



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-

13 // 02 // 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 2016 -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.

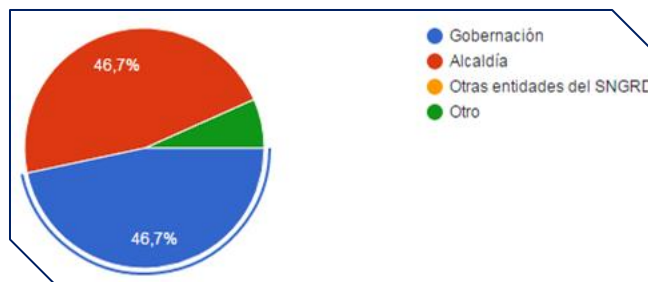
1.2 Fecha de Aplicación:

Del 24 de enero al 07 de febrero de 2017

1.3 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 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	14	46.7%
GOBERNACIÓN	14	46.7%
OTRO	2	6.7%
TOTAL	30	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:

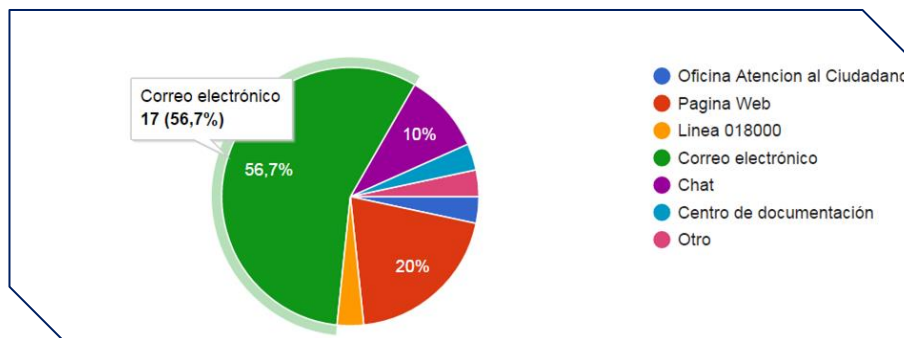
2. CANAL DE ATENCIÓN MÁS USADO POR EL SNGRD

La UNGRD para facilitar la comunicación con sus partes interesadas, estableció diferentes canales de atención para canalizar peticiones y demás solicitudes, por lo anterior y teniendo en cuenta que se tiene una herramienta que consolida las solicitudes realizadas de todos los canales por los usuarios directos de la entidad.

En este sentido, los usuarios prefieren el correo electrónico con un puntaje de 56.7%. Así mismo, la página Web tiene un predilección del 20%, seguido del chat con un 10% entre los clientes de la Entidad. La línea gratuita 01 8000 11 32 00, junto con el centro de documentación y la Oficina de Atención al ciudadano comparten un puntaje de 3.3% entre los usuarios directos de la entidad.

Lo anterior comparado con las encuestas anteriores, el uso del centro de documentación y la línea gratuita, por primera vez reportaron usuarios.

CANAL DE ATENCIÓN	No.	%
CORREO ELECTRÓNICO	17	56.7%
PÁGINA WEB	6	20%
CHAT	3	10%
OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO	1	3.3%
LÍNEA 018000	1	3.3%
CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	1	3.3%



En relación a la gráfica anterior, se puede identificar que las acciones desarrolladas para incentivar los demás canales diferentes a página web y correo electrónico implementados por la entidad, han generado impacto positivo en el uso de estos. No obstante, para incrementar el uso de la línea gratuita y demás canales tales como el centro de documentación, chat, entre otros, es necesario establecer estrategias de publicidad que refuercen el uso de los canales de fácil acceso a la entidad.

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 86.7% (26 usuarios), que recibieron asistencia técnica por parte de la UNGRD en GRD.

