



UNGRD

Unidad Nacional para la Gestión del
Riesgo de Desastres - Colombia

Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres

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



Certificado No. SG 2015001782 (A - B - F - H)

INFORME SATISFACCIÓN DE USUARIOS -UNGRD-

30 // 06 // 2017 //

Oficina Asesora de Planeación e Información

Colombia menos vulnerable, comunidades más resilientes



PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA



INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS PRIMER SEMESTRE 2017 -UNGRD-

Con el propósito de fortalecer a la entidad en la implementación de las políticas institucionales, el logro de los objetivos y cumplimiento de la misión encomendada, la UNGRD diseño, implemento, certificó y mantiene el Sistema Integrado de Planeación y Gestión-SIPLAG, el cual se encuentra certificado en cuatro normas, Calidad NTC ISO:9001:2008, Calidad en la Gestión Pública NTCGP:1000:2009, Gestión Ambiental NTC ISO 14001:2004 y Seguridad y Salud en el Trabajo OHSAS 18001:2007.

En este sentido, y en aras de fortalecer nuestra responsabilidad en prestar servicios y generar productos en gestión del riesgo de calidad, responsabilidad laboral, social y ambiental, la entidad, como coordinadora del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres, en pro del fortalecimiento de los procesos, y en el marco del seguimiento, medición y mejora, estableció la evaluación de la satisfacción de nuestros usuarios respecto a los productos y servicios que son prestados en nombre de la Entidad.

En consecuencia, la UNGRD realiza una encuesta a sus clientes directos, el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres-SNGRD, que entre otros aspectos, evalúa las principales características de cada uno de los productos y/o servicios que son prestados de acuerdo a sus funciones y misionalidad.

1. GENERALIDADES

1.1 Objetivo de la encuesta:

Evaluar la calidad con la que la UNGRD presta sus servicios y elabora sus productos, con el propósito de implementar acciones para la optimización de los mismos e incrementar la satisfacción de los usuarios directos de la Unidad, el SNGRD.

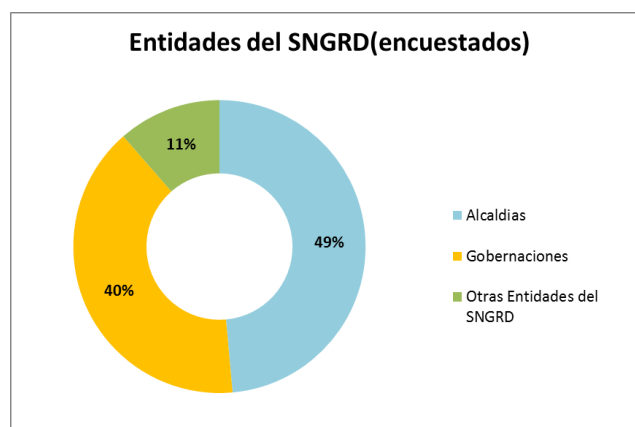
1.2 Fecha de Aplicación:

03 de Junio de 2017

1.3 Diseño muestral:

- *Universo:* Coordinadores Departamentales y/o municipales del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres-SNGRD, asistentes al segundo encuentro de coordinadores del 2017 del 1 al 3 de junio de 2017.
- *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 generados en nombre de la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres.
- *Tamaño de la Muestra:* Conformada por treinta (30) coordinaciones Departamentales y Municipales de GRD del SNGRD, las cuales fueron quienes contestaron de forma voluntaria la encuesta de satisfacción enviada por la Unidad, catorce (14) Alcaldías, catorce (14) Gobernaciones, y dos (2) Oficinas de Gestión del Riesgo.

Entidad	No.	%
ALCALDIA	17	49 %
GOBERNACIÓN	14	40 %
OTRO	4	11 %
TOTAL	35	100



1.4 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 este por encima del 80%.
- Si el resultado de la adición ($\% \text{ Muy Bueno} + \% \text{ Bueno} < 80\%$) 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 para la valoración de las variables, serán los que han respondido Sí, y aplican los dos criterios anteriores para la implementación de las acciones. Lo anterior para garantizar la objetividad y pertinencia en la valoración.

