



INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN SERVICIO AL CIUDADANO

CANAL ESCRITO PRIMER SEMESTRE DE 2019

- 1. OBJETIVO:** Determinar la satisfacción del ciudadano con respecto a la respuesta brindada a las peticiones, quejas, reclamos y denuncias realizadas a la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, en adelante Unidad para las Víctimas.
- 2. FORMA DE CALCULO DE LA MUESTRA:** La muestra se determina de acuerdo con las encuestas diligenciadas mensualmente de tal forma que se pueda garantizar en el análisis estadístico la percepción de los ciudadanos, por tal razón no se determina un margen de error porque la población es la que determina la muestra.
 - ✓ En el momento y debido a que el ingreso de las partes interesadas para la encuesta es mínimo, el informe se efectúa con el total de las encuestas contestadas durante el primer semestre de 2019.
- 3. JUSTIFICACIÓN DEL INSTRUMENTO ELEGIDO:** La encuesta de satisfacción de ciudadano se realiza a través de un formulario Web, en el siguiente link <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/encuesta-de-satisfaccion/37436#> donde los ciudadanos y grupos de interés, tienen acceso, sin que se requiera ingresar con algún tipo de usuario y/o contraseña.
- 4. FICHA TÉCNICA DE MEDICIÓN:** Las encuestas de medición se aplicaron de la siguiente manera:

| MES | Ciudadanos que diligenciaron la encuesta |
|--------------|--|
| Enero | 26 |
| Febrero | 36 |
| Marzo | 48 |
| Abril | 44 |
| Mayo | 72 |
| Junio | 60 |
| Total | 286 |

Fuente: Resultados formulario página web
1 de Enero a 30 de Junio de 2019



5. PREGUNTAS:

La encuesta de satisfacción aplicada para todas las personas, entidades privadas o públicas que solicitan información y/o elevan una consulta, queja, reclamo o denuncia ante el canal escrito del Grupo de Servicio al Ciudadano de la Unidad para las Víctimas, cuenta con las siguientes preguntas:

- A. Los medios empleados por la Entidad, para la radicación de las peticiones
- B. El tiempo de respuesta a la solicitud.
- C. Claridad de la repuesta a su solicitud:
- D. (En caso de no estar conforme con la respuesta emitida por la entidad, se indica el número de solicitud y comentarios).
- E. La notificación de la respuesta a la petición presentada fue entregada a tiempo.

6. ANALISIS DE LA INFORMACIÓN

- ✓ Con relación a los medios empleados por la Entidad, para la radicación de las peticiones, se encuentra que de las 286 encuestas tramitadas; 85 ciudadanos consideran ser satisfactorias, 73 ciudadanos adecuados, 71 ciudadanos muy satisfactorios, 54 ciudadanos deficiente y 3 ciudadanos no dieron repuesta, como se evidencia en la distribución porcentual:



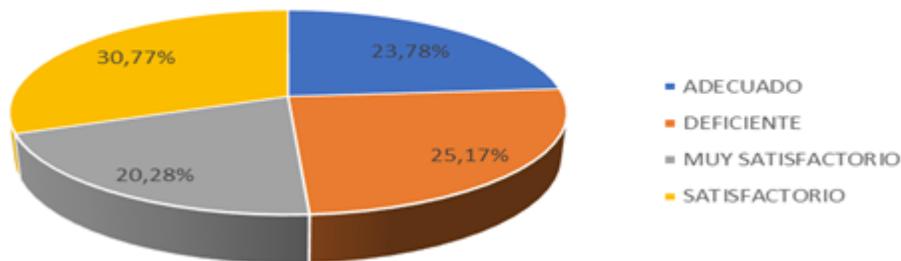
Fuente: Resultados formulario página web
1 de Enero a 30 de Junio de 2019

- ✓ Con relación al tiempo de respuesta, se encuentra que de las 286 encuestas tramitadas; 88 ciudadanos consideran ser satisfactorias, 72 ciudadanos deficientes, 68 ciudadanos adecuados y 58 ciudadanos muy satisfactorios, como se evidencia en la distribución porcentual:



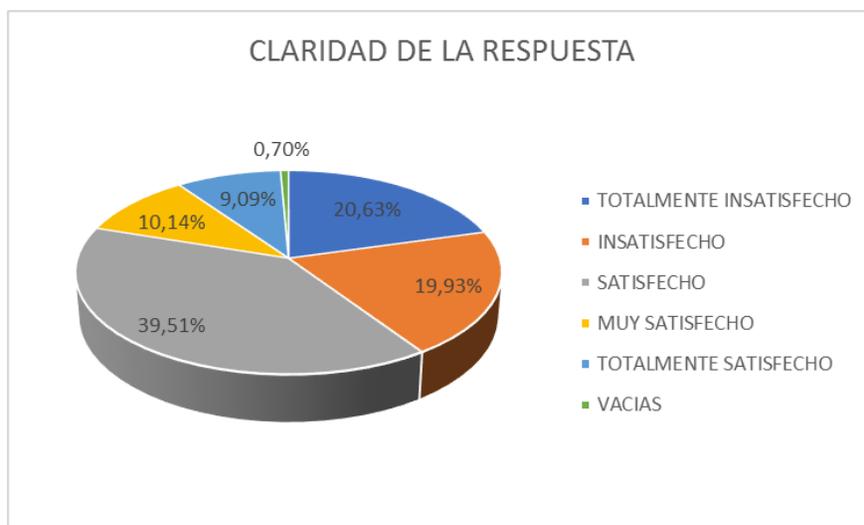


TIEMPO DE RESPUESTA



Fuente: Resultados formulario página web 1 de Enero a 30 de Junio de 2019

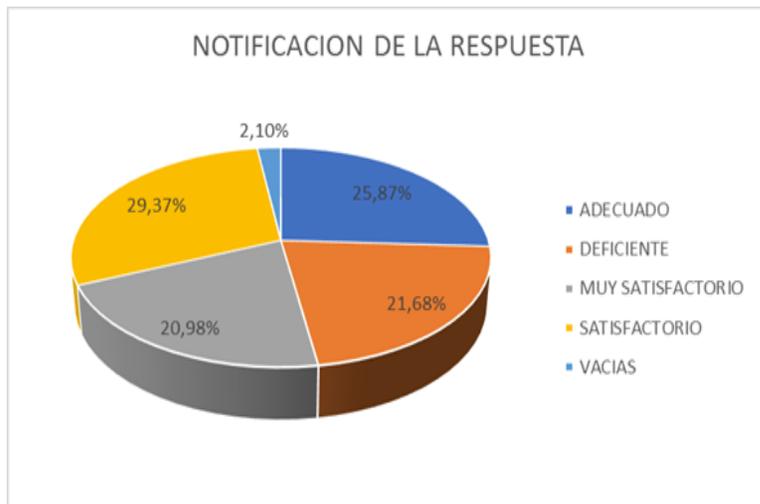
- ✓ Con relación a la claridad de la respuesta a la solicitud, se encuentra que de las 286 encuestas tramitadas; 113 ciudadanos se encuentran satisfechos, 59 ciudadanos totalmente insatisfechos, 57 ciudadanos insatisfechos, 29 ciudadanos muy satisfechos, 26 personas totalmente satisfechas y 2 personas no dieron repuesta, como se evidencia en la distribución porcentual:



Fuente: Resultados formulario página web 1 de Enero a 30 de Junio de 2019



- ✓ Con relación a la notificación de la respuesta a la petición presentada fue entregada a tiempo, se encuentra que de las 286 encuestas tramitadas; 84 personas consideran estar satisfechas, 74 personas adecuadas, 62 personas deficientes, 60 personas muy satisfactorias y 6 personas no dieron respuesta, como se evidencia en la distribución porcentual.



Fuente: Resultados formulario página web

1 de Enero a 30 de Junio de 2019

CONCLUSIONES

- ✓ Se evidencia poca participación de los ciudadanos en la realización de la encuesta de satisfacción, lo cual no permite realizar mediciones acertadas frente a la respuesta dada.
- ✓ De acuerdo con los resultados obtenidos en las encuestas los ciudadanos consideran que la respuesta es adecuada sin embargo se hace necesario fortalecer la oportunidad y tiempo de respuesta para que se logre el 100% de satisfacción.
- ✓ Se evidencia un porcentaje alto de ciudadanos que consideran que los medios usados para la recepción de las solicitudes utilizado por la Unidad para las víctimas es satisfactorio.

Proyecto: Canal escrito

www.unidadvictimas.gov.co

Síguenos en:

Línea de atención nacional:
01 8000 91 11 19 - Bogotá: 426 11 11

Sede administrativa:
Carrera 85D No. 46A-65
Complejo Logístico San Cayetano - Bogotá, D.C.

