UNGRD
Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres

# INFORME SATISFACCIÓN DE USUARIOS

# I SEMESTRE 2026

**Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano**

**Julio 30 de 2026**

# Tabla de contenido


1. PRESENTACIÓN ..... 4
2. INTRODUCCIÓN ..... 4
3. OBJETIVOS ..... 5
   3.1 Objetivo general ..... 5
   3.2 Objetivos específicos ..... 5
4. ALCANCE ..... 5
5. METODOLOGÍA ..... 6
6. CARACTERIZACIÓN DE LOS PARTICIPANTES ..... 7
7. RESULTADOS DE LA ENCUESTA ..... 10
   7.1 Canales de atención ..... 10
   7.2 Atención Presencial – Oficina de Atención al Ciudadano (Bogotá D.C) ..... 12
   7.3 Atención Telefónica (Línea Gratuita de Servicio al Ciudadano 018000113200) ..... 13
   7.4 ChatBot UnIA ..... 14
   7.5 Transparencia y acceso a la información ..... 17
   7.6 Manejo de Desastres ..... 19
   7.7 Reducción del Riesgo ..... 24
   7.8 Conocimiento del Riesgo ..... 30
   7.9 Programas articulados al Plan de Gobierno – Jefes y Jefas de Hogar ..... 32
8. ANÁLISIS INTEGRAL DE LOS RESULTADOS ..... 34
   8.1 Principales fortalezas ..... 35
   8.2 Principales oportunidades de mejora ..... 36
   8.3 Tendencias de los atributos mejor evaluados ..... 36
9. CONCLUSIONES ..... 39
10. CONSIDERACIONES FINALES ..... 40

# 1. PRESENTACIÓN

En el marco de su compromiso con la mejora continua, la transparencia y el fortalecimiento de la relación con sus usuarios y grupos de valor, la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres UNGRD presenta los resultados de la encuesta de satisfacción correspondiente al primer semestre de 2026.

Este ejercicio permite conocer la percepción, frente a la calidad de los servicios, productos y canales de atención que ofrece la entidad, así como identificar las fortalezas y oportunidades de mejora que orientan la toma de decisiones y contribuyen al fortalecimiento de la gestión institucional.

Los resultados constituyen un insumo fundamental para promover acciones de mejora que permitan ofrecer servicios que se ajusten a las expectativas de los usuarios: más oportunos, accesibles y centrados en las necesidades de la ciudadanía, de las entidades territoriales y del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo.

# 2. INTRODUCCIÓN

Conocer la percepción de los grupos de valor, es fundamental para fortalecer la gestión institucional y avanzar hacia una atención cada vez más cercana, oportuna y de calidad. Por esta razón, la entidad realiza la Encuesta de Satisfacción, como un mecanismo que permite conocer la experiencia de nuestros usuarios frente a los productos, servicios, programas y canales de atención.

Este ejercicio hace parte de nuestro compromiso con la transparencia y la orientación al servicio en concordancia con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y las políticas institucionales de Servicio al Ciudadano, Participación Ciudadana en la Gestión Pública, Transparencia y Acceso a la Información Pública y Racionalización de Trámites.

La participación de los grupos de valor permite identificar fortalezas, reconocer oportunidades de mejora y comprender las expectativas de quienes reciben los servicios y productos de la entidad. Sus aportes constituyen un insumo fundamental para fortalecer la toma de decisiones, orientar acciones de mejora y promover una gestión eficiente, transparente y centrada en las necesidades de la ciudadanía y de las entidades territoriales.

Este informe presenta los resultados de la Encuesta de Satisfacción correspondiente al primer semestre de 2026, con el propósito de compartir de manera transparente los principales hallazgos del ejercicio y las oportunidades de mejora identificadas.

# 3. OBJETIVOS

## 3.1 Objetivo general

Presentar los resultados de la Encuesta de Satisfacción correspondiente al primer semestre de 2026, con el fin de conocer la percepción de los grupos de valor sobre la calidad de los productos, servicios y canales de atención de la UNGRD.

## 3.2 Objetivos específicos

- Medir el nivel de satisfacción de los usuarios y grupos de valor frente a los productos, servicios y canales de atención de la UNGRD ofertados en el primer semestre de 2026.
- Analizar los resultados por atributos de calidad del servicio para identificar fortalezas y oportunidades de mejora.
- Caracterizar a la población participante para comprender el alcance y representatividad de la encuesta.
- Generar información que apoye la formulación de acciones de mejora orientadas al fortalecimiento de la gestión institucional y la experiencia de los usuarios y grupos de valor

# 4. ALCANCE

La encuesta de satisfacción evaluó la percepción de los grupos de valor de la UNGRD con respecto a los servicios y productos recibidos durante el periodo comprendido entre enero y junio de 2026. El ejercicio se dirigió a Alcaldías, Gobernaciones, Consejos Municipales y Departamentales de Gestión del Riesgo, Entidades Operativas del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo y otros grupos relacionados.

El alcance de la encuesta comprendió la evaluación de los siguientes componentes:

- Caracterización de los grupos de valor (Participantes).
- Canales de atención de la UNGRD.
- Transparencia y acceso a la información.
- Manejo de desastres.
- Reducción del riesgo de desastres.
- Conocimiento del Riesgo.
- Programas de jefes y jefas cabezas de hogar (Programa estratégico del Gobierno Nacional)

## 5. METODOLOGÍA

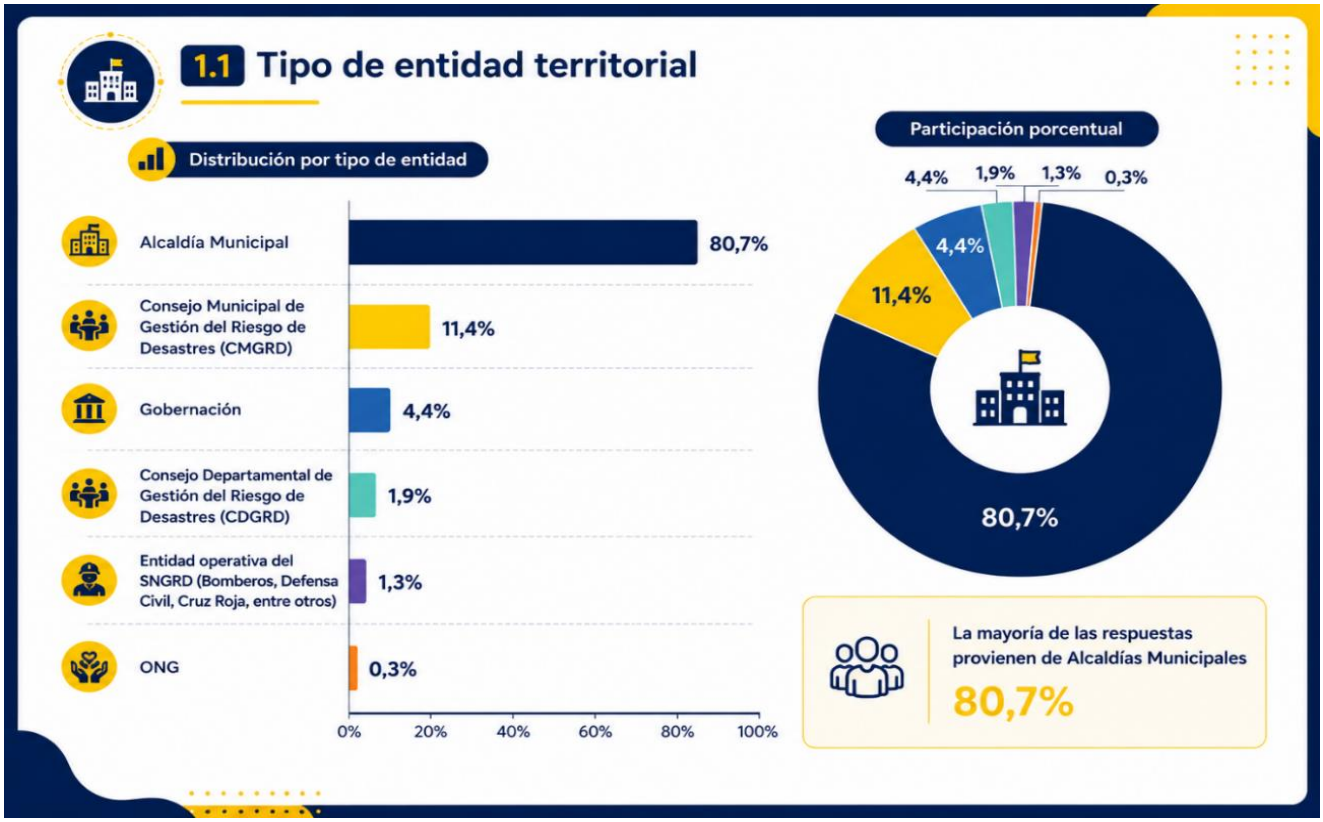
Con el fin de garantizar la confiabilidad y representatividad de los resultados, desde el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano de la UNGRD se diseñó e implemento una metodología que permitió recopilar y analizar la percepción de grupos de valor.

A continuación, se presenta la ficha técnica del ejercicio en la que se describen los datos metodológicos del ejercicio, relacionados con su diseño, aplicación y alcance.



## 6. CARACTERIZACIÓN DE LOS PARTICIPANTES

Esta sección presenta las principales características de las personas y entidades que participaron en la encuesta. Conocer quienes hicieron parte de este ejercicio permite analizar mejor los resultados y orientar acciones de mejora que respondan a las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de valor de la UNGRD.

