



UNIDAD PARA LA ATENCIÓN
Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS



INFORME DE SATISFACCION DEL CLIENTE TRIMESTRE III -2018 CANAL ESCRITO

Presentación:

Determinar el nivel de satisfacción de acuerdo con 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 acceso de los ciudadano y funcionarios 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 está en la página http://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 a la Entidad.
- ❖ **Oportunidad de la respuesta:** se mide el grado de satisfacción en cuanto al tiempo que tardo 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 en que tardo la Unidad para que la respuesta llegue al peticionario

1. **METODOLOGIA:** Aplicación en formulario Página WEB
2. **OBJETIVO:** Medir la satisfacción en la atención de los ciudadanos que presentan derechos de petición a través de los canales dispuestos.
3. **POBLACION OBJETIVO:** Todos los ciudadanos que presenta derechos de petición a través de los canales dispuestos, página WEB, físico y correo electrónico.
4. **MUESTRA:** No aplica para una muestra de ciudadanos determinada, es aplicada para aquellos ciudadanos que deciden responderla, después de una respuesta a través del canal escrito.
5. **PETICIONES ATENDIDAS POR CANAL ESCRITO:** 158.427
6. **CIUDADANOS QUE APLICARON LA ENCUESTA:** 72
7. **PORCENTAJE RESPECTO A LA POBLACION TOTAL:** 0.045%
8. **FECHA DE APLICACIÓN:** del 1 de julio al 30 de septiembre de 2018.
9. **INSTRUMENTO DE MEDICIÓN:** Estadística sobre la información arrojada por la encuesta publicada en página WEB de la Entidad y suministrada por la Oficina de Comunicaciones.

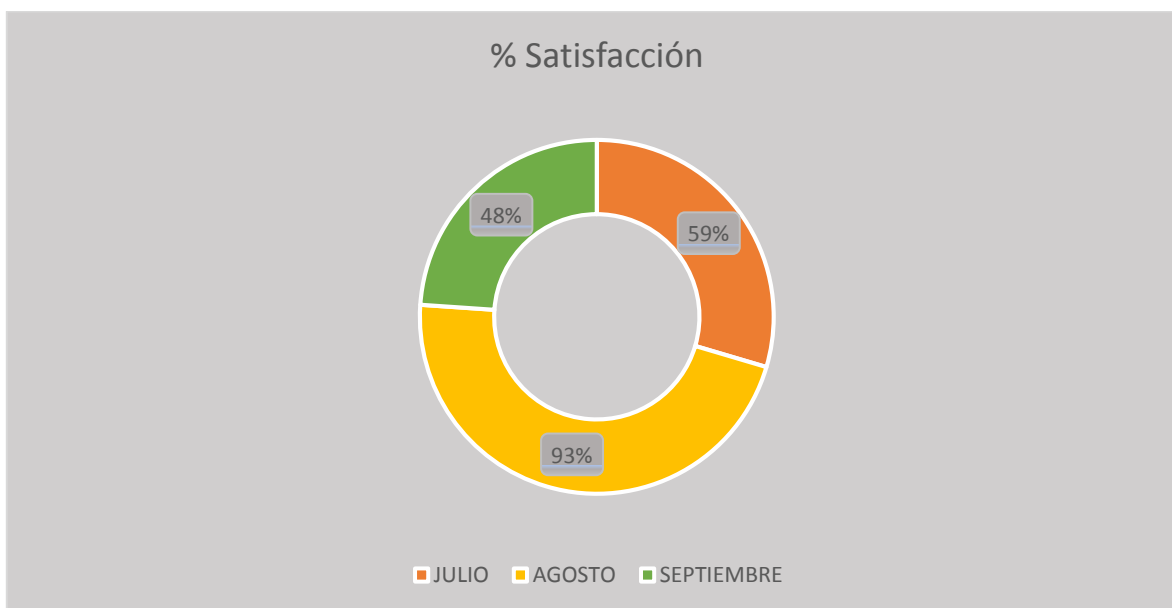
ANALISIS DE LOS RESULTADO OBTENIDOS

En el tercer trimestre de 2018 72 ciudadanos del total que presentaron derecho de petición ante la Unidad para las Víctimas, el 64% de los encuestados considera que en general la repuesta emitida es satisfactoria y el 36% considera que la respuesta es deficiente.

