UNGRD
Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres

INFORME
SATISFACCIÓN DE USUARIOS

- Canales de Atención y Portafolio de Servicios -

Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano

2025

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN 4

2. FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA 5

3. SÍNTESIS ESTRATÉGICA 6

4. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS 7

4.1 DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS Y PERFIL DEL ENCUESTADO 7

4.2 COMPARACIÓN GLOBAL NIVEL DE SATISFACCIÓN POR PRODUCTOS Y SERVICIOS ... 10

4.3 COMPARACIÓN NIVEL DE SATISFACCIÓN GLOBAL POR VIGENCIAS 2021 – 12

2025 12

4.4 COMPARACIÓN NIVEL DE SATISFACCIÓN POR PRODUCTO O SERVICIO Y VIGENCIAS 2021 – 2025 13

4.5 NIVEL DE SATISFACCIÓN: CANALES DE ATENCIÓN 14

4.6 ASISTENCIA TÉCNICA 16

4.7 AYUDA HUMANITARIA DE EMERGENCIA (AHE) 18

4.8 ARTICULACIÓN PROGRAMA HAMBRE CERO 19

4.8.1 AYUDA ECONOMICA DE JEFES Y JEFAS DE HOGAR 20

4.8.2 CANASTAS POPULARES 21

4.8.3 COMEDORES POPULARES DE EMERGENCIA 22

4.9 PROYECTOS GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES 25

4.10. INSUMOS TÉCNICOS 27

4.11 PRINCIPIOS DE IGUALDAD Y TRANSPARENCIA 28

5. RESULTADOS DESTACADOS 31

6. CONCLUSIONES 32

7. Anexos 33

1. INTRODUCCIÓN

En el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y en cumplimiento de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres (UNGRD) dispuso la Oficina de Atención al Ciudadano para gestionar y responder las solicitudes de la ciudadanía y grupos de interés a través de los diferentes canales de atención disponibles. Esta iniciativa busca fortalecer las políticas institucionales y garantizar el cumplimiento de la misión institucional en concordancia con lo establecido en la **Ley 1712 de 2014 – Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional** que obliga a las entidades públicas a asegurar la disponibilidad, accesibilidad y divulgación de la información para todos los ciudadanos.

En su rol como coordinadora del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres, la UNGRD mantiene un compromiso firme con la prestación de servicios y productos que respondan a las necesidades de los usuarios. Para ello, ha implementado un sistema de evaluación periódico que permite conocer la percepción de la ciudadanía frente a la atención recibida y, con base en los resultados, definir acciones de mejora orientadas al fortalecimiento del proceso.

Con periodicidad semestral se evalúa la experiencia de los usuarios en los canales de atención disponibles. Esta medición se realiza mediante encuestas que valoran el cumplimiento de las características del buen servicio definidas en el Protocolo de Atención al Ciudadano, así como la oportunidad y asertividad de las respuestas emitidas. La recolección de información correspondiente al segundo semestre de 2025 se llevó a cabo entre los meses de julio y diciembre a través de la Línea Gratuita 018000113200, el Chatbot UnIA y la Oficina de Atención al Ciudadano.

Paralelamente, desde el componente misional se efectúa una evaluación anual enfocada en la satisfacción de los usuarios frente a los siguientes servicios institucionales:

- Asistencia técnica en gestión del riesgo de desastres.
- Ayuda humanitaria de emergencia
- Proyectos en gestión del riesgo de desastres.
- Insumos técnicos para la gestión del riesgo de desastres.
- Otros: Articulación con el programa Hambre Cero (Ayuda económica a jefes y jefas cabeza de hogares - damnificados, canastas populares y comedores de emergencia).

Finalmente, el informe presenta una medición global para la vigencia 2025, comparada con los resultados de años anteriores, y expone las conclusiones correspondientes asegurando que los servicios y productos ofrecidos estén alineados con las funciones y objetivos institucionales.

2. FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA

Elemento	Descripción
Título de la encuesta	Encuesta de satisfacción Portafolio de Servicios UNGRD - 2025
Fecha de realización	19 de enero – 5 de febrero de 2026
Objetivo	Evaluar de manera integral la percepción y nivel de satisfacción de los ciudadanos y entes territoriales frente al portafolio de servicios de la UNGRD, con el fin de generar acciones de mejora continua que fortalezcan la capacidad institucional, aseguren la transparencia en la gestión y garanticen el cumplimiento de la misión y objetivos de la entidad.
Metodología	Encuesta en línea mediante formulario Google distribuida por correo electrónico a entidades territoriales vinculadas al Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres.
Muestra	325 usuarios registrados en las bases de datos de las subdirecciones misionales de la UNGRD.
Instrumento	Cuestionario de 66 preguntas: mayoritariamente cerradas y mixtas, y en menor proporción abiertas. **(Ver Anexo)**
Población objetivo	Usuarios de la UNGRD durante la vigencia 2025.
Proceso de recolección de datos	17 días de aplicación, gestionada por personal de las subdirecciones misionales mediante envío de correos electrónicos a usuarios activos durante la vigencia 2025.
Análisis de datos	La Encuesta se desarrolló con un enfoque cuantitativo, aplicando escalas de valoración a los diferentes productos y servicios institucionales. Para cada componente se definieron variables específicas de análisis y se consideraron como indicadores de satisfacción únicamente las calificaciones positivas algunas evaluadas de 1 a 5 o de 1 a 3 siendo 1 la calificación más baja y 5 o 3 en algunos casos la valoración más alta. Los resultados se consolidaron utilizando promedios por bloque y un promedio

	global de la encuesta, permitiendo identificar fortalezas y áreas de mejora de manera homogénea y comparativa. Este proceso se realizó en Microsoft Excel utilizando filtros y fórmulas para extraer frecuencias y porcentajes y generar gráficos estadísticos para presentar resultados y detectar tendencias; así mismo se empleó el uso de tablas de información e imágenes ilustrativas para facilitar la interpretación de los datos.
Consideraciones éticas y de confidencialidad	Se informó a los participantes sobre la confidencialidad en el manejo de los datos.
Responsables de la encuesta	Adriana Rodríguez Cortés – Coordinadora Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano UNGRD.
Contacto	adrianar.rodriguez@gestiondelriesgo.gov.co
Dirección	Av. Calle 26 No. 92 – 32, Ed. G4. Bogotá, Colombia
Teléfono	6015529696 ext. 837

3. SÍNTESIS ESTRATÉGICA

La valoración de los grupos de interés constituye un insumo estratégico para la gestión del riesgo de desastres pues permite evaluar la calidad de los productos y servicios, identificar oportunidades de mejora y fortalecer la confianza institucional. La UNGRD, en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 de Transparencia y Acceso a la Información Pública ha consolidado mecanismos de evaluación periódica que garantizan la participación activa de los usuarios en la mejora continua de sus procesos.

Mediante la aplicación de la encuesta de satisfacción 2025 se evidenció que el resultado más relevante es que el 83% de los usuarios calificó con niveles altos (4 y 5) la atención recibida, destacando especialmente los insumos técnicos, donde el 86% de las entidades la valoraron como satisfactoria o excelente. Sin embargo, se encuentran áreas críticas en la articulación de las estrategias del programa “Hambre Cero” como apoyos económicos, canastas populares y comedores populares, en las que se evidencia insatisfacción por problemas de comunicación, tiempos de entrega y calidad de los insumos.

Con estos resultados, se sugiere:

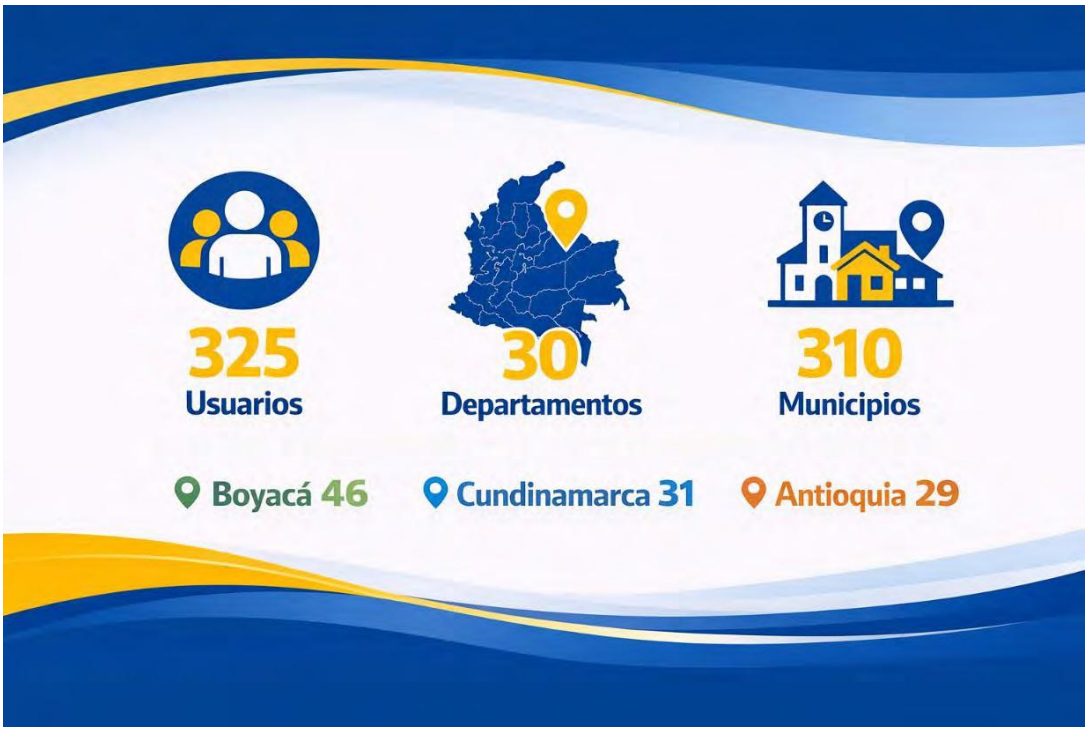
- ✓ **Fortalecer los insumos técnicos,** ampliando su cobertura territorial y profundizando en la capacitación de los equipos locales, dado que es el servicio mejor valorado.
- ✓ **Optimizar los tiempos de respuesta a solicitudes y la claridad de la información,** atendiendo la principal sugerencia de mejora de los usuarios (37%).
- ✓ **Revisar y ajustar la articulación con las estrategias del programa "Hambre Cero",** garantizando mayor transparencia, pertinencia y satisfacción en las comunidades.
- ✓ **Integrar las acciones correctivas de las encuestas de satisfacción**, en la planeación institucional asegurando que los servicios estén alineados con la misión de la entidad y las expectativas de los grupos de interés.

4. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

A continuación, se presenta la consolidación y el análisis de los resultados de la Encuesta de Satisfacción – Vigencia 2025, aplicada a grupos de interés, con el propósito de evaluar su percepción frente a los servicios y productos ofrecidos por la entidad. Los resultados se presentan de manera estructurada, incluyendo el análisis por cada servicio o producto evaluado, así como una visión global, que permite identificar los principales hallazgos. Este ejercicio busca reconocer tendencias, resaltar fortalezas y definir oportunidades de mejora que orienten la toma de decisiones y contribuyan al fortalecimiento institucional de la UNGRD.

4.1 DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS Y PERFIL DEL ENCUESTADO

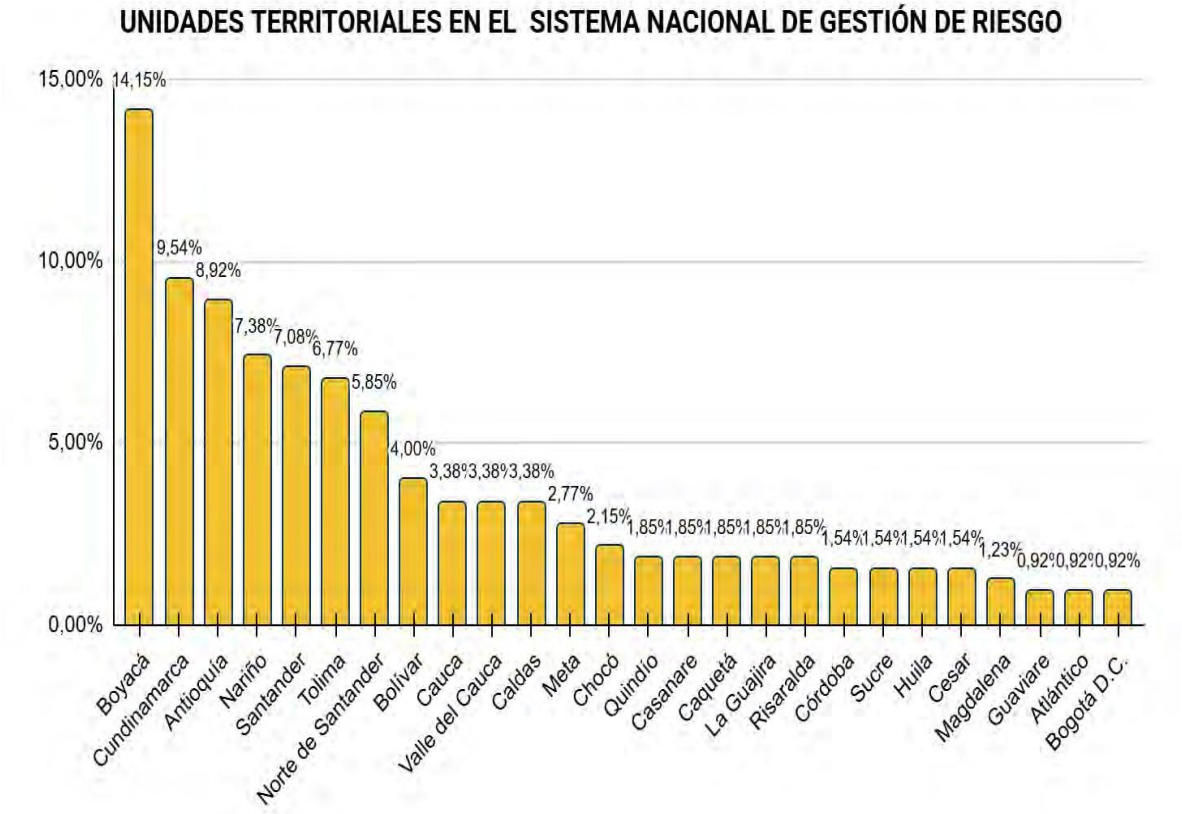
Los datos sociodemográficos evidencian una participación de **325 usuarios,** con presencia en 30 departamentos y 310 municipios, reflejando una muestra amplia y representativa del nivel territorial y alto nivel de vinculación de la entidad a nivel local. Esta distribución territorial deja ver que la percepción de satisfacción recogida corresponde en su mayoría a usuarios del nivel municipal.



En cuanto al **tipo de entidad** participante en la encuesta el 95,69 % del total de representantes de entidades encuestadas corresponde a Alcaldías.

Alcaldía	311	95,69%
Gobernación	9	2,77%
Nacional/ Policía/ Unidades locales	5	1,54%

Se identifica una alta concentración de respuestas según la **distribución geográfica**, en los departamentos de: Boyacá, Cundinamarca, Antioquia, Nariño y Santander, lo que sugiere una mayor interacción o demanda de productos y servicios en estas regiones y nos reta a evaluar la cobertura, el acceso y la participación en los demás territorios.



Finalmente, el perfil de los participantes corresponde en mayor porcentaje a usuarios con una vinculación entre uno y tres años (56,92 %) y más de 3 años (17.54%) con la gestión del riesgo, permitiendo contar con insumos basados en la experiencia institucional, orientados a la mejora continua, la optimización de procesos y el fortalecimiento del desempeño institucional.

Esto indica una base técnica relativamente reciente, con más del 80% vinculado en los últimos tres años.



Los resultados obtenidos en el perfil de las personas encuestadas reflejan que la Unidad tiene amplia participación y cobertura en el territorio nacional con una alta incidencia de municipios a nivel de los diferentes departamentos; la información recogida muestra experiencia entre 1 y 3 años y más de 3 años, de las personas responsables en la gestión del riesgo, lo que nos brinda información sobre nuestras fortalezas y aspectos a mejorar.

Como oportunidad de mejora es importante fortalecer la participación de otros departamentos y grupos de interés con menor participación como Gobernaciones y Unidades locales y fortalecer el acompañamiento a usuarios nuevos con el fin de coordinar acciones encaminadas a la gestión del riesgo en el territorio nacional.

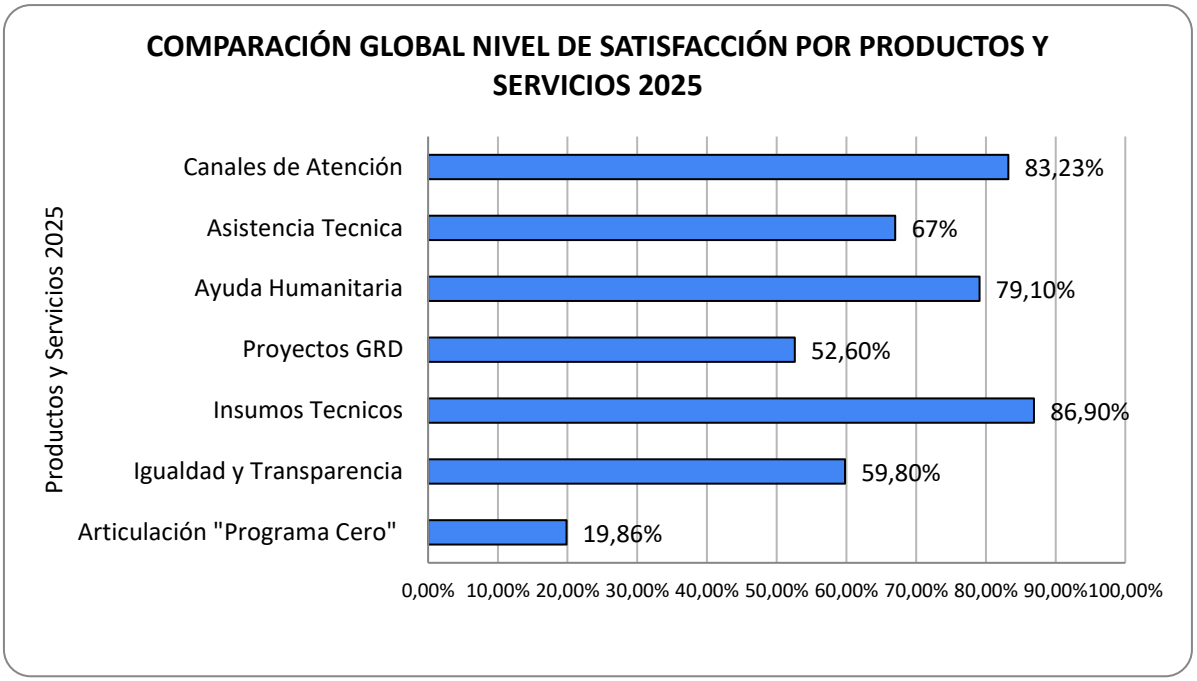
La muestra incluye entidades de todos los departamentos, con énfasis en regiones con alta exposición al riesgo.

Los datos sociodemográficos evidencian una participación robusta de entidades municipales, con predominancia de alcaldías y técnicos vinculados recientemente. La cobertura territorial es extensa, lo que fortalece la representatividad del análisis de percepción y satisfacción institucional.

4.2 COMPARACIÓN GLOBAL NIVEL DE SATISFACCIÓN POR PRODUCTOS Y SERVICIOS

Con el fin de conocer la manera en la que las entidades territoriales, perciben la prestación de los servicios, canales de atención y productos por parte de la UNGRD a continuación se

relacionan los resultados de la encuesta de satisfacción 2025. La información se presenta de la siguiente manera: Datos globales del nivel general de satisfacción, comparativo del nivel de satisfacción con vigencias anteriores, nivel de satisfacción con el uso de canales de atención, asistencia técnica, ayuda humanitaria, proyectos, insumos técnicos y transparencia.