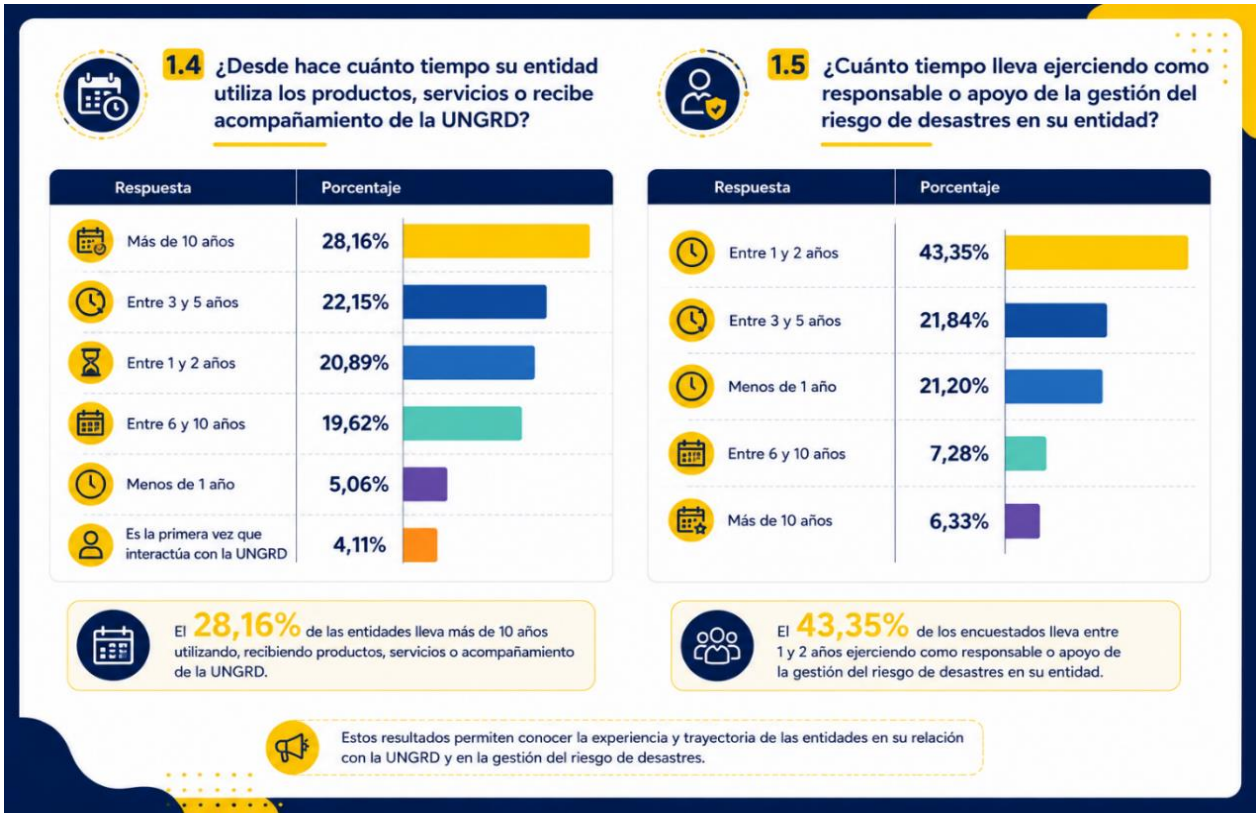



Los resultados evidencian una amplia participación de las Alcaldías Municipales, que representan el 80,7% de los encuestados (255 respuestas) consolidándose como el principal grupo de usuarios y actores territoriales que interactúan con la UNGRD.

En segundo lugar, se encuentran los Consejos Municipales de Gestión del Riesgo de Desastres (CMGRD) con el 11,4% de participación (36 respuestas), reflejando una representación importante de las instancias locales encargadas de coordinar la gestión del riesgo en los municipios.

La participación de las Gobernaciones corresponde al 4,4% (14 respuestas), mientras que los Consejos Departamentales de Gestión del Riesgo de Desastres (CDGRD) representan el 1,9% (6 respuestas). Por su parte, las entidades operativas del Sistema Nacional de Gestión del

Riesgo de Desastres SNGRD (Bomberos, Defensa Civil, Cruz Roja, entre otros) registran una participación del 1,3% (4 respuestas), y las ONG representan el 0,3% (1 respuesta).



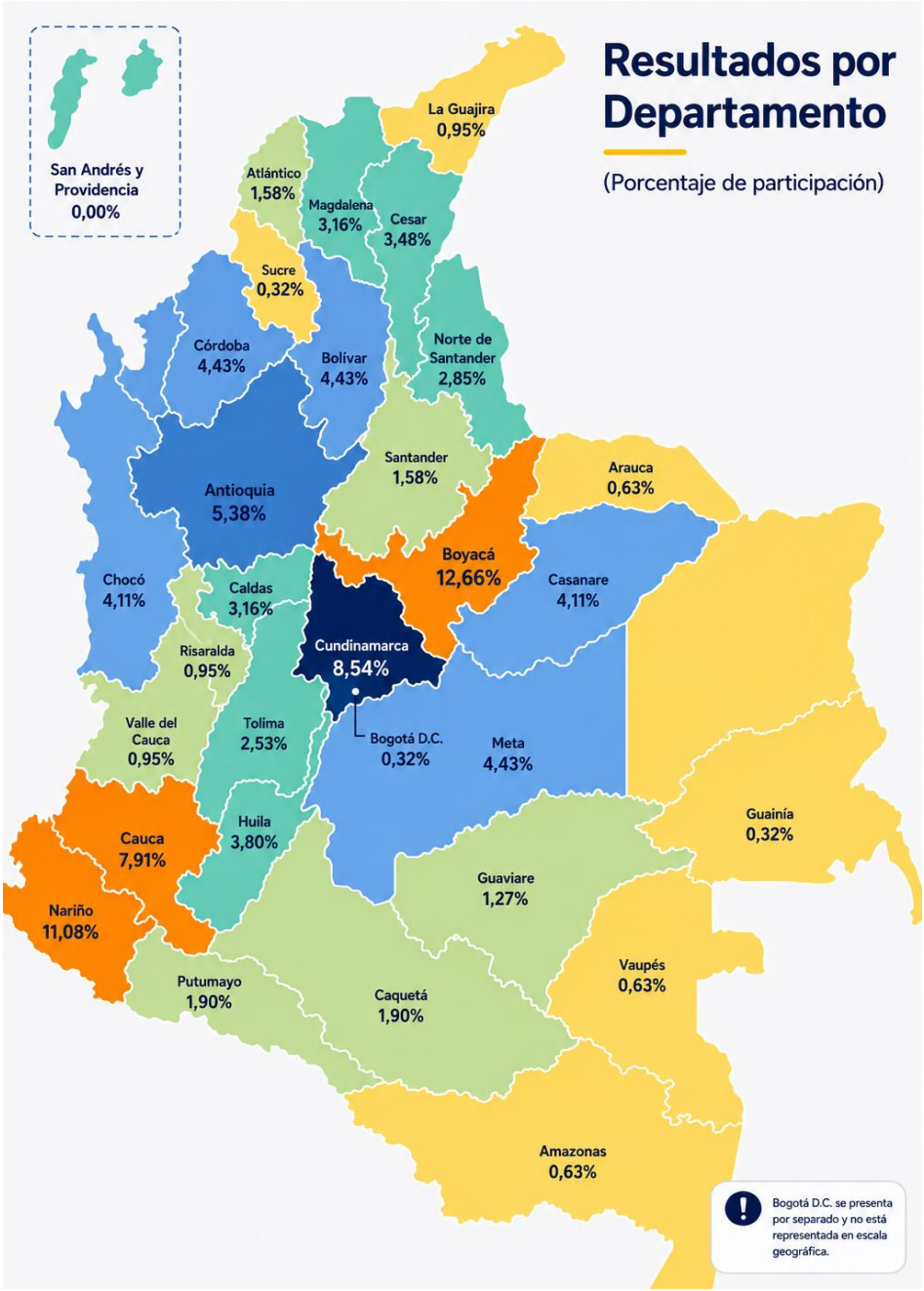

***Antigüedad de la relación con la UNGRD:*** Los resultados muestran que la mayoría de las entidades encuestadas tienen una relación consolidada con la UNGRD. El **69,9%** de los participantes manifiesta haber utilizado productos, servicios o recibido acompañamiento de la entidad durante más de tres años, destacándose un **28,2%** con una trayectoria superior a diez años.

Por su parte, únicamente el **9,2%** corresponde a entidades con menos de un año de relacionamiento o que interactúan por primera vez con la UNGRD, reflejando que la percepción recogida proviene principalmente de usuarios con experiencia y conocimiento previo de la oferta institucional.

***Experiencia de los responsables de gestión del riesgo:*** En contraste con la antigüedad de la relación institucional, los resultados evidencian una alta renovación del talento humano en los territorios. El **64,6%** de los encuestados lleva menos de dos años desempeñando funciones como responsable o apoyo de la gestión del riesgo de desastres en su entidad. Asimismo, solo el **13,6%** cuenta con una experiencia superior a seis años en estos cargos, destacando una rotación importante de funcionarios y contratistas encargados de la gestión del riesgo a nivel territorial.

Aunque las entidades mantienen una relación histórica y continua con la entidad, gran parte de los funcionarios actualmente responsables de la gestión del riesgo son relativamente nuevos en sus funciones. Este comportamiento sugiere que la percepción de satisfacción obtenida no solo refleja la experiencia acumulada de las entidades con la UNGRD, también incluye la valoración de nuevos actores territoriales que han comenzado recientemente a interactuar con los servicios, programas y procesos institucionales.

La encuesta contó con participación de **30 departamentos y Bogotá D.C.**, evidenciando una amplia cobertura territorial y representación de los diferentes actores del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres. Los departamentos con mayor participación fueron: Boyacá (12.66%), Nariño (11.08%), Cundinamarca (8.54%), Cauca (7.91%) y Antioquia.



En conjunto, estos cinco departamentos concentran aproximadamente el **45,6%** de las respuestas, mostrando una participación significativa de territorios que generan alta interacción con la UNGRD y una importante presencia de entidades territoriales vinculadas a la gestión del riesgo.

Los resultados muestran una amplia representación territorial con predominio del nivel municipal, permitiendo contar con una percepción sólida de los usuarios que interactúan directamente con la UNGRD en los territorios. La mayor representación estuvo en departamentos como Boyacá, Nariño, Cundinamarca y Cauca.