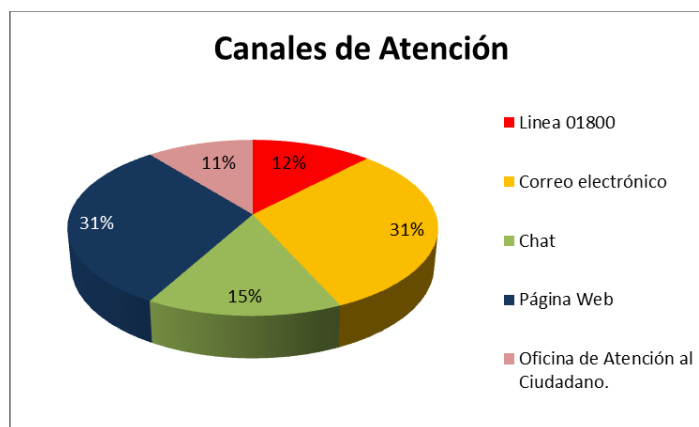
A continuación se presenta los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta al SNGRDG:

2. CANAL DE ATENCIÓN MÁS USADO POR EL SNGRD

La UNGRD para facilitar la comunicación con sus partes interesadas, estableció diferentes canales de atención para recibir y gestionar las peticiones y demás solicitudes realizadas por los diferentes grupos de interés.

En este sentido, los usuarios prefieren el correo electrónico y la consulta de información a través de la página web, con un puntaje de 31%. Así mismo, seguido del chat con un 15% entre los clientes de la Entidad. La línea gratuita 01 8000 11 32 00, presento un incremento en su uso, alcanzando un 12%, comparada con el semestre anterior de 3.3%, este resultado se debe a las campañas que se han implementado para dar a conocer la línea gratuita a nivel Nacional.

CANAL DE ATENCIÓN	No.	%
LINEA 01800	9	12%
CORREO ELECTRÓNICO	23	31%
CHAT	11	15%
PÁGINA WEB	23	31%
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.	8	11%



De acuerdo a los resultados obtenidos, para verificar el uso de los canales de atención de la UNGRD, se concluye que las acciones de mejoramiento emprendidas para incentivar el uso de la línea gratuita, tales como divulgación en eventos institucionales, publicación en página web, entre otras, han generado impacto positivo en el uso de este canal. Sin embargo, y con el propósito de que la comunidad del territorio nacional conozca los canales de acceso para consultas a la UNGRD, anualmente se idean y ejecutan estrategias para incrementar el uso de dichos canales.

3. ASISTENCIA TÉCNICA

Con el propósito de medir la percepción de los usuarios frente a la Asistencia Técnica prestada por la entidad en Conocimiento del Riesgo, Reducción del Riesgo y Manejo de Desastres, y en aras de establecer la medición exacta de la misma, se obtuvo primero el porcentaje de las entidades del SNGRD que habían recibido asistencia técnica. Ya con este resultado, se procedió a evaluar las 5 variables únicamente al 89% (31 usuarios), que recibieron asistencia técnica por parte de la UNGRD en Asistencia Técnica en Gestión del Riesgo.