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

Pregunta medios de radicación

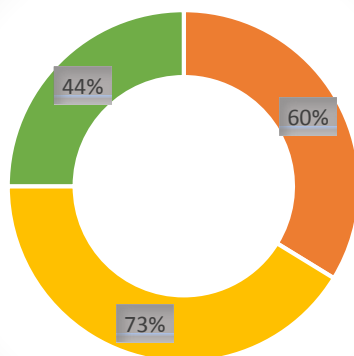
En los medios empleados para la radicación el porcentaje 67% promedio de satisfacción durante el tercer trimestre de 2018:



Pregunta tiempos de medios de radicación:

El tiempo promedio de respuesta corresponde al 59% tal y como se describe en siguiente cuadro:

% de Satisfacción

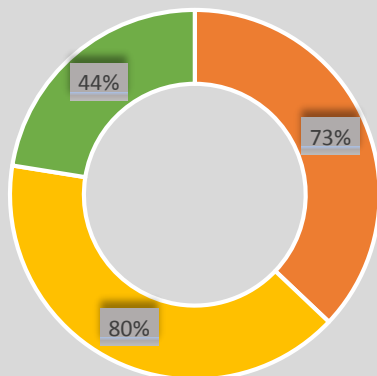


JULIO AGOSTO SEPTIEMBRE

Pregunta claridad de la respuesta:

El promedio de respuesta en cuanto a la claridad de la respuesta durante el tercer trimestre de 2018 fue del 65.33%:

% de Satisfacción



JULIO AGOSTO SEPTIEMBRE

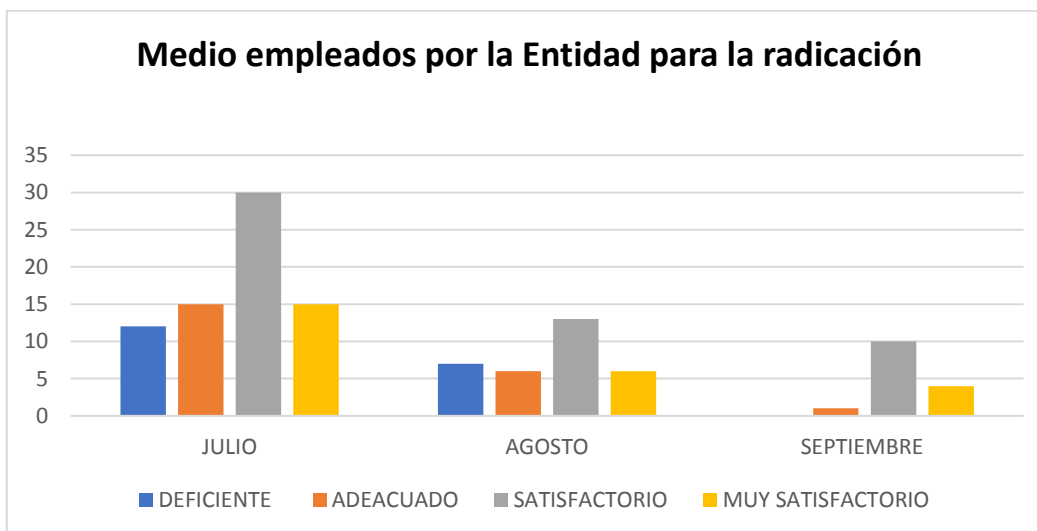
Pregunta notificación de la respuesta:

El promedio de respuesta frente a la notificación del tercer trimestre es de 2018 es de 66%:

