



## INFORME SATISFACCIÓN DEL CLIENTE TRIMESTRE II - 2018 CANAL ESCRITO

### Presentación:

Determinar el nivel de satisfacción respecto a las respuestas emitidas por la Unidad para las Víctimas.

La encuesta se encuentra disponible en la página web <http://www.unidadvictimas.gov.co/es/encuesta-de-satisfaccion/37436>, para el acceso de los ciudadanos y usuarios de la entidad, igualmente en las respuestas en la parte inferior se les informa a los ciudadanos que pueden acceder “ *Así mismo, es importante contar con su opinión para mejorar nuestros servicios de atención al usuario. Para ello lo invitamos a responder la encuesta de satisfacción que se encuentra en la página web <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/encuesta-de-satisfaccion/37436>, le agradecemos su participación.*”

En la encuesta se evalúan:

- ❖ **Medios de la radicación:** Mide el grado de facilidad que tienen los ciudadanos para radicar solicitudes ante la Entidad.
- ❖ **Oportunidad de la Respuesta:** se mide el grado de satisfacción en cuanto al tiempo en que tarda la Unidad para las Víctimas en emitir una respuesta oportuna.
- ❖ **Claridad de la Respuesta:** se mide el nivel de lenguaje utilizado en las respuestas.
- ❖ **La Notificación:** se mide el tiempo que tarda la Unidad para que la respuesta llegue al peticionario.



1. **METODOLOGIA:** Aplicación en formulario página web
2. **OBJETIVO:** Medir la satisfacción en la atención a los ciudadanos que presentan derechos de petición ante la unidad para las víctimas a través de los canales dispuestos.
3. **POBLACION OBJETIVO:** Todos los ciudadanos que presentan derechos de petición a través de los canales dispuestos, pagina web, físico y correo electrónico.
4. **MUESTRA:** No aplica para una muestra de ciudadanos determinada, es aplicada a aquellos ciudadanos que deciden responderla después de una respuesta a través del canal escrito.
5. **PETICIONES ATENDIDAS POR CANAL ESCRITO:** 140.427
6. **CIUDADANOS QUE APLICARON LA ENCUESTA:** 79
7. **PORCENTAJE RESPECTO A LA POBLACIÓN TOTAL:** 0,06%
8. **FECHA DE APLICACIÓN:** 1 de abril – 30 junio de 2.018
9. **INSTRUMENTO DE MEDICION:** Estadística sobre de la información arrojada por la encuesta publicada en la página Web de la Entidad y suministrada por la Oficina de Comunicaciones.



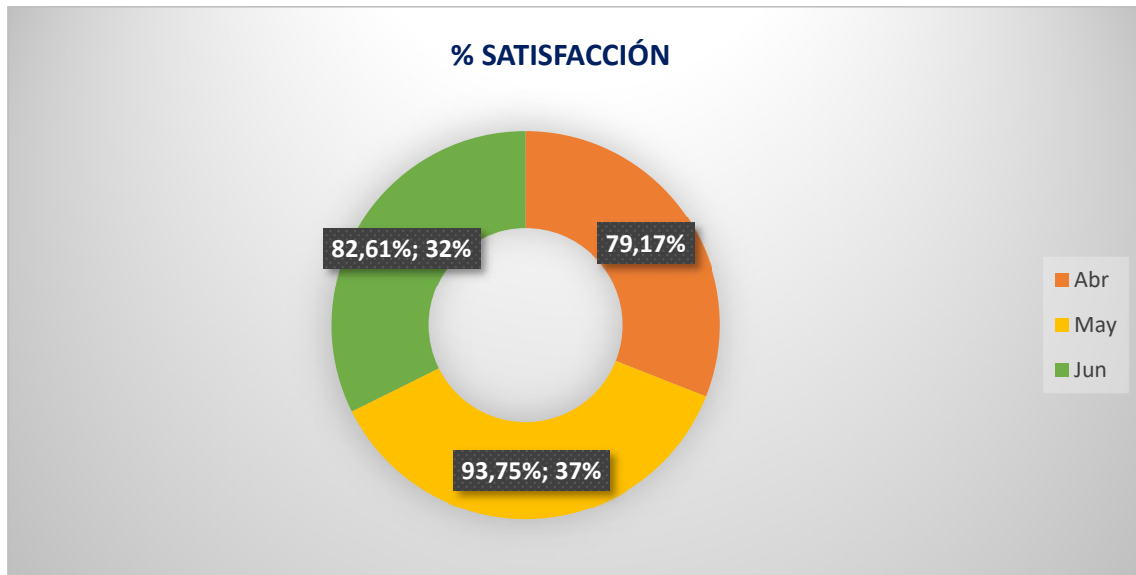
## ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS

En el segundo trimestre del 2.018, 79 ciudadanos del total que presentaron derecho de petición ante la unidad para las víctimas aplicaron la encuesta; el 80% de los ciudadanos encuestados considera que en general la respuesta emitida es satisfactoria y el 20% considera que la respuesta es deficiente.

