



# UNGRD

Unidad Nacional para la Gestión  
del Riesgo de Desastres

Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres

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



# INFORME SATISFACCIÓN DE USUARIOS II SEMESTRE 2020

14 // 01 // 2021

Gestión de Servicio al Ciudadano



El futuro  
es de todos

Presidencia  
de la República

# Informe Encuesta de Satisfacción de Usuarios – II Semestre 2020

La Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres pone a disposición de la ciudadanía y grupos de interés la Oficina de Atención al Ciudadano desde donde se gestiona y da respuesta a los requerimientos de los usuarios utilizando los diferentes canales de atención disponibles.

En el marco de 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 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 durante los meses de Julio y Diciembre de 2020.

## 1. Generalidades

### 1.1 Objetivo de la encuesta:

Evaluar el nivel de satisfacción de los ciudadanos 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.

### 1.2 Fecha de Aplicación:

1 de julio 31 de julio y 1 – 31 de diciembre / 2020

### 1.3. Frecuencia: Semestral

#### 1.4. Muestra:

- **Universo:** Ciudadanos y usuarios de la Línea Gratuita de Atención 018000113200 que aceptaron responder la encuesta.
- **Tamaño de la Muestra:** Conformada por siete mil novecientos cuarenta y tres (7.943) usuarios de la Línea Gratuita de Atención 018000113200 encuestados.

La encuesta se realizó entre usuarios del canal telefónico dada la facilidad de comunicación y retroalimentación inmediata con respecto al servicio recibido.

Se debe tener en cuenta que el diligenciamiento de la encuesta es opcional para el ciudadano.

#### 1.4 Método de Evaluación:

Con el propósito de establecer 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 de aceptación.

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)

## 1. Aspectos a Evaluar

Teniendo en cuenta que en el Protocolo de Atención al Ciudadano se establecen lineamientos clave necesarios 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 segundo semestre de la vigencia 2020 mediante la cual se ponen en consideración los siguientes aspectos:

**DISPOSICIÓN Y AMABILIDAD:** Para la entidad es indispensable conocer la percepción de los usuarios 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 aun en caso de usuarios difíciles.

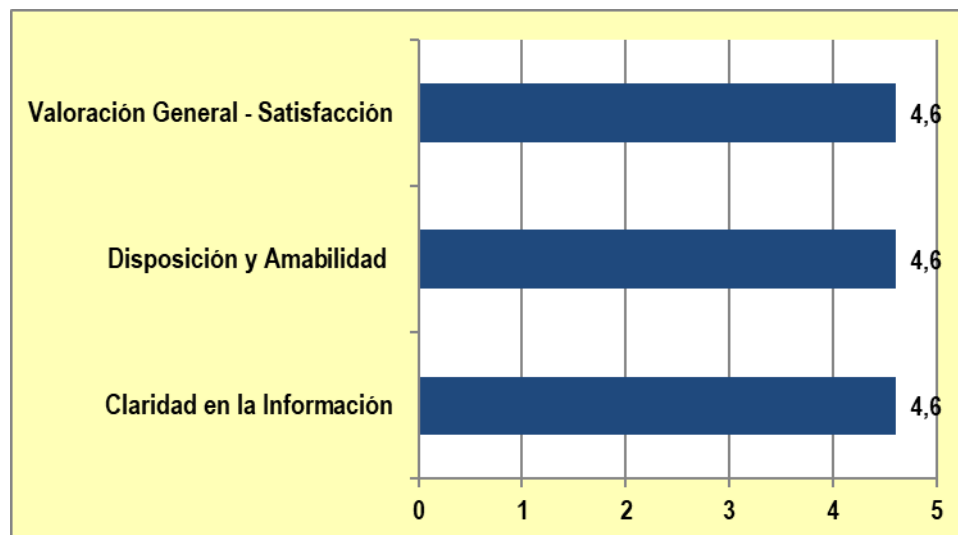
**TIEMPO DE ESPERA:** Hace referencia a la impresión del usuario sobre el tiempo que tuvo que esperar para ser atendido. (Solo para encuestas presenciales).

**TIEMPO DE RESPUESTA:** Hace referencia a la impresión que tiene el 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 sobre los temas institucionales a fin de orientar satisfactoriamente a los usuarios. (Solo para encuestas presenciales).

