



INFORME SATISFACCIÓN DE USUARIOS II SEMESTRE 2023

Oficina de Atención al Ciudadano

Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano

Dic 31 de 2023



Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	3
.....	
2. GENERALIDADES	3
.....	
3. ASPECTOS A EVALUAR	4
.....	
4. OBSERVACIONES	7
.....	
5. CONCLUSIONES	8
.....	

INTRODUCCIÓN

La Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres - UNGRD tiene a disposición de la ciudadanía y grupos de interés la Oficina de Atención al Ciudadano para gestionar y dar respuesta a los requerimientos de los usuarios utilizando los diferentes canales de atención disponibles.

Según lo establece el Marco Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y en la política de mejoramiento continuo, se implementó un sistema de evaluación que permite conocer y hacer seguimiento a la percepción de los usuarios frente a la atención recibida y con base en los resultados obtenidos generar las acciones de mejora correspondientes encaminadas al fortalecimiento del proceso.

Esta medición se realiza a través de una encuesta semestral entre los usuarios con el propósito de evaluar la aplicación de las principales características que debe tener el buen servicio (establecidas institucionalmente en el Protocolo de Atención al Ciudadano), así como la oportunidad y asertividad en las respuestas emitidas. De esta manera se obtiene una percepción generalizada de la experiencia que viven nuestros usuarios cuando establecen contacto con la entidad.

La recolección de información se hizo a través de encuestas realizadas a los ciudadanos y usuarios de la Línea Gratuita de Atención 018000113200 y de la Oficina de Atención al Ciudadano entre los meses de julio y diciembre de 2022.

GENERALIDADES

Objetivo de la encuesta

Evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a la prestación del servicio por parte de la entidad, con el propósito de generar acciones de mejora encaminadas al fortalecimiento del proceso.

Fecha de Aplicación

1 de Julio – 31 de diciembre de 2023

Frecuencia:

Semestral

Descripción de la Muestra

- **Universo:** usuarios de la Oficina de Atención al Ciudadano y de la Línea Gratuita de Atención al Usuario 018000113200 que aceptaron responder la encuesta.
- **Tamaño de la Muestra:** Conformada por seiscientos diecinueve (**619**) usuarios entre la Oficina de Atención al Ciudadano y la Línea Gratuita de Atención 018000113200 encuestados. Se debe tener en cuenta que entre el 9 de septiembre y el 31 de diciembre/2023 no se contó con el apoyo de la línea debido a que se encontraba en trámites de contratación.

El sondeo se realizó a través de éstos canales teniendo en cuenta la facilidad de comunicación y retroalimentación inmediata con respecto al servicio recibido.

Cabe anotar que el diligenciamiento de la encuesta es opcional para el ciudadano y que se presenta un incremento en el número de encuestas aplicadas frente al período anterior.

Metodología de Evaluación

Con el propósito de determinar el nivel de aceptación y/o para implementación de las acciones de mejora correspondientes, se establecieron lineamientos de servicio para ser calificados en escala de 1 a 5, donde 1 es el puntaje más bajo y 5 el puntaje más alto.

Las escalas aplican de la siguiente manera:

- a. Si la calificación es entre **4.5 – 5.0**: Muy bueno – Excelente.
- b. Si la calificación es entre **4.0 – 4.5**: Bueno – Muy bueno.
- c. Si la calificación es entre **3.5 – 4.0**: Regular – Bueno.
- d. Si la calificación es entre **3.0 – 3.4**: Regular (se deben generar acciones de mejora)
- e. Si la calificación es entre **0.0 - 3.0**: Malo (se deben generar acciones de mejora)

ASPECTOS A EVALUAR

Teniendo en cuenta que en el Protocolo de Atención al Ciudadano se establecen lineamientos clave para la adecuada prestación del servicio a nuestros usuarios, a continuación, se presentan los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta de satisfacción correspondiente al primer semestre de la vigencia 2023 mediante la cual se pusieron en consideración de los usuarios los siguientes aspectos:

DISPOSICIÓN Y AMABILIDAD:

Para la entidad es indispensable conocer la percepción frente a la disposición y amabilidad por parte de los funcionarios encargados de prestarles el servicio. En ese sentido, el Protocolo establece pautas claras para el manejo de la situación por parte de los colaboradores, aún para casos de usuarios difíciles.

TIEMPO DE ESPERA:

Hace referencia a la impresión del usuario frente al tiempo que tuvo que esperar para ser atendido. (Solo para encuestas presenciales).

TIEMPO DE RESPUESTA:

Hace referencia a la calificación del ciudadano frente al tiempo que tarda la entidad en dar respuesta a su requerimiento.

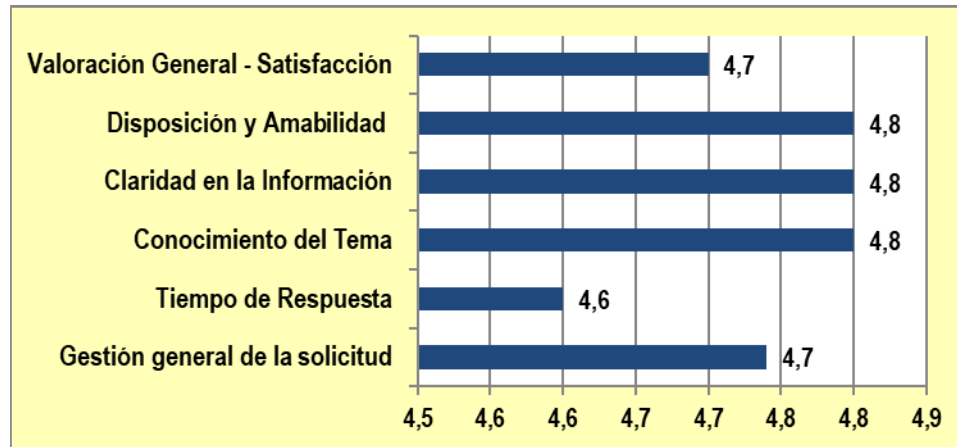
CONOCIMIENTO DEL TEMA:

Para la adecuada prestación del servicio es indispensable que los funcionarios tengan conocimiento de los temas institucionales a fin de orientar satisfactoriamente a los usuarios.

CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN:

Hace referencia a la percepción del usuario frente a la orientación que recibe por parte los funcionarios de la entidad; si comprende o no lo que se le está informando.

ASPECTO A EVALUAR	CALIFICACIÓN
Disposición y amabilidad	4.8
Claridad en la Información	4.8
Conocimiento del tema	4.8
Tiempo de respuesta	4.6
Gestión general de la solicitud	4.7
VALORACIÓN GENERAL SATISFACCIÓN	4.7



La calificación de los usuarios frente a los diferentes aspectos relacionados con la adecuada prestación del servicio y la experiencia frente a la **atención recibida** arrojaron un índice promedio de **4.8** que se ubica en la escala **Muy Bueno – Excelente**, reflejando una percepción positiva frente al contacto con la entidad manteniéndose estable en relación con el índice obtenido durante el semestre anterior.

Para el caso de los índices relacionados con la **claridad en la información**, también se obtuvo un resultado de **4.8** que según la escala también se asume como **Muy Bueno – Excelente**, manteniéndose estable con respecto al primer semestre 2023.

La calificación general frente a la satisfacción del ciudadano por el servicio recibido en la entidad, según la escala fue **Muy Bueno – Excelente**, con una puntuación de **4.7**.

ASERTIVIDAD DE LA COMUNICACIÓN

Para la entidad es indispensable conocer si la comunicación establecida con el usuario a través de los canales de atención fue asertiva, es decir si el ciudadano se siente satisfecho con la respuesta recibida a su solicitud y si comprendió la información entregada por parte de la entidad.

En ese sentido, el manejo y/o conocimiento del tema por parte del funcionario responsable de la atención alcanzó una calificación de **4.8** reflejando que los ciudadanos se sienten **satisfechos** con la información proporcionada frente a sus requerimientos y la entienden.

Con respecto al proceso de resolución final de las consultas la calificación fue de **4.7** evidenciando que igualmente se sienten **muy satisfechos**.

Cabe anotar que el resultado obtenido en cuanto a la satisfacción general de nuestros usuarios respecto a la información recibida y el tiempo para resolución de sus inquietudes tiene que ver con el fortalecimiento del primer nivel de atención ya que los requerimientos se gestionan directamente en la Oficina de Atención al Ciudadano sin ser remitidos a otras dependencias disminuyendo considerablemente los tiempos de respuesta.

En relación con los principales temas de interés para nuestros usuarios, durante el período en mención las consultas de los ciudadanos se refirieron a temas derivados de la emergencia ocasionada por inundaciones en la región de La Mojana: bonos de ayuda para damnificados por pérdida de cultivos y animales, Programa de Ollas Comunitarias, ayuda económica de \$500.000 para jefes de hogar; así como información estadística sobre consolidados de emergencias, contratación de obras de mitigación en territorios, solicitudes de ayuda humanitaria por afectaciones en todo el territorio nacional debido a la temporada de lluvias, asignación de maquinaria amarilla, correcciones e inclusión en Registro Único Nacional de Damnificados – RUNDA.

OBSERVACIONES

Durante el período en mención se recibieron comentarios frente a los siguientes aspectos:

- Se sugiere a la entidad la toma de acciones frente a la oportunidad de la atención de emergencias por parte de los territorios y mejora en canales de comunicación e información.
- Se sugiere a la entidad tomar acciones frente a la celeridad de procedimientos para entrega de ayuda humanitaria en los territorios.

CONCLUSIONES

- La evaluación de satisfacción de usuarios se realizó según los lineamientos establecidos en el Protocolo de Atención al Ciudadano de la entidad para una adecuada prestación del servicio.

Los resultados obtenidos frente a las diferentes variables reflejan un alto grado de favorabilidad, es decir que frente a los ciudadanos que utilizaron los canales de atención disponibles se ha logrado mantener una impresión positiva en términos de amabilidad, oportunidad y conocimiento de los funcionarios sobre los temas consultados.

- La calificación obtenida frente a los diferentes aspectos de servicio evaluados en la escala es satisfactoria, por lo tanto, no se generan acciones de mejora adicionales a las establecidas en el Plan de Acción de la entidad. Los esfuerzos continúan encaminados hacia el fortalecimiento de la capacidad de respuesta en canales y del equipo de trabajo para lograr el cumplimiento general de las metas establecidas según la normativa relacionada.
- Teniendo en cuenta el posicionamiento de la entidad frente a la opinión pública, se debe continuar con la implementación de estrategias dirigidas al mejoramiento de la capacidad de respuesta tales como: el fortalecimiento de los canales de atención, disminución en la rotación del personal asignado como apoyo a la atención de canales, capacitación permanente del equipo de trabajo, actualización de los Protocolos de atención de Primer Nivel de cada una de las dependencias que deriva en el fortalecimiento del Primer Nivel de atención, actualización de información de interés para el ciudadano en la Página Web, mejoras al Sistema PQRS, definición de estrategias de comunicación interna para facilitar el flujo de información, entre otras acciones que facilitan la operación.
- Se mantiene la periodicidad semestral para la aplicación de la encuesta a fin de contar con mayor número de ciudadanos encuestados.
- Para la vigencia 2024 se harán ajustes a la encuesta con el propósito de facilitar la obtención de insumos para la caracterización de usuarios y grupos de interés.