



# 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-

31 // 12 // 2017 //

Oficina Asesora de Planeación e Información

*Colombia menos vulnerable, comunidades más resilientes*

## INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS SEGUNDO SEMESTRE 2017 -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 diseñó, implementó, 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 usuarios 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:

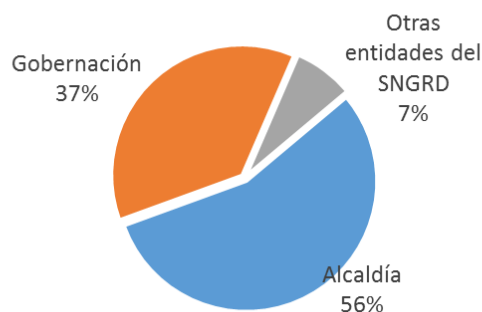
11 de enero de 2018

#### 1.3 Diseño muestral:

- *Universo:* Coordinadores Departamentales y/o municipales del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres-SNGRD, asistentes al segundo encuentro de coordinadores del 2017.
- *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 setenta (70) personas a quienes se les envió la encuesta de satisfacción entre coordinaciones Departamentales y Municipales de GRD del SNGRD de las cuales solo 27 respondieron de forma voluntaria así: quince (15) Alcaldías, diez (10) Gobernaciones, y dos (2) de otras entidades.

Tipo de entidad	Frecuencia	Porcentaje
Alcaldía	15	56%
Gobernación	10	37%
Otras entidades del SNGRD	2	7%
Total	27	100%

A. Entidad del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres a la que pertenece:



## 1.4 Método de Evaluación:

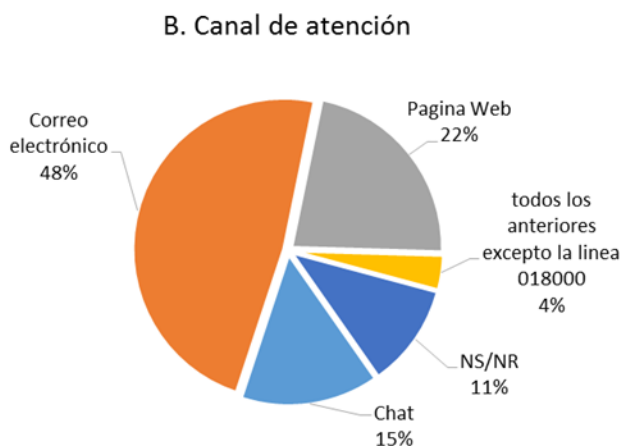
Con el propósito de establecer un porcentaje de aceptación, para la implementación de acciones de mejora, se establece:

- 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: Sí o No, el porcentaje 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 SNGRD:

## 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 recibir y gestionar las peticiones y demás solicitudes realizadas por los diferentes grupos de interés.



En este sentido, los usuarios prefieren el correo electrónico y la consulta de información a través de la página web, con un porcentaje del 80%. Así mismo, seguido del chat con un 15% entre los usuarios de la entidad. La línea gratuita presentó el 4%.

## 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.

Con este resultado, se procedió a evaluar las 5 variables. En conclusión, el 93% (25 usuarios) recibieron por parte de la UNGRD asistencia técnica en gestión del riesgo.

### 1.1 La dependencia a la que usted pertenece ha recibido asistencia técnica por parte de la UNGRD:

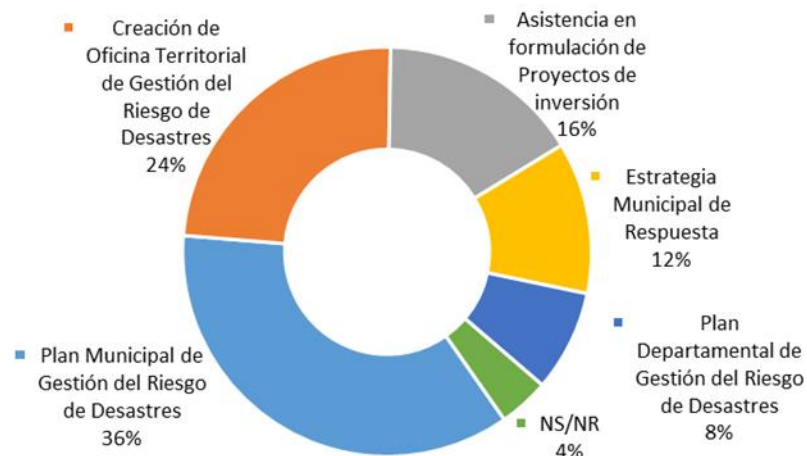


Ha recibido asistencia	Respuestas	Porcentajes
SI	25	93%
NS/NR	2	7%
Total	27	100%

### 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 de Gestión del Riesgo de Desastres con un 36%, seguido de la *creación de oficina territorial de gestión del riesgo de desastres* con un 24% y *asistencia en formulación de proyectos de inversión* con 16%.

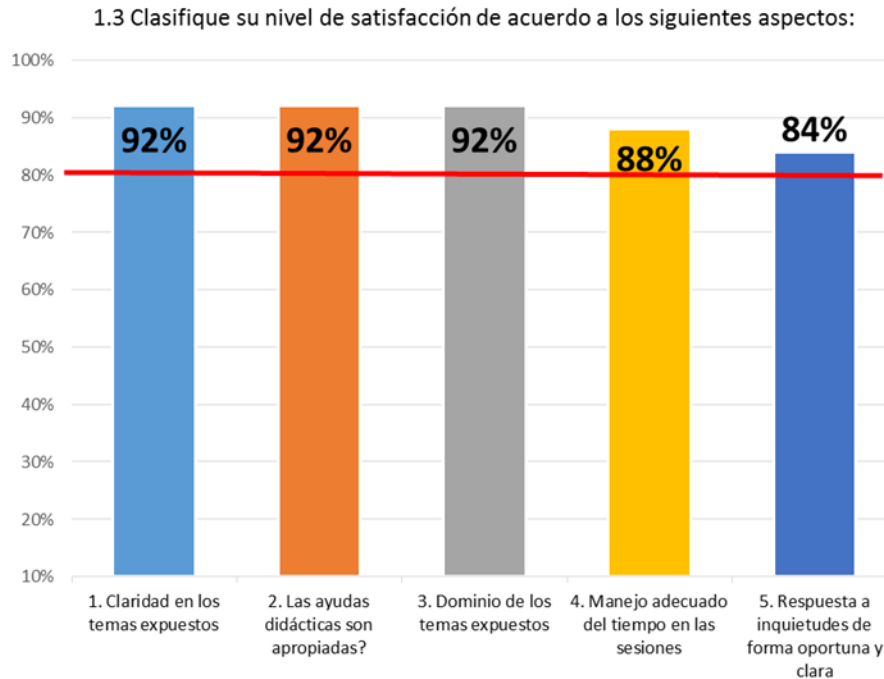
#### 1.2 Si la respuesta es SI, señale con una X el tema respectivo:



Tema	Respuestas	Porcentaje
Plan Municipal de Gestión del Riesgo de Desastres	9	36%
Creación de Oficina Territorial de Gestión del Riesgo de Desastres	6	24%
Asistencia en formulación de Proyectos de inversión	4	16%
Estrategia Municipal de Respuesta	3	12%
Plan Departamental de Gestión del Riesgo de Desastres	2	8%
NS/NR	1	4%
Total	25	100%

### 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 93% correspondiente a 25 encuestados que respondieron positivamente en la recepción del servicio de Asistencia Técnica, el cuál para efectos de este ítem se toma como el 100%, arrojando los siguientes resultados:



Para el periodo evaluado, la UNGRD logró un promedio de 90% 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.

PROMEDIO: 90%	1. Claridad en los temas expuestos	2. ¿Las ayudas didácticas son apropiadas?	3. Dominio de los temas expuestos	4. Manejo adecuado del tiempo en las sesiones	5. Respuesta a inquietudes de forma oportuna y clara
Bueno + Muy bueno	92%	92%	92%	88%	84%