# 7. RESULTADOS DE LA ENCUESTA

A continuación, se presentan los resultados de la encuesta organizados por cada uno de los componentes evaluados. El análisis refleja la percepción de los grupos de valor frente a los productos, servicios y canales de atención de la UNGRD y constituye un insumo para identificar fortalezas, oportunidades de mejora y orientar acciones que contribuyan al mejoramiento continuo e la gestión institucional.

## 7.1 Canales de atención

Este componente evaluó la experiencia de los grupos de valor que interactuaron a con la entidad a través de los canales de atención, considerando aspectos como la facilidad de acceso, la oportunidad, la claridad de la información, el trato recibido y la capacidad para resolver las necesidades de información planteadas.

***Uso de los canales de atención:*** De los 316 participantes de la encuesta, el **61%** (193 usuarios) manifestó haber utilizado alguno de los canales de atención de la UNGRD durante el primer semestre de 2026, mientras que el **39%** (123 usuarios) indicó no haber realizado consultas, solicitudes o trámites a través de estos medios.

Entre quienes utilizaron los canales de atención, **los canales virtuales** (Sistema PQRSD Web, correo electrónico y Chatbot UnIA) fueron los más utilizados concentrando el **67,9%** de las interacciones. En **segundo lugar**, se ubicaron la atención presencial en **territorio (13,5%)** y la **Línea Gratuita de Servicio al Ciudadano (13,0%)**, evidenciando una alta preferencia por los mecanismos digitales de atención.




Los resultados reflejaron una percepción favorable de los usuarios frente a los canales de atención alcanzando una **satisfacción general del 85,5%**.

El atributo mejor valorado corresponde al **trato digno, la amabilidad y la disposición durante la atención (86,1%)**, evidenciando una percepción positiva frente a la calidad humana en el servicio prestado por la entidad. Asimismo, la **claridad de la información recibida (82,3%)**, la **resolución de necesidades (81,8%)** y la **facilidad para comunicarse o acceder al canal utilizado (81,3%)** presentaron resultados favorables, demostrando que los usuarios encuentran canales funcionales y efectivos para gestionar sus consultas y solicitudes.

Por otra parte, los atributos relacionados con la **oportunidad en la atención (78,8%)** y la **facilidad para identificar el canal adecuado (78,7%)** registran las valoraciones más bajas dentro del componente. Estos resultados sugieren oportunidades para fortalecer la orientación al usuario, la articulación con las áreas misionales para el adecuado flujo de información que deriva en la optimización de los tiempos de respuesta y mejorar la divulgación de los canales disponibles.

Con el propósito de obtener una visión integral de la calidad y satisfacción de la ciudadanía con relación al uso de los canales de atención de la UNGRD, se evaluó la experiencia particular de las personas que accedieron directamente a los servicios a través de la **Atención**

**Presencial (Oficina de Atención al Ciudadano), Telefónica (Línea Gratuita de Servicio al Ciudadano 018000 113200) y el Chat Bot (UnIA).**

Esta información complementa el análisis de los canales de atención al incorporar la percepción de quienes interactúan directamente con la entidad para realizar consultas, solicitudes, peticiones o recibir orientación sobre los servicios y productos ofrecidos por la UNGRD

## 7.2 Atención Presencial – Oficina de Atención al Ciudadano (Bogotá D.C)




La **atención presencial** obtuvo una valoración altamente positiva por parte de las personas usuarias que respondieron esta sección (10 respuestas). Los atributos de disposición y amabilidad, tiempo de espera para ser atendido, conocimiento del tema y claridad de la información alcanzaron la calificación máxima de 5.0 reflejando una percepción muy favorable sobre la calidad de la atención brindada por el equipo de la UNGRD.

El atributo **tiempo de respuesta** registró un promedio de **4.6** siendo el aspecto con menor valoración dentro de este canal, aunque mantiene un nivel de satisfacción alto. Estos resultados evidencian fortalezas en la atención presencial, especialmente en el trato recibido, la capacidad técnica del personal y la calidad de la orientación proporcionada. No obstante, debido al número de respuestas obtenidas, estos resultados reflejan la percepción de las personas usuarias que hicieron uso de este canal durante el periodo evaluado.

## 7.3 Atención Telefónica (Línea Gratuita de Servicio al Ciudadano 018000113200)



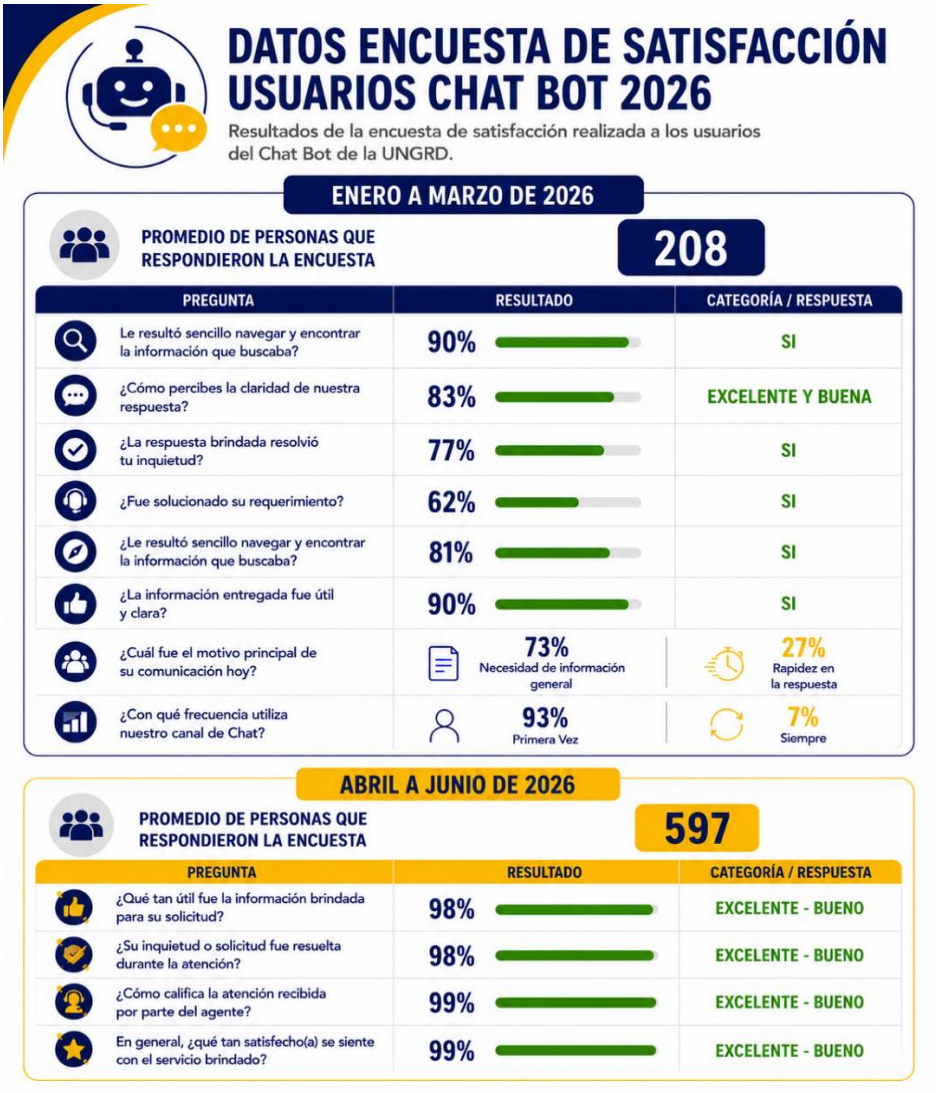

Durante el primer trimestre de 2026 (enero a marzo), en el que participaron 880 personas, la percepción del servicio en la atención telefónica, fue favorable. La **atención y amabilidad** del agente en línea que atiende la llamada, obtuvo el mayor nivel de satisfacción (**88%**), seguida del **asesoramiento** brindado (**85%**), evidenciando un reconocimiento positivo frente al trato recibido y la orientación proporcionada por los agentes del Call Center. Para el segundo trimestre (abril a junio), se implementó un ajuste en el instrumento de medición con el propósito de facilitar su diligenciamiento, promover una mayor participación y orientar las preguntas hacia aspectos más específicos de la experiencia con la atención en línea. Como resultado, participaron 946 personas, representando un incremento en el número de respuestas frente al trimestre anterior.

Durante este periodo, la **utilidad de la información** brindada alcanzó un nivel de satisfacción del **79%**; sin embargo, los resultados asociados con la **resolución de la solicitud** durante la atención (**74%**), la **atención recibida** por parte del agente en línea (**75%**) y la **satisfacción general** con el servicio (**72%**) reflejan oportunidades de mejora frente a la efectividad del servicio prestado.

Es importante señalar que, debido a la modificación del cuestionario entre ambos periodos, los resultados no son completamente comparables de manera directa, ya que las preguntas evaluadas y el enfoque de medición fueron diferentes.

No obstante, los hallazgos permiten identificar fortalezas en la calidad de la información suministrada y oportunidades para fortalecer la capacidad de resolución en el primer contacto, optimizar la experiencia de las personas usuarias y continuar mejorando la calidad del servicio de la Línea Gratuita de Servicio al Ciudadano.

## 7.4 ChatBot UnIA



Los resultados de la encuesta de satisfacción del Chat Bot, evidencian una percepción muy favorable del servicio durante ambos periodos evaluados, con un incremento importante en el índice de participación y una mejora en los niveles de satisfacción durante el segundo trimestre.

Durante el periodo **enero a marzo de 2026**, se obtuvo un promedio de 208 respuestas. Los resultados muestran fortalezas en la **facilidad para navegar y encontrar la información (90%)** y en la **utilidad y claridad de la información suministrada (90%).** Asimismo**, el 83% de las personas calificó la claridad de las respuestas como excelente o buena.**

Sin embargo, se identifican oportunidades de mejora en la resolución efectiva de los requerimientos, ya que, aunque el **77% manifestó que su inquietud fue resuelta**, únicamente el **62% indicó que su requerimiento quedó completamente solucionado**. Esto sugiere la necesidad de fortalecer la capacidad del Chat Bot para brindar respuestas más completas y resolver un mayor número de consultas sin requerir otros canales de atención.

