



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 PRIMER SEMESTRE 2016 -UNGRD-

10 // 06 // 2016 //

Oficina Asesora de Planeación e Información

Colombia menos vulnerable, comunidades más resilientes



PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA



INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS PRIMER SEMESTRE 2016 -UNGRD-

Con el propósito de fortalecer 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 de la Entidad.

Por lo anterior, 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:

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.

Fecha de Aplicación:

Del 17 al 26 de mayo 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 generados en nombre de la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres.
- *Tamaño de la Muestra:* Conformada por veinte tres (23) coordinaciones Departamentales y Municipales de GRD del SNGRD, las cuales fueron quienes contestaron de forma voluntaria la encuesta de satisfacción enviada por la Unidad, once (11) Gobernaciones, once (11) Alcaldías, y una (1) Oficina de Gestión del Riesgo.

Entidad	No.	%
ALCALDIA	11	48%
GOBERNACIÓN	11	48%
OFICINA DE GR	1	4%
TOTAL	23	100

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 este por encima del 80%.
- Si el resultado de la adición (% 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.

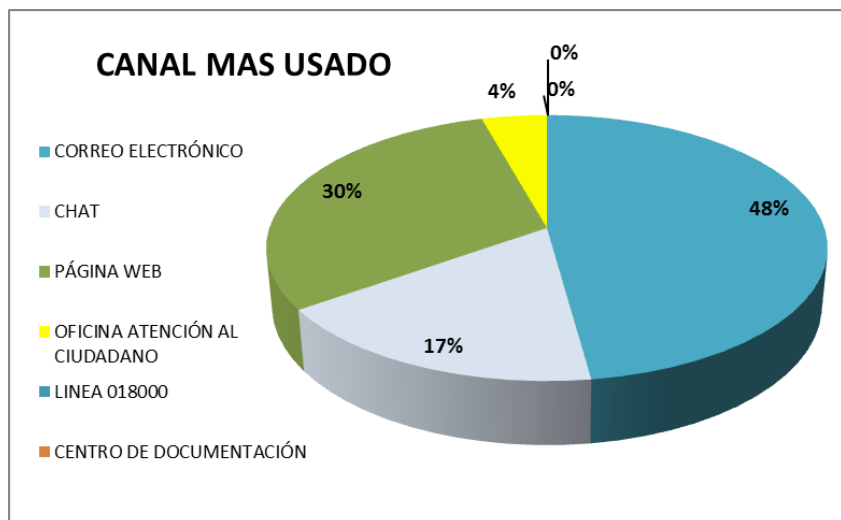
A continuación se presenta los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta al SNGRD, en el primer semestre de 2016:

2. CANAL DE ATENCIÓN MÁS USADO POR EL SNGRD

De los canales de atención implementados para canalizar peticiones y demás solicitudes, los usuarios directos de la entidad prefieren el correo electrónico con un puntaje de 48%. Así mismo, la página Web tiene un predilección del 30%, seguido del chat con un 17% entre los clientes de la Entidad. La línea gratuita 01 8000 11 32 00, junto con el centro de documentación no son usadas por las entidades del SNGRD.

Realizando el comparativo con el resultado de las encuestas semestrales de 2015, el uso del chat incremento en un 12%, y el uso de página web incrementó el 8%, se mantiene la oficina de atención al ciudadano en 4%.

CANAL DE ATENCIÓN	No.	%
CORREO ELECTRÓNICO	11	48%
CHAT	4	17%
PÁGINA WEB	7	30%
OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO	1	4%
LINEA 018000	0	0%
CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	0	0%



De acuerdo a los resultados obtenidos, se concluye que las estrategias desarrolladas para incentivar los demás canales diferentes a página web y correo electrónico implementados por el proceso de atención al ciudadano han generado un impacto positivo, sin embargo, es necesario planificar y desarrollar estrategias encaminadas a fortalecer el uso de la línea gratuita, así como el centro de documentación, que fueron los canales con 0% de uso entre las entidades del SNGRD.

