



UNGRD

Unidad Nacional para la Gestión
del Riesgo de Desastres

Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres

Sistema Integrado de Planeación y Gestión de la UNGRD certificado en:



INFORME SATISFACCIÓN DE USUARIOS I SEMESTRE 2019

31 // 07 // 2019

Gestión de Servicio al Ciudadano - GAA



El futuro
es de todos

Presidencia
de la República

Informe Encuesta de Satisfacción de Usuarios – I Semestre 2019

La Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres puso a disposición de la ciudadanía y grupos de interés el proceso de Atención al Ciudadano para gestionar y dar respuesta a los requerimientos utilizando los diferentes canales de atención disponibles para prestar el servicio de manera personalizada, virtual y/o telefónica, generando mayor cobertura aún en las zonas más apartadas.

Teniendo en cuenta la política institucional de mejoramiento continuo, en la Oficina de Atención al Ciudadano se implementó un sistema de evaluación y análisis que permite conocer y hacer seguimiento a la percepción de los usuarios frente a la atención recibida y con base en los resultados obtenidos generar las acciones correspondientes encaminadas al fortalecimiento del proceso y a la óptima prestación del servicio.

Dicha evaluación se realiza a través de una encuesta semestral entre los usuarios que, entre otros aspectos, evalúa los principales atributos que debe tener el buen servicio (establecidos institucionalmente en el Protocolo de Atención al Ciudadano) , así como la oportunidad en las respuestas emitidas.

La recolección de información se hizo a través de encuestas realizadas a los ciudadanos y usuarios de la Oficina de Atención al Ciudadano y de la Línea Gratuita de Atención 018000113200 durante el primer semestre de la vigencia 2019.

1. Generalidades

1.1 Objetivo de la encuesta:

Evaluar la calidad en la prestación del servicio por parte de la entidad a través de los canales de atención telefónico y presencial con el propósito de generar acciones de mejora encaminadas al fortalecimiento del proceso y la satisfacción de los ciudadanos.

1.2 Fecha de Aplicación:

1 de Enero – 30 de Junio de 2019

1.3 Frecuencia: Semestral

1.4. Muestra:

- **Universo:** Ciudadanos y usuarios de la Oficina de Atención al Ciudadano en Bogotá y de la Línea Gratuita de Atención 018000113200 que aceptaron diligenciar la encuesta.
- **Tamaño de la Muestra:** Conformada por quince (15) usuarios de la Oficina de Atención al Ciudadano de Bogotá y mil cuatro (1004) usuarios de la Línea Gratuita de Atención 018000113200, para un total de mil diecinueve (1019) ciudadanos encuestados.

La encuesta se realiza entre usuarios de éstos dos canales dada la facilidad de comunicación y retroalimentación inmediata respecto al servicio prestado.

1.4 Método de Evaluación:

Con el propósito de establecer el nivel de aceptación y/o para implementación de las acciones de mejora correspondientes, se establecieron parámetros de servicio para ser calificados en escala de 1 a 5, donde 1 es el puntaje más bajo y 5 el puntaje más alto de aceptación.

Las escalas aplican de la siguiente manera:

- a. Si la calificación es entre **4.5 – 5.0:** Muy bueno – Excelente.
- b. Si la calificación es entre **4.0 – 4.5:** Bueno – Muy bueno.
- c. Si la calificación es entre **3.5 – 4.0:** Regular – Bueno.
- d. Si la calificación es entre **3.0 – 3.4:** Regular (se deben generar acciones de mejora)
- e. Si la calificación es entre **0.0 - 3.0:** Malo (se deben generar acciones de mejora)

2. Aspectos a Evaluar

Teniendo en cuenta que en el Protocolo de Atención al Ciudadano se establecen lineamientos clave para la adecuada prestación del servicio a nuestros usuarios, a continuación se presentan los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta de satisfacción correspondiente al primer semestre de la vigencia 2019 mediante la cual se ponen en consideración los siguientes aspectos:

DISPOSICIÓN Y AMABILIDAD: Para la entidad es indispensable conocer la percepción de los usuarios frente a la disposición y amabilidad por parte de los funcionarios encargados de prestarles el servicio. En ese sentido el protocolo establece pautas claras para el manejo de la situación por parte de los colaboradores aun en caso de usuarios difíciles.

