



INFORME SATISFACCIÓN DEL CLIENTE TRIMESTRE I - 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.

Modelo de encuesta:

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: 120.876



6. CIUDADANOS QUE APLICARON LA ENCUESTA: 65
7. PORCENTAJE RESPECTO A LA POBLACIÓN TOTAL: 0,05%
8. FECHA DE APLICACIÓN: 1 de enero – 31 marzo 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.

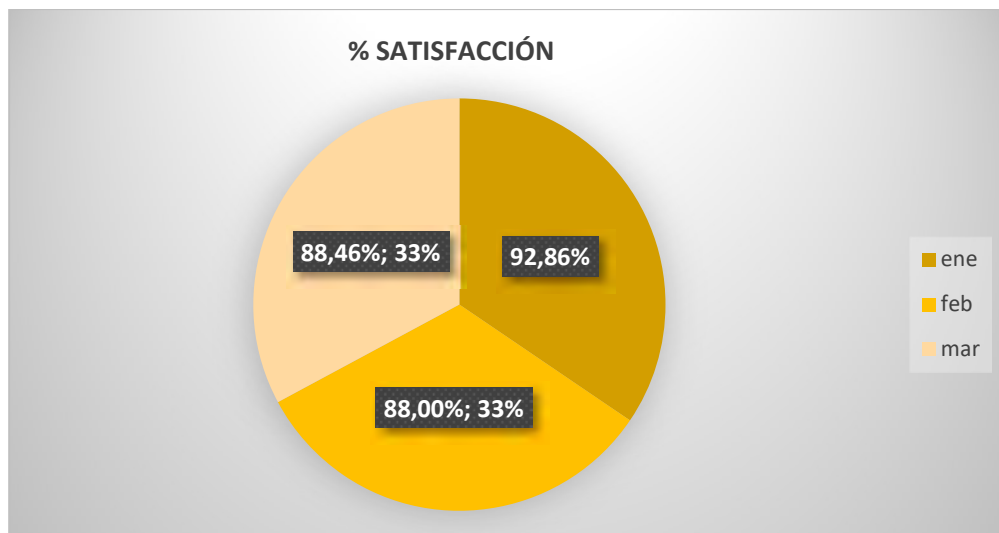
ANALISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS:

En el primer trimestre del 2.018, 65 ciudadanos del total que presentaron derecho de petición ante la unidad para las victimas aplicaron la encuesta; el 83% de los ciudadanos encuestados considera que en general la respuesta emitida es satisfactoria y el 17% 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, cuyos resultados se ilustran a continuación:

✚ Pregunta medios de radicación:

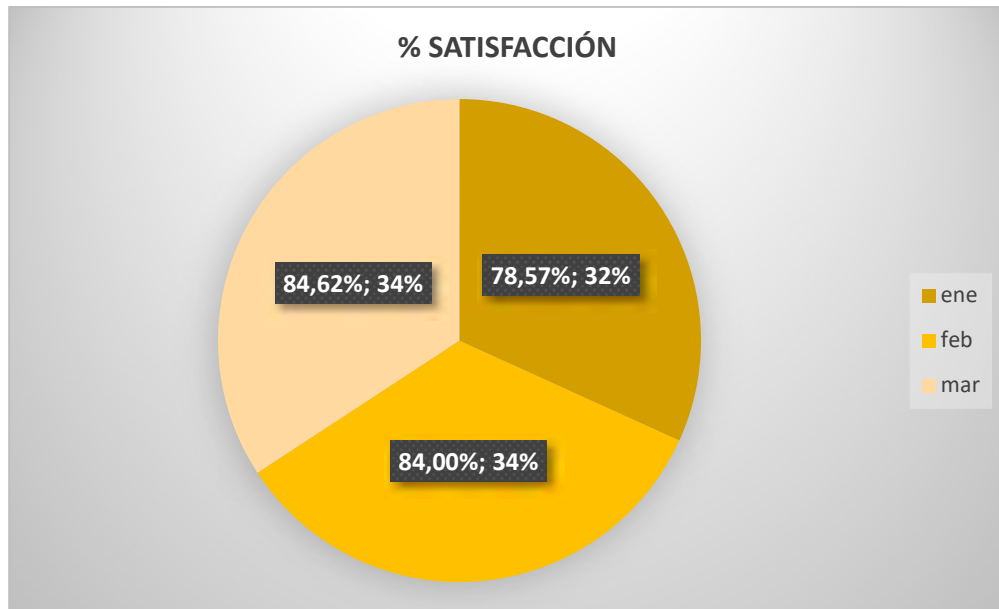
En los medios empleados para la radicación el porcentaje promedio de satisfacción durante el primer trimestre de 2018 es del 89.77%.