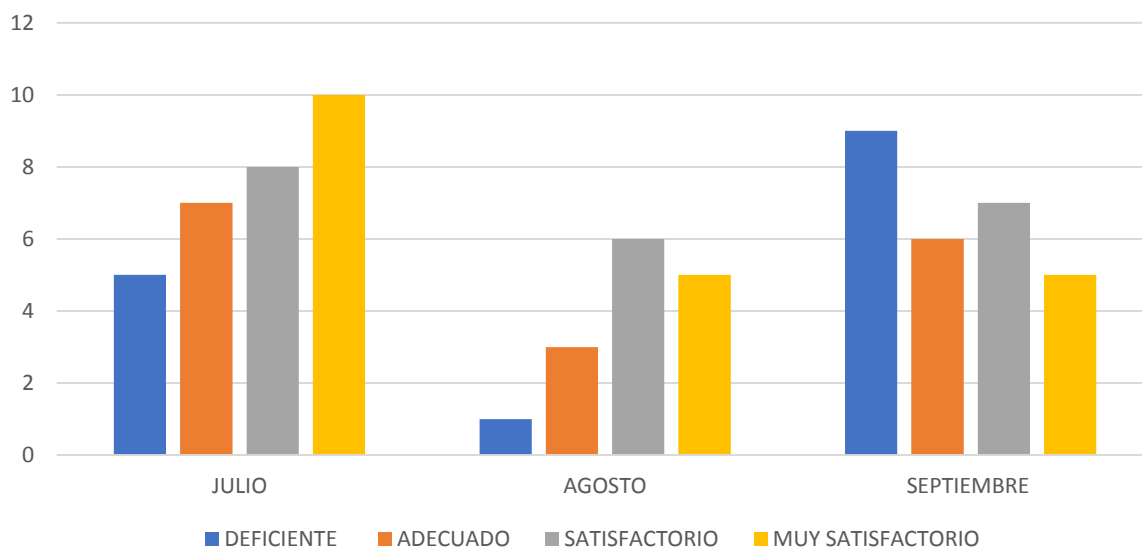


1. Detalle mes a mes por pregunta:

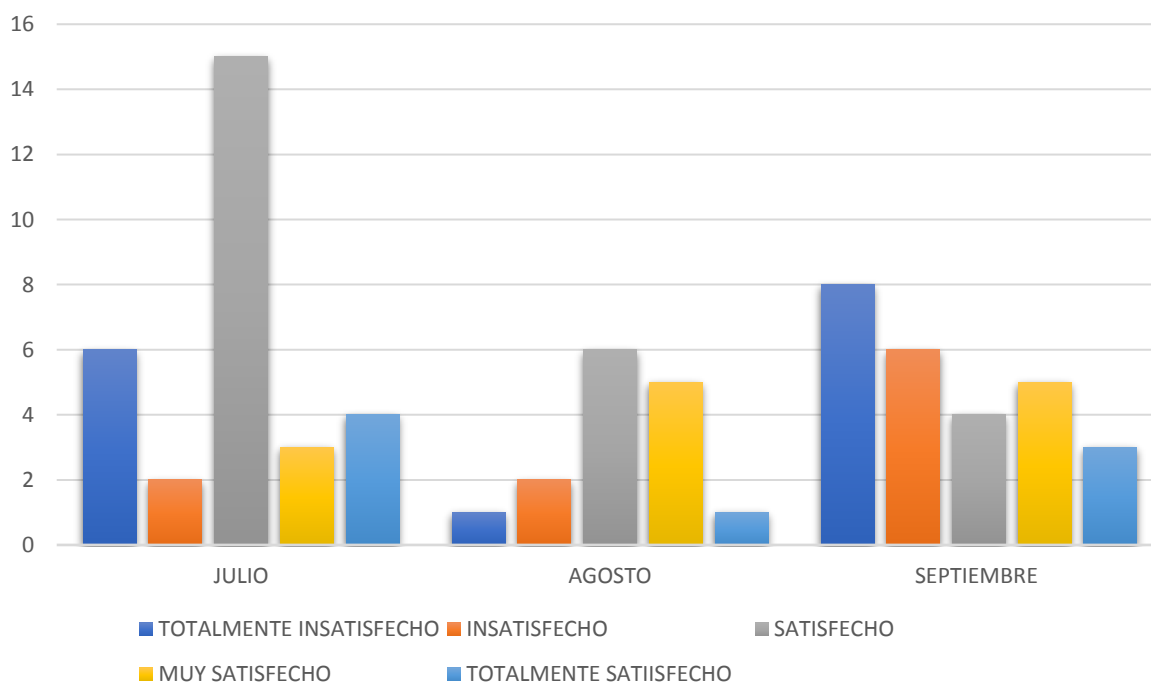
Se ilustra detalladamente la respuesta a los ciudadanos mes a mes, por cada una de las preguntas

