

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

Como entidad coordinadora del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres, la UNGRD en pro del fortalecimiento de los procesos, y en el marco del seguimiento, medición y mejora del Sistema Integrado de Planeación y Gestión-SIPLAG, (NTC.GP:1000:2009, NTC:ISO9001:2008, NTC:ISO14001:2004, NTC:OHSAS 18001:2007, MECI:2014 y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG), la entidad estableció la evaluación de la satisfacción de nuestros usuarios respecto a los productos y servicios de la Entidad.

En este sentido, la Unidad semestralmente 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

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 09 al 28 de Julio de 2015.

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 21 coordinaciones Departamentales y Municipales de GRD del SNGRD, las cuales fueron quienes contestaron de forma voluntaria la encuesta de satisfacción enviada por la Unidad, 10 Gobernaciones, 6 Alcaldías, y 5 Concejos Municipales / Departamentales de GRD.

Método de Evaluación:

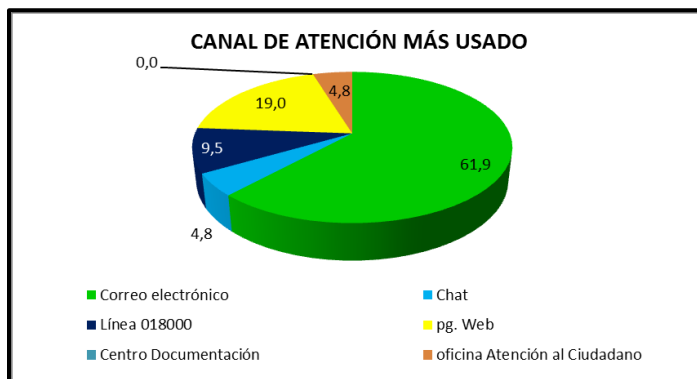
Con el propósito de establecer un porcentaje de aceptación, para la implementación de acciones de mejora, se establece:

- El nivel de favorabilidad igual o superior al 80% (% Muy Bueno + % 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 (% Muy Bueno + % 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.

A continuación se presenta los resultados obtenidos en la aplicación de la segunda encuesta al SNGRD, en el primer semestre de 2015:

2. CANAL DE ATENCIÓN MÁS USADO POR EL SNGRD

De los canales de atención implementados para canalizar peticiones y demás solicitudes, los usuarios prefieren el correo electrónico de la entidad con un puntaje de 61.9%. Así mismo, la página Web tiene un predilección del 19,0% entre los clientes de la Entidad.



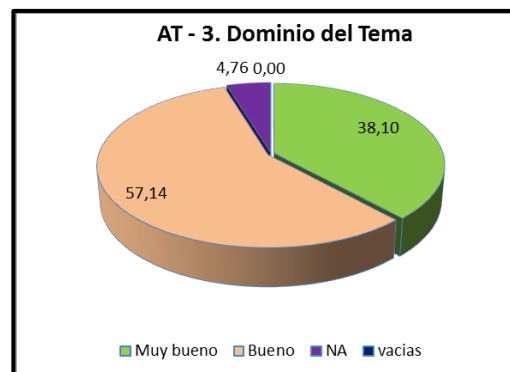
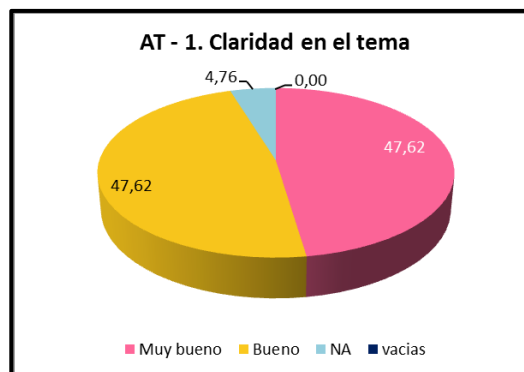
Fuente: Google Drive – Segunda Encuesta de Satisfacción UNGRD