Respecto al uso del canal, **el 73%** de las personas acudió al Chat Bot en **búsqueda de información general** y el **93%** manifestó **utilizar el servicio por primera vez**, evidenciando que este canal continúa consolidándose como una herramienta de consulta eficiente para la ciudadanía.

Durante el periodo **abril a junio de 2026**, se registró un promedio de 597 respuestas, representando una mayor participación de las personas usuarias. En este periodo se implementó un nuevo instrumento de medición, diseñado para facilitar el diligenciamiento de la encuesta y obtener una evaluación más sencilla y directa de la experiencia del usuario. Por esta razón, los resultados de ambos periodos no son estrictamente comparables, dado que las preguntas evaluadas y el enfoque del instrumento fueron modificados como resultado de las acciones de mejora aplicadas.

Con el nuevo instrumento, **todos los indicadores alcanzaron niveles de satisfacción sobresalientes, entre 98% y 99%**, destacándose la utilidad de la información, la resolución de la solicitud, la atención recibida y la satisfacción general con el servicio. Estos resultados reflejan una percepción altamente favorable de la experiencia de atención brindada a través del Chat Bot.

### 7.4.1 Principales hallazgos:

- **Predominio de los canales virtuales**: El **61%** de las personas utilizó los canales de atención de la UNGRD, siendo los canales virtuales los de mayor utilización (**67,9%**).
- **Satisfacción favorable**: Los canales de atención alcanzaron una satisfacción general del **85,5%**, reflejando una experiencia positiva para la ciudadanía.
- **Fortalezas del servicio**: El trato digno y amable (**86,1%**) fue el aspecto mejor valorado, seguido de la claridad de la información y la capacidad para resolver las necesidades.
- **Aspectos por fortalecer**: Se identifican oportunidades para mejorar los tiempos de respuesta y facilitar que la ciudadanía encuentre el canal de atención adecuado.

- **Atención presencial bien valorada**: Las personas que utilizaron este canal calificaron muy positivamente la amabilidad, el conocimiento del personal y la calidad de la atención.
- **Línea Gratuita de Servicio al Ciudadano**: Se destacan la amabilidad del personal y la orientación brindada, aunque persisten oportunidades para mejorar la resolución de las solicitudes y la satisfacción general.
- **ChatBot UnIA**: Registró una mayor participación y niveles de satisfacción entre **98%** y **99%** durante el segundo trimestre, consolidándose como un canal de atención efectivo.

Con el propósito de complementar la medición cuantitativa de satisfacción, se incluyó una pregunta abierta que permitió a los participantes expresar libremente sus opiniones, recomendaciones y oportunidades de mejora relacionadas con los canales de atención de la entidad. Las respuestas fueron analizadas y agrupadas en categorías temáticas, con el fin de identificar tendencias, necesidades recurrentes y aspectos prioritarios para el fortalecimiento de la atención a los usuarios y grupos de valor. La siguiente tabla presenta las principales categorías identificadas y los temas más recurrentes manifestados por los participantes.



## 7.5 Transparencia y acceso a la información

Son fundamentales para fortalecer la confianza, la participación y el control social. En esta sección se presentan los resultados relacionados con la facilidad para acceder a la información, su claridad, disponibilidad y utilidad para conocer la gestión de la UNGRD.




Los resultados evidencian una relación consistente entre los atributos evaluados y la satisfacción general con el acceso a la información. **La calidad de la información** constituye la principal fortaleza del componente con un nivel de satisfacción del **89,1 %**, demostrando que las entidades perciben la información publicada por la UNGRD como confiable, actualizada y útil para consultar la gestión institucional.

Asimismo, el atributo de **transparencia** alcanzó una valoración del **86,2 %**, indicando que la información disponible permite conocer y hacer seguimiento a la gestión de la entidad, fortaleciendo los principios de publicidad y rendición de cuentas. Por su parte, la **accesibilidad (84,2 %)**, **la claridad (84,2 %)** y la **oportunidad (84,6 %)** presentan resultados homogéneos, evidenciando una percepción favorable respecto a la facilidad para localizar, comprender y consultar la información cuando es requerida.

El atributo con menor valoración corresponde a la **pertinencia (82,6 %)**, relacionado con la información disponible sobre la gestión, programas, productos y servicios de la UNGRD. Aunque el resultado continúa siendo positivo, sugiere la oportunidad de fortalecer la divulgación de contenidos de mayor interés para los diferentes grupos de valor.

En conjunto, estos atributos explican una **satisfacción general del 85,0 %,** reflejando una percepción favorable sobre las acciones adelantadas por la entidad para garantizar el acceso a la información pública.

### 7.5.1 Principales hallazgos:

- **La calidad de la información** es el atributo mejor valorado, obtuvo el mayor nivel de satisfacción (**89,1 %**)**,** evidenciando que los usuarios reconocen la confiabilidad, actualización y calidad de la información publicada por la UNGRD, aspecto fundamental para fortalecer la transparencia institucional.
- **La información publicada** favorece la transparencia institucional, el **86,2 %** de satisfacción en el atributo Transparencia demuestra que la información divulgada permite a la ciudadanía y a las entidades territoriales conocer y hacer seguimiento a la gestión institucional, contribuyendo al ejercicio del control social y la rendición de cuentas.
- **El acceso y la comprensión de la información** presentan resultados consistentes. Los atributos de **Accesibilidad (84,2 %)**, **Claridad (84,2 %)** y **Oportunidad (84,6 %)** presentan niveles de satisfacción similares, reflejando una percepción favorable frente a la facilidad para encontrar, comprender y consultar la información a través de los diferentes canales dispuestos por la entidad.
- **La pertinencia de la información** representa la principal oportunidad de fortalecimiento, con un nivel de satisfacción del **82,6 %,** la pertinencia es el atributo con menor valoración dentro del componente. Este resultado sugiere la conveniencia de continuar fortaleciendo la divulgación de contenidos que respondan de manera más directa a las necesidades e intereses de los diferentes grupos de valor, especialmente en relación con los programas, productos y servicios de la entidad.
- **La satisfacción general (85,0 %)** confirma que las estrategias implementadas para garantizar el acceso a la información pública son valoradas positivamente por los grupos de valor. No obstante, los resultados muestran oportunidades para seguir mejorando la accesibilidad, la claridad y la pertinencia de la información, con el fin de fortalecer la experiencia y consolidar una gestión cada vez más transparente y orientada hacia las necesidades de la ciudadanía.

Con el fin de conocer las opiniones y sugerencias de los usuarios sobre la transparencia y el acceso a la información, se analizaron los comentarios recibidos y se agruparon en categorías que permiten identificar oportunidades de mejora para fortalecer la disponibilidad, claridad y

acceso a la información que ofrece la UNGRD.

A continuación, se presentan las principales temáticas identificadas y las recomendaciones más frecuentes expresadas por los participantes:




## 7.6 Manejo de Desastres

La Subdirección para el Manejo de Desastres fortalece las capacidades territoriales para la preparación, respuesta y recuperación ante emergencias y desastres.

A continuación, se presentan los resultados de percepción de los grupos de valor sobre los productos y servicios brindados durante el primer semestre de 2026:

### 7.6.1 Asistencia Técnica para la Preparación de la Respuesta ante emergencia




La **Asistencia Técnica para la Preparación de la Respuesta** ante emergencias presenta un nivel de satisfacción sobresaliente, con resultados superiores al **88 %** en todos los atributos evaluados. Las principales fortalezas corresponden al **impacto y la claridad (92,4 %)**, evidenciando que las entidades territoriales consideran que la asistencia técnica fortaleció sus capacidades y que la información suministrada fue clara y fácil de comprender.

La **calidad técnica (90,9 %)** y la **pertinencia (90,0 %)** reflejan una percepción favorable sobre l conocimiento del equipo de la UNGRD y la capacidad para responder a las necesidades de los territorios. El atributo con menor valoración fue la **Utilidad (88,6 %)**, representando una oportunidad para seguir fortaleciendo la aplicación práctica de la asistencia técnica en la preparación para la respuesta.

Los resultados evidencian una relación directa entre la **claridad de la información (92,4 %)** y el impacto de la **asistencia técnica (92,4 %)**. Cuando las orientaciones son claras y comprensibles, las entidades territoriales perciben que adquieren conocimientos que fortalecen sus capacidades para la preparación ante emergencias.

De igual forma, la **calidad técnica (90,9 %)** guarda una estrecha relación con la pertinencia **(90,0 %),** indicando que el conocimiento del equipo de la entidad se traduce en respuestas acordes con las necesidades de los territorios. Como resultado de la interacción entre estos atributos, la **satisfacción general** alcanza el **91,0 %,** reflejando una percepción altamente favorable del servicio.

### 7.6.2 Asistencia Técnica para la Respuesta a Emergencias




La Asistencia Técnica para la Respuesta a Emergencias obtuvo los resultados más altos de toda la línea de Manejo de Desastres. Las entidades territoriales valoran especialmente la **claridad** de las orientaciones, **la calidad técnica** del equipo y la **utilidad del acompañamiento**, atributos que alcanzaron una satisfacción del **93,0 %.**

Así mismo, la **satisfacción general (92,2 %)** evidencia que el acompañamiento brindado por la UNGRD durante la atención de emergencias y calamidades públicas es percibido como oportuno, confiable y de alto valor para la toma de decisiones en los territorios.

En este servicio se observa un comportamiento muy equilibrado entre los atributos evaluados. La claridad de las orientaciones, la calidad técnica del equipo y la utilidad del acompañamiento alcanzan el mismo nivel de satisfacción **(93,0 %),** evidenciando que estos aspectos se fortalecen mutuamente. La información clara, respaldada por un alto nivel técnico y orientada a resolver situaciones concretas, favorece la toma de decisiones durante la atención de emergencias.