PRESENTACIÓN PERSONAL: Para garantizar una adecuada impresión acerca de la entidad por parte de los ciudadanos y usuarios, es necesario evaluar cómo perciben la presentación personal de los funcionarios que les prestan el servicio.

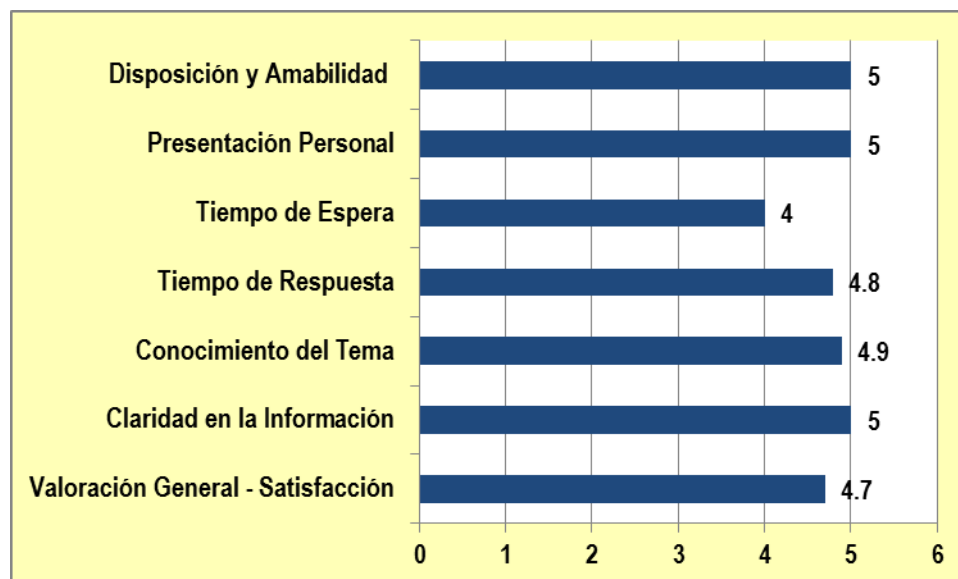
TIEMPO DE ESPERA: Hace referencia a la impresión del usuario sobre el tiempo que tuvo que esperar para ser atendido.

TIEMPO DE RESPUESTA: Hace referencia a la impresión que tiene el ciudadano frente al tiempo que tarda la entidad en dar respuesta a su requerimiento.

CONOCIMIENTO DEL TEMA: Para la adecuada prestación del servicio es indispensable que los funcionarios tengan conocimiento sobre los temas institucionales a fin de orientar satisfactoriamente a los usuarios.

CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN: Hace referencia a la percepción del usuario frente a la orientación que recibe por parte los funcionarios de la entidad; si entiende o no lo que se le está informando.

ATENCIÓN RECIBIDA	CALIFICACIÓN
DISPOSICIÓN Y AMABILIDAD	5.0
PRESENTACIÓN PERSONAL	5.0
TIEMPO DE ESPERA	4.0
TIEMPO DE RESPUESTA	4.8
CONOCIMIENTO DEL TEMA	4.9
CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN	5.0
VALORACIÓN GENERAL - SATISFACCIÓN	4.7



