

INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS SEGUNDO SEMESTRE 2015 -UNGRD-

La Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres, semestralmente realiza la evaluación de la satisfacción de sus usuarios respecto a los productos y servicios de la Entidad, dónde se evalúa las principales características de cada uno de los productos y/o servicios que son prestados de acuerdo a sus funciones y misionalidad. A continuación se presenta los resultados obtenidos para el segundo semestre de 2015.

1. GENERALIDADES

Objetivo de la encuesta:

Obtener información de los clientes directos de la UNGRD, referente a la percepción del SNGRD frente a la Entidad en cuanto a la prestación de los servicios y productos prestados y generados en la Unidad, con el propósito implementar acciones que garanticen un aumento en la calidad de los mismos.

Fecha de Aplicación:

Del 13 al 22 de enero de 2016.

Diseño muestral:

- *Universo:* Coordinadores Departamentales y/o municipales del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres- SNGRD.
- *Representatividad:* Para las encuestas la representatividad es el 100% de los Coordinadores del SNGRD, pues forman parte del universo y están incluidos en el marco muestral de la prestación de servicios o entrega de productos.
- *Tamaño de la Muestra:* Conformada por 6 Gobernaciones.

Método de Evaluación:

Con el propósito de establecer un porcentaje de aceptación, para la implementación de acciones de mejora, se establece:

- El nivel de favorabilidad igual o superior al 80% ($\% \text{ Muy Bueno} + \% \text{ Bueno} \geq 80\%$), no se implementa plan de acción, y será decisión de las Subdirecciones, implementar planes de mejora para aquellas variables cuyo resultado de evaluación está por encima del 80%.
- Si la suma ($\% \text{ Muy Bueno} + \% \text{ Bueno} < 80\%$), es inferior al 80%, es necesario generar planes de acción encaminados a mejorar la calidad en la prestación de los servicios y/o productos según la variable calificada.
- Las variables que son de respuesta cerrada: Si o No, el % a tener en cuenta únicamente será el obtenido en Sí, y aplican los dos criterios anteriores para la implementación de las acciones.

2. CANAL DE ATENCIÓN MÁS USADO POR EL SNGRD

De acuerdo con los resultados obtenidos en el primer semestre de 2015, en cuanto a la predilección de los canales de atención, se sigue manteniendo el correo electrónico en primer lugar y la página web en segundo lugar. De los canales de atención implementados para canalizar peticiones y demás solicitudes, en el segundo semestre de 2015 los usuarios prefieren el correo electrónico de la entidad con un puntaje de 66.67%. Así mismo, la página Web tiene un predilección del 33,33% entre los clientes de la Entidad.

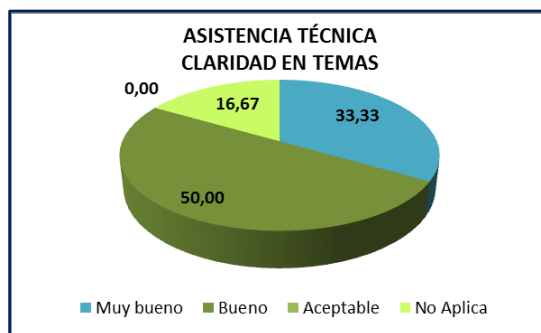


3. PERCEPCIÓN SOBRE ASISTENCIA TÉCNICA

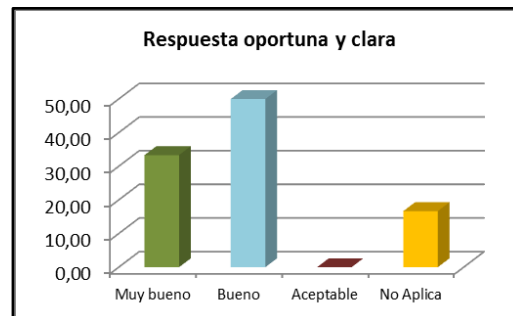
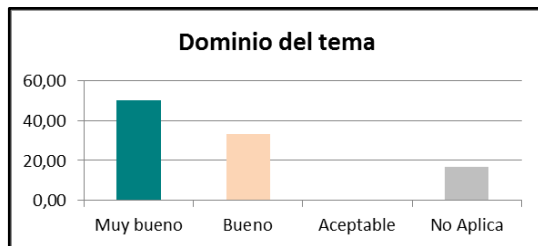
Para evaluar la percepción de los usuarios frente a la Asistencia Técnica prestada desde los procesos misionales, G. Conocimiento del Riesgo, G. Reducción del Riesgo y G. Manejo de Desastres, se establecieron 5 variables que buscan medir la prestación de este servicio.

a. Claridad, dominio del tema y oportunidad en la respuesta.