La gráfica evidencia diferencias claras en la percepción de satisfacción frente a los productos y servicios de la UNGRD. Los canales de atención, la ayuda humanitaria y los insumos técnicos son los mejor valorados, reflejando confianza en la accesibilidad y utilidad de estos recursos.

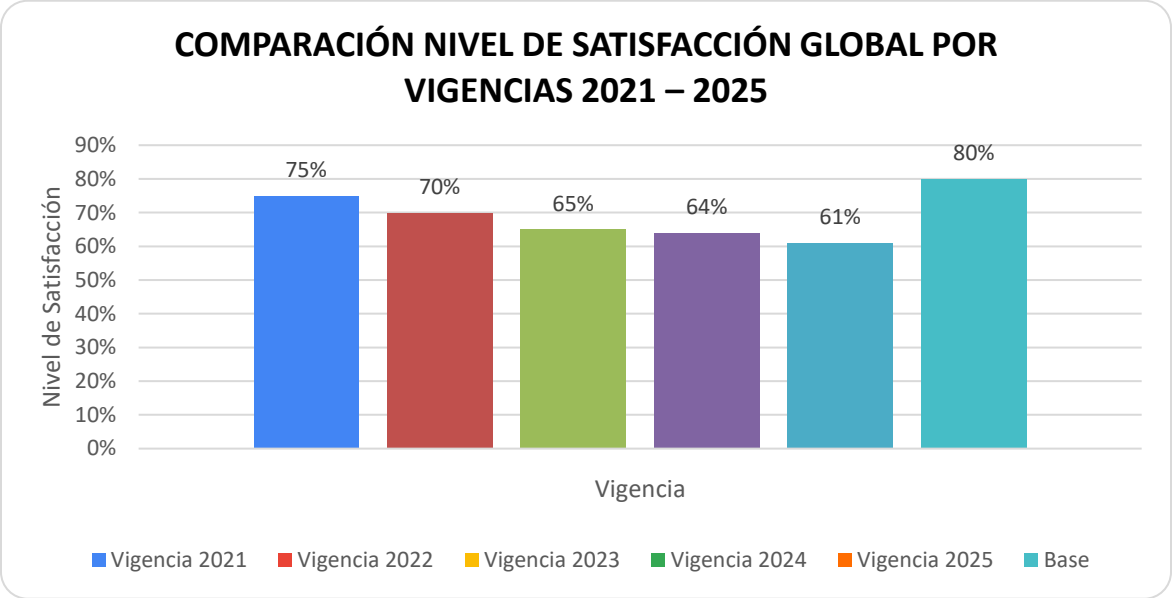
La asistencia técnica se ubica en un nivel intermedio de satisfacción, evidenciando una percepción favorable por parte de las personas encuestadas, aunque aún persisten oportunidades de mejora en aspectos relacionados con su alcance, oportunidad y efectividad.

En contraste, los proyectos asociados a la gestión del riesgo de desastres presentan niveles bajos de satisfacción, reflejando percepciones críticas frente a su ejecución, efectividad y capacidad de respuesta. Particularmente, la articulación con el programa “Hambre Cero” registra el porcentaje de satisfacción más bajo de la medición correspondiente a la presente vigencia (19,86 %), evidenciando que esta gestión específica, constituye un aspecto crítico que requiere fortalecimiento y revisión prioritaria.

En términos generales, los resultados muestran fortalezas en los servicios de soporte y en los procesos de comunicación institucional; sin embargo, también ponen de manifiesto retos importantes en la ejecución de proyectos y en la entrega de ayudas, aspectos que requieren

ajustes y acciones de mejora orientadas a fortalecer la percepción positiva de la gestión institucional.

4.3 COMPARACIÓN NIVEL DE SATISFACCIÓN GLOBAL POR VIGENCIAS 2021 – 2025

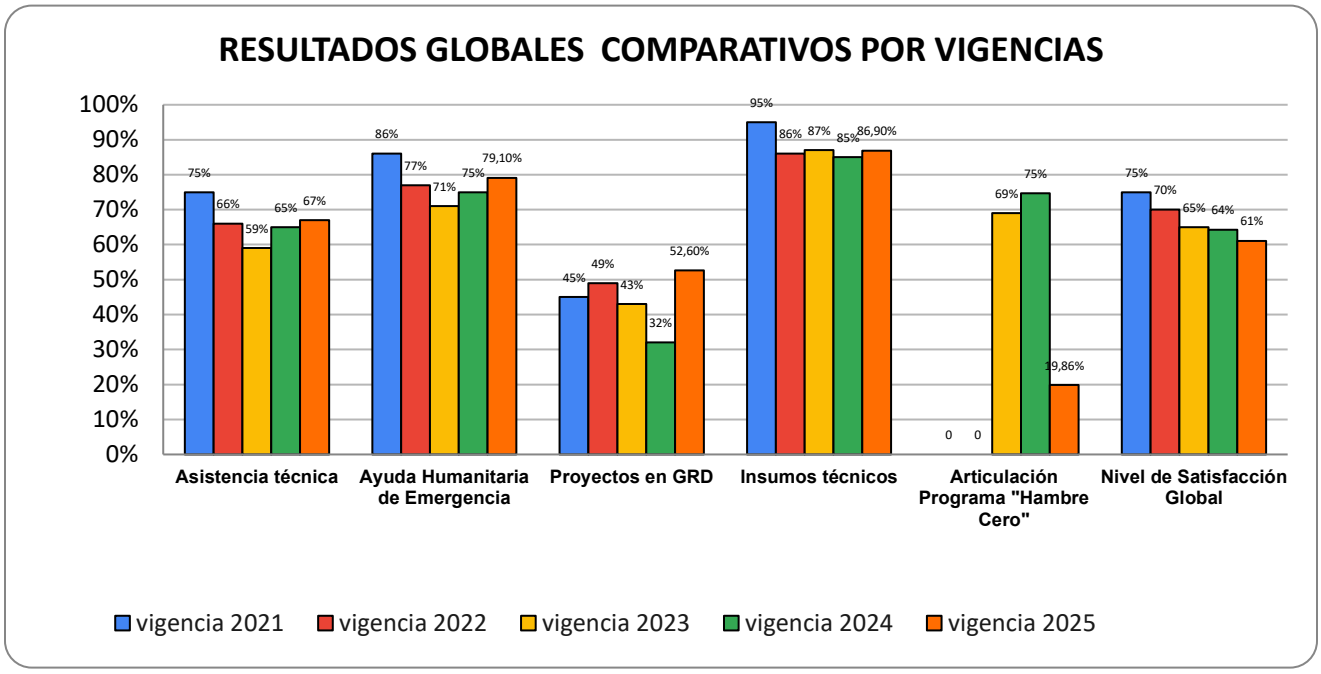


La gráfica de comparación del nivel de satisfacción muestra la evolución del indicador a lo largo de las vigencias de 2021 a 2025. En 2021 la satisfacción alcanzaba el 75%, pero a partir de ese año se observa una disminución progresiva: 2022 (70%), 2023 (65%), en 2024 (64%) y finalmente en 2025 (61%), evidenciando una tendencia descendente de desempeño en el periodo analizado.

Todos estos valores se ubican por debajo de la base de referencia del 80% evidenciando una disminución leve en la percepción de los usuarios.

El resultado sugiere que, aunque en 2021 la satisfacción estaba relativamente cercana al nivel esperado, la caída constante refleja un desafío institucional para recuperar la confianza y mejorar la calidad de los servicios, siendo prioritario identificar las causas de esta disminución y orientar acciones correctivas que permitan revertir la tendencia negativa.

4.4 COMPARACIÓN NIVEL DE SATISFACCIÓN POR PRODUCTO O SERVICIO Y VIGENCIAS 2021 – 2025



La comparación de los niveles de satisfacción por producto o servicio entre las vigencias 2021 y 2025 evidencia una tendencia general de disminución en la mayoría de las categorías evaluadas, aunque con comportamientos diferenciados según el tipo de servicio prestado.

Los **Insumos Técnicos** se mantienen como el componente mejor valorado, registrando porcentajes altos y relativamente estables a lo largo de las vigencias analizadas, confirmando su pertinencia, utilidad y reconocimiento por parte de las entidades usuarias.

Por su parte, la **Asistencia Técnica** presenta un comportamiento intermedio, con una leve disminución en los últimos años. Esto indica que, aunque continúa siendo un servicio valorado positivamente, requiere ajustes y acciones de fortalecimiento que permitan mantener y mejorar su impacto.

En cuanto a la **Ayuda Humanitaria de Emergencia (AHE)**, se evidencia un incremento en el porcentaje de satisfacción frente a la vigencia anterior, reflejando avances y mejoras en la gestión y en la percepción de las personas o grupos de valor beneficiarios.

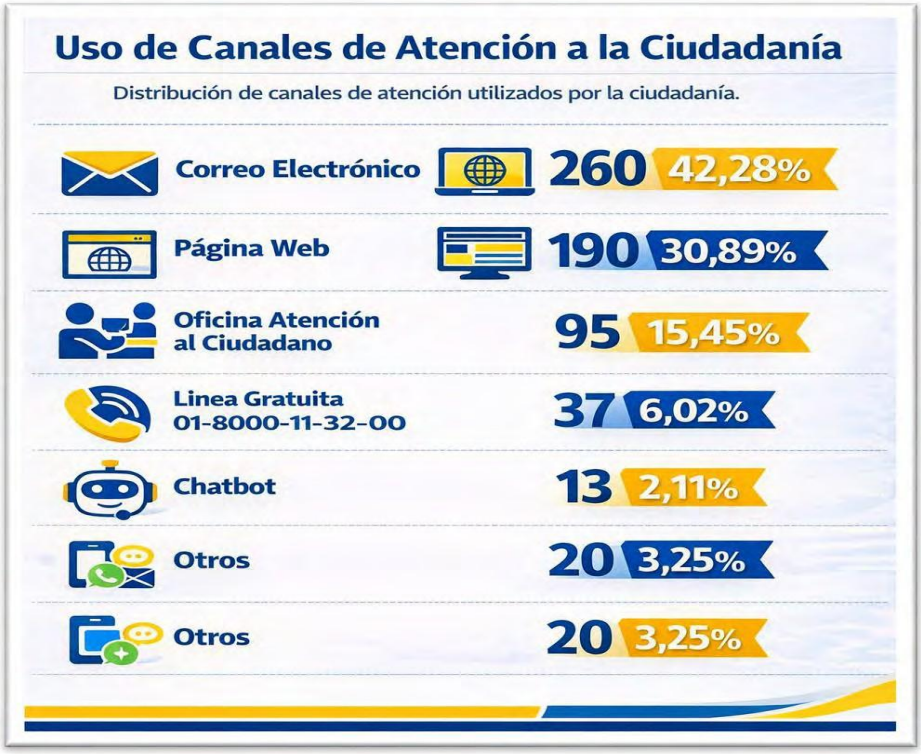
En contraste, los **Proyectos de Gestión del Riesgo de Desastres** y la articulación con el programa “**Hambre Cero**” presentan los niveles más bajos.

En conjunto, los resultados muestran que, mientras los insumos técnicos se consolidan como fortaleza, la caída en la satisfacción global está asociada principalmente con

debilidades en proyectos de gestión del riesgo y articulación con el Programa Hambre Cero, servicios que requieren atención prioritaria para recuperar la confianza y mejorar la valoración ciudadana.

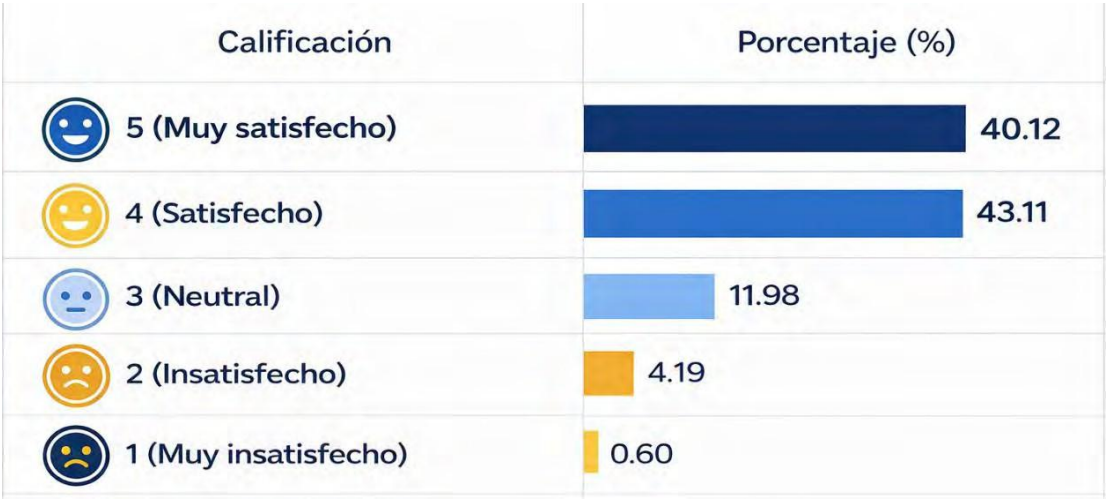
4.5 NIVEL DE SATISFACCIÓN: CANALES DE ATENCIÓN

La evaluación de satisfacción frente a los canales de atención ofertados por la UNGRD constituye un eje fundamental, ya que permite evidenciar la forma en que la entidad se relaciona y mantiene contacto con la ciudadanía y los entes territoriales. Para este ejercicio fueron evaluados los siguientes canales de atención: **Página Web, Línea 018000113200, Chatbot, correo electrónico y la oficina de atención presencial**, a partir de los cuales se analizaron aspectos como accesibilidad, oportunidad, claridad de la información y calidad del servicio brindado. Los resultados muestran que el **43.11%** de los encuestados otorgó una calificación de 4 y el **40.12%** una calificación de 5, lo que significa que la mayoría se ubicó en los niveles altos de satisfacción. En contraste, **un 11.98%** calificó con 3, lo que se interpreta como una percepción neutra, mientras que únicamente un **4.19% y un 0.60%** otorgaron calificaciones de 2 y 1 respectivamente, reflejando un nivel de insatisfacción muy bajo.



.

Para calcular el porcentaje global de satisfacción, se sumaron las respuestas correspondientes a los **niveles 4 y 5** y se dividieron entre el total de encuestados, obteniendo así un valor de **83.23%.** Este resultado evidencia que ocho de cada diez personas se sienten satisfechas con el servicio recibido mediante los canales de atención de la UNGRD, lo que indica consistencia en la calidad del servicio prestado. Solo un **5% manifestó insatisfacción**, lo que confirma un nivel de aceptación bastante alto y una percepción positiva generalizada hacia la atención brindada.



Estos resultados se complementan con los hallazgos arrojados por la encuesta semestral de Satisfacción de Usuarios frente al uso de canales realizada en el II semestre de 2025 y aplicada específicamente a usuarios de canales relacionados; usuarios de la Oficina de Atención al Ciudadano, de la Línea Gratuita de Atención al Usuario 018000113200 y del Chatbot UnIA que aceptaron responder la encuesta. La muestra fue conformada por mil cuatrocientos noventa y un (**1.491**) usuarios entre la Oficina de Atención al Ciudadano, el Chatbot UnIA y la Línea Gratuita de Atención 018000113200 encuestados.

La Oficina de Atención al Ciudadano obtuvo una valoración general de 4.96 (Muy Bueno – Excelente), destacándose especialmente la disposición y amabilidad (4.96), la claridad en la información (4.92) y el conocimiento del tema (4.91). De igual manera, la Línea Gratuita registró una valoración equivalente de 4.16, con un 74.7% de usuarios calificando la asesoría como excelente, mientras que el Chatbot UnIA, en su etapa inicial de implementación, alcanzó una valoración general de 4.16, reflejando una percepción positiva y oportunidades de fortalecimiento progresivo.



4.6 ASISTENCIA TÉCNICA

En la sección de Asistencia Técnica, se evaluó la percepción de las entidades territoriales frente a los principales servicios de acompañamiento brindados por la UNGRD tales como la intervención prospectiva, la gestión financiera, el fortalecimiento del conocimiento del riesgo, la preparación para la respuesta, el apoyo en situaciones de calamidad pública y la asistencia técnica a los Consejos Municipales y Departamentales. Los resultados permiten identificar fortalezas y oportunidades de mejora orientadas al fortalecimiento de las capacidades territoriales.

La metodología empleada para obtener los porcentajes de satisfacción se basó en un análisis cuantitativo de las respuestas de la encuesta, agrupadas en bloques temáticos y dimensiones específicas. En primer lugar, se identificaron las tres variables evaluadas en cada bloque: **claridad y dominio en los temas expuestos**, **aporte de la asistencia técnica en la gestión del riesgo**, y **respuesta a las inquietudes presentadas**. Posteriormente, se consideraron las calificaciones **4 (Satisfactorio)** y **5 (Excelente)** como indicadores de satisfacción. Para cada dimensión se aplicó la siguiente fórmula:

Porcentaje de satisfacción por variable de cada bloque: Frecuencia de calificación 4 + Frecuencia de calificación 5m / número de respuesta x 100.

Con estos resultados se construyó un promedio por bloque mediante la fórmula:

Satisfacción global del bloque: (Porcentaje de claridad y dominio + Porcentaje de aporte + Porcentaje de respuesta a inquietudes) ÷ 3

Finalmente, para obtener el nivel general de satisfacción de toda la encuesta, se calculó el promedio de los porcentajes globales de todos los bloques:

Satisfacción global general: Suma de los porcentajes globales de cada bloque ÷ en el número de bloques (11)

Este procedimiento permitió consolidar los resultados de manera homogénea y comparativa, identificando tanto las fortalezas como las áreas de mejora en la asistencia técnica brindada por la UNGRD. Con base en esta clasificación, los resultados muestran un nivel de satisfacción global de **67%,** reflejando una percepción positiva pero moderada frente a la asistencia técnica de la UNGRD.

Asistencia Técnica

Bloque temático	Claridad y dominio (4+5)	Aporte a la asistencia (4+5)	Respuesta a inquietudes (4+5)	Global por bloque
Intervención Prospectiva (Planes GRD, POT)	72.7%	72.2%	71.7%	70.4%
Gestión Financiera (Fondos Territoriales)	71.7%	68.3%	70.0%	70.0%
Conocimiento del Riesgo (subprocesos, acompanamiento)	75.6%	72.2%	73.3%	73.7%
Eventos Academicos (El Planeta pide la Palabra)	66.1%	62.8%	66.6%	65.2%
Museo Magma (exposiciones)	47.8%	47.6%	46.2%	46.7%
Preparación para la Respuesta (estrategias, planes, protocolos)	67.8%	63.3%	64.4%	65.2%
Calamidad Publica (declaratorias, acompanamiento)	73.3%	70.5%	70.5%	71.4%
Consejos Municipales y Comunitarios (convocatorias, articulación)	70.5%	71.6%	68.3%	70.1%
Consejos Departamentales/Municipales (registro población)	68.3%	66.6%	67.7%	67.5%
Asesoria en Respuesta a Emergencias	73.8%	68.2%	71.6%	71.2%
Verificación y diagnóstico de puntos criticos	73.8%	61.1%	62.2%	65.7%
Verificación y diagnóstico de puntos criticos	73.8%	61.1%	62.2%	65.7%



Los bloques con mejor desempeño corresponden al acompañamiento técnico en conocimiento del riesgo, la preparación para la respuesta y la declaratoria de calamidad pública, todos con porcentajes **superiores al 70%**. También se destaca la gestión financiera y la asesoría para la preparación de emergencias, que se ubican en rangos similares. En contraste, los eventos académicos presentan una valoración más baja,

alrededor del **65%,** y los eventos del Museo Magma resultan ser el punto más crítico, con apenas entre **45% y 48%** de satisfacción.

Estos resultados sugieren que, aunque la mayoría de los usuarios reconocen avances en la asistencia técnica y en la preparación institucional, persisten retos importantes en actividades de carácter pedagógico y cultural, que requieren fortalecerse para equilibrar la percepción general y consolidar la confianza en la gestión del riesgo.

4.7 AYUDA HUMANITARIA DE EMERGENCIA (AHE)

El análisis de la sección de Ayuda Humanitaria evaluó la percepción de las entidades territoriales sobre la atención proporcionada mediante la Ayuda Humanitaria de Emergencia (AHE), las canastas y los comedores populares de emergencia. De un total de **325 encuestados**, **118 manifestaron haber recibido algún tipo de ayuda humanitaria.** Este proceso es clave para medir el nivel de satisfacción, identificar las fortalezas en la atención a la población damnificada y determinar oportunidades de mejora que aseguren una respuesta más oportuna y efectiva.

La metodología utilizada para calcular el porcentaje de satisfacción por variables y el porcentaje global del bloque **Ayuda Humanitaria de Emergencia (AHE)** se basó en un análisis cuantitativo de las respuestas de la encuesta. En primer lugar, se identificaron únicamente las calificaciones **4 Satisfactorio** y **5 Excelente**, consideradas como indicadores de satisfacción. Para cada variable evaluada (calidad de la ayuda, facilidad de registro en RUD y entrega en tiempos establecidos), se sumaron las frecuencias de estas dos categorías:

Porcentaje de satisfacción por variable: Frecuencia de calificación 4 satisfactorio + Frecuencia de calificación 5 excelente / en número de respuestas x 100

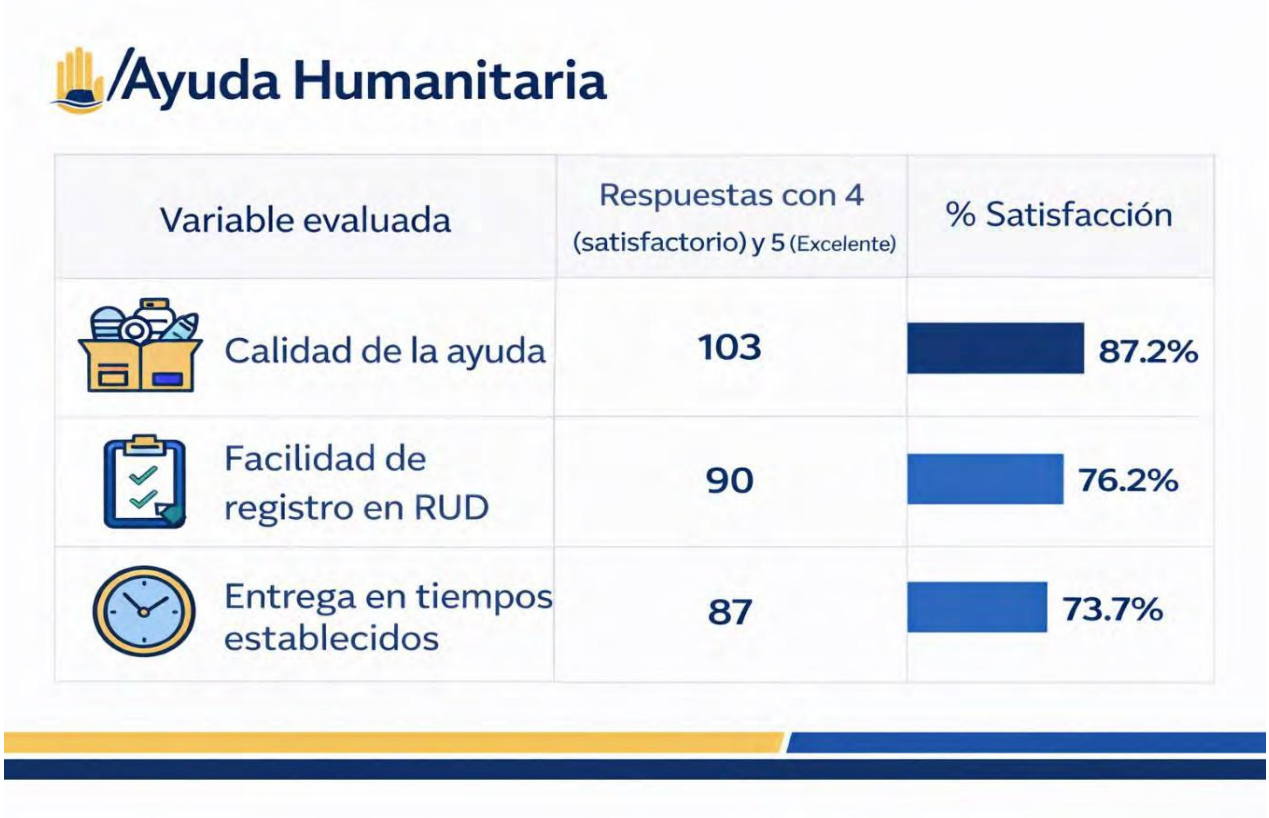
Posteriormente, se consolidaron los resultados de las tres variables mediante un promedio simple, aplicando la fórmula:

Satisfacción global del bloque AHE: Porcentaje de calidad + Porcentaje de registro RUD + Porcentaje de entrega en tiempos ÷ 3

Este procedimiento permitió obtener un valor representativo del nivel de satisfacción global del bloque, reflejando la percepción positiva de los beneficiarios en torno a la ayuda humanitaria recibida.

La AHE presenta un nivel de satisfacción muy alto, con **indicadores que superan el 70% en todas las dimensiones.** La calidad de la ayuda es de **87.29%** y la satisfacción en

comunidades es de **81.8%,** aspectos más destacados, evidenciando confianza en la pertinencia y el impacto colectivo de la intervención. El promedio global de satisfacción se ubica en torno al **79.1 %**, confirmando que esta estrategia es percibida como efectiva y confiable.



4.8 ARTICULACIÓN PROGRAMA HAMBRE CERO

En el marco del Plan Nacional de Desarrollo “Colombia Potencia Mundial de la Vida”, el Gobierno Nacional impulsa la estrategia Hambre Cero, orientada a garantizar el acceso efectivo a la alimentación de las poblaciones más vulnerables, mediante acciones integrales como el fortalecimiento de las transferencias monetarias, la entrega de canastas básicas y la implementación de comedores comunitarios, en articulación con el Ministerio de la Igualdad y Equidad.

En este contexto, la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres (UNGRD), a través de la Subdirección General, cumple un papel estratégico como articulador operativo de la atención en situaciones de emergencia y crisis alimentaria, liderando iniciativas como las “Canastas Populares” y “Comedores de Emergencia” y focalizando las ayudas hacia comunidades afectadas por desastres de origen natural o eventos asociados a la variabilidad climática.

De igual manera, esta articulación se complementa con iniciativas dirigidas a jefas y jefes cabeza de hogar, con el propósito de fortalecer la seguridad alimentaria y contribuir a la reducción de las condiciones de vulnerabilidad de los hogares priorizados.

4.8.1 AYUDA ECONOMICA DE JEFES Y JEFAS DE HOGAR

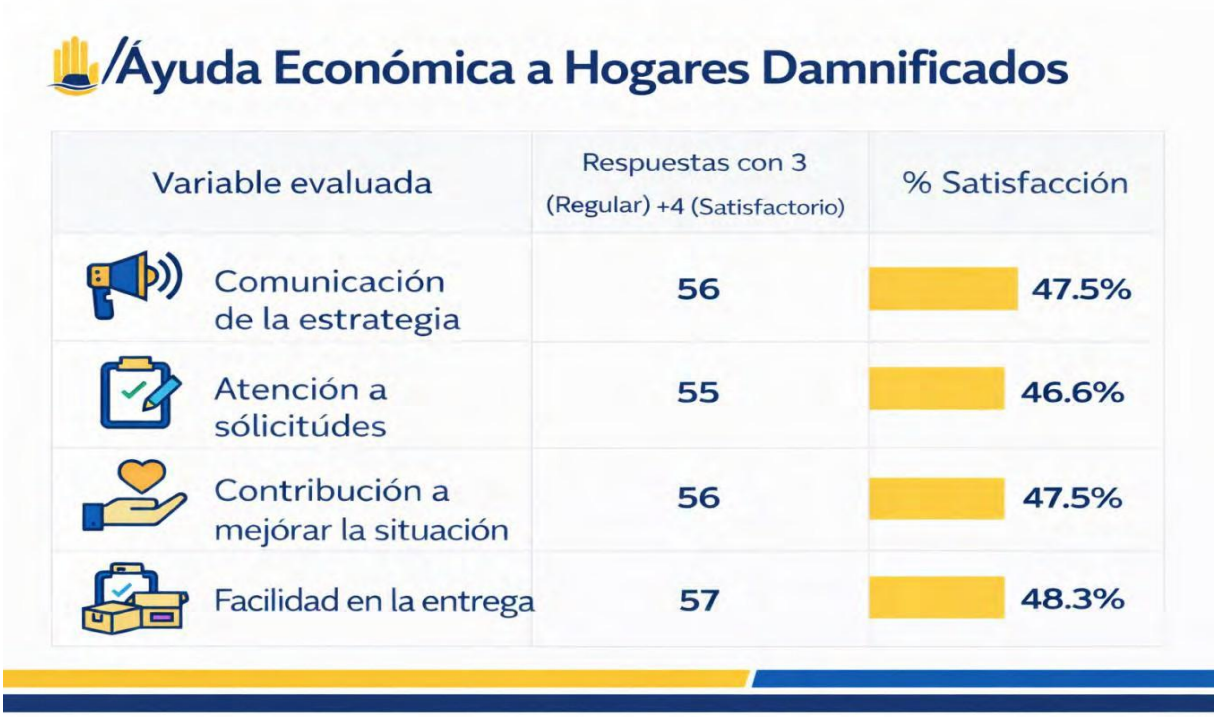
La metodología aplicada para calcular el nivel de satisfacción del bloque Ayuda Económica a Jefes y Jefas de Hogar se fundamentó en la identificación de las calificaciones 3 Regular y 4 Satisfactorio como indicadores de percepción positiva. Para cada variable evaluada; comunicación de la estrategia, atención a solicitudes, contribución a mejorar la situación y facilidad en la entrega se sumaron las frecuencias de estas dos categorías y se dividieron entre el total de respuestas, aplicando la fórmula:

Porcentaje de satisfacción por variable: Frecuencia de calificación 3 regular + Frecuencia de calificación 4 satisfactorio ÷ Total de respuestas × 100

Posteriormente, se consolidaron los resultados mediante un promedio aritmético simple de los porcentajes obtenidos en cada variable, aplicando la fórmula:

Satisfacción global del bloque: Porcentaje de comunicación + Porcentaje de atención + Porcentaje de contribución + Porcentaje de facilidad en la entrega ÷ 4

Este procedimiento permitió obtener un valor representativo del nivel de satisfacción global del bloque, reflejando tanto las fortalezas como las debilidades percibidas por los beneficiarios de la estrategia de ayuda económica.



El bloque Ayuda Económica a Jefes y Jefas de Hogar presenta un nivel de satisfacción global del 47.5%, lo que refleja una percepción moderada-baja de los beneficiarios.

-El aspecto mejor valorado fue la facilidad en la entrega 48.3%.

-El aspecto más débil fue la atención a solicitudes 46.6%, aunque todos los indicadores se mantienen en un rango cercano.

4.8.2CANASTAS POPULARES

La metodología empleada para calcular el nivel de satisfacción del bloque **Canastas Populares** se basó en un análisis cuantitativo de las respuestas de la encuesta, considerando únicamente las calificaciones **4 Satisfactorio** y **5 Excelente** como indicadores positivos. Para cada variable evaluada; comunicación, atención a solicitudes, contribución a la economía popular, facilidad en la entrega, composición de la canasta y calidad de los alimentos, se aplicó la fórmula:

Porcentaje de satisfacción por variable: Frecuencia de calificación 4 + Frecuencia de calificación 5 ÷ Total de respuestas × 100

Posteriormente, se consolidaron los resultados mediante un promedio aritmético simple de los porcentajes obtenidos en cada variable, aplicando la fórmula:

Satisfacción global del bloque: Porcentaje de comunicación + Porcentaje de atención + Porcentaje de contribución + Porcentaje de facilidad + Porcentaje de composición + Porcentaje de calidad ÷ 6

Este procedimiento permitió obtener un valor representativo del nivel de satisfacción global del bloque, evidenciando tanto los aspectos mejor valorados como las debilidades percibidas por los beneficiarios en la estrategia de **Canastas Populares**.

Los resultados de las canastas populares son bajos, con un **promedio global cercano al 21,3 %.** Ninguna dimensión supera el 25% de satisfacción, lo que evidencia una percepción negativa generalizada. La comunicación, la facilidad de entrega y la calidad de los alimentos son los aspectos más cuestionados reflejando que la estrategia no logra responder a las expectativas de los beneficiarios.

El bloque Canastas Populares presenta un nivel de satisfacción global del 21.3%, lo que refleja una percepción muy baja de los beneficiarios.

- ✓ Los aspectos mejor valorados fueron la atención a solicitudes 24.6%, la composición de la canasta 23.7% y la calidad de los alimentos 23.7%.
- ✓

Los aspectos más críticos fueron la comunicación 18.6%, la contribución a la economía popular 18.6% y la facilidad en la entrega 18.6%, evidenciando deficiencias importantes en la gestión de esta estrategia.



4.8.3COMEDORES POPULARES DE EMERGENCIA

La metodología empleada para calcular los valores de satisfacción en el bloque **Comedores Populares de Emergencia** se basó en el uso de las categorías de calificación como indicadores de satisfacción, estas se diferenciaron de acuerdo con las dos secciones en las que se dividió este bloque según su escala.

En la **Sección 1**, con escala de **1 a 5**, se consideraron únicamente las calificaciones **4 Satisfactorio** y **5 Excelente** como índice de satisfacción. Para cada variable, comunicación, atención, calidad del servicio, calidad de los alimentos e impacto de la estrategia; se aplicó la fórmula:

Porcentaje de satisfacción por variable: Frecuencia de calificación 4 satisfactorio + Frecuencia de calificación 5 excelente ÷ Total de respuestas × 100

En la **Sección 2**, con escala de **1 a 3**, se tomó únicamente la calificación **3** como indicador de satisfacción. Para cada variable; compartir con la comunidad, espacio donde se brindan los alimentos y tiempo que dura el servicio se aplicó la fórmula:

Porcentaje de satisfacción por variable: Frecuencia de calificación 3 excelente ÷ Total de respuestas × 100

Finalmente, para obtener el nivel de satisfacción global de cada parte, se calculó el promedio de los porcentajes de sus respectivas variables:

Satisfacción global de acuerdo con cada sección: Suma de porcentajes de las variables ÷ Número de variables

Para el bloque completo de **Comedores Populares**, se consolidó el resultado mediante el promedio de los valores globales de la Sección 1 y sección 2:

Satisfacción global del bloque: Global sección 1 + Global sección 2 ÷ 2



Este procedimiento permitió obtener un valor representativo del nivel de satisfacción tanto por variable como por bloque, diferenciando claramente las dos escalas de evaluación utilizadas.

De esta manera la estrategia de comedores populares muestra el nivel más crítico, con un **promedio global de apenas 18%.** La mayoría de las dimensiones, como la comunicación, atención, calidad del servicio y calidad de los alimentos, se ubican alrededor del **18 - 19%,** mientras que aspectos como el espacio y el tiempo del servicio no alcanzan ningún nivel de satisfacción, es decir, que fueron evaluados con 1 o 2, lo cual demuestra que es deficiente.

Esto evidencia una percepción muy desfavorable y la necesidad urgente de rediseñar la estrategia.

Aspectos de los Comedores Populares de Emergencia más valorados:

El bloque **Comedores Populares de Emergencia** presenta un **nivel de satisfacción global muy bajo 18.3%**.

-En la **primera parte 1**, los aspectos mejor valorados fueron la **calidad del servicio 19.5%**, aunque todos los indicadores se mantienen bajos.

-En la **Segunda Parte 2**, el aspecto mejor percibido fue el **espacio donde se brindan los alimentos 21.2%**, mientras que el más débil fue **compartir con la comunidad 11.9%**.

El análisis global de los cuatro bloques de ayuda humanitaria muestra una marcada disparidad en la percepción de los beneficiarios. Mientras el bloque de **Ayuda Humanitaria de Emergencia** alcanza un nivel de satisfacción alto **79.0%**, los demás bloques presentan resultados considerablemente más bajos: **Ayuda Económica a Hogares Damnificados** con **47.5%**, **Canastas Populares** con **21.3%** y **Comedores Populares de Emergencia** con apenas 18.3%. Al consolidar estos valores, el promedio global se sitúa en **41.5%**, lo que refleja una percepción **moderada/baja** de las estrategias en conjunto.

Este resultado evidencia que, aunque la ayuda inmediata en emergencias es valorada positivamente, las estrategias de apoyo económico y alimentario requieren ajustes significativos en aspectos como comunicación, atención a solicitudes, calidad de los alimentos y facilidad en la entrega para mejorar la confianza y la satisfacción de las comunidades beneficiarias.



4.9 PROYECTOS GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES

El análisis de la sección de **Proyectos de Gestión de Riesgos de Desastres GRD** evalúa la calidad y pertinencia de los proyectos gestionados. Este ejercicio busca no solo identificar la existencia de iniciativas presentadas en el año 2025 ante la **Unidad Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres UNGRD**, sino también valorar su nivel de satisfacción en aspectos clave como la oportunidad en el tiempo de respuesta y la claridad en la atención de solicitudes e inquietudes. A partir de esta revisión, se pretende ofrecer una visión integral que permita reconocer fortalezas, señalar las principales causas de insatisfacción y aportar insumos para la mejora continua de la gestión institucional. La escala de evaluación fue de 1 a 5, considerando como satisfacción únicamente las **calificaciones 4 Satisfactorio y 5 Excelente.** Para calcular el porcentaje de satisfacción por variable se implementó la siguiente fórmula: **Porcentaje de satisfacción**: Frecuencia de calificación 4 Satisfactorio + Frecuencia de calificación 5 Excelente / Total de respuestas × 100

Para calcular la satisfacción global por proyecto se implementó la siguiente fórmula: **Global del proyecto:** Porcentaje de oportunidad en respuesta + Porcentaje de claridad en respuesta/ 2

Para calcular las causas de insatisfacción iguales e inferiores a 3 se analizaron las menciones de los encuestados cuando la calificación fue menor o igual a 3: **Porcentaje de incidencia de causa**: Frecuencia de las menciones de la causa / Total de respuestas con calificación ≤ 3 ×100

Este procedimiento permitió obtener el nivel de satisfacción por proyecto y, al mismo tiempo, identificar las principales causas que explican los bajos resultados en algunos casos.



Los Proyectos de Gestión del Riesgo de Desastres (GRD) evidencian diferencias importantes tanto en los niveles de satisfacción como en las causas de insatisfacción.

El **Proyecto 1**, con una muestra más amplia de 49 respuestas, alcanzó un **55.1% de satisfacción global**, lo que le da mayor solidez; sin embargo, presenta una insatisfacción muy marcada, ya que más del **80% de los encuestados** señalaron dificultades relacionadas con el acceso a la metodología y a la claridad en la asesoría.