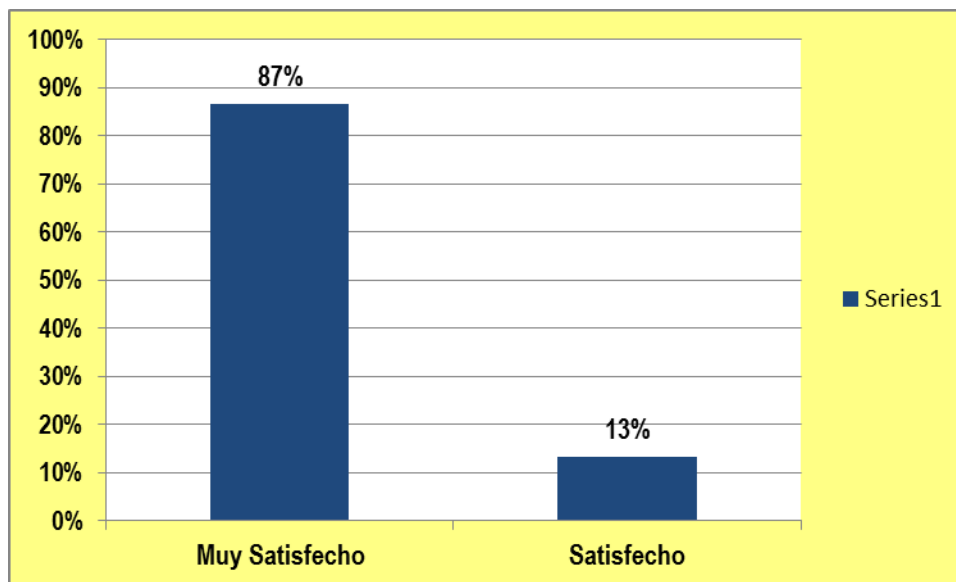
En cuanto a la calificación de los usuarios frente a los diferentes aspectos relacionados con una adecuada prestación del servicio, la evaluación de los lineamientos relacionados con la experiencia frente a la **atención recibida** arroja índices enmarcados entre **4.7** y **5.0** que se toman en la escala **Muy Bueno – Excelente**, reflejando una percepción positiva de los ciudadanos al momento de contactar la entidad.

Para el caso de los índices relacionados con **tiempo de espera y tiempo de respuesta**, se obtuvo un resultado entre **4.0** y **4.8** que según la escala se toma como **Bueno – Excelente**, reflejando una mejoría sustancial con respecto al segundo semestre de la vigencia 2018.

La calificación general frente a la satisfacción del ciudadano por el servicio recibido en la entidad, según la escala fue **Muy Bueno – Excelente**, con una puntuación de **4.7**.

COMUNICACIÓN ASERTIVA

Para la entidad es indispensable conocer si la comunicación establecida con el usuario a través de los canales de Atención al Ciudadano fue asertiva o no, es decir si el ciudadano entendió y/o se siente satisfecho con la información recibida como respuesta a su solicitud.



En ese sentido, el **87%** de los ciudadanos se siente **Muy Satisfecho** con la respuesta recibida y el **13%** se siente **Satisfecho**, reflejando mejoría en la percepción con respecto al índice reportado durante el segundo semestre de la vigencia 2018.

Así mismo hay que mencionar que el buen resultado obtenido en cuanto a la satisfacción tiene que ver con el incremento de requerimientos atendidos a través de la Oficina de Atención al Ciudadano y de la Línea Gratuita de Atención, lo anterior por cuanto la respuesta a las solicitudes se da de manera inmediata.

3. Conclusiones

- La evaluación de satisfacción de usuarios se realizó teniendo en cuenta los principales atributos que caracterizan una adecuada prestación del servicio y que se encuentran establecidos en el Protocolo de Atención al ciudadano de la entidad.

Los resultados obtenidos frente a las variables reflejan un alto grado de favorabilidad, es decir que frente a los ciudadanos que han hecho uso de los canales de atención se ha logrado generar una impresión positiva en términos de amabilidad, oportunidad y conocimiento de los funcionarios sobre los temas consultados.

- La calificación obtenida frente a los diferentes aspectos de servicio evaluados en la escala es satisfactoria, por lo tanto no se generan acciones de mejora adicionales. Los esfuerzos continúan encaminados hacia el mejoramiento en los tiempos de respuesta al ciudadano.
- Teniendo en cuenta el posicionamiento de la entidad frente a la opinión pública, se debe continuar con la implementación de estrategias encaminadas hacia el mejoramiento en la capacidad de respuesta como: fortalecimiento de los canales de atención, capacitación de los funcionarios y contratistas miembros del equipo de Atención al Ciudadano, actualización de los Protocolos de atención de Primer Nivel de cada una de las dependencias que deriva en el fortalecimiento del Primer Nivel de atención, actualización de información de interés para el ciudadano en la Página Web, entre otras acciones que facilitan la operación del proceso.
- Se mantiene la periodicidad semestral para la aplicación de la encuesta a fin de contar con un mayor número de participantes. Así mismo se actualizará el Formato de Encuesta para facilitar la tabulación de la misma.