



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 2018

04 // 02// 2019

Gestión de Servicio al Ciudadano - GAA



El futuro
es de todos

Presidencia
de la República

Informe Encuesta de Satisfacción de Usuarios – II Semestre 2018

La Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres puso a disposición de la ciudadanía y grupos de interés el Sistema de Atención al Ciudadano para gestionar y dar respuesta a los requerimientos utilizando diferentes canales de atención que generaron espacios efectivos de comunicación con los usuarios y grupos de interés, permitiendo tener cobertura inclusive en las zonas más apartadas del país, mejorar la atención y facilitar el acceso a la información y servicios que ofrece la entidad.

Teniendo en cuenta la política institucional de mejoramiento continuo, desde la Oficina de Atención al Ciudadano

se implementó un sistema de evaluación y análisis que permite conocer y hacer seguimiento a la percepción de nuestros usuarios con respecto a la atención recibida y con base en los resultados de este ejercicio gestionar acciones encaminadas al fortalecimiento del proceso y a la óptima prestación del servicio.

En ese sentido la UNGRD realiza una encuesta semestral entre los usuarios que, entre otros aspectos, evalúa los principales atributos que debe tener el buen servicio y que se encuentran establecidos institucionalmente en el Protocolo de Atención al Ciudadano, así como la oportunidad en las respuestas emitidas.

1. Generalidades

La recolección de información se hizo a través de encuestas realizadas a los ciudadanos y usuarios de la Oficina de Atención al Ciudadano y de la Línea Gratuita de Atención 018000113200 durante el segundo semestre de la vigencia 2018.

1.1 Objetivo de la encuesta:

Evaluar la calidad en la prestación del servicio por parte de la Entidad a través de los canales de atención telefónico y presencial con el propósito de generar acciones de mejora encaminadas hacia el fortalecimiento del proceso y la satisfacción de los ciudadanos.

1.2 Fecha de Aplicación:

1 de Julio – 31 de Diciembre de 2018

1.3 Frecuencia: Semestral

1.4. Muestra:

- **Universo:** Ciudadanos y usuarios de la Oficina de Atención al Ciudadano en Bogotá y de la Línea Gratuita de Atención 018000113200 que aceptaron diligenciar la encuesta.
- **Tamaño de la Muestra:** Conformada por quinientos noventa y cuatro (594) usuarios de la Oficina de Atención al Ciudadano de Bogotá y ocho mil diecisiete (8017) usuarios de la Línea Gratuita de Atención 018000113200, para un total de ocho mil seiscientos once (8611) ciudadanos encuestados.

La encuesta se realiza entre usuarios de éstos dos canales dada la facilidad de comunicación y retroalimentación inmediata con el ciudadano respecto al servicio prestado.

1.4 Método de Evaluación:

Con el propósito de establecer el nivel de aceptación, para la implementación de acciones de mejora, se establecen unos parámetros de servicio para ser calificados de 1 a 5, donde 1 es el puntaje más bajo y 5 el puntaje más alto de aceptación.

- a. Si la calificación es igual o superior a 4.5: Entre 4.5 – 5.0 se considera en escala Muy bueno – Excelente.
- b. Si la calificación es entre 4.0 – 4.5 se considera en escala Bueno – Muy bueno.
- c. Si la calificación es entre 3.5 – 4.0 se considera en escala Regular – Bueno.
- d. Si la calificación es entre 3.0 – 3.4 se considera en escala Regular y se deben generar acciones de mejora.
- e. Si la calificación es igual o inferior a 3.0 se considera Malo y se deben generar acciones de mejora.

2. 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 segundo semestre de la vigencia 2018 mediante la cual se ponen en consideración los siguientes aspectos:

DISPOSICIÓN Y AMABILIDAD: Para la entidad es importante conocer la percepción de los usuarios sobre la disposición y amabilidad por parte de los funcionarios encargados de prestarles el servicio. En ese sentido el protocolo establece pautas claras en cuanto al manejo de la situación por parte de los colaboradores aun en caso de clientes difíciles.