Esta coherencia entre atributos se refleja en una **satisfacción general de 92,2 %,** consolidando este servicio como uno de los mejor valorados por las entidades territoriales.

### 7.6.3 Ayuda Humanitaria




La Ayuda Humanitaria de Emergencia presenta niveles favorables de satisfacción, especialmente en el atributo de **Pertinencia (91,5 %)**, indicando que las entidades territoriales consideran que la ayuda entregada responde adecuadamente a las necesidades identificadas de la población afectada y a las características de la emergencia. También se destaca la **Accesibilidad del proceso administrativo (88,1 %)** y la **Calidad de los elementos entregados (86,4 %).**

La principal oportunidad de mejora se encuentra en el atributo de **Suficiencia (81,4 %)**, relacionado con la cantidad de kits entregados frente a los requerimientos del territorio. Este resultado influye en la **Satisfacción General (83,1 %),** siendo el componente con menor valoración dentro de la línea de Manejo de Desastres y un aspecto que puede orientar acciones de fortalecimiento en la planeación y asignación de la ayuda humanitaria.

Con el propósito de complementar los resultados cuantitativos, se analizaron las respuestas abiertas relacionadas con los productos y servicios del componente de Manejo de Desastres. Estas opiniones permiten identificar oportunidades de mejora expresadas por los grupos de valor. Estas opiniones se agruparon en categorías para facilitar su análisis e incorporación en las acciones de fortalecimiento de la UNGRD.

**PRINCIPALES CATEGORÍAS DE OPINIONES Y SUGERENCIAS**
SOBRE LAS AYUDAS HUMANITARIAS DE EMERGENCIA

| CATEGORÍA | DESCRIPCIÓN | EJEMPLOS DE RESPUESTAS |
|---|---|---|
| 1. Satisfacción y reconocimiento del apoyo recibido | Expresan agradecimiento, satisfacción y valoración positiva de las ayudas entregadas. | • *"Felicitaciones excelente acompañamiento",* • *"Agradecido por su apoyo", "Recibimos* • *a satisfacción las ayudas", "Excelente".* |
| 2. Oportunidad en la entrega de ayudas | Solicitan reducir los tiempos de respuesta y entrega de la ayuda humanitaria. | • *"La entrega debe ser más rápida",* • *"Tardó un año en llegar la ayuda", "El tiempo en que envían la ayuda es muy largo".* |
| 3. Cobertura y suficiencia de las ayudas | Consideran que la cantidad de ayudas no cubre la totalidad de las familias afectadas o las necesidades reales. | • *"Quedaron varias familias sin recibir kits",* • *"Las ayudas no suplen las necesidades",* • *"La entrega debe basarse en los censos".* |
| 4. Pertinencia de los elementos entregados | Observaciones sobre el tipo de ayuda entregada y su adecuación a las necesidades de la emergencia. | • *"Se requieren más materiales que kits alimentarios",* • *"Flexibilizar los kits según la región",* • *"Enfoque diferencial para comunidades indígenas".* |
| 5. Logística y distribución territorial | Recomendaciones relacionadas con almacenamiento, transporte y descentralización de la ayuda. | • *"Descentralizar centros de reserva estratégica",* • *"Mejorar la logística territorial",* • *"Despachos más oportunos".* |
| 6. Comunicación y seguimiento | Necesidad de fortalecer la comunicación con los municipios y el seguimiento a solicitudes. | • *"Fortalecer canales de comunicación",* • *"Las solicitudes no tienen respuesta satisfactoria",* • *"Mejorar procesos de seguimiento".* |
| 7. Asistencia técnica y acompañamiento institucional | Reconocimiento o solicitud de acompañamiento técnico permanente. | • *"Mantener asistencia técnica permanente",* • *"Valorar el acompañamiento brindado".* |
| 8. Insatisfacción general | Manifestaciones de inconformidad sin especificar una causa concreta. | • *"Insatisfecho", "Insastifecho".* |

### 7.6.4 Principales Hallazgos

- Los servicios y productos asociados al componente *Manejo de Desastres* presentan una percepción favorable, especialmente la asistencia técnica para la preparación y la respuesta a emergencias, con niveles de satisfacción superiores al **90 %**, reflejando el reconocimiento de los grupos de valor y entidades territoriales a la calidad y pertinencia del acompañamiento brindado por la UNGRD.
- La **claridad de las orientaciones**, el **conocimiento técnico del equipo profesional** y la **utilidad de la asistencia** fueron los atributos mejor valorados, evidenciando que estos servicios contribuyen al fortalecimiento de las capacidades de las entidades

territoriales.

- La **Ayuda Humanitaria de Emergencia** obtuvo una satisfacción general del **83,1%,** identificándose oportunidades de mejora relacionadas con la suficiencia de los kits entregados y la optimización de los procesos administrativos para su gestión y entrega.
- Las respuestas abiertas complementan estos resultados, destacando la necesidad de fortalecer la oportunidad en la atención, la comunicación con los territorios y el acompañamiento institucional durante las diferentes etapas del manejo de desastres.

## 7.7 Reducción del Riesgo

La Subdirección para la Reducción del Riesgo de Desastres, reúne las acciones orientadas a prevenir y disminuir las condiciones de riesgo en los territorios, fortaleciendo las capacidades técnicas, para proteger a las personas, los bienes y el ambiente a nivel nacional.

En esta sección se presentan los resultados de satisfacción de las entidades territoriales y grupos de valor frente a los servicios y productos brindados por la entidad en este componente.

### 7.7.1 Intervención Prospectiva



En cuanto a la asistencia técnica en intervención prospectiva, la **satisfacción general (94,1%)** está estrechamente relacionada con la alta valoración de la claridad de las **orientaciones y la calidad técnica** del equipo profesional, ambos con **94,1%.** Esto indica que las entidades territoriales y grupos de valor perciben que la asistencia técnica facilita la incorporación de la gestión del riesgo en los instrumentos de planificación territorial.

La **utilidad de los lineamientos (91,2%)** y el **trato brindado durante la asistencia (92,6%)** complementan esta percepción positiva, evidenciando que la combinación entre conocimiento técnico, orientación clara y atención respetuosa genera confianza en el servicio.

### 7.7.2 Protección Financiera




La Protección Financiera presenta uno de los mejores desempeños de toda la encuesta. Existe una alta coherencia entre la **oportunidad**, la **claridad,** la **calidad técnica y la utilidad**, atributos que obtienen **95,9 %**, mientras que el **trato brindado alcanza el 98,0 %,** constituyéndose en la principal fortaleza del servicio.

Estos resultados explican la elevada **satisfacción general (96,0 %)** y evidencian un servicio percibido como oportuno, técnicamente sólido y orientado a las necesidades de las entidades territoriales.

### 7.7.3 Fondos Territoriales




Los resultados reflejan una percepción altamente favorable del servicio. La combinación de una atención oportuna, lineamientos útiles, un trato excelente y una alta calidad técnica explica que la satisfacción general alcance el **100 %**. Estos resultados evidencian un servicio consolidado y con un alto nivel de aceptación por parte de las entidades territoriales.

### 7.7.4 Insumos Técnicos

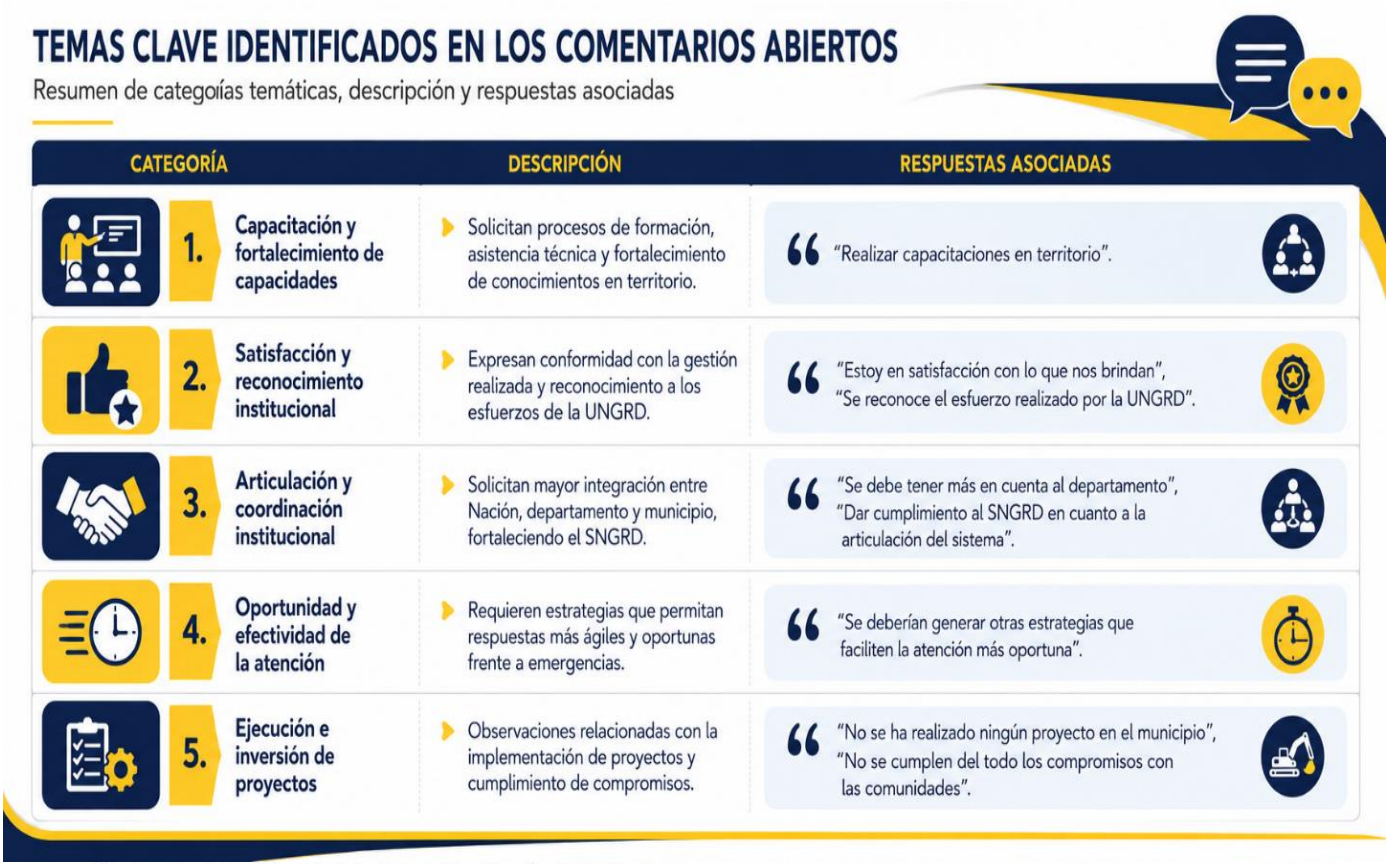



La **calidad técnica** de los documentos constituye la principal fortaleza **(94,3 %),** evidenciando que las entidades territoriales perciben los insumos de la entidad como confiables y con un sólido respaldo técnico. Asimismo, la **claridad de la información** y **la accesibilidad** a los documentos alcanzan un **90,6 %**, facilitando su consulta y comprensión por parte de las entidades usuarias.