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 y dominio del tema

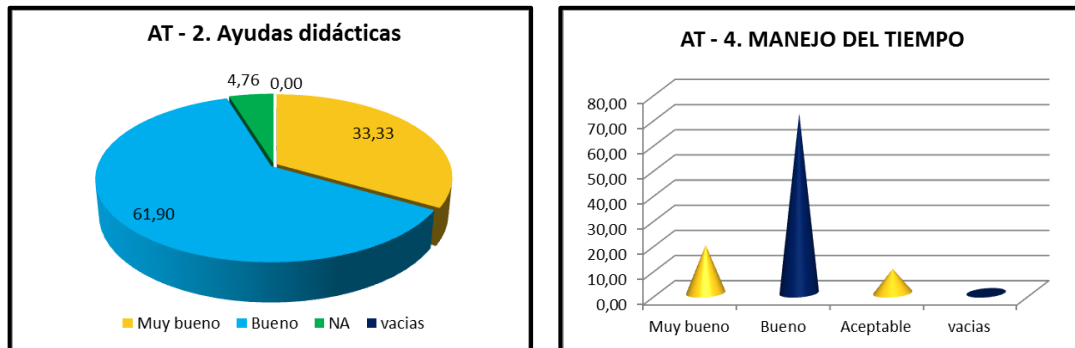
La claridad y dominio de los temas expuestos en la prestación del servicio de Asistencia Técnica a los entes territoriales, son Muy bueno y Bueno, lo que demuestra que la Entidad cuenta con experiencia, credibilidad y organización ante nuestros usuarios.



Fuente: Google Drive – Segunda Encuesta de Satisfacción UNGRD

b. Ayudas didácticas y Manejo del Tiempo

En lo referente a la percepción frente a las ayudas didácticas y manejo del tiempo en la asistencia técnica, es Muy bueno y Bueno. Para la primera variable de ayudas didácticas tiene un porcentaje predilecto del 62% como Muy bueno, para la segunda se identifica una oportunidad de mejora en el manejo del tiempo en el servicio de Asistencia Técnica.



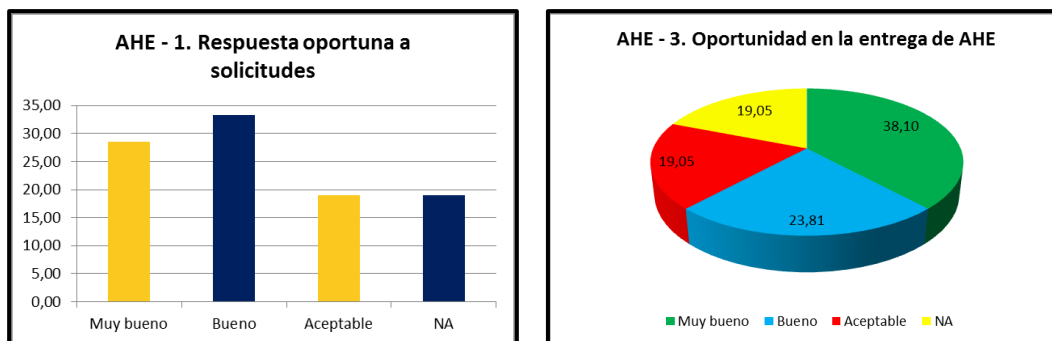
Fuente: Google Drive – Segunda Encuesta de Satisfacción UNGRD

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 establecieron 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

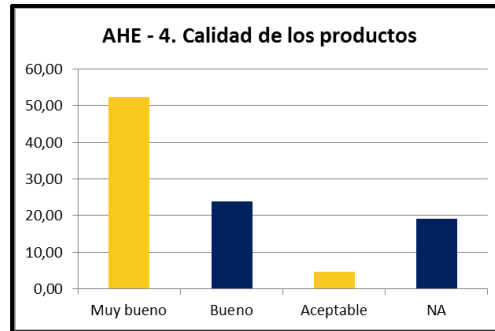
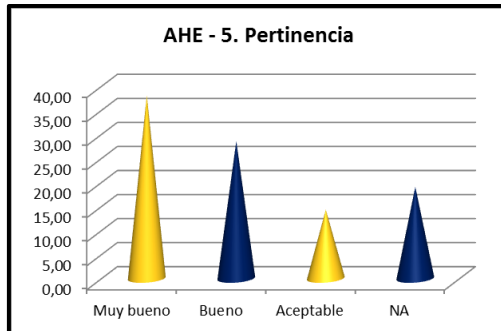
En cuanto al tiempo de respuesta entre las solicitudes y la respuesta, así como el tiempo en la entrega de la AHE, la percepción del SNGRD para la UNGRD es Muy Bueno y Bueno en un aproximado del 50% de satisfacción, no obstante se evidencia una oportunidad de mejora en el tiempo de respuesta a dichas solicitudes.



Fuente: Google Drive – Segunda Encuesta de Satisfacción UNGRD

b. Pertinencia y Calidad de los Productos

De acuerdo con los resultados de la encuesta, la pertinencia de la ayuda humanitaria de emergencia tiene un porcentaje de favorabilidad de 66,67, sin embargo se evidencia una situación de mejora ya que el porcentaje aceptable es del 15%, esto se debe a que uno de los encuestados manifestó tener en cuenta las variables climáticas para la planificación y entrega de los Kit (*kit de cama alta especialmente para las regiones de clima caliente se utiliza toldillo y hamaca o chinchorro*).

