente
Insatisfecho**

Insatisfecho

**Ni de acuerdo ni
en desacuerdo**

Satisfecho

**Totalmente
Satisfecho**

Clasificación de indicador

**Calificación
promedio**

0 a 2.9

3.0 a 3.9

4.0 a 5.0

**% de
satisfacción**

0% a 50%

51% a 75%

76% a 100%

Informe de medición **satisfacción** 2024



Departamento

4. ¿Cuál es su Departamento y...

Tiempo como beneficiario

13. Hace cuanto es beneficiari...

Género

1. ¿Con qué género se identific...

Etnia

2. De acuerdo con su cultura, ...

Medidas de protección

20. ¿Qué medidas de protecci...

Beneficiarios participantes en el
ejercicio

538

Calificaciones Promedio

4,1

82,01%

Medición de la percepción de satisfacción beneficiarios UNP 2024 - Tablero General

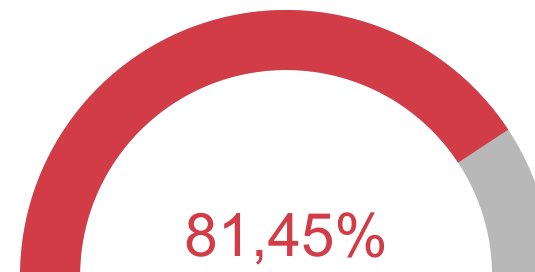
Medidas de protección



4,1

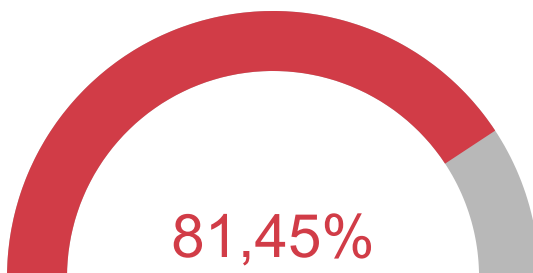
Medidas de protección

Agilidad del trámite

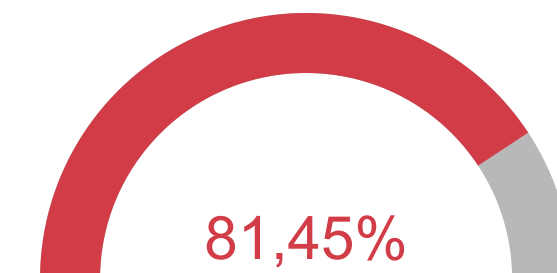


4,1

Agilidad del trámite

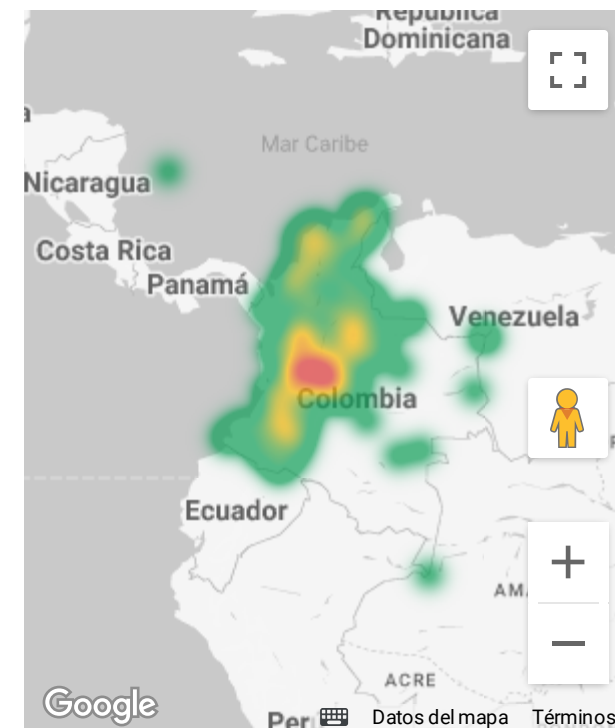


4,1



4,1

4. ¿Cuál es su Departamento y M...



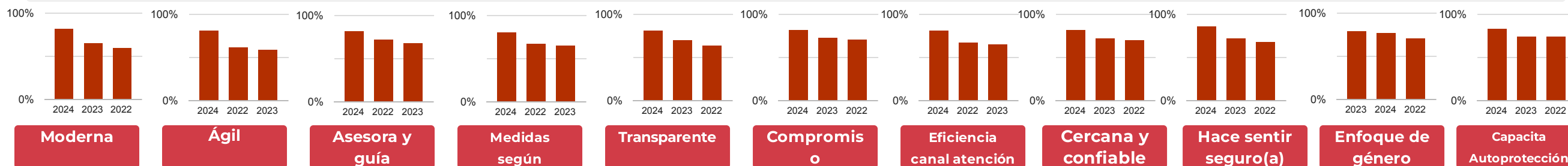
Informe de medición **satisfacción 2024**