HA RECIBIDO ASISTENCIA TECNICA		
SI	31	89%
NO	4	11%

3.1 Temas en los que las entidades del SNGRD han recibido Asistencia Técnica

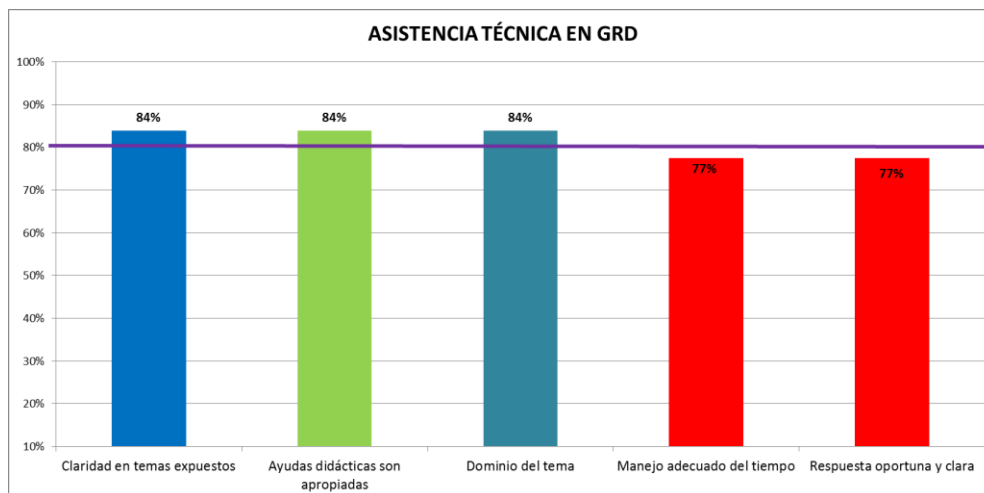
Los temas específicos de asistencia técnica prestada por la Entidad, donde se observa mayor asesoría, es en el Plan Municipal en Gestión del Riesgo de Desastres con un 39%, seguido de la asesoría en la creación de la oficina Territorial en GR e incorporación de la Gestión del Riesgo en los POT con un 18% cada una, y creación oficina territorial de GRD con 15,4%.

	TÉCNICA RECIBIDO
PLAN MPAL. DE GRD	39 %
CREACIÓN OFICINA TERRITORIAL DE GRD	18 %
CREACIÓN FONDO TERRITORIAL DE GRD	14 %
ASISTENCIA EN FORMULACIÓN DE PROYECTOS DE INVERSIÓN	5 %
INCORPORACIÓN DE LA GESTIÓN DEL RIESGO EN LOS POT	18 %
ESTRATEGIA MUNICIPAL DE RESPUESTA	13 %
TOTAL	100%

3.2 Evaluación de la percepción de la prestación del servicio de Asistencia Técnica

Para evaluar el nivel de satisfacción de nuestros usuarios, frente a la percepción que estos tienen en la prestación del servicio de asistencia técnica en Conocimiento del Riesgo, Reducción del Riesgo y Manejo de Desastres, se realizó la calificación dada únicamente de los encuestados que han recibido asistencia técnica, tomando como base el 89% correspondiente a 31 encuestados que respondieron positivamente en la recepción del servicio de asistencia técnica, el cuál para efectos de este ítem se toma como el 100%, arrojando los siguientes resultados:

1. ASISTENCIA TÉCNICA EN GRD Base (31)	
VARIABLE	% Muy Bueno + Bueno
Claridad en temas expuestos	84%
Ayudas didácticas son apropiadas	84%
Dominio del tema	84%
Manejo adecuado del tiempo	77%
Respuesta oportuna y clara	77%
PROMEDIO	81.29%



Para el periodo evaluado, la UNGRD logró un promedio de 81.29% de la satisfacción de los usuarios referente a la prestación del servicio de asistencia técnica, servicio que actualmente se presta desde las tres subdirecciones, Conocimiento del Riesgo, Reducción del Riesgo y Manejo de Desastres.