3. ASISTENCIA TÉCNICA

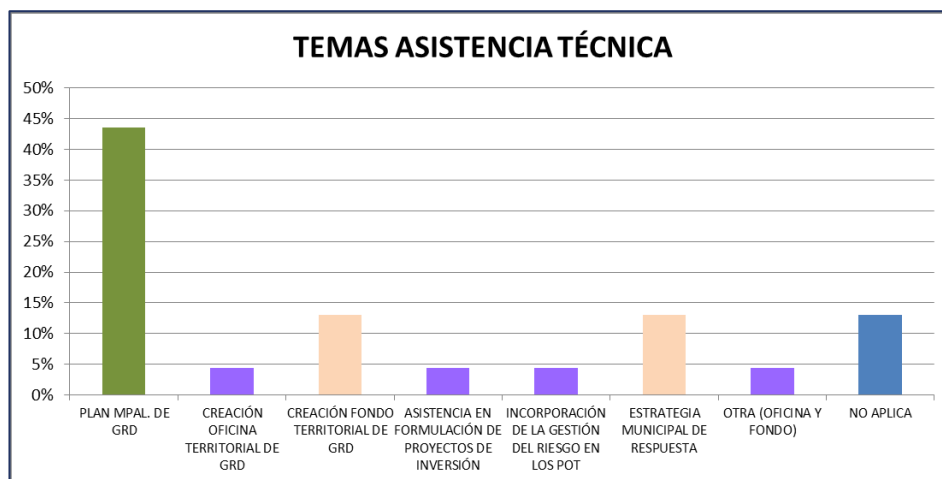
Para evaluar la percepción de los usuarios frente a la Asistencia Técnica prestada por la entidad en Conocimiento del Riesgo, Reducción del Riesgo y Manejo de Desastres, y con el propósito de establecer la medición exacta de la misma, se obtuvo primero el porcentaje de las entidades del SNGRD que habían recibido asistencia técnica. Ya con este resultado, se procedió a evaluar las 5 variables únicamente al 87% (20 usuarios), que recibieron asistencia técnica por parte de la UNGRD en GRD.

1 HA RECIBIDO ASISTENCIA TECNICA		
SI	20	87%
NO	3	13%

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 43%, seguido de la asistencia técnica para la creación del Fondo Territorial de GRD y la Estrategia Municipal de Respuesta cada una con 13%.

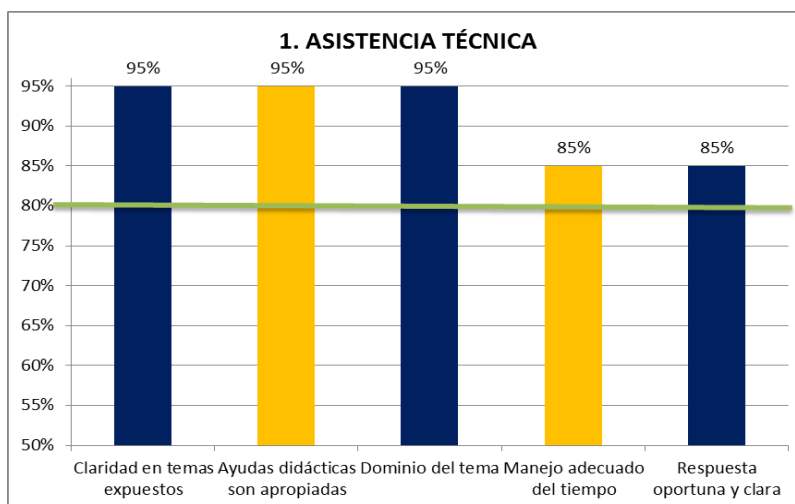
1 TEMA DE ASISTENCIA TÉCNICA RECIBIDO		
PLAN MPAL. DE GRD	10	43%
CREACIÓN OFICINA TERRITORIAL DE GRD	1	4%
CREACIÓN FONDO TERRITORIAL DE GRD	3	13%
ASISTENCIA EN FORMULACIÓN DE PROYECTOS DE INVERSIÓN	1	4%
INCORPORACIÓN DE LA GESTIÓN DEL RIESGO EN LOS POT	1	4%
ESTRATEGIA MUNICIPAL DE RESPUESTA	3	13%
OTRA (OFICINA Y FONDO)	1	4%
NO APLICA	3	13%