#### 4. AYUDA HUMANITARIA DE EMERGENCIA - AHE

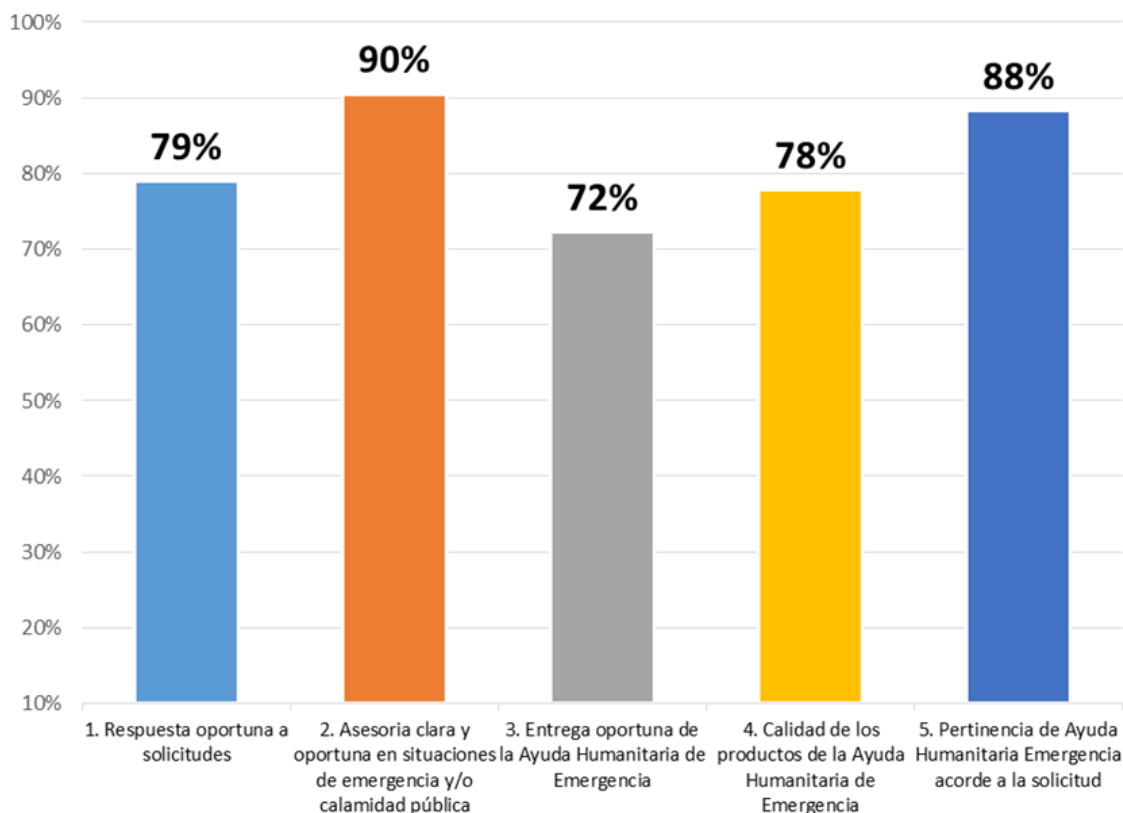
De acuerdo al método de evaluación definido en el literal c del numeral 1.4 del presente informe, y con el propósito de obtener análisis objetivo, para cada una de las variables se tomó como base de medición solo a los encuestados que dieron calificación en dicha variable. Esto se describe en el siguiente cuadro:

Calificación	Variables evaluadas				
	1. Respuesta oportuna a solicitudes	2. Asesoría clara y oportuna en situaciones de emergencia y/o calamidad pública	3. Entrega oportuna de la Ayuda Humanitaria de Emergencia	4. Calidad de los productos de la Ayuda Humanitaria de Emergencia	5. Pertinencia de Ayuda Humanitaria Emergencia acorde a la solicitud
Total (base)	19	21	18	18	17
Aceptable	21%	10%	28%	22%	12%
Bueno + Muy bueno	79%	90%	72%	78%	88%

Finalmente, la **evaluación final es de 82%**, el cual es el promedio de las 5 variables.

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

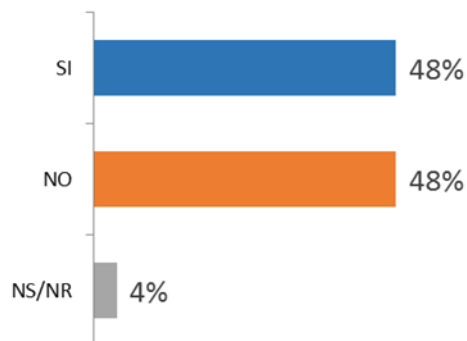


## 5. PROYECTOS EN GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES – PGRD

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.

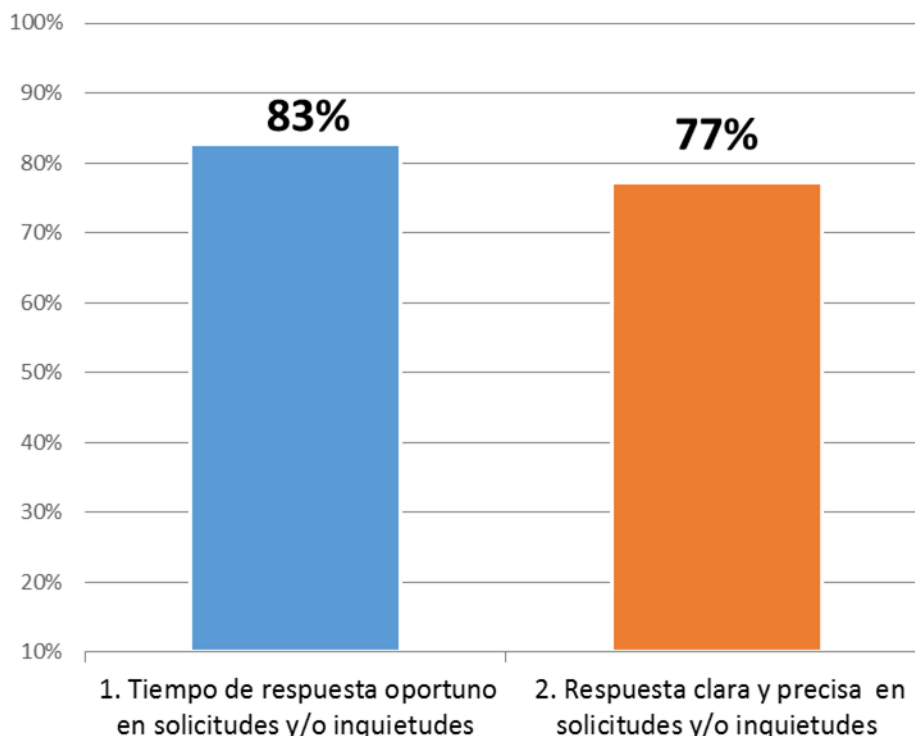
Por lo anterior, se define en primera instancia quienes de los encuestados han presentado proyectos en Gestión del Riesgo de Desastres. Se obtuvo que del total de los encuestados (27), el 48% ha presentado proyectos, es decir, 13 departamentos y/o municipios.

3.1 La dependencia a la que usted pertenece ha presentado proyectos en Gestión del Riesgo de Desastres:



En cuanto a la evaluación del tiempo de respuesta, el resultado de la calificación de “Bueno + Muy bueno” fue del 83%, mientras que el de respuesta clara y precisa fue 77%. **El promedio que se obtuvo de la calificación de los servicios prestados por parte del UNGRD es 80%.**

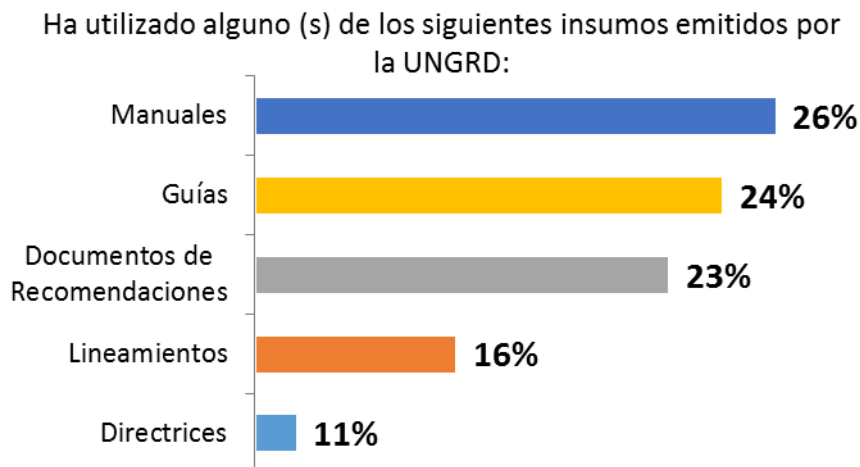
3.3 Evalué acorde a los servicios prestados por parte de la UNGRD:



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

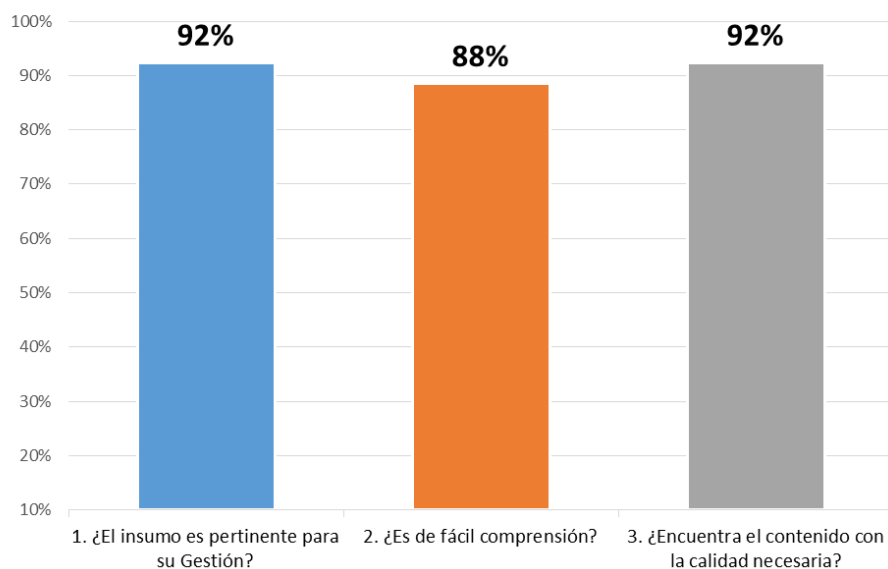
Dentro de los productos generados en el marco de las funciones de la UNGRD, para facilitar la Gestión del Riesgo en el País, dentro de los cuales se encuentran guías, directrices, Lineamientos, Manuales y documentos de recomendaciones para la Gestión de Riesgos.

El insumo de mayor consulta por los entes territoriales en el segundo semestre de 2017, fueron los manuales (16 menciones), seguido por las guías (15 menciones) y documentos de recomendaciones (14 menciones).



En este sentido, 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:

### 4.1 Califique si ha consultado alguno de los insumos mencionados.





Los datos obtenidos, representados en la gráfica anterior, los insumos técnicos generados por la UNGRD para facilitar la planeación y gestión del riesgo en el país, tienen un porcentaje de favorabilidad que en promedio es del 91%.

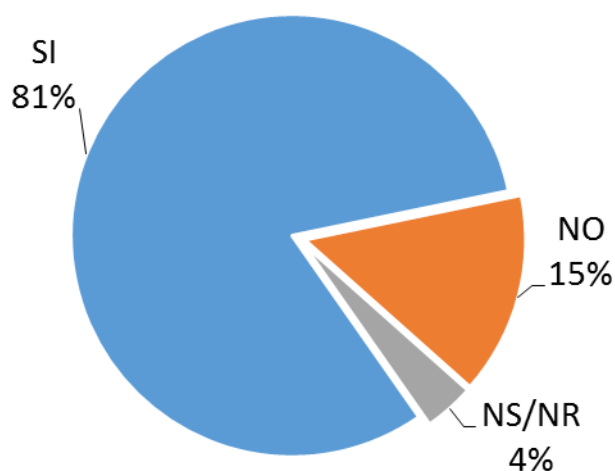
Los porcentajes de respuestas positivas (respuesta de “si”) sobre el *insumo que sea pertinente para la gestión*, fue del 92% (24 respuestas sobre la base de 26). En el aspecto de *fácil comprensión* fue del 88% (23 respuestas) y referente a la *calidad del contenido* del 92% (24 respuestas).

## 7. PRINCIPIOS DE IGUALDAD Y TRANSPARENCIA

Con el objetivo de revisar la percepción de los usuarios directos de la UNGRD, en lo referente a la aplicabilidad de los principios de igualdad y transparencia en la Entidad, dentro de la encuesta que se realiza a las entidades del SNGRD, se incluyó la pregunta “¿Considera que la UNGRD aplica los principios de igualdad y transparencia en la atención de sus requerimientos?”.

A lo anterior, en la siguiente gráfica se refleja el resultado obtenido, donde el 81% de los encuestados (22 de 27) considera que la entidad desarrolla sus funciones de acuerdo a los principales principios de la gestión pública.

### 5. ¿Considera que la UNGRD aplica los principios de igualdad y transparencia en la atención de sus requerimientos?



A continuación se presenta las razones que dieron algunos encuestados de porque la UNGRD aplica los principios de igualdad y transparencia:

1	<i>Porque actúa de acuerdo a los principios de la gestión pública</i>
2	<i>Oportunidad en la respuesta</i>
3	<i>LA atención que suministra la Unidad es de carácter humanitario sin distingo sociales, políticos, económicos y religiosos</i>
4	<i>Es totalmente imparcial</i>
5	<i>Aun cuando somos consciente que siempre estamos para mejorar, nos sentimos satisfecho en cuanto a los requerimientos y respuesta recibidos por parte de nuestra UNGRD</i>
6	<i>Porque siempre se tiene una respuesta frente a todas las solicitudes</i>

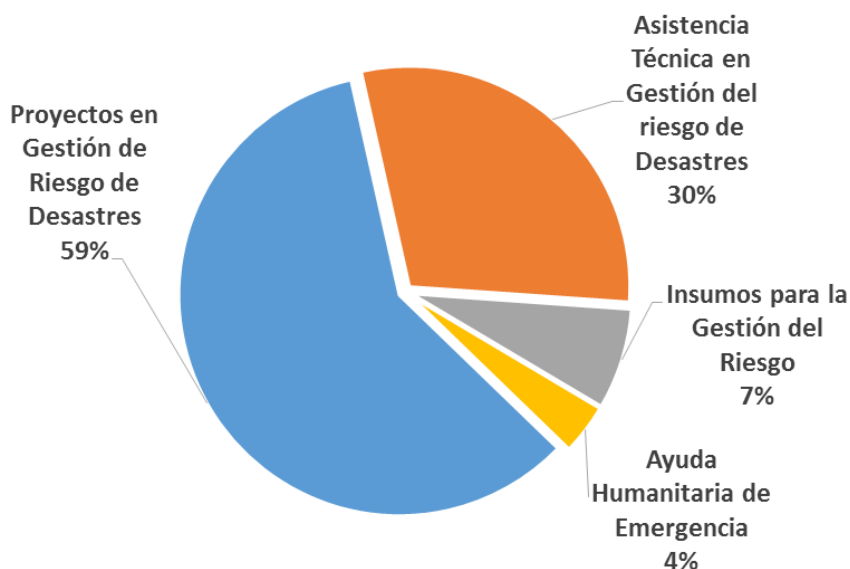
Las razones del No, fueron:

1	<i>se ve clara mente que hay interés políticos en la destinación y priorizacion de proyectos</i>
2	<i>no se ve equidad en el apoyo a todos los departamentos unos se ven mas beneficiados que otros</i>
3	<i>Refleja prioridad en aquellos lugares donde mas desastres ocurren y donde mas conocimiento tienen frente al tema de gestión del riesgo, y no se brinda la asesoría a las ciudades que empiezan a adoptar e implementar esta política</i>
4	<i>Hay mucho egocentrismo</i>

## 8. Producto/servicio que la UNGRD debe fortalecer

Proyectos en gestión del riesgos de desastres, fue el servicio con el mayor porcentaje (59%), que los encuestados expresaron que les gustaría que la UNGRD fortaleciera. La asistencia técnica en gestión del riesgo de desastres fue el segundo servicio con el 30%.

### 6. ¿Qué producto/Servicio le gustaría que la UNGRD fortaleciera?



os resultados se describen en la siguiente tabla:

Tema	Respuestas	Porcentaje
Proyectos en Gestión de Riesgo de Desastres	16	59%
Asistencia Técnica en Gestión del riesgo de Desastres	8	30%
Insumos para la Gestión del Riesgo	2	7%
Ayuda Humanitaria de Emergencia	1	4%
Total	27	100%