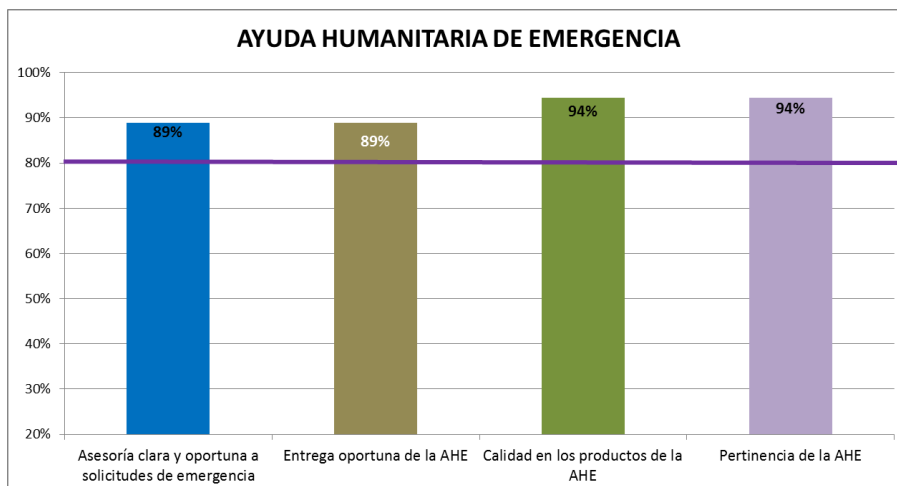
De acuerdo a los resultados obtenidos en la evaluación de la prestación del servicio de Asistencia Técnica en la UNGRD, es necesario generar una acción correctiva con planes de mejoramiento pensados para el incremento de la satisfacción de nuestros usuarios directos, en las variables correspondientes a manejo adecuado del tiempo y Respuesta oportuna y clara en la prestación del servicio de Asistencia Técnica.

4. AYUDA HUMANITARIA DE EMERGENCIA - AHE

De acuerdo al método de evaluación definido en el literal c del numeral 1.4 del presente informe, y con el propósito de obtener análisis más objetivo, para cada una de las variables se tomó como base de medición solo a los encuestados a los que aplica la evaluación de dicha variable, es decir aquellos que han recibido AHE correspondiente al 51% de los encuestados (18).

Para evaluar el grado de satisfacción de los usuarios, frente al servicio de Ayuda Humanitaria de Emergencia, el cual es prestado por la entidad desde la Subdirección de Manejo de Desastres, se evalúan cuatro variables orientadas hacia la medición de la calidad, la oportunidad y la pertinencia en la entrega de los productos en respuesta a una situación de emergencia. A continuación se presentan los resultados obtenidos en la evaluación del servicio.

2. AYUDA HUMANITARIA DE EMERGENCIA	
Base 18	
VARIABLE	TOTAL%
Asesoría clara y oportuna a solicitudes de emergencia	89%
Entrega oportuna de la AHE	89%
Calidad en los productos de la AHE	94%
Pertinencia de la AHE	94%
PROMEDIO	92%

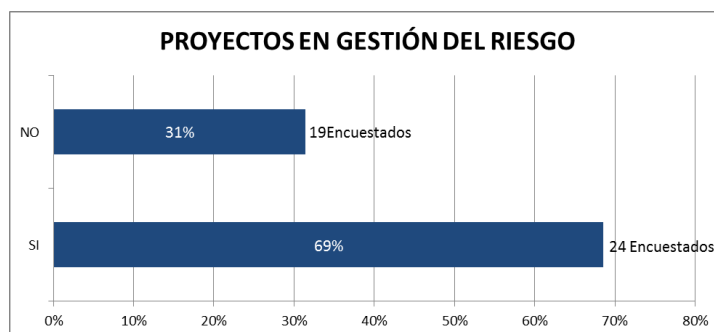


Teniendo en cuenta las variables evaluadas para verificar la calidad del servicio de Ayuda Humanitaria de Emergencia, brindado por la Unidad, el grado de favorabilidad en nuestros usuarios de dicho servicio es prestado con oportunidad y pertinencia y de buena calidad. Esta percepción en los usuarios directos, puede darse debido a que la entidad decidió estandarizar a través del Manual de Estandarización de Ayuda Humanitaria en Colombia todas las ayudas humanitarias que son prestadas en emergencia, lo que garantiza la uniformidad y calidad en este servicio hacia la comunidad afectada.

