UNGRD

Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres

# INFORME

# SATISFACCIÓN DE USUARIOS

# 2024

**Oficina de Atención al Ciudadano**
**Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano**

# CONTENIDO


INTRODUCCIÓN ..... 3
I. ENCUESTA SEMESTRAL DE CANALES DE ATENCIÓN ..... 4
I.I. GENERALIDADES ..... 4
ASPECTOS A EVALUAR ..... 5
ASERTIVIDAD DE LA COMUNICACIÓN ..... 7
OBSERVACIONES ..... 8
CONCLUSIONES ..... 8
INFORME DE SATISFACCION DE USUARIOS ..... 9
PRODUCTOS Y SERVICIOS 2024 ..... 9
RESULTADOS INFORMACIÓN GENERAL ..... 11
Tipo de entidad u organizaciones ..... 14
Tiempo que lleva vinculado como responsable de la gestión de riesgos de desastres en la entidad ..... 15
Municipio al que pertenece la entidad ..... 15
Departamento al que pertenece la entidad ..... 16
¿La entidad a la que usted pertenece recibió asistencia técnica por parte de la UNGRD durante el año 2024? ..... 17
RESULTADOS EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS Y PRODUCTOS DE LA UNGRD 18
Servicio de asistencia técnica ..... 20
Nivel de satisfacción en Intervención Prospectiva: Planes de Gestión del Riesgo de Desastres (GRD), Oficinas de GRD, Integración de la GRD en los planes de desarrollo y/o planes de ordenamiento territorial (POT) ..... 23
Nivel de satisfacción en Gestión financiera: Protección Financiera y/o Fondos Territoriales de Gestión del Riesgo de Desastres (GRD). ..... 26




**Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres**
Dirección: Av. Calle 26 # 92 - 32, edificio Gold 4, piso 2 | Bogotá, Colombia
Conmutador: (+57) 601 552 9696
Línea gratuita nacional: (+57) 01 8000 113200

**Acompañamiento técnico en el desarrollo de los subprocesos de conocimiento del riesgo (identificación de escenarios de riesgo, el análisis y evaluación del riesgo, el monitoreo y seguimiento del riesgo y sus componentes, y la comunicación del riesgo) ..... 29**

**Apoyo y desarrollo de eventos académicos (ej. El Planeta pide la Palabra) en conocimiento del riesgo ..... 32**

**Apoyo en eventos a través de exposiciones del Museo Magma en Gestión del Riesgo de Desastres. ..... 35**

**Estrategia Municipal de Respuesta ..... 38**

**Asesoría y apoyo a las entidades territoriales para la declaratoria de calamidad pública [Aporte de la asistencia técnica en la gestión del riesgo en su territorio] ..... 41**

**Convocatoria desde la nación a consejos municipales y comunitarios respecto al conocimiento del riesgo y acciones de respuesta (PMUs, seguimientos conjuntos u otros temas de coordinación). ..... 44**

**Asistencia técnica a los Consejos Departamentales para la Gestión del Riesgo de Desastres (CDGRD) en el marco de una Declaratoria de Calamidad Pública, Desastre o similar naturaleza, para la creación de usuario y registro de población en el Registro Único de Damnificados – RUD. ..... 47**

**Asesoría para Preparación para la Respuesta a Emergencias ..... 50**

**Asistencia técnica en la fase de recuperación ..... 53**

**Detalle la experiencia y sugerencia sobre la asistencia técnica recibida. Adicional, enuncie el tipo de insumos que desearía que la UNGRD desarrolle, actualice o publique. ..... 56**

**Nivel de satisfacción global en asistencia técnica ..... 59**

**Ayuda Humanitaria de Emergencia ..... 61**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN GLOBAL ..... 120**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN GLOBAL –CONSOLIDADO POR VIGENCIAS .. 120**

**CONCLUSIONES ..... 123**

**ENCUESTA CANALES DE ATENCIÓN ..... 123**

**ENCUESTA PRODUCTOS Y SERVICIOS ..... 124**



**Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres**
Dirección: Av. Calle 26 # 92 - 32, edificio Gold 4, piso 2 | Bogotá, Colombia
Conmutador: (+57) 601 552 9696
Línea gratuita nacional: (+57) 01 8000 113200

## INTRODUCCIÓN

La Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres – UNGRD en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y en cumplimiento de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano 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. Esta iniciativa tiene como propósito principal fortalecer sus políticas institucionales y garantizar el cumplimiento de su misión.

En su rol como coordinadora del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres, la UNGRD mantiene un firme compromiso con la prestación de servicios y productos que respondan adecuadamente a las necesidades de los usuarios. Como parte de su política de mejora continua se implementó un sistema de evaluación periódico 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.

Esto permite valorar la calidad de los servicios y productos ofrecidos, asegurando que estén alineados con las funciones y objetivos institucionales, 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.

Semestralmente, se evalúa la experiencia frente a la atención recibida a través de los canales disponibles y con base en los resultados obtenidos se generan las acciones de mejora correspondientes desde la Oficina de Atención al Ciudadano, siempre encaminadas al fortalecimiento del proceso.

Esta medición se desarrolla a través de una encuesta que se realiza entre los usuarios con el propósito de evaluar la aplicación de las principales características que debe tener el buen servicio en la entidad (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 con los usuarios de la Línea Gratuita de Servicio al Ciudadano 018000113200 y de la Oficina de Atención al Ciudadano entre los meses de julio y diciembre de 2024.

Así mismo, desde el componente misional se realiza una evaluación anual para medir la satisfacción de los entes territoriales frente a los siguientes servicios institucionales:

- Asistencia técnica en gestión del riesgo de desastres.
- Ayuda humanitaria de emergencia, incluyendo asistencia económica para hogares afectados, canastas populares y ollas comunitarias.



**Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres**
Dirección: Av. Calle 26 # 92 - 32, edificio Gold 4, piso 2 | Bogotá, Colombia
Conmutador: (+57) 601 552 9696
Línea gratuita nacional: (+57) 01 8000 113200

- Proyectos en gestión del riesgo de desastres presentados a la UNGRD.
- Insumos técnicos para la gestión del riesgo de desastres.

Esto permite valorar la calidad de los servicios y productos ofrecidos, asegurando que estén alineados con las funciones y objetivos institucionales.

Finalmente, el informe incluye una medición global del 2024, comparándolo con años anteriores, y presenta las conclusiones respectivas.

# I. ENCUESTA SEMESTRAL DE CANALES DE ATENCIÓN

## I.I. GENERALIDADES

### Objetivo

Evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios 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 2024

### Frecuencia

Semestral

### Descripción de la Muestra

- **Universo**: usuarios de la Oficina presencial de Atención al Ciudadano y de la Línea Gratuita de Atención al Usuario 018000113200 que aceptaron responder la encuesta.



**Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres**
Dirección: Av. Calle 26 # 92 - 32, edificio Gold 4, piso 2 | Bogotá, Colombia
Conmutador: (+57) 601 552 9696
Línea gratuita nacional: (+57) 01 8000 113200

- **Tamaño de la Muestra**: Conformada por mil cuatrocientos catorce (1.414) usuarios encuestados entre la Oficina de Atención al Ciudadano, la Línea Gratuita de Atención 018000113200 y el ChatBot.

El sondeo se realizó a través de éstos canales teniendo en cuenta la facilidad de comunicación y retroalimentación inmediata con respecto al servicio recibido. El diligenciamiento de la encuesta es opcional para el ciudadano.

Con respecto al período anterior se presenta una disminución importante en el número de encuestas aplicadas.

**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 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 segundo semestre de la vigencia 2024 mediante la cual se pusieron en consideración de los usuarios los siguientes aspectos:

- **Disposición y Amabilidad**

Para la entidad es indispensable conocer la percepción del usuario frente a la calidez en el trato por parte de los colaboradores encargados de prestarles el servicio.



**Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres**
Dirección: Av. Calle 26 # 92 - 32, edificio Gold 4, piso 2 | Bogotá, Colombia
Conmutador: (+57) 601 552 9696
Línea gratuita nacional: (+57) 01 8000 113200

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 usuario 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 colaboradores tengan conocimiento de los temas institucionales a fin de orientar satisfactoriamente a los usuarios.

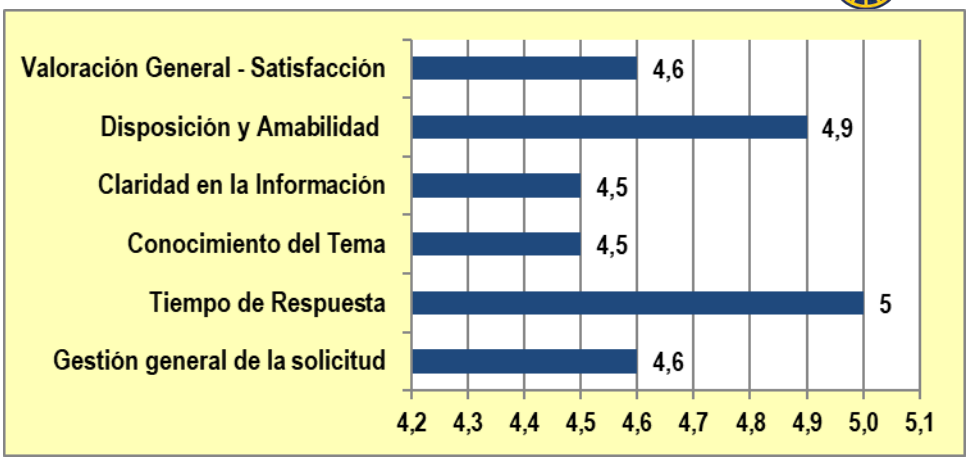
- **Claridad de la Información**

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

| ASPECTO A EVALUAR | CALIFICACIÓN |
|---|---|
| Disposición y amabilidad | 4.9 |
| Claridad en la Información | 4.5 |
| Conocimiento del tema | 4.5 |
| Tiempo de respuesta | 5.0 |
| Gestión general de la solicitud | 4.6 |
| **VALORACIÓN GENERAL SATISFACCIÓN** | **4.6** |



**Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres**
Dirección: Av. Calle 26 # 92 - 32, edificio Gold 4, piso 2 | Bogotá, Colombia
Conmutador: (+57) 601 552 9696
Línea gratuita nacional: (+57) 01 8000 113200




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 4.6 que se ubica en la escala Muy Bueno – Excelente, reflejando una percepción positiva frente a la experiencia de contacto con la entidad. Sin embargo, el índice disminuyó 3 puntos con respecto al semestre anterior.

La calificación general frente a la satisfacción del ciudadano por el servicio recibido en la entidad, según la escala fue Bueno – Muy Bueno, con una puntuación de 4.6.

## ASERTIVIDAD DE LA COMUNICACIÓN

Para la entidad es indispensable determinar 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 colaborador responsable de prestar el servicio alcanzó una calificación de 4.5 reflejando que los ciudadanos se sienten satisfechos con la información proporcionada frente a sus requerimientos y la entienden.

Con respecto a la resolución final de las consultas, la calificación general fue de 4.6 evidenciando que igualmente se sienten muy satisfechos.

Cabe anotar que el resultado obtenido frente a la satisfacción general de los usuarios en canales de atención en cuanto información recibida y tiempo para resolución de sus inquietudes se deriva del fortalecimiento del primer nivel de atención teniendo en cuenta que los requerimientos fueron gestionados en la Oficina de Atención al Ciudadano sin ser



**Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres**
Dirección: Av. Calle 26 # 92 - 32, edificio Gold 4, piso 2 | Bogotá, Colombia
Conmutador: (+57) 601 552 9696
Línea gratuita nacional: (+57) 01 8000 113200

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 se refirieron a temas derivados de la emergencia ocasionada por inundaciones en la región de La Mojana: 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, pago de órdenes de proveeduría, correcciones e inclusión en Registro Único Nacional de Damnificados – RUNDA.

## OBSERVACIONES

Durante la aplicación de las encuestas, los usuarios hicieron comentarios adicionales frente a los siguientes aspectos:

- Toma de acciones y celeridad de procedimientos frente a la oportunidad para entrega de ayuda humanitaria en los territorios durante la atención de emergencias.

- Toma de acciones frente a la exposición mediática que ha tenido la entidad debido a presuntos actos de corrupción.

## CONCLUSIONES

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

- Los resultados obtenidos frente a las diferentes variables reflejaron un alto grado de favorabilidad a pesar de que la imagen institucional se ha visto gravemente afectada frente a la opinión pública por presuntos actos de corrupción; es decir que a pesar de ésta circunstancia frente a los ciudadanos que accedieron a la entidad a través de los canales de atención se ha logrado mantener una impresión positiva.

- La calificación obtenida en relación con los diferentes aspectos de servicio evaluados en la escala es satisfactoria, por lo tanto, no se generan acciones de



**Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres**
Dirección: Av. Calle 26 # 92 - 32, edificio Gold 4, piso 2 | Bogotá, Colombia
Conmutador: (+57) 601 552 9696
Línea gratuita nacional: (+57) 01 8000 113200

mejora adicionales a las establecidas en el Plan de Acción de la entidad. Los esfuerzos continúan encaminados al fortalecimiento de la capacidad instalada para lograr el cumplimiento general de las metas establecidas según la normativa relacionada.

- 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 de la rotación del personal, 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 PQRSD Web, 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 en canales de atención a fin de contar con un mayor número de ciudadanos encuestados.

- Para el segundo semestre 2025 se actualizará el modelo de encuesta con el propósito de facilitar la obtención de insumos para la caracterización de usuarios y grupos de interés.

## INFORME DE SATISFACCION DE USUARIOS PRODUCTOS Y SERVICIOS 2024

**Título de la encuesta:** Encuesta anual de satisfacción de usuarios de productos y servicios de la UNGRD 2024.

**Fecha de realización:** La encuesta se realizó en el periodo comprendido entre el 18 de febrero al 06 de marzo de 2025.

**Metodología de la encuesta:** La metodología de la encuesta consistió en la aplicación de un cuestionario en línea utilizando un formulario de Google Forms. Este formulario fue distribuido a través de un enlace enviado por correo electrónico a personal de entidades territoriales vinculadas al Sistema Nacional de Gestión de Riesgo de Desastres. La muestra seleccionada consistió en 320 usuarios registrados en las bases de datos de las subdirecciones misionales de la UNGRD. Las preguntas utilizadas en el cuestionario fueron en su mayoría cerradas y mixtas, que permitían múltiples opciones de respuesta, y en un porcentaje menor, se dispusieron algunas preguntas abiertas que requerían respuestas redactadas por los participantes

**Población objetivo:** La población corresponde a usuarios de la UNGRD durante la vigencia 2024.



**Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres**
Dirección: Av. Calle 26 # 92 - 32, edificio Gold 4, piso 2 | Bogotá, Colombia
Conmutador: (+57) 601 552 9696
Línea gratuita nacional: (+57) 01 8000 113200

**Tamaño de la muestra:** Número total de encuestados incluidos en la muestra fue de 320.

**Proceso de recolección de datos:** Durante un lapso de 18 días, el personal de las subdirecciones misionales de la UNGRD realizó la recolección de datos. Dicho equipo gestionó el diligenciamiento de la encuesta mediante el envío de correos electrónicos dirigidos a usuarios registrados en las bases de datos de la UNGRD, quienes se encontraban activos en el transcurso del año 2024.

**Instrumento de recolección de datos:** El método empleado para recopilar los datos fue un formulario de Google Forms compuesto por 50 preguntas, predominantemente de respuestas cerradas y mixtas. Esto asegura que la mayor parte de las respuestas se mantengan estandarizadas.

**Análisis de datos:** El procesamiento de los datos se llevó a cabo utilizando el software Microsoft Excel, aprovechando sus herramientas para tabular y graficar información. Los datos recolectados fueron descargados desde el formulario de Google Forms en formato Excel al finalizar el período de la encuesta. Ya en Excel, se realizó la tabulación de los datos mediante funciones como filtros y fórmulas, lo cual permitió calcular frecuencias y porcentajes. Asimismo, se generaron gráficos estadísticos, como diagramas de barras y gráficos circulares, con el objetivo de presentar los resultados de forma clara y precisa. Finalmente, el análisis se centró en interpretar los datos tabulados y graficados, identificando tendencias, patrones y relaciones entre las variables, además de obtener conclusiones significativas para el estudio

**Consideraciones éticas y/o de confidencialidad:** Al final de la encuesta se expone a los participantes las consideraciones de confidencialidad de los datos.

**Limitaciones:** Uno de los principales sesgos que puede tener la aplicación de la encuesta corresponde al tiempo que lleva vinculado como responsable de la gestión del riesgo de desastres en la entidad, la persona que diligencia la encuesta; lo cual en este caso corresponde a un porcentaje de la muestra significativamente alto debido al cambio de gobierno en las entidades territoriales que empezó a regir a partir del 1 de enero de 2024.

**Responsables de la encuesta:** Adriana Rodríguez Cortés – Coordinadora Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano de la UNGRD.

**Contacto correo electrónico:** adrianar.rodriguez@gestiondelriesgo.gov.co; Dirección: Av. Calle 26 No. 92 – 32, Ed. G4. Bogotá, Colombia; Tel: 6015529696 ext: 837



**Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres**
Dirección: Av. Calle 26 # 92 - 32, edificio Gold 4, piso 2 | Bogotá, Colombia
Conmutador: (+57) 601 552 9696
Línea gratuita nacional: (+57) 01 8000 113200

## RESULTADOS INFORMACIÓN GENERAL

**320** Usuarios encuestados



**28** Departamentos

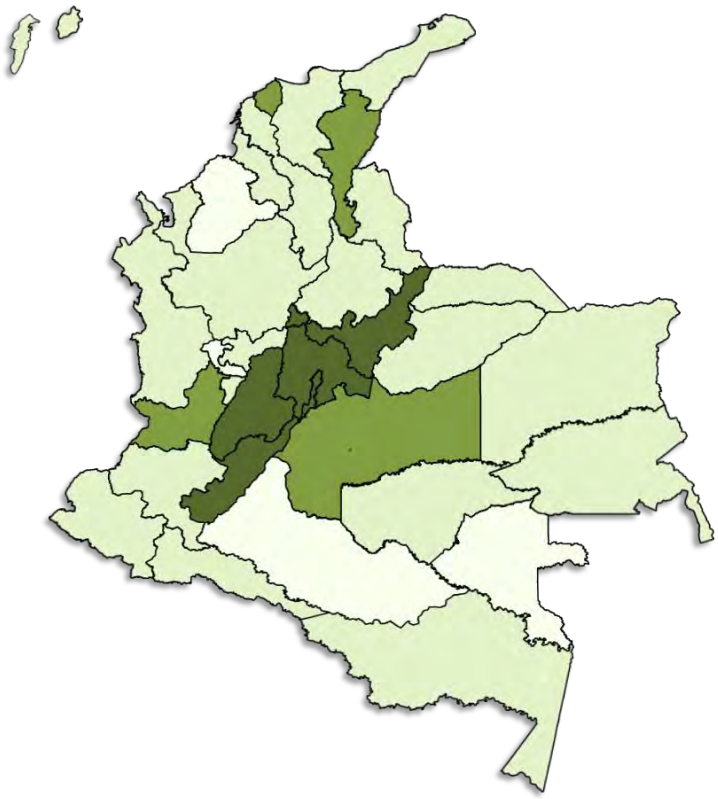
**283** Municipios

*Cundinamarca*

*Boyacá*

*Tolima*





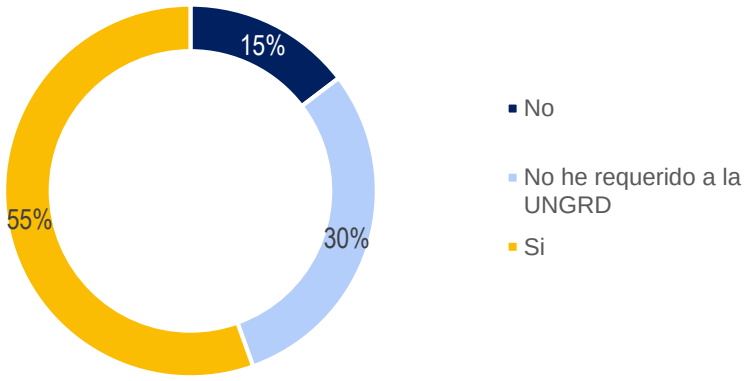
**Nivel de satisfacción global 2024: 64%**



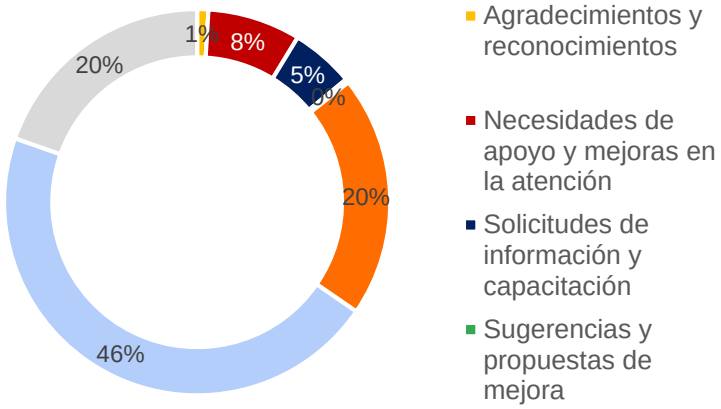



**Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres**
Dirección: Av. Calle 26 # 92 - 32, edificio Gold 4, piso 2 | Bogotá, Colombia
Conmutador: (+57) 601 552 9696
Línea gratuita nacional: (+57) 01 8000 113200

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



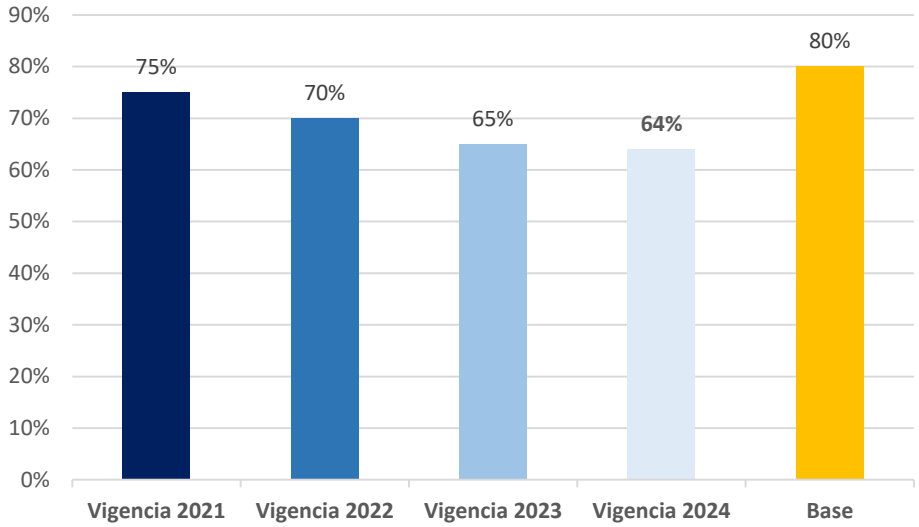

Observaciones o comentarios de los usuarios



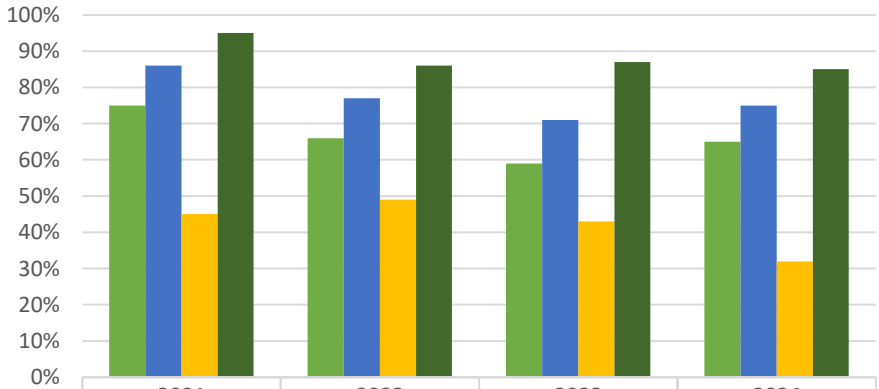



**Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres**
Dirección: Av. Calle 26 # 92 - 32, edificio Gold 4, piso 2 | Bogotá, Colombia
Conmutador: (+57) 601 552 9696
Línea gratuita nacional: (+57) 01 8000 113200

## Comparación nivel de satisfacción global por vigencias 2021 – 2024




## Comparación nivel de satisfacción por producto o servicio Vigencias 2021 – 2024



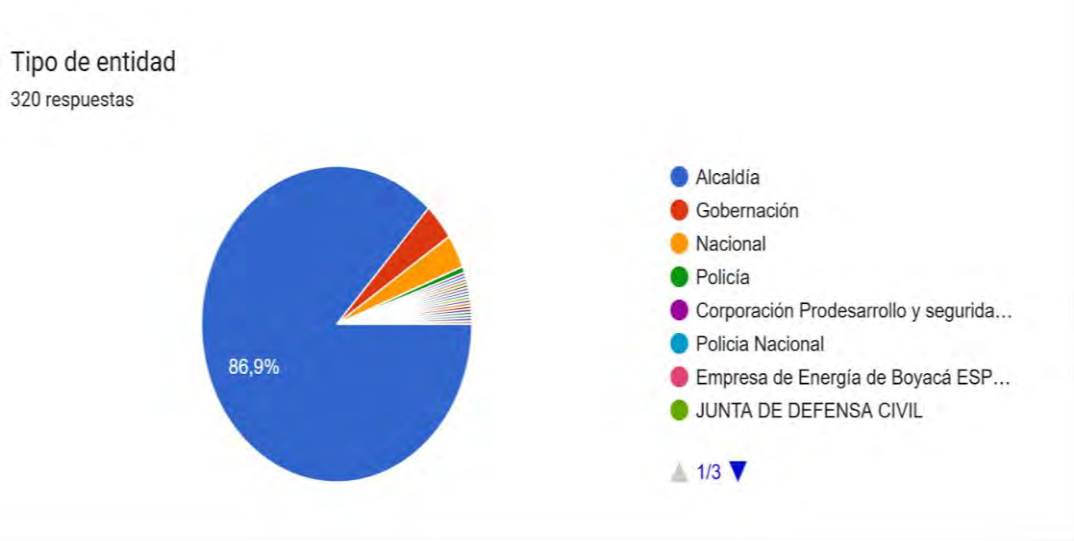

| | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
|---|---|---|---|---|
| Asistencia técnica | 75% | 66% | 59% | 65% |
| Ayuda Humanitaria de Emergencia | 86% | 77% | 71% | 75% |
| Proyectos en GRD | 45% | 49% | 43% | 32% |
| Insumos técnicos | 95% | 86% | 87% | 85% |



**Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres**
Dirección: Av. Calle 26 # 92 - 32, edificio Gold 4, piso 2 | Bogotá, Colombia
Conmutador: (+57) 601 552 9696
Línea gratuita nacional: (+57) 01 8000 113200

Este documento detalla los resultados obtenidos para cada uno de los ítems de la encuesta de satisfacción. En primera instancia, se presentan los datos generales de los participantes, como la entidad, el tiempo de vinculación, el municipio, entre otros. Posteriormente, se abordan los productos y/o servicios esenciales, concluyendo con un análisis integral de la satisfacción global**.**

## Tipo de entidad u organizaciones

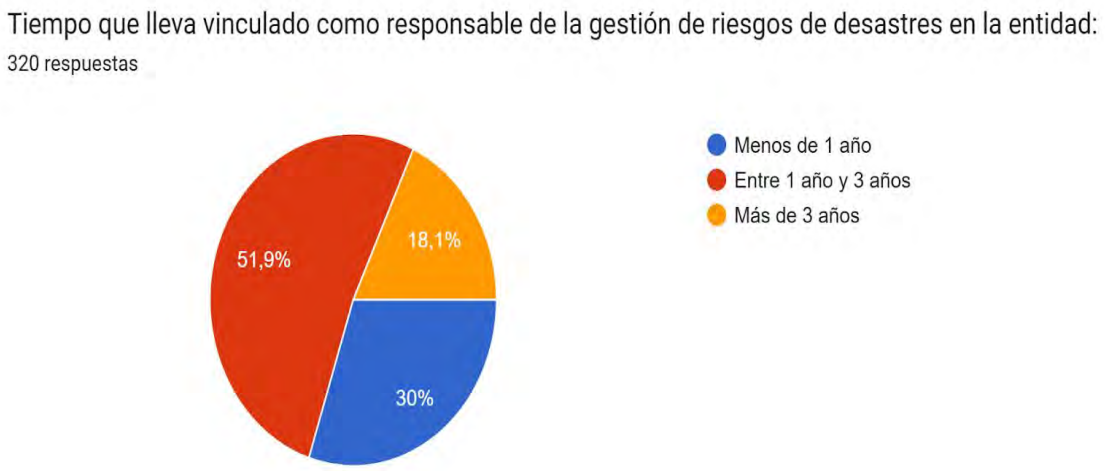



En relación con el tipo de entidad a la que están vinculados los encuestados, se observa que la mayoría provienen de alcaldías, representando el 86.9% (278) del total de respuestas. Esto indica una amplia participación y representación de estas entidades territoriales en la encuesta de satisfacción de usuarios de la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres correspondiente al año 2024. Por otra parte, las gobernaciones tienen una representación significativamente menor, con un 3,7% (12), seguidas de las entidades nacionales con un 3,4% (11). Cabe destacar que el porcentaje restante lo componen municipalidades, bomberos y corporaciones; cada una de estas entidades constituye el 0,3% (1) de la muestra.



**Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres**
Dirección: Av. Calle 26 # 92 - 32, edificio Gold 4, piso 2 | Bogotá, Colombia
Conmutador: (+57) 601 552 9696
Línea gratuita nacional: (+57) 01 8000 113200

## Tiempo que lleva vinculado como responsable de la gestión de riesgos de desastres en la entidad




La mayoría de los participantes de la encuesta, representando el 51.9% (166), han estado desempeñándose como responsables de la gestión de riesgos de desastres en sus entidades por un período comprendido entre 1 a 3 años. En contraste, un 30% (96) cuenta con menos de 1 año de experiencia en este rol, mientras que el 18.1% (58) reporta más de 3 años de experiencia. Esto refleja una diversidad en los niveles de experiencia de los encargados de la gestión de riesgos de desastres en las entidades encuestadas, con predominancia de quienes tienen entre 1 a 3 años en el cargo. Este patrón podría estar relacionado con los cambios de personal derivados de las transiciones administrativas en los gobiernos municipales y departamentales.

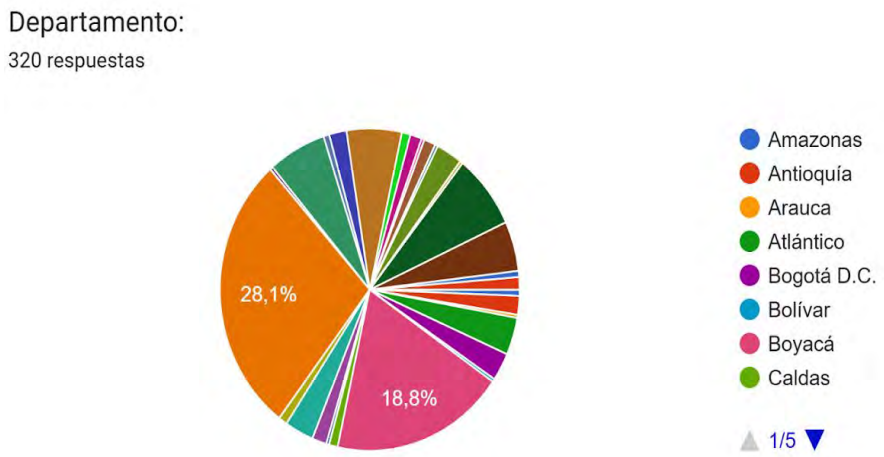
## Municipio al que pertenece la entidad

Un total de 320 respuestas fueron recibidas respecto al municipio al que pertenece la entidad en la que laboran los participantes; la ciudad de Bogotá registró ocho respuestas, el municipio de Puerto Lleras registró cuatro respuestas, el municipio de Briceño registró tres, los municipios de Zipaquirá, Villa Hermosa, Victoria, Tunja, San Francisco, San Bernardo, Ponedera, Paipa, Jericó, Granada, Funza, Chitaraque, Bojacá registraron dos respuestas. Así, se cuenta con 283 municipios distintos que respondieron la encuesta.



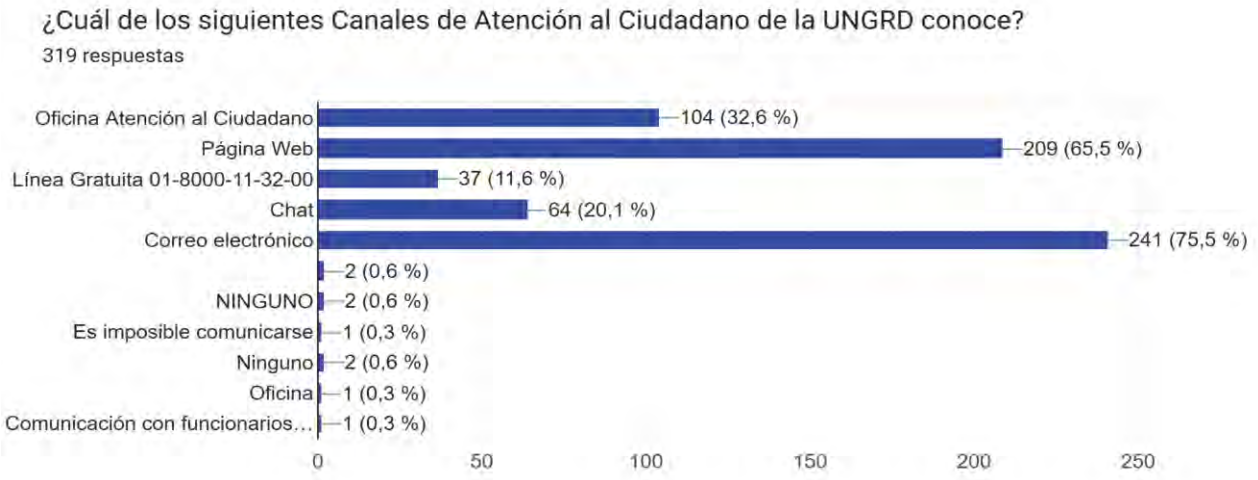
**Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres**
Dirección: Av. Calle 26 # 92 - 32, edificio Gold 4, piso 2 | Bogotá, Colombia
Conmutador: (+57) 601 552 9696
Línea gratuita nacional: (+57) 01 8000 113200

## Departamento al que pertenece la entidad




Los departamentos con mayor representación en la encuesta, en términos de departamentos participantes, fueron Cundinamarca y Boyacá, el primero con 90 y el segundo con 60 municipios respectivamente, lo que equivale al 28.1% y 18.8% del total de municipios registrados. En contraste, los departamentos con menor representación fueron Bolívar, Arauca y Guaviare que contaron con solo 1 municipio, correspondiente al 0.3% del total.

## ¿Cuál de los siguientes Canales de Atención al Ciudadano de la UNGRD conoce?





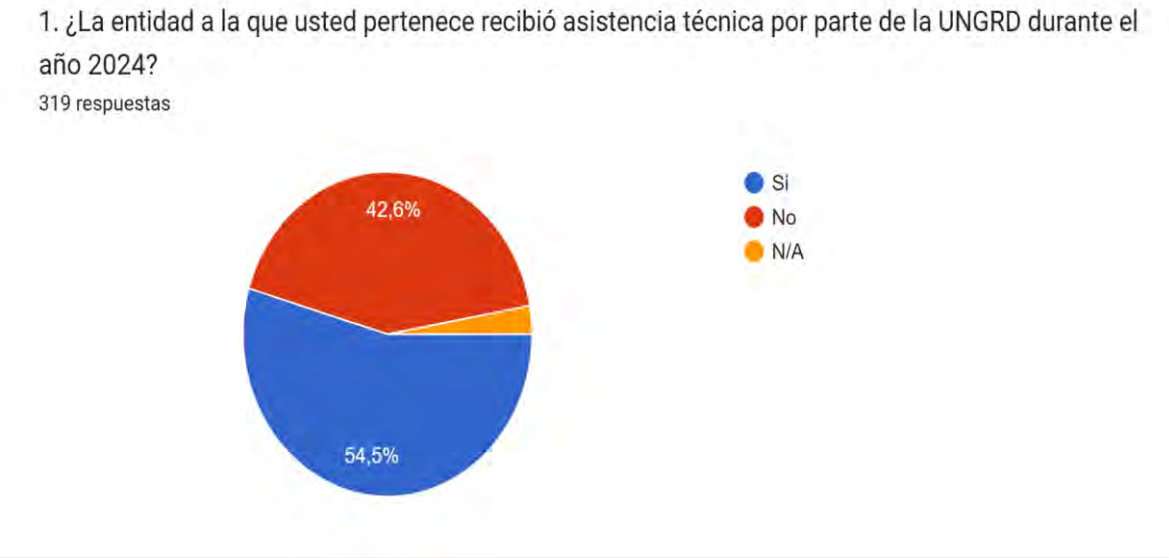

**Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres**
Dirección: Av. Calle 26 # 92 - 32, edificio Gold 4, piso 2 | Bogotá, Colombia
Conmutador: (+57) 601 552 9696
Línea gratuita nacional: (+57) 01 8000 113200

La pregunta permitía selección múltiple, de esta manera se contabilizó cuántas veces se mencionó cada canal en todas las respuestas, obteniéndose los siguientes resultados:

- **Correo electrónico** es el canal más conocido con un **75.5%** de reconocimiento (241 respuestas).
- La **Página Web** sigue como el segundo canal más reconocido con un **65.5%** (209 respuestas).
- La **Oficina de Atención al Ciudadano** ocupa el tercer lugar con un **32.6%** (104 respuestas).
- El **Chat** tiene un **20.1%** de reconocimiento (64 respuestas).
- La **Línea Gratuita 01-8000-11-32-00** tiene el **11.6%** (37 respuestas).
- Un **0.6%** (2 respuestas) indicó que no conoce ninguno de los canales mencionados, mientras que un **0.3%** identificó opciones adicionales como "Es imposible comunicarse", "Oficina" y "Comunicación con funcionarios".

Este análisis pone de manifiesto que el correo electrónico es la vía más reconocida, mostrando su efectividad como canal de contacto. En contraste, los canales telefónicos y otros como el chat, parecen ser menos conocidos por los usuarios.

**¿La entidad a la que usted pertenece recibió asistencia técnica por parte de la UNGRD durante el año 2024?**






**Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres**
Dirección: Av. Calle 26 # 92 - 32, edificio Gold 4, piso 2 | Bogotá, Colombia
Conmutador: (+57) 601 552 9696
Línea gratuita nacional: (+57) 01 8000 113200

Los datos revelan que la mayoría de las entidades, específicamente 174 (lo que corresponde al 54.5%), fueron beneficiarias de asistencia técnica proporcionada por la UNGRD en el transcurso del año 2024. En contraste, 136 entidades (que representan el 42,6%) señalaron que no recibieron este tipo de apoyo técnico y 9 entidades (correspondientes al 2,8%) indicaron que no aplicaba.

## RESULTADOS EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS Y PRODUCTOS DE LA UNGRD

Se llevará a cabo la evaluación del nivel de satisfacción considerando tres criterios por cada una de las áreas en las que el usuario o la entidad recibieron apoyo técnico durante el año 2024. Estos criterios son:

1. Claridad y dominio en los temas expuestos
2. Aporte de la asistencia técnica en la gestión del riesgo en su territorio
3. Respuesta a las inquietudes presentadas

Las áreas de asistencia técnica abarcan 4 temas relacionados con el conocimiento del riesgo, 4 con la reducción del riesgo y 7 enfocados en el manejo de desastres. Entre los aspectos más mencionados destacan el apoyo en la organización de eventos académicos, el acompañamiento técnico en la implementación de los subprocesos del conocimiento del riesgo y la asesoría para la preparación ante emergencias.

| N° | Temas asistencia técnica | Respuestas | Participación | Proceso |
|---|---|---|---|---|
| **1** | Acompañamiento técnico en el desarrollo de los subprocesos de conocimiento del riesgo (identificación de escenarios de riesgo, el análisis y evaluación del riesgo, el monitoreo y seguimiento del riesgo y sus componentes, y la comunicación del riesgo) | 137 | 78.8% | Conocimiento |
| **2** | Intervención Prospectiva: Planes de Gestión del Riesgo de Desastres (GRD), Oficinas de GRD, Integración de la GRD en los planes de desarrollo y/o planes de ordenamiento territorial (POT) | 137 | 78.8% | Reducción |
| **3** | Asesoría para Preparación para la Respuesta a Emergencias | 130 | 74.8% | Manejo |



**Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres**
Dirección: Av. Calle 26 # 92 - 32, edificio Gold 4, piso 2 | Bogotá, Colombia
Conmutador: (+57) 601 552 9696
Línea gratuita nacional: (+57) 01 8000 113200

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **4** | Gestión financiera: Protección Financiera y/o Fondos Territoriales de Gestión del Riesgo de Desastres (GRD) | 128 | 73.6% | Reducción |
| **5** | Estrategia Municipal de Respuesta (Claridad y dominio en los temas expuestos) | 126 | 72.5% | Manejo |
| **6** | Asesoría y apoyo a las entidades territoriales para la declaratoria de calamidad pública | 125 | 71.9% | Manejo |
| **7** | Asistencia en formulación de proyectos de inversión | 120 | 69% | Reducción |
| **8** | Asistencia técnica a los Consejos Departamentales para la Gestión del Riesgo de Desastres (CDGRD) en el marco de una Declaratoria de Calamidad Pública, Desastre o similar naturaleza, para la creación de usuario y registro de población en el Registro Único de Damnificados – RUD. | 120 | 69% | Manejo |
| **9** | Convocatoria desde la nación a consejos municipales y comunitarios respecto al conocimiento del riesgo y acciones de respuesta (PMUs, seguimientos conjuntos u otros temas de coordinación). | 120 | 69% | Manejo |
| **10** | Asistencia técnica en la fase de recuperación | 110 | 63.3% | Manejo |
| **11** | Apoyo y desarrollo de eventos académicos (ej. El Planeta pide la Palabra), en conocimiento del riesgo. | 106 | 61% | Conocimiento |
| **12** | Apoyo en eventos a través de exposiciones itinerantes y stands del Museo del Saber en Gestión del Riesgo de Desastres | 83 | 47.7% | Conocimiento |
| **13** | Detalle la experiencia y sugerencia sobre la asistencia técnica recibida. Adicional, enuncie el tipo de insumos que desearía que la UNGRD desarrolle, actualice o publique | 33 | 19% | Manejo<br>Conocimiento<br>Reducción |



**Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres**
Dirección: Av. Calle 26 # 92 - 32, edificio Gold 4, piso 2 | Bogotá, Colombia
Conmutador: (+57) 601 552 9696
Línea gratuita nacional: (+57) 01 8000 113200

Es fundamental destacar que la población de usuarios considerada para medir el nivel de satisfacción está conformada por 174 personas, quienes indicaron haber recibido asistencia técnica.

Entre tanto, es importante señalar que, dentro del grupo de 174 usuarios, una cantidad considerable no aportó ninguna respuesta. Esta ausencia de datos puede deberse, principalmente, a que el diligenciamiento de la encuesta quedó incompleto. Por lo tanto, para garantizar la precisión e integridad de la información recopilada, los registros sin respuesta se clasificaron bajo la categoría "NSNR", lo cual indica que no se cuenta con información sobre las respuestas de dichos usuarios. Este enfoque para manejar las respuestas faltantes se aplicará a cada uno de los ítems en lo sucesivo.