Para el segundo semestre de 2015, la claridad en temas expuestos en la prestación del servicio de Asistencia Técnica a los entes territoriales, aumento en un 3%, donde el 33.33% de los encuestados consideran que es muy bueno y el 50% como bueno. En este sentido, se establece que el nivel de aceptación es del 83.33% en la claridad de los temas expuestos en asistencia técnica. Este resultado da a conocer la credibilidad y organización que tiene la Unidad ante nuestros usuarios.

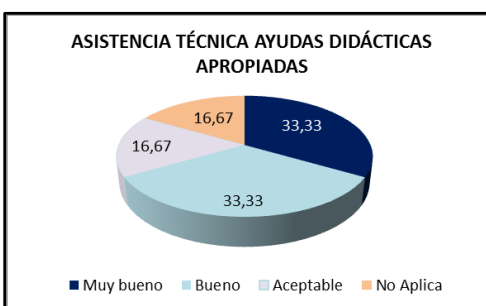


En lo referente al dominio del tema y respuesta oportuna y clara en el servicio de asistencia técnica, se obtuvo un resultado de favorabilidad del 83%, donde el 50% de los encuestados calificaron con Muy Bueno y el 33,33% bueno.



b. Ayudas didácticas y Manejo del Tiempo

Las ayudas didácticas en la asistencia técnica, presentó una declinación del 31% en cuanto a la medición realizada en el primer semestre, dónde se obtuvo 62% como Muy bueno, y en el segundo semestre la aceptabilidad de Muy bueno y bueno alcanza el 66.66. En este sentido, es necesario implementar un plan de acción que proporcione la mejora en esta variable para el servicio de Asistencia Técnica.



4. AYUDA HUMANITARIA DE EMERGENCIA - AHE

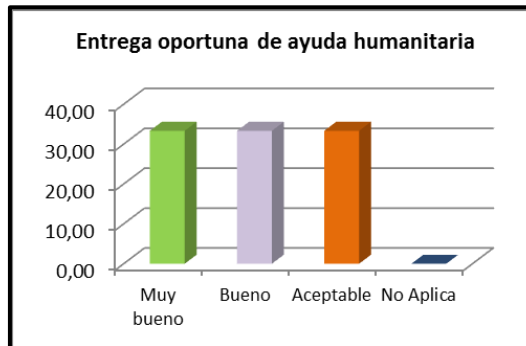
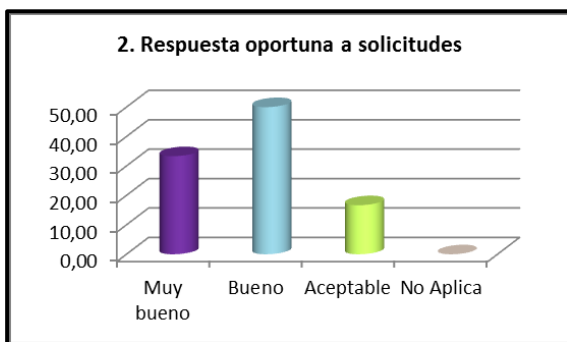
Con el propósito de evaluar la prestación del servicio de ayuda humanitaria de emergencia, servicio que es prestado desde la subdirección de Manejo de Desastres, se estableció 5 preguntas enfocadas hacia la medición de la calidad, la oportunidad y la pertinencia en la entrega de los productos en respuesta a una situación de emergencia, dónde se obtuvo los siguientes resultados.

a. Respuesta oportuna a solicitudes y oportunidad en la entrega

Teniendo en cuenta el resultado del primer semestre dónde se identificó una acción correctiva en la oportunidad de la respuesta a solicitudes con un 50% de favorabilidad, para el segundo semestre se presentó un incremento de 33.33%, con un grado de favorabilidad de Muy bueno y bueno del 83.33%, esto representa que las acciones ejecutadas para la mejora de este servicio fueron efectivas.

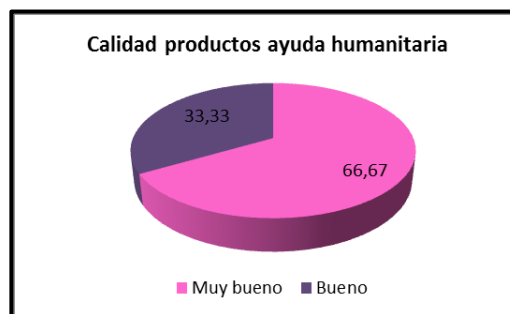
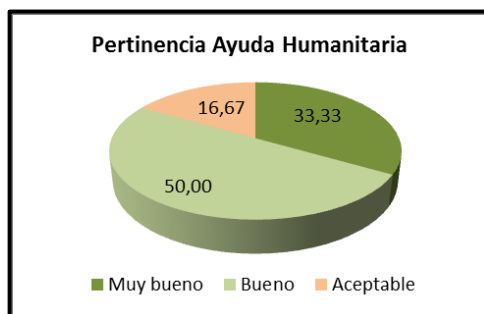
Igualmente, la entrega oportuna de las ayudas humanitarias de emergencia presentó un incremento del 16%, esto se debe a que las acciones implementadas tales como socialización de la ruta adelantada para las entregas, Manual de Estandarización de Ayuda Humanitaria de Colombia, la circular 017 de 2013