En esta encuesta se evaluaron 4 preguntas (i) medios de radicación, (ii) tiempo de la respuesta, (iii) claridad de la respuesta y (iv) notificación de la respuesta. Los resultados son los siguientes:

### Pregunta medios de radicación:

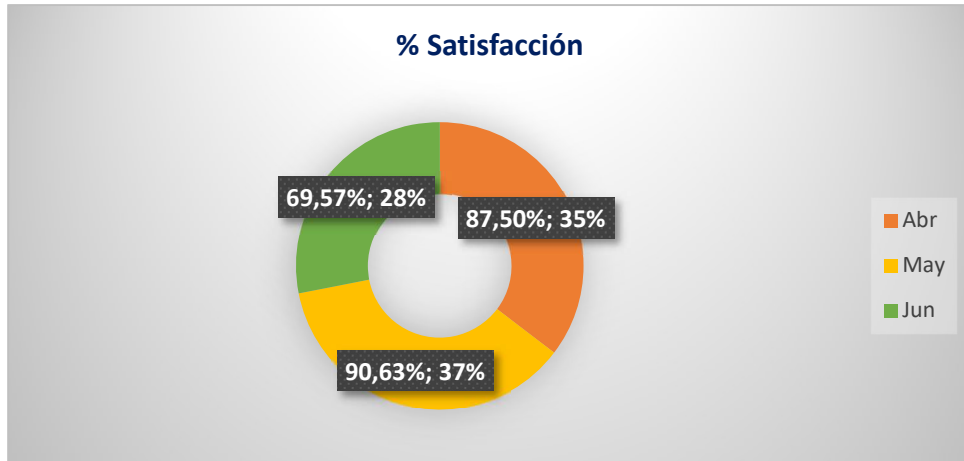
En los medios empleados para la radicación el porcentaje promedio de satisfacción durante el segundo trimestre de 2018 es del 85.18%.





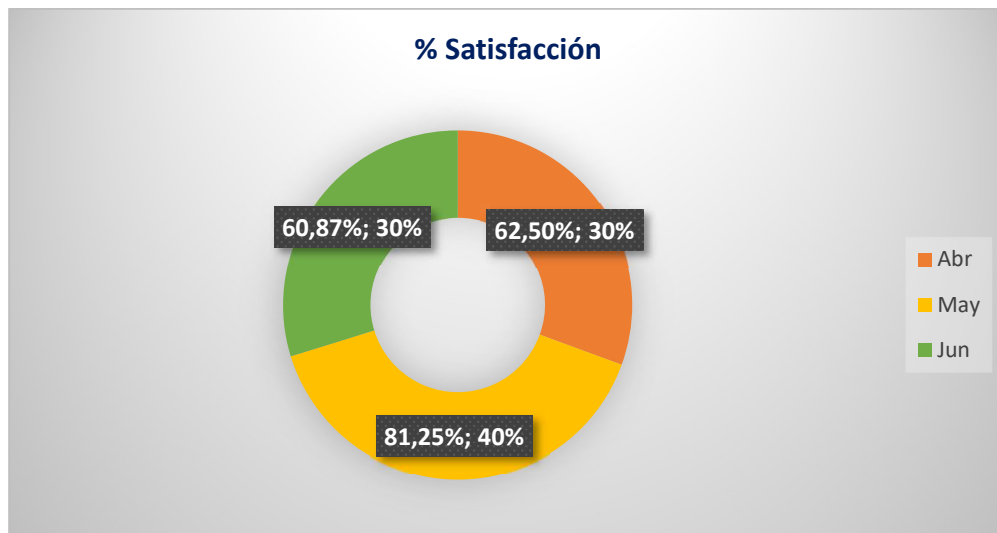
### Pregunta tiempo de la respuesta:

En cuanto al tiempo promedio de respuesta el promedio fue de 82.56%, tal cual se ilustra en el cuadro a continuación:



### Pregunta claridad de la respuesta:

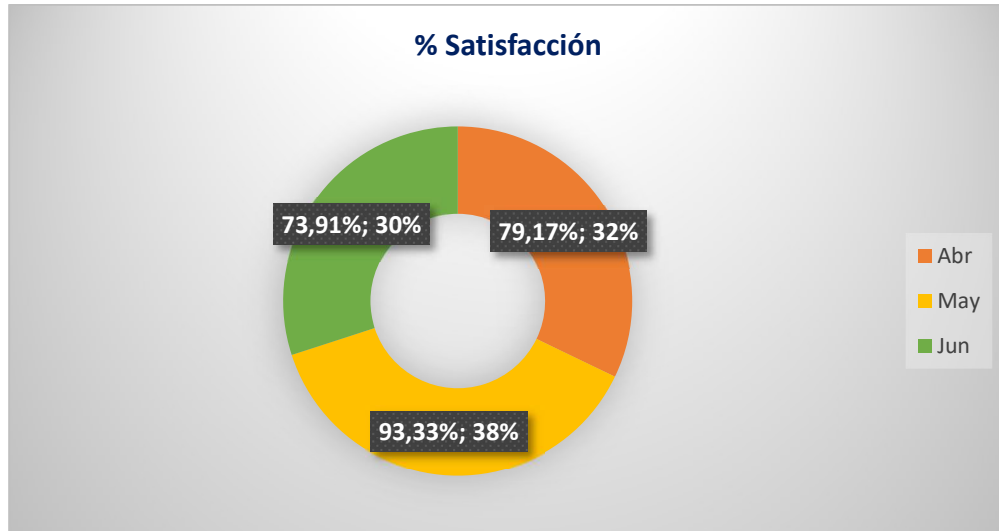
El promedio de respuesta en cuanto a la claridad de la respuesta durante el segundo trimestre de 2018 fue de 68,21%





### Pregunta notificación de la respuesta:

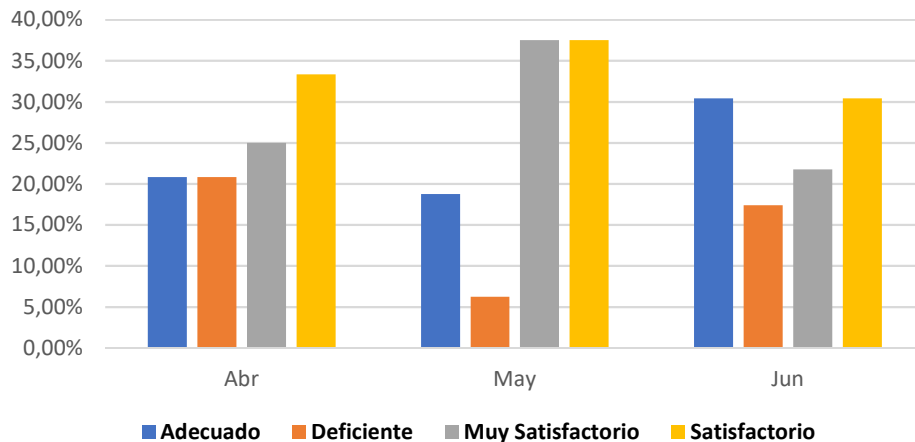
El promedio de respuesta en cuanto a la notificación durante el segundo trimestre de 2018 fue de 82,14%



### 1. Detalle mes a mes por pregunta:

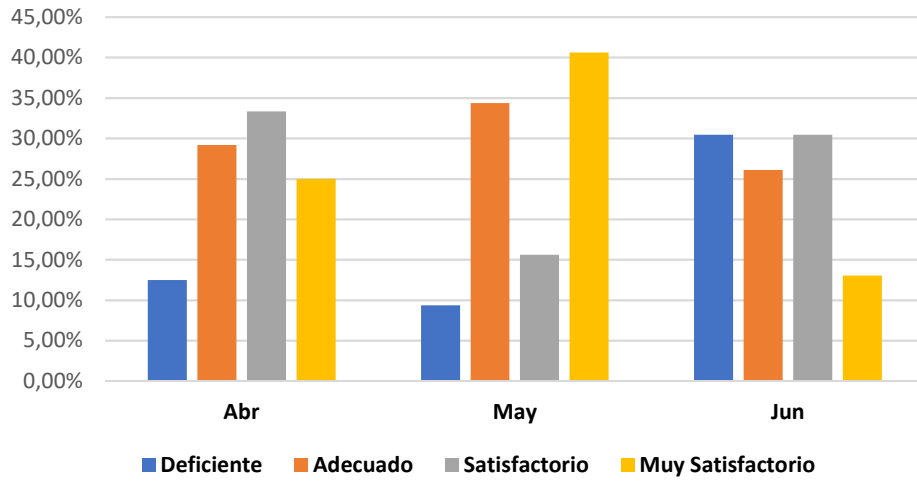
Se ilustra detalladamente la respuesta de los ciudadanos mes a mes, por cada una de las preguntas.

Los medios empleados por la entidad, para la radicación de la petición son:

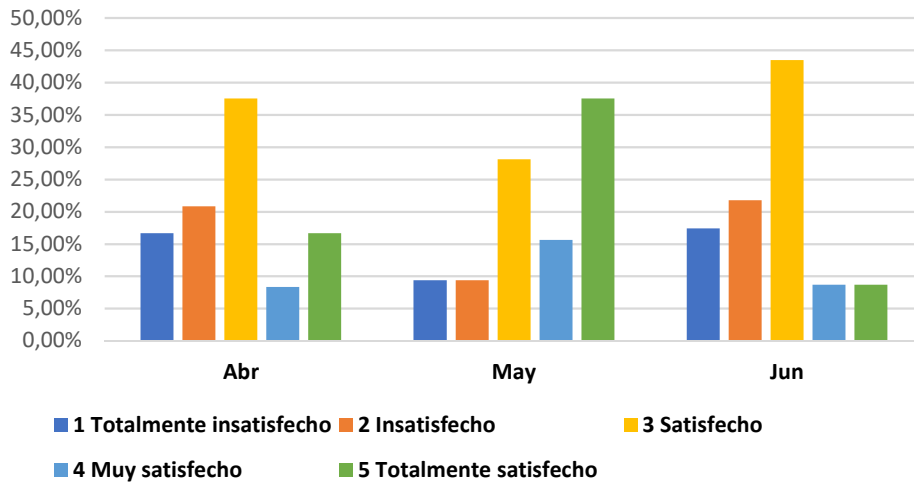




### El tiempo de respuesta a su solicitud fue:

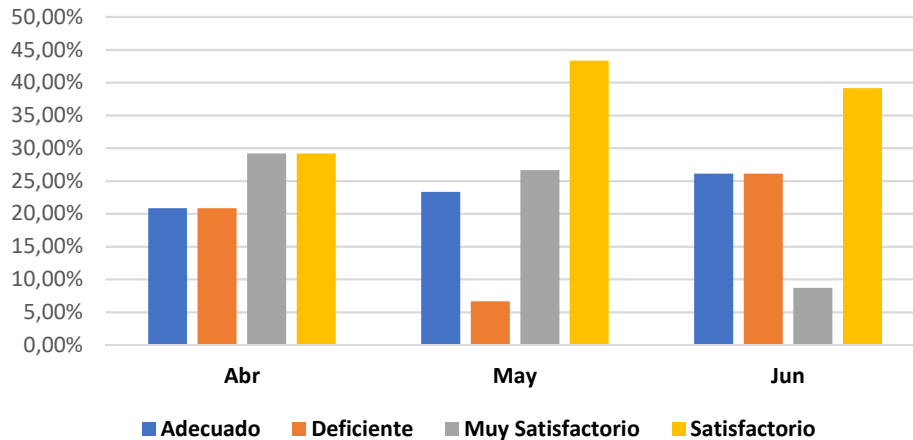


### Claridad de la respuesta a su solicitud:





### La notificación de la respuesta a la petición presentada fue entregada a tiempo:



Los promedios de satisfacción se mantienen en un 80% de la respuesta dada, el mayor porcentaje de insatisfacción se presenta en la claridad de la respuesta con un 32%, lo que indica que las víctimas no están conformes ante una respuesta con un lenguaje complejo o cuando la respuesta no resuelve con un turno o fecha probable de pago de la indemnización.

A su vez el mayor porcentaje de satisfacción se encuentra en los medios de radicación, con un 85% de satisfacción, lo que indica que la unidad presta un servicio adecuado para la recepción de las solicitudes.

## 2. Observaciones:

- Se evidencia que los ciudadanos no acuden al derecho de opinión realizando la encuesta de satisfacción, puesto que el porcentaje es mínimo, y esto no es determinante para realizar mediciones acertadas frente a la respuesta dada.
- En las observaciones de las encuestas es reiterativo la inconformidad de las víctimas frente al pago de la indemnización.
- En la claridad de las respuestas, pese al porcentaje mínimo de satisfacción, el grupo de respuesta escrita junto con las direcciones misionales actualizan los lineamientos de respuesta en la operación.

Proyecto: Grupo Respuesta Escrita