## Servicio de asistencia técnica

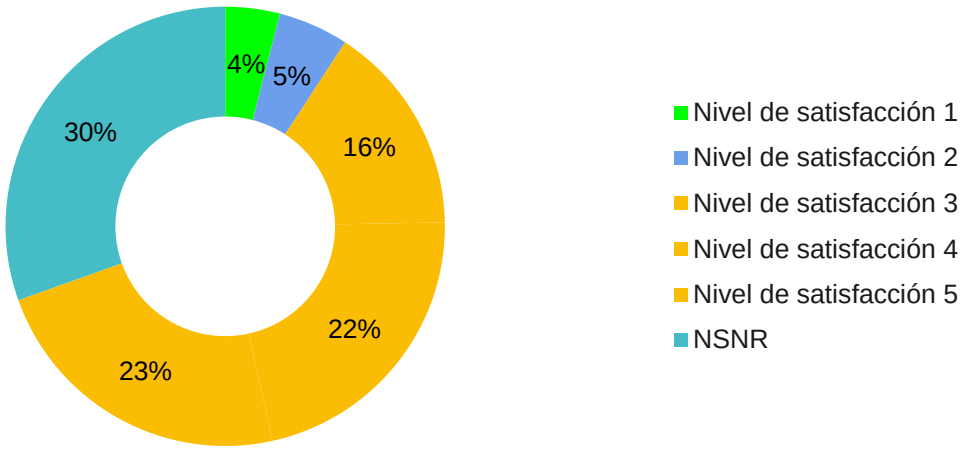
### Asistencia en formulación de proyectos de inversión

Al analizar la percepción del nivel de satisfacción en la categoría "asistencia en formulación de proyectos de inversión", dentro del criterio "claridad y dominio en los temas presentados", se obtienen los resultados siguientes según la información registrada:

| Claridad y dominio en los temas expuestos | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---|---|---|
| Nivel de satisfacción 1 | 7 | 4% |
| Nivel de satisfacción 2 | 9 | 5% |
| Nivel de satisfacción 3 | 27 | 16% |
| Nivel de satisfacción 4 | 38 | 22% |
| Nivel de satisfacción 5 | 40 | 23% |
| NSNR | 53 | 30% |
| Total, general | 174 | 100% |



**Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres**
Dirección: Av. Calle 26 # 92 - 32, edificio Gold 4, piso 2 | Bogotá, Colombia
Conmutador: (+57) 601 552 9696
Línea gratuita nacional: (+57) 01 8000 113200




De acuerdo con estos resultados, el 4% de los usuarios calificaron la claridad y el dominio en los temas expuestos como deficiente (nivel 1), mientras que un 5% mostró un bajo nivel de satisfacción (nivel 2). Por su parte, un 16% manifestó un nivel intermedio de satisfacción (nivel 3), seguido por un 22% que calificó este criterio con un nivel bueno o alto de satisfacción (nivel 4) y un 23% que lo evaluó como excelente (nivel 5). Asimismo, un 30% de los usuarios no emitieron una respuesta específica (NSNR).

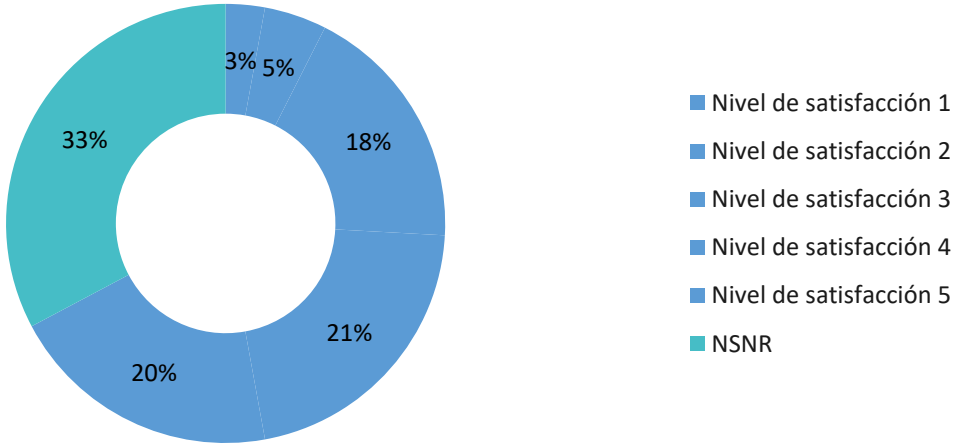
Al analizar el nivel de satisfacción respecto al criterio relacionado con el aporte de la asistencia técnica en la gestión del riesgo en los territorios de los usuarios, se obtuvieron los siguientes resultados:

| Aporte de la asistencia técnica en la gestión del riesgo en su territorio | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---|---|---|
| Nivel de satisfacción 1 | 5 | 3% |
| Nivel de satisfacción 2 | 8 | 5% |
| Nivel de satisfacción 3 | 32 | 18% |
| Nivel de satisfacción 4 | 37 | 21% |
| Nivel de satisfacción 5 | 35 | 20% |
| NSNR | 57 | 33% |
| Total, general | 174 | 100% |



**Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres**
Dirección: Av. Calle 26 # 92 - 32, edificio Gold 4, piso 2 | Bogotá, Colombia
Conmutador: (+57) 601 552 9696
Línea gratuita nacional: (+57) 01 8000 113200

Aporte de la asistencia técnica en la gestión del riesgo en su territorio



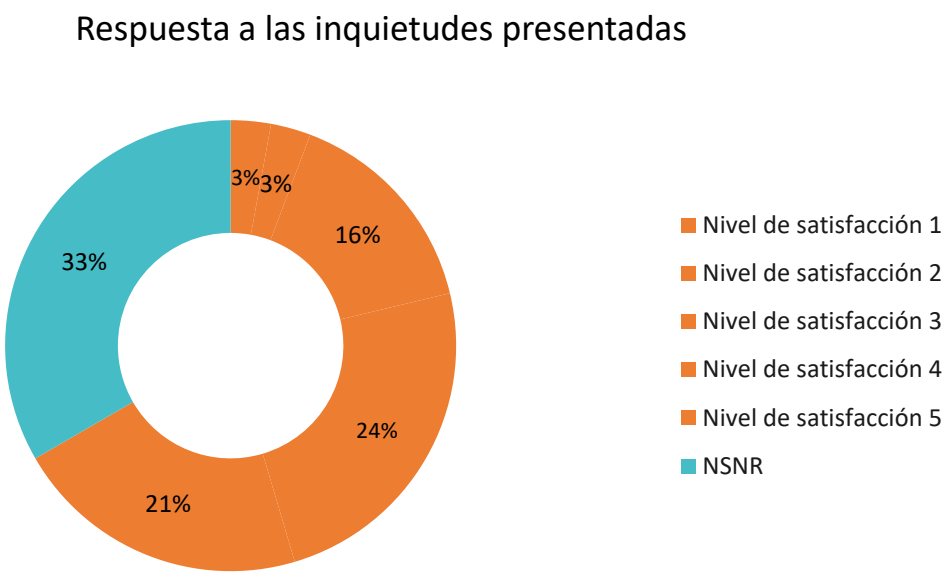

De acuerdo con los resultados obtenidos, el 3% de los usuarios calificaron el aporte de la asistencia técnica en la gestión del riesgo en su territorio como deficiente (nivel 1), mientras que un 5% expresó un bajo nivel de satisfacción (nivel 2). Por otro lado, el 18% indicó un nivel intermedio de satisfacción (nivel 3), seguido por un 21% que lo evaluó con un nivel bueno o alto de satisfacción (nivel 4) y un 20% que calificó este criterio como excelente (nivel 5). Además, un 33% de los usuarios no proporcionaron una respuesta específica (NSNR).

Al analizar el nivel de satisfacción relacionado con el criterio de respuesta a las inquietudes planteadas durante la asistencia técnica, se obtienen los resultados siguientes:

| Respuesta a las inquietudes presentadas | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---|---|---|
| Nivel de satisfacción 1 | 5 | 3% |
| Nivel de satisfacción 2 | 5 | 3% |
| Nivel de satisfacción 3 | 27 | 16% |
| Nivel de satisfacción 4 | 42 | 24% |
| Nivel de satisfacción 5 | 37 | 21% |
| NSNR | 58 | 33% |
| Total general | 174 | 100% |



**Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres**
Dirección: Av. Calle 26 # 92 - 32, edificio Gold 4, piso 2 | Bogotá, Colombia
Conmutador: (+57) 601 552 9696
Línea gratuita nacional: (+57) 01 8000 113200




De acuerdo con los datos recopilados, el 3% de los usuarios calificaron la respuesta a sus inquietudes como deficiente (nivel 1), también calificaron con un 3% la satisfacción (nivel 2). Por otro lado, el 16% expresó un nivel intermedio de satisfacción (nivel 3), seguido por un 24% que mostró un nivel alto de satisfacción (nivel 4) y un 21% que evaluó este criterio como excelente (nivel 5). Finalmente, un 33% de los usuarios no aportaron una respuesta específica (NSNR).

**Nivel de satisfacción en Intervención Prospectiva: Planes de Gestión del Riesgo de Desastres (GRD), Oficinas de GRD, Integración de la GRD en los planes de desarrollo y/o planes de ordenamiento territorial (POT)**

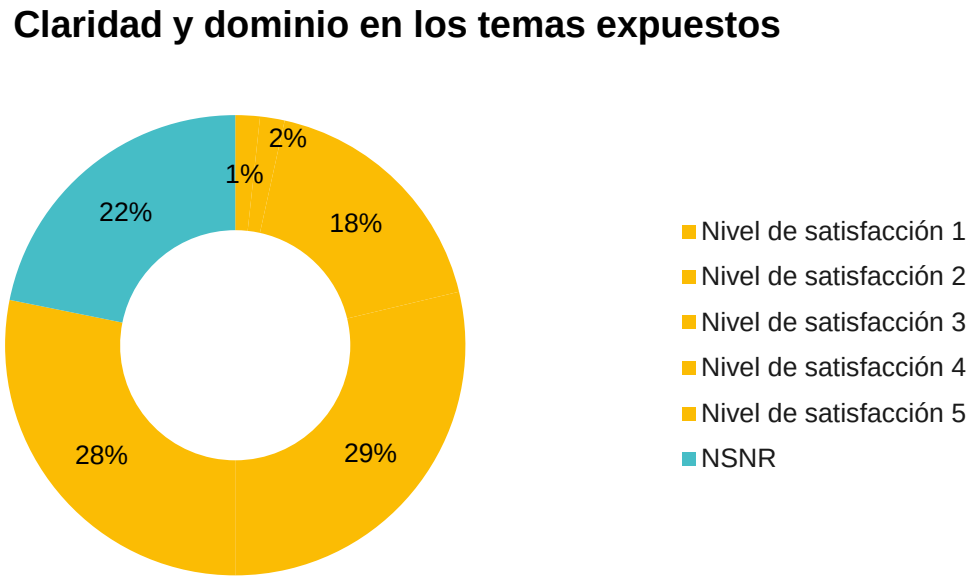
Al analizar la satisfacción respecto a la intervención prospectiva vinculada con los Planes de Gestión del Riesgo de Desastres (GRD), las Oficinas de GRD, y la integración de la GRD en los planes de desarrollo y/o de ordenamiento territorial (POT), bajo el criterio de claridad y dominio en los temas presentados, se obtuvieron los siguientes resultados:

| Claridad y dominio en los temas expuestos | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---|---|---|
| Nivel de satisfacción 1 | 3 | 1% |
| Nivel de satisfacción 2 | 3 | 2% |
| Nivel de satisfacción 3 | 31 | 18% |
| Nivel de satisfacción 4 | 50 | 29% |



**Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres**
Dirección: Av. Calle 26 # 92 - 32, edificio Gold 4, piso 2 | Bogotá, Colombia
Conmutador: (+57) 601 552 9696
Línea gratuita nacional: (+57) 01 8000 113200

| | | |
|---|---|---|
| Nivel de satisfacción 5 | 49 | 28% |
| NSNR | 38 | 22% |
| Total general | 174 | 100% |




Según los resultados, el 1% de los usuarios calificaron la claridad y dominio en los temas tratados como deficiente (nivel 1), mientras que un 2% señaló un bajo nivel de satisfacción (nivel 2). Por su parte, un 18% manifestó un nivel intermedio de satisfacción (nivel 3), seguido de un 29% que expresó un nivel alto de satisfacción (nivel 4) y un 28% que evaluó este criterio como excelente (nivel 5). Asimismo, un 38% de los usuarios no aportaron una respuesta específica (NSNR).

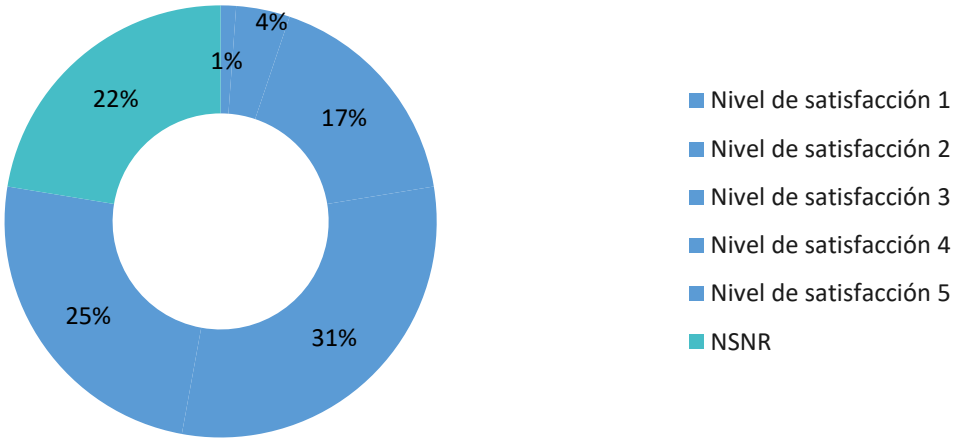
Al analizar la satisfacción en cuanto al criterio relacionado con el aporte de la asistencia técnica en la gestión del riesgo en sus territorios, se obtienen los siguientes resultados:

| **Aporte de la asistencia técnica en la gestión del riesgo en su territorio** | **FRECUENCIA** | **PORCENTAJE** |
|---|---|---|
| Nivel de satisfacción 1 | 2 | 1% |
| Nivel de satisfacción 2 | 7 | 4% |
| Nivel de satisfacción 3 | 30 | 17% |
| Nivel de satisfacción 4 | 53 | 30% |
| Nivel de satisfacción 5 | 43 | 25% |
| NSNR | 39 | 22% |
| Total general | 174 | 100% |



**Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres**
Dirección: Av. Calle 26 # 92 - 32, edificio Gold 4, piso 2 | Bogotá, Colombia
Conmutador: (+57) 601 552 9696
Línea gratuita nacional: (+57) 01 8000 113200

**Aporte de la asistencia técnica en la gestión del riesgo en su territorio**




Según los resultados obtenidos, el 1% de los usuarios calificaron el aporte de la asistencia técnica en la gestión del riesgo en sus territorios como deficiente (nivel 1), mientras que un 4% indicó un bajo nivel de satisfacción (nivel 2). Por su parte, el 17% manifestó un nivel intermedio de satisfacción (nivel 3), seguido por un 30% que lo evaluó con un nivel alto de satisfacción (nivel 4) y un 25% que consideró este criterio como excelente (nivel 5). Asimismo, un 22% de los usuarios no aportaron una respuesta específica (NSNR).

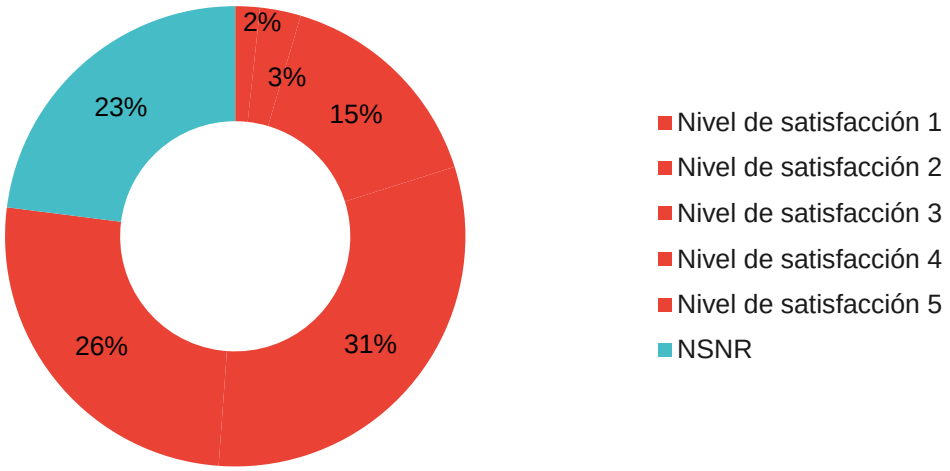
Al analizar la satisfacción respecto al criterio de respuesta a las inquietudes planteadas, se obtienen los siguientes resultados:

| Respuesta a las inquietudes presentadas | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---|---|---|
| Nivel de satisfacción 1 | 3 | 2% |
| Nivel de satisfacción 2 | 5 | 3% |
| Nivel de satisfacción 3 | 27 | 16% |
| Nivel de satisfacción 4 | 54 | 31% |
| Nivel de satisfacción 5 | 45 | 26% |
| NSNR | 40 | 23% |
| Total general | 174 | 100% |



**Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres**
Dirección: Av. Calle 26 # 92 - 32, edificio Gold 4, piso 2 | Bogotá, Colombia
Conmutador: (+57) 601 552 9696
Línea gratuita nacional: (+57) 01 8000 113200

**Respuesta a las inquietudes presentadas**




De acuerdo con los resultados obtenidos, el 2% de los usuarios calificaron la respuesta a sus inquietudes como deficiente (nivel 1), mientras que un 3% manifestó un bajo nivel de satisfacción (nivel 2). Por su parte, el 16% indicó un nivel intermedio de satisfacción (nivel 3), seguido de un 31% que expresó un nivel alto de satisfacción (nivel 4), y un 26% que consideró este criterio como excelente (nivel 5). Asimismo, un 23% de los usuarios no brindaron una respuesta específica (NSNR).

Nivel de satisfacción en Gestión financiera: Protección Financiera y/o Fondos Territoriales de Gestión del Riesgo de Desastres (GRD).

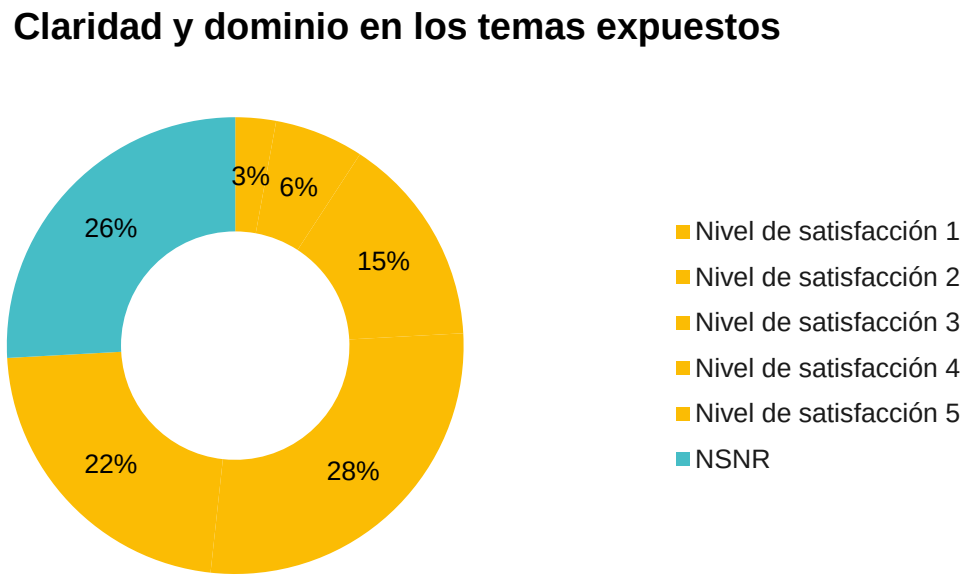
Al evaluar la satisfacción respecto a la Gestión financiera: Protección Financiera y/o Fondos Territoriales de Gestión del Riesgo de Desastres (GRD), particularmente bajo el criterio de claridad y dominio en los temas tratados, se obtuvieron los siguientes resultados:

| Claridad y dominio en los temas expuestos | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---|---|---|
| Nivel de satisfacción 1 | 5 | 3% |
| Nivel de satisfacción 2 | 11 | 6% |
| Nivel de satisfacción 3 | 26 | 15% |
| Nivel de satisfacción 4 | 48 | 28% |
| Nivel de satisfacción 5 | 39 | 22% |



**Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres**
Dirección: Av. Calle 26 # 92 - 32, edificio Gold 4, piso 2 | Bogotá, Colombia
Conmutador: (+57) 601 552 9696
Línea gratuita nacional: (+57) 01 8000 113200

| | | |
|---|---|---|
| NSNR | 45 | 26% |
| Total general | 174 | 100% |




Según los resultados, el 6% de los usuarios calificaron la claridad y dominio en los temas presentados como deficiente (nivel 1), mientras que un 6% expresó un bajo nivel de satisfacción (nivel 2). Por otra parte, el 15% manifestó un nivel intermedio de satisfacción (nivel 3), seguido de un 28% que lo evaluó con un nivel alto de satisfacción (nivel 4) y un 22% que consideró este criterio como excelente (nivel 5). Finalmente, un 26% de los usuarios no aportaron una respuesta específica (NSNR).

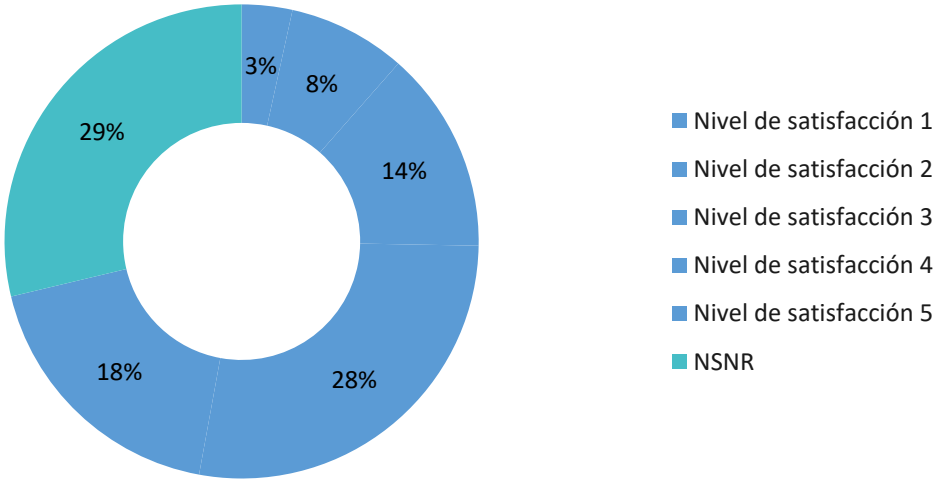
Al analizar la satisfacción respecto al criterio relacionado con el aporte de la asistencia técnica en la gestión del riesgo en los territorios de los usuarios, se obtuvieron los siguientes resultados:

| **Aporte de la asistencia técnica en la gestión del riesgo en su territorio** | **FRECUENCIA** | **PORCENTAJE** |
|---|---|---|
| Nivel de satisfacción 1 | 6 | 3% |
| Nivel de satisfacción 2 | 14 | 8% |
| Nivel de satisfacción 3 | 24 | 14% |
| Nivel de satisfacción 4 | 48 | 28% |
| Nivel de satisfacción 5 | 32 | 18% |
| NSNR | 50 | 29% |
| Total general | 174 | 100% |



**Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres**
Dirección: Av. Calle 26 # 92 - 32, edificio Gold 4, piso 2 | Bogotá, Colombia
Conmutador: (+57) 601 552 9696
Línea gratuita nacional: (+57) 01 8000 113200

**Aporte de la asistencia técnica en la gestión del riesgo en su territorio**




De acuerdo con los resultados obtenidos, el 3% de los usuarios calificaron su nivel de satisfacción como deficiente (nivel 1), mientras que un 8% expresó un bajo nivel de satisfacción (nivel 2). Por otro lado, un 14% indicó un nivel intermedio de satisfacción (nivel 3), seguido por un 28% que evaluó la asistencia técnica como muy satisfactoria (nivel 4) y un 18% que la consideró excelente (nivel 5). Finalmente, un 29% de los usuarios no brindaron una respuesta específica (NSNR).

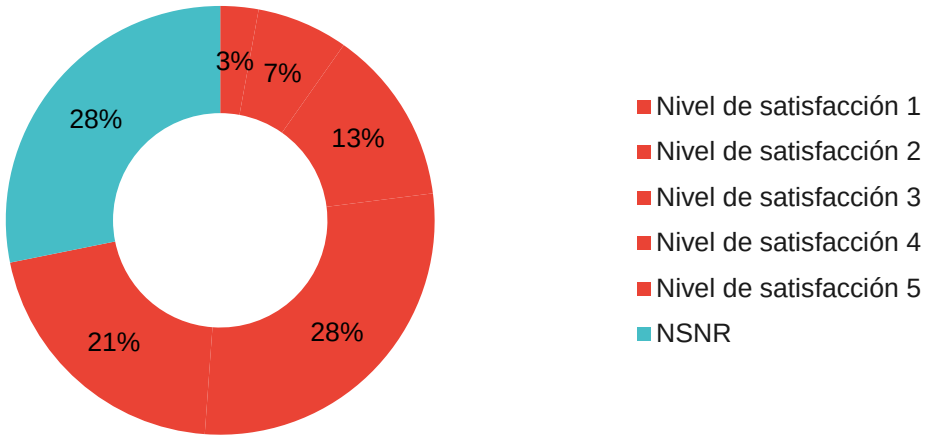
Al analizar la satisfacción en relación con el criterio de respuesta a las inquietudes planteadas, se obtuvieron los siguientes resultados:

| Respuesta a las inquietudes presentadas | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---|---|---|
| Nivel de satisfacción 1 | 5 | 3% |
| Nivel de satisfacción 2 | 12 | 7% |
| Nivel de satisfacción 3 | 23 | 13% |
| Nivel de satisfacción 4 | 49 | 28% |
| Nivel de satisfacción 5 | 36 | 21% |
| NSNR | 49 | 28% |
| Total general | 174 | 100% |



**Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres**
Dirección: Av. Calle 26 # 92 - 32, edificio Gold 4, piso 2 | Bogotá, Colombia
Conmutador: (+57) 601 552 9696
Línea gratuita nacional: (+57) 01 8000 113200

## Respuesta a las inquietudes presentadas




De acuerdo con los datos obtenidos, el 3% de los usuarios calificaron su nivel de satisfacción como deficiente (nivel 1), mientras que un 7% expresaron un bajo nivel de satisfacción (nivel 2). Por otro lado, el 13% manifestó un nivel intermedio de satisfacción (nivel 3), seguido de un 28% que evaluó la respuesta a las inquietudes como positiva (nivel 4), y un 21% que consideró esta respuesta como excelente (nivel 5). Finalmente, un 28% de los usuarios no aportaron una respuesta específica (NSNR).

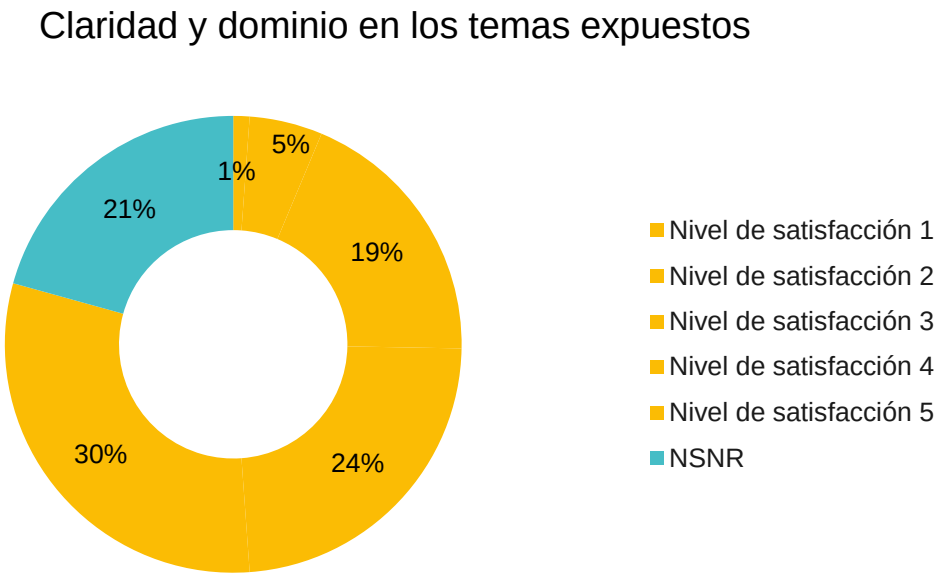
**Acompañamiento técnico en el desarrollo de los subprocesos de conocimiento del riesgo (identificación de escenarios de riesgo, el análisis y evaluación del riesgo, el monitoreo y seguimiento del riesgo y sus componentes, y la comunicación del riesgo)**

Al analizar el nivel de satisfacción respecto al acompañamiento técnico en el desarrollo de los subprocesos de conocimiento del riesgo, particularmente en el criterio de claridad y dominio en los temas tratados, se obtuvieron los siguientes resultados:

| Claridad y dominio en los temas expuestos | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---|---|---|
| Nivel de satisfacción 1 | 2 | 1% |
| Nivel de satisfacción 2 | 9 | 5% |
| Nivel de satisfacción 3 | 33 | 19% |
| Nivel de satisfacción 4 | 41 | 24% |
| Nivel de satisfacción 5 | 53 | 30% |
| NSNR | 36 | 21% |
| Total general | 174 | 100% |



**Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres**
Dirección: Av. Calle 26 # 92 - 32, edificio Gold 4, piso 2 | Bogotá, Colombia
Conmutador: (+57) 601 552 9696
Línea gratuita nacional: (+57) 01 8000 113200



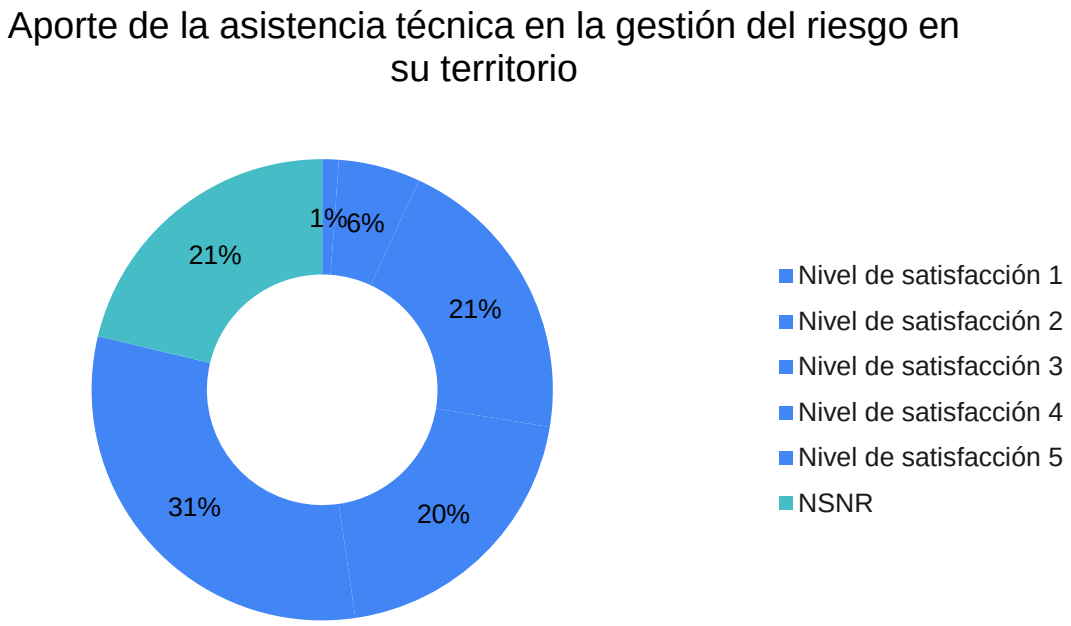

Según los resultados, el 1% de los usuarios calificaron su nivel de satisfacción como deficiente (nivel 1), mientras que un 5% señaló un bajo nivel de satisfacción (nivel 2). Por otro lado, el 19% manifestó un nivel intermedio de satisfacción (nivel 3), seguido de un 24% que evaluó el acompañamiento técnico de manera positiva (nivel 4) y un 30% que consideró este acompañamiento como excelente (nivel 5). Finalmente, un 21% de los usuarios no aportaron una respuesta específica (NSNR).

Al analizar la satisfacción respecto al criterio relacionado con el aporte de la asistencia técnica en la gestión del riesgo en los territorios de los usuarios, se obtuvieron los siguientes resultados:

| **Aporte de la asistencia técnica en la gestión del riesgo en su territorio** | **FRECUENCIA** | **PORCENTAJE** |
|---|---|---|
| Nivel de satisfacción 1 | 2 | 1% |
| Nivel de satisfacción 2 | 10 | 6% |
| Nivel de satisfacción 3 | 36 | 21% |
| Nivel de satisfacción 4 | 35 | 20% |
| Nivel de satisfacción 5 | 54 | 31% |
| NSNR | 37 | 21% |
| Total general | 174 | 100% |



**Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres**
Dirección: Av. Calle 26 # 92 - 32, edificio Gold 4, piso 2 | Bogotá, Colombia
Conmutador: (+57) 601 552 9696
Línea gratuita nacional: (+57) 01 8000 113200



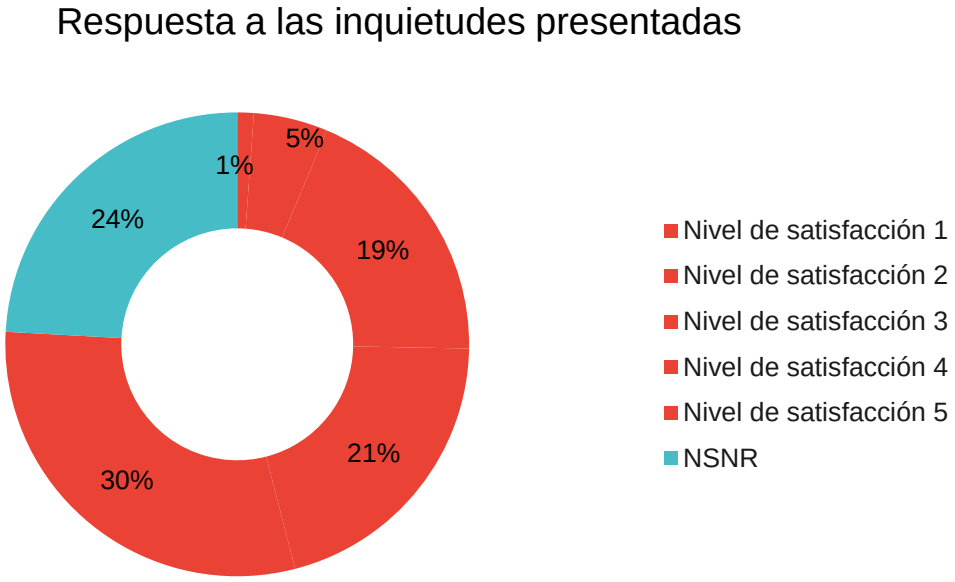

De acuerdo con los resultados obtenidos, el 4% de los usuarios calificaron su nivel de satisfacción como deficiente (nivel 1), mientras que un 9% señaló un bajo nivel de satisfacción (nivel 2). Por otra parte, el 24% manifestó un nivel intermedio de satisfacción (nivel 3), seguido de un 30% que evaluó de manera positiva el aporte de la asistencia técnica (nivel 4) y un 20% que lo consideró excelente (nivel 5). Finalmente, un 14% de los usuarios no aportaron una respuesta específica (NSNR).

Al analizar el nivel de satisfacción en relación con el criterio de respuesta a las inquietudes planteadas, se obtuvieron los siguientes resultados:

| **Respuesta a las inquietudes presentadas** | **FRECUENCIA** | **PORCENTAJE** |
|---|---|---|
| Nivel de satisfacción 1 | 2 | 1% |
| Nivel de satisfacción 2 | 9 | 5% |
| Nivel de satisfacción 3 | 33 | 19% |
| Nivel de satisfacción 4 | 36 | 21% |
| Nivel de satisfacción 5 | 52 | 30% |
| NSNR | 42 | 24% |
| Total general | 174 | 100% |



**Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres**
Dirección: Av. Calle 26 # 92 - 32, edificio Gold 4, piso 2 | Bogotá, Colombia
Conmutador: (+57) 601 552 9696
Línea gratuita nacional: (+57) 01 8000 113200




De acuerdo con los resultados obtenidos, el 1% de los usuarios calificaron su nivel de satisfacción como deficiente (nivel 1), mientras que un 5% expresó un bajo nivel de satisfacción (nivel 2). Por otra parte, el 19% manifestó un nivel intermedio de satisfacción (nivel 3), seguido por un 21% que evaluó positivamente la respuesta a las inquietudes (nivel 4) y un 30% que consideró esta respuesta como excelente (nivel 5). Finalmente, un 24% de los usuarios no brindaron una respuesta específica (NSNR).

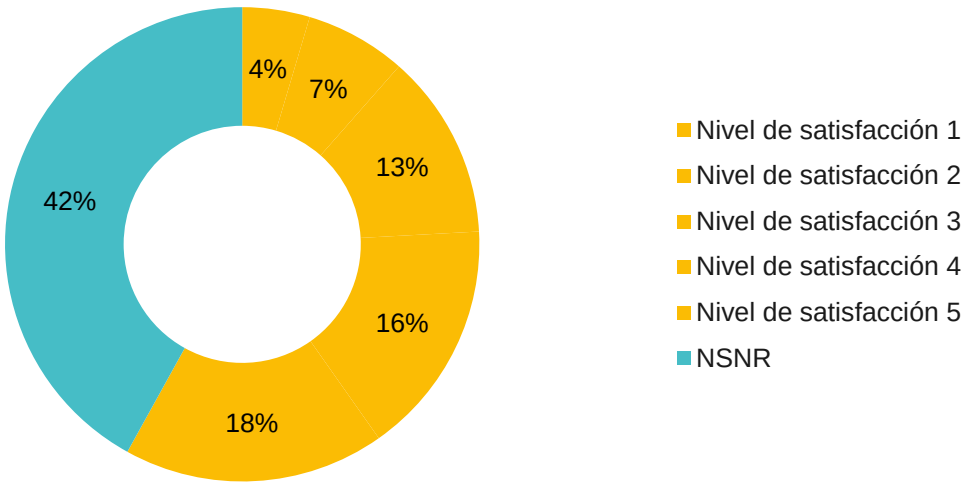
**Apoyo y desarrollo de eventos académicos (ej. El Planeta pide la Palabra) en conocimiento del riesgo**

Al analizar la satisfacción respecto al apoyo y desarrollo de eventos académicos vinculados al conocimiento del riesgo, particularmente bajo el criterio de claridad y dominio en los temas presentados, se obtuvieron los siguientes resultados:

| Claridad y dominio en los temas expuestos | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---|---|---|
| Nivel de satisfacción 1 | 8 | 5% |
| Nivel de satisfacción 2 | 12 | 7% |
| Nivel de satisfacción 3 | 22 | 13% |
| Nivel de satisfacción 4 | 28 | 16% |
| Nivel de satisfacción 5 | 31 | 18% |
| NSNR | 73 | 42% |
| Total general | 174 | 100% |



**Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres**
Dirección: Av. Calle 26 # 92 - 32, edificio Gold 4, piso 2 | Bogotá, Colombia
Conmutador: (+57) 601 552 9696
Línea gratuita nacional: (+57) 01 8000 113200




De acuerdo con los resultados, el 5% de los usuarios calificaron su nivel de satisfacción como deficiente (nivel 1), mientras que un 7% señaló un bajo nivel de satisfacción (nivel 2). Por otra parte, el 13% manifestó un nivel intermedio de satisfacción (nivel 3), y otro 16% evaluó positivamente el apoyo y desarrollo de eventos académicos (nivel 4). Finalmente, un 18% de los usuarios consideró excelente este aspecto (nivel 5), y un 42% no brindó una respuesta específica (NSNR).

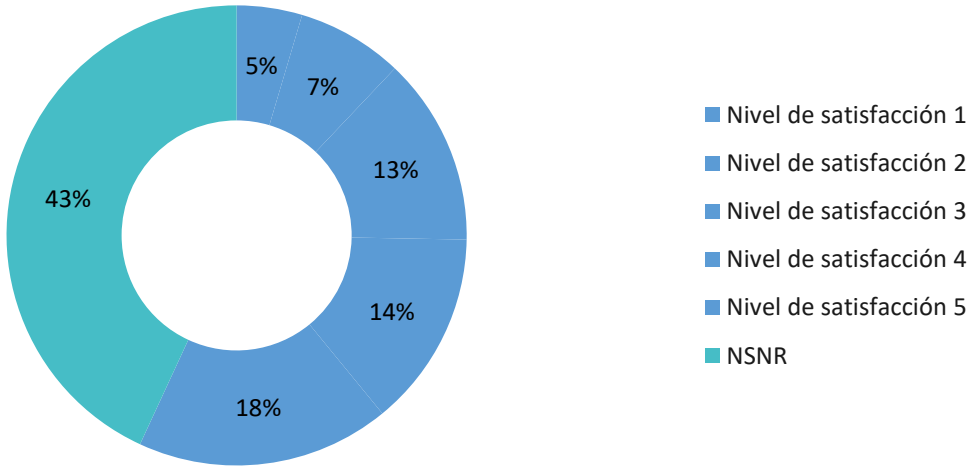
Al analizar el aporte de la asistencia técnica en la gestión del riesgo en los territorios, se obtuvieron los siguientes resultados:

| **Aporte de la asistencia técnica en la gestión del riesgo en su territorio** | **FRECUENCIA** | **PORCENTAJE** |
|---|---|---|
| Nivel de satisfacción 1 | 8 | 5% |
| Nivel de satisfacción 2 | 13 | 7% |
| Nivel de satisfacción 3 | 23 | 13% |
| Nivel de satisfacción 4 | 24 | 14% |
| Nivel de satisfacción 5 | 31 | 18% |
| NSNR | 75 | 43% |
| Total general | 174 | 100% |



**Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres**
Dirección: Av. Calle 26 # 92 - 32, edificio Gold 4, piso 2 | Bogotá, Colombia
Conmutador: (+57) 601 552 9696
Línea gratuita nacional: (+57) 01 8000 113200

Aporte de la asistencia técnica en la gestión del riesgo en su territorio



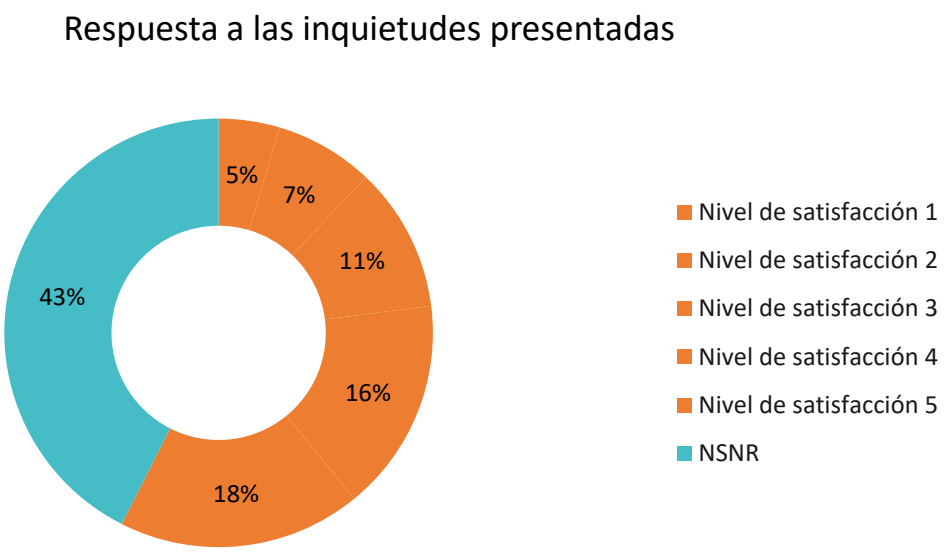

De acuerdo con los resultados obtenidos, el 5% de los usuarios evaluaron su nivel de satisfacción como deficiente (nivel 1), mientras que un 7% señaló un bajo nivel de satisfacción (nivel 2). Por otra parte, el 13% manifestó un nivel intermedio de satisfacción (nivel 3), seguido de un 14% que valoró positivamente el aporte de la asistencia técnica (nivel 4), y un 18% que calificó este aspecto como excelente (nivel 5). Finalmente, un 43% de los usuarios no brindaron una respuesta específica (NSNR).