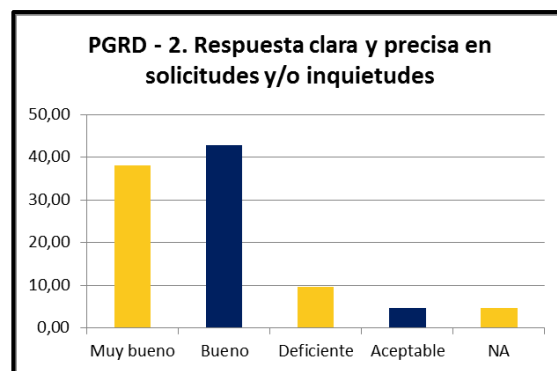
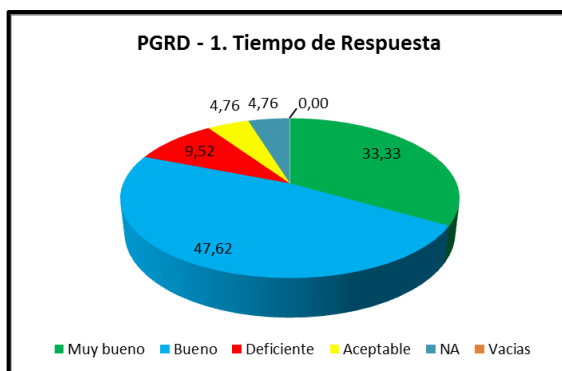


Fuente: Google Drive – Segunda Encuesta de Satisfacción UNGRD

En lo referente a la calidad de los productos entregados en el Kit de Ayuda Humanitaria de emergencia el 52% de los encuestados manifestó que la calidad es muy buena, el 24% Buena, esto demuestra un porcentaje de favorabilidad del 76% en calidad de los productos.

5. PROYECTOS EN GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES – PGRD

Desde los tres procesos misionales de la Entidad 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. En este orden, el tiempo de respuesta es Muy bueno y Bueno en un 80% al igual que la precisión en la respuesta a solicitudes e inquietudes.

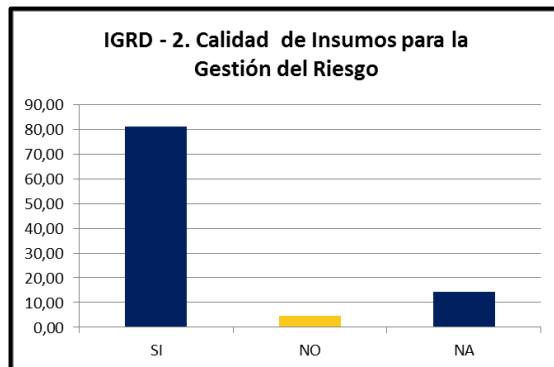
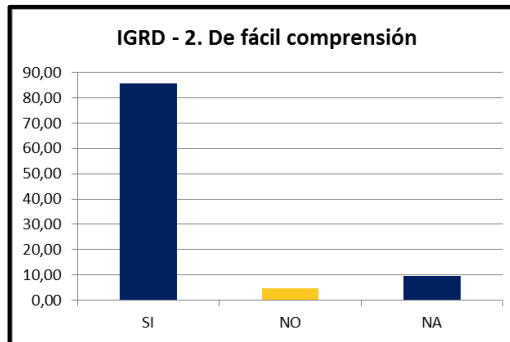
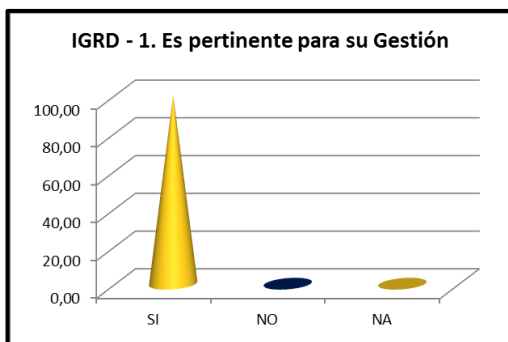


Fuente: Google Drive – Segunda Encuesta de Satisfacción UNGRD

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 preguntas que determinan la calidad, la pertinencia y el enfoque dado a los insumos.