Los atributos de **pertinencia** y **utilidad** obtienen una valoración de **88,7 %**, indicando que, aunque los insumos responden a las necesidades de los territorios y son aplicables en los procesos de reducción del riesgo, existe margen para fortalecer aún más su aplicación práctica y adaptación a las diferentes realidades territoriales.

En conjunto, estos resultados explican la **satisfacción general del 92,0 %,** reflejando que los documentos e insumos técnicos proporcionados por la Unidad son ampliamente valorados como herramientas confiables, claras y útiles para apoyar la gestión y la reducción del riesgo de desastres en los territorios.

### 7.7.5 Proyectos en Gestión del Riesgo de Desastres




El componente de **Proyectos** presenta las valoraciones más bajas de toda la Subdirección de Reducción del Riesgo. Los resultados muestran que la **calidad técnica (73,7 %)** es el atributo mejor valorado; sin embargo, la percepción disminuye en aspectos relacionados con la **claridad de los lineamientos (68,4 %)**, la **oportunidad de la atención (68,4 %)** y, especialmente, la **utilidad del acompañamiento (63,2 %).**

La **satisfacción general (57,9 %)** refleja que las entidades territoriales encuentran oportunidades de mejora en el proceso de formulación y evaluación de proyectos, particularmente en el fortalecimiento del acompañamiento técnico, la simplificación de los lineamientos y el apoyo para la aplicación de los instrumentos metodológicos.

Las opiniones compartidas por los grupos de valor, permiten ampliar el análisis de los resultados cuantitativos e identificar oportunidades para fortalecer los servicios y productos relacionados con la reducción del riesgo de desastres. A continuación, se presentan las principales categorías identificadas a partir de los comentarios recibidos:

### 7.7.6 Principales Hallazgos

- Los servicios de **asistencia técnica** presentan altos niveles de satisfacción.
- Los servicios de **Fondos Territoriales (100 %)**, **Protección Financiera (96,0 %)** e **Intervención Prospectiva (94,1 %),** registraron los mayores niveles de satisfacción general. Estos resultados evidencian una percepción altamente favorable de las entidades territoriales y grupos de valor frente al acompañamiento brindado por la UNGRD para fortalecer la gestión del riesgo de desastres.
- La **calidad técnica** y la **claridad de las orientaciones** constituyen las principales fortalezas. Los atributos de **calidad técnica** alcanzaron niveles de satisfacción entre **94,1 %** y **97,4 %**, mientras que la **claridad de las orientaciones** obtuvo resultados entre **90,6 %** y **97,4 %** en los diferentes servicios evaluados. Estos resultados reflejan la confianza de las entidades territoriales y grupos de valor con el conocimiento del equipo técnico de la UNGRD y en la utilidad de las orientaciones brindadas para fortalecer sus capacidades institucionales.
- La oportunidad y el trato durante la asistencia fortalecen la experiencia del servicio.
- Los servicios de **Protección Financiera** y **Fondos Territoriales** obtuvieron una satisfacción del **95,9** % y **100** %, respectivamente, en el atributo **oportunidad**, mientras que el **trato brindado por el personal** alcanzó **98,0 % en Protección Financiera** y **100%** en **Fondos Territoriales**. Estos resultados evidencian que la atención recibida es percibida como oportuna, respetuosa y orientada a las necesidades de las entidades territoriales.
- Los insumos técnicos son reconocidos como herramientas confiables para la gestión del riesgo. **Insumos Técnicos** obtuvo una **satisfacción general del 92,0%**. Dentro de sus atributos se destacan la **calidad técnica** y **confiabilidad de los documentos (94,3%),** así como la **claridad de la información (90,6 %)** y la **facilidad para acceder a los documentos (90,6%)**. La **pertinencia** y la **utilidad** alcanzaron **88,7%,** evidenciando que los insumos responden a las necesidades de los territorios y apoyan los procesos de reducción del riesgo.
- La formulación de proyectos representa la principal oportunidad de mejora. El servicio de **Asistencia Técnica para la Formulación de Proyectos** registró la satisfacción general más baja **(57,9%)** de toda la línea de Reducción del Riesgo. Los atributos con menor valoración corresponden a la **utilidad del acompañamiento (63,2 %)**, el apoyo para comprender y aplicar los **instrumentos metodológicos (63,2 %)**, la **claridad de los lineamientos (68,4%)** y el **tiempo de respuesta (68,4%)**. Estos resultados evidencian la necesidad de fortalecer el acompañamiento técnico durante la formulación y evaluación de proyectos.
- Existe una relación directa entre los atributos de calidad y la satisfacción general. Los servicios que presentan mejores resultados son aquellos donde convergen altos niveles de calidad técnica, claridad, oportunidad y trato brindado. Por ejemplo, **Fondos Territoriales** alcanzó entre **97,4** % y **100** % en todos sus atributos, reflejándose en una

satisfacción general del 100 %. De igual manera, Protección Financiera obtuvo resultados entre 95,9 % y 98,0 %, con una satisfacción general del 96,0 %. En contraste, el servicio de Formulación de Proyectos, cuyos atributos oscilaron entre 63,2 % y 73,7 %, presentó la menor satisfacción general (57,9 %), confirmando la influencia de estos atributos en la percepción global del servicio.

En términos generales, la línea de Reducción del Riesgo de Desastres presenta un desempeño altamente favorable. Cuatro de los cinco servicios evaluados alcanzaron niveles de satisfacción general superiores al 90 %, destacándose **Fondos Territoriales, Protección Financiera, Intervención Prospectiva e Insumos Técnicos.** Estos resultados evidencian el reconocimiento de las entidades territoriales y grupos de valor, frente a la calidad técnica del acompañamiento, la claridad de las orientaciones y el compromiso del equipo profesional de la UNGRD. No obstante, el servicio de Formulación de Proyectos representa la principal oportunidad de mejora, por lo que será prioritario fortalecer el acompañamiento técnico, simplificar los lineamientos metodológicos y optimizar los tiempos de respuesta para incrementar la satisfacción de las entidades territoriales y facilitar la estructuración de proyectos de reducción del riesgo de desastres.

## 7.8. Conocimiento del Riesgo

La Subdirección para el Conocimiento del Riesgo lidera acciones orientadas a generar y fortalecer el conocimiento sobre las condiciones de riesgo del país, mediante la generación de información, la asistencia técnica, el desarrollo de estudios y el fortalecimiento de capacidades en los territorios. En esta sección se presentan los resultados de satisfacción de los grupos de valor frente a los productos y servicios brindados por la UNGRD en este componente, como insumo para identificar fortalezas y oportunidades de mejora en la gestión institucional.



El atributo **Fortalecimiento de capacidades** obtuvo la mayor valoración **(89,6%),** evidenciando que los talleres, capacitaciones y demás espacios desarrollados por la UNGRD contribuyen significativamente a fortalecer las competencias de las entidades territoriales para la identificación y comprensión de los escenarios de riesgo.

Por su parte, la **Utilidad de la información técnica** alcanzó un nivel de satisfacción del **82,6%**, reflejando que los estudios y análisis elaborados por la entidad son percibidos como herramientas útiles para apoyar la toma de decisiones, la reducción del riesgo y la preparación para la respuesta.

El atributo **Apropiación del conocimiento** registró una satisfacción del **72,2%,** siendo el resultado más bajo del componente. Esto sugiere la oportunidad de fortalecer el impacto de los eventos académicos y de las actividades desarrolladas por el Museo MAGMA, promoviendo una mayor participación y apropiación del conocimiento por parte de los diferentes grupos de valor.

### 7.8.1 Principales hallazgos

- El **fortalecimiento de capacidades** constituye la principal fortaleza del componente. Los talleres, capacitaciones y actividades desarrolladas por la UNGRD obtuvieron una satisfacción del **89,6** %, evidenciando que estos espacios contribuyen al fortalecimiento de las capacidades técnicas de las entidades territoriales para la identificación de escenarios de riesgo.
- Los estudios técnicos son valorados como herramientas para la toma de decisiones. La **utilidad de la información técnica** alcanzó un nivel de satisfacción del **82,6 %,** demostrando que los estudios elaborados por la UNGRD son percibidos como un insumo relevante para orientar la planificación, la reducción del riesgo y la preparación para la respuesta ante emergencias.
- Los **eventos académicos y el Museo MAGMA** representan la principal oportunidad de fortalecimiento. El atributo Apropiación del conocimiento obtuvo una satisfacción del **72,2 %,** resultado que evidencia la necesidad de fortalecer las estrategias de divulgación, participación y apropiación del conocimiento en los eventos académicos y en las actividades desarrolladas por el Museo MAGMA, con el fin de ampliar su alcance e impacto entre los diferentes grupos de valor.