**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 entiende o no lo que se le está informando.

ATENCIÓN RECIBIDA	CALIFICACIÓN
DISPOSICIÓN Y AMABILIDAD	4.6
CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN	4.6
VALORACIÓN GENERAL - SATISFACCIÓN	4.6



La calificación de los usuarios frente a los diferentes aspectos relacionados con una adecuada prestación del servicio y con la experiencia frente a la **atención recibida**

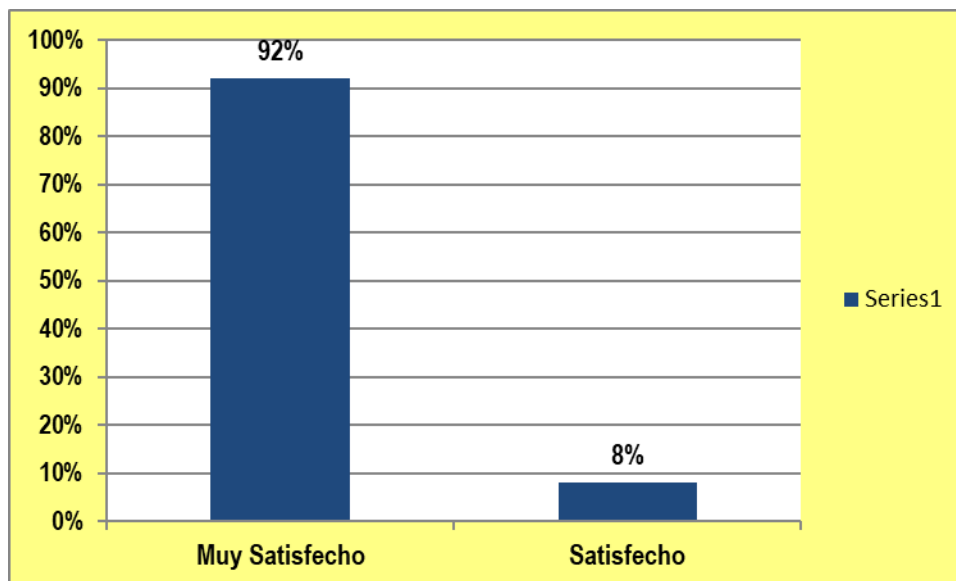
arrojaron un índice promedio de **4.6** que se ubica en la escala **Muy Bueno – Excelente**, reflejando una percepción positiva de los ciudadanos frente al contacto con la entidad.

Para el caso de los índices relacionados con **claridad en la información**, se obtuvo un resultado de **4.6** que según la escala también se asume como **Muy Bueno – Excelente**, reflejando un leve incremento del índice con respecto al primer semestre de 2020.

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 **4.6**.

## 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/o si comprendió la información recibida de la entidad.



En ese sentido, el **92%** de los ciudadanos se siente **Muy Satisfecho** con la respuesta recibida y el **8%** se siente **Satisfecho**, descendiendo levemente el índice con respecto al reportado durante el primer semestre de 2020.

Cabe anotar que el resultado obtenido respecto a la satisfacción de nuestros usuarios 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.

Con respecto a los principales temas de interés entre nuestros usuarios, este período continuó marcado por las consultas derivadas del Censo RAMV y Permiso Especial de Permanencia - PEP para ciudadanos venezolanos. Adicionalmente debido a la emergencia sanitaria por COVID-19 los ciudadanos continuaron interesados en las ayudas humanitarias ofrecidas desde el Gobierno Nacional, así como en el Programa **“Colombia está contigo, un millón de familias”** gestionado desde la entidad como apoyo al Ministerio del Interior.

Por último, siguen vigentes las solicitudes de ayuda humanitaria por afectaciones relacionadas con la temporada de lluvias, atención de emergencias, reconstrucción de San Andrés y Providencia, Registro Único de Damnificados y procesos de contratación derivados de las vacunas para el COVID 19.

## 2. Conclusiones

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

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

- Teniendo en cuenta que el segundo semestre también estuvo enmarcado por la emergencia sanitaria derivada del COVID 19 y que dentro de las medidas que tomó la entidad para la atención de los ciudadanos estuvo el cierre temporal de la atención presencial para enfocarse en la atención virtual y telefónica, el índice de satisfacción de usuarios y la oportunidad en la emisión de respuestas no se vieron afectados.
- 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 cumplimiento en los tiempos de respuesta al ciudadano establecidos en 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, capacitación permanente de los funcionarios y contratistas miembros del equipo de Atención al Ciudadano, 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, entre otras acciones que facilitan la operación del proceso.

- Se mantiene la periodicidad semestral para la aplicación de la encuesta a fin de contar con un mayor número de ciudadanos encuestados.