“Ejecución para la Respuesta”, están aportando para la mejora del servicio, sin embargo es necesario seguir con las acciones de socialización a los coordinadores departamentales.



b. Pertinencia y Calidad de los Productos

De acuerdo con los resultados obtenidos en el primer semestre de 2015, referente a la pertinencia de las ayudas humanitarias entregadas en situaciones de emergencia, el nivel de favorabilidad aumento en un 16%, en este sentido, la pertinencia en las ayudas humanitarias presenta un porcentaje de favorabilidad de 83,33%, lo que representa que las acciones implementadas de socialización del Manual de Estandarización de Ayuda Humanitaria de Colombia para la mejora en la pertinencia de las ayudas humanitarias entregadas fueron efectivas.



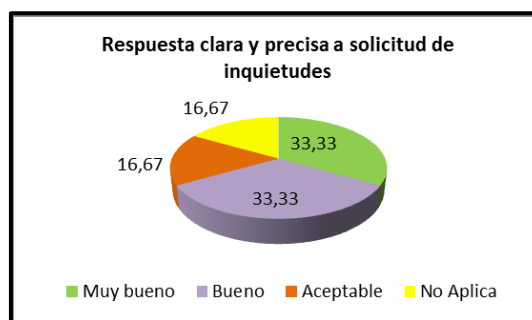
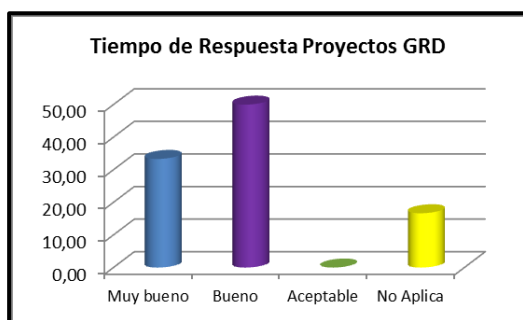
Para el primer semestre de 2015 la calidad de los productos entregados demuestran un porcentaje de favorabilidad del 76%, para el segundo semestre se alcanzó el 100% de favorabilidad, donde el 66.67% respondió que la calidad de los productos era muy buena y el restante 33.33% dijo que era bueno. En este sentido, las acciones implementadas generaron aspectos positivos representados en la calidad del producto de ayuda humanitaria entregada.

5. PROYECTOS EN GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES – PGRD

Desde las tres subdirecciones de la Entidad (Conocimiento del Riesgo, Reducción del Riesgo y Manejo de Desastres) se realiza el seguimiento a los proyectos en Gestión del Riesgo de Desastres, con el fin de determinar la percepción en cuanto al tiempo y la claridad de la respuesta en solicitudes y/o inquietudes.

De acuerdo con la percepción de los encuestados, el tiempo de respuesta es Muy bueno y Bueno en un 83.33%, aumentando 3% de acuerdo a la medición del periodo anterior.

Por otra parte, la precisión en la respuesta a solicitudes e inquietudes disminuyó su nivel de favorabilidad en un 13%, donde se debe generar un plan de mejoramiento para aumentar el grado de satisfacción de nuestros usuarios.



6. INSUMOS PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO (GUÍAS, DIRECTRICES, LINEAMIENTOS , MANUALES, DOCUMENTOS)

Para medir la percepción que tienen nuestros usuarios directos acerca de los insumos para la Gestión del riesgo, generados en la Unidad, se formularon tres variables que determinan la calidad, la pertinencia y el enfoque dado a los insumos. Donde el 100% de los encuestados coincidió que los productos generados por la UNGRD son de excelente calidad, pertinentes para la gestión y generados con el enfoque esperado.

Con este resultado se puede deducir que los insumos técnicos para la Gestión del Riesgo, generados por la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres son de calidad, y sirven para lo que están diseñados, aportando a una Colombia menos vulnerable con comunidades más resilientes.

7. PRINCIPIOS DE IGUALDAD Y TRANSPARENCIA

Realizando un comparativo de la percepción que tienen los usuarios de la aplicabilidad de los principios de igualdad y transparencia en la entidad, entre el primer y segundo semestre de 2015, en este último se alcanzó el máximo posible, donde el 100% de los encuestados coincidió que la UNGRD aplica estos principios en la atención de su misionalidad.

Realizó: Patricia Arenas V.
Revisó: Ginna P. Pacheco.
Aprobó: Gerardo Jaramillo M.

Fecha de Elaboración: 28 de Enero de 2016.