En contraste, el **Proyecto 2**, con solo 15 respuestas, obtuvo un **50.0% de satisfacción global**, un resultado moderado; pero menos confiable por el tamaño reducido de la muestra. Aun así, las causas de insatisfacción fueron reportadas con menor frecuencia, alrededor del 39%, lo que indica que, aunque el nivel de satisfacción es similar, los beneficiarios perciben menos obstáculos en su gestión.



En conjunto, el promedio global de los dos proyectos se sitúa en **52.6%**, reflejando una percepción **moderada** de las iniciativas, con la necesidad de fortalecer los procesos metodológicos y de asesoría para mejorar la confianza y la satisfacción de las entidades participantes.

4.10 . INSUMOS TÉCNICOS

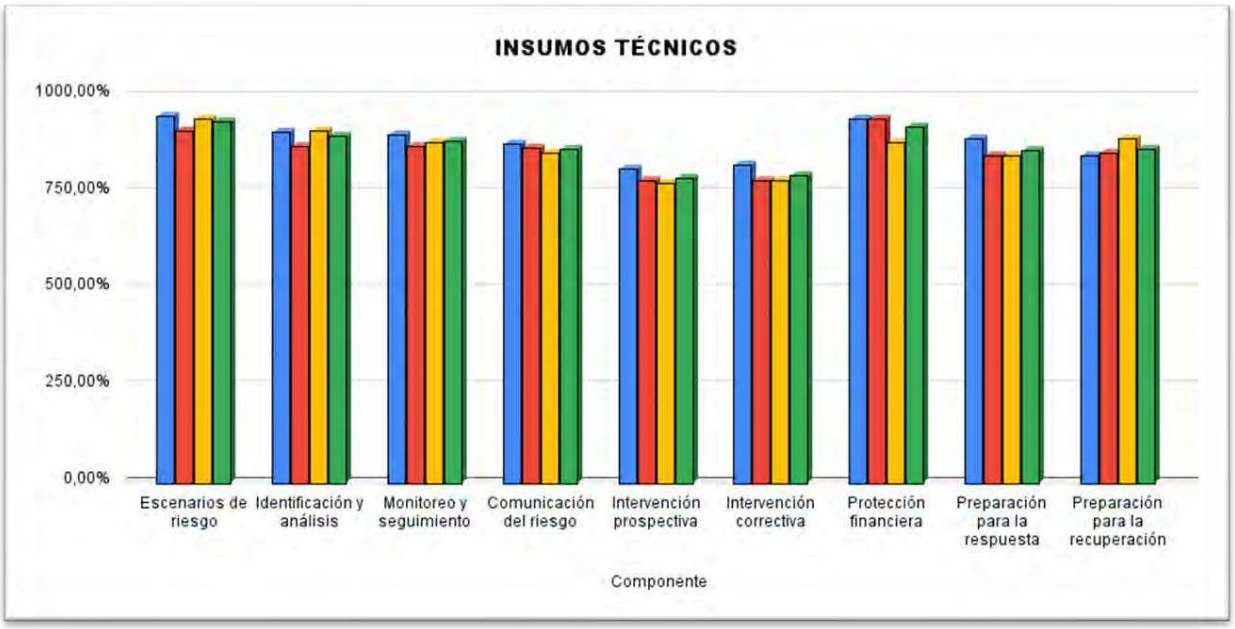
En la sección de **Insumos Técnicos** se llevó a cabo un análisis orientado a identificar el nivel de uso y valoración de estos recursos por parte de los grupos de interés. La revisión permite establecer el grado de apropiación de los insumos técnicos disponibles y, al mismo tiempo, medir la satisfacción global frente a su pertinencia, facilidad de comprensión y contribución a la gestión del riesgo, ofreciendo una visión clara sobre su impacto en el fortalecimiento institucional. Para determinar el nivel de satisfacción global de los insumos técnicos, se consolidaron las respuestas obtenidas en las tres variables evaluadas: pertinencia, facilidad de comprensión y contribución a la gestión del riesgo.

El procedimiento aplicó la fórmula: **Satisfacción Global:** Total de respuestas Sí / "Total de respuestas × 100

El cálculo arroja un porcentaje de satisfacción global de **86.9%**, lo cual refleja un nivel alto nivel de aceptación y valoración positiva de los insumos técnicos por parte de las entidades.

Del total de entidades que emitieron su valoración, **199, es decir el 61.2%** realizaron consulta de insumos técnicos proporcionados por la UNGRD, mientras que **126 con un 38.8%** no lo hicieron. Este resultado evidencia que **la mayoría de las entidades sí recurrieron a los insumos técnicos** disponibles, lo cual sugiere una apropiación significativa de los recursos institucionales en el marco de la gestión del riesgo.

Los niveles de satisfacción reportados son **altos en casi todos los componentes evaluados**, destacándose especialmente en los temas de escenarios de riesgo, identificación y análisis, y protección financiera. A continuación, se presenta un resumen por componente:



Al promediar los indicadores de satisfacción (pertinencia, comprensión y contribución), se obtiene una **satisfacción global de 86.9%,** lo que refleja:

- ✓ **Alta valoración de los insumos técnicos** en términos de utilidad, aplicabilidad y claridad.
- ✓ **Mayor satisfacción en componentes estratégicos** como escenarios de riesgo, análisis e identificación, y protección financiera.
- ✓ **Áreas de mejora en intervención prospectiva y correctiva**, donde los niveles de satisfacción descienden a aproximadamente 79% y 78%.

Los resultados evidencian una **recepción positiva** de los insumos técnicos de la UNGRD por parte de los grupos de interés. No obstante, se recomienda fortalecer los procesos metodológicos y de asesoría en los componentes de intervención, con el fin de elevar los niveles de comprensión y utilidad percibida.

4.11 PRINCIPIOS DE IGUALDAD Y TRANSPARENCIA

En este componente se realizó un análisis orientado a comprender la percepción de las entidades frente a la gestión institucional. El ejercicio busca identificar el nivel de confianza, credibilidad y atención hacia la **Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres (UNGRD),** así como valorar la coherencia de sus procesos en la aplicación de principios fundamentales que garantizan un trato equitativo y transparente en la relación con los actores del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres.

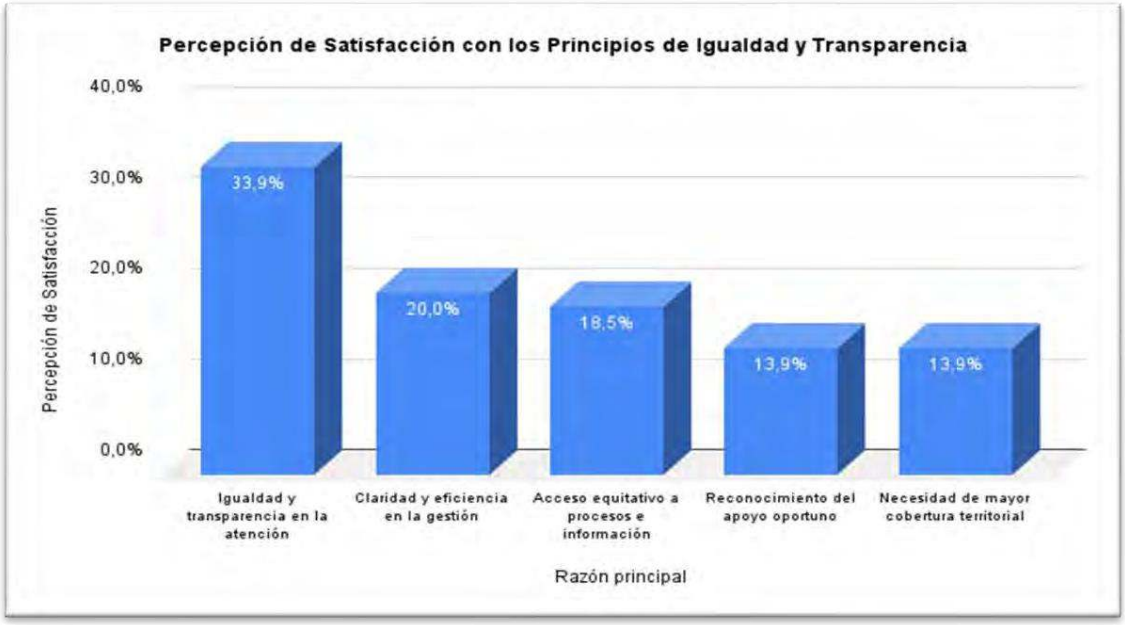
Para calcular el nivel de satisfacción en este bloque se consideraron únicamente las respuestas afirmativas (“Sí”) y negativas (“No”), excluyendo la opción “No he requerido a la UNGRD” ya que no refleja valoración directa. Se consolidaron las frecuencias de ambas categorías y se aplicó la fórmula: **Satisfacción:** Respuestas Sı / Respuestas Sı + No ×100

El resultado muestra un nivel de satisfacción de **77.7%**, lo que indica que **casi 8 de cada 10 encuestados que emitieron opinión reconocen la aplicación de los principios de igualdad y transparencia** en la atención de sus requerimientos.

La percepción institucional refleja que, entre quienes han tenido interacción con la UNGRD, **59% reconoce la aplicación de igualdad y transparencia**, mientras que un **16,9% manifiesta lo contrario**. Un 24% no ha requerido atención, lo que limita la evaluación global.



En la encuesta de satisfacción se evidencian las siguientes razones que dan cuenta de la percepción de los grupos de interés en relación con los principios de igualdad y transparencia en la atención de los requerimientos. El análisis reveló que la satisfacción se fundamenta principalmente en la **equidad y transparencia en la atención con un 33.9%**, seguida por la **claridad en la gestión con un 20.0%**. Sin embargo, un grupo significativo de encuestados equivalentes al 13.9% señala la **necesidad de ampliar la cobertura territorial**, lo que constituye un área de mejora clave para fortalecer la percepción positiva de la UNGRD.