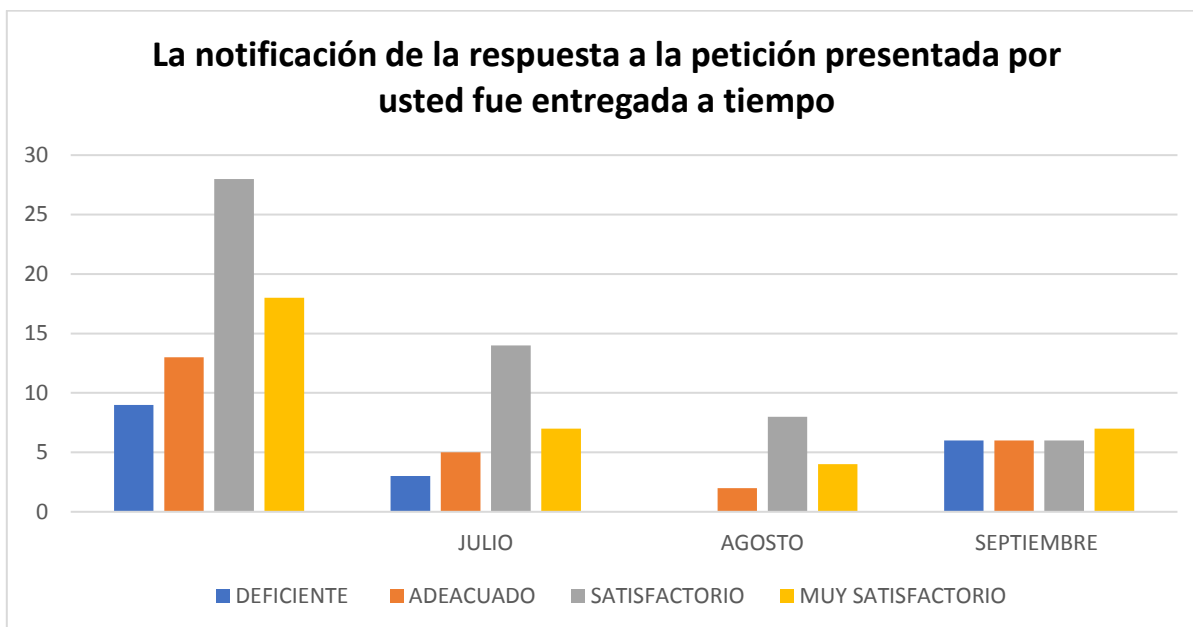


El tiempo de respuesta a su solicitud fue:



Claridad en la respuesta a su solicitud





El promedio de satisfacción en la respuesta corresponde al 61% para el tercer trimestre, el mayor promedio de insatisfacción corresponde a falta de claridad en la respuesta con un promedio del 32%, donde manifiestan, que no existe información concreta para el pago de la indemnización, sin una información precisa sobre la fecha en la que pueden cobrar dicha indemnización.

Observaciones:

- Lo mayores porcentajes de satisfacción se presentan en el mes de agosto.
- Las víctimas manifiestan que reciben respuestas que no satisfacen su petición, en cuanto a la indemnización, aduciendo que, con el contenido de esta, solo le garantiza a la Unidad entregar una respuesta sin argumentos válidos para cumplir con un requisito.
- Dentro de las observaciones descritas por ellos también está mejorar los canales de comunicación entre las Víctimas y la Unidad