PRESENTACIÓN PERSONAL DE LOS FUNCIONARIOS: Para garantizar una adecuada impresión acerca de la entidad por parte de los ciudadanos y usuarios, es necesario evaluar cómo perciben la presentación personal de los funcionarios que les prestan el servicio.

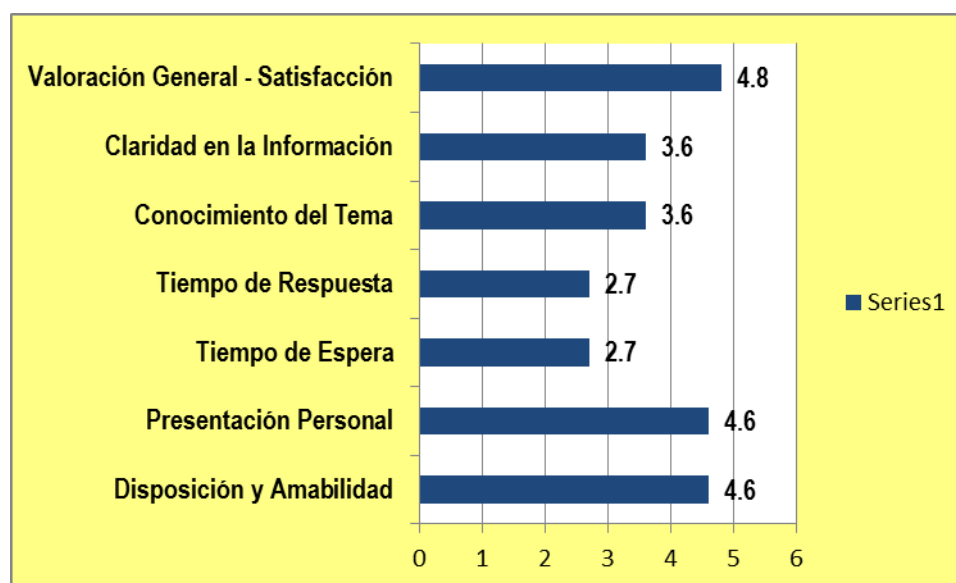
TIEMPO DE ESPERA: Hace referencia a la impresión del usuario sobre el tiempo que tuvo que esperar para ser atendido.

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 para poder 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 entiende o no lo que se le está informando.

ATENCIÓN RECIBIDA	CALIFICACIÓN
DISPOSICIÓN Y AMABILIDAD	4.6
PRESENTACIÓN PERSONAL	4.6
TIEMPO DE ESPERA	2.7
TIEMPO DE RESPUESTA	2.7
CONOCIMIENTO DEL TEMA	3.6
CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN	3.6
VALORACIÓN GENERAL - SATISFACCIÓN	4.8



En cuanto a la calificación de los usuarios frente a los diferentes aspectos que intervienen para una adecuada prestación del servicio, la evaluación de los lineamientos relacionados con la experiencia frente a la atención recibida arroja índices enmarcados entre **4.6** y **4.8** que se toman en la escala **Muy Bueno – Excelente**, reflejando una percepción positiva de los ciudadanos al momento de contactar la entidad.