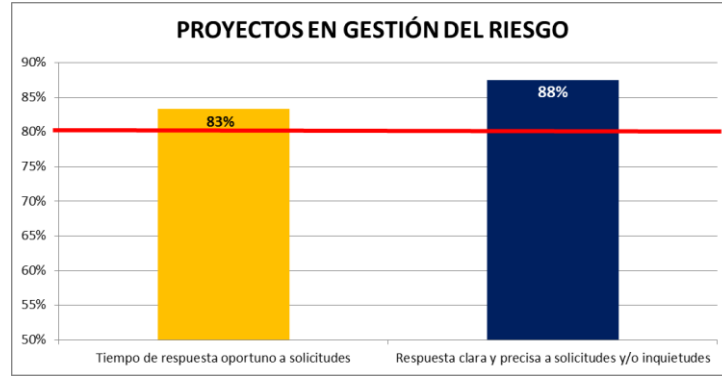
Igualmente el Manual de Estandarización, establece lineamientos de acuerdo a las variables que inferen en el contenido de las AHE, tales como clima, población afectada, cultura, costumbres, entre otras. Esto garantiza que las ayudas entregadas sean acorde a las necesidades climáticas y sociales de cada población.

5. PROYECTOS EN GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES – PGRD

Con el fin de determinar si los proyectos que han presentado los consejos departamentales y territoriales en Gestión del Riesgo, la UNGRD realiza seguimiento para verificar si a dichos proyectos se les ha dado respuesta oportuna, clara y precisa. Por lo anterior, se define en primera instancia quienes de los encuestados han presentado proyectos en Gestión del Riesgo de Desastres, donde se obtuvo que del total de los encuestados, el 69% han presentado proyectos, es decir 24 departamentos y/o municipios.



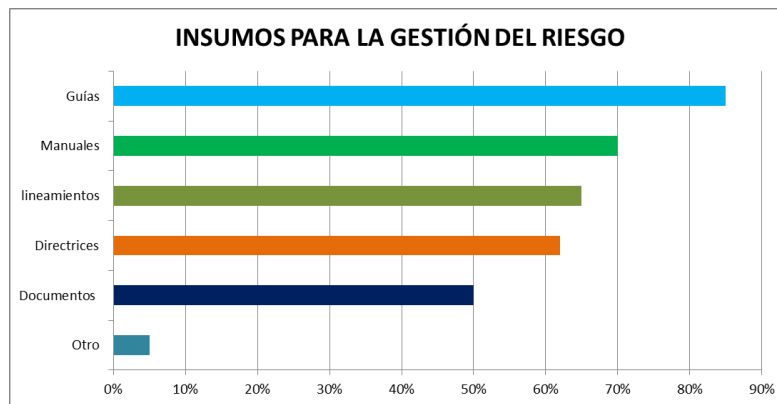
Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en la encuesta del semestre anterior, donde se implementaron acciones para la mejora en la prestación del servicio en proyectos de inversión, se obtuvo un incremento promedio del 8% en la satisfacción de los usuarios frente al tiempo y claridad de la respuesta a solicitudes y/o inquietudes en la presentación de proyectos de inversión.



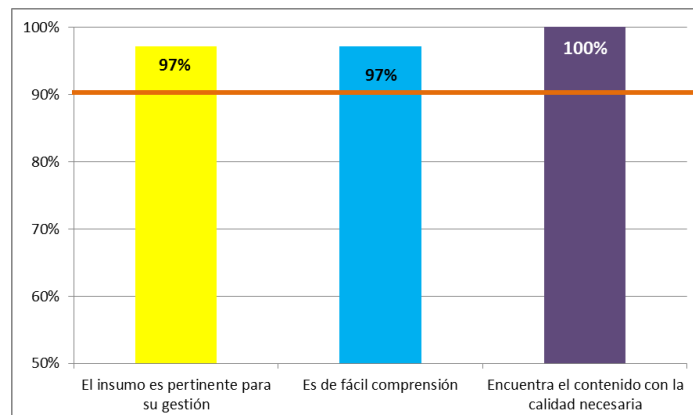
6. INSUMOS PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO (GUÍAS, DIRECTRICES, LINEAMIENTOS, MANUALES, DOCUMENTOS)

Dentro de los productos generados en el marco de las funciones de la UNGRD, para facilitar la Gestión del Riesgo en el País, dentro de los cuales se encuentran guías, directrices, Lineamientos, Manuales y documentos de recomendaciones para la GR.