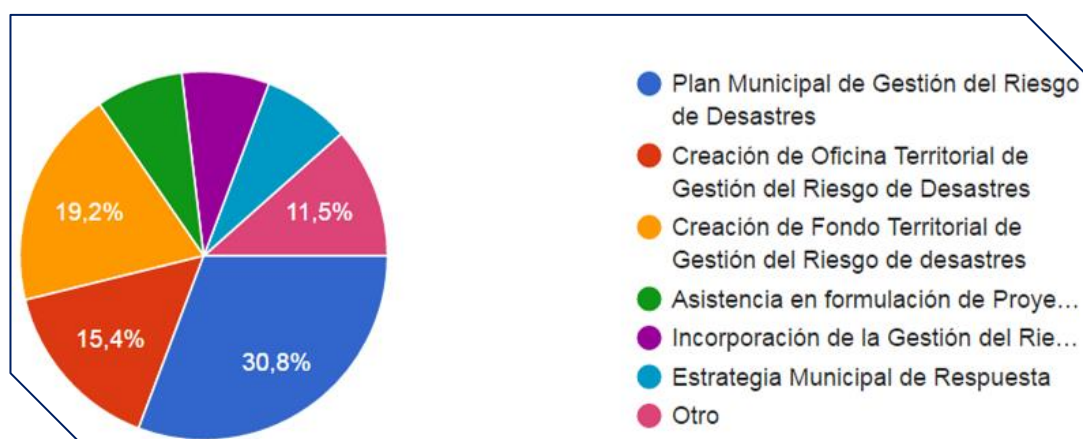
1 HA RECIBIDO ASISTENCIA TECNICA		
SI	26	86.7%
NO	4	13.3%



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 30,8%, seguido de la asistencia técnica para la creación del Fondo Territorial de GRD 19.2% y creación oficina territorial de GRD con 15,4%.

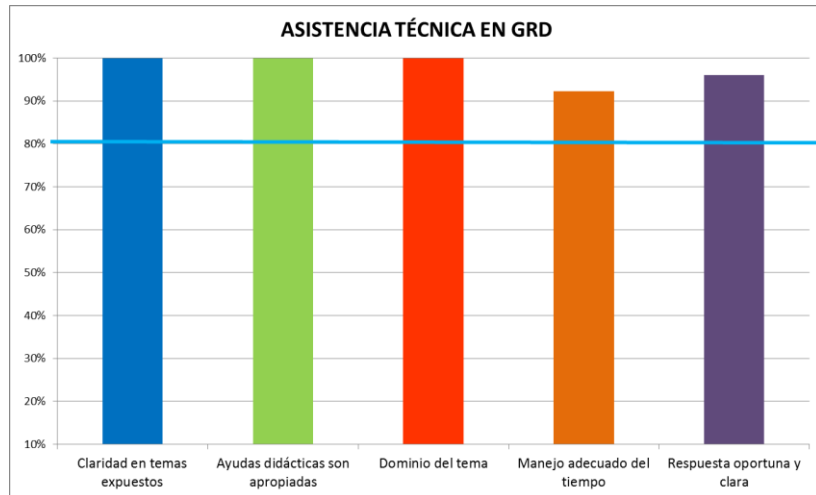
1		TEMA DE ASISTENCIA TÉCNICA RECIBIDO	
PLAN MPAL. DE GRD	8	30,8%	
CREACIÓN OFICINA TERRITORIAL DE GRD	4	15,4%	
CREACIÓN FONDO TERRITORIAL DE GRD	5	19,2%	
ASISTENCIA EN FORMULACIÓN DE PROYECTOS DE INVERSIÓN	2	7,7%	
INCORPORACIÓN DE LA GESTIÓN DEL RIESGO EN LOS POT	2	7,7%	
ESTRATEGIA MUNICIPAL DE RESPUESTA	2	7,7%	
OTRA (OFICINA Y FONDO)	3	11,5%	
NO APLICA	4	13,3%	



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 86,7% correspondiente a 26 encuestados que respondieron positivamente en la recepción del servicio de asistencia técnica, el cual para efectos de este ítem se toma como el 100%, arrojando los siguientes resultados:

1.ASISTENCIA TÉCNICA EN GRD Base (26)	
VARIABLE	% Muy Bueno + Bueno
Claridad en temas expuestos	100%
Ayudas didácticas son apropiadas	100%
Dominio del tema	100%
Manejo adecuado del tiempo	92,3%
Respuesta oportuna y clara	96,1%
PROMEDIO	97,68%



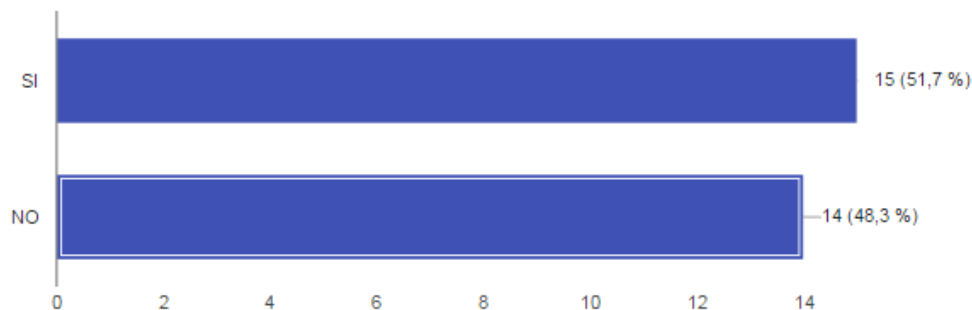
Para el periodo evaluado, la UNGRD logró un promedio de 97.68% de la satisfacción de los usuarios referente a la prestación del servicio de asistencia técnica, servicio que actualmente se presta desde las tres subdirecciones, Conocimiento del Riesgo, Reducción del Riesgo y Manejo de Desastres.

En concordancia, los resultados obtenidos en la evaluación de la prestación del servicio de Asistencia Técnica en la UNGRD en los periodos anteriores, y de acuerdo a los planes de mejoramiento desarrollados para el incremento de la satisfacción de nuestros usuarios directos, demuestra que la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres tiene cada día más credibilidad y organización, variables que son percibidas por las entidades del SNGRD.

4. AYUDA HUMANITARIA DE EMERGENCIA - AHE

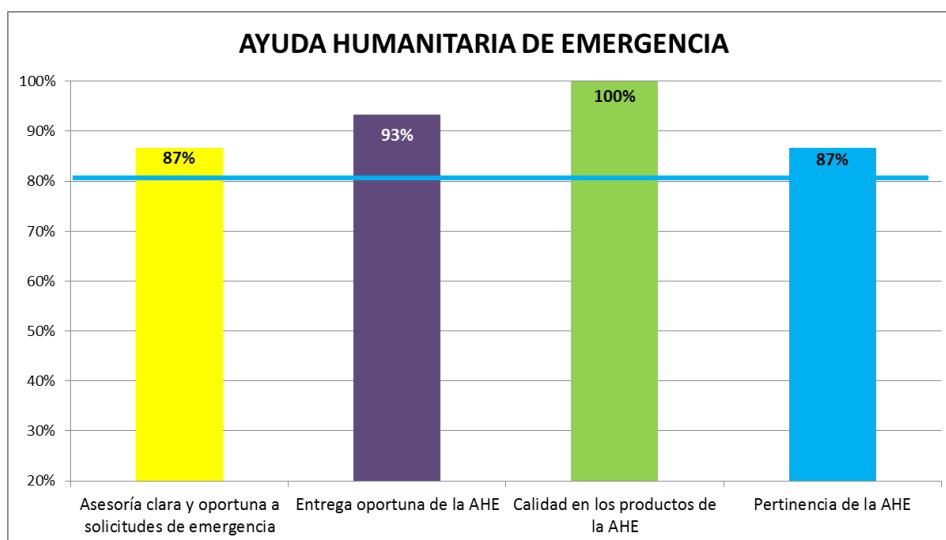
De acuerdo al método de evaluación definido en el literal c del numeral 1.4 del presente informe, y con el propósito de obtener análisis más objetivo, para cada una de las variables se tomó como base de medición solo a los encuestados a los que aplica la evaluación de dicha variable, es decir aquellos que han recibido AHE correspondiente al 52% de los encuestados (15).