Es así que a la pregunta “¿El insumo es pertinente para su Gestión?”, el 100% de los encuestados contestó que es pertinente. Así mismo, en cuanto a las variables de validación de la comprensión y calidad de los insumos técnicos generados por las tres subdirecciones, presenta un porcentaje de favorabilidad del 82%.

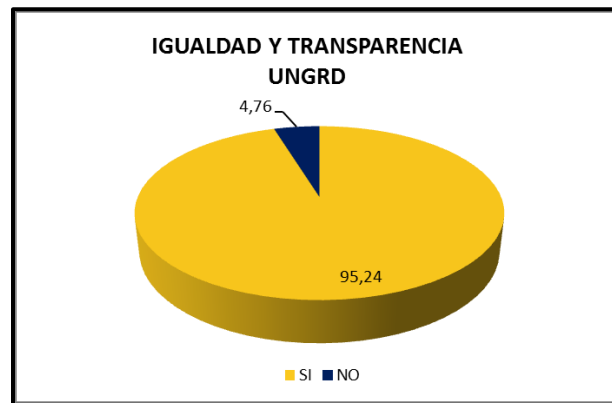


Fuente: Google Drive – Segunda Encuesta de Satisfacción UNGRD

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

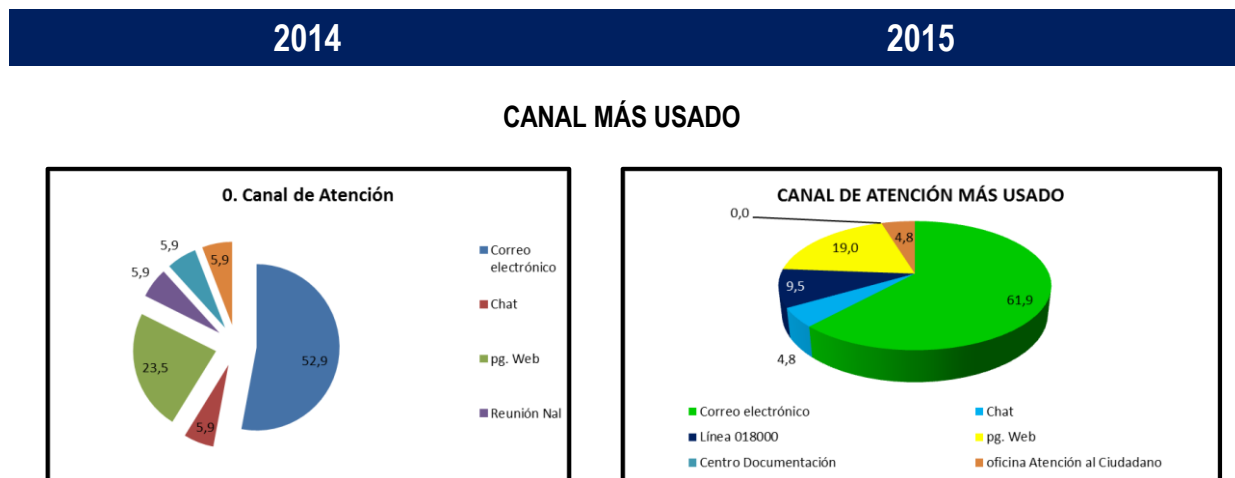
Con el propósito de indagar en los usuarios, sobre cómo es percibida la entidad en cuanto la aplicabilidad de los principios de igualdad y transparencia, se consideró la inclusión de un interrogante que arrojara este resultado. Así, el 95,24% de 21 dependencias del SNGRD encuestadas, coincidió que la UNGRD aplica estos principios en la atención de su misionalidad.



Fuente: Google Drive – Segunda Encuesta de Satisfacción UNGRD

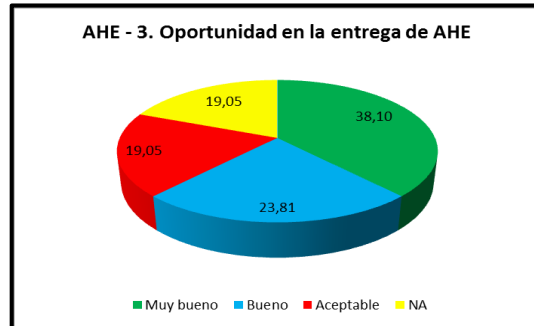
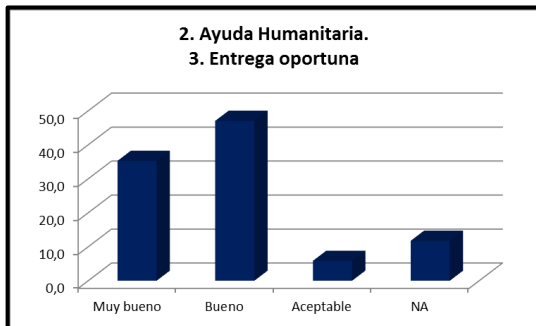
8. 2014 Vs. 2015 – ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A USUARIOS