El insumo de mayor consulta por los entes territoriales en el primer semestre de 2017, son la guías emitidas para orientar hacia la Gestión del Riesgo en el País (85%), seguido por los manuales que describen y especifican en forma explícita, ordenada y sistemática información sobre objetivos, políticas, atribuciones, organización y procedimientos a nivel de gestión del riesgo de desastres (70%).



En este sentido, se formularon tres variables que determinan la calidad, la pertinencia y el enfoque dado a los insumos y conseguir la valoración de la percepción que tienen nuestros usuarios directos acerca de los insumos para la Gestión del riesgo, generados en la Unidad, así:



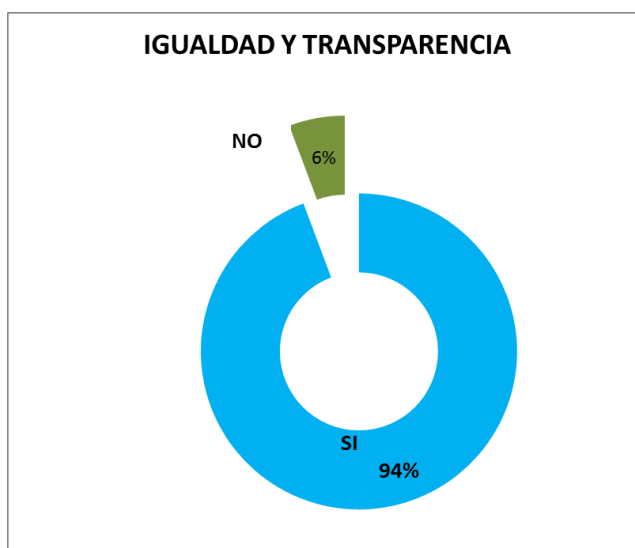
Los datos obtenidos, representados en la gráfica anterior, los insumos técnicos generados por la UNGRD para facilitar la planeación y gestión del riesgo en el país, tienen un porcentaje de favorabilidad muy bueno, donde las tres variables evaluadas alcanzan en promedio 98%.

Dado lo anterior, la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres, a lo largo de su gestión, se ha comprometido con las entidades del SNGRD y demás partes interesadas, generando y prestando servicios de calidad, esto teniendo en cuenta que de acuerdo a los resultados de la encuesta en periodos anteriores el nivel de favorabilidad no sobrepasaba el 90%. Por lo tanto, los insumos técnicos para la Gestión del Riesgo de Desastres son de calidad, y son pertinentes para lo que fueron diseñados, aportando cada vez más al fortalecimiento de una Colombia menos vulnerable

7. PRINCIPIOS DE IGUALDAD Y TRANSPARENCIA

Con el objetivo de revisar la percepción de los usuarios directos de la UNGRD, en lo referente a la aplicabilidad de los principios de igualdad y transparencia en la Entidad, dentro de la encuesta que se realiza a las entidades del SNGRD, se incluyó la pregunta “¿Considera que la UNGRD aplica los principios de igualdad y transparencia en la atención de sus requerimientos?”.

A lo anterior, en la siguiente gráfica se refleja el resultado obtenido, donde el 94% de los encuestados (32 de 35) considera que la entidad desarrolla sus funciones de acuerdo a los principales principios de la gestión pública.