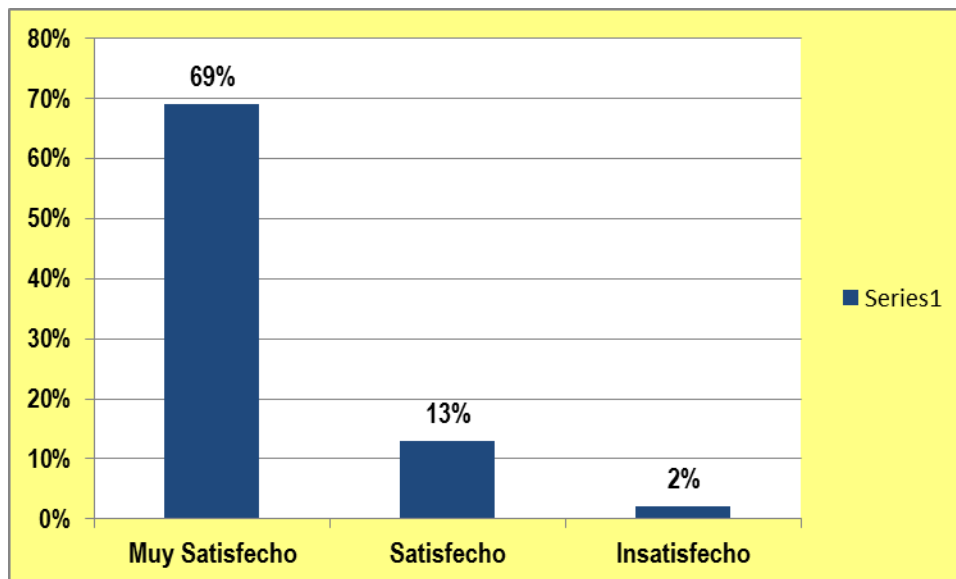
Para el caso de los índices relacionados con tiempo de espera y tiempo de respuesta, tales indicadores se vieron afectados por diferentes aspectos: desbordamiento de la capacidad instalada y demora en la emisión de respuesta final para el ciudadano por parte de Migración Colombia.

Lo anterior teniendo en cuenta que durante el segundo semestre la entidad prestó apoyo a Migración Colombia para la atención de los ciudadanos venezolanos con requerimientos referentes al Registro Administrativo de Migrantes Venezolanos - RAMV.

La calificación general frente a la satisfacción del ciudadano por el servicio recibido en la entidad fue de **4.8**.

COMUNICACIÓN ASERTIVA

Para la entidad es indispensable conocer si la comunicación establecida con el usuario a través de los canales de Atención al Ciudadano fue asertiva o no, es decir si el ciudadano entendió y/o se siente satisfecho con la información recibida como respuesta a su solicitud.



En ese sentido, el **69%** de los ciudadanos se siente **Muy Satisfecho** con la respuesta recibida, el **13%** se siente **Satisfecho** y solo el **2%** de los usuarios encuestados se siente **Insatisfecho** con la respuesta recibida a su solicitud.

Este último índice relacionado con la inconformidad de una parte los usuarios frente a la demora en el cargue de la información referente a cambios realizados sobre la base de datos del RAMV por parte de Migración Colombia y en la emisión de algunas respuestas debido al represamiento de solicitudes que se generó en los canales virtuales de la entidad desbordando la capacidad instalada.

Así mismo hay que mencionar que el buen resultado obtenido en cuanto a la satisfacción tiene que ver con el incremento de requerimientos atendidos a través de la Oficina de Atención al Ciudadano y de la Línea Gratuita de Atención, lo anterior por cuanto la respuesta a las solicitudes se dio de manera inmediata.

3. Conclusiones

- La evaluación de satisfacción de usuarios se realizó teniendo en cuenta los principales atributos que caracterizan una adecuada prestación del servicio y que se encuentran establecidos en el Protocolo de Atención al ciudadano de la entidad.

Los resultados obtenidos frente a las variables reflejan un alto grado de favorabilidad, es decir que frente a los ciudadanos que han hecho uso de los canales de atención se ha logrado generar una impresión positiva en términos de amabilidad, oportunidad y conocimiento de los funcionarios sobre los temas consultados. Lo anterior considerando que la atención personalizada y la atención telefónica permiten tener un contacto directo con el usuario así como la inmediata solución de su requerimiento.

- La calificación obtenida frente a los diferentes aspectos de servicio evaluados es satisfactoria, por lo tanto no se generan acciones de mejora adicionales. Los esfuerzos están encaminados hacia el mejoramiento en los tiempos de respuesta al ciudadano.
- Teniendo en cuenta el posicionamiento de la entidad frente a la opinión pública, se debe continuar con la implementación de estrategias encaminadas hacia el mejoramiento en la capacidad de respuesta como: fortalecimiento de los canales de atención, capacitación 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 participantes. Así mismo se actualizará el Formato de Encuesta para facilitar la tabulación de la misma.