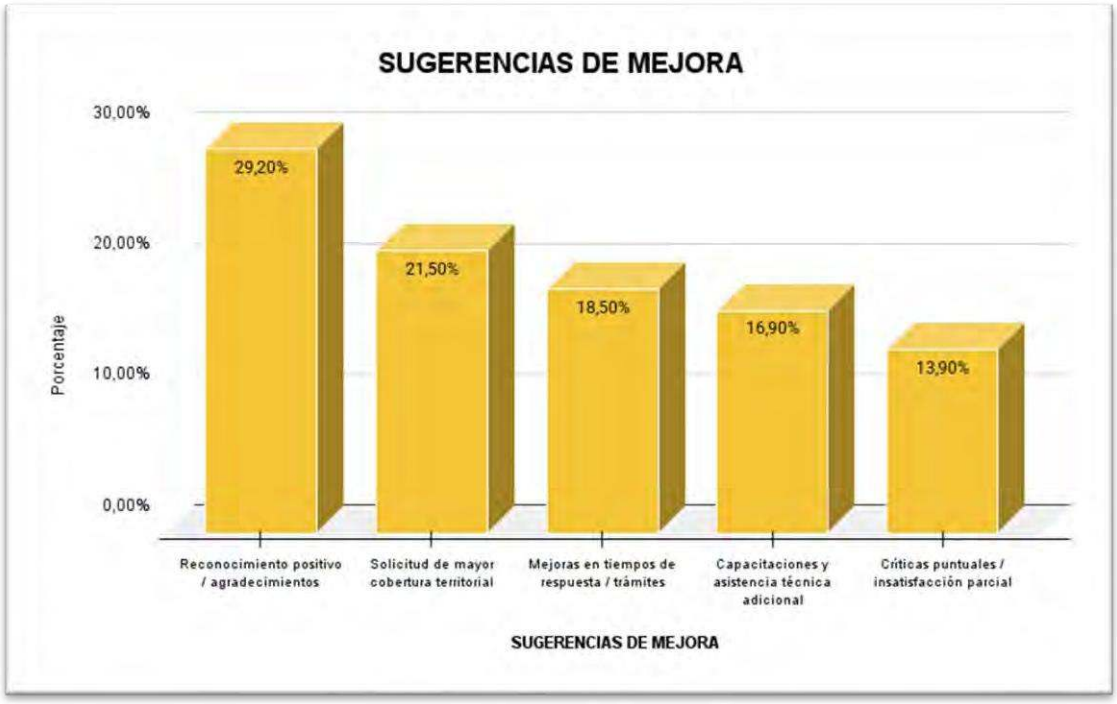
En cuanto al cierre de encuesta de satisfacción, se observan comentarios finales de la ciudadanía los cuales se representan de la siguiente manera; el **29.2% de los comentarios** corresponde a **reconocimientos positivos y agradecimientos**, lo que evidencia una valoración favorable hacia la gestión de la UNGRD.

La **solicitud de mayor cobertura territorial muestra un 21.5%** es la segunda observación más frecuente, reflejando una necesidad de ampliar la presencia institucional en diferentes regiones.

Las **mejoras en tiempos de respuesta y trámites se ubican con un 18.5% y** muestran que la eficiencia administrativa sigue siendo una expectativa clave de los grupos de interés.

Las **capacitaciones y asistencia técnica adicional son un 16.9%** indicando que existe interés en fortalecer las capacidades locales y el acompañamiento técnico.

Finalmente, las **críticas puntuales o insatisfacción parcial son un 13.9% y** sugieren que, aunque la percepción es mayoritariamente positiva, aún persisten experiencias de atención que requieren ajustes.



El análisis revela un **balance positivo**, con casi un tercio de los comentarios orientados al reconocimiento institucional. Sin embargo, las observaciones también destacan **áreas de mejora prioritarias**: ampliar la cobertura territorial, agilizar los tiempos de respuesta y fortalecer la capacitación técnica. Estos hallazgos ofrecen insumos valiosos para orientar acciones estratégicas que consoliden la confianza y satisfacción ciudadana.

5. RESULTADOS DESTACADOS

En la Encuesta de Satisfacción 2025 de la UNGRD se identificaron tres fortalezas en productos y servicios, las cuales fueron mejor calificadas de la siguiente manera; **los insumos técnicos, los canales de atención y la ayuda humanitaria de emergencia**. Estos componentes reflejan la confianza y valoración positiva de los grupos de interés hacia la gestión institucional, consolidándose como pilares fundamentales en el fortalecimiento de la relación entre la entidad y las ciudadanías.

Los Insumos Técnicos con un promedio global de **86.9%**, reflejando alta aceptación y valoración positiva en pertinencia, comprensión y contribución a la gestión del riesgo. Destacan los componentes; escenarios de riesgo 93.1%, identificación y análisis 89.4% y protección financiera 91.9%.

Los Canales de Atención con un porcentaje global de satisfacción de **83.23%**, evidenciando que más de ocho de cada diez personas se sienten satisfechas con la atención recibida a través de la página web, línea telefónica, chatbot, correo electrónico y atención presencial.

La Ayuda Humanitaria de Emergencia (AHE) presentó un promedio global de **79.1%**, sobresaliendo la calidad de la ayuda 87.3% y la satisfacción en comunidades 81.8%, confirmando que hay confianza en la pertinencia e impacto de esta estrategia.

Articulación con el Programa "Hambre Cero": Se identificaron servicios que obtuvieron las valoraciones más bajas, considerados como insatisfactorios. Estos corresponden a **los comedores populares de emergencia, las canastas populares, la ayuda económica a hogares damnificados**. Los resultados reflejan que estos componentes requieren ajustes significativos para mejorar la percepción de las ciudadanías y fortalecer la confianza institucional en la gestión del riesgo de desastres.

Los Comedores Populares de Emergencia alcanzaron un nivel de satisfacción global de **18.3%.** La mayoría de las dimensiones, comunicación, atención, calidad del servicio y calidad de los alimentos se ubicaron entre el 18 y 19%, reflejando una percepción desfavorable y la necesidad urgente de rediseñar la estrategia.

Las Canastas Populares con un promedio global de **21.3%**, mostrando una percepción muy baja. Ninguna dimensión supera el **25%** de satisfacción; los aspectos más cuestionados fueron la comunicación, la contribución a la economía popular y la facilidad en la entrega (18.6%).

La Ayuda Económica a Hogares Damnificados alcanzó un nivel de satisfacción global de **47.5%**, reflejando una percepción moderada / baja. Aunque la facilidad en la entrega alcanzó **48.3%,** la atención a solicitudes fue el aspecto más débil con un **46.6%,** evidenciando deficiencias en la gestión de esta estrategia.

6. CONCLUSIONES

La Encuesta de Satisfacción 2025 constituye un insumo estratégico para comprender el estado actual de la relación entre la entidad y la ciudadanía. Los resultados evidencian un panorama mixto; por un lado, se consolidan fortalezas en productos y servicios como los insumos técnicos, los canales de atención y la ayuda humanitaria de emergencia AHE, que reflejan confianza en la utilidad, accesibilidad y pertinencia de la gestión institucional. Por otro lado, se identifican debilidades significativas en estrategias como la ayuda económica a jefes y jefas de hogar, las canastas y los comedores populares de emergencia, donde la percepción de insatisfacción es marcada y señala la necesidad de ajustes estructurales.

La relación entre la UNGRD y sus grupos de interés permite destacar varios aspectos:

- **Confianza institucional en servicios técnicos y de soporte:** Los insumos técnicos y los canales de atención son reconocidos como pilares de la gestión, evidenciando que la entidad ha logrado posicionarse como referente en la provisión de información clara y pertinente. Estos resultados fortalecen la credibilidad y la transparencia, elementos esenciales para consolidar la confianza de los grupos de interés.

- **Mejor percepción en la satisfacción con el servicio de Ayuda Humanitaria:** Los resultados de la medición evidencian avances importantes en la percepción de satisfacción frente a la Ayuda Humanitaria, reflejados en el incremento del puntaje en comparación con la vigencia anterior.

  Este comportamiento demuestra una mejora en la gestión, articulación y entrega de las ayudas, así como un mayor reconocimiento por parte de las personas beneficiarias frente a las acciones desarrolladas por la entidad. No obstante, aunque se observa una tendencia positiva, persisten oportunidades de fortalecimiento en aspectos relacionados con la oportunidad, cobertura para el Registro Único de Damnificados.

- **Retos en la articulación con el programa" Hambre Cero" y proyectos territoriales:** En las estrategias de ayuda económica a jefes y jefas cabeza de hogar, las canastas populares y los comedores populares de emergencia, presentan bajos niveles de satisfacción, reflejando dificultades en la comunicación, tiempos de entrega y calidad de los recursos. Esta situación impacta directamente la percepción de las comunidades más vulnerables y exige una revisión profunda de los procesos para garantizar respuestas más oportunas y efectivas.

- **Tendencia descendente en la satisfacción global:** El comparativo histórico muestra una disminución sostenida en la percepción de los usuarios entre 2021 y 2025. Este resultado constituye una alerta institucional que obliga a replantear estrategias, fortalecer la cobertura territorial y mejorar la eficiencia administrativa para potenciar el acceso y calidad de los productos y servicios.

En conclusión, la Encuesta de Satisfacción 2025 reafirma que la **Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres (UNGRD)** mantiene un compromiso sólido con la transparencia y la atención ciudadana, pero enfrenta el reto de equilibrar sus fortalezas con la superación de debilidades críticas. La relación con las ciudadanías se sostiene en la confianza generada por los servicios técnicos y de soporte, pero requiere un esfuerzo adicional para mejorar la efectividad de los servicios de ayuda humanitaria y proyectos de gestión del riesgo.

En ese sentido, la entidad continuará trabajando en consolidar una relación más cercana y sostenible con sus grupos de interés, basada en la mejora continua y la capacidad de respuesta frente a las necesidades reales de las comunidades. Solo así será posible garantizar que la gestión del riesgo de desastres contribuya de manera efectiva al bienestar y seguridad de toda la ciudadanía en todo el territorio nacional.

7. Anexos

- Formulario de Google – Encuesta de satisfacción