Por otra parte, y de acuerdo a los resultados obtenidos en los últimos periodos que se ha evaluado la variable de igualdad y transparencia, esta presenta un incremento del 4% comparado con los resultados de la encuesta del semestre anterior, esto como consecuencia de la planificación, ejecución y seguimiento a los mecanismos establecidos por la entidad en pro del fortalecimiento de dichos principios.

Estos resultados satisfactorios en la aplicabilidad de los principios de igualdad y transparencia de la UNGRD, obedecen a que la Entidad ha generado diversos mecanismos para la atención igualitaria en los servicios prestados, donde ha establecido y desarrollado como compromiso con ciudadanos y usuarios así como las entidades del SNGRD diferentes espacios de participación tales como la Estrategia Anual de Rendición de Cuentas, aplicabilidad y seguimiento a los requisitos de la Ley 1712 y la planificación y ejecución del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, entre otros, lo que ha hecho que como entidad logre una percepción satisfactoria en la aplicabilidad de dichos principios.

CONCLUSIONES

1. De acuerdo a los resultados obtenidos, para verificar el uso de los canales de atención a ciudadanos de la UNGRD, las acciones de mejoramiento emprendidas para incentivar el uso de la línea gratuita, tales como divulgación en eventos institucionales, publicación en página web, entre otras, han generado impacto positivo en el uso de este canal. Sin embargo, y con el propósito de que la comunidad del territorio nacional conozca los canales de acceso para consultas a la UNGRD, anualmente se idean y ejecutan estrategias para incrementar el uso de dichos canales.
2. Para el primer semestre de 2017, los resultados obtenidos en la evaluación de la prestación del servicio de Asistencia Técnica en la UNGRD, es necesario generar una acción correctiva con planes de mejoramiento pensados para incrementar la satisfacción de nuestros usuarios directos, en las variables correspondientes a manejo adecuado del tiempo y Respuesta oportuna y clara en la prestación del servicio de Asistencia Técnica.
3. Teniendo en cuenta las variables evaluadas para verificar la calidad del servicio de Ayuda Humanitaria de Emergencia, brindado por la Unidad, el grado de favorabilidad en nuestros usuarios de dicho servicio es prestado con oportunidad y pertinencia y de buena calidad. Esta percepción en los usuarios directos, obedece a que la entidad decidió estandarizar a través del Manual de Estandarización de Ayuda Humanitaria en Colombia todas las ayudas humanitarias que son prestadas en emergencia, lo que garantiza la uniformidad y calidad en este servicio hacia la comunidad afectada, con un porcentaje promedio de 92%.
4. Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en la encuesta del semestre anterior, donde se implementaron acciones para la mejora en la prestación del servicio en proyectos de inversión, se obtuvo un incremento promedio del 8% en la satisfacción de los usuarios frente al tiempo y claridad de la respuesta a solicitudes y/o inquietudes en la presentación de proyectos de inversión.
5. La Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres, a lo largo de su gestión, se ha comprometido con las entidades del SNGRD y demás partes interesadas, generando y prestando servicios de calidad, esto teniendo en cuenta que de acuerdo a los resultados de la encuesta en periodos anteriores el nivel de favorabilidad no sobrepasaba el 90%. Por lo tanto, los insumos técnicos para la Gestión del Riesgo de Desastres son de calidad, y son pertinentes para lo que fueron diseñados, aportando cada vez más al fortalecimiento de una Colombia menos vulnerable.
6. Estos resultados satisfactorios en la aplicabilidad de los principios de igualdad y transparencia de la UNGRD, obedecen a que la Entidad ha generado diversos mecanismos para la atención igualitaria en los servicios prestados, donde ha establecido y desarrollado como compromiso con ciudadanos y usuarios así como las entidades del SNGRD diferentes espacios de participación tales como la Estrategia Anual de Rendición de Cuentas, aplicabilidad y seguimiento a los requisitos de la Ley 1712 y la planificación y ejecución del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, entre otros, lo que ha hecho que como entidad logre una percepción satisfactoria en la aplicabilidad de dichos principios.

Fecha de publicación: