



UNGRD

Unidad Nacional para la Gestión
del Riesgo de Desastres



INFORME SATISFACCIÓN DE USUARIOS II SEMESTRE 2025

Grupo de Relacionamento con el Ciudadano
Dic, 2025

INTRODUCCIÓN

La Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres - UNGRD tiene a disposición de la ciudadanía y grupos de interés la Oficina de Atención al Ciudadano para gestionar y dar respuesta a los requerimientos de los usuarios utilizando los diferentes canales de atención disponibles.

Según lo establecido en el Marco del Sistema Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y en cumplimiento de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano se implementó un sistema de evaluación que permite conocer y hacer seguimiento a la percepción de los usuarios frente a la atención recibida y con base en los resultados obtenidos generar las acciones de mejora correspondientes.

Esta medición se desarrolla a través de una encuesta semestral que se realiza entre los usuarios con el propósito de evaluar la aplicación de las principales características que debe tener el buen servicio en la entidad (establecidas institucionalmente en el Protocolo de Atención al Ciudadano), así como la oportunidad y asertividad en las respuestas emitidas.

De esta manera se obtiene una percepción generalizada de la experiencia que viven nuestros usuarios cuando establecen contacto con la entidad.

La recolección de información se hizo con los usuarios de la Línea Gratuita de Servicio al Ciudadano 018000113200, Chatbot UnIA y de la Oficina de Atención al Ciudadano entre los meses de julio y diciembre de 2025.

GENERALIDADES

Objetivo de la encuesta

Evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la prestación del servicio por parte de la entidad, con el propósito de generar acciones de mejora encaminadas al fortalecimiento del proceso.

Fecha de Aplicación

1 de julio – 31 de diciembre de 2025.

Frecuencia

Semestral.

Descripción de la Muestra

- **Universo:** 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.
- **Tamaño de la Muestra:** 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.

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

Así las cosas, con respecto al período anterior se presenta un incremento en el número de encuestas aplicadas.

Metodología de Evaluación

Con el propósito de determinar el nivel de aceptación y/o para implementación de las acciones de mejora correspondientes, se establecieron lineamientos de servicio para ser calificados en escala de 1 a 5, donde 1 es el puntaje más bajo y 5 el puntaje más alto.

Las escalas aplican de la siguiente manera:

- | | |
|--|------------------------------------|
| a. Si la calificación es entre 4.5 – 5.0: | Muy bueno – Excelente. |
| b. Si la calificación es entre 4.0 – 4.5: | Bueno – Muy bueno. |
| c. Si la calificación es entre 3.5 – 4.0: | Regular – Bueno. |
| d. Si la calificación es entre 3.0 – 3.4:
de mejora) | Regular (se deben generar acciones |
| e. Si la calificación es entre 0.0 - 3.0:
de mejora) | Malo (se deben generar acciones |

ASPECTOS A EVALUAR

Teniendo en cuenta que en el Protocolo de Atención al Ciudadano se establecen lineamientos clave para la adecuada prestación del servicio a nuestros usuarios, a continuación, se presentan los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta de satisfacción correspondiente al segundo semestre de la vigencia 2025 mediante la cual se pusieron en consideración de los usuarios los siguientes aspectos:

DISPOSICIÓN Y AMABILIDAD

Para la entidad es indispensable conocer la percepción frente a la disposición y amabilidad por parte de los funcionarios encargados de prestarles el servicio. En ese sentido, el Protocolo establece pautas claras para el manejo de la situación por parte de los colaboradores, aún para casos de usuarios difíciles.

TIEMPO DE ESPERA

Hace referencia a la impresión del usuario frente al tiempo que tuvo que esperar para ser atendido. (Solo para encuestas presenciales).

TIEMPO DE RESPUESTA

Hace referencia a la calificación del ciudadano frente al tiempo que tarda la entidad en dar respuesta a su requerimiento.

CONOCIMIENTO DEL TEMA

Para la adecuada prestación del servicio es indispensable que los funcionarios tengan conocimiento de los temas institucionales a fin de orientar satisfactoriamente a los usuarios.

CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN

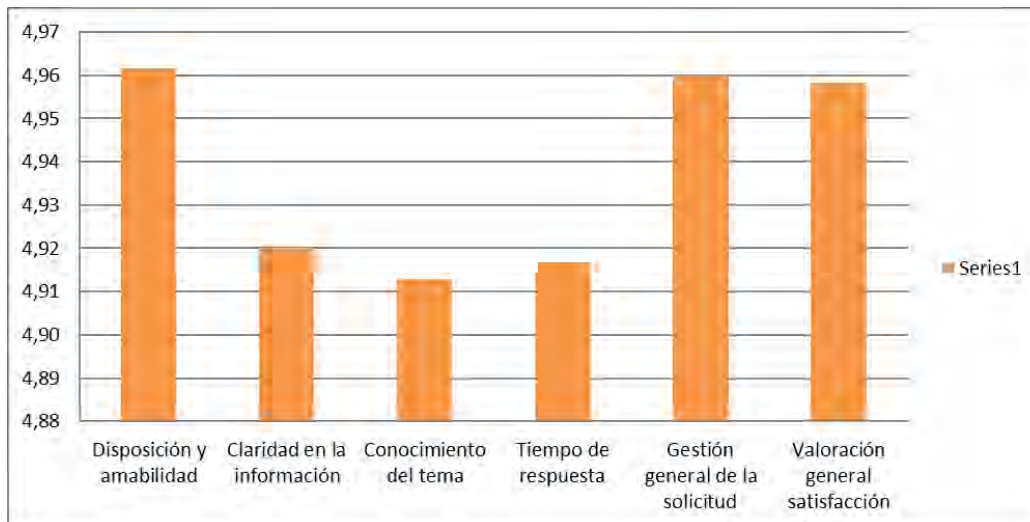
Hace referencia a la percepción del usuario frente a la orientación que recibe por parte los funcionarios de la entidad; si comprende o no lo que se le está informando.

RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN

- **OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

A continuación, se describen los resultados obtenidos en el punto de atención presencial:

ASPECTO A EVALUAR	CALIFICACIÓN
Disposición y amabilidad	4.96
Claridad en la Información	4.92
Conocimiento del tema	4.91
Tiempo de respuesta	4.92
Gestión general de la solicitud	4.96
VALORACIÓN GENERAL SATISFACCIÓN	4.96



La calificación de los usuarios frente a los diferentes aspectos relacionados con la adecuada prestación del servicio y la experiencia frente a la **atención recibida** arrojaron un índice promedio de **4.96** que se ubica en la escala **Muy Bueno – Excelente**, reflejando una percepción positiva frente al contacto con la entidad y manteniéndose estable en relación con el índice obtenido durante el semestre anterior.

Para el caso de los índices relacionados con la **claridad en la información**, también se obtuvo un resultado de **4.92** que según la escala se asume como **Muy Bueno – Excelente** y se mantiene estable con respecto al primer semestre 2025.

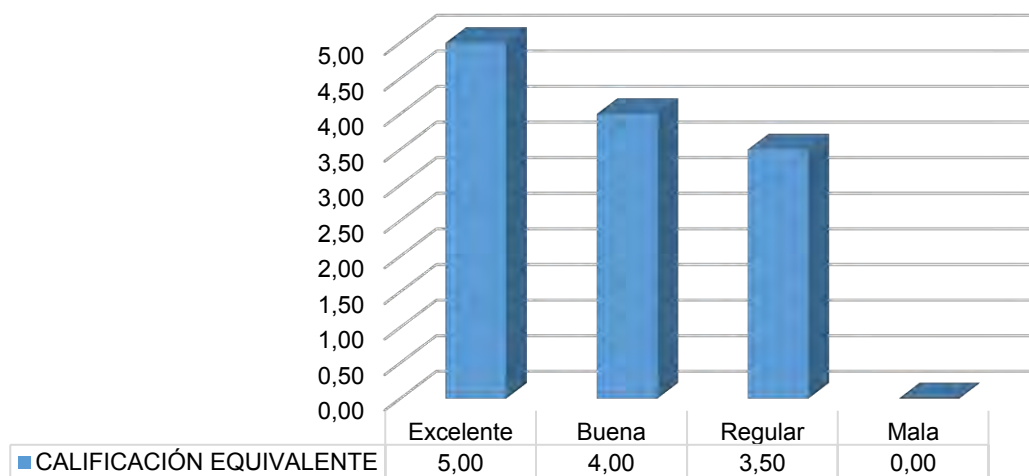
La calificación general frente a la satisfacción del ciudadano por el servicio recibido en la entidad, según la escala fue **Muy Bueno – Excelente**, con una puntuación de **4.96**.

- **LINEA GRATUITA DE ATENCIÓN AL USUARIO 018000113200**

A continuación, se describen los resultados obtenidos a través de la línea gratuita de atención:

ASPECTO A EVALUAR	PORCENTAJE	CALIFICACIÓN EQUIVALENTE
¿Como califica la asesoría brindada por el agente en línea?		
Excelente	74.7 %	5.0
Buena	24.2%	4.0
Regular	1.02%	3.5
Mala	-	
VALORACIÓN GENERAL		4.16

¿Como califica la asesoría brindada por el agente en línea?



La calificación de los usuarios frente a la orientación recibida por parte de los agentes en línea nos muestra que el **74.7%** la considera **Excelente**, el **24.2%** **Buena** y el **1.02 % regular** reflejando un alto nivel de satisfacción con la atención recibida ubicándose en la escala **Muy Bueno – Excelente**.

Los resultados evidencian una percepción altamente positiva tanto en el asesoramiento brindado como en la atención y amabilidad del agente que atendió su consulta; es decir que la gran mayoría de los encuestados considera que la información y orientación recibidas fueron claras, oportunas y adecuadas para la resolución de su caso. Solo un 1 % manifestó una calificación regular.

En cuanto a la atención y amabilidad, la calificación refleja un trato respetuoso, cordial y empático durante la prestación del servicio.

Durante el período en mención se observó un mínimo porcentaje de usuarios que no accedió a responder las preguntas, sugiriendo la necesidad de implementar estrategias que incentiven la participación en futuras encuestas.

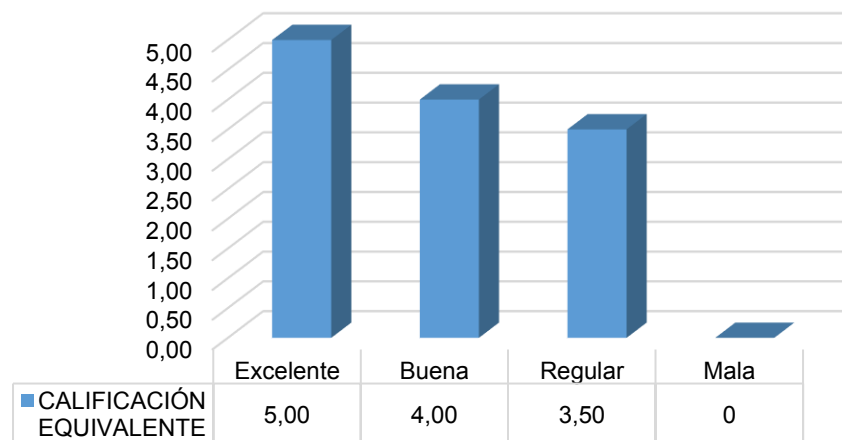
Así las cosas, en relación con el índice obtenido durante el semestre anterior, se mantiene estable la percepción positiva de los ciudadanos frente a la experiencia del contacto con la entidad.

- **CHATBOT UnIA**

Teniendo en cuenta que este canal entró en funcionamiento a partir del mes de Octubre/2025, a continuación, se relacionan los resultados obtenidos:

ASPECTO A EVALUAR	PORCENTAJE	CALIFICACIÓN EQUIVALENTE
¿Como percibe la asesoría brindada y la calidad en la respuesta?		
Excelente	63 %	5.0
Buena	25%	4.0
Regular	13%	3.5
Mala	-	
VALORACIÓN GENERAL		4.16

¿Como percibe la asesoría brindada y la calidad en la respuesta?



Teniendo en cuenta que el Chatbot UnIA es un asistente virtual que ha automatizado la atención de las consultas de los ciudadanos mejorando considerablemente la experiencia del usuario en nuestra página web, la calificación frente a la orientación recibida nos muestra que el **63%** la considera **Excelente**, el **25%** Buena y el **13 % regular** reflejando un nivel intermedio de satisfacción ubicándose en la escala **Bueno – Muy bueno**.

ASERTIVIDAD DE LA COMUNICACIÓN

Para la UNGRD es indispensable que la comunicación establecida con el usuario a través de los canales de atención sea asertiva, es decir si el ciudadano se siente satisfecho con la respuesta recibida a su solicitud y si comprendió la información entregada por parte de la entidad.

En ese sentido, el manejo y/o conocimiento del tema por parte del funcionario responsable de la atención alcanzó una calificación de **4.91** reflejando que los ciudadanos se sienten **satisfechos** con la información recibida frente a sus requerimientos y la entienden. En cuanto al proceso de resolución final de las consultas la calificación fue de **4.92**.

Cabe anotar que el resultado obtenido en cuanto a la satisfacción general de nuestros usuarios respecto a la información recibida y el tiempo para resolución de sus inquietudes se deriva del fortalecimiento de los canales y del equipo de trabajo para garantizar un primer nivel de atención eficiente. Lo anterior, teniendo en cuenta que los requerimientos son gestionados directamente en la Oficina de Atención al Ciudadano sin ser remitidos a otras dependencias, disminuyendo considerablemente los tiempos de respuesta.

En relación con los principales temas de interés para nuestros usuarios, durante el período en mención las consultas estuvieron relacionadas con información general de la entidad, correcciones e inclusión en Registro Único Nacional de Damnificados – RUNDA, Registro Único de Damnificados – RUD, entrega de ayuda económica de \$500.000 para jefes de hogar, manejo de desastres, consolidados y estadísticas de emergencias, contratación de obras de mitigación en territorios, asignación de maquinaria amarilla y solicitudes de ayuda humanitaria por afectaciones en todo el territorio nacional, solicitudes de capacitación en territorio, Simulacro Nacional de Emergencias, Plan de Gestión del Riesgo en empresas públicas y privadas, eventos históricos en conocimiento del riesgo y convocatorias, entre otros.

En menor proporción, temas que no son de competencia de la entidad frente a los que se ofreció orientación a los usuarios en relación con las entidades a donde debían dirigirse para realizar sus consultas.

OBSERVACIONES

Para el período en mención durante la aplicación de las encuestas se continuaron recibiendo comentarios frente a los siguientes aspectos:

- Toma de acciones para mejorar la oportunidad en la atención de emergencias por parte de los territorios, así como la mejora en el establecimiento de canales de comunicación e información para la celeridad en la entrega de ayuda humanitaria.
- Toma de acciones frente a la exposición mediática que ha tenido la entidad debido a presuntos actos de corrupción.

CONCLUSIONES

- La evaluación de satisfacción de usuarios se realizó según los lineamientos establecidos en el Protocolo de Atención al Ciudadano para una adecuada prestación del servicio.

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

- La calificación obtenida en relación con los diferentes aspectos de servicio evaluados en la escala es satisfactoria, por lo tanto, no se generan acciones de mejora adicionales a las establecidas en el Plan de Acción de la entidad. Los esfuerzos continúan encaminados hacia el fortalecimiento en términos de calidad y oportunidad en canales para lograr el cumplimiento general de las metas establecidas según la normativa relacionada.
- Se debe continuar con la implementación de estrategias dirigidas al mejoramiento de la capacidad de respuesta tales como: el fortalecimiento de los canales de atención, disminución de la rotación del personal, capacitación permanente del equipo de trabajo, actualización periódica de los Protocolos de atención de Primer Nivel de cada una de las dependencias que deriva en el fortalecimiento del Primer Nivel de atención, actualización de información de interés para el ciudadano en la Página Web, mejoras al Sistema PQRSD, estrategias de comunicación interna para facilitar el flujo de información, entre otras acciones que facilitan la operación.

- Se realizarán ajustes y actualizaciones a las herramientas y estrategias de aplicación de la encuesta con el fin de incrementar la participación y facilitar la gestión de los resultados en futuras mediciones.
- Se mantiene la periodicidad semestral para la aplicación de la encuesta con el propósito de contar con un mayor número de ciudadanos encuestados.