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

Para evaluar el nivel de satisfacción de nuestros usuarios, de acuerdo a la percepción que estos tienen frente a 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 20 encuestados, tomando como base estos 20 como el 100%, obteniendo los siguientes resultados:

1. ASISTENCIA TÉCNICA EN GRD	
VARIABLE	% Muy Bueno + Bueno
Claridad en temas expuestos	95%
Ayudas didácticas son apropiadas	95%
Dominio del tema	95%
Manejo adecuado del tiempo	85%
Respuesta oportuna y clara	85%
PROMEDIO	91%



Por lo anterior, la prestación del servicio de asistencia técnica demuestra que la Entidad cuenta con experiencia, credibilidad y organización ante nuestros usuarios, lo cual es percibido por las entidades del SNGRD. No obstante y teniendo en cuenta que la Unidad propende por la mejora continua, se establecerán acciones encaminadas a optimizar la prestación de este servicio frente a las variables evaluadas.

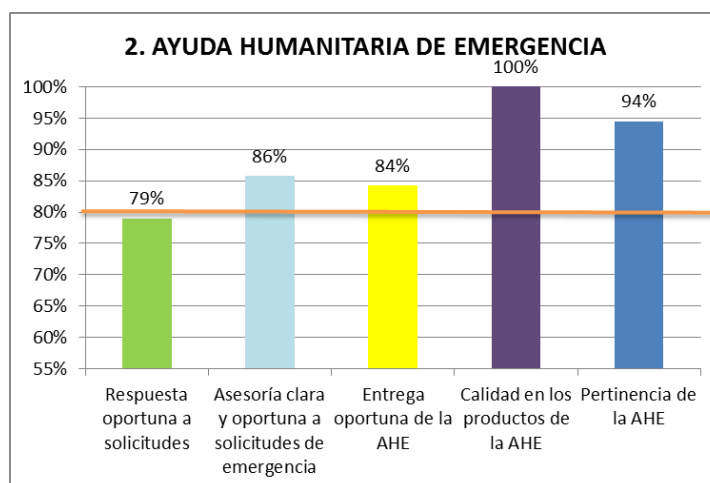
Por otra parte, al realizar el comparativo de la percepción de los usuarios frente a la prestación del servicio de asistencia técnica prestado en el 2015 con el resultado del primer semestre de 2016, donde se promedió las 5 variables evaluadas, la UNGRD, gracias a las acciones implementadas para la mejora de este servicio, logró incrementar en un 11% la satisfacción de sus usuarios.

4. AYUDA HUMANITARIA DE EMERGENCIA - AHE

Con el propósito de evaluar la conformidad de los usuarios, en 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.

Con el fin de generar un 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. A continuación se presentan los resultados obtenidos en la evaluación del servicio.

2. AYUDA HUMANITARIA DE EMERGENCIA		
VARIABLE	Base de medición	% Muy Bueno + Bueno
Respuesta oportuna a solicitudes	19	79%
Asesoría clara y oportuna a solicitudes de emergencia	21	86%
Entrega oportuna de la AHE	19	84%
Calidad en los productos de la AHE	18	100%
Pertinencia de la AHE	18	94%

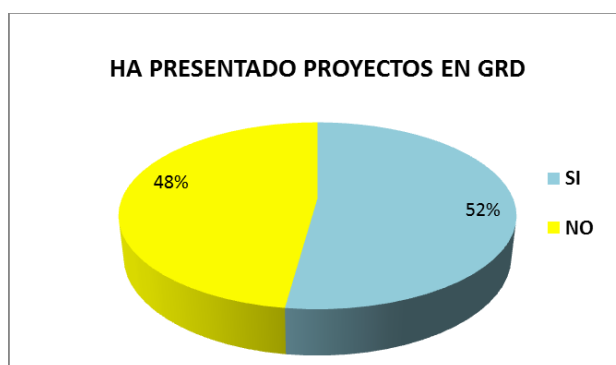


Teniendo en cuenta los resultados de la gráfica anterior, las variables evaluadas para el servicio de ayuda humanitaria de emergencia, 4 de estas se encuentran con nivel de favorabilidad muy bueno y bueno, lo que quiere decir que este servicio es pertinente y de calidad. No obstante en el marco de la mejora de nuestros servicios, es necesario establecer una acción correctiva encaminada a aumentar el nivel de satisfacción de la respuesta oportuna a solicitudes.

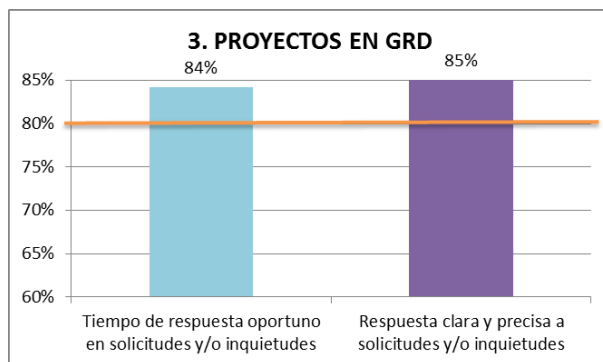
Así mismo, es satisfactorio para la entidad, que los usuarios manifiestan que la AHE mantiene el porcentaje máximo de favorabilidad desde el 2015, lo que representa que el manual de estandarización implementado, ha generado un impacto positivo, representativo y constante en la mejora de dicho servicio.

5. PROYECTOS EN GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES – PGRD

Desde las subdirecciones de la Entidad, se realiza el seguimiento a los proyectos en Gestión del Riesgo de Desastres, esto con el fin de determinar si los proyectos que han presentado los consejos departamentales y territoriales en Gestión del Riesgo, se les ha dado respuesta oportuna, clara y precisa. En este sentido, lo primero que se quiso saber en este numeral es el porcentaje de los municipios o departamentos que han presentado proyectos en Gestión del Riesgo de Desastres, donde se obtuvo que del total de los encuestados el 52% han presentado proyectos, es decir 12 departamentos y/o municipios.



La percepción de los usuarios frente al tiempo y la claridad de la respuesta en solicitudes y/o inquietudes en la presentación de proyectos de inversión, es muy buena y buena con 84% de favorabilidad. Sin embargo, la entidad en aras de fortalecer la satisfacción de sus usuarios y en pro de la mejora continua, implementara acciones encaminadas a la optimización en la prestación de este servicio.