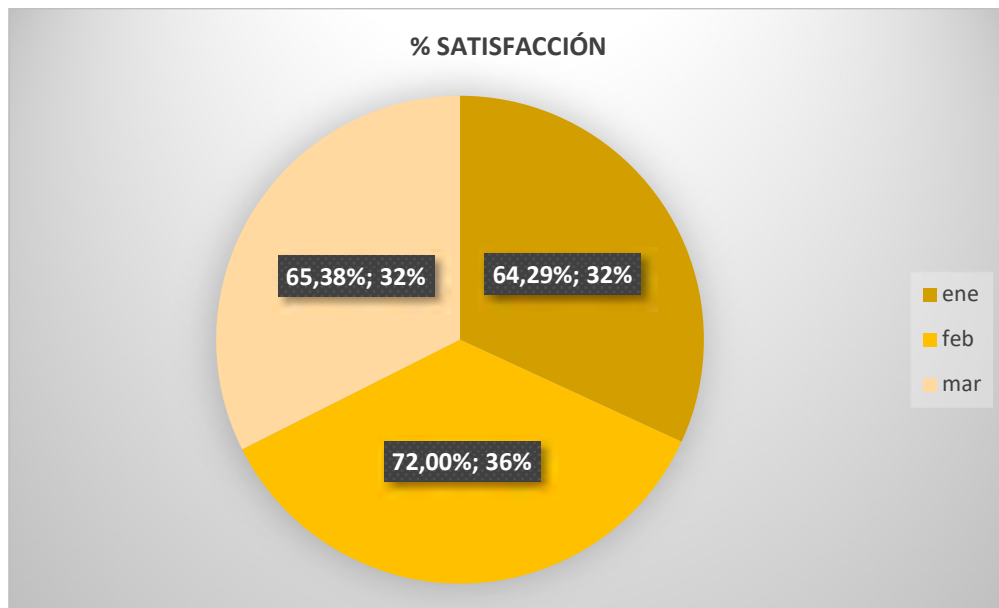
Pregunta tiempo de la respuesta:

En cuanto al tiempo promedio de respuesta el promedio fue de 82.40%, tal cual se ilustra en el cuadro a continuación:



+ Pregunta claridad de la Respuesta:

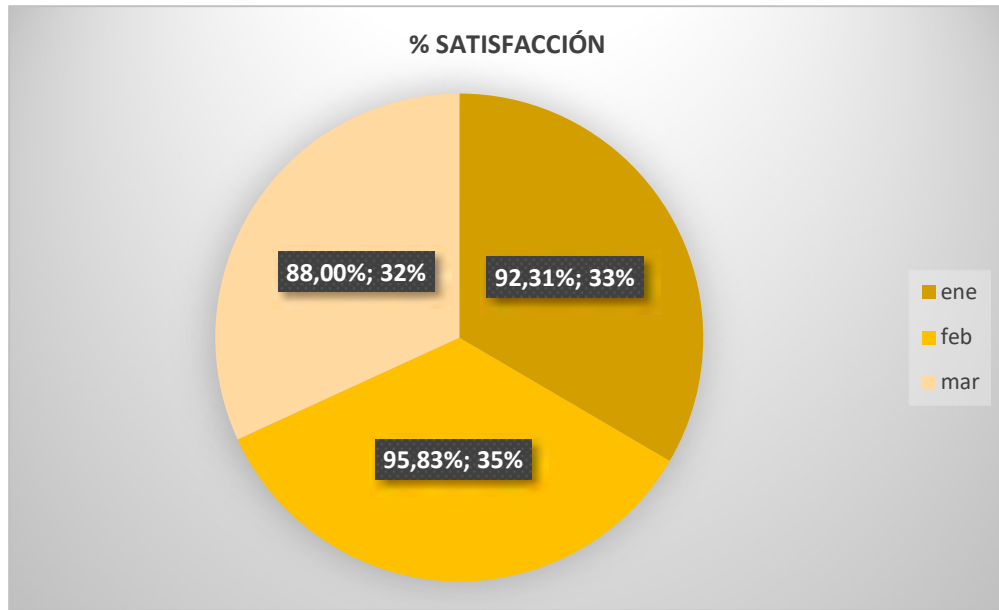
El promedio de respuesta en cuanto a la claridad de la respuesta durante el segundo trimestre de 2018 fue de 67,22%





🚩 Pregunta notificación de la Respuesta:

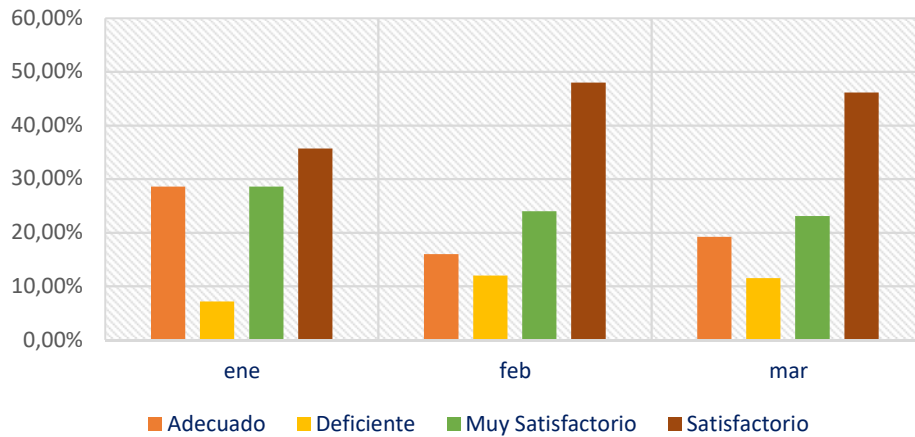
El promedio de respuesta en cuanto a la notificación durante el segundo trimestre de 2.018 fue de 92,05%



1. Detalle mes a mes por pregunta:

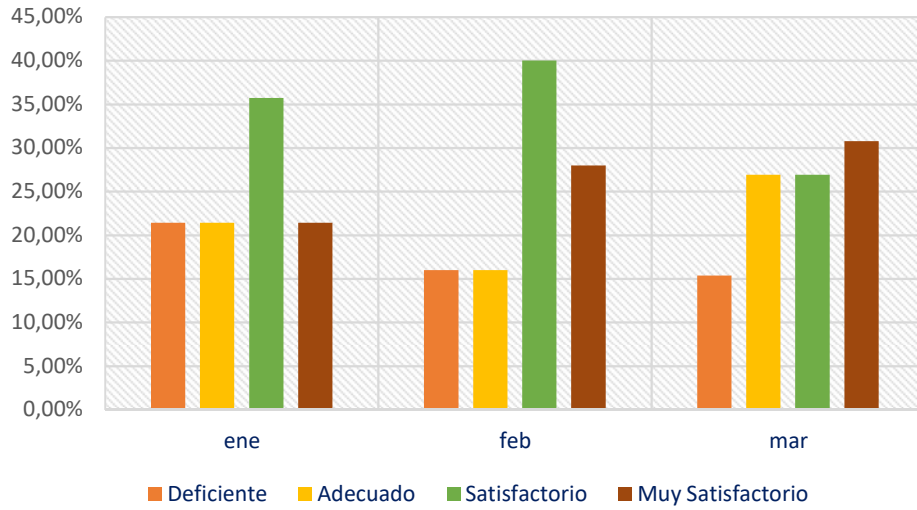
Se ilustra detalladamente la respuesta de los ciudadanos mes a mes, por cada una de las preguntas.