Comparativo indicadores 2022-2024

Satisfacción en las etapas de la ruta de protección



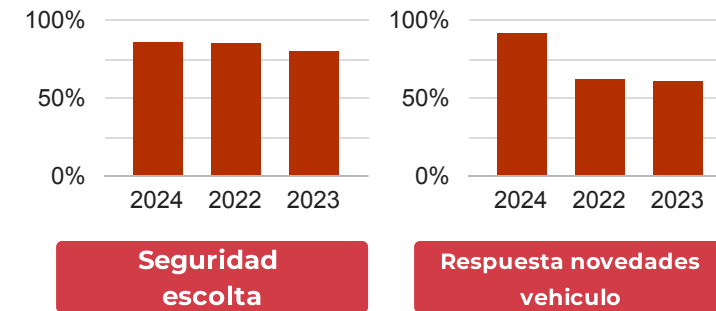
Imagen de la Unidad Nacional de Protección



Autoevaluación



Medidas



Informe de medición **satisfacción** 2024



Conclusiones y recomendaciones generales

El análisis de los resultados obtenidos en la medición de satisfacción de los beneficiarios para el año 2024 muestra un desempeño sólido en áreas administrativas, pero identifica retos importantes en la respuesta técnica y operativa.

1 - Calificación Promedio y Nivel General de Satisfacción:

Conclusiones:

Nivel de Satisfacción Global: El servicio mantiene una percepción mayoritariamente positiva con un promedio general que se sitúa en el rango Satisfactorio (4.0).

Consistencia en la Atención: Existe una uniformidad notable en la valoración de los asesores y analistas, lo que indica un estándar de servicio al cliente bien implementado en las primeras etapas de interacción.

Percepción de Valor: A pesar de las dificultades operativas, el impacto positivo del servicio en el año 2024 es reconocido por los beneficiarios, manteniendo la confianza institucional en niveles estables.

Recomendaciones:

Elevar el Estándar al Nivel de Excelencia: Dado que la mayoría de calificaciones orbitan el 4.0, se deben implementar acciones para cerrar la brecha hacia el 4.5, especialmente en la satisfacción general con las medidas asignadas.

Monitoreo de la Satisfacción con el Canal: Realizar un diagnóstico sobre el canal utilizado para entender por qué, aunque es satisfactorio, no alcanza los niveles de los procesos administrativos.

Datos utilizados para este ítem: Satisfacción general con el servicio en año 2024: **(4.0)**. Impacto positivo del servicio para el año 2024: **(4.0)**.
Satisfacción con el canal utilizado: **(4.2)**.

Informe de medición **satisfacción** 2024



Conclusiones y recomendaciones generales

El análisis de los resultados obtenidos en la medición de satisfacción de los beneficiarios para el año 2024 muestra un desempeño sólido en áreas administrativas, pero identifica retos importantes en la respuesta técnica y operativa.

2. Satisfacción en las Etapas de la Ruta de Protección

Conclusiones:

Fortaleza en el Proceso de Evaluación: La etapa inicial y la entrevista son las fases mejor valoradas de la ruta, destacando la adecuación de los lugares y la claridad de los analistas (promedio 4.2).

Eficiencia Administrativa Post-Evaluación: Los trámites posteriores a la asignación (viáticos y desplazamientos) operan con niveles de excelencia, siendo la etapa más fluida para el beneficiario (4.9).

Cuello de Botella en la Implementación Final: Se observa una ligera disminución en la satisfacción al pasar de la evaluación a la implementación física y la respuesta ante fallas técnicas, lo que genera una percepción de desmejora en el cierre del ciclo.

Recomendaciones:

Agilizar el Ciclo de Reevaluación: Reforzar la comunicación oportuna de los resultados de reevaluación, ya que es la etapa de la ruta con la calificación más baja (3.9).

Optimizar el Soporte Técnico: Mejorar el tiempo de respuesta ante fallas de los vehículos, integrando este servicio al flujo de la ruta de protección con la misma eficiencia que los trámites administrativos.

Datos utilizados para este ítem: Experiencia durante la evaluación inicial (Promedio 4.2). Satisfacción general con el proceso de reevaluación (3.9). Calidad de otros procesos administrativos (Promedio 4.86).

Informe de medición **satisfacción 2024**



Conclusiones y recomendaciones generales

El análisis de los resultados obtenidos en la medición de satisfacción de los beneficiarios para el año 2024 muestra un desempeño sólido en áreas administrativas, pero identifica retos importantes en la respuesta técnica y operativa.

3. Imagen de la Unidad Nacional de Protección

Conclusiones:

Imagen de Transparencia y Compromiso: La entidad proyecta una imagen sólida de compromiso institucional y transparencia, factores críticos para la confianza de los protegidos (4.0).

Percepción de Agilidad Organizacional: La UNP es percibida como una organización estructurada y ágil en sus servicios generales, lo que refuerza su credibilidad ante los usuarios (4.0).

Desafío en la Imagen de Seguridad Técnica: La imagen de "efectividad total" se ve afectada por la percepción de que las medidas no siempre se ajustan perfectamente a las necesidades territoriales o diferenciales (3.8).

Recomendaciones:

Elevar el Estándar al Nivel de Excelencia: Dado que la mayoría de calificaciones orbitan el 4.0, se deben implementar acciones para cerrar la brecha hacia el 4.5, especialmente en la satisfacción general con las medidas asignadas.

Monitoreo de la Satisfacción con el Canal: Realizar un diagnóstico sobre el canal utilizado para entender por qué, aunque es satisfactorio, no alcanza los niveles de los procesos administrativos.

Datos utilizados para este ítem: Satisfacción general con el servicio en año 2024: **(4.0)**. Impacto positivo del servicio para el año 2024: **(4.0)**.
Satisfacción con el canal utilizado: **(4.2)**.