El componente de **Conocimiento del Riesgo** presenta una percepción favorable por parte de las entidades territoriales y demás participantes, destacándose el **fortalecimiento de capacidades** (**89,6 %)** y la **utilidad de la información técnica** (**82,6 %)** como sus principales fortalezas. Estos resultados reflejan el aporte de la UNGRD al desarrollo de capacidades y a la generación de conocimiento técnico para apoyar la gestión del riesgo de desastres.

Como oportunidad de mejora se identifica el fortalecimiento de las estrategias de apropiación del conocimiento en los eventos académicos y las actividades del Museo MAGMA (**72,2 %),** con el propósito de incrementar su impacto y favorecer una mayor participación y aprovechamiento por parte de los diferentes grupos de valor.

## 7.9. Programas articulados al Plan de Gobierno – Jefes y Jefas de Hogar

La Subdirección General, lidera la articulación de acciones y programas estratégicos del Gobierno Nacional que contribuyen al bienestar de la población y fortalecen la gestión institucional. En esta sección se presentan los resultados de satisfacción de los grupos de valor frente a la gestión realizada por la UNGRD en el marco del programa Jefes y Jefas de Hogar, con el fin de identificar fortalezas y oportunidades de mejora en la prestación de este servicio.




Los resultados evidencian que la percepción del programa está influenciada principalmente por la efectividad de la gestión, la oportunidad en la atención y la claridad de la información suministrada a las personas beneficiarias.

El atributo con mejor valoración corresponde al **trato digno y la amabilidad** (**79,6%),** reflejando una percepción positiva sobre el respeto y la disposición del personal de la UNGRD durante la atención. Asimismo, el **acompañamiento y la coordinación (71,4%)** muestran que las personas usuarias del programa reconocen el apoyo brindado durante el proceso de entrega del beneficio.

No obstante, la **efectividad** (**61,2%)** registra la valoración más baja, seguida de la **oportunidad (65,3%)** y **la claridad** y **acceso a la información (67,3%)**. Estos resultados indican oportunidades para fortalecer la gestión operativa del programa, mejorar los tiempos de atención y brindar información más clara y oportuna sobre las condiciones y el proceso para acceder al beneficio.

La interacción de estos atributos se refleja en una **satisfacción general del 67,3%,** evidenciando una percepción moderadamente favorable del programa y la necesidad de implementar acciones orientadas a mejorar la experiencia de las personas beneficiarias.

Los comentarios recopilados en esta sección aportan información valiosa sobre la experiencia de las personas beneficiarias durante las diferentes etapas del programa. Su análisis contribuye a identificar oportunidades de mejora que permitan fortalecer la gestión, la atención y el acompañamiento brindado por la UNGRD.




### 7.9.1 Principales hallazgos

- El trato brindado durante la atención es el atributo mejor valorado. El **79,6%** de satisfacción en el atributo **Trato digno y amabilidad** evidencia que las personas beneficiarias reconocen el respeto, la disposición y la calidad humana del personal de la UNGRD durante la atención.

- El **acompañamiento** durante la entrega del beneficio es percibido positivamente. El atributo acompañamiento y coordinación obtuvo una satisfacción del **71,4%,** reflejando una valoración favorable. No obstante, existe margen para fortalecer la articulación y el seguimiento a las personas beneficiarias.
- La gestión del programa representa la principal oportunidad de mejora. La **Efectividad** registró el menor nivel de satisfacción **(61,2%**), sugiriendo oportunidades para optimizar los procesos asociados a la entrega de la ayuda económica y mejorar la percepción sobre la gestión integral del programa.
- La **oportunidad** y la **información** suministrada requieren fortalecimiento. Los atributos de Oportunidad (**65,3 %**) y Claridad y acceso a la información (**67,3 %)** muestran que las personas beneficiarias esperan respuestas más ágiles y una comunicación más clara sobre las fechas, lugares y condiciones para acceder al beneficio económico.
- La **satisfacción general** evidencia oportunidades para fortalecer la experiencia de las personas beneficiarias. La satisfacción general del programa (**67,3 %)** refleja una percepción favorable, aunque inferior a la observada en otros servicios evaluados por la UNGRD. Los resultados indican que fortalecer la efectividad de la gestión, mejorar la oportunidad y optimizar la comunicación con las personas beneficiarias contribuirá a incrementar la satisfacción con el programa.

# 8. ANÁLISIS INTEGRAL DE LOS RESULTADOS

El análisis integral reúne los principales resultados de la encuesta para ofrecer una visión global de la percepción de las entidades territoriales y los grupos de valor frente a la gestión de la UNGRD. Este apartado identifica las fortalezas institucionales, las oportunidades de mejora y los aspectos prioritarios que orientarán las acciones de mejoramiento continuo y el fortalecimiento de la calidad de los productos, servicios y canales de atención.

Cada componente de la encuesta incluyó una pregunta de satisfacción general que permitió evaluar, de manera integral, la percepción de los grupos de valor sobre los productos y servicios recibidos. Los resultados presentados a continuación ofrecen una visión comparativa de la satisfacción alcanzada en cada uno de los componentes evaluados, constituyendo un referente para identificar fortalezas y oportunidades de mejora en la gestión institucional.




## 8.1 Principales fortalezas

Los resultados de la Encuesta de Satisfacción del primer semestre de 2026, evidencian una percepción favorable frente a la gestión de la UNGRD, alcanzando un **promedio general de satisfacción del 86%.** De los 14 productos y servicios evaluados, 12 obtuvieron niveles de satisfacción iguales o superiores al 80 %, demostrando un desempeño positivo en la mayoría de los componentes evaluados. Las principales fortalezas identificadas son:

- La **calidad técnica** se consolida como el principal diferenciador de la entidad.
- Los servicios de **Fondos Territoriales (100%), Protección Financiera (96%), Intervención Prospectiva (94%), Insumos Técnicos (92%)** y la **Asistencia Técnica para la Preparación y Respuesta a Emergencias (92%)** registraron los niveles de satisfacción más altos.
- Las entidades territoriales y grupos de valor reconocen el **conocimiento y la experiencia del equipo técnico,** atributo que obtuvo valoraciones superiores al **90%** en los componentes de Manejo de Desastres y Reducción del Riesgo.
- La **claridad de las orientaciones técnicas** constituye otra fortaleza institucional, con resultados entre **92%** y **96%** en los servicios de asistencia técnica, evidenciando que la información suministrada facilita la comprensión y aplicación de los lineamientos en los territorios.
- La calidad y confiabilidad de los productos técnicos mantienen una percepción favorable. Los **insumos técnicos** alcanzaron **94,3%** en calidad técnica y confiabilidad, mientras que los lineamientos de **Intervención Prospectiva y Protección Financiera** superaron el **91%** de satisfacción.
- El **trato digno** y la **atención** brindada por el personal continúan siendo uno de los atributos

mejor valorados. En los diferentes componentes evaluados este atributo registró resultados entre **86 %** y **98 %**, reflejando el compromiso del talento humano con una atención respetuosa, amable y orientada al servicio.

## 8.2. Principales oportunidades de mejora

Aunque la percepción general es positiva, los resultados también permiten identificar aspectos prioritarios para fortalecer la gestión institucional. Las principales oportunidades de mejora son:

- Fortalecer la formulación y acompañamiento a proyectos de reducción del riesgo, componente que presentó la menor satisfacción general **(58%**), especialmente en la utilidad de la asistencia técnica, el apoyo para aplicar los lineamientos y los tiempos de respuesta.
- Optimizar la gestión del programa **jefes y jefas cabeza de Hogar**, cuya satisfacción general alcanzó **67%**, mejorando principalmente la oportunidad en la atención, la efectividad del proceso y la comunicación con las personas beneficiarias.
- Reducir los tiempos de respuesta en los diferentes productos y servicios, atributo que se repite como una de las principales oportunidades de mejora tanto en los resultados cuantitativos como en los comentarios abiertos.
- Fortalecer las estrategias de comunicación y divulgación institucional, promoviendo información más accesible, en lenguaje claro y con mayor difusión de la oferta institucional y los canales de atención.
- Incrementar el acompañamiento y la presencia territorial, necesidad reiterada por los grupos de valor, quienes manifiestan interés en contar con un mayor seguimiento y asistencia en los procesos desarrollados por la UNGRD.

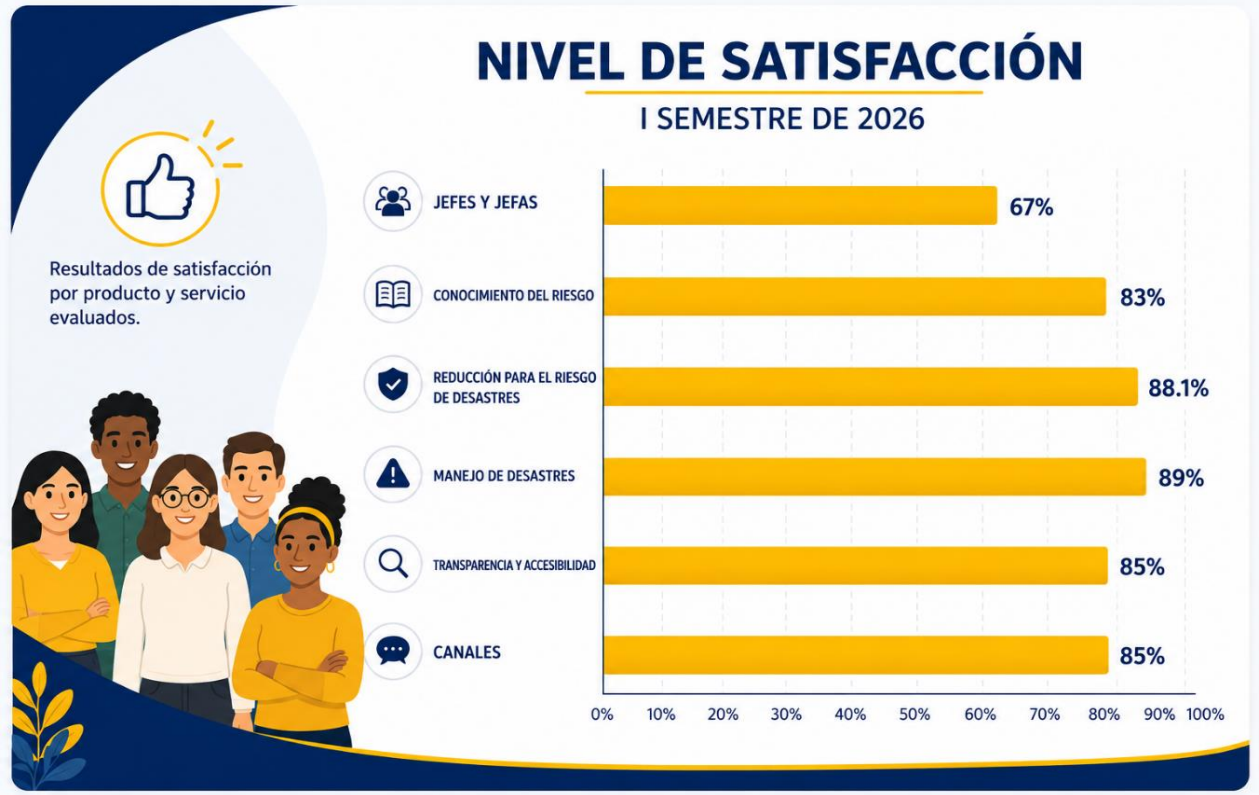
## 8.3. Tendencias de los atributos mejor evaluados