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

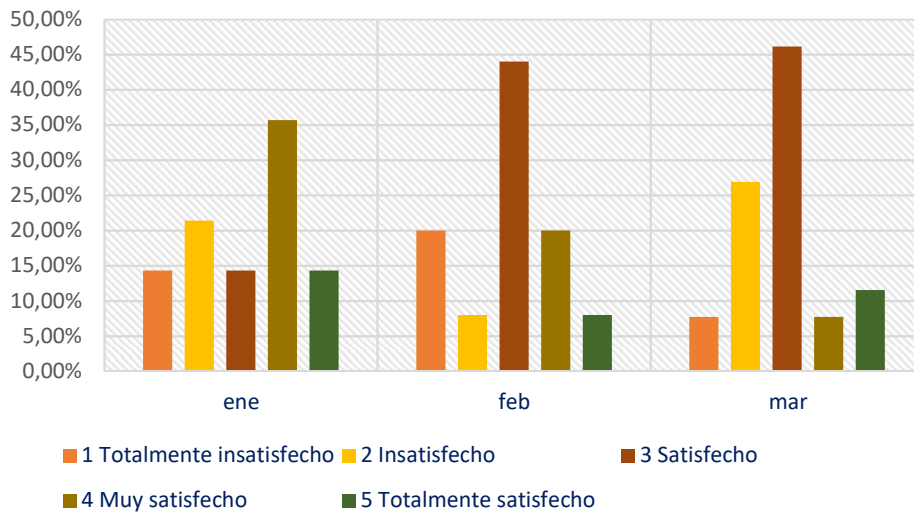




El tiempo de respuesta a su solicitud fue:



Claridad de la repuesta a su solicitud:



Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas

Sede administrativa: Calle 16 No. 6 - 66 Edificio Avianca - Piso 19 - Bogotá, D.C.

Ventanilla Única de Radicación: Bogotá, carrera 3 No. 19 - 45.

Medellín, carrera 52 No. 51 A - 23 segundo piso Edificio Antiguo Colseguros.

Horario: 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

www.unidadvictimas.gov.co

Línea de atención nacional: 01 8000 91 11 19

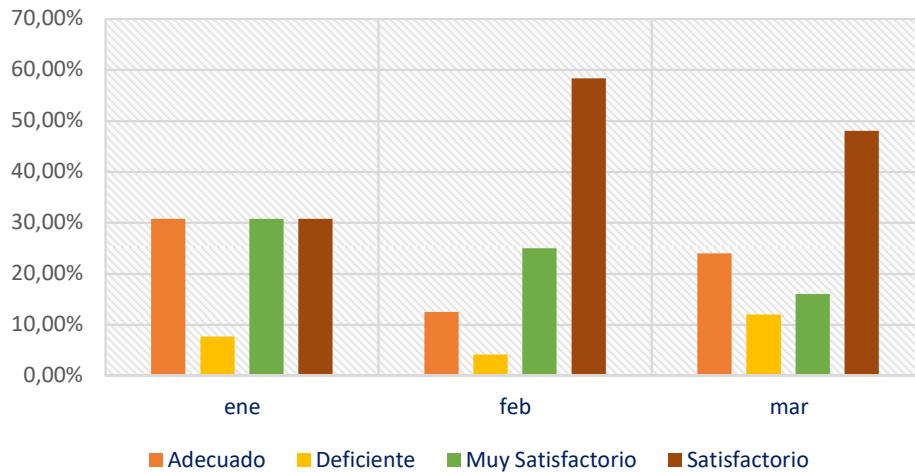
Bogotá: 426 11 11

Correo electrónico:

notificaciones.juridicavariv@unidadvictimas.gov.co



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



En el primer trimestre del año se observa que la notificación de la respuesta es excelente, ubicando su porcentaje de satisfacción en un 92%, lo que indica que las respuestas emitidas por la unidad llegan en tiempos a los ciudadanos, igualmente los medios dispuestos al ciudadano para la radicación de la petición durante el periodo sujeto a evaluación es excelente.

El porcentaje de la claridad en la respuesta es el que presenta mayor inconformidad por los encuestados con un porcentaje de insatisfacción del 33%, lo que significa que se deben verificar los lineamientos de respuesta y el lenguaje utilizado.

2. Observaciones:

A pesar del bajo porcentaje de ciudadanos que llenaron la encuesta se realizan las siguientes observaciones:

- Se deben efectuar ajustes frente al lenguaje utilizado en la respuesta y los lineamientos dados por las diferentes misionales de la unidad para las víctimas en aras de dar una respuesta más clara.
- Identificar los mecanismos para fortalecer la respuesta oportuna y satisfactoria al ciudadano.
- Se evidencia mes a mes la disminución en la insatisfacción en los tiempos de respuesta.

Proyecto: Grupo Respuesta Escrita.