2. Ayuda Humanitaria de Emergencia (29 respuestas)



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 15
VARIABLE	Muy Bueno	Bueno	TOTAL%
Asesoría clara y oportuna a solicitudes de emergencia	5	8	87%
Entrega oportuna de la AHE	7	7	93%
Calidad en los productos de la AHE	8	7	100%
Pertinencia de la AHE	8	5	87%
PROMEDIO			92%



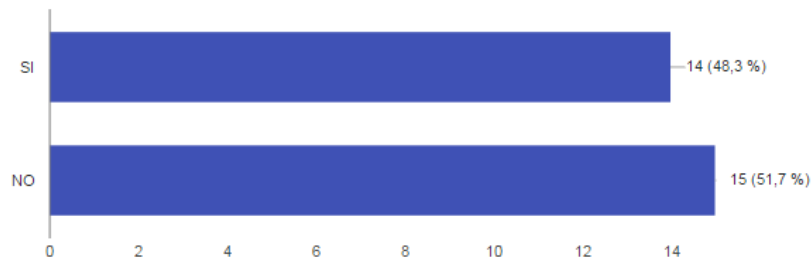
De acuerdo a los parámetros evaluados para establecer el grado de favorabilidad en nuestros usuarios, frente a la prestación del servicio de AHE, se puede concluir que dicho servicio es prestado con oportunidad y pertinencia buenas y con calidad excelente. Estos resultados llevándolos a comparativo con el semestre anterior, presentan aumento promedio del 3,4%, por lo anterior, se deduce que las acciones de la entidad tomadas para aumentar la satisfacción del servicio en AHE ha generado un incremento en la prestación del mismo.

Igualmente, desde el segundo semestre de 2015, la variable que evalúa la calidad en la Ayuda Humanitaria de emergencia, mantiene el porcentaje máximo posible, lo cual es satisfactorio para la entidad, por lo que esta situación se debe a la decisión de normalizar este servicio a través del Manual de Estandarización de Ayuda Humanitaria en Colombia.

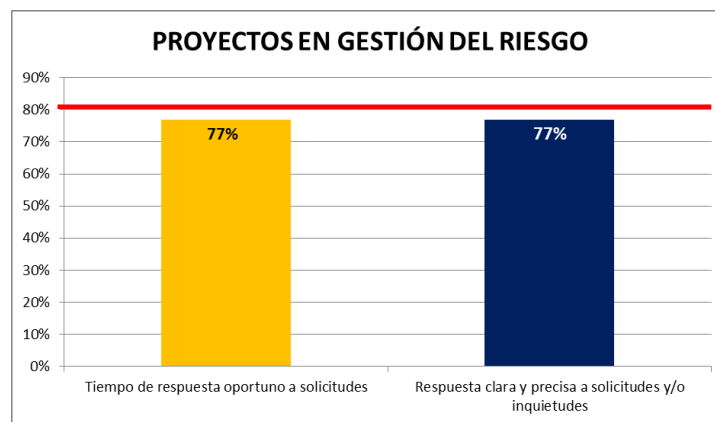
5. PROYECTOS EN GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES – PGRD

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 48.3% han presentado proyectos, es decir 14 departamentos y/o municipios.

Proyectos en Gestión del Riesgo de Desastres (29 respuestas)

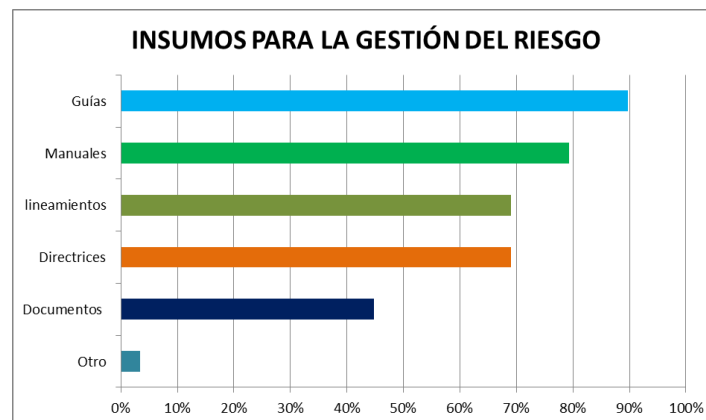


La percepción de los usuarios frente al tiempo y claridad de la respuesta a solicitudes y/o inquietudes en la presentación de proyectos de inversión, presenta un porcentaje de favorabilidad cercano al 80% (grado de aceptación en el sistema), por lo que se hace necesario, que la entidad en aras de fortalecer la satisfacción de sus usuarios y en pro de la mejora continua, implemente acciones encaminadas a la optimización en la prestación de este servicio.

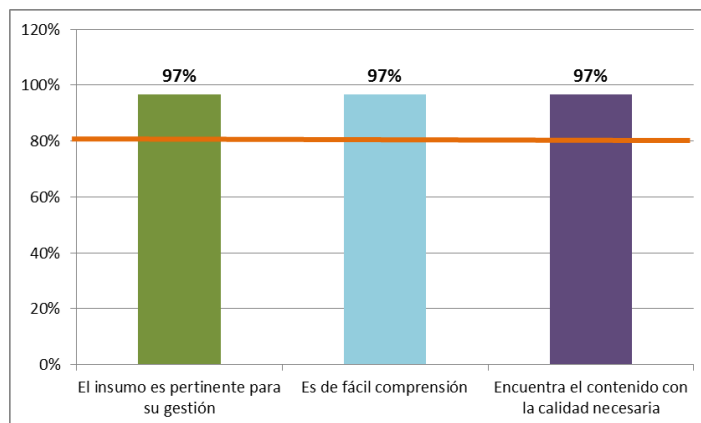


6. INSUMOS PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO (GUÍAS, DIRECTRICES, LINEAMIENTOS , MANUALES, DOCUMENTOS)

La Unidad, genera diferentes insumos para facilitar la Gestión del Riesgo en los diferentes territorios del País, dentro de los cuales se encuentran guías, directrices, Lineamientos, Manuales y documentos de recomendaciones para la GR. Para el periodo evaluado, el 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.



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:

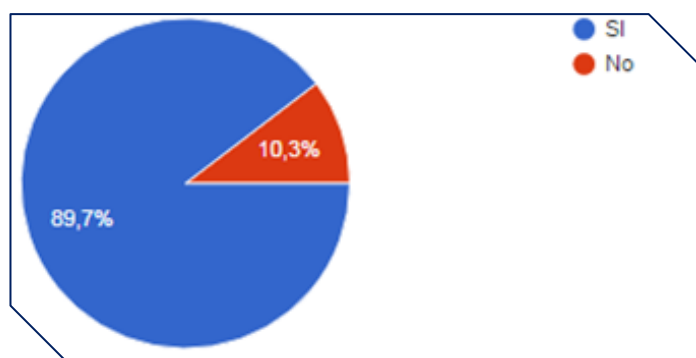


De acuerdo con el análisis de los datos obtenidos, representados en la siguiente gráfica, los insumos técnicos generados por la UNGRD para facilitar la planeación y gestión del riesgo en el país, tienen un porcentaje de favorabilidad excelente, donde las tres variables evaluadas alcanzan el 97%.

Dado lo anterior, la entidad a lo largo de su gestión, se ha posicionado por generar y prestar servicios de calidad, esto teniendo en cuenta que de acuerdo a los resultados de la encuesta en periodos anteriores, para los insumos técnicos, ha aumentado en promedio del 3% por periodo, por lo tanto se puede concluir que los insumos técnicos para la Gestión del Riesgo de Desastres son de calidad, y son pertinente para lo que fueron diseñados, aportando cada vez más al fortalecimiento de una Colombia menos vulnerable.

7. PRINCIPIOS DE IGUALDAD Y TRANSPARENCIA

Para medir la percepción de los usuarios de la UNGRD, en como son aplicados los principios de igualdad y transparencia, dentro de la encuesta que realiza a las entidades del SNGRD, como clientes directos, se incluyó la pregunta “¿Considera que la UNGRD aplica los principios de igualdad y transparencia en la atención de sus requerimientos?”. Por lo anterior, en la siguiente gráfica se refleja el resultado obtenido, donde el 90% de los encuestados considera que la entidad desarrolla sus funciones de acuerdo a los principales principios de la gestión pública.



Con el propósito de incentivar y fortalecer la aplicabilidad de los principios de igualdad y transparencia la UNGRD ha establecido y desarrollado como compromiso con ciudadanos y usuarios así como las entidades del SNGRD 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, 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 6%, esto como consecuencia de la planificación, ejecución y seguimiento a los mecanismos establecidos por la entidad en pro del fortalecimiento de dichos principios.

CONCLUSIONES

1. Las acciones implementadas por la entidad, para incentivar el uso de los diferentes canales de comunicación, han generado impacto positivo en el uso de estos, no obstante, para incrementar el uso de la línea gratuita y demás canales tales como el centro de documentación, chat, entre otros, es necesario establecer estrategias para fortalecer su uso.
2. Para el presente periodo evaluado, la UNGRD logró un promedio 97.68% de la satisfacción de los usuarios referente a la prestación del servicio de asistencia técnica, estos resultados, y los obtenidos en periodos anteriores, demuestran que los planes de mejoramiento desarrollados para el incremento de la satisfacción de nuestros usuarios directos, han causado efecto positivo.
3. De acuerdo a los parámetros establecidos para medir la prestación del servicio de Ayuda Humanitaria de Emergencia, dicha medición representa que este servicio es prestado con oportunidad y pertinencia buenas y con calidad excelente, estos resultados llevándolos a comparativo con el semestre anterior, muestran un aumento promedio del 3,4%, logrando que el único servicio prestado por la UNGRD, que había sido evaluado por debajo del 80% (en todos los periodos anteriores) alcanzara actualmente un porcentaje promedio actual del 92%.
4. Desde el segundo semestre de 2015, la variable que valora la calidad en la Ayuda Humanitaria de emergencia, mantiene el porcentaje máximo posible, lo cual es satisfactorio para la entidad, por lo que esta situación se debe a la decisión de normalizar este servicio a través del Manual de Estandarización de Ayuda Humanitaria en Colombia.
5. La percepción de los usuarios frente al tiempo y claridad de la respuesta a solicitudes y/o inquietudes en la presentación de proyectos en Gestión del Riesgo, presenta un porcentaje de favorabilidad cercano al 80% (grado de aceptación en el sistema), por lo que se hace necesario, que la entidad en aras de fortalecer la satisfacción de sus usuarios y en pro de la mejora continua, implemente acciones encaminadas a la optimización en la prestación de este servicio, y se mantenga con una favorabilidad mínima del 80%
6. La entidad a lo largo de su gestión, se ha distinguido por generar y prestar servicios de calidad, esto teniendo en cuenta que de acuerdo a los resultados de la encuesta en periodos anteriores, para los insumos técnicos, ha aumentado en promedio del 2.3% por periodo, por lo tanto se puede concluir que 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. De acuerdo a los resultados obtenidos en los últimos periodos, que evalúan la aplicabilidad de los principios de igualdad y transparencia en la UNGRD, presenta un incremento del 6%, esto como consecuencia de la planificación, ejecución y seguimiento a los mecanismos establecidos por la entidad en pro del fortalecimiento de los principios fundamentales de la Gestión Pública en el País.

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

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

Fecha de publicación: 13 de febrero de 2017