Con el fin de validar las acciones tomadas frente a las oportunidades de mejora identificadas en la aplicación de la primera encuesta de satisfacción al SNGRD, se realiza un balance de los aspectos generales, entre las dos encuestas aplicadas a la fecha, dónde se describe el análisis sobre los porcentajes de favorabilidad (Muy Bueno) en los dos periodos evaluados, el cual se presenta a continuación.



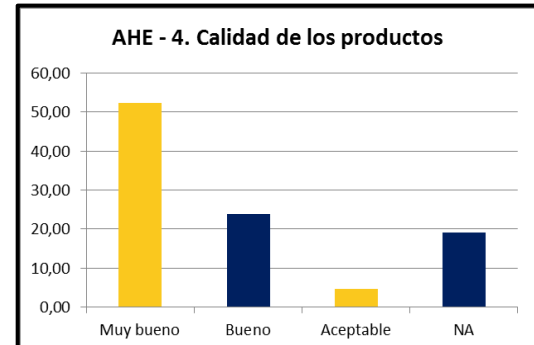
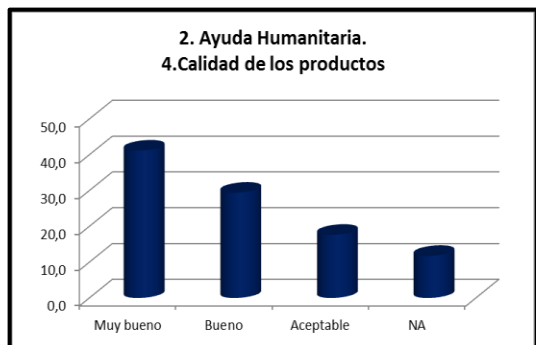
El canal de atención más usado sigue siendo el correo electrónico, no obstante se presentó incremento de uso del 9% entre el 2014 y primer semestre de 2015.

OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE AHE



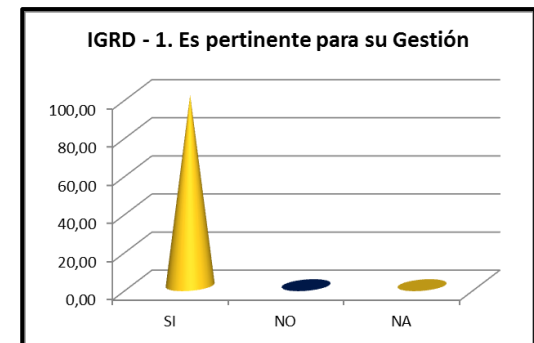
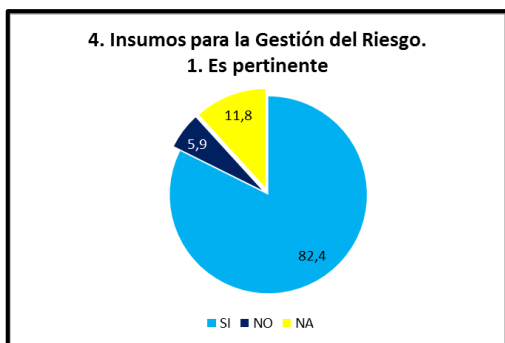
La oportunidad en la entrega de las Ayudas Humanitarias de Emergencia incremento en un 5%, en relación a los resultados del 2014.

CALIDAD DE LOS PRODUCTOS DE AHE



La calidad de los productos entregados en Ayuda Humanitaria ha mejorado en 4%.

PERTINENCIA EN LOS INSUMOS PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO



En relación a la percepción que tiene el SNGRD, frente a la pertinencia de los insumos técnicos en Gestión del Riesgo, generados por la UNGRD, y teniendo en cuenta los resultados de los dos periodos evaluados, el nivel de satisfacción incremento en un 12%, obteniendo el mayor grado de favorabilidad posible.

APLICABILIDAD DE LOS PRINCIPIOS DE IGUALDAD Y TRANSPARENCIA



Para el 2015 los usuarios de la Entidad, consideran que la UNGRD aplica los principios de igualdad y transparencia en un 92.24%, esta percepción comparada con los resultados obtenidos en la valoración de la misma variable para el 2014 incremento el porcentaje de favorabilidad en un 12,8 %.

Fecha de Publicación 15 de Octubre de 2015