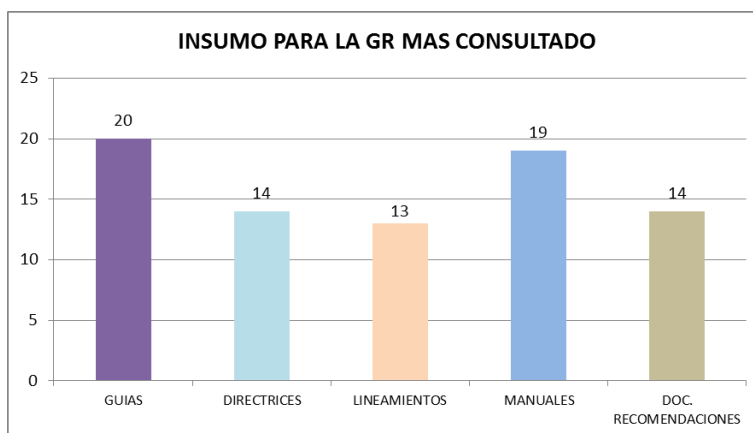


Por otro lado comparando los resultados promedio obtenidos en el 2015, con la presente evaluación, para la variable de respuesta oportuna en PGRD, aumento en un 3% y la variable respuesta clara y precisa a las solicitudes aumento en un 5%. Por lo anterior se concluye que las medias tomadas para la mejora del servicio han generado impacto positivo.

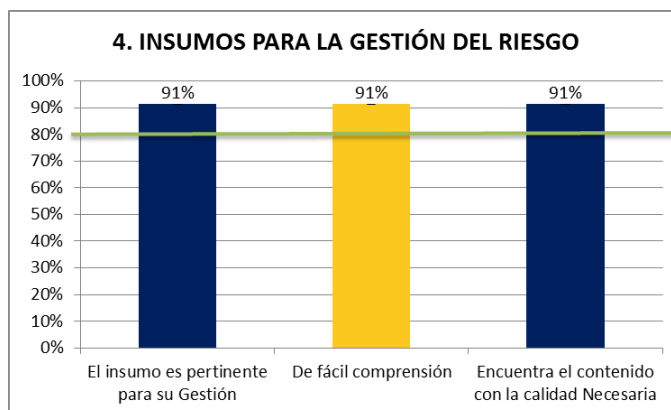
6. INSUMOS PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO (GUÍAS, DIRECTRICES, LINEAMIENTOS , MANUALES, DOCUMENTOS)

Dentro de los insumos para la Gestión del Riesgo, generados por la UNGRD, se encuentran guías, directrices, Lineamientos, Manuales y documentos de recomendaciones para la GR, donde el tipo de insumo de mayor consulta por los entes territoriales, son la Guías emitidas para orientar hacia la Gestión del Riesgo en el País, 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.

INSUMOS GRD	No.
GUIAS	20
DIRECTRICES	14
LINEAMIENTOS	13
MANUALES	19
DOC. RECOMENDACIONES	14



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, así:



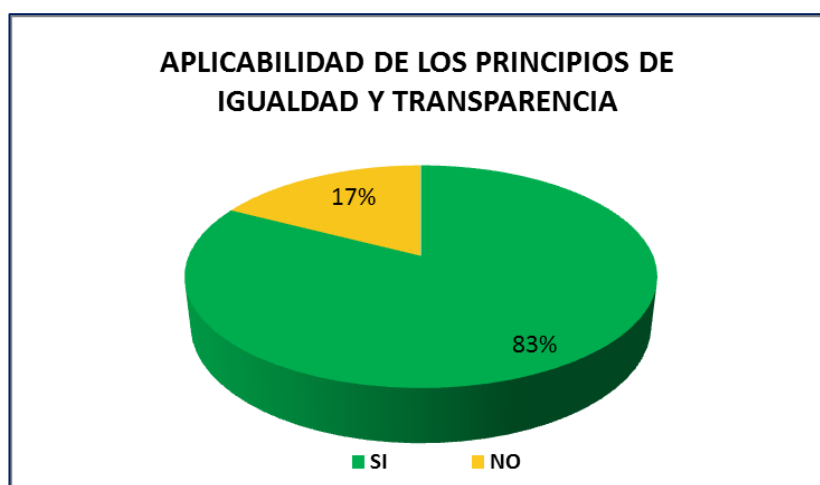
De acuerdo con los resultados de la encuesta, representados en la gráfica anterior, las tres variables de evaluación para los insumos técnicos generados por la UNGRD, presentan un porcentaje de aceptación del 91%, por lo tanto se puede concluir que los insumos técnicos para la Gestión del Riesgo de Desastres 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 fin de tener un acercamiento de cómo es percibida la entidad, en lo referente a la aplicabilidad de los principios de igualdad y transparencia, en la encuesta semestral que realiza la UNGRD a las entidades del SNGRD, como clientes directos, se incluyó en dicha encuesta la pregunta “¿Considera que la UNGRD aplica los principios de igualdad y transparencia en la atención de sus requerimientos?”. En la siguiente gráfica se refleja el resultado obtenido, donde el 83% de los encuestados considera que la entidad aplica los principios de forma eficiente en atención de la misión que le fue encomendada.

La UNGRD con el propósito de incentivar los principios de igualdad y transparencia, año a año establece acciones que reflejan su compromiso con los ciudadanos y usuarios así como las entidades del SNGRD a través de diferentes mecanismos 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, esto ha hecho que como entidad logre una percepción satisfactoria en la aplicabilidad de dichos principios por nuestros usuarios directos.

Por otra parte, el restante, 17% (4 encuestados), manifiesta que la entidad no trata con igualdad y transparencia a todos los territorios del país, debido a que hay desigualdad en la asignación del presupuesto para la Gestión del Riesgo a departamentos y municipios.



CONCLUSIONES

1. Las estrategias desarrolladas para incentivar el uso de los canales de atención, diferentes a página web y correo electrónico implementados por el proceso de atención al ciudadano han funcionado, sin embargo, es necesario planificar y desarrollar estrategias encaminadas a fortalecer el uso de la línea gratuita, así como el centro de documentación, que fueron los canales con 0% de uso entre las entidades del SNGRD.
2. La prestación del servicio de asistencia técnica demuestra que la Entidad cuenta con experiencia, credibilidad y organización ante nuestros usuarios, lo cual es percibido por las entidades del SNGRD. No obstante y teniendo en cuenta que la Unidad propende por la mejora continua, se establecerán acciones encaminadas a optimizar la prestación de este servicio frente a las variables evaluadas.
3. De las variables utilizadas para evaluar el servicio de ayuda humanitaria de emergencia, 4 se encuentran con nivel de favorabilidad muy bueno y bueno, lo que quiere decir que este servicio es pertinente y de calidad. No obstante en el marco de la mejora de nuestros servicios, es necesario establecer una acción correctiva encaminada a aumentar el nivel de satisfacción de la respuesta oportuna a solicitudes.
4. Los usuarios manifiestan que la Ayuda Humanitaria de Emergencia mantiene el porcentaje máximo de favorabilidad desde el 2015, lo que representa que el manual de estandarización implementado, ha generado un impacto positivo, representativo y constante en la mejora de dicho servicio.
5. La percepción de los usuarios frente al tiempo y la claridad de la respuesta en solicitudes y/o inquietudes en la presentación de proyectos de inversión, es muy buena y buena con 84% de favorabilidad. Sin embargo, la entidad en aras de fortalecer la satisfacción de sus usuarios y en pro de la mejora continua, implementara acciones encaminadas a la optimización en la prestación de este servicio.
6. Las variables de evaluación para los insumos técnicos generados por la UNGRD, presentan un porcentaje de aceptación del 91%, por lo tanto se puede concluir que los insumos técnicos 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. La UNGRD con el propósito de incentivar los principios de igualdad y transparencia, año a año establece acciones que reflejan su compromiso con los ciudadanos y usuarios así como las entidades del SNGRD a través de diferentes mecanismos 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, esto ha hecho que como entidad logre una percepción satisfactoria en la aplicabilidad de dichos principios por nuestros usuarios directos.

Elaboró: Patricia Arenas Vera // Contratista UNGRD-OAPI.

Revisó: Ginna Paola Pacheco Lobelo // Jefe Oficina Asesora de Planeación e Información.

Aprobó: Graciela María Ustariz Manjarrés // Subdirectora General UNGRD.

Fecha de publicación: 06 de septiembre de 2016