Al analizar los resultados sobre la satisfacción relacionada con la respuesta a las inquietudes planteadas, se obtienen los siguientes datos:

| **Respuesta a las inquietudes presentadas** | **FRECUENCIA** | **PORCENTAJE** |
|---|---|---|
| Nivel de satisfacción 1 | 8 | 5% |
| Nivel de satisfacción 2 | 13 | 7% |
| Nivel de satisfacción 3 | 19 | 11% |
| Nivel de satisfacción 4 | 28 | 16% |
| Nivel de satisfacción 5 | 32 | 18% |
| NSNR | 74 | 43% |
| Total general | 174 | 100% |



**Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres**
Dirección: Av. Calle 26 # 92 - 32, edificio Gold 4, piso 2 | Bogotá, Colombia
Conmutador: (+57) 601 552 9696
Línea gratuita nacional: (+57) 01 8000 113200




De acuerdo con los datos proporcionados, un 5% de los usuarios calificaron su nivel de satisfacción como deficiente (nivel 1) y otro 7% lo evaluaron con un nivel bajo de satisfacción (nivel 2). Por otra parte, el 11% expresó un nivel intermedio de satisfacción (nivel 3), mientras que otro 16% valoró positivamente la respuesta a las inquietudes (nivel 4). Finalmente, un 18% consideró este aspecto como excelente (nivel 5) y un 43% de los usuarios no ofreció una respuesta específica (NSNR).

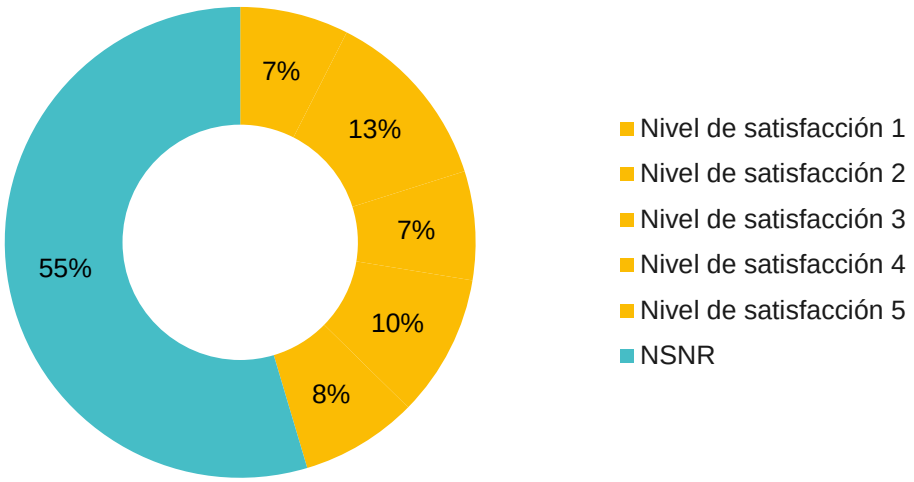
**Apoyo en eventos a través de exposiciones del Museo Magma en Gestión del Riesgo de Desastres.**

Al analizar la satisfacción respecto al apoyo en eventos mediante las exposiciones del Museo Magma relacionadas con la Gestión del Riesgo de Desastres, particularmente bajo el criterio de claridad y dominio en los temas tratados, se obtuvieron los siguientes resultados:

| Claridad y dominio en los temas expuestos | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---|---|---|
| Nivel de satisfacción 1 | 13 | 7% |
| Nivel de satisfacción 2 | 22 | 13% |
| Nivel de satisfacción 3 | 13 | 7% |
| Nivel de satisfacción 4 | 17 | 10% |
| Nivel de satisfacción 5 | 14 | 8% |
| NSNR | 95 | 55% |
| Total general | 174 | 100% |



**Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres**
Dirección: Av. Calle 26 # 92 - 32, edificio Gold 4, piso 2 | Bogotá, Colombia
Conmutador: (+57) 601 552 9696
Línea gratuita nacional: (+57) 01 8000 113200




Según los resultados proporcionados, el 7% de los usuarios calificaron la claridad y dominio en los temas expuestos como deficiente (nivel 1), mientras que otro 13% expresó un bajo nivel de satisfacción (nivel 2). Por otro lado, el 7% manifestó un nivel intermedio de satisfacción (nivel 3), seguido de un 10% que evaluó positivamente estos aspectos (nivel 4). Finalmente, el 8% consideró la claridad y dominio como excelente (nivel 5), mientras que un 55% no ofreció una respuesta específica (NSNR).

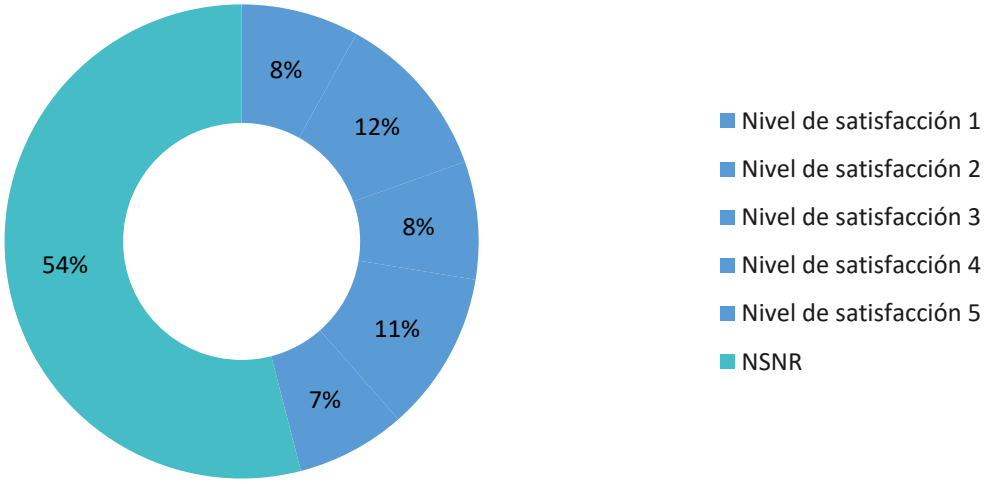
Al analizar el nivel de satisfacción respecto al aporte de la asistencia técnica en la gestión del riesgo en los territorios de los usuarios, se obtuvieron los siguientes resultados:

| **Aporte de la asistencia técnica en la gestión del riesgo en su territorio** | **FRECUENCIA** | **PORCENTAJE** |
|---|---|---|
| Nivel de satisfacción 1 | 14 | 8% |
| Nivel de satisfacción 2 | 20 | 11% |
| Nivel de satisfacción 3 | 14 | 8% |
| Nivel de satisfacción 4 | 19 | 11% |
| Nivel de satisfacción 5 | 13 | 7% |
| NSNR | 94 | 54% |
| Total general | 174 | 100% |



**Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres**
Dirección: Av. Calle 26 # 92 - 32, edificio Gold 4, piso 2 | Bogotá, Colombia
Conmutador: (+57) 601 552 9696
Línea gratuita nacional: (+57) 01 8000 113200

Aporte de la asistencia técnica en la gestión del riesgo en su territorio



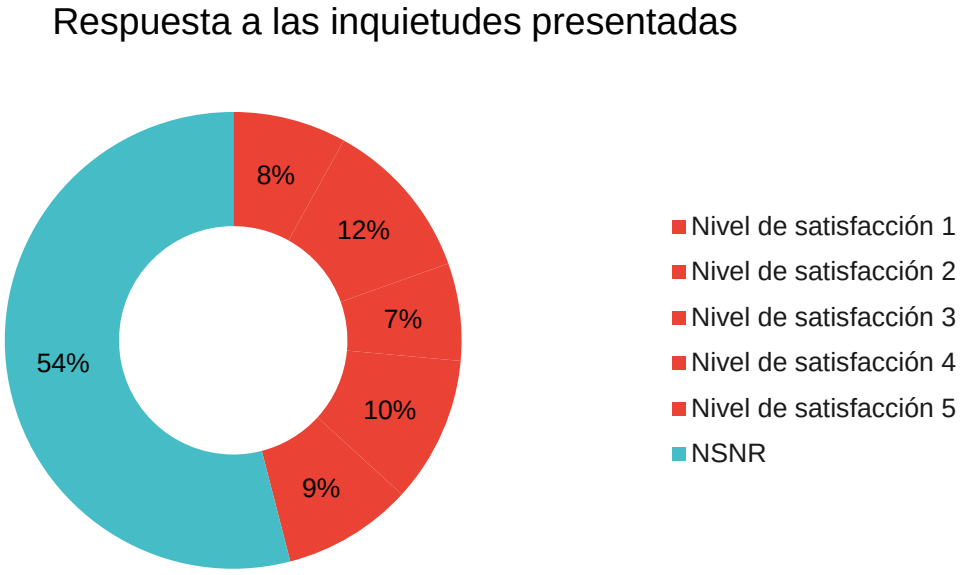

De acuerdo con los datos presentados, un 8% de los usuarios calificaron el aporte de la asistencia técnica como deficiente (nivel 1) y otro 11% señaló un bajo nivel de satisfacción (nivel 2). Por otro lado, un 8% manifestó un nivel intermedio de satisfacción (nivel 3), seguido de un 11% que evaluó positivamente este aspecto (nivel 4). Finalmente, un 7% de los usuarios consideró excelente el aporte de la asistencia técnica (nivel 5), mientras que un 54% no brindó una respuesta específica (NSNR).

Al analizar el nivel de satisfacción relacionado con la respuesta a las inquietudes planteadas, se obtuvieron los siguientes resultados:

| **Respuesta a las inquietudes presentadas** | **FRECUENCIA** | **PORCENTAJE** |
|---|---|---|
| Nivel de satisfacción 1 | 14 | 8% |
| Nivel de satisfacción 2 | 20 | 11% |
| Nivel de satisfacción 3 | 12 | 7% |
| Nivel de satisfacción 4 | 18 | 10% |
| Nivel de satisfacción 5 | 16 | 9% |
| NSNR | 94 | 54% |
| Total general | 174 | 100% |



**Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres**
Dirección: Av. Calle 26 # 92 - 32, edificio Gold 4, piso 2 | Bogotá, Colombia
Conmutador: (+57) 601 552 9696
Línea gratuita nacional: (+57) 01 8000 113200




De acuerdo con los resultados presentados, un 8% de los usuarios evaluaron la respuesta a sus inquietudes como deficiente (nivel 1), mientras que un 11% indicó un bajo nivel de satisfacción (nivel 2). Por otro lado, el 7% manifestó un nivel intermedio de satisfacción (nivel 3), seguido de un 10% que valoró positivamente la respuesta recibida (nivel 4) y un 9% que la calificó como excelente (nivel 5). Finalmente, un 54% de los usuarios no proporcionó una respuesta específica (NSNR).

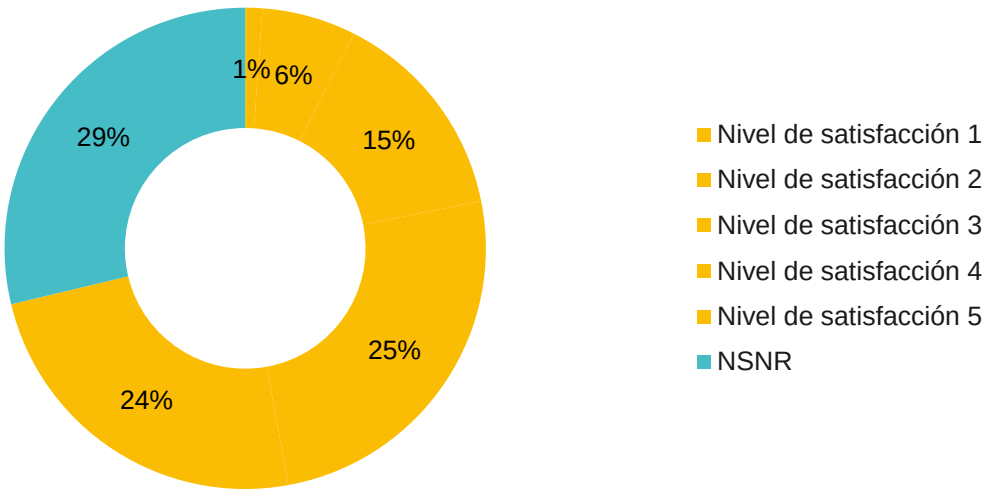
### Estrategia Municipal de Respuesta

Al analizar la satisfacción respecto a la estrategia Municipal de Respuesta, con énfasis en el criterio de claridad y dominio en los temas abordados, se obtuvieron los siguientes resultados:

| Claridad y dominio en los temas expuestos | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---|---|---|
| Nivel de satisfacción 1 | 2 | 1% |
| Nivel de satisfacción 2 | 11 | 6% |
| Nivel de satisfacción 3 | 25 | 14% |
| Nivel de satisfacción 4 | 44 | 25% |
| Nivel de satisfacción 5 | 42 | 24% |
| NSNR | 50 | 29% |
| Total general | 174 | 100% |



**Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres**
Dirección: Av. Calle 26 # 92 - 32, edificio Gold 4, piso 2 | Bogotá, Colombia
Conmutador: (+57) 601 552 9696
Línea gratuita nacional: (+57) 01 8000 113200



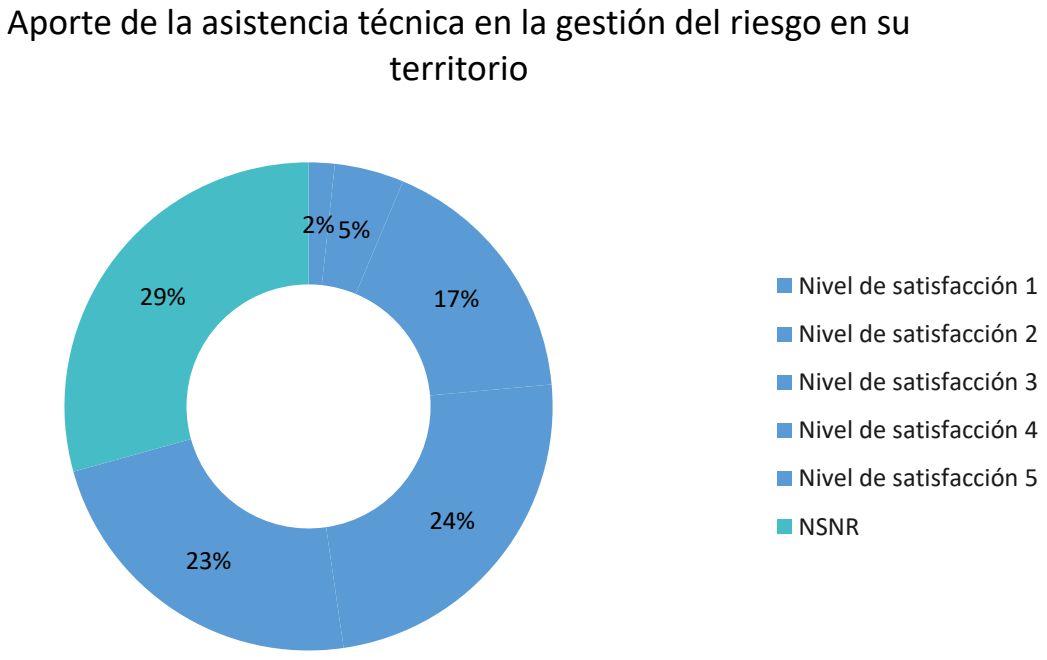

Con base en los resultados proporcionados, el 1% de los usuarios calificaron la claridad y dominio en los temas expuestos como deficiente (nivel 1), mientras que un 6% señalaron un nivel bajo de satisfacción (nivel 2). Además, el 14% manifestó un nivel intermedio de satisfacción (nivel 3), seguido por un 25% que valoró este aspecto positivamente (nivel 4). Finalmente, un 24% consideró excelente la claridad y dominio en los temas expuestos (nivel 5), mientras que un 296% no proporcionó una respuesta específica (NSNR).

Al analizar el nivel de satisfacción respecto al aporte de la asistencia técnica en la gestión del riesgo en los territorios de los usuarios, se obtuvieron los siguientes resultados:

| **Aporte de la asistencia técnica en la gestión del riesgo en su territorio** | **FRECUENCIA** | **PORCENTAJE** |
|---|---|---|
| Nivel de satisfacción 1 | 3 | 2% |
| Nivel de satisfacción 2 | 8 | 5% |
| Nivel de satisfacción 3 | 30 | 17% |
| Nivel de satisfacción 4 | 42 | 24% |
| Nivel de satisfacción 5 | 40 | 23% |
| NSNR | 51 | 29% |
| Total general | 174 | 100% |



**Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres**
Dirección: Av. Calle 26 # 92 - 32, edificio Gold 4, piso 2 | Bogotá, Colombia
Conmutador: (+57) 601 552 9696
Línea gratuita nacional: (+57) 01 8000 113200



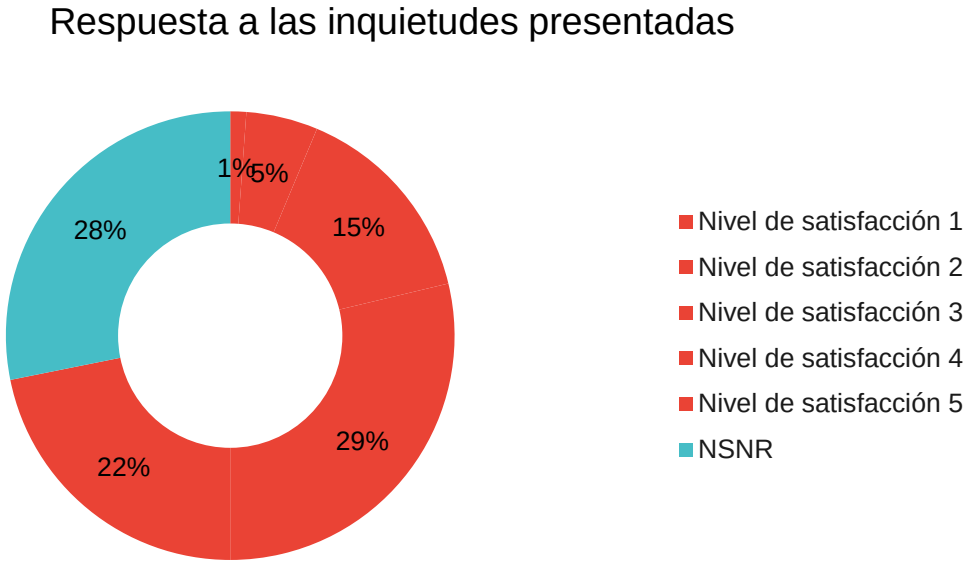

De acuerdo con los datos proporcionados, un 2% de los usuarios calificaron el aporte de la asistencia técnica como deficiente (nivel 1), mientras que un 5% señaló un bajo nivel de satisfacción (nivel 2). Por otro lado, un 17% manifestó un nivel intermedio de satisfacción (nivel 3), seguido de un 24% que evaluó positivamente este aspecto (nivel 4). Finalmente, un 23% consideró excelente la asistencia técnica (nivel 5), mientras que un 29% no ofreció una respuesta específica (NSNR).

Al evaluar la satisfacción en cuanto a la respuesta brindada a las inquietudes planteadas, los resultados revelan los siguientes datos:

| **Respuesta a las inquietudes presentadas** | **FRECUENCIA** | **PORCENTAJE** |
|---|---|---|
| Nivel de satisfacción 1 | 2 | 1% |
| Nivel de satisfacción 2 | 9 | 5% |
| Nivel de satisfacción 3 | 26 | 15% |
| Nivel de satisfacción 4 | 50 | 29% |
| Nivel de satisfacción 5 | 38 | 22% |
| NSNR | 49 | 28% |
| Total general | 174 | 100% |



**Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres**
Dirección: Av. Calle 26 # 92 - 32, edificio Gold 4, piso 2 | Bogotá, Colombia
Conmutador: (+57) 601 552 9696
Línea gratuita nacional: (+57) 01 8000 113200




Según los datos proporcionados, el 1% de los usuarios evaluaron la respuesta a las inquietudes como deficiente (nivel 1), mientras que un 5% señalaron un bajo nivel de satisfacción (nivel 2). Por otra parte, un 15% manifestó un nivel intermedio de satisfacción (nivel 3), seguido por un 29% que valoró positivamente este aspecto (nivel 4). Finalmente, un 22% calificó la respuesta como excelente (nivel 5), mientras que un 28% no ofreció una respuesta específica (NSNR).

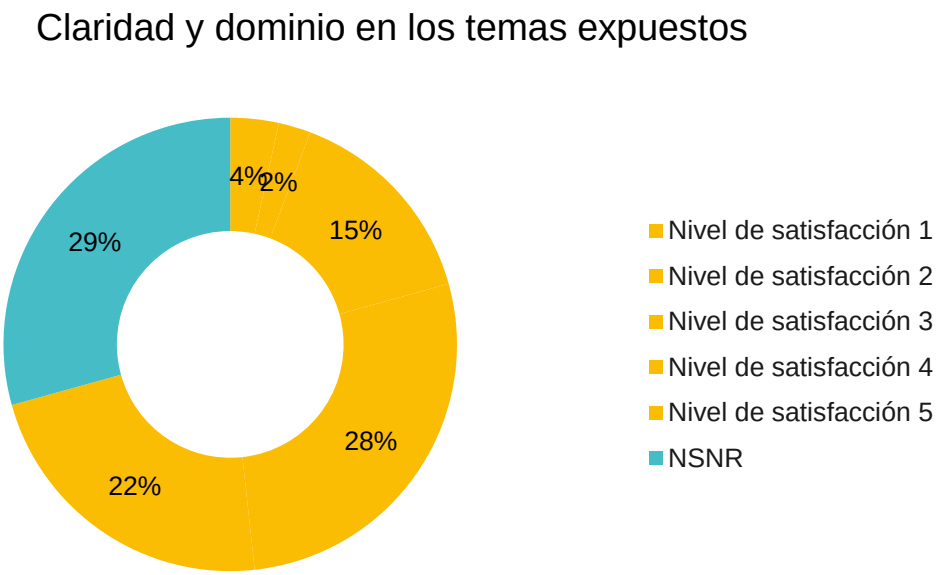
**Asesoría y apoyo a las entidades territoriales para la declaratoria de calamidad pública [Aporte de la asistencia técnica en la gestión del riesgo en su territorio]**

Al analizar la satisfacción respecto a la asesoría y apoyo proporcionados a las entidades territoriales en el marco de la declaratoria de calamidad pública, específicamente en relación con la claridad y dominio de los temas tratados, se obtuvieron los siguientes resultados:

| Claridad y dominio en los temas expuestos | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---|---|---|
| Nivel de satisfacción 1 | 6 | 3% |
| Nivel de satisfacción 2 | 4 | 2% |
| Nivel de satisfacción 3 | 26 | 15% |
| Nivel de satisfacción 4 | 48 | 28% |
| Nivel de satisfacción 5 | 39 | 22% |
| NSNR | 51 | 29% |
| Total general | 174 | 100% |



**Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres**
Dirección: Av. Calle 26 # 92 - 32, edificio Gold 4, piso 2 | Bogotá, Colombia
Conmutador: (+57) 601 552 9696
Línea gratuita nacional: (+57) 01 8000 113200



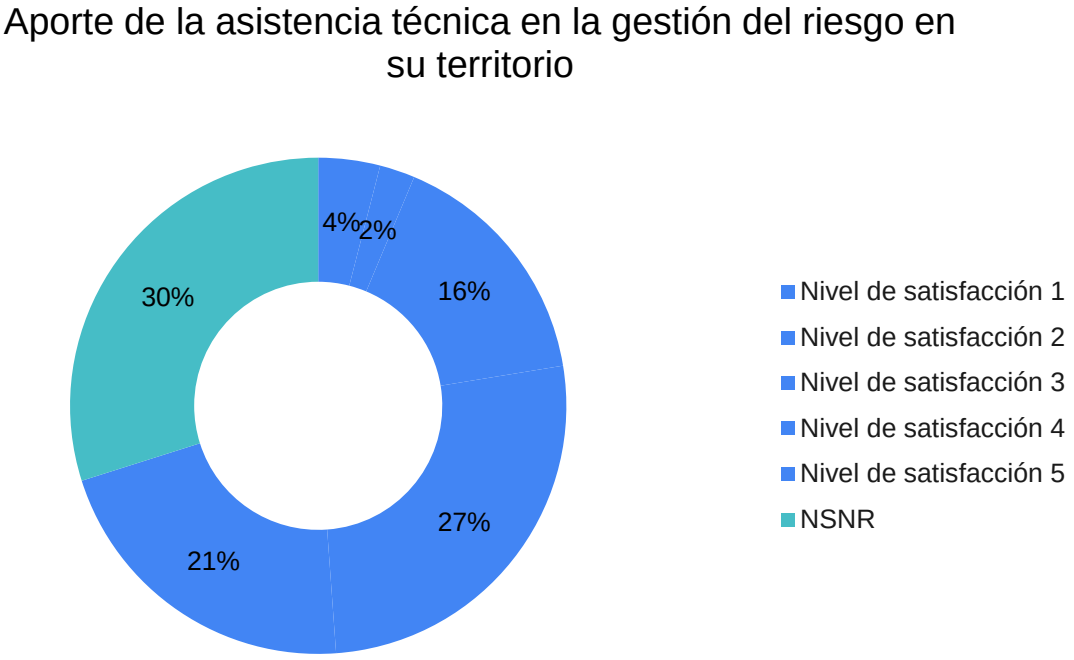

Según los datos proporcionados, el 3% de los usuarios calificaron la claridad y dominio en los temas expuestos como deficiente (nivel 1), mientras que un 2% señaló un bajo nivel de satisfacción (nivel 2). Por otro lado, un 15% manifestó un nivel intermedio de satisfacción (nivel 3), seguido de un 28% que evaluó positivamente la asesoría y apoyo (nivel 4). Finalmente, un 22% consideró excelente esta asistencia (nivel 5), mientras que un 29% no ofreció una respuesta específica (NSNR).

Al analizar la satisfacción respecto al aporte de la asistencia técnica en la gestión del riesgo en los territorios de los usuarios, se obtuvieron los siguientes datos:

| **Aporte de la asistencia técnica en la gestión del riesgo en su territorio** | **FRECUENCIA** | **PORCENTAJE** |
|---|---|---|
| Nivel de satisfacción 1 | 7 | 4% |
| Nivel de satisfacción 2 | 4 | 2% |
| Nivel de satisfacción 3 | 28 | 16% |
| Nivel de satisfacción 4 | 46 | 27% |
| Nivel de satisfacción 5 | 37 | 21% |
| NSNR | 52 | 30% |
| Total general | 174 | 100% |



**Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres**
Dirección: Av. Calle 26 # 92 - 32, edificio Gold 4, piso 2 | Bogotá, Colombia
Conmutador: (+57) 601 552 9696
Línea gratuita nacional: (+57) 01 8000 113200



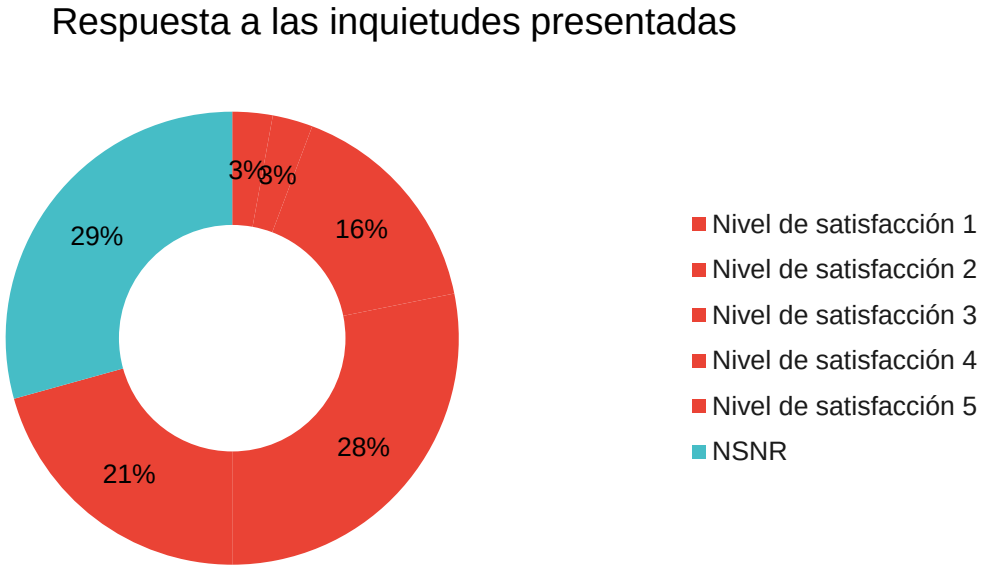

De acuerdo con los resultados obtenidos, el 4% de los usuarios evaluaron el aporte de la asistencia técnica como deficiente (nivel 1), mientras que un 2% señalaron un bajo nivel de satisfacción (nivel 2). Por otro lado, un 16% manifestó un nivel intermedio de satisfacción (nivel 3), seguido de un 27% que valoró positivamente la asistencia técnica (nivel 4). Finalmente, un 21% de los usuarios calificaron este aspecto como excelente (nivel 5), mientras que un 30% no ofreció una respuesta específica (NSNR).

Al analizar la satisfacción relacionada con la respuesta proporcionada a las inquietudes planteadas, los resultados muestran lo siguiente:

| **Respuesta a las inquietudes presentadas** | **FRECUENCIA** | **PORCENTAJE** |
|---|---|---|
| Nivel de satisfacción 1 | 5 | 3% |
| Nivel de satisfacción 2 | 5 | 3% |
| Nivel de satisfacción 3 | 28 | 16% |
| Nivel de satisfacción 4 | 49 | 28% |
| Nivel de satisfacción 5 | 36 | 21% |
| NSNR | 51 | 29% |
| Total general | 174 | 100% |



**Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres**
Dirección: Av. Calle 26 # 92 - 32, edificio Gold 4, piso 2 | Bogotá, Colombia
Conmutador: (+57) 601 552 9696
Línea gratuita nacional: (+57) 01 8000 113200




De acuerdo con los resultados proporcionados, un 3% de los usuarios calificaron la respuesta a las inquietudes como deficiente (nivel 1), mientras que otro 3% expresó un nivel bajo de satisfacción (nivel 2). Por otro lado, un 16% manifestó un nivel intermedio de satisfacción (nivel 3), seguido por un 28% que valoró positivamente la respuesta recibida (nivel 4). Finalmente, un 21% de los usuarios consideró excelente este aspecto (nivel 5), mientras que un 29% no brindó una respuesta específica (NSNR).

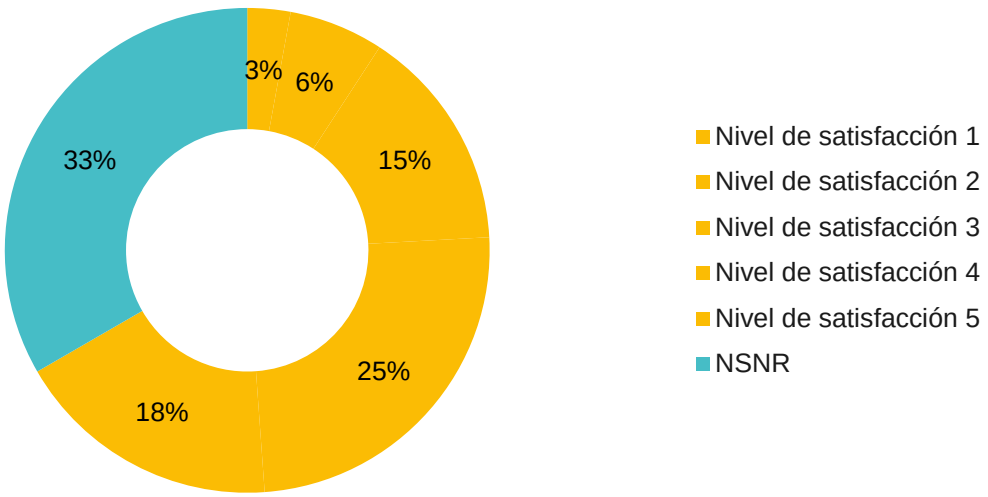
**Convocatoria desde la nación a consejos municipales y comunitarios respecto al conocimiento del riesgo y acciones de respuesta (PMUs, seguimientos conjuntos u otros temas de coordinación).**

Al analizar la satisfacción respecto a la convocatoria de consejos municipales y comunitarios relacionados con el conocimiento del riesgo y las acciones de respuesta, específicamente en cuanto a la claridad y dominio de los temas tratados, se obtuvieron los siguientes resultados:

| Claridad y dominio en los temas expuestos | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---|---|---|
| Nivel de satisfacción 1 | 5 | 3% |
| Nivel de satisfacción 2 | 11 | 6% |
| Nivel de satisfacción 3 | 26 | 15% |
| Nivel de satisfacción 4 | 43 | 25% |
| Nivel de satisfacción 5 | 31 | 18% |
| NSNR | 58 | 33% |
| Total general | 174 | 100% |



**Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres**
Dirección: Av. Calle 26 # 92 - 32, edificio Gold 4, piso 2 | Bogotá, Colombia
Conmutador: (+57) 601 552 9696
Línea gratuita nacional: (+57) 01 8000 113200



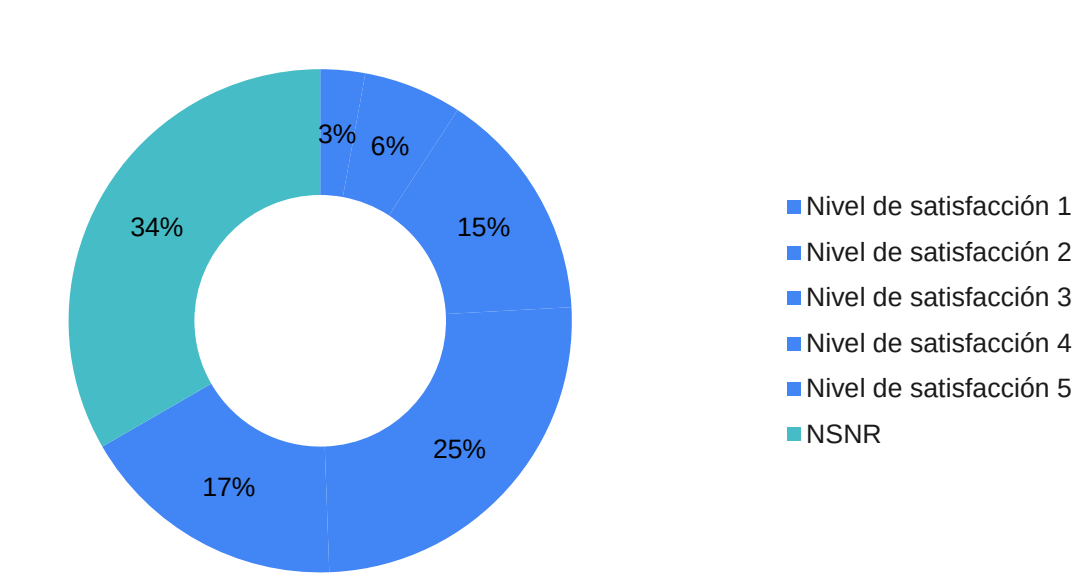

De acuerdo con los resultados obtenidos, el 3% de los usuarios evaluaron la claridad y dominio en los temas expuestos como deficiente (nivel 1), mientras que otro 6% señaló un nivel bajo de satisfacción (nivel 2). Por otra parte, un 15% manifestó un nivel intermedio de satisfacción (nivel 3), seguido de un 25% que valoró positivamente la convocatoria (nivel 4). Finalmente, un 18% calificó esta convocatoria como excelente (nivel 5), mientras que un 33% no proporcionó una respuesta específica (NSNR).

Al analizar el nivel de satisfacción respecto al aporte de la asistencia técnica en la gestión del riesgo en los territorios de los usuarios, se obtuvieron los siguientes datos:

| **Aporte de la asistencia técnica en la gestión del riesgo en su territorio** | **FRECUENCIA** | **PORCENTAJE** |
|---|---|---|
| Nivel de satisfacción 1 | 5 | 3% |
| Nivel de satisfacción 2 | 11 | 6% |
| Nivel de satisfacción 3 | 26 | 15% |
| Nivel de satisfacción 4 | 44 | 25% |
| Nivel de satisfacción 5 | 30 | 17% |
| NSNR | 58 | 33% |
| Total general | 174 | 100% |



**Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres**
Dirección: Av. Calle 26 # 92 - 32, edificio Gold 4, piso 2 | Bogotá, Colombia
Conmutador: (+57) 601 552 9696
Línea gratuita nacional: (+57) 01 8000 113200




De acuerdo con los datos presentados, un 3% de los usuarios calificaron el aporte de la asistencia técnica como deficiente (nivel 1), mientras que un 6% señalaron un bajo nivel de satisfacción (nivel 2). Por otro lado, un 15% manifestó un nivel intermedio de satisfacción (nivel 3), seguido por un 25% que valoró positivamente la asistencia técnica (nivel 4). Finalmente, un 17% de los usuarios consideraron excelente este aporte (nivel 5), mientras que un 33% no ofreció una respuesta específica (NSNR).

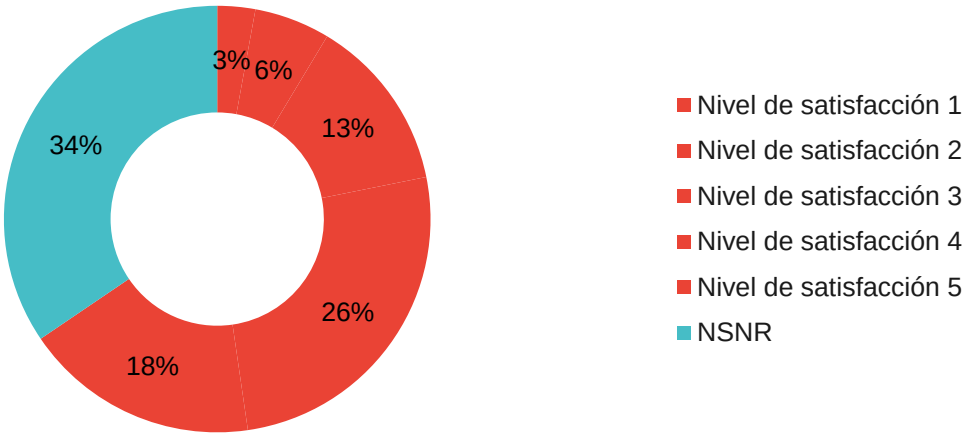
De acuerdo con los datos obtenidos sobre el criterio de respuesta a las inquietudes presentadas, los resultados muestran lo siguiente:

| **Respuesta a las inquietudes presentadas** | **FRECUENCIA** | **PORCENTAJE** |
|---|---|---|
| Nivel de satisfacción 1 | 5 | 3% |
| Nivel de satisfacción 2 | 10 | 6% |
| Nivel de satisfacción 3 | 23 | 13% |
| Nivel de satisfacción 4 | 45 | 26% |
| Nivel de satisfacción 5 | 31 | 18% |
| NSNR | 60 | 34% |
| Total general | 174 | 100% |



**Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres**
Dirección: Av. Calle 26 # 92 - 32, edificio Gold 4, piso 2 | Bogotá, Colombia
Conmutador: (+57) 601 552 9696
Línea gratuita nacional: (+57) 01 8000 113200

Respuesta a las inquietudes presentadas




Según los datos proporcionados, un 3% de los usuarios calificaron la respuesta como deficiente (nivel 1), mientras que otro 6% expresó un nivel bajo de satisfacción (nivel 2). Por otro lado, un 13% manifestó un nivel intermedio de satisfacción (nivel 3), seguido por un 26% que señaló un alto nivel de satisfacción (nivel 4). Finalmente, un 18% evaluó la respuesta como excelente (nivel 5), mientras que un 34% no ofreció una respuesta específica (NSNR).

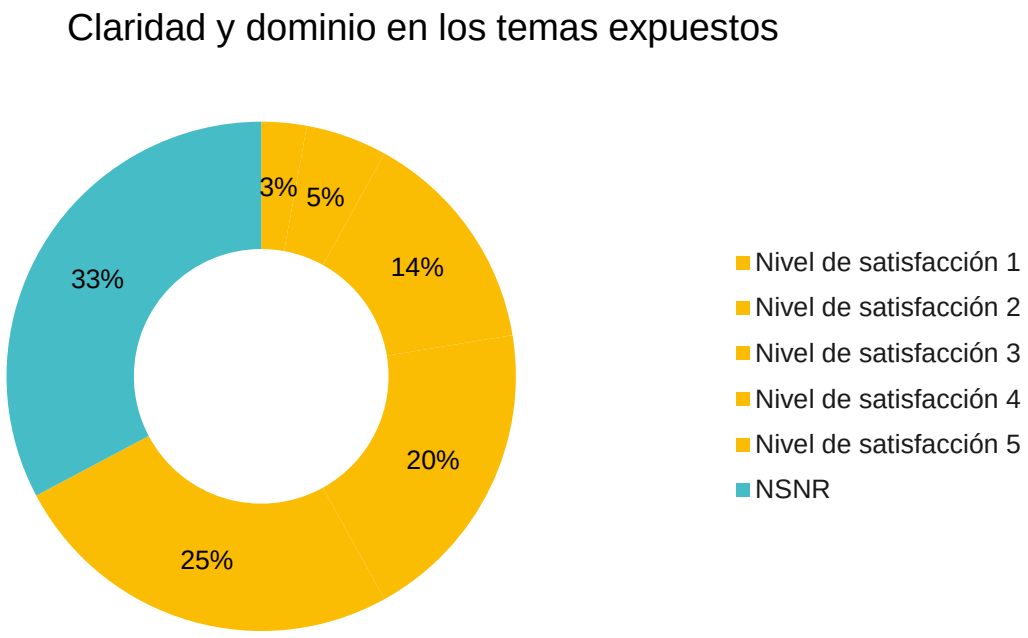
**Asistencia técnica a los Consejos Departamentales para la Gestión del Riesgo de Desastres (CDGRD) en el marco de una Declaratoria de Calamidad Pública, Desastre o similar naturaleza, para la creación de usuario y registro de población en el Registro Único de Damnificados – RUD.**

Al analizar la satisfacción respecto a la asesoría brindada a los Consejos Departamentales para la Gestión del Riesgo de Desastres (CDGRD) en el uso y actualización de la plataforma de Registro Único de Damnificados (RUD), bajo el criterio de claridad y dominio en los temas tratados, los resultados revelaron lo siguiente:

| Claridad y dominio en los temas expuestos | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---|---|---|
| Nivel de satisfacción 1 | 5 | 3% |
| Nivel de satisfacción 2 | 9 | 5% |
| Nivel de satisfacción 3 | 25 | 14% |
| Nivel de satisfacción 4 | 34 | 20% |
| Nivel de satisfacción 5 | 44 | 25% |
| NSNR | 57 | 33% |
| Total general | 174 | 100% |



**Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres**
Dirección: Av. Calle 26 # 92 - 32, edificio Gold 4, piso 2 | Bogotá, Colombia
Conmutador: (+57) 601 552 9696
Línea gratuita nacional: (+57) 01 8000 113200



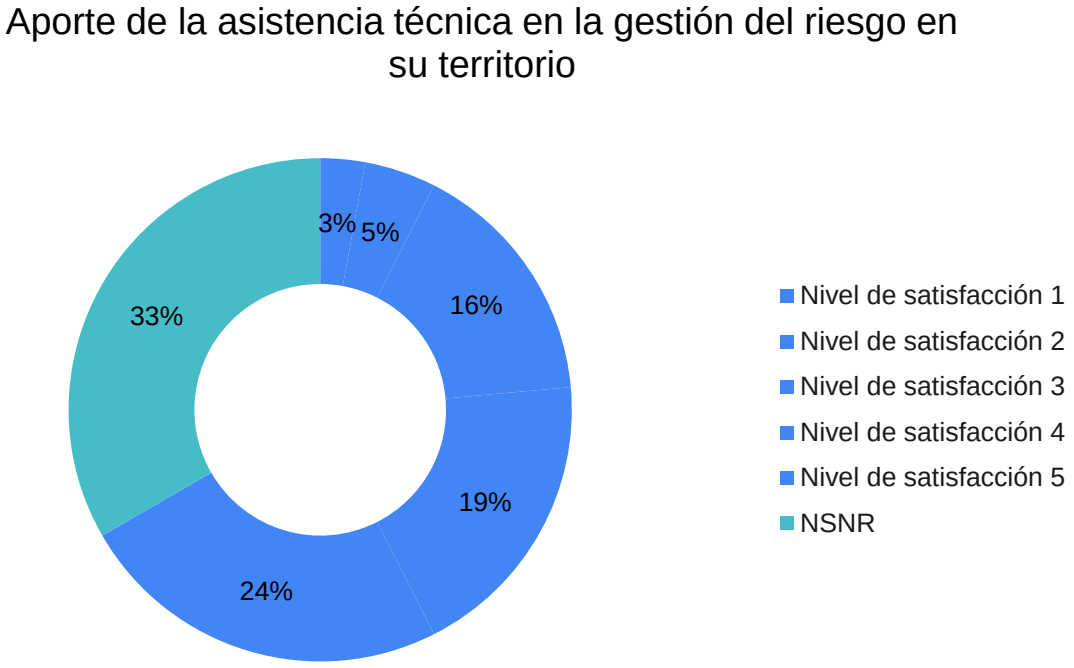

De acuerdo con los resultados proporcionados, el 3% de los usuarios calificaron la claridad y dominio en los temas expuestos como deficiente (nivel 1), mientras que un 5% señaló un bajo nivel de satisfacción (nivel 2). Por otro lado, un 14% manifestó un nivel intermedio de satisfacción (nivel 3), seguido por un 20% que evaluó positivamente este criterio (nivel 4). Finalmente, un 25% consideró excelente este aspecto (nivel 5), mientras que un 33% no ofreció una respuesta específica (NSNR).

Al evaluar el criterio aporte de la asistencia técnica en la gestión del riesgo en su territorio, se presentan los siguientes resultados:

| **Aporte de la asistencia técnica en la gestión del riesgo en su territorio** | **FRECUENCIA** | **PORCENTAJE** |
|---|---|---|
| Nivel de satisfacción 1 | 5 | 3% |
| Nivel de satisfacción 2 | 8 | 5% |
| Nivel de satisfacción 3 | 28 | 16% |
| Nivel de satisfacción 4 | 33 | 19% |
| Nivel de satisfacción 5 | 42 | 24% |
| NSNR | 58 | 33% |
| Total general | 174 | 100% |



**Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres**
Dirección: Av. Calle 26 # 92 - 32, edificio Gold 4, piso 2 | Bogotá, Colombia
Conmutador: (+57) 601 552 9696
Línea gratuita nacional: (+57) 01 8000 113200



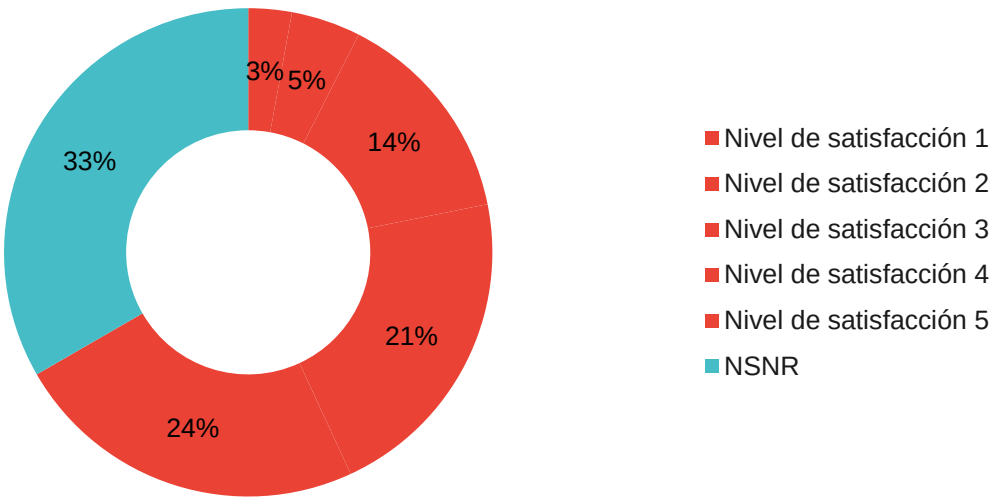

Según los datos proporcionados, el 3% de los usuarios calificaron el aporte de la asistencia técnica como deficiente (nivel 1), mientras que un 5% señalaron un bajo nivel de satisfacción (nivel 2). Por otro lado, un 16% manifestó un nivel intermedio de satisfacción (nivel 3), seguido por un 19% que valoró positivamente este criterio (nivel 4). Finalmente, un 24% consideró excelente este aporte (nivel 5), mientras que un 33% no ofreció una respuesta específica (NSNR).

Al evaluar el criterio de respuestas a las inquietudes presentadas, los resultados reflejan lo siguiente:

| Respuesta a las inquietudes presentadas | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---|---|---|
| Nivel de satisfacción 1 | 5 | 3% |
| Nivel de satisfacción 2 | 8 | 5% |
| Nivel de satisfacción 3 | 25 | 14% |
| Nivel de satisfacción 4 | 37 | 21% |
| Nivel de satisfacción 5 | 41 | 24% |
| NSNR | 58 | 33% |
| Total general | 174 | 100% |



**Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres**
Dirección: Av. Calle 26 # 92 - 32, edificio Gold 4, piso 2 | Bogotá, Colombia
Conmutador: (+57) 601 552 9696
Línea gratuita nacional: (+57) 01 8000 113200




Según los resultados obtenidos, un 3% de los encuestados evaluaron las respuestas proporcionadas como deficientes (nivel 1), mientras que un 5% indicó un nivel bajo de satisfacción (nivel 2). Por otro lado, un 14% manifestó un nivel intermedio de satisfacción (nivel 3), seguido por un 21% que valoró positivamente las respuestas recibidas (nivel 4). Además, un 24% consideró excelente este aspecto (nivel 5), mientras que un 33% no proporcionó una respuesta específica (NSNR).

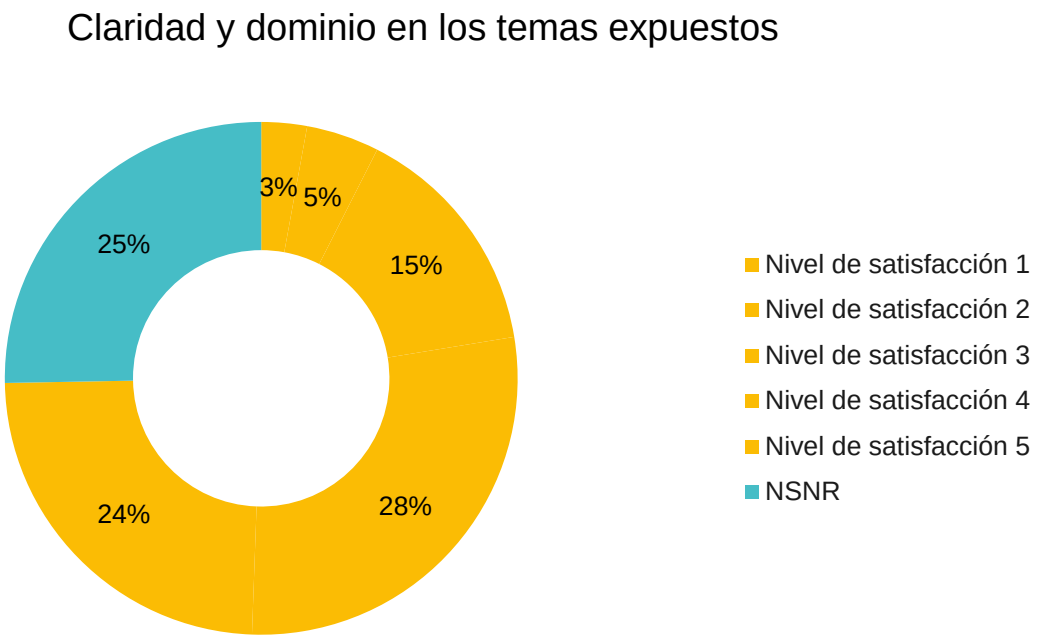
### Asesoría para Preparación para la Respuesta a Emergencias

Al analizar la satisfacción respecto a la asesoría para la Preparación para la Respuesta a Emergencias, con énfasis en la claridad y dominio en los temas tratados, los resultados indican lo siguiente:

| Claridad y dominio en los temas expuestos | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---|---|---|
| Nivel de satisfacción 1 | 5 | 3% |
| Nivel de satisfacción 2 | 8 | 5% |
| Nivel de satisfacción 3 | 26 | 15% |
| Nivel de satisfacción 4 | 49 | 28% |
| Nivel de satisfacción 5 | 42 | 24% |
| NSNR | 44 | 25% |
| Total general | 174 | 100% |



**Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres**
Dirección: Av. Calle 26 # 92 - 32, edificio Gold 4, piso 2 | Bogotá, Colombia
Conmutador: (+57) 601 552 9696
Línea gratuita nacional: (+57) 01 8000 113200



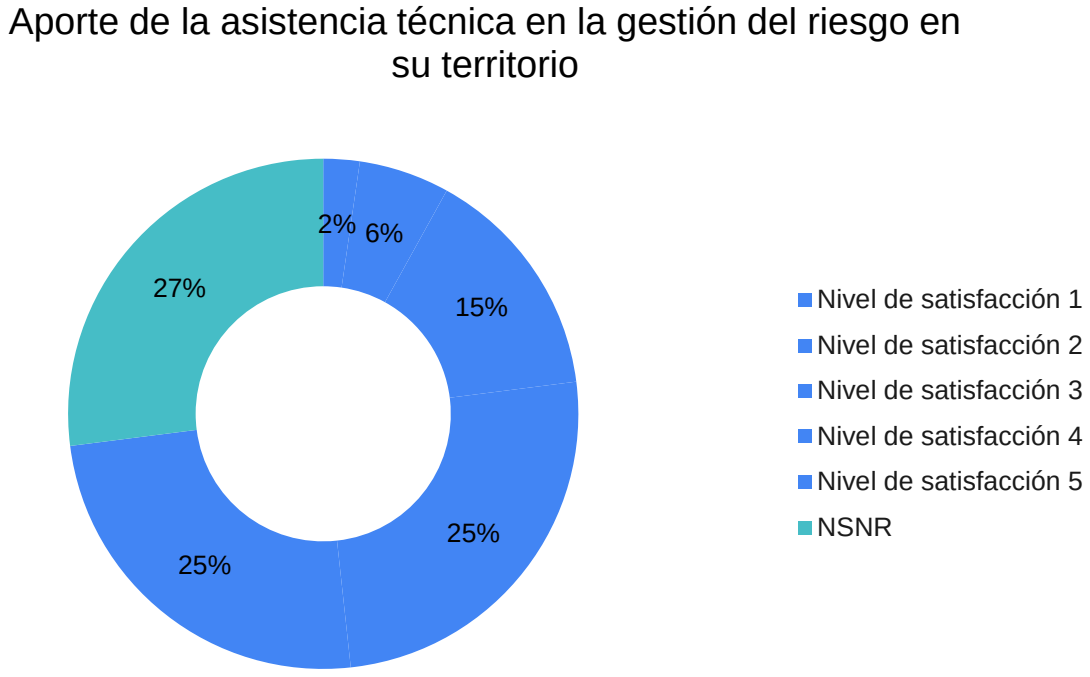

Estos datos indican que un 3% de los participantes expresaron un nivel de satisfacción deficiente (nivel 1), mientras que un 5% señaló un nivel bajo de satisfacción (nivel 2). Además, un 15% manifestó un nivel intermedio de satisfacción (nivel 3), seguido por un 28% que evaluó positivamente la asesoría (nivel 4). Por otro lado, un 24% de los participantes consideró excelente la asesoría recibida (nivel 5). Finalmente, un 25% de los participantes no proporcionaron una respuesta específica (NSNR).

Al evaluar la satisfacción respecto al criterio de aporte de la asistencia técnica en la gestión del riesgo en los territorios de los usuarios, los resultados reflejan lo siguiente:

| **Aporte de la asistencia técnica en la gestión del riesgo en su territorio** | **FRECUENCIA** | **PORCENTAJE** |
|---|---|---|
| Nivel de satisfacción 1 | 4 | 2% |
| Nivel de satisfacción 2 | 10 | 6% |
| Nivel de satisfacción 3 | 26 | 15% |
| Nivel de satisfacción 4 | 44 | 25% |
| Nivel de satisfacción 5 | 43 | 25% |
| NSNR | 47 | 27% |
| Total general | 174 | 100% |



**Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres**
Dirección: Av. Calle 26 # 92 - 32, edificio Gold 4, piso 2 | Bogotá, Colombia
Conmutador: (+57) 601 552 9696
Línea gratuita nacional: (+57) 01 8000 113200



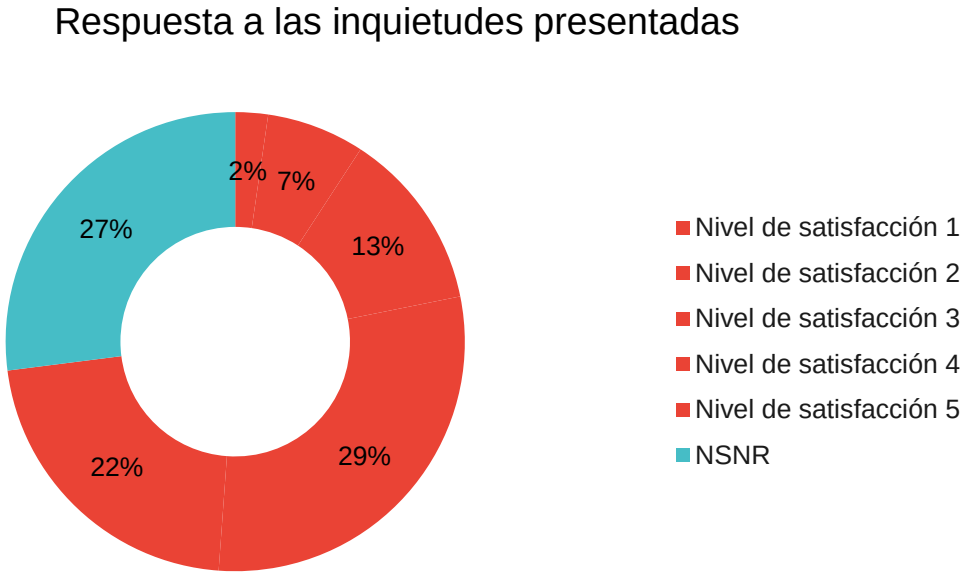

De acuerdo con los datos presentados, un 2% de los usuarios calificaron el aporte de la asistencia técnica como deficiente (nivel 1), mientras que un 6% señalaron un bajo nivel de satisfacción (nivel 2). Por otro lado, un 15% expresó un nivel intermedio de satisfacción (nivel 3), seguido por un 25% que valoró positivamente la asistencia técnica (nivel 4). Además, un 25% de los usuarios consideraron excelente este aspecto (nivel 5). Finalmente, un 27% no ofreció una respuesta específica (NSNR).

Al abordar el criterio respuesta a las inquietudes presentadas, se observan los siguientes resultados:

| **Respuesta a las inquietudes presentadas** | **FRECUENCIA** | **PORCENTAJE** |
|---|---|---|
| Nivel de satisfacción 1 | 4 | 2% |
| Nivel de satisfacción 2 | 12 | 7% |
| Nivel de satisfacción 3 | 22 | 13% |
| Nivel de satisfacción 4 | 51 | 29% |
| Nivel de satisfacción 5 | 38 | 22% |
| NSNR | 47 | 27% |
| Total general | 174 | 100% |



**Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres**
Dirección: Av. Calle 26 # 92 - 32, edificio Gold 4, piso 2 | Bogotá, Colombia
Conmutador: (+57) 601 552 9696
Línea gratuita nacional: (+57) 01 8000 113200




Según los resultados proporcionados, un 2% de los usuarios calificaron la respuesta a las inquietudes presentadas como deficiente (nivel 1), mientras que un 7% señaló un bajo nivel de satisfacción (nivel 2). Por otro lado, un 13% manifestó un nivel intermedio de satisfacción (nivel 3), seguido de un 29% que valoró positivamente las respuestas proporcionadas (nivel 4). Además, un 22% consideró excelente este aspecto (nivel 5), mientras que un 27% no ofreció una respuesta específica (NSNR).

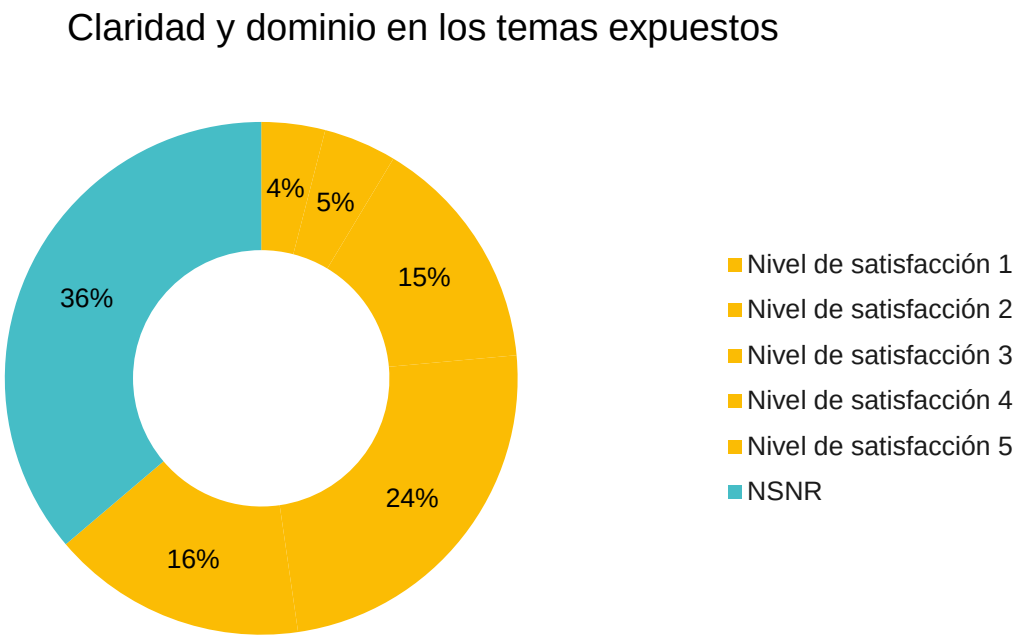
### Asistencia técnica en la fase de recuperación

Al evaluar el nivel de satisfacción en la asistencia técnica durante la fase de recuperación, específicamente en cuanto a la claridad y dominio en los temas expuestos, se presentan los siguientes resultados:

| Claridad y dominio en los temas expuestos | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---|---|---|
| Nivel de satisfacción 1 | 7 | 4% |
| Nivel de satisfacción 2 | 8 | 5% |
| Nivel de satisfacción 3 | 26 | 15% |
| Nivel de satisfacción 4 | 42 | 24% |
| Nivel de satisfacción 5 | 28 | 16% |
| NSNR | 63 | 36% |
| Total general | 174 | 100% |



**Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres**
Dirección: Av. Calle 26 # 92 - 32, edificio Gold 4, piso 2 | Bogotá, Colombia
Conmutador: (+57) 601 552 9696
Línea gratuita nacional: (+57) 01 8000 113200



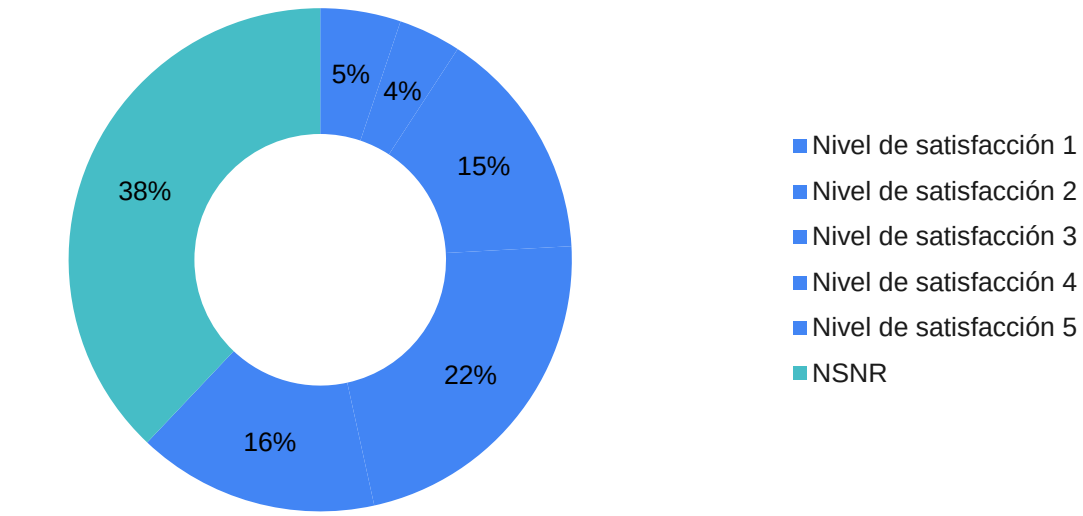

Según los resultados proporcionados, un 4% de los usuarios calificaron la asistencia técnica durante la fase de recuperación como deficiente (nivel 1), mientras que un 5% señaló un bajo nivel de satisfacción (nivel 2). Por otro lado, un 15% manifestó un nivel intermedio de satisfacción (nivel 3), seguido por un 24% que valoró positivamente la asistencia técnica (nivel 4). Además, un 16% consideró excelente este aspecto (nivel 5), mientras que un 36% no ofreció una respuesta específica (NSNR).

Al evaluar el criterio de aporte de la asistencia técnica en la gestión del riesgo en los territorios de los usuarios, los datos obtenidos reflejan lo siguiente:

| **Aporte de la asistencia técnica en la gestión del riesgo en su territorio** | **FRECUENCIA** | **PORCENTAJE** |
|---|---|---|
| Nivel de satisfacción 1 | 9 | 5% |
| Nivel de satisfacción 2 | 7 | 4% |
| Nivel de satisfacción 3 | 26 | 15% |
| Nivel de satisfacción 4 | 39 | 22% |
| Nivel de satisfacción 5 | 27 | 16% |
| NSNR | 66 | 38% |
| Total general | 174 | 100% |



**Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres**
Dirección: Av. Calle 26 # 92 - 32, edificio Gold 4, piso 2 | Bogotá, Colombia
Conmutador: (+57) 601 552 9696
Línea gratuita nacional: (+57) 01 8000 113200



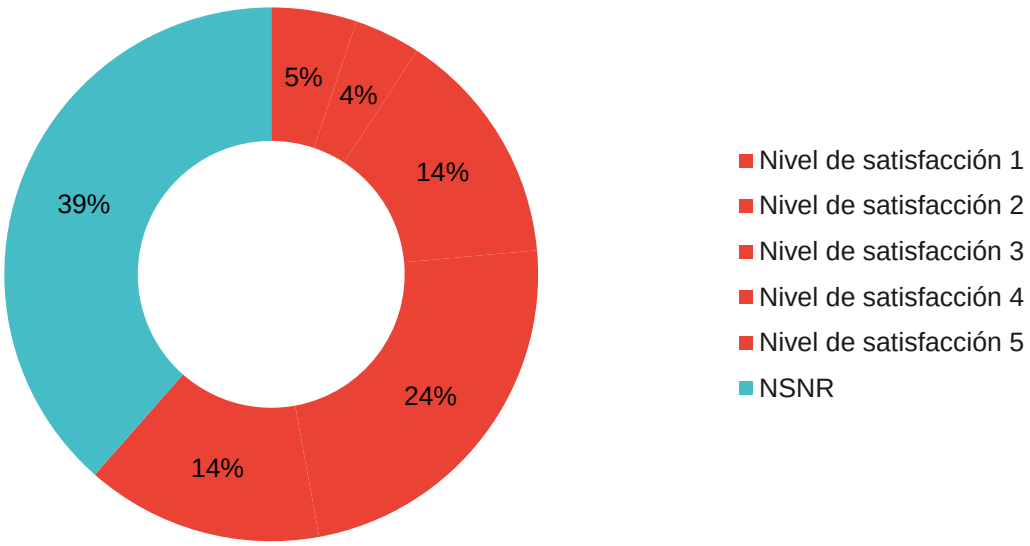

Estos datos indican que un 5% de los usuarios expresaron un nivel de satisfacción deficiente (nivel 1), mientras que un 4% indicó un nivel bajo de satisfacción (nivel 2). Además, un 15% manifestó un nivel intermedio de satisfacción (nivel 3), seguido por un 22% que evaluó positivamente el aporte de la asistencia técnica (nivel 4). Un 16% de los usuarios consideró excelente este aporte (nivel 5). Por último, un 28% no proporcionó una respuesta específica (NSNR).

Al evaluar el criterio de respuesta a las inquietudes presentadas, los resultados muestran lo siguiente:

| **Respuesta a las inquietudes presentadas** | **FRECUENCIA** | **PORCENTAJE** |
|---|---|---|
| Nivel de satisfacción 1 | 9 | 5% |
| Nivel de satisfacción 2 | 7 | 4% |
| Nivel de satisfacción 3 | 25 | 14% |
| Nivel de satisfacción 4 | 41 | 24% |
| Nivel de satisfacción 5 | 25 | 14% |
| NSNR | 67 | 39% |
| Total general | 174 | 100% |



**Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres**
Dirección: Av. Calle 26 # 92 - 32, edificio Gold 4, piso 2 | Bogotá, Colombia
Conmutador: (+57) 601 552 9696
Línea gratuita nacional: (+57) 01 8000 113200




Estos datos muestran que un 5% de los usuarios expresaron un nivel de satisfacción deficiente (nivel 1), mientras que un 4% indicó un nivel bajo de satisfacción (nivel 2). Además, un 14% manifestó un nivel intermedio de satisfacción (nivel 3), seguido por un 24% que evaluó positivamente la respuesta recibida (nivel 4). Un 14% de los usuarios consideró excelente esta respuesta (nivel 5). Por último, un 39% no proporcionó una respuesta específica (NSNR).

**Detalle la experiencia y sugerencia sobre la asistencia técnica recibida. Adicional, enuncie el tipo de insumos que desearía que la UNGRD desarrolle, actualice o publique.**

A continuación, se presentan las sugerencias más frecuentes sobre la mejora de la asistencia técnica recibida y los insumos que las entidades desean que la UNGRD desarrolle, actualice o publique:

1.Garantizar que los alcaldes de los municipios cumplan las temáticas de la asistencia.

2. Exigir la presencia de los coordinadores de gestión del riesgo, para que toda la responsabilidad no recaiga en el apoyo profesional



**Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres**
Dirección: Av. Calle 26 # 92 - 32, edificio Gold 4, piso 2 | Bogotá, Colombia
Conmutador: (+57) 601 552 9696
Línea gratuita nacional: (+57) 01 8000 113200

3. Apoyo para la puesta en marca y funcionamiento del fondo de gestión del riesgo de los municipios y asesorías para actualización el Plan municipal de gestión del riesgo y la creación del EMRE

4.Fortalecer los fondos municipales de gestión del riesgo y desastres

5.Fortalecer la asistencia técnica y operativa de los municipios.

6. Acompañamiento para el fortalecimiento de capacidades tanto a nivel logístico institucional operativo como el acompañamiento para la realización del plan municipal de gestión de riesgo, así como para recursos para desarrollarlo.

7. Plantillas de planes de contingencia y protocolos de respuesta adaptados a diferentes tipos de emergencias.

8. Profundizar y unificar temas que en los municipios se requieran en forma general y complementaria,

9. Planes comunitarios de prevención

10.Asignación de recursos para apoyar a los municipios

11.Más presencia en el territorio o a través de reuniones virtuales en los comités de riesgo municipal

12. Apoyo financiero para el arreglo de la muralla que comunica a los corregimientos de terraplén y puerto oculto, así mismo como veredas aledañas, maquinaria amarilla, incentivos como semillas, alimento para ganado entre otros.

13.Asesoria para la gestión de recursos departamental y nacional para proyectos de mejoramiento de viviendas por deslizamiento de taludes en la fuerte ola invernal

14.Maquinaria para atender emergencias y personal de apoyo para hacer monitoreos

15. Base de datos con información detallada de las afectaciones que anualmente ocurren en cada municipio con el objeto de esta información sea más accesible y así usarla como material de estudio o proyección de las fortalezas u oportunidades de mejora del territorio.

16. Consolidación y publicación de la información por municipio con los datos de afectaciones ocurridas anualmente en los mismos.

17. Se solicita mayor apoyo para el Municipio de Puerto Caicedo Putumayo, debido a que estando en declaratoria de Calamidad Pública no se recibió ningún tipo de ayuda por parte de la UNGRD.

18. planes para desarrollar los mapas

19. Material didáctico de apoyo.



**Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres**
Dirección: Av. Calle 26 # 92 - 32, edificio Gold 4, piso 2 | Bogotá, Colombia
Conmutador: (+57) 601 552 9696
Línea gratuita nacional: (+57) 01 8000 113200

20. realizar capacitaciones e información para el apoyo financiero a la atención de emergencias municipales

21. Se solicita que la asistencia técnica sea personalizada para lograr centrarse en las necesidades de los municipios frente al cumplimiento de la política de gestión del riesgo.

22. Se recibió la visita y asistencia técnica de profesionales que quisieron actualizar el mapa de riesgos del municipio, pero la información IGAC que ellos traían estaba desactualizada, por ende, no fue tan aprovechable la asistencia y además se espera que, para futuras asistencias, la convocatoria sea con mayor tiempo para lograr la audiencia esperada y que llegue a toda la comunidad.

23. Enfoque diferencial en la gestión del riesgo de desastres

24. Solicitamos apoyo para la actualización del PMGRD

25. Se recomienda que desde la Unidad Nacional de promuevan más espacios de capacitación para presentación de proyectos de mitigación de riesgos

26. Las asistencias técnicas se lleven a cabo en el territorio con el fin de que los miembros del Consejo Departamental puedan estar presentes, aclarando dudas y unificando criterios, la experiencia de las asistencias virtuales no han sido las más optimas y no han teniendo en cuenta los problemas de conectividad que se presentan en el departamento de Vaupés.

27. Reconsiderar las tácticas de difusión de la información por parte de la UNGRD, que sea más tangible que en línea, dado el constante problema de conectividad, desapariciones y conflictos bélicos que se manifiestan diariamente en los municipios, que sean capacitaciones pensando en el aprendizaje del personal colaborador de las oficinas de GRD en los municipios apartados."

28. Mayor interacción con los municipios, se canaliza todo por el departamento en especial en zonas aisladas y de pocos municipios como regiones Amazonia Orinoquia

29. Fortalecimiento en el conducto regular en caso de calamidad y ayudas humanitarias. Adicional fortalecer en temas de prevención.

30. Elaboración PAE, PMGRD, EMRE

31.Las solicitudes por parte de la UNGRD sean más expeditas y así obtener una respuesta más rápida.

32. Fondos municipales - orientación a los consejos municipales

33. Es necesario brindar mayor apoyo en asistencia técnica para nuestro Municipio, especialmente, en la formulación de proyectos para la reducción del riesgo.

34. Socializar más frecuente el diligenciamiento y orientación en los formatos de calamidad pública, asistencias técnicas frente a estas eventualidades y de esta forma obtener un mejor reporte de la emergencia.



**Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres**
Dirección: Av. Calle 26 # 92 - 32, edificio Gold 4, piso 2 | Bogotá, Colombia
Conmutador: (+57) 601 552 9696
Línea gratuita nacional: (+57) 01 8000 113200

35. Se recibe poca presencia de la Unidad de Gestión del Riesgo en el Municipio y se solicita más presencia de estos entes en el territorio y aportes a la prevención de los desastres que se puedan prever con antelación.

36. Apoyo en la formulación de proyectos para presentar ante la UNGRD

37. Realización de talleres en cuanto a los fenómenos naturales y cómo afrontarlos

38. Considero que sería útil que la UNGRD desarrolle guías específicas sobre la implementación de medidas preventivas frente a desastres naturales en zonas urbanas y rurales, con ejemplos prácticos basados en situaciones recientes. Además, una plataforma interactiva donde los usuarios puedan realizar consultas y recibir respuestas de manera más ágil.

39. Desarrollar sesiones para capacitar a los profesionales de GRD en manejo de mapas de riesgo y Sistemas de Información Geográfico como QGIS y ArcGis para el desarrollo de capacidades técnicas.

### Nivel de satisfacción global en asistencia técnica

A continuación, se presentan los resultados consolidados de la evaluación general en Asistencia Técnica en Gestión del Riesgo de Desastres, basada en las 13 temáticas y los tres criterios específicos:

Criterios evaluados:

1. Claridad y dominio en los temas expuestos
2. Aporte de la asistencia técnica en la gestión del riesgo en su territorio
3. Respuesta a las inquietudes presentadas

Resultados:

| NIVEL DE SATISFACCION ASISTENCIA TÉCNICA | Claridad y dominio en los temas expuestos | Aporte de la asistencia técnica en la gestión del riesgo en su territorio | Respuesta a las inquietudes presentadas |
|---|---|---|---|
| **Nivel de satisfacción 1** | 5% | 5% | 5% |
| **Nivel de satisfacción 2** | 8% | 9% | 8% |



**Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres**
Dirección: Av. Calle 26 # 92 - 32, edificio Gold 4, piso 2 | Bogotá, Colombia
Conmutador: (+57) 601 552 9696
Línea gratuita nacional: (+57) 01 8000 113200

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Nivel de satisfacción 3** | 21% | 23% | 21% |
| **Nivel de satisfacción 4** | **34%** | **33%** | **36%** |
| **Nivel de satisfacción 5** | **32%** | **30%** | **31%** |
| **TOTAL** | 100% | 100% | 100% |

Para calcular el nivel de satisfacción general en cada criterio, se suma el porcentaje de usuarios que calificaron con nivel de satisfacción 4 (bueno o alto) y 5 (excelente). De esta forma, en el criterio "Claridad y dominio en los temas expuestos", el nivel de satisfacción es igual a la suma del 34% (nivel 4) y el 32% (nivel 5), lo que resulta en un 66%. Para el criterio "Aporte de la asistencia técnica en la gestión del riesgo en su territorio", el nivel de satisfacción es igual a la suma del 33% (nivel 4) y el 30% (nivel 5), lo que da un total de 63%. Finalmente, en el criterio "Respuesta a las inquietudes presentadas", el nivel de satisfacción es igual a la suma del 36% (nivel 4) y el 31% (nivel 5), lo que equivale a un 67%.

Al calcular el promedio del nivel de satisfacción en los tres criterios evaluados (Claridad y dominio en los temas presentados, Aporte de la asistencia técnica en la gestión del riesgo en su territorio, y Respuesta a las inquietudes planteadas), se obtiene un nivel general de satisfacción del 65%. No obstante, al contrastar este resultado con el nivel de satisfacción global de referencia considerado aceptable, que corresponde al 80%, se observa que el nivel alcanzado se encuentra por debajo del estándar esperado.

Al analizar cada criterio de manera individual, se obtiene:

En el criterio de Claridad y dominio en los temas expuestos, se logró un nivel de satisfacción del 66%, lo cual es positivo al superar el 50%; sin embargo, existe espacio para incrementar este porcentaje y alcanzar el nivel óptimo del 80%. Esto indica que, aunque la mayoría de los usuarios reconoce claridad y dominio en los temas tratados, aún hay áreas que pueden mejorarse para lograr una satisfacción más elevada.

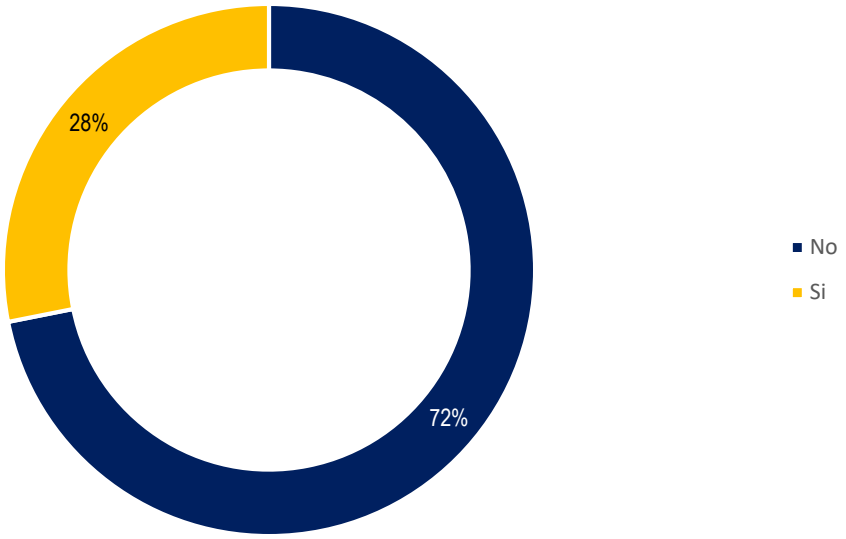
Respecto al criterio de Aporte de la asistencia técnica en la gestión del riesgo en su territorio, con un nivel de satisfacción del 63%, se percibe una valoración favorable, pero también se identifican oportunidades para optimizar la asistencia técnica. Es importante trabajar en estrategias que permitan atender mejor las necesidades y expectativas de los usuarios, aumentando el impacto positivo en la gestión del riesgo.

Finalmente, en el criterio de Respuesta a las inquietudes presentadas, el 67% refleja una apreciación positiva. No obstante, persisten oportunidades para mejorar la calidad de la atención y las respuestas proporcionadas. Reforzar los canales de comunicación y garantizar respuestas completas y oportunas son aspectos clave para mejorar la experiencia de los usuarios y su nivel de satisfacción.



**Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres**
Dirección: Av. Calle 26 # 92 - 32, edificio Gold 4, piso 2 | Bogotá, Colombia
Conmutador: (+57) 601 552 9696
Línea gratuita nacional: (+57) 01 8000 113200

## ¿Durante el año 2024 recibió Ayuda Humanitaria de Emergencia (AHE)?




En 2024, el 28% de los encuestados, equivalente a 90 personas, confirmó haber recibido Ayuda Humanitaria de Emergencia (AHE), mientras que el 72%, correspondiente a 230 individuos, indicó no haberla recibido. Esto refleja que, en general, solo una minoría de los encuestados tuvo acceso a la AHE durante ese año.

Es importante mencionar que la AHE incluye las estrategias "Ayuda Económica a Jefes y Jefas de Hogares Damnificados", "canastas populares" y "ollas comunitarias". Cada una de estas estrategias será evaluada posteriormente, considerando diversos criterios en una escala del 1 al 5, donde 1 representa un desempeño deficiente y 5 un desempeño excelente.

Cabe destacar que dicha evaluación se basará exclusivamente en los 90 usuarios que sí recibieron la AHE.

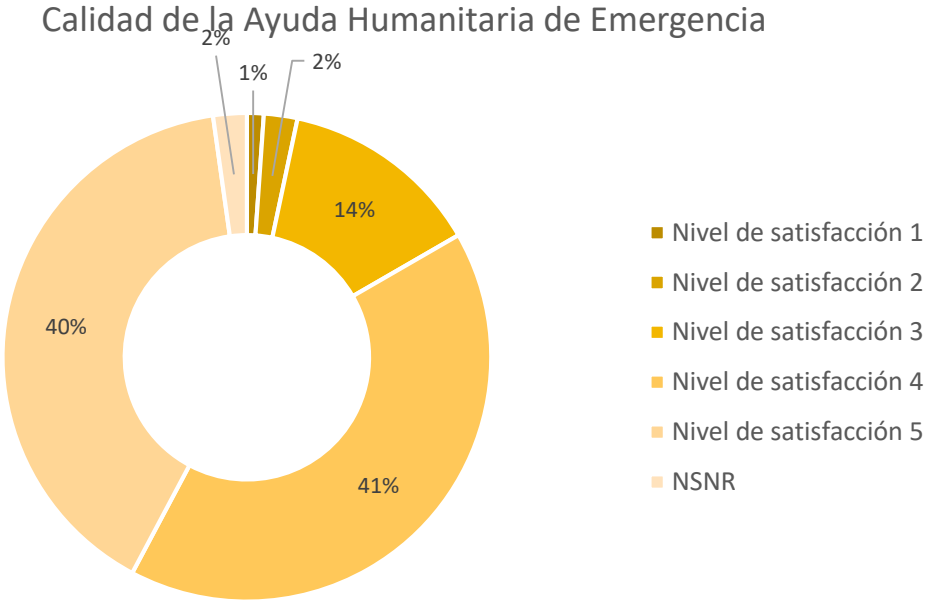


**Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres**
Dirección: Av. Calle 26 # 92 - 32, edificio Gold 4, piso 2 | Bogotá, Colombia
Conmutador: (+57) 601 552 9696
Línea gratuita nacional: (+57) 01 8000 113200

Nivel de satisfacción en el servicio prestado de acuerdo con los siguientes criterios:

Al analizar el Nivel de satisfacción de la Ayuda Humanitaria de Emergencia, en particular bajo el criterio "Calidad de la Ayuda Humanitaria de Emergencia", se obtienen los resultados siguientes:

| Calidad de la Ayuda Humanitaria de Emergencia | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---|---|---|
| Nivel de satisfacción 1 | 1 | 1% |
| Nivel de satisfacción 2 | 2 | 2% |
| Nivel de satisfacción 3 | 12 | 13% |
| Nivel de satisfacción 4 | 37 | 41% |
| Nivel de satisfacción 5 | 36 | 40% |
| NSNR | 2 | 2% |
| Total general | 90 | 100% |

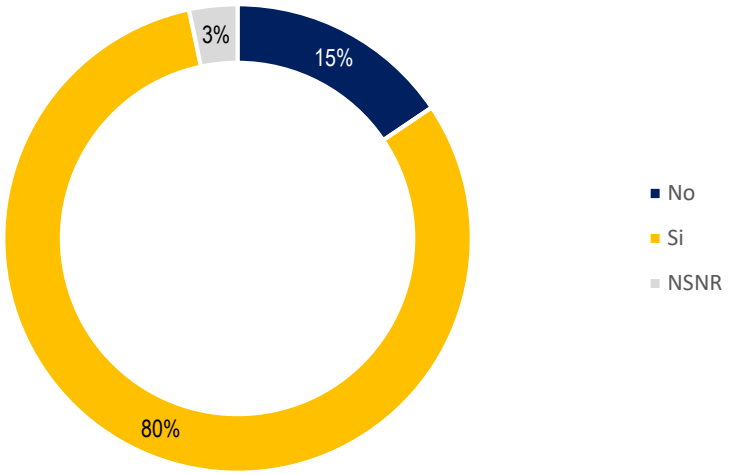



Los datos revelan que un 1% de los participantes de la encuesta señalaron un nivel de satisfacción deficiente (nivel 1), mientras que un 2% reportó un nivel bajo de satisfacción (nivel 2). Por otro lado, el 13% expresó un nivel de satisfacción moderado (nivel 3). Asimismo, el 41% de los encuestados calificaron positivamente la calidad de la ayuda (nivel 4) y otro 40% la consideraron excelente (nivel 5). Finalmente, un 2% no brindó una respuesta específica (NSNR).



**Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres**
Dirección: Av. Calle 26 # 92 - 32, edificio Gold 4, piso 2 | Bogotá, Colombia
Conmutador: (+57) 601 552 9696
Línea gratuita nacional: (+57) 01 8000 113200

**¿La Ayuda Humanitaria generó satisfacción en las comunidades afectadas?**

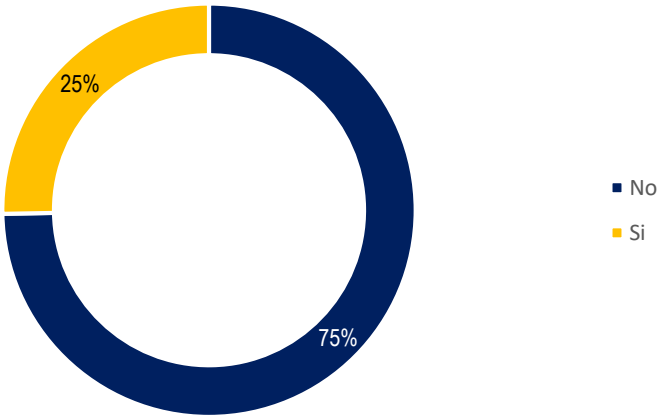



Entre los 90 usuarios que recibieron Ayuda Humanitaria de Emergencia (AHE), el 80% (73 personas) expresaron que esta asistencia generó satisfacción en las comunidades afectadas. En contraste, un 15% (14 individuos) señalaron no haber experimentado dicha satisfacción.

**¿Fue beneficiario de la estrategia "Ayuda Económica a Jefes y Jefas de Hogares Damnificados"?**



**Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres**
Dirección: Av. Calle 26 # 92 - 32, edificio Gold 4, piso 2 | Bogotá, Colombia
Conmutador: (+57) 601 552 9696
Línea gratuita nacional: (+57) 01 8000 113200




De los 90 usuarios que recibieron Ayuda Humanitaria de Emergencia (AHE), el 25% (22 personas) declaró haber sido beneficiario de la estrategia "Ayuda Económica a Jefes y Jefas de Hogares Damnificados", mientras que el 75% restante (68 personas) indicó no haberlo sido.

A continuación, se llevará a cabo una evaluación del nivel de satisfacción, considerando cinco criterios relacionados con esta estrategia y tomando como referencia a los 70 usuarios beneficiarios.

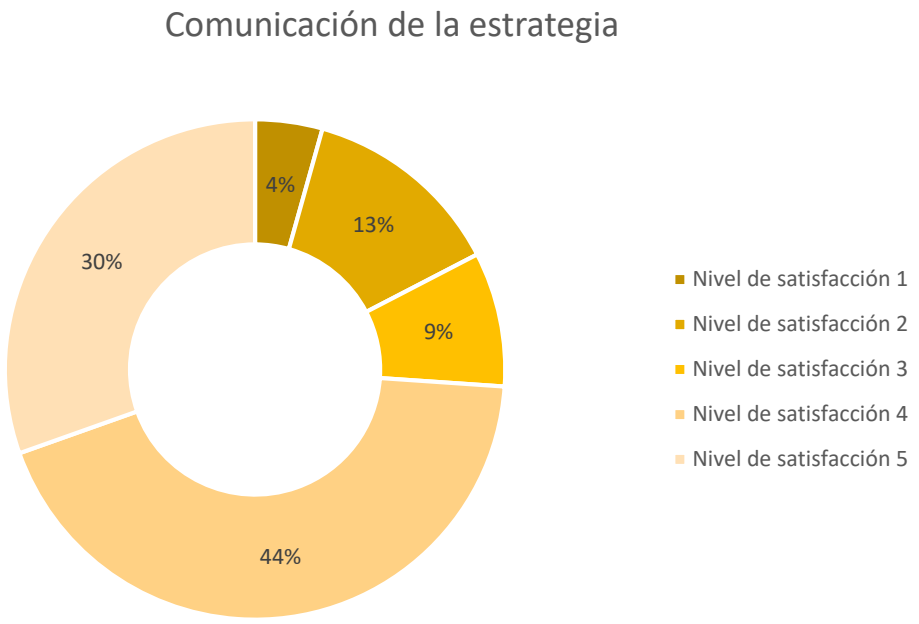
**Califique el nivel de satisfacción de estrategia "Ayuda Económica a Jefes y Jefas de Hogares Damnificados" de 1 a 5 (donde 1 es deficiente y 5 excelente)**

Al evaluar el nivel de satisfacción de la estrategia "Ayuda Económica a Jefes y Jefas de Hogares Damnificados", específicamente en cuanto al criterio comunicación de la estrategia, se obtuvieron los siguientes resultados:

| Comunicación de la estrategia | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---|---|---|
| Nivel de satisfacción 1 | 1 | 4% |
| Nivel de satisfacción 2 | 3 | 13% |
| Nivel de satisfacción 3 | 2 | 9% |
| Nivel de satisfacción 4 | 10 | 44% |
| Nivel de satisfacción 5 | 7 | 30% |
| Total general | 23 | 100% |



**Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres**
Dirección: Av. Calle 26 # 92 - 32, edificio Gold 4, piso 2 | Bogotá, Colombia
Conmutador: (+57) 601 552 9696
Línea gratuita nacional: (+57) 01 8000 113200



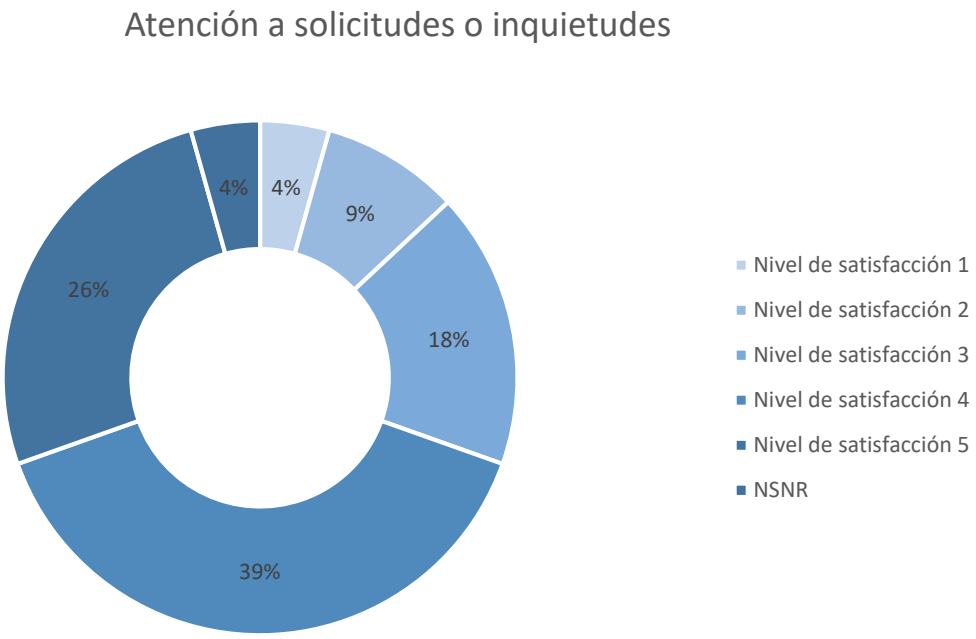

Los 90 Estos datos indican que el 4% de los encuestados expresaron un nivel de satisfacción deficiente (nivel 1) en cuanto a la comunicación de la estrategia. Además, el 13% indicó un nivel bajo de satisfacción (nivel 2), mientras que el 9% manifestó un nivel intermedio de satisfacción (nivel 3). Por otro lado, tanto el 44% evaluaron positivamente la comunicación de la estrategia (nivel 4) como otro 30% la calificaron como excelente (nivel 5).

Al evaluar el nivel de satisfacción en cuanto al criterio atención a solicitudes o inquietudes dentro de la estrategia "Ayuda Económica a Jefes y Jefas de Hogares Damnificados", se obtuvieron los siguientes resultados:

| **Atención a solicitudes o inquietudes** | **FRECUENCIA** | **PORCENTAJE** |
|---|---|---|
| Nivel de satisfacción 1 | 1 | 4% |
| Nivel de satisfacción 2 | 2 | 9% |
| Nivel de satisfacción 3 | 4 | 18% |
| Nivel de satisfacción 4 | 9 | 39% |
| Nivel de satisfacción 5 | 6 | 26% |
| NSNR | 1 | 4% |
| Total general | 23 | 100% |



**Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres**
Dirección: Av. Calle 26 # 92 - 32, edificio Gold 4, piso 2 | Bogotá, Colombia
Conmutador: (+57) 601 552 9696
Línea gratuita nacional: (+57) 01 8000 113200



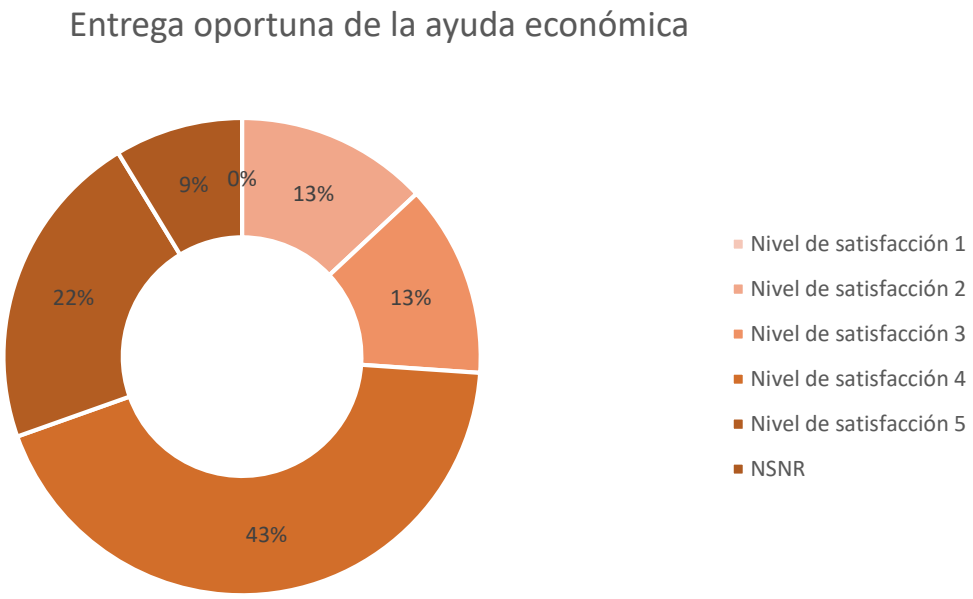

Estos datos revelan que el 4% de los encuestados expresaron un nivel de satisfacción deficiente (nivel 1) en cuanto a la atención a solicitudes o inquietudes. Asimismo, el 9% indicó un nivel bajo de satisfacción (nivel 2), mientras que el 18% manifestó un nivel intermedio de satisfacción (nivel 3). Por otro lado, tanto el 39% evaluaron positivamente la atención recibida (nivel 4) como otro 26% la calificaron como excelente (nivel 5). Y el 4% no brindo información NSNR

Al evaluar el nivel de satisfacción en cuanto al criterio entrega oportuna de la ayuda económica dentro de la estrategia "Ayuda Económica a Jefes y Jefas de Hogares Damnificados", se obtuvieron los siguientes resultados:

| **Entrega oportuna de la ayuda económica** | **FRECUENCIA** | **PORCENTAJE** |
|---|---|---|
| Nivel de satisfacción 1 | | 0% |
| Nivel de satisfacción 2 | 3 | 13% |
| Nivel de satisfacción 3 | 3 | 13% |
| Nivel de satisfacción 4 | 10 | 43% |
| Nivel de satisfacción 5 | 5 | 22% |
| NSNR | 2 | 9% |
| Total general | 23 | 100% |



**Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres**
Dirección: Av. Calle 26 # 92 - 32, edificio Gold 4, piso 2 | Bogotá, Colombia
Conmutador: (+57) 601 552 9696
Línea gratuita nacional: (+57) 01 8000 113200



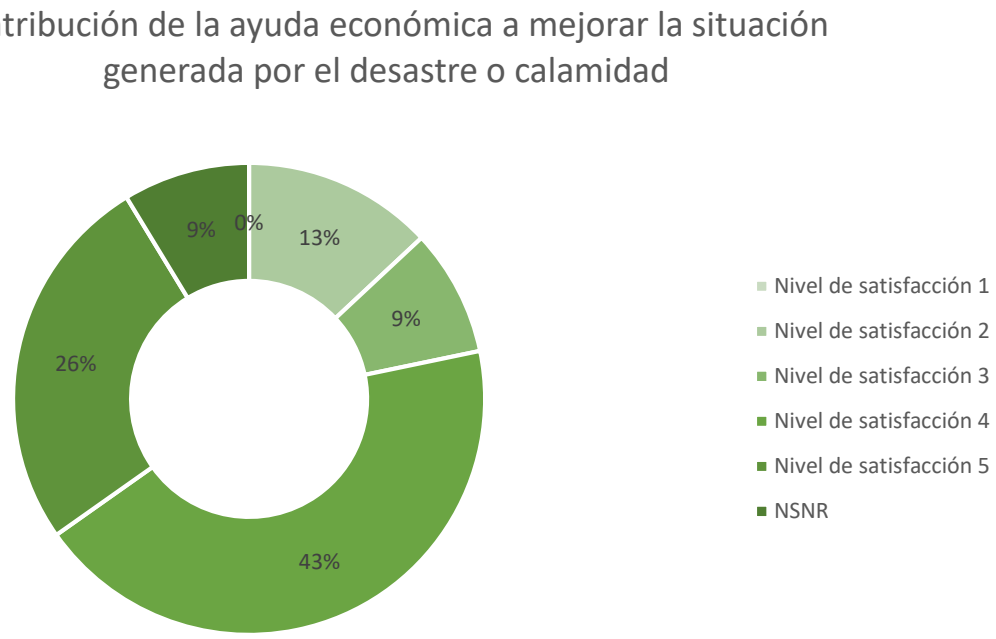

Estos datos muestran que, el 13% indicó un nivel bajo de satisfacción (nivel 2), igual que el 13% manifestó un nivel intermedio de satisfacción (nivel 3) por otro lado, tanto el 43% evaluaron positivamente la entrega oportuna de la ayuda económica (nivel 4) como otro 22% la calificaron como excelente (nivel 5). Finalmente, un 9% no brindo información NSNR.

Al analizar el criterio contribución de la ayuda económica a mejorar la situación generada por el desastre o calamidad, se obtuvieron los siguientes resultados:

| **Contribución de la ayuda económica a mejorar la situación generada por el desastre o calamidad** | **FRECUENCIA** | **PORCENTAJE** |
|---|---|---|
| Nivel de satisfacción 1 | | 0% |
| Nivel de satisfacción 2 | 3 | 13% |
| Nivel de satisfacción 3 | 2 | 9% |
| Nivel de satisfacción 4 | 10 | 43% |
| Nivel de satisfacción 5 | 6 | 26% |
| NSNR | 2 | 9% |
| Total general | 23 | 100% |



**Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres**
Dirección: Av. Calle 26 # 92 - 32, edificio Gold 4, piso 2 | Bogotá, Colombia
Conmutador: (+57) 601 552 9696
Línea gratuita nacional: (+57) 01 8000 113200



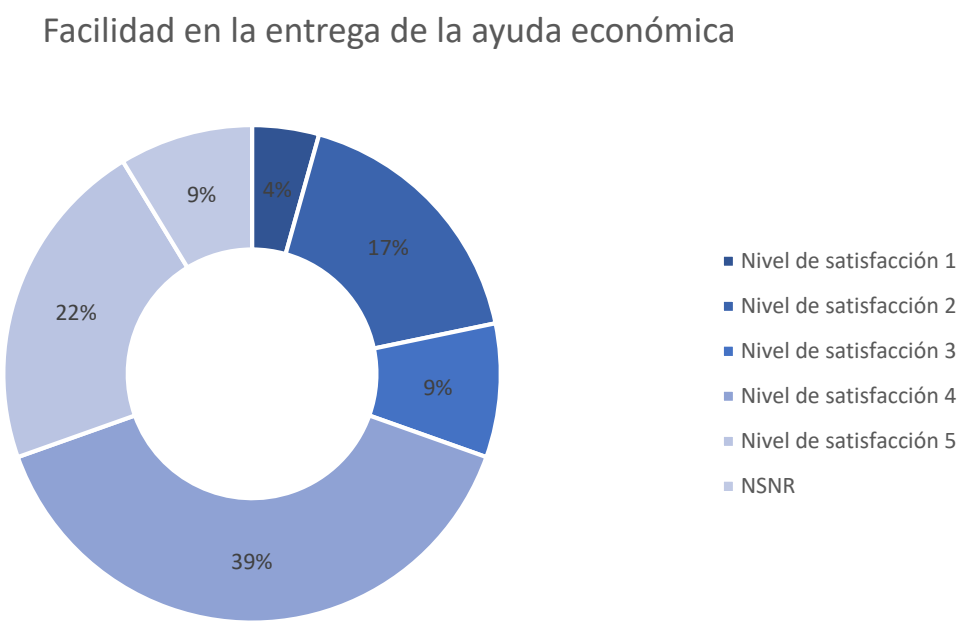

Estos datos indican que, el 13% indicó un nivel bajo de satisfacción (nivel 2), mientras que el 13% manifestó un nivel intermedio de satisfacción (nivel 3). Por otro lado, el 43% evaluó positivamente la contribución de la ayuda económica (nivel 4), y un 26% la consideró excelente (nivel 5). Y un 9% no brindo información NSNR.

Al evaluar el criterio facilidad en la entrega de la ayuda económica, se obtuvieron los siguientes resultados:

| **Facilidad en la entrega de la ayuda económica** | **FRECUENCIA** | **PORCENTAJE** |
|---|---|---|
| Nivel de satisfacción 1 | 1 | 4% |
| Nivel de satisfacción 2 | 4 | 17% |
| Nivel de satisfacción 3 | 2 | 9% |
| Nivel de satisfacción 4 | 9 | 39% |
| Nivel de satisfacción 5 | 5 | 22% |
| NSNR | 2 | 9% |
| Total general | 23 | 100% |



**Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres**
Dirección: Av. Calle 26 # 92 - 32, edificio Gold 4, piso 2 | Bogotá, Colombia
Conmutador: (+57) 601 552 9696
Línea gratuita nacional: (+57) 01 8000 113200

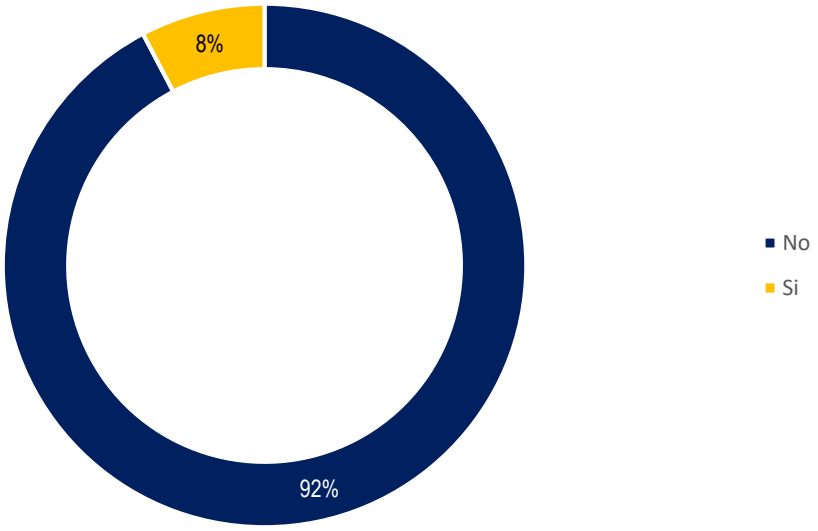



Estos datos muestran que el 4% de los encuestados expresaron un nivel de satisfacción deficiente (nivel 1) en cuanto a la facilidad en la entrega de la ayuda económica. Asimismo, el 17% indicó un nivel bajo de satisfacción (nivel 2), mientras que el 9% manifestó un nivel intermedio de satisfacción (nivel 3). Por otro lado, el 39% evaluó positivamente la facilidad en la entrega de la ayuda económica (nivel 4), y un 22% la calificó como excelente (nivel 5) y un 9% no brindo información NSNR.



**Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres**
Dirección: Av. Calle 26 # 92 - 32, edificio Gold 4, piso 2 | Bogotá, Colombia
Conmutador: (+57) 601 552 9696
Línea gratuita nacional: (+57) 01 8000 113200

**¿Fue beneficiario de la estrategia "canastas populares"?**




De la base de 91 usuarios que recibieron AHE, se tiene que solo el 8% correspondiente a 7 encuestados manifestaron que fueron beneficiarios de la estrategia "canastas populares", mientras que el 92% restante conformado por 84 usuarios manifiestan que no fueron beneficiarios de este tipo de ayuda. A continuación, se evaluará el nivel de satisfacción de 1 a 5 (donde 1 es deficiente y 5 excelente), de 6 criterios específicos asociados a la estrategia "canastas populares"; los criterios son:

1. Comunicación de la estrategia
2. Atención a solicitudes o inquietudes
3. Contribución de las ferias de compra de cosecha campesina a la economía popular
4. Facilidad en la entrega de las Canastas Populares
5. Composición de la Canasta Popular entregada
6. Calidad de los alimentos entregados

Es necesario tener claridad en el hecho de que la evaluación se hará sobre la base de 7 usuarios que manifestaron ser beneficiarios de la estrategia "canastas populares".

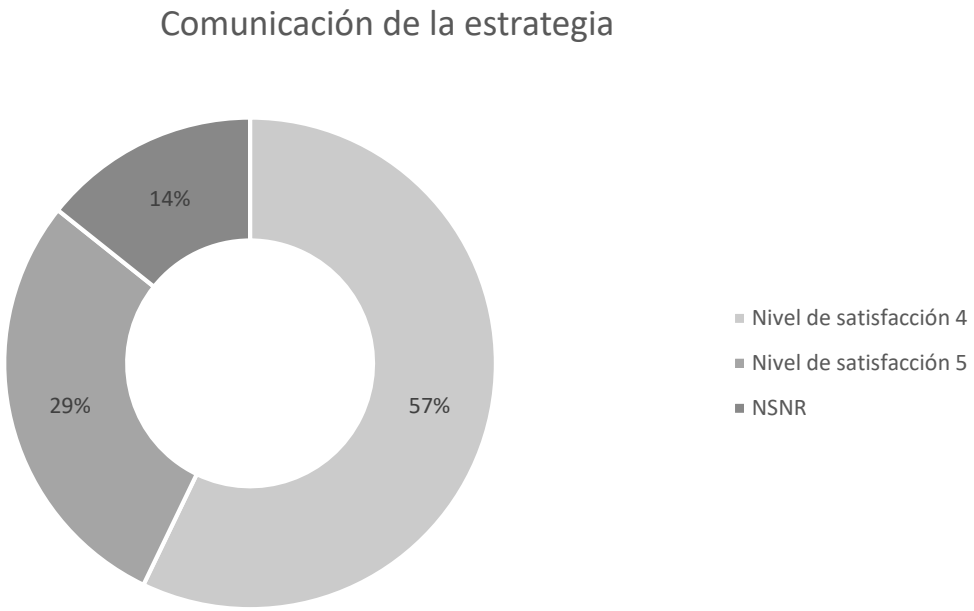


**Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres**
Dirección: Av. Calle 26 # 92 - 32, edificio Gold 4, piso 2 | Bogotá, Colombia
Conmutador: (+57) 601 552 9696
Línea gratuita nacional: (+57) 01 8000 113200

**Califique el nivel de satisfacción de estrategia "canastas populares" de 1 a 5 (donde 1 es deficiente y 5 excelente), de acuerdo con los siguientes criterios:**

Al evaluar el nivel de satisfacción de la estrategia "Canastas Populares", específicamente en cuanto al criterio comunicación de la estrategia, se presentan los siguientes resultados:

| Comunicación de la estrategia | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---|---|---|
| Nivel de satisfacción 1 | 0 | 0% |
| Nivel de satisfacción 2 | 0 | 0% |
| Nivel de satisfacción 3 | 0 | 0% |
| Nivel de satisfacción 4 | 4 | 57% |
| Nivel de satisfacción 5 | 2 | 29% |
| NSNR | 1 | 14% |
| Total general | 7 | 100% |



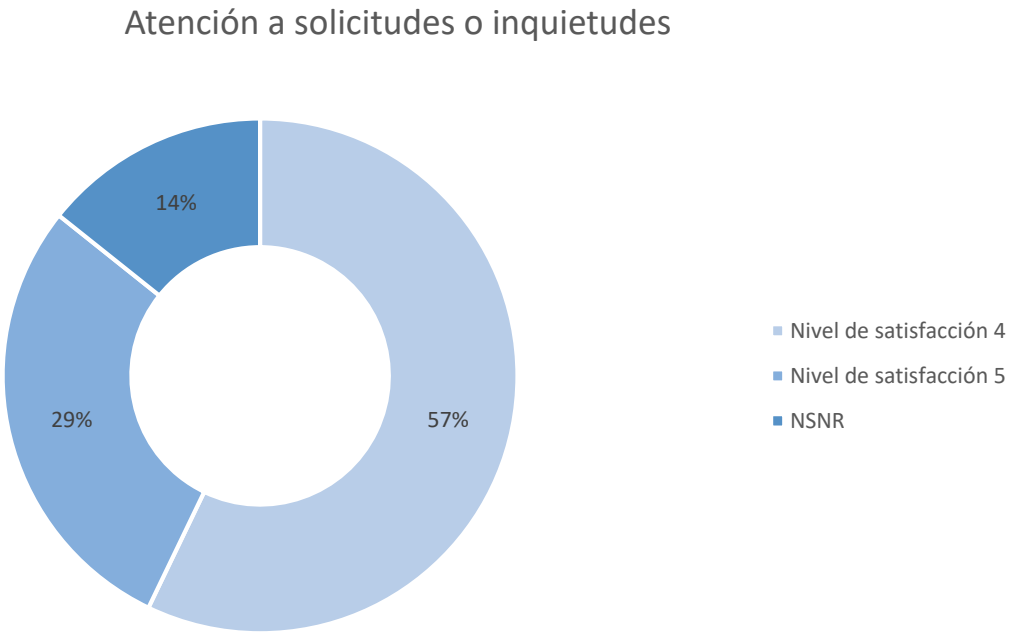



**Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres**
Dirección: Av. Calle 26 # 92 - 32, edificio Gold 4, piso 2 | Bogotá, Colombia
Conmutador: (+57) 601 552 9696
Línea gratuita nacional: (+57) 01 8000 113200

Estos datos muestran que el 57% de los beneficiarios evaluó positivamente la comunicación (nivel 4), mientras que el 29% la calificó como excelente (nivel 5). Se registró 14% de encuestados que NSNR.

Al analizar el nivel de satisfacción de la estrategia "Canastas Populares" en cuanto al criterio atención a solicitudes o inquietudes, se obtienen los siguientes resultados:

| Atención a solicitudes o inquietudes | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---|---|---|
| Nivel de satisfacción 1 | 0 | 0% |
| Nivel de satisfacción 2 | 0 | 0% |
| Nivel de satisfacción 3 | 0 | 0% |
| Nivel de satisfacción 4 | 4 | 57% |
| Nivel de satisfacción 5 | 2 | 29% |
| NSNR | 1 | 14% |
| Total general | 7 | 100% |



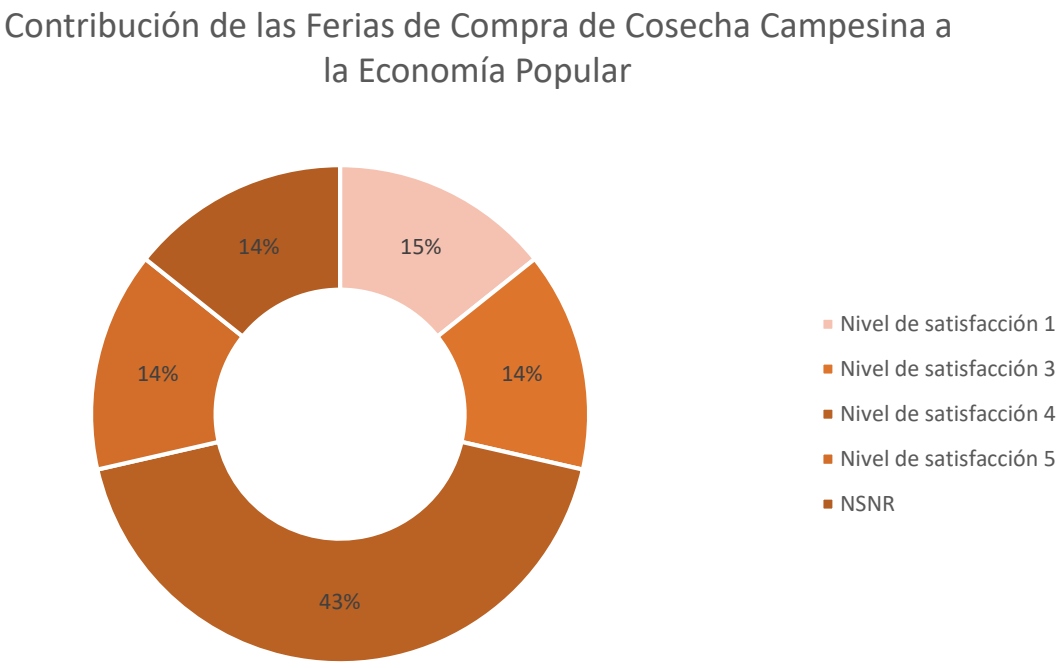

Estos datos revelan que el 57% evaluó positivamente este aspecto (nivel 4). Por otro lado, el 29% de los beneficiarios consideró excelente la atención recibida (nivel 5) y 14% no indico respuesta alguna (NSNR).



**Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres**
Dirección: Av. Calle 26 # 92 - 32, edificio Gold 4, piso 2 | Bogotá, Colombia
Conmutador: (+57) 601 552 9696
Línea gratuita nacional: (+57) 01 8000 113200

Al evaluar el criterio contribución de las Ferias de Compra de Cosecha Campesina a la Economía Popular, se obtienen los siguientes resultados:

| Contribución de las Ferias de Compra de Cosecha Campesina a la Economía Popular | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---|---|---|
| Nivel de satisfacción 1 | 1 | 14% |
| Nivel de satisfacción 2 | 0 | 0% |
| Nivel de satisfacción 3 | 1 | 14% |
| Nivel de satisfacción 4 | 3 | 43% |
| Nivel de satisfacción 5 | 1 | 14% |
| NSNR | 1 | 14% |
| Total general | 7 | 100% |




Estos datos indican que el 14% de los encuestados expresaron un nivel de satisfacción deficiente (nivel 1) respecto a la contribución de las Ferias de Compra de Cosecha Campesina a la Economía Popular. También, el 14% manifestó un nivel intermedio de satisfacción (nivel 3), seguido por el 43% que evaluó positivamente esta contribución

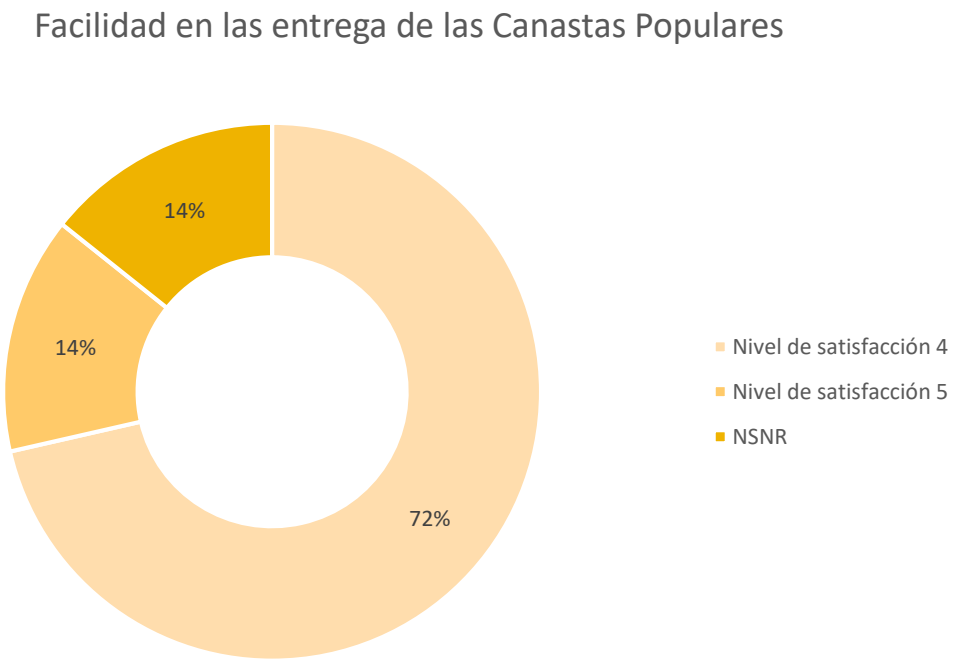


**Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres**
Dirección: Av. Calle 26 # 92 - 32, edificio Gold 4, piso 2 | Bogotá, Colombia
Conmutador: (+57) 601 552 9696
Línea gratuita nacional: (+57) 01 8000 113200

(nivel 4). Además, el 14% de los encuestados consideró excelente esta contribución (nivel 5).

Al analizar el criterio de facilidad en la entrega de las Canastas Populares, se presentan los siguientes resultados:

| Facilidad en la entrega de las Canastas Populares | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---|---|---|
| Nivel de satisfacción 1 | 0 | 0% |
| Nivel de satisfacción 2 | 0 | 0% |
| Nivel de satisfacción 3 | 0 | 0% |
| Nivel de satisfacción 4 | 5 | 72% |
| Nivel de satisfacción 5 | 1 | 14% |
| NSNR | 1 | 14% |
| Total general | 7 | 100% |



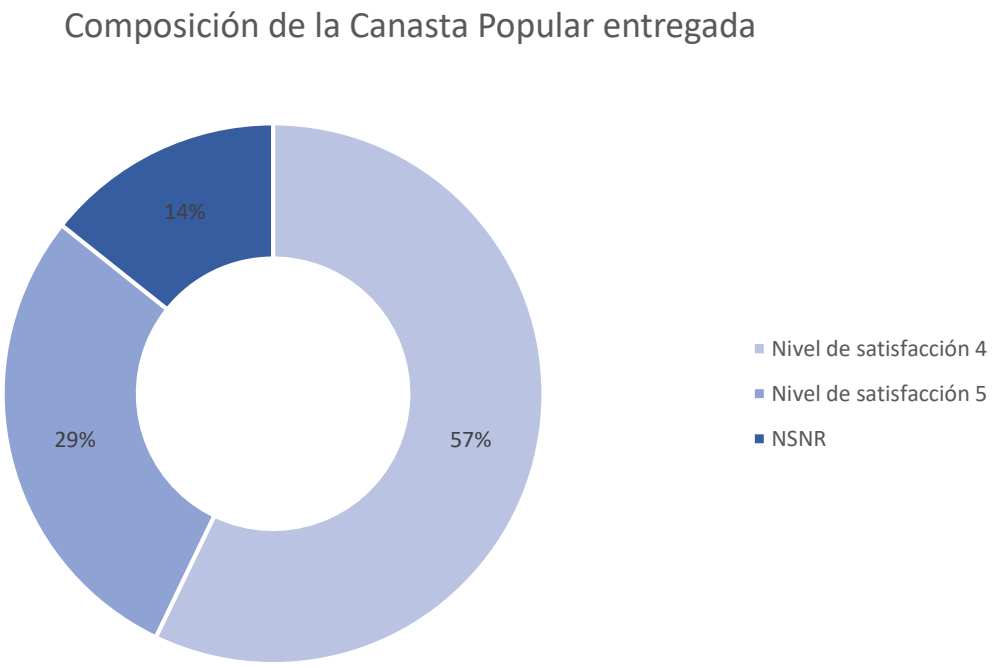

Estos datos muestran que el 72% de los encuestados evaluó positivamente la facilidad de entrega (nivel 4). Adicional, el 14% de los encuestados consideró excelente la facilidad en la entrega de las Canastas Populares (nivel 5). Y un 145 no registró información (NSNR).



**Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres**
Dirección: Av. Calle 26 # 92 - 32, edificio Gold 4, piso 2 | Bogotá, Colombia
Conmutador: (+57) 601 552 9696
Línea gratuita nacional: (+57) 01 8000 113200

Al evaluar el criterio composición de la Canasta Popular entregada, se observan los siguientes resultados:

| Composición de la Canasta Popular entregada | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---|---|---|
| Nivel de satisfacción 1 | 0 | 0% |
| Nivel de satisfacción 2 | 0 | 0% |
| Nivel de satisfacción 3 | 0 | 0% |
| Nivel de satisfacción 4 | 4 | 57% |
| Nivel de satisfacción 5 | 2 | 29% |
| NSNR | 1 | 14% |
| Total general | 7 | 100% |



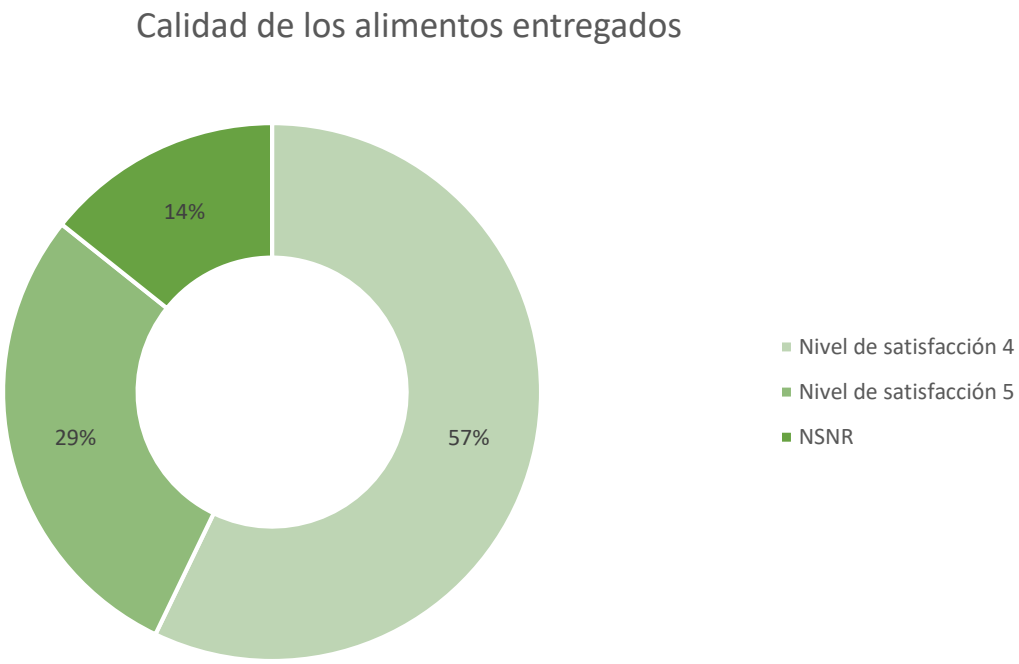

Estos datos muestran que el 57% de los encuestados expresaron positivamente la composición (nivel 4). Por último, el 29% de los encuestados consideró excelente la composición de la Canasta Popular (nivel 5), mientras que un 14% no proporcionó una respuesta específica (NSNR).



**Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres**
Dirección: Av. Calle 26 # 92 - 32, edificio Gold 4, piso 2 | Bogotá, Colombia
Conmutador: (+57) 601 552 9696
Línea gratuita nacional: (+57) 01 8000 113200

Al evaluar el criterio calidad de los alimentos entregados en las Canastas Populares, se obtienen los siguientes resultados:

| Calidad de los alimentos entregados | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---|---|---|
| Nivel de satisfacción 1 | 0 | 0% |
| Nivel de satisfacción 2 | 0 | 0% |
| Nivel de satisfacción 3 | 0 | 0% |
| Nivel de satisfacción 4 | 4 | 57% |
| Nivel de satisfacción 5 | 2 | 29% |
| NSNR | 1 | 14% |
| Total general | 7 | 100% |

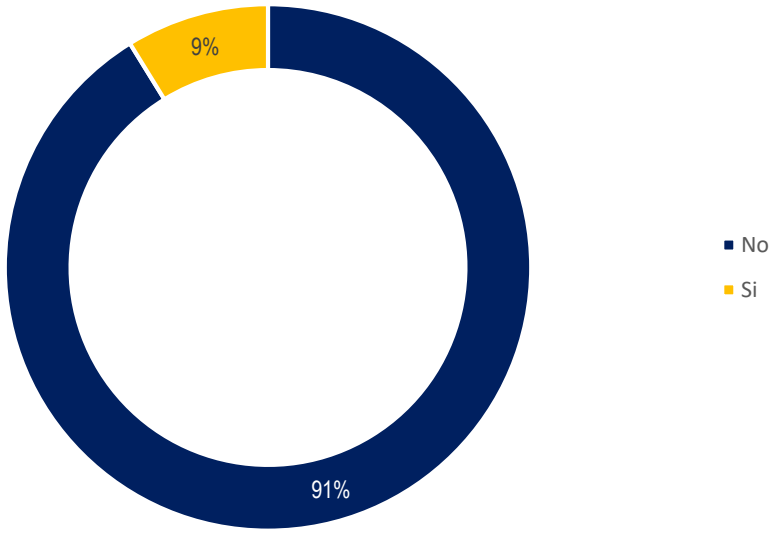



Estos datos revelan que el 57% de los encuestados evaluó positivamente la calidad de los alimentos (nivel 4), el 29% de los encuestados consideró excelente la calidad de los alimentos entregados (nivel 5) y el 14% no proporciono una respuesta válida (NSNR).



**Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres**
Dirección: Av. Calle 26 # 92 - 32, edificio Gold 4, piso 2 | Bogotá, Colombia
Conmutador: (+57) 601 552 9696
Línea gratuita nacional: (+57) 01 8000 113200

**¿Fue beneficiario de la estrategia "ollas comunitarias"?**




Tomando como base los 91 usuarios que recibieron AHE, se tiene que al analizar la participación de esta población como beneficiarios en la estrategia de "canastas populares", se observa que el 91% correspondiente a 83 usuarios no fueron beneficiarios de la estrategia, mientras que solo el 9% compuesto de 8 usuarios sí lo fueron. A partir de la base de estos 8 usuarios a continuación se evalúa el Nivel de satisfacción De 1 a 5, (siendo 1 poco satisfecho y 5 muy satisfecho) en diferentes criterios atinentes a la estrategia "ollas comunitarias", los cuales son:

1. Comunicación de la estrategia
2. Atención a solicitudes o inquietudes
3. Calidad del servicio
4. Calidad de los alimentos entregados
5. Impacto de la estrategia

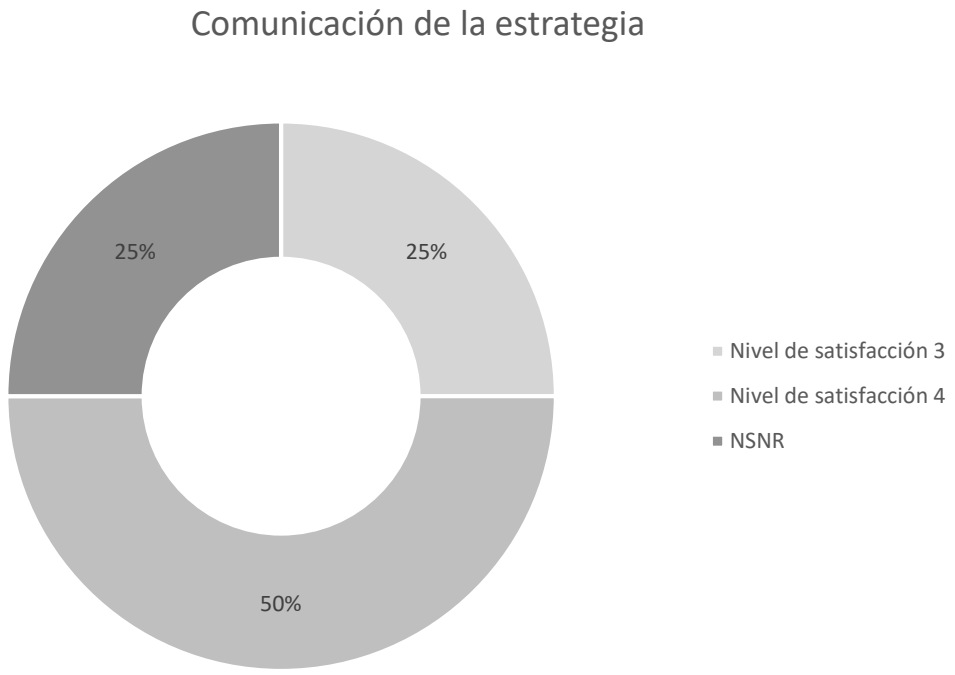


**Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres**
Dirección: Av. Calle 26 # 92 - 32, edificio Gold 4, piso 2 | Bogotá, Colombia
Conmutador: (+57) 601 552 9696
Línea gratuita nacional: (+57) 01 8000 113200

**De 1 a 5, siendo 1 poco satisfecho y 5 muy satisfecho, califique los siguientes aspectos haciendo referencia a la estrategia Ollas Comunitarias**

Al evaluar el nivel de satisfacción de la estrategia "ollas comunitarias", específicamente en cuanto al criterio comunicación de dicha estrategia, se obtuvieron los siguientes resultados:

| Comunicación de la estrategia | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---|---|---|
| Nivel de satisfacción 1 | 0 | 0% |
| Nivel de satisfacción 2 | 0 | 0% |
| Nivel de satisfacción 3 | 2 | 25% |
| Nivel de satisfacción 4 | 4 | 50% |
| Nivel de satisfacción 5 | 0 | 0% |
| NSNR | 2 | 25% |
| Total general | 8 | 100% |



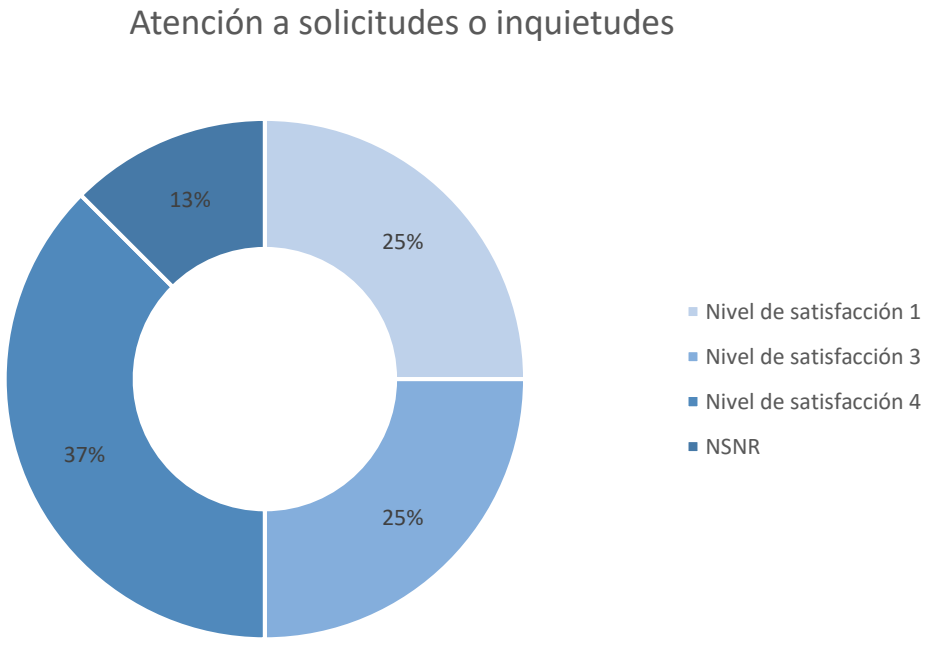



**Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres**
Dirección: Av. Calle 26 # 92 - 32, edificio Gold 4, piso 2 | Bogotá, Colombia
Conmutador: (+57) 601 552 9696
Línea gratuita nacional: (+57) 01 8000 113200

Estos datos revelan que el 25% de los encuestados manifestó un nivel intermedio de satisfacción (nivel 3), seguido por el 50% evaluó positivamente la comunicación de la estrategia (nivel 4). Asimismo, el 25% no proporcionaron información (NSNR)

Al evaluar el nivel de satisfacción de la estrategia "ollas comunitarias", específicamente en cuanto al criterio atención a solicitudes o inquietudes, se obtuvieron los siguientes resultados:

| Atención a solicitudes o inquietudes | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---|---|---|
| Nivel de satisfacción 1 | 2 | 25% |
| Nivel de satisfacción 2 | 0 | 0% |
| Nivel de satisfacción 3 | 2 | 25% |
| Nivel de satisfacción 4 | 3 | 38% |
| Nivel de satisfacción 5 | 0 | 0% |
| NSNR | 1 | 13% |
| Total general | 8 | 100% |



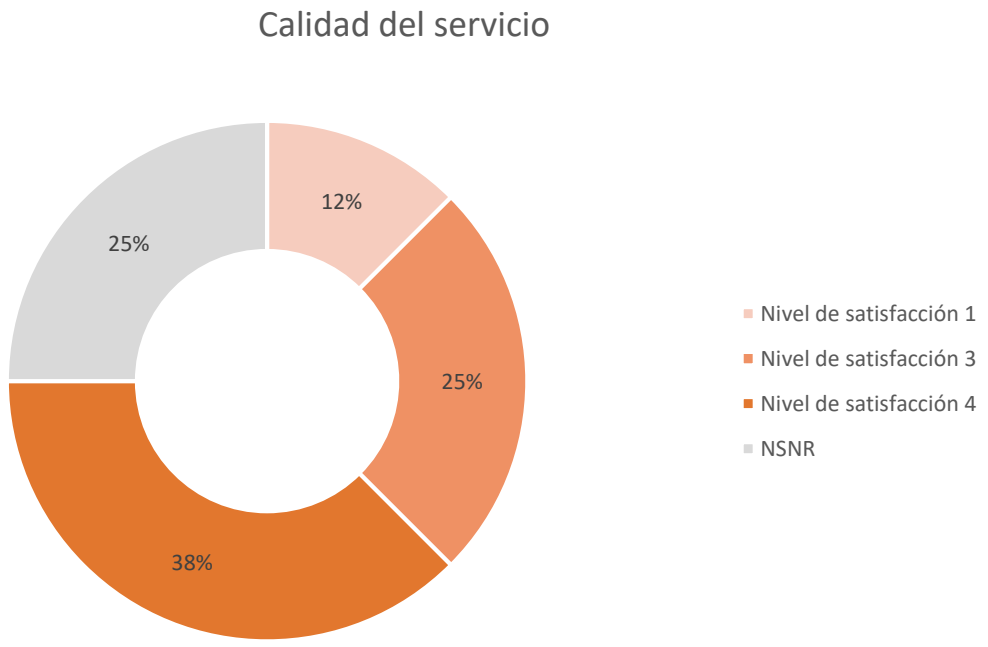

Estos datos muestran que el 25% de los encuestados expresaron un nivel de satisfacción deficiente (nivel 1), también el 25% manifestó un nivel intermedio de satisfacción (nivel 3), seguido por el 38% que evaluó positivamente la atención a solicitudes o inquietudes (nivel 4). Por último, el 13% de los encuestados no refirió una respuesta valida (NSNR).



**Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres**
Dirección: Av. Calle 26 # 92 - 32, edificio Gold 4, piso 2 | Bogotá, Colombia
Conmutador: (+57) 601 552 9696
Línea gratuita nacional: (+57) 01 8000 113200

Al evaluar el nivel de satisfacción de la estrategia "ollas comunitarias", específicamente en cuanto al criterio calidad del servicio, se obtuvieron los siguientes resultados:

| Calidad del servicio | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---|---|---|
| Nivel de satisfacción 1 | 1 | 12% |
| Nivel de satisfacción 2 | 0 | 0% |
| Nivel de satisfacción 3 | 2 | 25% |
| Nivel de satisfacción 4 | 3 | 38% |
| Nivel de satisfacción 5 | 0 | 0% |
| NSNR | 2 | 25% |
| Total general | 8 | 100% |



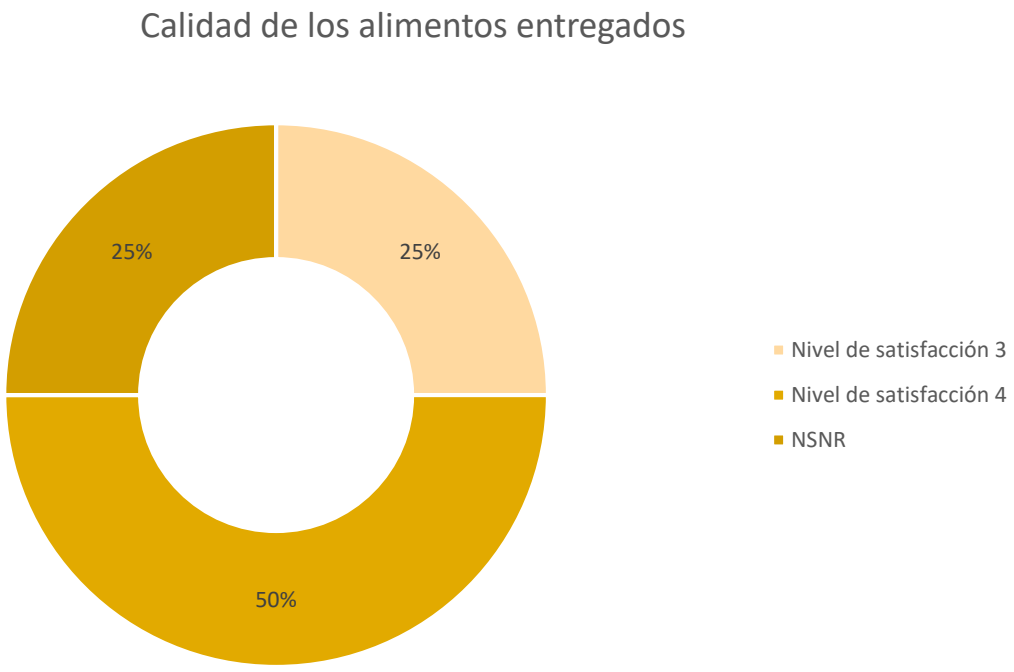

Estos datos muestran que el 12% de los encuestados expresaron un nivel de satisfacción deficiente (nivel 1), el 25% manifestó un nivel intermedio de satisfacción (nivel 3), seguido por el 38% que evaluó positivamente la calidad del servicio (nivel 4). Por último, el 25% de los no proporcionó una respuesta específica (NSNR).



**Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres**
Dirección: Av. Calle 26 # 92 - 32, edificio Gold 4, piso 2 | Bogotá, Colombia
Conmutador: (+57) 601 552 9696
Línea gratuita nacional: (+57) 01 8000 113200

Al evaluar el nivel de satisfacción de la estrategia "ollas comunitarias", específicamente en cuanto al criterio calidad de los alimentos entregados, se obtuvieron los siguientes resultados:

| Calidad de los alimentos entregados | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---|---|---|
| Nivel de satisfacción 1 | 0 | 0% |
| Nivel de satisfacción 2 | 0 | 0% |
| Nivel de satisfacción 3 | 2 | 25% |
| Nivel de satisfacción 4 | 4 | 50% |
| Nivel de satisfacción 5 | 0 | 0% |
| NSNR | 2 | 25% |
| Total general | 8 | 100% |



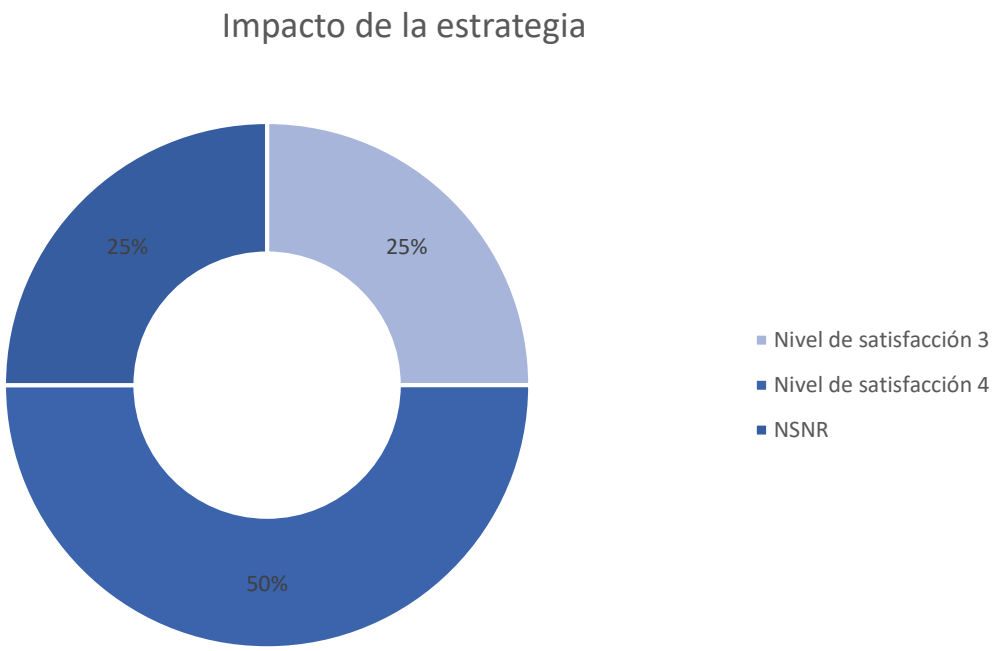

Estos datos indican que el 25% de los encuestados manifestó un nivel bajo de satisfacción (nivel 3). Además, el 50% evaluó positivamente la calidad de los alimentos entregados (nivel 4), y el 25% no proporcionó una respuesta específica (NSNR).



**Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres**
Dirección: Av. Calle 26 # 92 - 32, edificio Gold 4, piso 2 | Bogotá, Colombia
Conmutador: (+57) 601 552 9696
Línea gratuita nacional: (+57) 01 8000 113200

Al evaluar el impacto de la estrategia de "ollas comunitarias", específicamente en cuanto al criterio impacto de la estrategia, se observan los siguientes resultados:

| Impacto de la estrategia | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---|---|---|
| Nivel de satisfacción 1 | 0 | 0% |
| Nivel de satisfacción 2 | 0 | 0% |
| Nivel de satisfacción 3 | 2 | 25% |
| Nivel de satisfacción 4 | 4 | 50% |
| Nivel de satisfacción 5 | 0 | 0% |
| NSNR | 2 | 25% |
| Total general | 8 | 100% |




Estos datos revelan que el 25% de los encuestados manifestó un nivel bajo de satisfacción (nivel 3). Además, el 50% evaluó positivamente el impacto de la estrategia (nivel 4), y el 25% no proporcionó una respuesta específica (NSNR).



**Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres**
Dirección: Av. Calle 26 # 92 - 32, edificio Gold 4, piso 2 | Bogotá, Colombia
Conmutador: (+57) 601 552 9696
Línea gratuita nacional: (+57) 01 8000 113200

**Nivel de satisfacción en los aspectos de las "ollas comunitarias" a los que más valor le da**

Al evaluar el nivel de satisfacción en los aspectos de las "ollas comunitarias" a los que más valor se les da, específicamente en el criterio "compartir con la comunidad" se obtienen los siguientes resultados:

| Compartir con la comunidad | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---|---|---|
| Nivel de satisfacción 1 | 0 | 0% |
| Nivel de satisfacción 2 | 0 | 0% |
| Nivel de satisfacción 3 | 2 | 25% |
| Nivel de satisfacción 4 | 3 | 37% |
| Nivel de satisfacción 5 | 2 | 25% |
| NSNR | 1 | 13% |
| Total general | 8 | 100% |




El criterio "compartir con la comunidad" fue valorado de la siguiente manera: un 25% de los encuestados evaluaron este aspecto como satisfactorio (nivel 3), seguido por un 37% que lo consideró muy satisfactorio (nivel 4). Finalmente, un 25% le otorgó la calificación

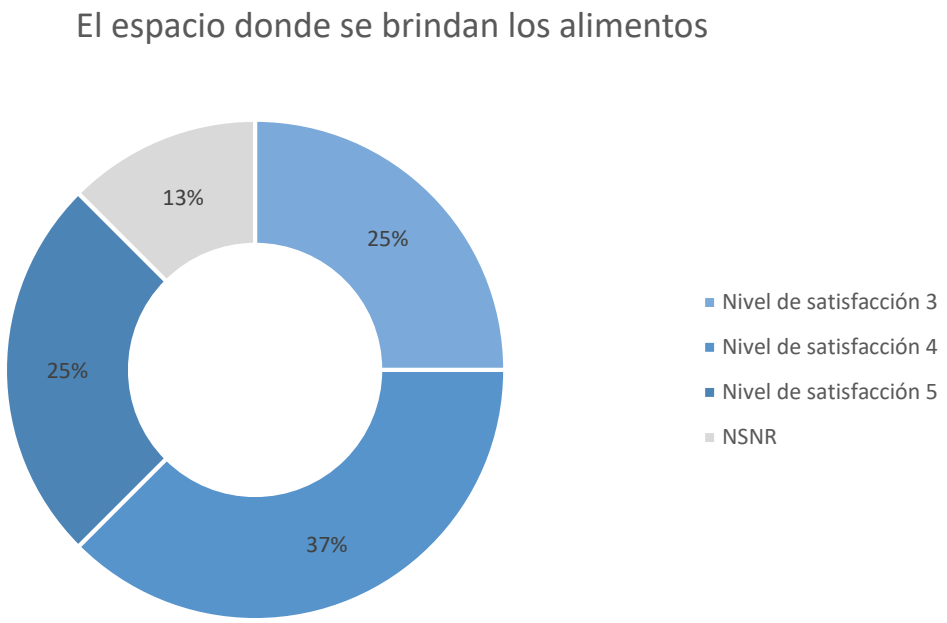


**Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres**
Dirección: Av. Calle 26 # 92 - 32, edificio Gold 4, piso 2 | Bogotá, Colombia
Conmutador: (+57) 601 552 9696
Línea gratuita nacional: (+57) 01 8000 113200

de excelente (nivel 5). Y un 13% de los encuestados no proporcionó una respuesta específica (NSNR).

Al evaluar el nivel de satisfacción en los aspectos de las "ollas comunitarias" a los que más valor se les da, específicamente en el criterio "espacio donde se brindan los alimentos", se obtienen los siguientes resultados:

| El espacio donde se brindan los alimentos | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---|---|---|
| Nivel de satisfacción 1 | 0 | 0% |
| Nivel de satisfacción 2 | 0 | 0% |
| Nivel de satisfacción 3 | 2 | 25% |
| Nivel de satisfacción 4 | 3 | 37% |
| Nivel de satisfacción 5 | 2 | 25% |
| NSNR | 1 | 13% |
| Total general | 8 | 100% |




La información refleja que, en lo referente al espacio donde se brindan los alimentos, un 25% consideró que el espacio cumplía con un nivel satisfactorio (nivel 3), mientras que un 37% lo calificó como muy satisfactorio (nivel 4). Por último, el 25% de los encuestados valoraron el espacio como excelente (nivel 5). Asimismo, un 13% de los participantes no ofrecieron una respuesta específica (NSNR).



**Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres**
Dirección: Av. Calle 26 # 92 - 32, edificio Gold 4, piso 2 | Bogotá, Colombia
Conmutador: (+57) 601 552 9696
Línea gratuita nacional: (+57) 01 8000 113200

Al evaluar el nivel de satisfacción en los aspectos de las "ollas comunitarias" a los que más valor se les da, específicamente en el criterio "el tiempo que dura el servicio", se obtienen los siguientes resultados:

| El tiempo que dura el servicio | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---|---|---|
| Nivel de satisfacción 1 | 1 | 12% |
| Nivel de satisfacción 2 | 0 | 0% |
| Nivel de satisfacción 3 | 2 | 25% |
| Nivel de satisfacción 4 | 3 | 37% |
| Nivel de satisfacción 5 | 1 | 13% |
| NSNR | 1 | 13% |
| Total general | 8 | 100% |



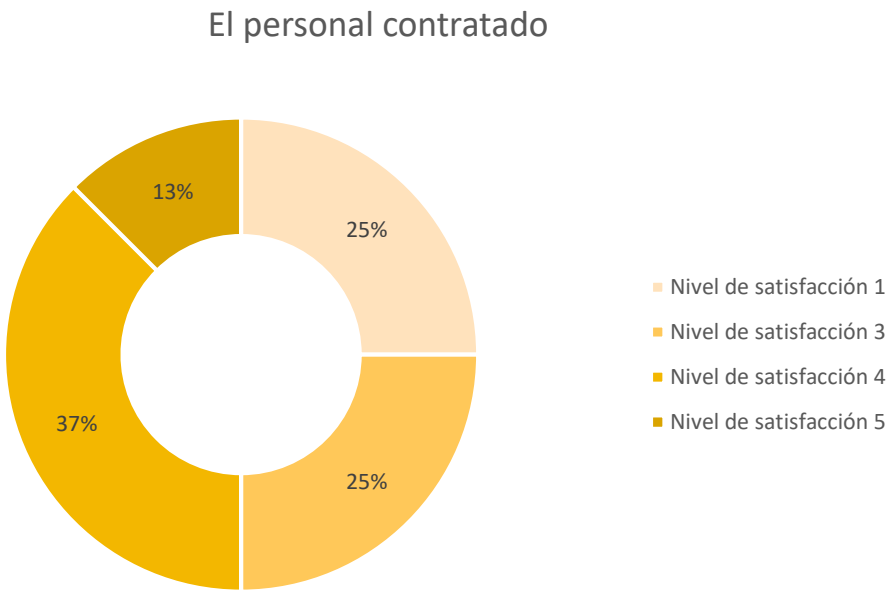

Estos datos muestran que en cuanto al tiempo que dura el servicio, el 37% de los encuestados lo calificaron como muy satisfactorio (nivel 4), seguido por un 13% que lo consideró excelente (nivel 5). Un 25% lo evaluó como satisfactorio (nivel 3). Además, un 12% expresó un nivel de satisfacción bajo (nivel 1). Por último, un 13% no proporcionó una respuesta específica (NSNR).



**Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres**
Dirección: Av. Calle 26 # 92 - 32, edificio Gold 4, piso 2 | Bogotá, Colombia
Conmutador: (+57) 601 552 9696
Línea gratuita nacional: (+57) 01 8000 113200

Al evaluar el nivel de satisfacción en los aspectos de las "ollas comunitarias" a los que más valor se les da, específicamente en el criterio "el personal contratado", se obtienen los siguientes resultados:

| El personal contratado | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---|---|---|
| Nivel de satisfacción 1 | 2 | 25% |
| Nivel de satisfacción 2 | 0 | 0% |
| Nivel de satisfacción 3 | 2 | 25% |
| Nivel de satisfacción 4 | 3 | 37% |
| Nivel de satisfacción 5 | 1 | 13% |
| NSNR | 0 | 0% |
| Total general | 8 | 100% |




La información revela que, respecto al personal contratado, un 25% de los encuestados otorgaron una calificación de satisfacción deficiente (nivel 1). Por otro lado, un 25% consideró al personal con un nivel satisfactorio (nivel 3), seguido por un 37% que lo



**Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres**
Dirección: Av. Calle 26 # 92 - 32, edificio Gold 4, piso 2 | Bogotá, Colombia
Conmutador: (+57) 601 552 9696
Línea gratuita nacional: (+57) 01 8000 113200

calificó como muy satisfactorio (nivel 4). Finalmente, otro 13% lo valoró como excelente (nivel 5).

### Nivel de satisfacción global en AHE

Para analizar el nivel de satisfacción general en la Ayuda Humanitaria de Emergencia (AHE), es importante establecer primero que la AHE contempló la inclusión de cuatro elementos específicos:

-Ayuda humanitaria de emergencia (percepción general)

-Ayuda Económica a Jefes y Jefas de Hogares Damnificados

- Canastas Populares

-Ollas Comunitarias

Para cada uno de los elementos se aplicó una escala de calificación de 1 a 5 (siendo 1 deficiente y 5 excelente) en diferentes criterios. Esto contrasta con la evaluación de la asistencia técnica, donde se calificaron los mismos tres criterios para cada temática.

A continuación, se presentan los resultados consolidados:

| NIVEL DE SATISFACCION AYUDA HUMANITARIA DE EMERGENCIA | Calidad de la Ayuda Humanitaria de Emergencia | Facilidad de registro en la plataforma de RUD | Entrega de AHE en los tiempos establecidos |
|---|---|---|---|
| Nivel de satisfacción 1 | 1% | 6% | 3% |
| Nivel de satisfacción 2 | 2% | 2% | 9% |
| Nivel de satisfacción 3 | 14% | 16% | 19% |
| Nivel de satisfacción 4 | **42%** | **44%** | **39%** |
| Nivel de satisfacción 5 | **41%** | **32%** | **30%** |
| TOTAL | 100% | 100% | 100% |



**Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres**
Dirección: Av. Calle 26 # 92 - 32, edificio Gold 4, piso 2 | Bogotá, Colombia
Conmutador: (+57) 601 552 9696
Línea gratuita nacional: (+57) 01 8000 113200

El nivel de satisfacción se calcula sumando los porcentajes correspondientes a los niveles 4 y 5 de cada criterio. De esta manera:

- **Calidad de la Ayuda Humanitaria de Emergencia:** Se logró un **83% de satisfacción** (42% + 41%).
- **Facilidad de registro en la plataforma de RUD:** Se obtuvo un **76% de satisfacción** (44% + 32%).
- **Entrega de AHE en los tiempos establecidos:** Alcanzó un **69% de satisfacción** (39% + 30%).

Al calcular el promedio de los porcentajes obtenidos en los criterios evaluados (83%, 76% y 69%), se concluye que el nivel de satisfacción general en la Ayuda Humanitaria de Emergencia es del **75%**

Para los tres elementos restantes (**Ayuda económica a jefes y jefas de hogares damnificados**, **canastas populares** y **ollas comunitarias**), se aplica la misma metodología: se calculan los porcentajes de los niveles 4 y 5 para cada criterio evaluado, y luego se obtiene el nivel de satisfacción de cada elemento.

Una vez determinados los niveles de satisfacción de cada uno de los elementos, se calcula el promedio de estos valores, lo que da como resultado el nivel de satisfacción global de la Ayuda Humanitaria de Emergencia (AHE).

| Nivel de satisfacción de la estrategia "Ayuda Económica a Jefes y Jefas de Hogares Damnificados". | Comunicación de la estrategia | Atención a solicitudes o inquietudes | Entrega oportuna de la ayuda económica | Contribución de la ayuda económica a mejorar la situación generada por el desastre o calamidad | Facilidad en la entrega de la ayuda económica |
|---|---|---|---|---|---|
| Nivel de satisfacción 1 | 4% | 5% | 0% | 0% | 5% |
| Nivel de satisfacción 2 | 13% | 9% | 14% | 14% | 19% |
| Nivel de satisfacción 3 | 9% | 18% | 14% | 10% | 10% |
| Nivel de satisfacción 4 | 43% | 41% | 48% | 48% | 43% |
| Nivel de satisfacción 5 | 30% | 27% | 24% | 29% | 24% |
| TOTAL | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |



**Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres**
Dirección: Av. Calle 26 # 92 - 32, edificio Gold 4, piso 2 | Bogotá, Colombia
Conmutador: (+57) 601 552 9696
Línea gratuita nacional: (+57) 01 8000 113200

| Nivel de satisfacción de la estrategia "canastas populares". | Comunicación de la estrategia | Atención a solicitudes o inquietud | Contribución de las Ferias de Compra de Cosecha Campesina a la Economía Popular | Facilidad en la entrega de las Canastas Populares | Composición de la Canasta Popular entregada | Calidad de los alimentos entregados |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Nivel de satisfacción 1 | 0% | 0% | 17% | 0% | 0% | 0% |
| Nivel de satisfacción 2 | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Nivel de satisfacción 3 | 0% | 0% | 17% | 0% | 0% | 0% |
| Nivel de satisfacción 4 | 67% | 67% | 50% | 83% | 67% | 67% |
| Nivel de satisfacción 5 | 33% | 33% | 17% | 17% | 33% | 33% |
| TOTAL | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |

| Nivel de satisfacción de la estrategia "Ollas comunitarias". | Comunicación de la estrategia | Atención a solicitudes o inquietudes | Calidad del servicio | Calidad de los alimentos entregados | Impacto de la estrategia |
|---|---|---|---|---|---|
| Nivel de satisfacción 1 | 0% | 29% | 17% | 0% | 0% |
| Nivel de satisfacción 2 | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Nivel de satisfacción 3 | 33% | 29% | 33% | 33% | 33% |
| Nivel de satisfacción 4 | 67% | 43% | 50% | 67% | 67% |
| Nivel de satisfacción 5 | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| TOTAL | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |



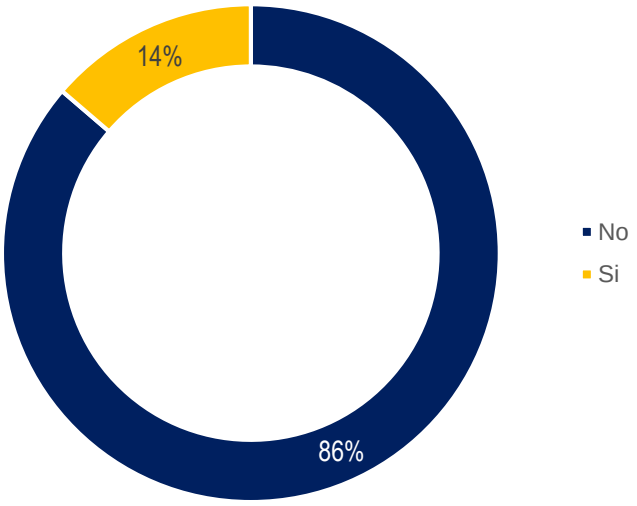
**Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres**
Dirección: Av. Calle 26 # 92 - 32, edificio Gold 4, piso 2 | Bogotá, Colombia
Conmutador: (+57) 601 552 9696
Línea gratuita nacional: (+57) 01 8000 113200

| NIVEL DE SATISFACCION DE CADA ELEMENTO DE LA AYUDA HUMANITARIA DE EMERGENCIA | PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN |
|---|---|
| Ayuda Humanitaria de emergencia | 75% |
| Ayuda Económica a Jefes y Jefas de Hogares Damnificados | 71% |
| Canastas populares | 94% |
| Ollas comunitarias | 59% |
| **SATISFACCIÓN AHE** | **75%** |

En consecuencia, el nivel de satisfacción global de la Ayuda Humanitaria de Emergencia (AHE), calculado a partir del promedio de los niveles de satisfacción de sus diversos elementos, se establece en un 75%

**Proyectos en Gestión del Riesgo de Desastres**

**¿La entidad a la que usted pertenece presentó en el año 2024 proyectos en Gestión del Riesgo de Desastres (GRD) ante la UNGRD?**






**Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres**
Dirección: Av. Calle 26 # 92 - 32, edificio Gold 4, piso 2 | Bogotá, Colombia
Conmutador: (+57) 601 552 9696
Línea gratuita nacional: (+57) 01 8000 113200

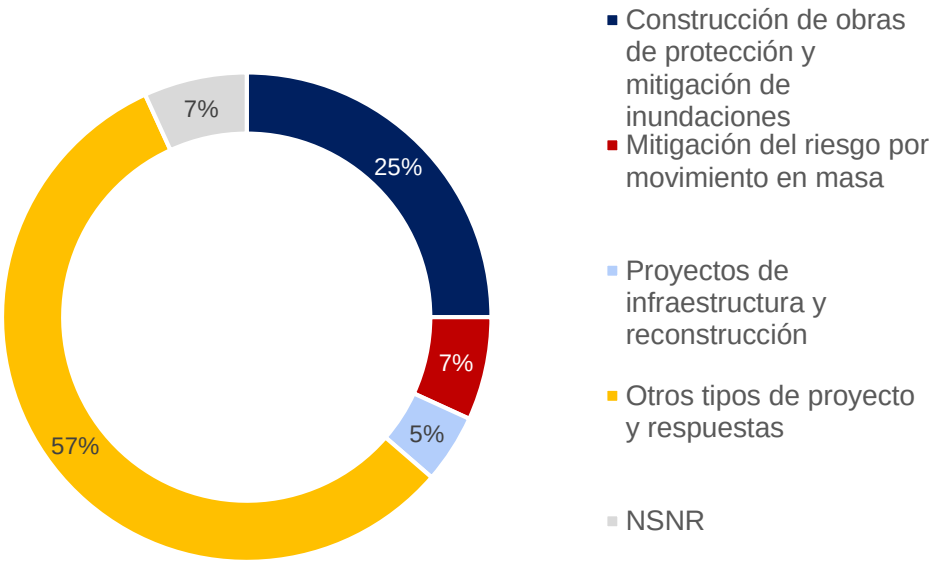
Al realizar la consulta sobre la presentación de proyectos de Gestión del Riesgo de Desastres (GRD) ante la UNGRD en el año 2024, el 86% (277) de los encuestados indicó que no se presentaron proyectos, mientras que el 14% (44) afirmó que su entidad sí presentó proyectos relacionados con GRD ante la UNGRD.

De los 44 usuarios que informaron haber presentado proyectos, se les pidió identificar dos de estos proyectos y evaluar su nivel de satisfacción en una escala del 1 al 5, siendo 1 deficiente y 5 excelente, según dos criterios específicos.

Cabe mencionar que los nombres de los proyectos proporcionados por los usuarios son de naturaleza cualitativa y descriptiva, lo que dificulta una categorización directa debido a la variedad de respuestas. Por ello, es necesario realizar una agrupación o establecer tipologías de proyectos con características comunes.

### Nombre del proyecto 1

De los 44 proyectos registrados por los usuarios, se lograron clasificar en 4 categorías principales de gestión de riesgos de desastres, evidenciando una considerable diversidad en sus áreas de enfoque. La mayor proporción corresponde otros tipos de proyectos y respuestas, que representa el 57% (25) del total, lo cual refleja una amplia gama de enfoques y necesidades. Esto es seguido por los proyectos de construcción de obras de protección y mitigación de inundaciones, con un 25% (11), y los proyectos de infraestructura y reconstrucción, que abarcan un 7% (3), junto al 7% (3) de quienes refirieron NSNR y finalmente los proyectos de infraestructura y reconstrucción representan un 5% (2).



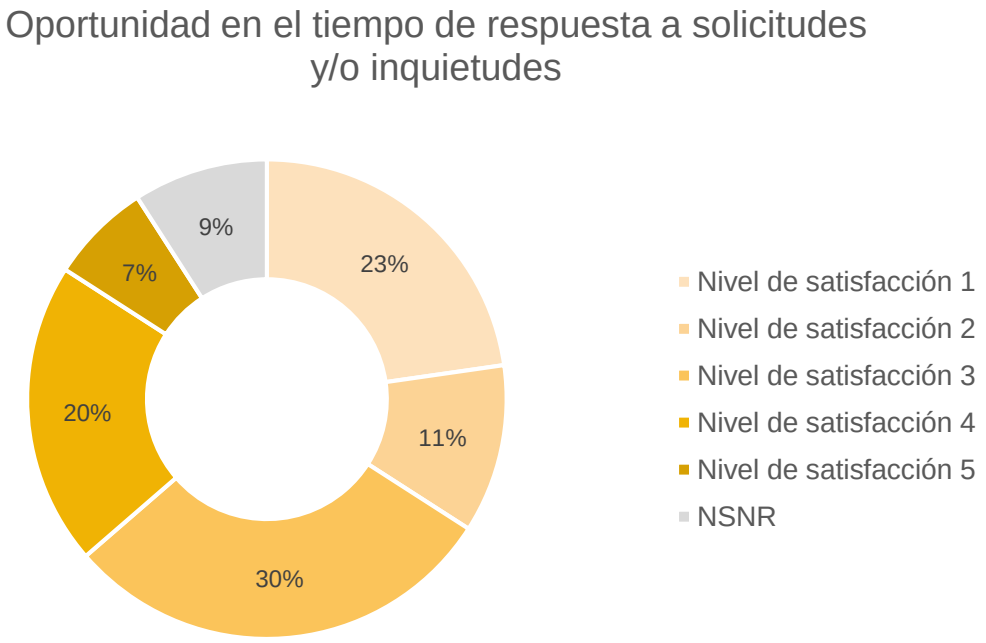



**Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres**
Dirección: Av. Calle 26 # 92 - 32, edificio Gold 4, piso 2 | Bogotá, Colombia
Conmutador: (+57) 601 552 9696
Línea gratuita nacional: (+57) 01 8000 113200

**Evaluación proyecto 1**

Al analizar la satisfacción en relación con el primer proyecto presentado a la UNGRD, particularmente respecto a la oportunidad en el tiempo de respuesta a solicitudes e inquietudes, los resultados obtenidos indican lo siguiente:

| Oportunidad en el tiempo de respuesta a solicitudes y/o inquietudes | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---|---|---|
| Nivel de satisfacción 1 | 10 | 23% |
| Nivel de satisfacción 2 | 5 | 11% |
| Nivel de satisfacción 3 | 13 | 30% |
| Nivel de satisfacción 4 | 9 | 20% |
| Nivel de satisfacción 5 | 3 | 7% |
| NSNR | 4 | 9% |
| Total general | 44 | 100% |




Los datos reflejan una variada distribución de los niveles de satisfacción. En primer lugar, un 23% evaluó el servicio como deficiente (nivel 1), seguido por un 11% que lo consideró insatisfactorio (nivel 2). Un 30% calificó su experiencia con un nivel intermedio (nivel 3),

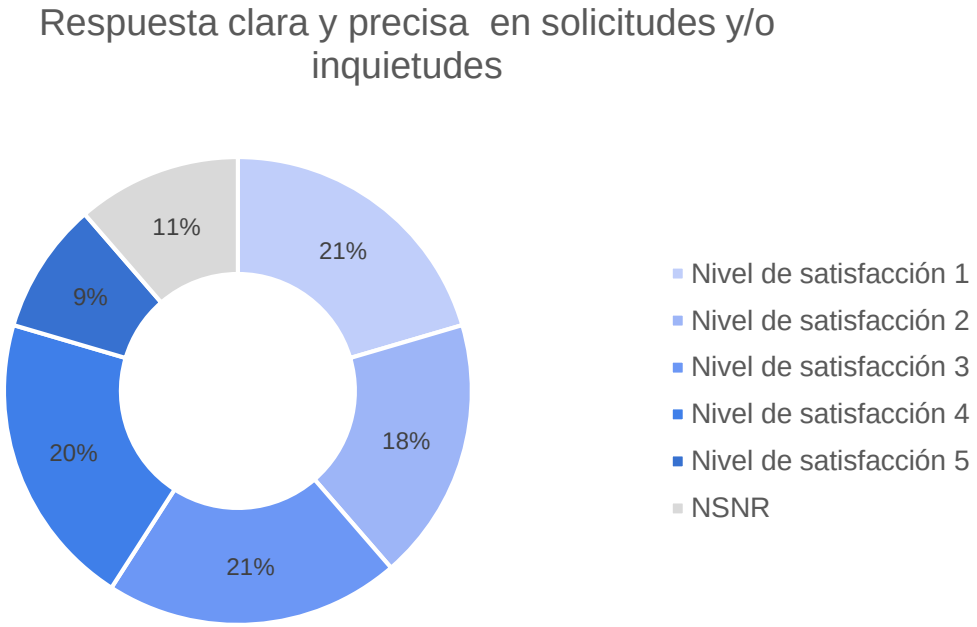


**Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres**
Dirección: Av. Calle 26 # 92 - 32, edificio Gold 4, piso 2 | Bogotá, Colombia
Conmutador: (+57) 601 552 9696
Línea gratuita nacional: (+57) 01 8000 113200

mientras que un 20% la valoró como satisfactoria (nivel 4). Finalmente, un 7% otorgó una calificación excelente (nivel 5), mientras que un 9% de los encuestados no emitió una respuesta específica (NSNR).

Al analizar la satisfacción respecto al primer proyecto de gestión de riesgos de desastres presentado a la UNGRD, con énfasis en la claridad y precisión de las respuestas a solicitudes e inquietudes relacionadas, los resultados son los siguientes:

| **Respuesta clara y precisa en solicitudes y/o inquietudes** | **FRECUENCIA** | **PORCENTAJE** |
|---|---|---|
| Nivel de satisfacción 1 | 9 | 20% |
| Nivel de satisfacción 2 | 8 | 18% |
| Nivel de satisfacción 3 | 9 | 20% |
| Nivel de satisfacción 4 | 9 | 20% |
| Nivel de satisfacción 5 | 4 | 9% |
| NSNR | 5 | 11% |
| Total general | 44 | 100% |



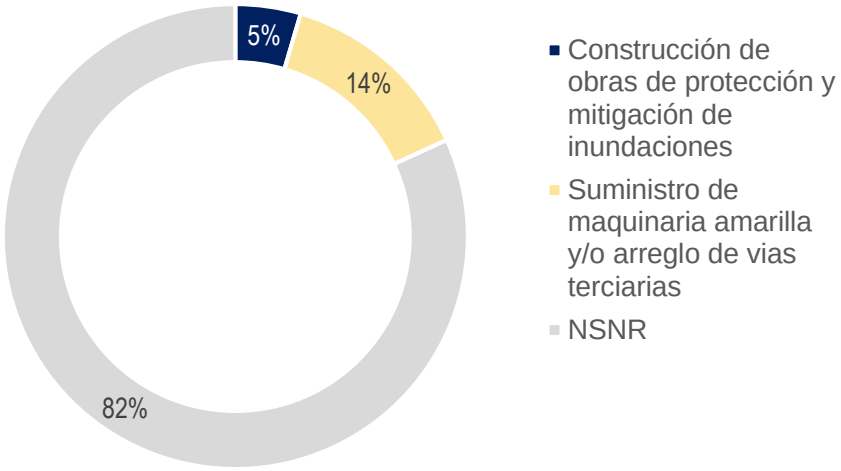

Los resultados presentan una distribución variada de los niveles de satisfacción. Un 20% de los encuestados consideró deficiente el servicio (nivel 1), mientras que un 18% lo calificó con un nivel bajo de satisfacción (nivel 2). Por otra parte, un 20% otorgó una



**Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres**
Dirección: Av. Calle 26 # 92 - 32, edificio Gold 4, piso 2 | Bogotá, Colombia
Conmutador: (+57) 601 552 9696
Línea gratuita nacional: (+57) 01 8000 113200

evaluación intermedia (nivel 3), al igual que un 20% que lo valoró como satisfactorio (nivel 4). Finalmente, un 9% calificó el servicio como excelente (nivel 5), y un 11% de los encuestados no ofreció una respuesta específica (NSNR).

**Nombre del proyecto 2:**




De las 44 respuestas registradas por los usuarios sobre el segundo proyecto en gestión de riesgos de desastres presentado a la UNGRD, se clasificaron en dos tipos de proyectos: la categoría más representativa corresponde a suministro de maquinaria amarilla y/o arreglo de vías terciarias con un 14% (6) y el segundo proyecto construcción de obras de protección y mitigación de inundaciones, con un 5% (2) del total. Finalmente, un 82% (36) de los usuarios no proporcionaron una respuesta específica (NSNR), lo que indica una baja participación en esta pregunta.

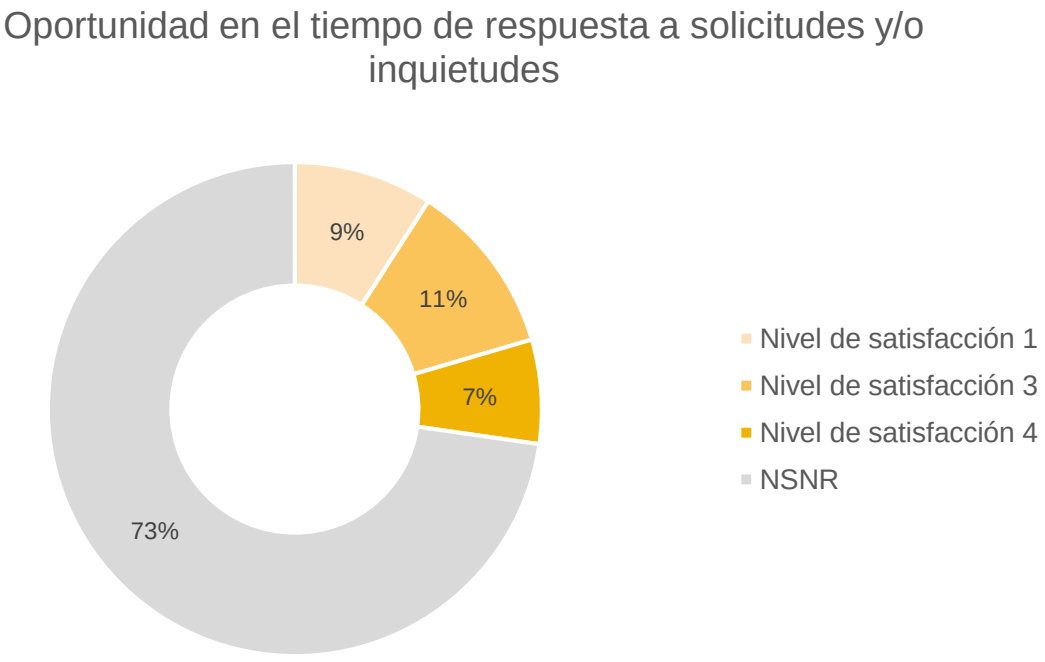


**Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres**
Dirección: Av. Calle 26 # 92 - 32, edificio Gold 4, piso 2 | Bogotá, Colombia
Conmutador: (+57) 601 552 9696
Línea gratuita nacional: (+57) 01 8000 113200

**Evaluación proyecto 2:**

Al analizar la oportunidad en el tiempo de respuesta a solicitudes e inquietudes relacionadas con el segundo proyecto en gestión de riesgos de desastres presentado a la UNGRD, los resultados indican lo siguiente:

| Oportunidad en el tiempo de respuesta a solicitudes y/o inquietudes | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---|---|---|
| Nivel de satisfacción 1 | 4 | 9% |
| Nivel de satisfacción 2 | 0 | 0% |
| Nivel de satisfacción 3 | 5 | 11% |
| Nivel de satisfacción 4 | 3 | 7% |
| Nivel de satisfacción 5 | 0 | 0% |
| NSNR | 32 | 73% |
| Total general | 44 | 100% |




La información refleja que un 9% (4) de los usuarios calificaron la oportunidad en el tiempo de respuesta como deficiente (nivel 1), mientras que otro 11% (5) evaluó este aspecto como satisfactorio (nivel 3) y otro 7% como muy satisfactorio (nivel 4). Por

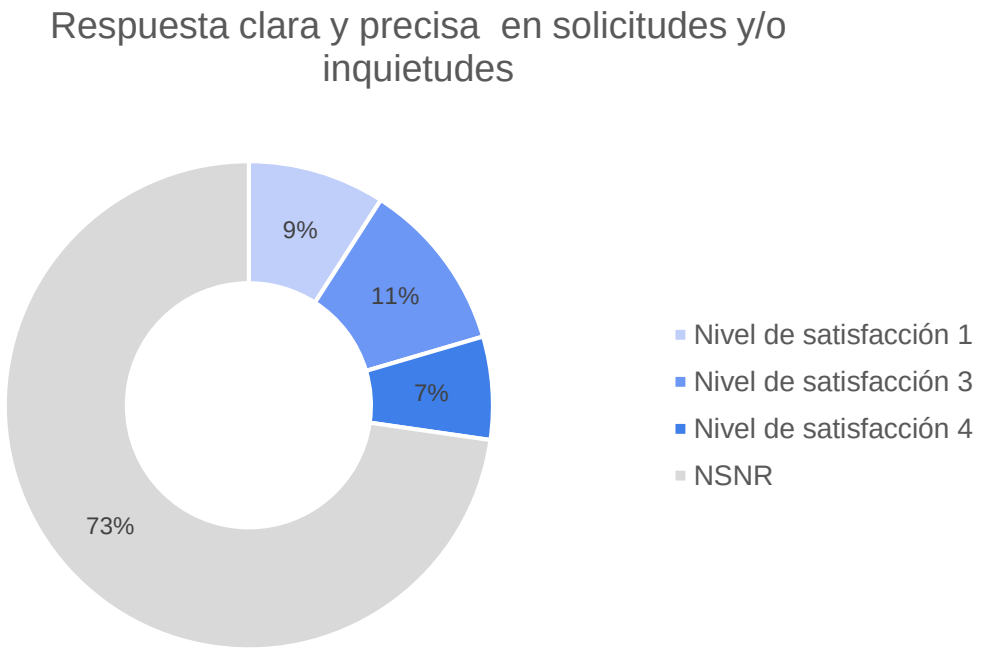


**Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres**
Dirección: Av. Calle 26 # 92 - 32, edificio Gold 4, piso 2 | Bogotá, Colombia
Conmutador: (+57) 601 552 9696
Línea gratuita nacional: (+57) 01 8000 113200

último, un 73% no proporcionó una respuesta específica (NSNR). Se evidencia que los usuarios no evalúan como bajo ni excelente la oportunidad de respuesta.

Al evaluar el criterio de respuesta clara y precisa a solicitudes e inquietudes relacionadas con el segundo proyecto en gestión de riesgos de desastres presentado a la UNGRD, los resultados son los siguientes:

| Respuesta clara y precisa en solicitudes y/o inquietudes | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---|---|---|
| Nivel de satisfacción 1 | 4 | 9% |
| Nivel de satisfacción 2 | 0 | 0% |
| Nivel de satisfacción 3 | 5 | 11% |
| Nivel de satisfacción 4 | 3 | 7% |
| Nivel de satisfacción 5 | 0 | 0% |
| NSNR | 32 | 73% |
| Total general | 44 | 100% |

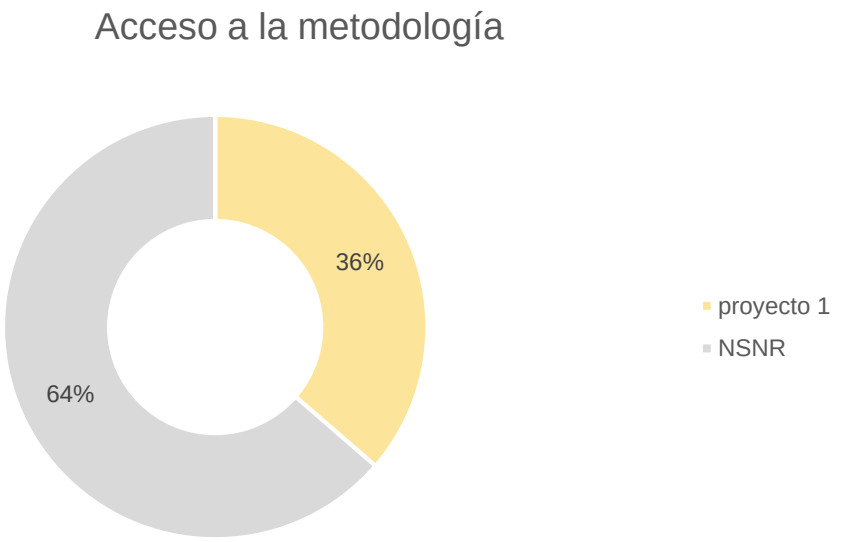



La información refleja que un 9% de los encuestados calificó la claridad y precisión de las respuestas como deficiente (nivel 1), mientras que otro 11% evaluó este criterio como satisfactorio (nivel 3), también un 7% que lo consideró muy satisfactorio (nivel 4). Finalmente, un 73% no ofreció una respuesta específica (NSNR). Se evidencia que los usuarios no evalúan como bajo ni excelente la respuesta clara y precisa.

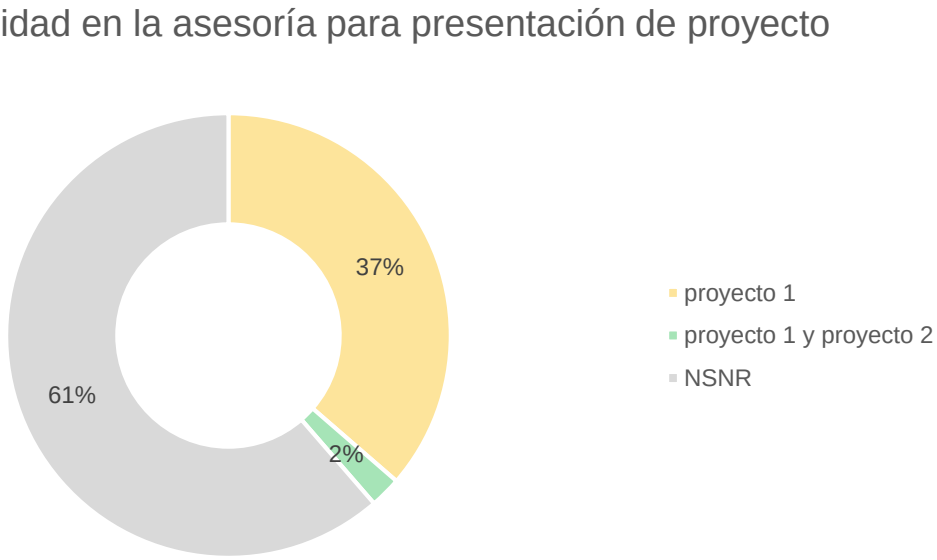


**Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres**
Dirección: Av. Calle 26 # 92 - 32, edificio Gold 4, piso 2 | Bogotá, Colombia
Conmutador: (+57) 601 552 9696
Línea gratuita nacional: (+57) 01 8000 113200

**Si su calificación fue menor o igual a 3 indique si tiene relación con las siguientes causas:**



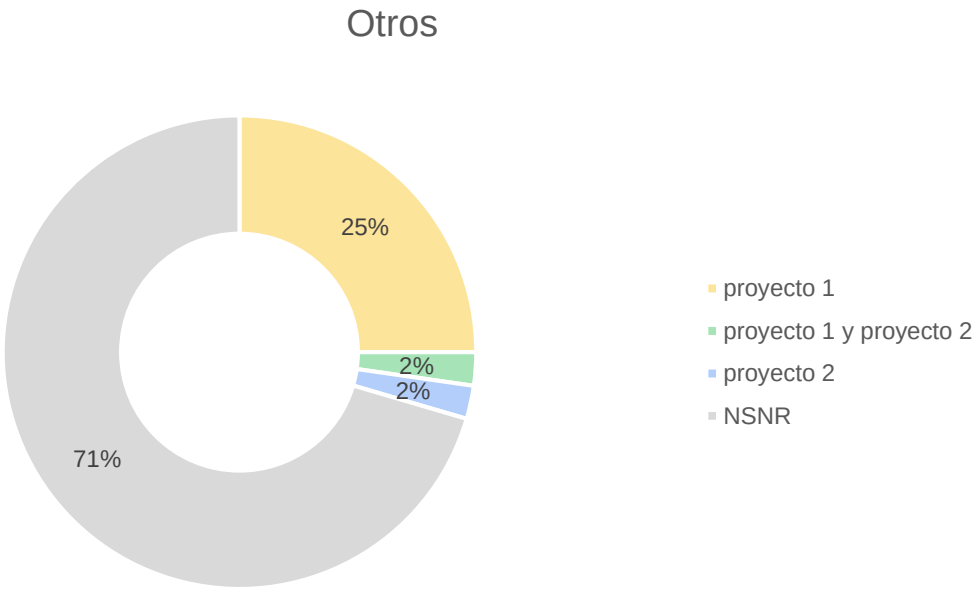

De los 44 usuarios que señalaron que sus entidades presentaron proyectos en gestión de riesgos de desastres y calificaron el nivel de satisfacción en alguno de los dos proyectos con un puntaje igual o menor a 3, un 36% (16) atribuyó esta evaluación al acceso a la metodología del proyecto 1. Por otro lado, el 64% (28) no ofreció una respuesta específica (NSNR).






**Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres**
Dirección: Av. Calle 26 # 92 - 32, edificio Gold 4, piso 2 | Bogotá, Colombia
Conmutador: (+57) 601 552 9696
Línea gratuita nacional: (+57) 01 8000 113200

De los 44 usuarios que informaron sobre la presentación de proyectos en gestión de riesgos de desastres, un 37% (16) indicó que la calificación igual o menor a 3 respecto a la claridad en la asesoría para la presentación del proyecto correspondía específicamente al proyecto 1. Por su parte, el 2% (1) señaló que dicha calificación aplicaba tanto al proyecto 1 como al proyecto 2 en este criterio. Finalmente, un 61% (27) no proporcionó una respuesta específica (NSNR).




De los 44 usuarios que señalaron que sus entidades presentaron proyectos en gestión de riesgos de desastres y otorgaron una calificación igual o menor a 3 en al menos uno de los dos proyectos, el 25% (11) atribuyó esta evaluación a causas específicas relacionadas exclusivamente con el proyecto 1. Por su parte, el 2% (1) indicó que dichas razones impactaron tanto en el proyecto 1 como en el proyecto 2. Adicionalmente, el 2% (1) vinculó la calificación baja únicamente con el proyecto 2. Finalmente, un 71% (31) no ofreció una respuesta específica (NSNR).

### Nivel de satisfacción global en proyectos de GRD

Para evaluar el nivel de satisfacción general en los proyectos de Gestión de Riesgos de Desastres (GRD) presentados ante la UNGRD, se consideró únicamente el primer proyecto mencionado por los usuarios en la encuesta, dado que este concentra el mayor número de respuestas. Este proyecto fue evaluado utilizando una escala de calificación de 1 a 5 (donde 1 representa deficiente y 5 excelente) en dos criterios específicos:



**Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres**
Dirección: Av. Calle 26 # 92 - 32, edificio Gold 4, piso 2 | Bogotá, Colombia
Conmutador: (+57) 601 552 9696
Línea gratuita nacional: (+57) 01 8000 113200

1. **Oportunidad en el tiempo de respuesta a solicitudes y/o inquietudes**
2. **Respuesta clara y precisa en solicitudes y/o inquietudes**

De esta manera se obtienen los siguientes resultados:

| Nivel de satisfacción proyecto en gestión de riesgos de desastres presentado a la UNGRD | Oportunidad en el tiempo de respuesta a solicitudes y/o inquietudes | Respuesta clara y precisa en solicitudes y/o inquietudes |
|---|---|---|
| Nivel de satisfacción 1 | 25% | 23% |
| Nivel de satisfacción 2 | 13% | 21% |
| Nivel de satisfacción 3 | 33% | 23% |
| Nivel de satisfacción 4 | **23%** | **23%** |
| Nivel de satisfacción 5 | **8%** | **10%** |
| TOTAL | 100% | 100% |

El nivel de satisfacción de obtiene de la suma de los porcentajes de los niveles 4 y 5 de cada criterio, de esta forma:

Oportunidad en el tiempo de respuesta a solicitudes y/o inquietudes: 23% + 8% = 31%

Respuesta clara y precisa en solicitudes y/o inquietudes: 23% + 10% = 43%

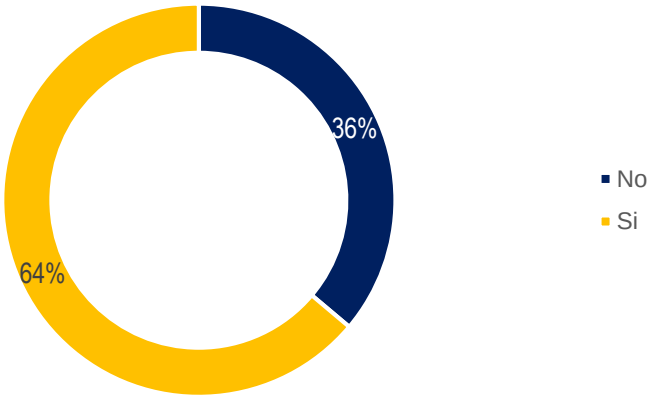
Al promediar 31% y 43%, se tiene el nivel de satisfacción proyectos GRD presentado a la UNGRD es de 32%; este puntaje está muy por debajo del umbral de referencia establecido, que es del 80%.



**Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres**
Dirección: Av. Calle 26 # 92 - 32, edificio Gold 4, piso 2 | Bogotá, Colombia
Conmutador: (+57) 601 552 9696
Línea gratuita nacional: (+57) 01 8000 113200

## Insumos Técnicos para la Gestión del Riesgo de Desastres (GRD)

**¿Durante el año 2024 consultó insumos técnicos generados por la UNGRD? (Guías, manuales, insumos técnicos para reglamentación Ley 1523 de 2012, entre otros)**



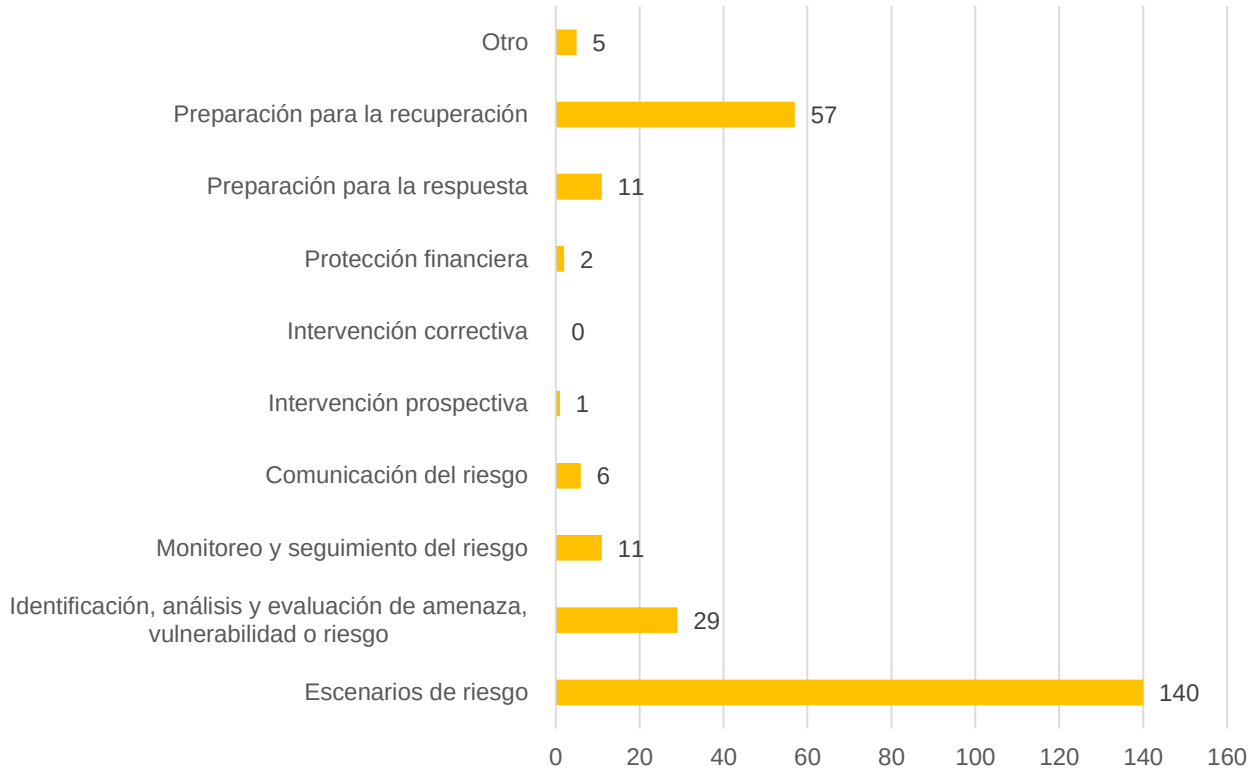

En el transcurso del año 2024, un **64%** de los encuestados (205 personas) afirmó haber consultado los insumos técnicos elaborados por la UNGRD. Por otro lado, el 36**%** restante (116 personas) indicó que no realizó dicha consulta.

**De los insumos técnicos consultados, marque los TEMAS a los cuales pertenecen**

Cuando se consultó a los usuarios sobre los temas relacionados con los insumos técnicos elaborados por la UNGRD, se registró un total de 204 respuestas. Debido a que la pregunta permitía selección múltiple, algunos usuarios eligieron más de un tema, lo que llevó a contabilizar el número total de veces que cada tema fue seleccionado en todas las respuestas.



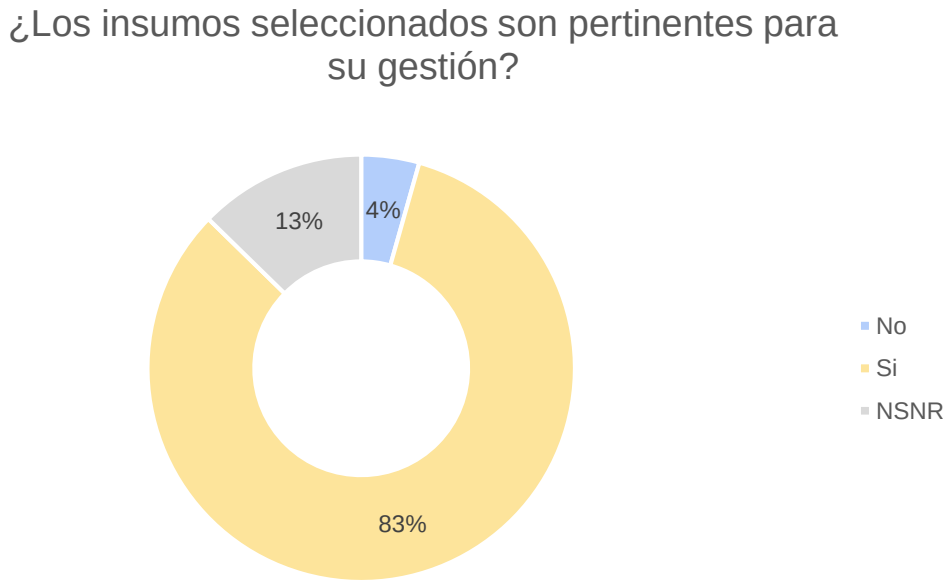
**Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres**
Dirección: Av. Calle 26 # 92 - 32, edificio Gold 4, piso 2 | Bogotá, Colombia
Conmutador: (+57) 601 552 9696
Línea gratuita nacional: (+57) 01 8000 113200



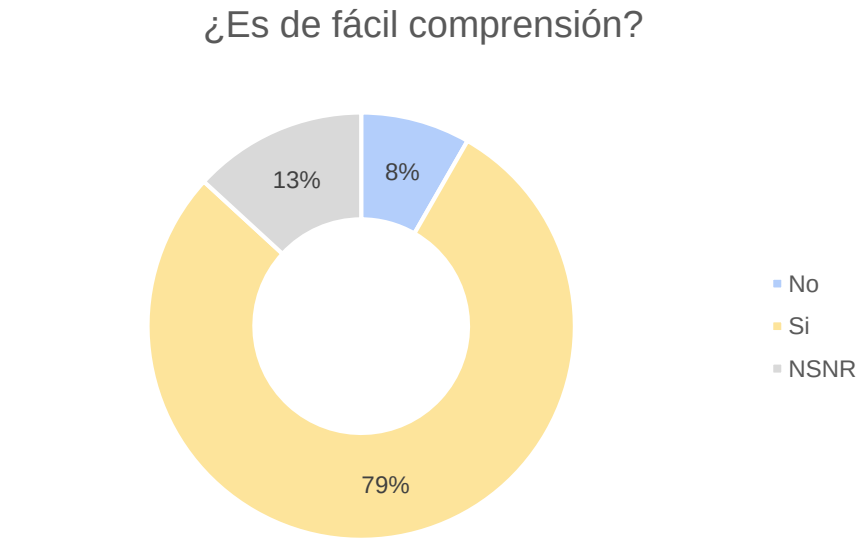

Los temas seleccionados con mayor frecuencia fueron 140 "Escenarios de riesgo" y 57 "preparación para la recuperación". En contraste, el tema con menor frecuencia fue "Intervención correctiva e intervención prospectiva", con 0 y 1 selecciones. Estos resultados reflejan un marcado interés de los usuarios en aspectos vinculados a escenarios de riesgo. Por otro lado, la intervención correctiva y prospectiva parece ser un tema de menor prioridad para su consulta.



**Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres**
Dirección: Av. Calle 26 # 92 - 32, edificio Gold 4, piso 2 | Bogotá, Colombia
Conmutador: (+57) 601 552 9696
Línea gratuita nacional: (+57) 01 8000 113200



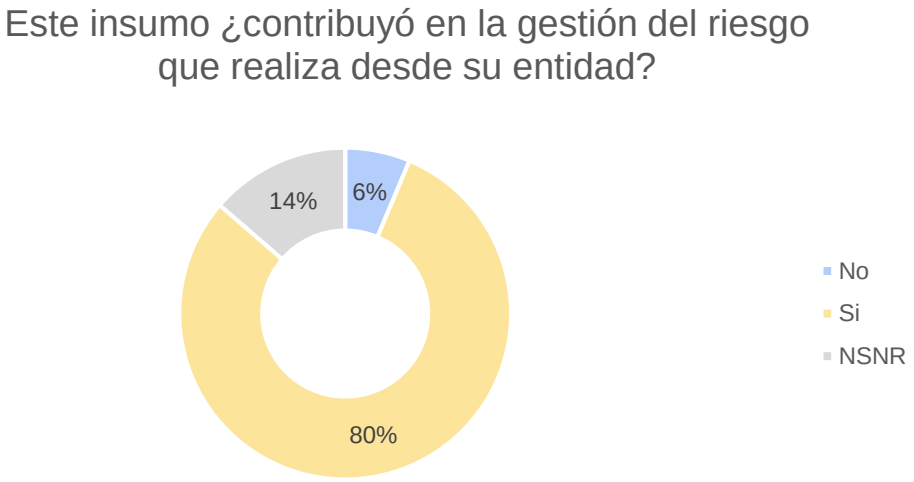

De los 205 usuarios que afirmaron haber consultado insumos técnicos elaborados por la UNGRD, se evaluó la relevancia de estos insumos en relación con los "Escenarios de riesgos". Los resultados reflejan que un **83%** (179 usuarios) consideraron que los insumos eran pertinentes para su gestión. Por otro lado, el **4%** (9 usuarios) opinó de manera negativa, y el **13%** (26 usuarios) no proporcionó una respuesta específica (NSNR).





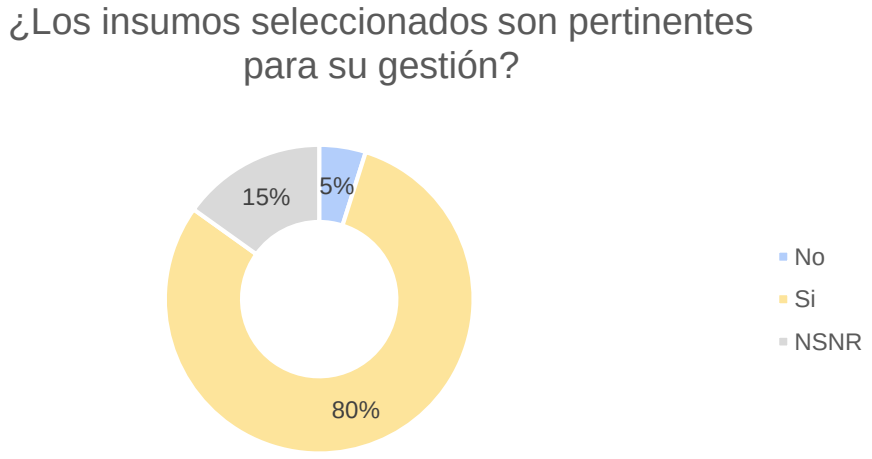

**Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres**
Dirección: Av. Calle 26 # 92 - 32, edificio Gold 4, piso 2 | Bogotá, Colombia
Conmutador: (+57) 601 552 9696
Línea gratuita nacional: (+57) 01 8000 113200

De los 205 usuarios que reportaron haber consultado insumos técnicos generados por la UNGRD, se evaluó el criterio "¿Es de fácil comprensión?". Los resultados revelan que el **79%** (161 usuarios) percibieron los insumos como fáciles de comprender, mientras que el **8%** (17 usuarios) opinó lo contrario. Por su parte, el **13%** (27 usuarios) no ofreció una respuesta específica (NSNR).




De los 205 usuarios que reportaron haber consultado insumos técnicos generados por la UNGRD, se evaluó el criterio "¿Es de fácil comprensión?". Los resultados revelan que el **80%** (164 usuarios) percibieron los insumos como fáciles de comprender, mientras que el **6%** (13 usuarios) opinó lo contrario. Por su parte, el **14%** (28 usuarios) no ofreció una respuesta específica (NSNR).

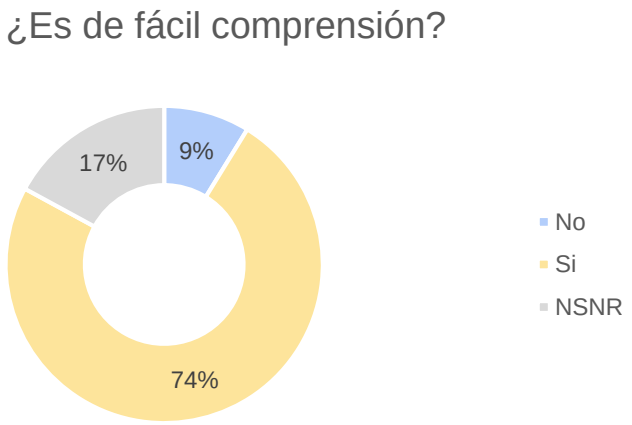
**Identificación, análisis y evaluación de amenaza, vulnerabilidad o riesgo**



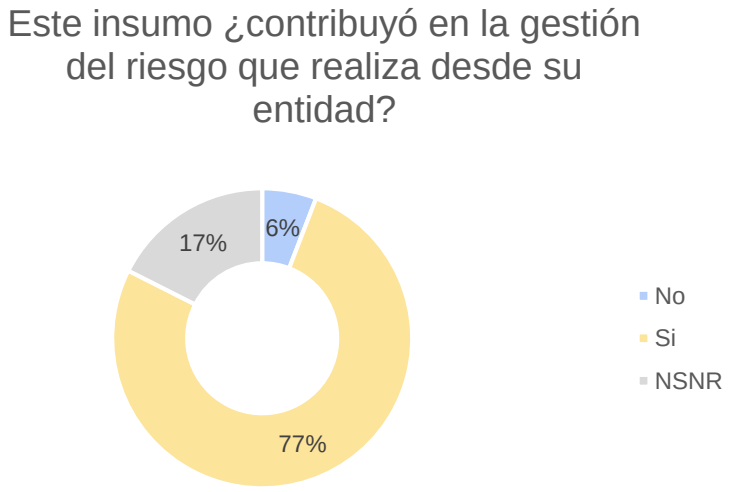



**Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres**
Dirección: Av. Calle 26 # 92 - 32, edificio Gold 4, piso 2 | Bogotá, Colombia
Conmutador: (+57) 601 552 9696
Línea gratuita nacional: (+57) 01 8000 113200

Entre los 205 usuarios que confirmaron haber consultado insumos técnicos generados por la UNGRD, se evaluó el criterio "¿Este insumo contribuyó en la gestión del riesgo que realiza desde su entidad?". Los resultados muestran que un **80%** (164 usuarios) respondieron afirmativamente, destacando que el insumo sí contribuyó en la gestión del riesgo realizada desde sus entidades. Por otro lado, el **5%** (10 usuarios) dio una respuesta negativa, y el **15%** (31 usuarios) no proporcionó una respuesta específica (NSNR).




De los 205 usuarios que afirmaron haber consultado insumos técnicos de la UNGRD, se evaluó los resultados que revelan que un **74%** (152 usuarios) consideraron que los insumos eran pertinentes, mientras que un **9%** (18 usuarios) respondió negativamente. Por su parte, un **17%** (35 usuarios) no proporcionó una respuesta específica (NSNR).



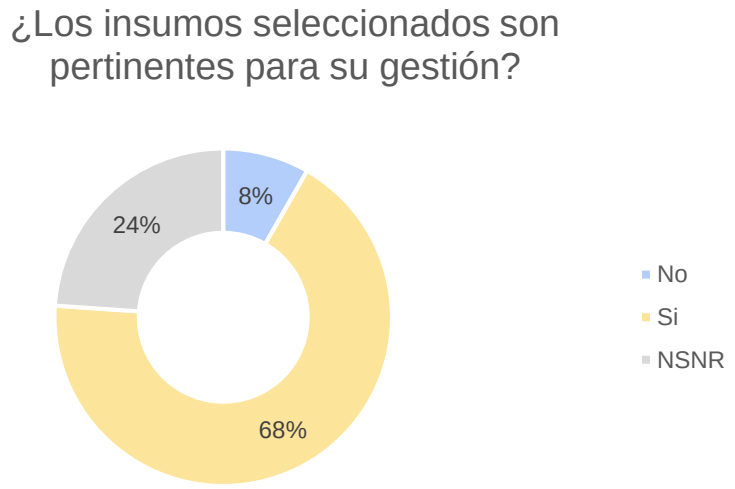

Entre los 205 usuarios que reportaron haber consultado insumos técnicos de la UNGRD, en relación con los insumos vinculados a "identificación, análisis y evaluación de



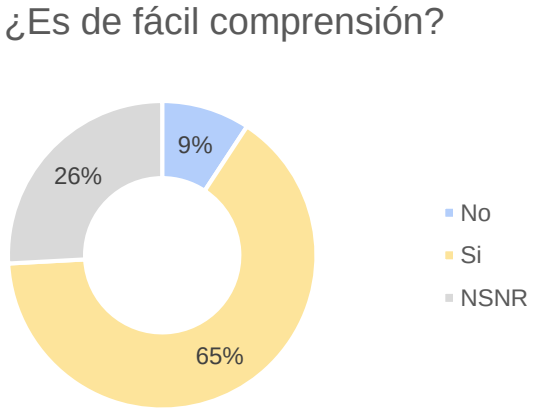
**Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres**
Dirección: Av. Calle 26 # 92 - 32, edificio Gold 4, piso 2 | Bogotá, Colombia
Conmutador: (+57) 601 552 9696
Línea gratuita nacional: (+57) 01 8000 113200

amenaza, vulnerabilidad o riesgo", el **77%** (157 usuarios) consideraron que estos eran de fácil comprensión. En contraste, un **6%** (12 usuarios) expresó que no lo eran, mientras que el **17%** (36 usuarios) no ofreció una respuesta específica (NSNR).

**Monitoreo y seguimiento del riesgo**




Entre los 205 usuarios que consultaron insumos técnicos generados por la UNGRD, respecto a los insumos vinculados con "Monitoreo y seguimiento del riesgo", el **68%** (139 usuarios) consideró que estos eran pertinentes para su gestión. En contraste, el **8%** (17 usuarios) señaló que los insumos no eran pertinentes, mientras que el **24%** (49 usuarios) no ofreció una respuesta específica (NSNR).

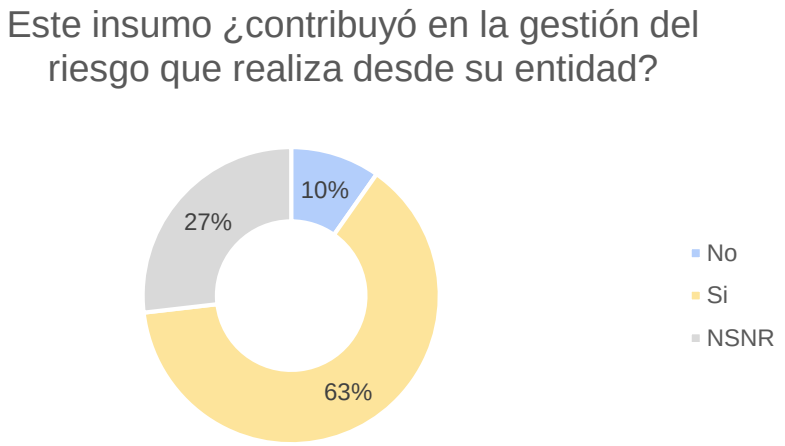



De los 205 usuarios que reportaron haber consultado insumos técnicos generados por la UNGRD, relacionados con "Monitoreo y seguimiento del riesgo", el **65%** (133 usuarios) señaló que estos eran de fácil comprensión. En cambio, el **9%** (19 usuarios) expresó que



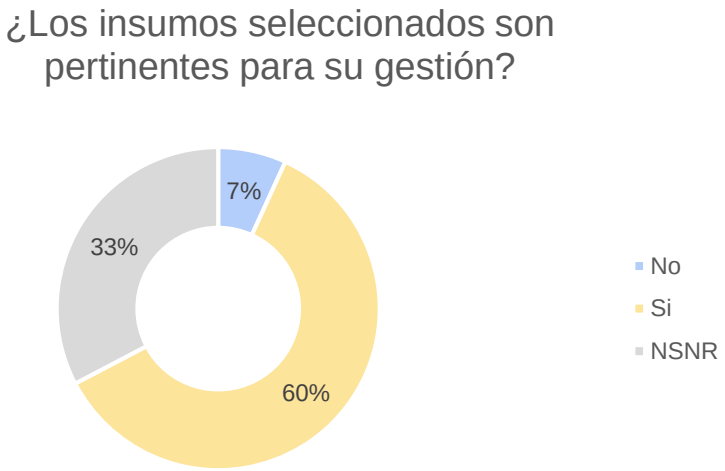
**Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres**
Dirección: Av. Calle 26 # 92 - 32, edificio Gold 4, piso 2 | Bogotá, Colombia
Conmutador: (+57) 601 552 9696
Línea gratuita nacional: (+57) 01 8000 113200

no los consideraba de fácil comprensión, mientras que el **26%** (53 usuarios) no ofreció una respuesta específica (NSNR).




De los 205 usuarios que reportaron haber consultado insumos técnicos generados por la UNGRD, en relación con los insumos sobre "Monitoreo y seguimiento del riesgo", el **63%** (130 usuarios) expresó que estos insumos contribuyeron a la gestión del riesgo realizada por sus entidades. En contraste, el **10%** (20 usuarios) señaló que no contribuyeron, mientras que el **27%** (55 usuarios) no ofreció una respuesta específica (NSNR).

**Comunicación del riesgo**

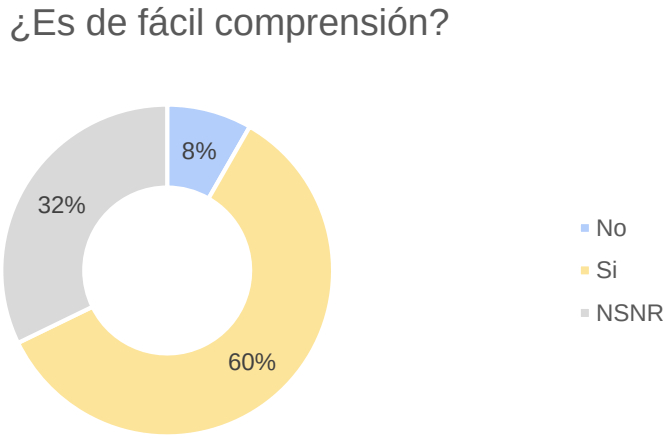



De los 205 usuarios que reportaron haber consultado insumos técnicos generados por la UNGRD, en relación con los insumos sobre "Comunicación del riesgo", el 60% (124 usuarios) consideró que estos eran pertinentes para su gestión. En contraste, el 7% (14

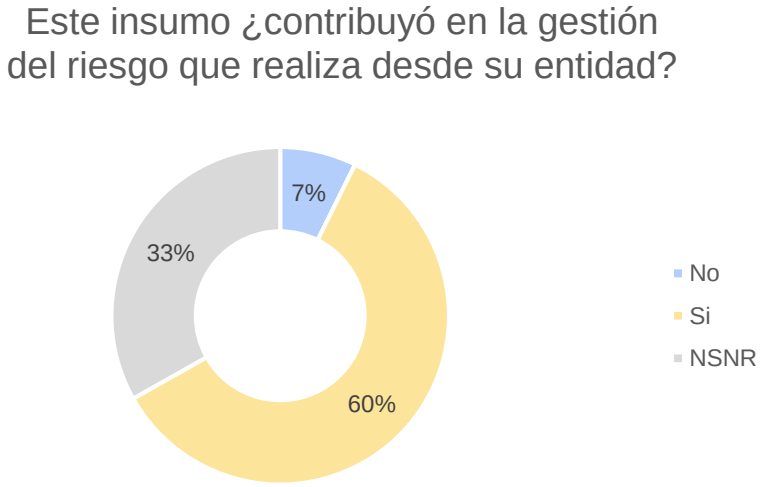


**Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres**
Dirección: Av. Calle 26 # 92 - 32, edificio Gold 4, piso 2 | Bogotá, Colombia
Conmutador: (+57) 601 552 9696
Línea gratuita nacional: (+57) 01 8000 113200

usuarios) manifestó que no eran pertinentes, mientras que el 33% (67 usuarios) no ofreció una respuesta específica (NSNR).




De los 205 usuarios que afirmaron haber consultado insumos técnicos de la UNGRD, respecto a los relacionados con "Comunicación del riesgo", el **60%** (122 usuarios) indicó que los insumos eran de fácil comprensión. En contraste, el **8%** (17 usuarios) manifestó que no los consideraba de fácil comprensión, mientras que el **32%** (66 usuarios) no proporcionó una respuesta específica (NSNR).

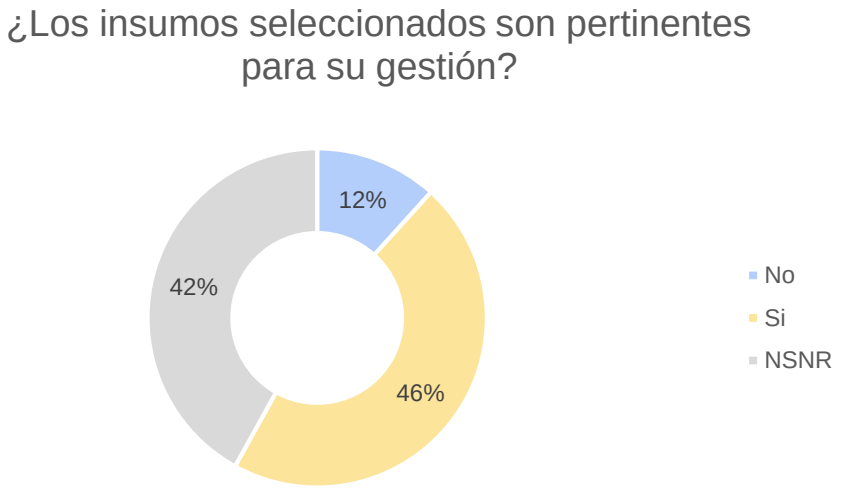



De los 205 usuarios que afirmaron haber consultado insumos técnicos de la UNGRD, respecto a los relacionados con "Comunicación del riesgo", el **60%** (122 usuarios) indicó que los insumos eran de fácil comprensión. En contraste, el **7%** (15 usuarios) manifestó que no los consideraba de fácil comprensión, mientras que el **33%** (68 usuarios) no proporcionó una respuesta específica (NSNR)

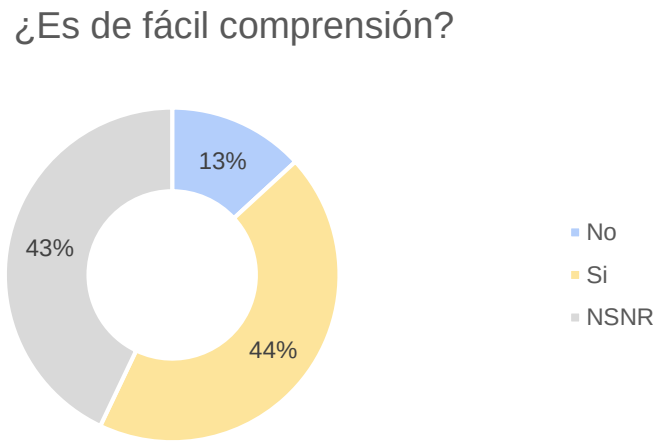


**Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres**
Dirección: Av. Calle 26 # 92 - 32, edificio Gold 4, piso 2 | Bogotá, Colombia
Conmutador: (+57) 601 552 9696
Línea gratuita nacional: (+57) 01 8000 113200

**Intervención prospectiva**



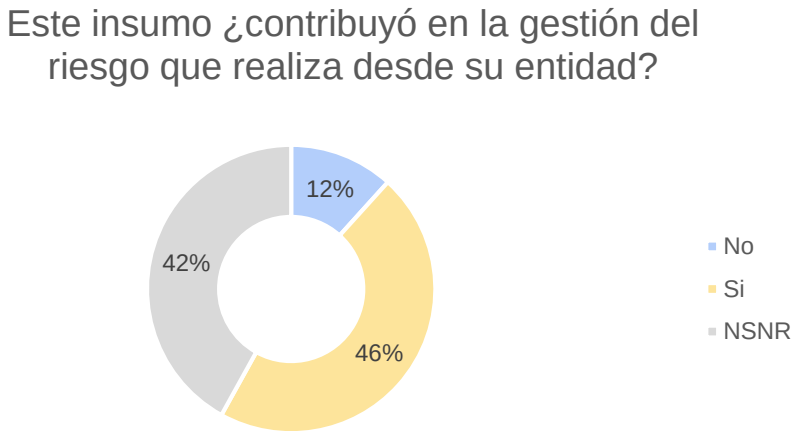

Entre los 205 usuarios que afirmaron haber consultado insumos técnicos generados por la UNGRD, respecto a los relacionados con "Intervención prospectiva", el **46%** (95 usuarios) consideró que los insumos eran pertinentes para su gestión. En contraste, el **12%** (24 usuarios) opinó que no eran pertinentes, mientras que el 42**%** (86 usuarios) no ofreció una respuesta específica (NSNR).




Entre los 205 usuarios que afirmaron haber consultado insumos técnicos generados por la UNGRD, en relación con los insumos vinculados a "Intervención prospectiva", el **44%** (90 usuarios) indicó que estos eran de fácil comprensión. En contraste, el **13%** (27 usuarios) manifestó que no los consideraba de fácil comprensión, mientras que el **43%** (88 usuarios) no ofreció una respuesta específica (NSNR).

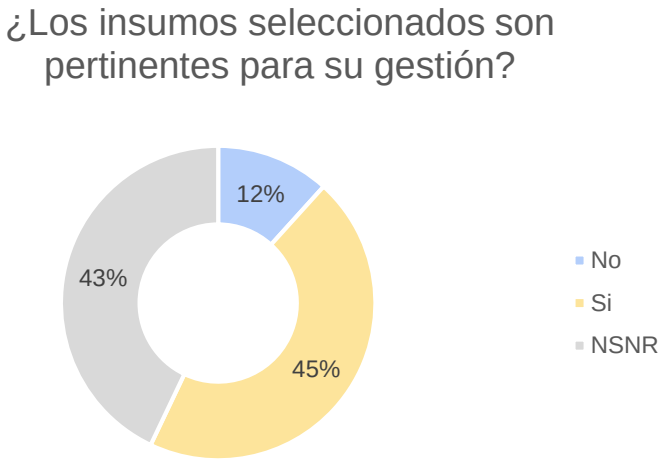


**Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres**
Dirección: Av. Calle 26 # 92 - 32, edificio Gold 4, piso 2 | Bogotá, Colombia
Conmutador: (+57) 601 552 9696
Línea gratuita nacional: (+57) 01 8000 113200




Entre los 205 usuarios que reportaron haber consultado insumos técnicos generados por la UNGRD, respecto a los relacionados con "Intervención prospectiva", el **46%** (95 usuarios) consideró que estos insumos contribuyeron en la gestión del riesgo realizada por sus entidades. En contraste, el **12%** (24 usuarios) señaló que no contribuyeron, mientras que el **42%** (86 usuarios) no ofreció una respuesta específica (NSNR).

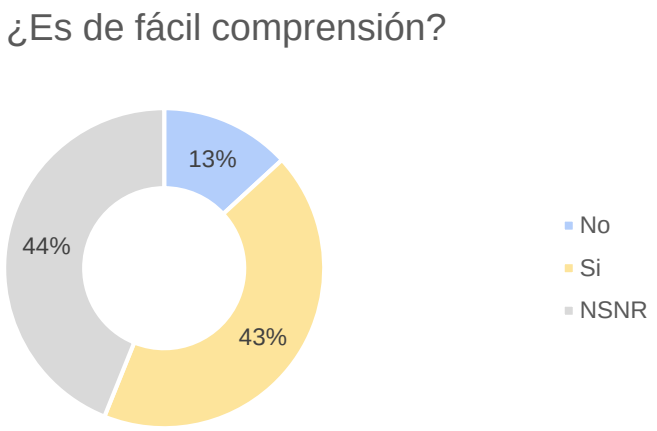
**Intervención correctiva**



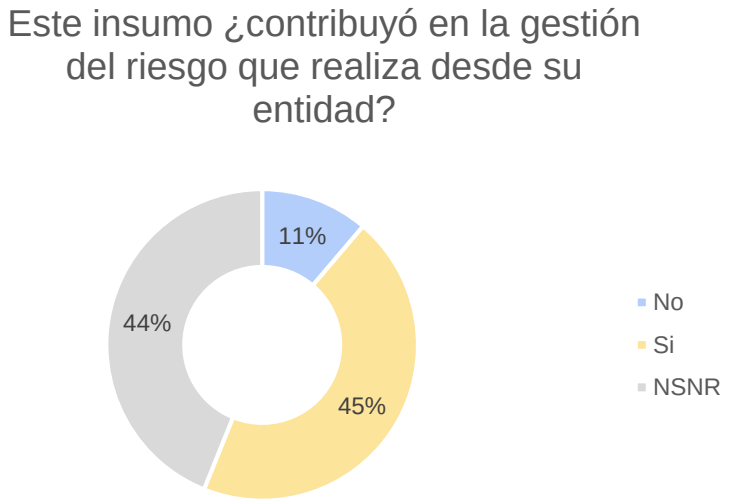

Entre los 205 usuarios que reportaron haber consultado insumos técnicos generados por la UNGRD, en relación con los vinculados a "Intervención correctiva", el **45%** (93 usuarios) afirmó que estos insumos son pertinentes para su gestión. En contraste, el **12%** (24 usuarios) indicó que no son pertinentes, mientras que el **43%** (88 usuarios) no ofreció una respuesta específica (NSNR).



**Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres**
Dirección: Av. Calle 26 # 92 - 32, edificio Gold 4, piso 2 | Bogotá, Colombia
Conmutador: (+57) 601 552 9696
Línea gratuita nacional: (+57) 01 8000 113200




De los 205 usuarios que afirmaron haber consultado insumos técnicos generados por la UNGRD, en relación con los vinculados a "Intervención correctiva", el **43%** (88 usuarios) consideró que estos insumos eran de fácil comprensión. En contraste, el **13%** (27 usuarios) manifestó que no eran de fácil comprensión, mientras que el **44%** (90 usuarios) no ofreció una respuesta específica (NSNR).




De los 205 usuarios que confirmaron haber consultado insumos técnicos generados por la UNGRD, en relación con los vinculados a "Intervención correctiva", el **45%** (92 usuarios) afirmó que estos contribuyeron en la gestión del riesgo realizada por su entidad. En contraste, el **11%** (23 usuarios) señaló que no contribuyeron, mientras que el **44%** (90 usuarios) no ofreció una respuesta específica (NSNR).

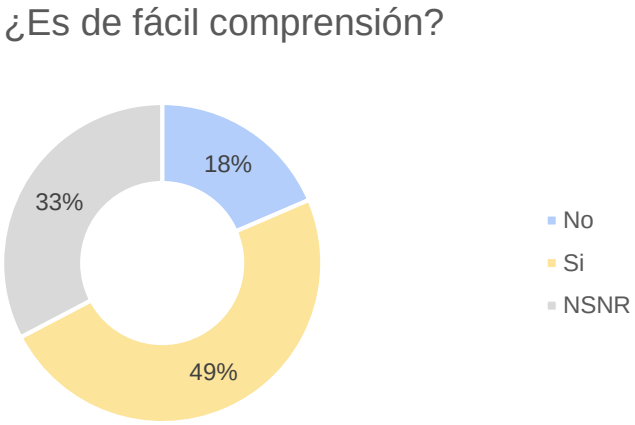


**Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres**
Dirección: Av. Calle 26 # 92 - 32, edificio Gold 4, piso 2 | Bogotá, Colombia
Conmutador: (+57) 601 552 9696
Línea gratuita nacional: (+57) 01 8000 113200

**Protección financiera**



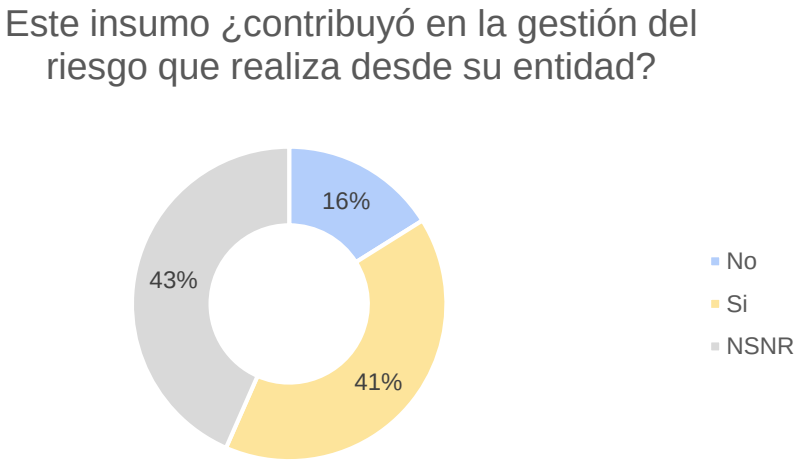

De los 205 usuarios que señalaron haber consultado insumos técnicos elaborados por la UNGRD, en cuanto a los relacionados con "Protección financiera", el 42% (87 usuarios) afirmó que dichos insumos eran pertinentes para su gestión. En contraste, el 16% (33 usuarios) indicó que no eran pertinentes, mientras que el 42% (87 usuarios) no ofreció una respuesta específica (NSNR).




Entre los 205 usuarios que señalaron haber consultado insumos técnicos generados por la UNGRD, respecto a los vinculados con "Protección financiera", el **49%** (100 usuarios) consideró que estos insumos eran de fácil comprensión. En contraste, el **18%** (38 usuarios) indicó que no lo eran, mientras que el **33%** (67 usuarios) no proporcionó una respuesta específica (NSNR).

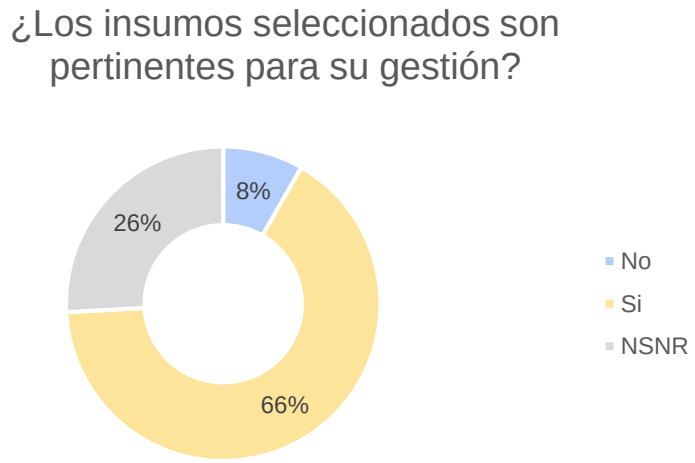


**Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres**
Dirección: Av. Calle 26 # 92 - 32, edificio Gold 4, piso 2 | Bogotá, Colombia
Conmutador: (+57) 601 552 9696
Línea gratuita nacional: (+57) 01 8000 113200




Entre los 205 usuarios que afirmaron haber consultado insumos técnicos generados por la UNGRD, respecto a los relacionados con "Protección financiera", el 41% (83 usuarios) señaló que estos contribuyeron en la gestión del riesgo realizada desde su entidad. Por otro lado, el 16% (33 usuarios) opinó que no contribuyeron, mientras que el 43% (89 usuarios) no ofreció una respuesta específica (NSNR).

**Preparación para la respuesta**

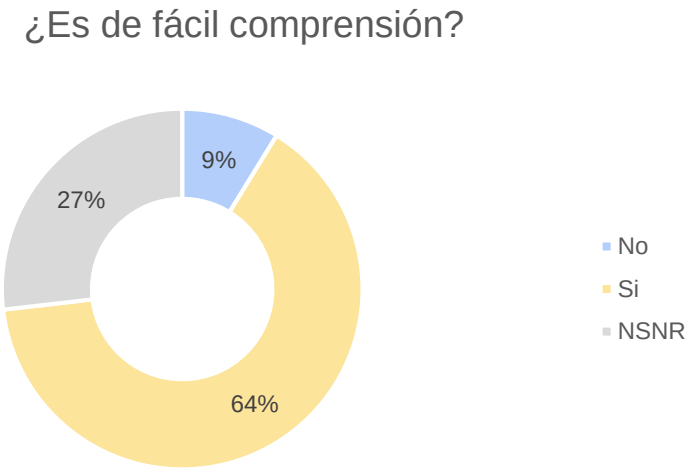



Entre los 205 usuarios que señalaron haber consultado insumos técnicos generados por la UNGRD, respecto a los relacionados con "Preparación para la respuesta", el 66% (136 usuarios) consideró que estos insumos eran pertinentes para su gestión. En contraste,

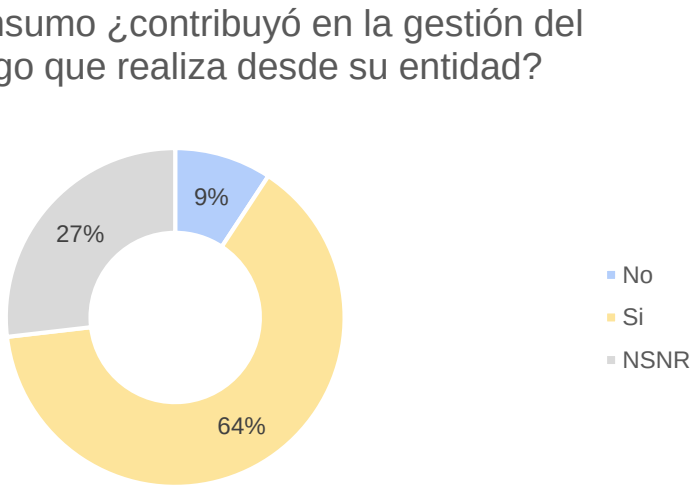


**Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres**
Dirección: Av. Calle 26 # 92 - 32, edificio Gold 4, piso 2 | Bogotá, Colombia
Conmutador: (+57) 601 552 9696
Línea gratuita nacional: (+57) 01 8000 113200

el 8% (17 usuarios) opinó que no eran pertinentes, mientras que el 26% (53 usuarios) no ofreció una respuesta específica (NSNR).




Entre los 205 usuarios que afirmaron haber consultado insumos técnicos generados por la UNGRD, respecto a los relacionados con "Preparación para la respuesta", el **64%** (132 usuarios) consideró que estos eran de fácil comprensión. En contraste, el **9%** (18 usuarios) expresó que no lo eran, mientras que el **27%** (35 usuarios) no ofreció una respuesta específica (NSNR).



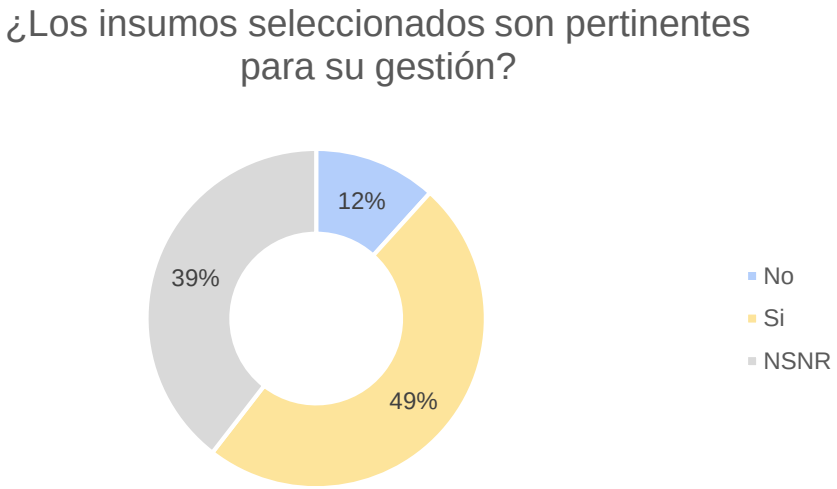

Entre los 205 usuarios que señalaron haber consultado insumos técnicos generados por la UNGRD, en cuanto a los relacionados con "Preparación para la respuesta", el **64%** (131 usuarios) afirmó que estos insumos contribuyeron en la gestión del riesgo realizada



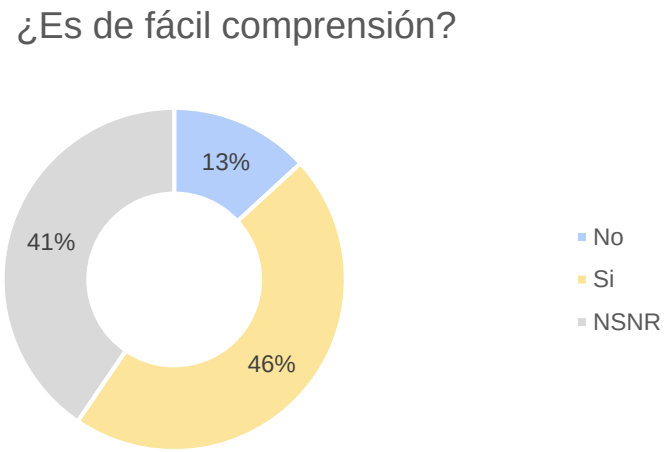
**Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres**
Dirección: Av. Calle 26 # 92 - 32, edificio Gold 4, piso 2 | Bogotá, Colombia
Conmutador: (+57) 601 552 9696
Línea gratuita nacional: (+57) 01 8000 113200

por su entidad. En contraste, el **9%** (19 usuarios) expresó que no contribuyeron, mientras que el **27%** (55 usuarios) no ofreció una respuesta específica (NSNR).

**Preparación para la recuperación**



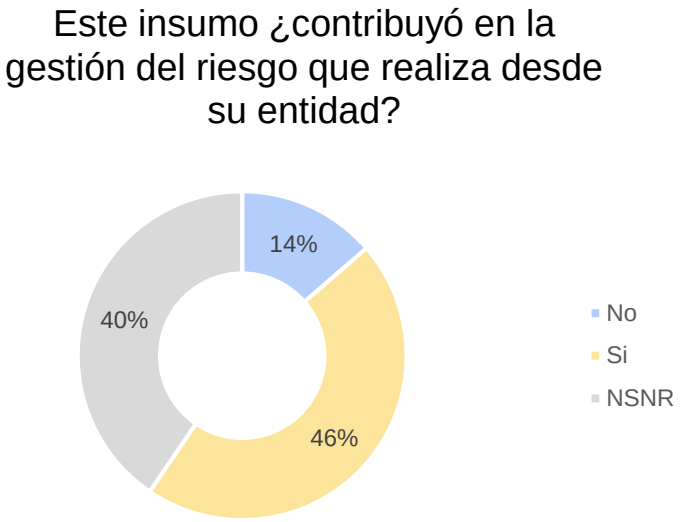

Entre los 205 usuarios que confirmaron haber consultado insumos técnicos generados por la UNGRD, en relación con los vinculados a "Preparación para la recuperación", el 49% (100 usuarios) afirmó que estos insumos eran pertinentes para su gestión. En contraste, el 12% (24 usuarios) señaló que no eran pertinentes, mientras que el 39% (81 usuarios) no ofreció una respuesta específica (NSNR).






**Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres**
Dirección: Av. Calle 26 # 92 - 32, edificio Gold 4, piso 2 | Bogotá, Colombia
Conmutador: (+57) 601 552 9696
Línea gratuita nacional: (+57) 01 8000 113200

Entre los 205 usuarios que reportaron haber consultado insumos técnicos generados por la UNGRD, en relación con los vinculados a "Preparación para la recuperación", el **46%** (95 usuarios) afirmó que estos eran de fácil comprensión. Por otro lado, el **13%** (27 usuarios) expresó que no los consideraba de fácil comprensión, mientras que el **41%** (83 usuarios) no ofreció una respuesta específica (NSNR).




De los 205 usuarios que señalaron haber consultado insumos técnicos generados por la UNGRD, respecto a los relacionados con "Preparación para la recuperación", el 46% (94 usuarios) afirmó que estos contribuyeron en la gestión del riesgo realizada por su entidad. En contraste, el 14% (28 usuarios) expresó que no contribuyeron, mientras que el 40% (83 usuarios) no ofreció una respuesta específica (NSNR).

### Nivel de satisfacción global en insumos técnicos para GRD

Para medir el nivel de satisfacción global con los insumos técnicos orientados a la gestión del riesgo de desastres, se consideran las respuestas positivas obtenidas en los tres criterios específicos correspondientes a cada uno de los nueve insumos.

De esta manera, se obtienen los resultados consolidados correspondientes.

| NIVEL DE SATISFACCION INSUMOS TECNICOS | ¿Los insumos seleccionados son pertinentes para su gestión? | ¿Es de fácil comprensión? | Este insumo ¿contribuyó en la gestión del riesgo que realiza desde su entidad? |
|---|---|---|---|
| No | 13% | 16% | 15% |
| Si | **87%** | **84%** | **85%** |
| TOTAL | 100% | 100% | 100% |

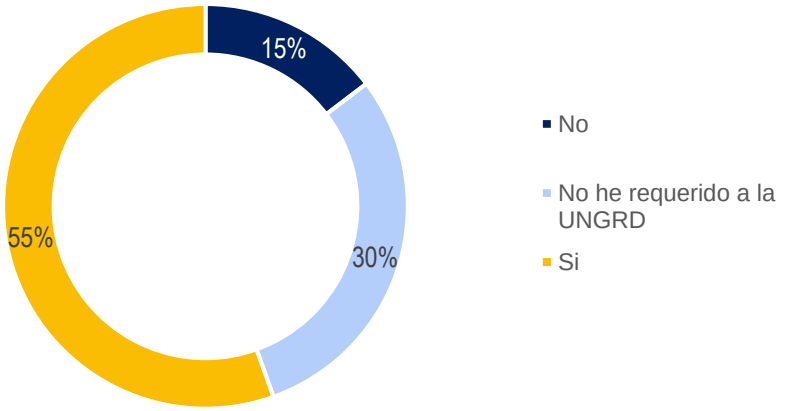


**Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres**
Dirección: Av. Calle 26 # 92 - 32, edificio Gold 4, piso 2 | Bogotá, Colombia
Conmutador: (+57) 601 552 9696
Línea gratuita nacional: (+57) 01 8000 113200

Para calcular el nivel de satisfacción global de insumos técnicos se promedian los porcentajes afirmativos de cada criterio, 87%, 84% y 85% y así se obtiene **85%** de satisfacción global de insumos técnicos. Este resultado refleja un nivel general de satisfacción positivo por parte de los usuarios en cuanto a la pertinencia, facilidad de comprensión y contribución de los insumos técnicos a la gestión del riesgo de desastres.

### Atención de requerimientos

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




De los 320 encuestados, un 55% (177 personas) indicó que la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres (UNGRD) aplica los principios de igualdad y transparencia al atender sus requerimientos. En contraste, un 30% (96 personas) opinó lo contrario, mientras que el 15% (47 personas) señaló que no ha requerido los servicios de la UNGRD.

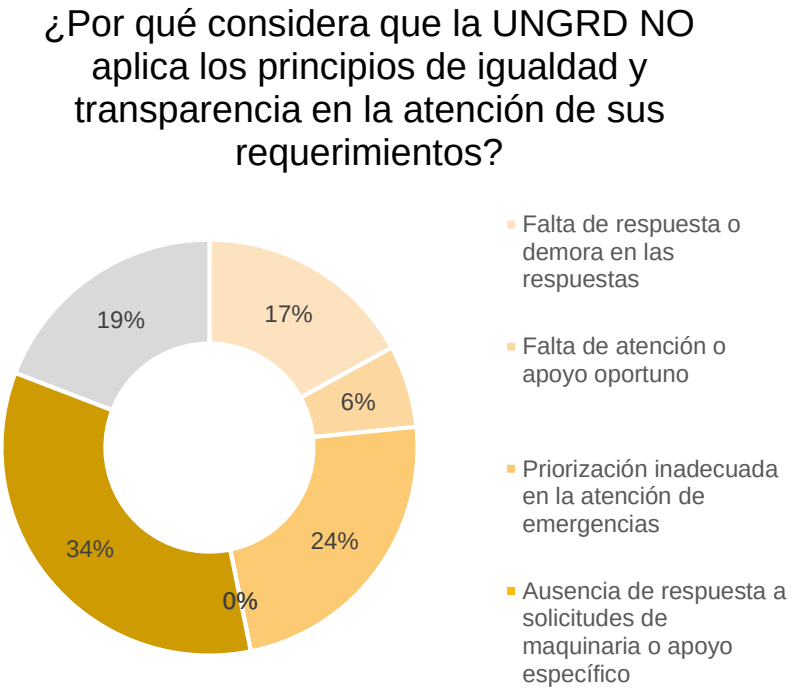
Con base en estos resultados, se plantean dos preguntas específicas, cada una con una base distinta de usuarios:

1. ¿Por qué considera que la UNGRD NO aplica los principios de igualdad y transparencia en la atención de sus requerimientos? Esta pregunta está dirigida a los 96 usuarios que manifestaron que la UNGRD no aplica dichos principios.
2. ¿Por qué considera que la UNGRD SÍ aplica los principios de igualdad y transparencia en la atención de sus requerimientos? Esta pregunta está destinada a los 177 usuarios que afirmaron que la UNGRD sí aplica los principios mencionados.



**Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres**
Dirección: Av. Calle 26 # 92 - 32, edificio Gold 4, piso 2 | Bogotá, Colombia
Conmutador: (+57) 601 552 9696
Línea gratuita nacional: (+57) 01 8000 113200

**¿Por qué?**

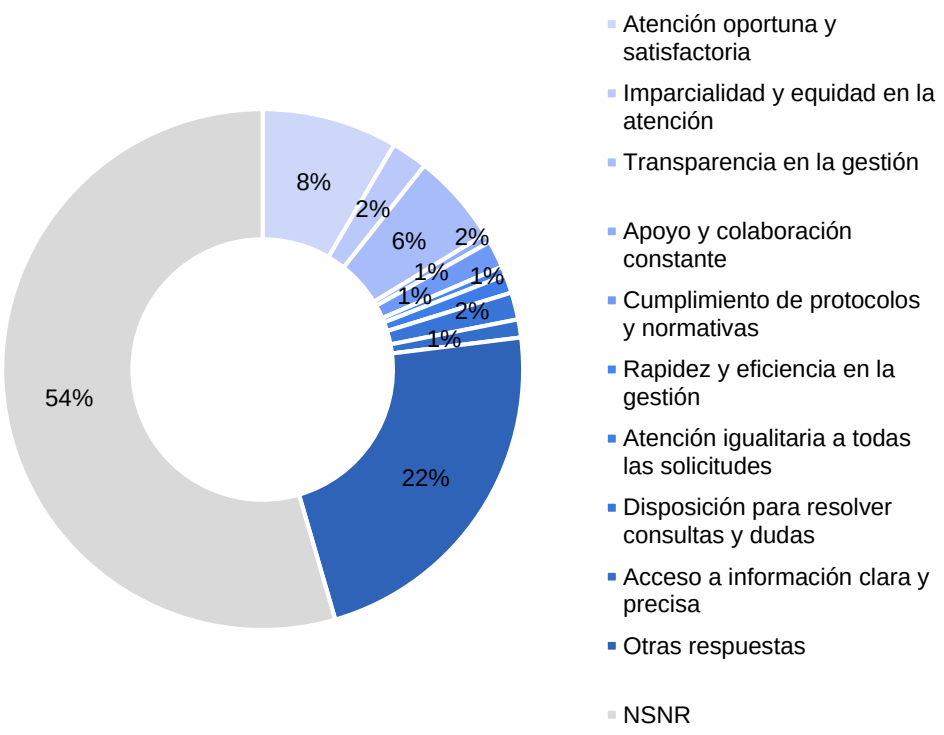



Al examinar las razones por las cuales los usuarios consideran que la UNGRD no cumple con los principios de igualdad y transparencia en la atención de los requerimientos, se identificaron los siguientes hallazgos: el **17%** (8 usuarios) mencionó falta de respuesta o demora en las respuestas; el **6%** (3 usuarios) señaló falta de atención o apoyo oportuno; el **24%** (11 usuarios) indicó una priorización inadecuada en la atención de emergencias; otro **34%** (16 usuarios) mencionaron otras razones, y otro **19%** (9 usuarios) no proporcionó una respuesta específica (NSNR).



**Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres**
Dirección: Av. Calle 26 # 92 - 32, edificio Gold 4, piso 2 | Bogotá, Colombia
Conmutador: (+57) 601 552 9696
Línea gratuita nacional: (+57) 01 8000 113200

¿Por qué considera que la UNGRD SI aplica los principios de igualdad y transparencia en la atención de sus requerimientos?



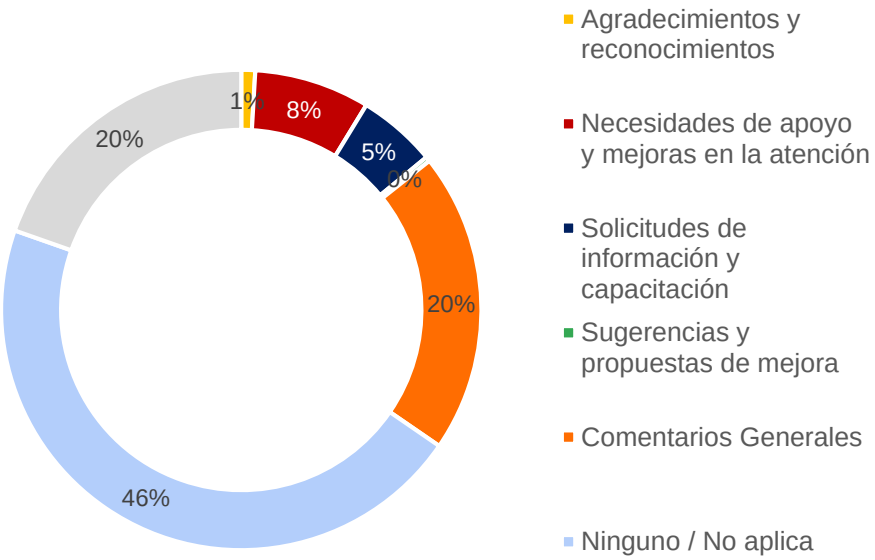

Al analizar las razones por las cuales los usuarios consideran que la UNGRD aplica los principios de igualdad y transparencia en la atención de sus requerimientos, las respuestas se agruparon de la siguiente manera: el **8%** (15 usuarios) destacó la atención oportuna y satisfactoria, mientras que el **3%** (4 usuarios) mencionó imparcialidad y equidad en la atención. Un **6%** (10 usuarios) valoró la transparencia en la gestión, y otro **1%** (1 usuarios) resaltó el apoyo y colaboración constantes.

Además, el **2%** (3 usuarios) subrayó el cumplimiento de protocolos y normativas, y el **1%** (1 usuarios) destacó la rapidez y eficiencia en la gestión, así como la atención igualitaria a todas las solicitudes. Por otro lado, el **2%** (3 usuarios) apreció la disposición para resolver consultas y dudas, un **1%** (1 usuarios) indicaron el acceso a información clara y precisa. Por último, el **22%** (40 usuarios) incluyó otras razones, y el **54%** (97 usuarios) no proporcionó una respuesta específica (NSNR).



**Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres**
Dirección: Av. Calle 26 # 92 - 32, edificio Gold 4, piso 2 | Bogotá, Colombia
Conmutador: (+57) 601 552 9696
Línea gratuita nacional: (+57) 01 8000 113200

## Observaciones o comentarios




En relación con las observaciones o comentarios de los usuarios sobre la UNGRD, se identificaron diversas categorías: el **8%** (25 usuarios) expresó necesidades de apoyo y mejoras en la atención; el **5%** (17 usuarios) realizó solicitudes de información y capacitación; y el **20%** (65 usuarios) compartió comentarios generales, y otro **46%** (147 usuarios) indico ninguno o no aplica, finalmente el **20%** (63 usuarios) no proporcionó ninguna respuesta, dejando el espacio en blanco.



**Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres**
Dirección: Av. Calle 26 # 92 - 32, edificio Gold 4, piso 2 | Bogotá, Colombia
Conmutador: (+57) 601 552 9696
Línea gratuita nacional: (+57) 01 8000 113200

## NIVEL DE SATISFACCIÓN GLOBAL

Consolidando los porcentajes de satisfacción de los usuarios con relación a cada uno de los productos y servicios esenciales proporcionados por la UNGRD, se obtienen los resultados que se detallan a continuación:

| Productos y servicios | Nivel de satisfacción |
|---|---|
| Asistencia técnica | 65% |
| Ayuda Humanitaria de Emergencia | 75% |
| Proyectos en GRD | 32% |
| Insumos técnicos | 85% |
| **Nivel de Satisfacción Global** | **64%** |

Tras calcular el promedio de los niveles de satisfacción globales correspondientes a cada producto, se concluye que, en el año 2024, el nivel de satisfacción global de los usuarios de la UNGRD alcanzó el **65%**. Este resultado evidencia una diferencia de **15 puntos porcentuales** respecto al umbral considerado aceptable, que se establece en el **80%**.

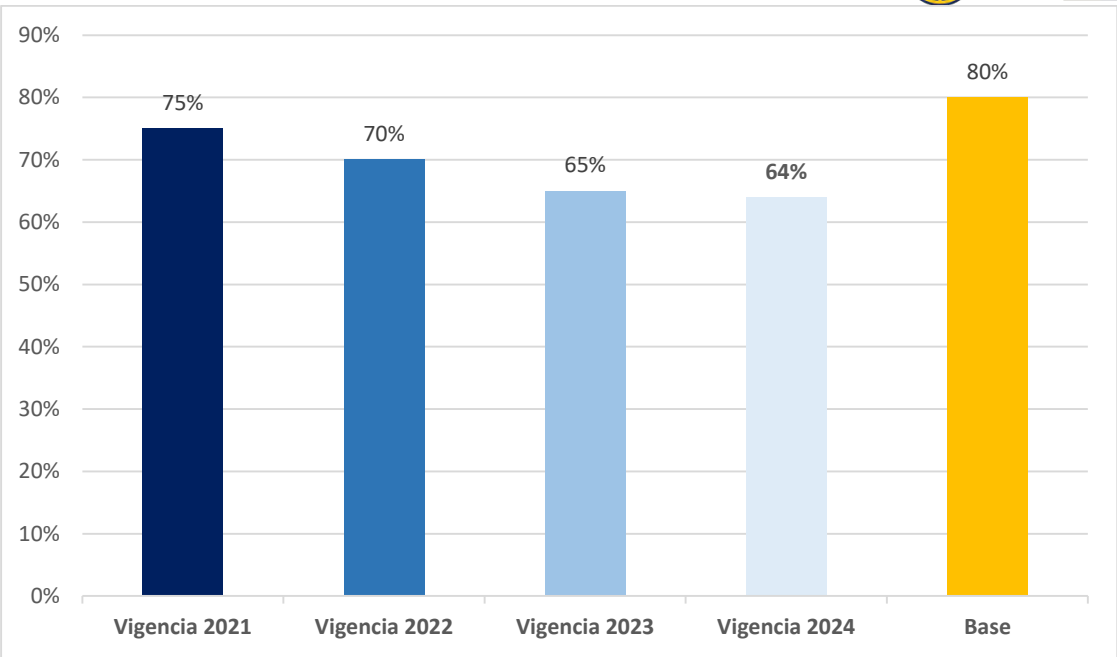
## NIVEL DE SATISFACCIÓN GLOBAL –CONSOLIDADO POR VIGENCIAS

A continuación, se muestra el nivel de satisfacción global para las vigencias 2021, 2022, 2023 y 2024, con el propósito de realizar un análisis comparativo, tomando en consideración el umbral establecido del 80% como base de referencia.

| Vigencia | Nivel de Satisfacción |
|---|---|
| Vigencia 2021 | 75% |
| Vigencia 2022 | 70% |
| Vigencia 2023 | 65% |
| **Vigencia 2024** | **64%** |
| Base | 80% |



**Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres**
Dirección: Av. Calle 26 # 92 - 32, edificio Gold 4, piso 2 | Bogotá, Colombia
Conmutador: (+57) 601 552 9696
Línea gratuita nacional: (+57) 01 8000 113200




El estudio de los niveles de satisfacción global correspondientes a las vigencias 2021, 2022, 2023 y 2024 evidencia una tendencia decreciente en la percepción de satisfacción de los usuarios de la UNGRD. Durante la vigencia 2021, su nivel de satisfacción fue del 75%, en la vigencia 2022 se redujo al 70%, en 2023, alcanzó un 65% y para el 2024 su nivel decreció al 64% siendo su nivel más bajo.

Estos resultados sugieren una disminución progresiva en la percepción de satisfacción de los usuarios con respecto a los productos y servicios brindados por la UNGRD. Este panorama resalta la necesidad de analizar y mejorar los procesos, procedimientos y servicios actuales de la entidad para recuperar niveles satisfactorios de percepción, alineándose con los objetivos misionales de la institución.

Por último, se presenta a continuación un análisis comparativo de los niveles de satisfacción por producto o servicio de la entidad durante las vigencias mencionadas.

| **Productos y servicios** | **Vigencia** | | | |
|---|---|---|---|---|
| | **2021** | **2022** | **2023** | **2024** |
| Asistencia técnica | 75% | 66% | 59% | **65%** |
| Ayuda Humanitaria de Emergencia | 86% | 77% | 71% | **75%** |
| Proyectos en GRD | 45% | 49% | 43% | **32%** |
| Insumos técnicos | 95% | 86% | 87% | **85%** |
| **Nivel de Satisfacción Global** | **75%** | **70%** | **65%** | **64%** |



**Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres**
Dirección: Av. Calle 26 # 92 - 32, edificio Gold 4, piso 2 | Bogotá, Colombia
Conmutador: (+57) 601 552 9696
Línea gratuita nacional: (+57) 01 8000 113200

El análisis de los niveles de satisfacción para cada producto o servicio de la entidad a lo largo de las vigencias 2021, 2022, 2023 Y 2024 muestra las siguientes tendencias:

1. Asistencia Técnica:

2021: 70% de satisfacción - Un inicio relativamente aceptable, aunque con espacio para mejoras.

2022: 60% - Al igual que "Proyectos en GRD", este servicio experimentó un descenso preocupante.

2023: 56% - Continúa la tendencia negativa, posiblemente ligada a un desfase entre las expectativas de los usuarios y los resultados percibidos.

2024: 65% - Recuperación modesta, que podría atribuirse a esfuerzos recientes de mejora.

2. Ayuda Humanitaria de Emergencia:

2021: 86% de satisfacción - Este servicio comenzó con una percepción positiva de los usuarios, destacándose como uno de los pilares de la entidad.

2022: Descenso al 81% - Aunque sigue siendo sólido, este descenso podría indicar problemas emergentes en la logística o en la distribución de ayuda.

2023: 77% - La disminución continuó y podría estar relacionada con la percepción de eficiencia o calidad del servicio en tiempos de emergencia.

2024: 75% - Aunque sigue siendo relativamente fuerte en comparación con otros servicios, el descenso sostenido sugiere una necesidad urgente de revisión.

3. Proyectos en GRD:

2021: 72% de satisfacción - Inicio moderado, con oportunidades claras de crecimiento.

2022: 60% - La caída significativa sugiere problemas en la planificación o ejecución de los proyectos.

2023: 45% - Este descenso refleja posiblemente una desconexión con las necesidades reales de los beneficiarios.

2024: 32% - El nivel más bajo de satisfacción registrado, convirtiéndose en una preocupación crítica.

4. Insumos Técnicos:

2021: 95% de satisfacción - Desempeño sobresaliente. Este servicio fue percibido como un referente de excelencia dentro de la entidad.



**Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres**
Dirección: Av. Calle 26 # 92 - 32, edificio Gold 4, piso 2 | Bogotá, Colombia
Conmutador: (+57) 601 552 9696
Línea gratuita nacional: (+57) 01 8000 113200

2022-2023: Se mantuvo estable entre el 90%-92%, lo que indica un fuerte manejo interno y claridad en los procesos.

2024: 85% - Aunque sigue siendo el líder en satisfacción, la leve caída podría reflejar pequeños puntos de mejora en la entrega de los insumos.

## CONCLUSIONES

### ENCUESTA CANALES DE ATENCIÓN

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

- Los resultados obtenidos frente a las diferentes variables reflejaron un alto grado de favorabilidad a pesar de que la imagen institucional se ha visto gravemente afectada frente a la opinión pública por presuntos actos de corrupción; es decir que a pesar de ésta circunstancia frente a los ciudadanos que accedieron a la entidad a través de los canales de atención se ha logrado mantener una impresión positiva.

- La calificación obtenida en relación con 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 al fortalecimiento de la capacidad instalada para lograr el cumplimiento general de las metas establecidas según la normativa relacionada.

- 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 de la rotación del personal, 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 PQRSD Web, definición de estrategias de comunicación interna para facilitar el flujo de información, entre otras acciones que facilitan la operación.



**Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres**
Dirección: Av. Calle 26 # 92 - 32, edificio Gold 4, piso 2 | Bogotá, Colombia
Conmutador: (+57) 601 552 9696
Línea gratuita nacional: (+57) 01 8000 113200

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

- Para el segundo semestre 2025 se actualizará el modelo de encuesta con el propósito de facilitar la obtención de insumos para la caracterización de usuarios y grupos de interés.

## ENCUESTA PRODUCTOS Y SERVICIOS

La encuesta de satisfacción 2024 de la UNGRD ofrece una visión amplia sobre el desempeño de la entidad en sus productos y servicios esenciales, destacando fortalezas significativas, pero también áreas de mejora. Uno de los aspectos más relevantes es la representación territorial de los encuestados, donde el 86.9% provienen de alcaldías, evidenciando una alta participación desde el ámbito local. Sin embargo, las gobernaciones, entidades nacionales y otros grupos, como bomberos y corporaciones, tuvieron una contribución mínima, subrayando la necesidad de ampliar el alcance hacia sectores menos involucrados.

Entre tanto, la diversidad en los niveles de experiencia de los participantes refuerza la relevancia del análisis. Un 51.9% de los encuestados indicó que lleva de 1 a 3 años en la gestión de riesgos, mientras que un 30% tiene menos de un año y un 18.1% más de tres años, lo que podría estar relacionado con transiciones administrativas recientes. Territorialmente, Cundinamarca y Boyacá lideraron en representación, mientras que departamentos como Bolívar, Arauca y Guaviare tuvieron una participación mínima, lo que refleja desafíos para garantizar una representación más equitativa en futuras encuestas.

Por otra parte, los canales de comunicación más reconocidos por los usuarios fueron el correo electrónico (75.5%) y la página web (65.5%), aunque otros medios como la Oficina de Atención al Ciudadano, el Chat y la Línea Gratuita tuvieron un menor nivel de conocimiento. Este patrón destaca oportunidades para mejorar la visibilidad y accesibilidad de los canales menos utilizados.

En términos de satisfacción, los resultados reflejan una evaluación mixta en los productos y servicios ofrecidos. Aunque los insumos técnicos obtuvieron una destacada valoración del 85%, los proyectos de GRD alcanzaron solo un 32%, evidenciando áreas críticas que requieren mejoras en la atención a solicitudes e inquietudes. La Ayuda Humanitaria de Emergencia (AHE), por su parte, presentó variabilidad entre sus componentes: las Canastas Populares lideraron con un 94%, mientras que las Ollas Comunitarias se posicionaron como el elemento menos valorado, con un 59%. Esto resalta la necesidad de optimizar ciertos aspectos como la calidad del servicio y la percepción de equidad en las estrategias implementadas.



**Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres**
Dirección: Av. Calle 26 # 92 - 32, edificio Gold 4, piso 2 | Bogotá, Colombia
Conmutador: (+57) 601 552 9696
Línea gratuita nacional: (+57) 01 8000 113200

Adicionalmente, la percepción sobre los principios de igualdad y transparencia mostró un consenso mayoritario favorable, con un 55% de los encuestados considerando que la UNGRD aplica dichos principios. Sin embargo, el 30% expresó lo contrario, lo que subraya áreas de mejora en la atención y en la percepción de los usuarios.

Finalmente, el análisis histórico del nivel de satisfacción global en las vigencias recientes refleja una tendencia descendente, con una disminución del 75% en 2021 al 64% en 2024. Este descenso destaca la importancia de fortalecer las estrategias de comunicación y articulación con todas las entidades del SNGRD, sobre todo a nivel territorial, priorizar la calidad de los productos y servicios, garantizando una experiencia más alineada con las expectativas de los usuarios.



**Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres**
Dirección: Av. Calle 26 # 92 - 32, edificio Gold 4, piso 2 | Bogotá, Colombia
Conmutador: (+57) 601 552 9696
Línea gratuita nacional: (+57) 01 8000 113200