El análisis transversal de la encuesta evidencia un comportamiento consistente entre los diferentes componentes evaluados. Los atributos con mejor desempeño fueron:

| ATRIBUTO | TENDENCIA |
|---|---|
| **CALIDAD TÉCNICA** | Se consolida como la principal fortaleza de la UNGRD, con altos niveles de satisfacción en los servicios de asistencia técnica y productos especializados. |
| **CONOCIMIENTO DEL EQUIPO TÉCNICO** | Las entidades territoriales y grupos de valor reconocen la experiencia y capacidad técnica de los profesionales que brindan el acompañamiento institucional. |
| **CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN** | Las orientaciones y lineamientos son percibidos como claros y útiles para apoyar la gestión de los territorios. |

| | |
|---|---|
| **UTILIDAD DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS** | La asistencia técnica y los insumos entregados son valorados por su aporte al fortalecimiento de capacidades y a la toma de decisiones. |
| **ATENCIÓN BRINDADA** | El trato respetuoso, la disposición de servicio y el acompañamiento recibido son aspectos ampliamente reconocidos por los grupos de valor. |

Los resultados evidencian que la principal fortaleza de la UNGRD es la **calidad técnica** de sus productos, servicios y del acompañamiento brindado a los grupos de valor. En contraste, las oportunidades de mejora se concentran en los procesos administrativos y de gestión, especialmente en la oportunidad de la atención, la comunicación, la simplificación de los procesos y el fortalecimiento del acompañamiento en los territorios.




En términos generales, los resultados evidencian una percepción positiva de los grupos de valor frente a la gestión de la UNGRD.

Los mayores niveles de satisfacción se concentran en los componentes misionales de **Manejo de Desastres (89 %) y Reducción del Riesgo de Desastres (88,1 %)**. Asimismo, los componentes de **Canales de Atención y Transparencia y Acceso a la Información** alcanzaron un **85 %** de satisfacción, reflejando una valoración favorable de la atención recibida y del acceso a la información institucional.

Por su parte, **Conocimiento del Riesgo** obtuvo un **83 %**, mientras que el programa **Jefes y Jefas cabeza de Hogar (67 %)** presenta las mayores oportunidades de mejora, principalmente en aspectos relacionados con la oportunidad de la atención, la comunicación y la gestión del programa.




La UNGRD alcanzó un **nivel de satisfacción del 86 %** en el primer semestre de 2026, el resultado más alto registrado desde que se realiza esta medición. Este resultado supera en 6 puntos porcentuales la base histórica institucional **(80 %)** y evidencia una mejora significativa frente a la vigencia 2025 (**61 %**). Es importante señalar que, como parte de las acciones de mejoramiento continuo, para esta medición se implementaron dos cambios metodológicos: la evaluación pasó de realizarse de manera anual a semestral, permitiendo recoger percepciones más cercanas a la experiencia de los grupos de valor, y se actualizó el instrumento de medición, fortaleciendo su estructura, los atributos evaluados y su alineación con la Política de Servicio al Ciudadano y los lineamientos de MIPG.

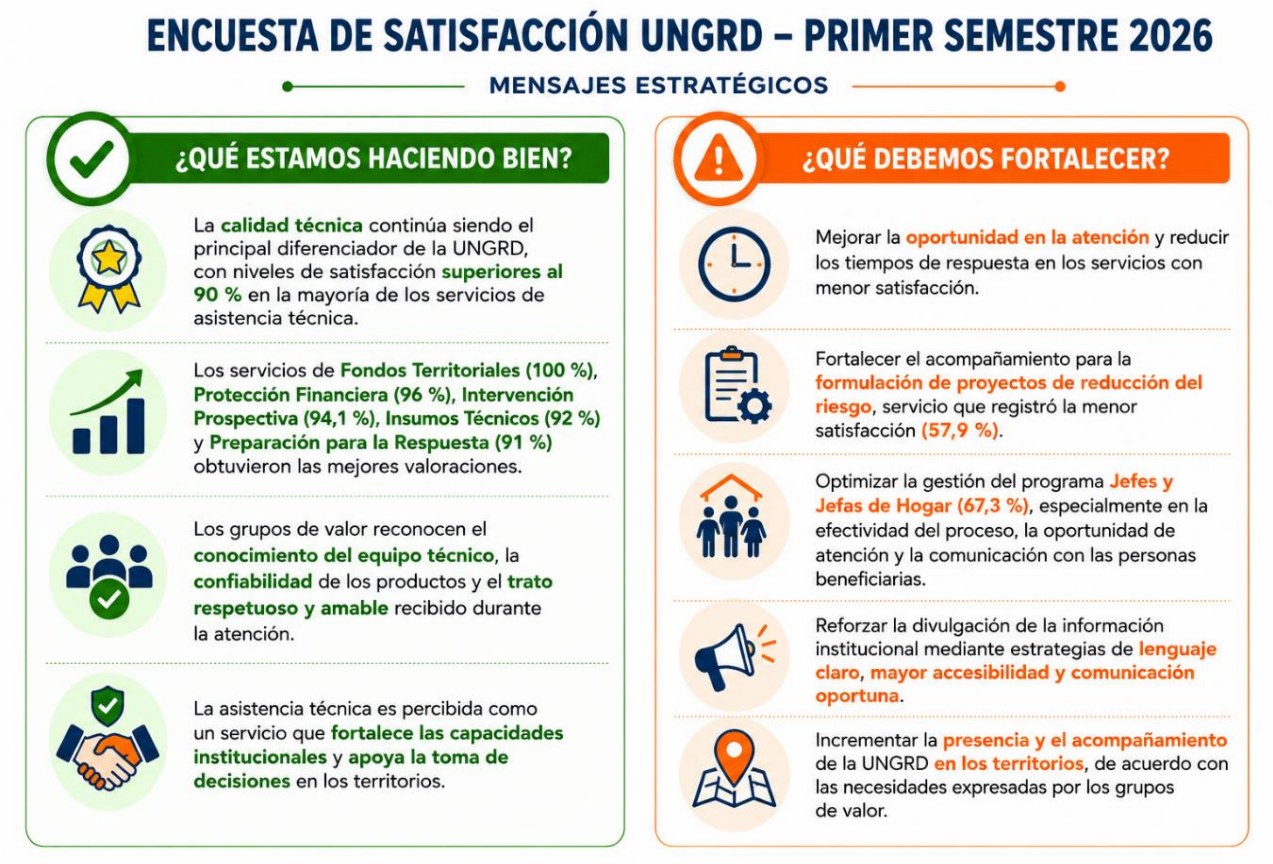
Estos ajustes contribuyen a una medición más precisa de la satisfacción y proporcionan información de mayor calidad para la toma de decisiones y el mejoramiento continuo de la gestión institucional.

## 9. CONCLUSIONES

- La información recopilada constituye un insumo fundamental para orientar la mejora continua de la gestión institucional y fortalecer la relación con los grupos de valor. Sus resultados permiten respaldar la toma de decisiones, identificar oportunidades de mejora, priorizar acciones y realizar seguimiento a su impacto, contribuyendo al fortalecimiento de la calidad de los servicios, productos, programas y canales de atención que ofrece la UNGRD.

- En este sentido, la encuesta se consolida como una herramienta estratégica de gestión, que facilita la escucha activa de la ciudadanía y de los territorios, promoviendo una entidad más cercana, transparente y comprometida con la generación de valor público.

- Los resultados obtenidos dejan mensajes clave para la gestión institucional: por una parte, evidencian fortalezas que reflejan el esfuerzo y compromiso de las diferentes dependencias; y por otra, identifican aspectos que requieren atención y fortalecimiento para responder de manera más efectiva a las expectativas y necesidades de los grupos de valor. Estos hallazgos representan una oportunidad para continuar avanzando hacia una atención más oportuna, accesible y de calidad, en concordancia con la misión de la UNGRD y los principios del servicio a la ciudadanía.



## 10. CONSIDERACIONES FINALES

La UNGRD agradece la participación de todas las personas y entidades que hicieron parte de este ejercicio. Sus aportes constituyen un insumo fundamental para fortalecer la gestión institucional, mejorar la calidad de los productos y servicios y consolidar una atención cada vez más cercana, transparente y orientada a las necesidades de los grupos de valor.




Elaboró: Diana Patricia Herrera Hernández – Contratista Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano.
Revisó y Aprobó: Adriana Rodríguez Cortés – Coordinadora Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano