



UNGRD

Unidad Nacional para la Gestión
del Riesgo de Desastres

Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres

Resultados encuesta de satisfacción de usuarios de la UNGRD

27/04/2022

Subdirección General



Tabla de contenido

1. INTRODUCCIÓN	3
2. FICHA TÉCNICA	3
2.1 CLASIFICACIÓN POR TIPO DE USUARIO	3
2.2 TIEMPO DE VINCULACIÓN EN EL CARGO	4
2.3 METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN	4
3. RESULTADOS DE LA ENCUESTA.....	5
3.1 CANAL DE ATENCIÓN	5
3.2 ASISTENCIA TÉCNICA EN GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES	6
3.2.1 Satisfacción de la asistencia técnica	7
3.2.2 Evaluación de los criterios de la asistencia técnica por proceso.....	8
3.2.3 Evaluación por proceso misional.....	9
3.3 AYUDA HUMANITARIA DE EMERGENCIA	9
3.3.1 Satisfacción de la Ayuda Humanitaria de Emergencia	9
3.4 PROYECTOS EN GESTIÓN DE RIESGOS DE DESASTRES	10
3.4.1 Satisfacción en proyectos en GRD.....	12
3.5 INSUMOS TÉCNICOS PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES	13
3.5.1 Satisfacción de los insumos técnicos	14
3.6 PRINCIPIOS DE IGUALDAD Y TRANSPARENCIA	14
3.7 OBSERVACIONES	16
4. NIVEL DE SATISFACCIÓN GLOBAL	18
5. CONCLUSIONES	19

1. INTRODUCCIÓN

La Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres tiene implementado y mantiene el Sistema Integrado de Planeación y Gestión – SIPLAG, que tiene como columna vertebral el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, el cual se articula y complementa con los sistemas de gestión de la calidad, gestión ambiental, de seguridad y salud en el trabajo y de seguridad de la información.

Lo anterior, con el propósito de fortalecer a la entidad en la implementación de las políticas institucionales, el logro de los objetivos y cumplimiento de la misión encomendada.

Por otra parte, el MIPG está orientado a la creación de valor público a través de la prestación de servicios y productos que satisfagan las necesidades y expectativas de nuestros usuarios.

En este sentido, y en aras de fortalecer nuestra responsabilidad en prestar servicios y generar productos en gestión del riesgo de desastres, y como coordinadora del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres, en pro del fortalecimiento de los procesos, y en el marco del seguimiento, medición y mejora, estableció la evaluación de la satisfacción de nuestros usuarios respecto a los productos y servicios que son prestados en nombre de la UNGRD.

En consecuencia, la UNGRD aplica la encuesta de satisfacción a sus usuarios directos como son los entes territoriales (municipios, distritos y departamentos), que, entre otros aspectos, evalúa las características primordiales de cada uno de los productos y/o servicios que son prestados de acuerdo con sus funciones y su misión.

2. FICHA TÉCNICA

Objetivo de la encuesta: evaluar la calidad con la que la UNGRD presta sus servicios y elabora sus productos, con el propósito de implementar acciones para la optimización de estos e incrementar la satisfacción de los usuarios.

Fecha de aplicación: desde el 17 de diciembre hasta el 2 de febrero de 2022, por medio de formulario Google.

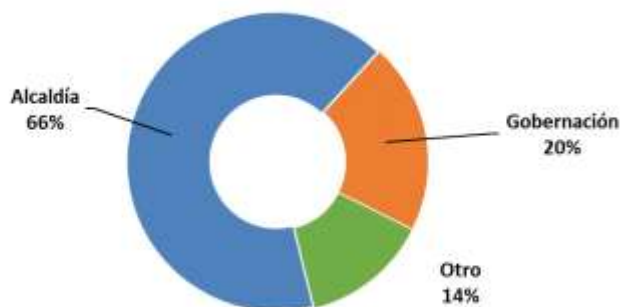
Universo: Coordinadores departamentales, ciudades capitales de gestión del riesgo de desastres y otras entidades que recibieron productos o servicios de la UNGRD.

Se obtuvo respuesta de 102 encuestados.

2.1 CLASIFICACIÓN POR TIPO DE USUARIO

La encuesta fue respondida por 67 alcaldías (66%), 21 gobernaciones (20%) y 14 (14%) pertenecientes a otros usuarios (ONG, Organismos de Socorro, particulares, entre otros).

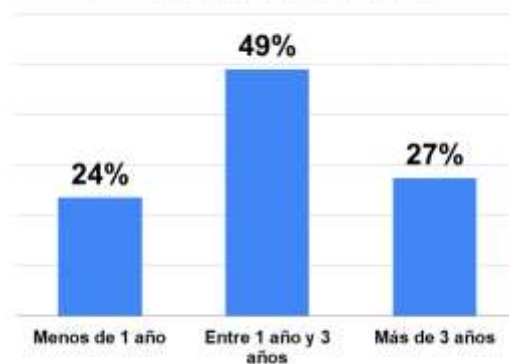
A. Tipo de entidad a la que pertenece:



2.2 TIEMPO DE VINCULACIÓN EN EL CARGO

De los 102 encuestados, el 27% (28 encuestados) llevan más de 3 años en el cargo mientras que el 49% (50 encuestados) tienen entre 1 y 3 años y el 24% (24 encuestados) tienen menos de un año en el cargo.

B. Tiempo vinculado a la entidad



2.3 METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN

Con el propósito de establecer el nivel de satisfacción de los usuarios de la UNGRD, se tuvo en cuenta los siguientes aspectos:

- En las preguntas de calificación de 1 a 5, se tiene en cuenta la siguiente tabla:

Calificación	Descripción
1	Deficiente
2	Malo
3	Bueno
4	Muy bueno
5	Excelente

- b. Para determinar los valores de satisfacción se sumarán los valores de *Excelente* (5) y *Muy bueno* (4), posteriormente se establecerán los porcentajes respectivos.

Luego, de los porcentajes obtenidos por criterio que serán promediados, se determinará el nivel de satisfacción de cada servicio o producto.

Por último, de cada uno de los 4 servicios/productos eje, se determina por un porcentaje el nivel de satisfacción y con el promedio se obtiene el nivel de satisfacción global.

- c. Con un nivel de satisfacción mayor o igual al 80% no se implementa plan de acción, y será decisión de las Subdirecciones implementar planes de mejora para aquellas variables cuyo resultado de evaluación este por encima del 80%, que es la meta.
- d. Si el resultado es inferior al 80%, es necesario evaluar el caso y analizar si se requiere generar planes de acción encaminados a mejorar la calidad en la prestación de los servicios y/o productos según la variable calificada.

3. RESULTADOS DE LA ENCUESTA

La encuesta se conforma de 3 secciones, la primera es **información general** (tipo de entidad, tiempo de vinculación y canal de atención). La segunda corresponde a la **evaluación de los servicios y productos de la UNGRD**, que se estructura así:

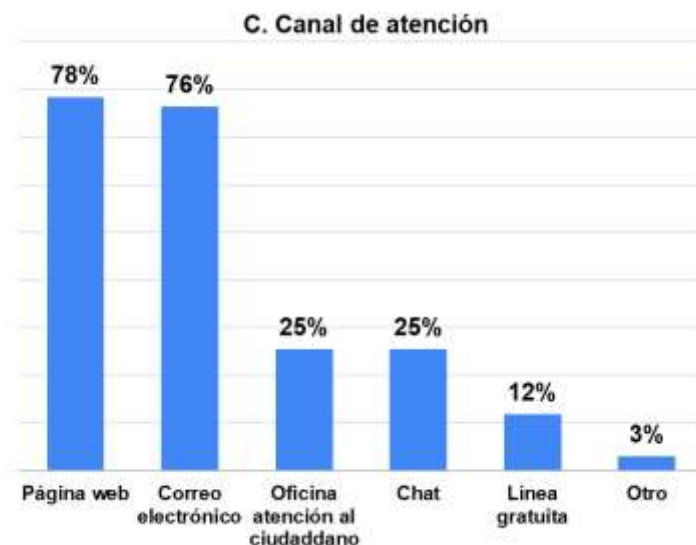
1. Asistencia técnica en Gestión de Riesgos de Desastres
2. Ayuda Humanitaria de Emergencia
3. Proyectos en Gestión del Riesgo de Desastres
4. Insumos Técnicos para la Gestión del Riesgo de Desastres

Y la tercera sección, una pregunta correspondiente a la **aplicación de los principios de igualdad y transparencia** en la atención de los requerimientos por parte de la UNGRD.

3.1 CANAL DE ATENCIÓN

La UNGRD facilita la comunicación con sus partes interesadas y establece diferentes canales de atención para recibir y gestionar las peticiones y demás solicitudes realizadas por los grupos de interés.

En este sentido, la página web de la UNGRD, con una implementación para la encuesta del 78% (80 respuestas), es el canal de atención que más conocen los encuestados, seguido del correo electrónico con el 76% (78 respuestas) y en tercer lugar se ubican la oficina de atención al ciudadano con 25% (26 respuestas) y el chat con el 25% (26 respuestas). Por el contrario, el canal menos conocido es la línea gratuita con el 12% (12 respuestas).



3.2 ASISTENCIA TÉCNICA EN GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES

Con el fin de medir la percepción de los encuestados frente a la asistencia técnica prestada por la entidad en Conocimiento del Riesgo, Reducción del Riesgo y Manejo de Desastres, se tiene en cuenta el porcentaje de los que respondieron haber recibido el servicio, el cual corresponde al 62%, es decir, 63 de los 102 encuestados.



En relación con el servicio de asistencia técnica, se indagaron 13 temáticas para evaluar el nivel de satisfacción en el marco de los siguientes criterios:

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

De las temáticas en asistencia técnica 3 corresponden a Conocimiento del Riesgo, 3 a Reducción del Riesgo y 7 a Manejo de Desastres. Las más mencionadas fueron, por parte de la Subdirección de Reducción de riesgo la *Asistencia en formulación de proyectos de inversión*; por parte de la Subdirección de Conocimiento del Riesgo el *Apoyo y desarrollo de eventos académicos (ej. El Planeta pide la Palabra) en conocimiento del riesgo*; y por parte de la Subdirección para el Manejo

de Desastres la Asesoría y apoyo a las entidades territoriales para la declaratoria de calamidad pública.

En la siguiente tabla se presentan los resultados:

Tabla 1. Respuestas de temas asistencia técnica

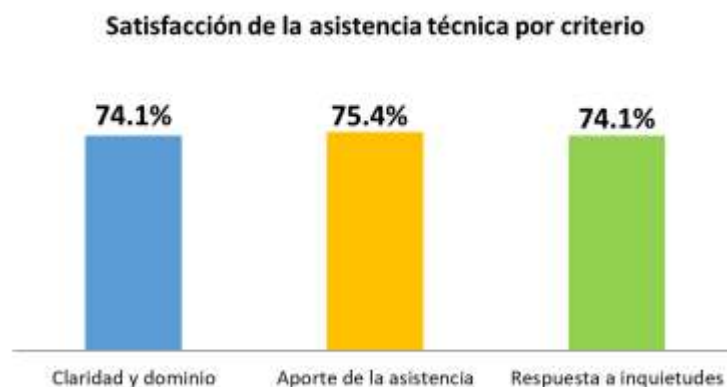
No.	Temas asistencia técnica	Respuestas	Participación	Proceso misional
1	Asistencia en formulación de proyectos de inversión	53	84%	Reducción
2	Intervención Prospectiva: Planes de GRD, Oficinas de GRD, Integración de la GRD en los planes de desarrollo y/o planes de ordenamiento territorial (POT)	51	81%	Reducción
3	Gestión financiera: Protección Financiera y/o Fondos Territoriales de GRD.	51	81%	Reducción
4	Acompañamiento técnico en el desarrollo de los subprocesos de conocimiento del riesgo (identificación de escenarios de riesgo, el análisis y evaluación del riesgo, el monitoreo y seguimiento del riesgo y sus componentes, y la comunicación del riesgo)	51	81%	Conocimiento
5	Apoyo y desarrollo de eventos académicos (ej. El Planeta pide la Palabra) en conocimiento del riesgo	54	86%	Conocimiento
6	Apoyo en eventos a través de exposiciones itinerantes y stands del Museo del Saber en Gestión del Riesgo de Desastres	45	71%	Conocimiento
7	Estrategia Municipal de Respuesta	51	81%	Manejo
8	Asesoría y apoyo a las entidades territoriales para la declaratoria de calamidad pública	54	86%	Manejo
9	Convocatoria de consejos municipales y comunitarios respecto al conocimiento del riesgo y acciones de respuesta.	48	76%	Manejo
10	Asesoría a los CDGRD en el uso y actualización de la plataforma de Registro Único de Damnificados RUD	49	78%	Manejo
11	Asesoría para Preparación para la Respuesta a Emergencias	53	84%	Manejo
12	Asesoría técnica para la Preparación de la Recuperación y elaboración del plan de acción específico PAE	52	83%	Manejo
13	Asistencia técnica en la fase de recuperación	52	83%	Manejo

3.2.1 Satisfacción de la asistencia técnica

Para evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios que respondieron haber recibido asistencia técnica, 62% (63 encuestados), se consolidó el total de respuestas de los 3 criterios de todos los 13 temas de asistencia técnica.

Se indicó calificar de 1 a 5 el nivel de satisfacción en cada uno de los 3 criterios nombrados anteriormente. El mejor criterio calificado fue el del *Aporte de la asistencia técnica* en la gestión del riesgo en su territorio.

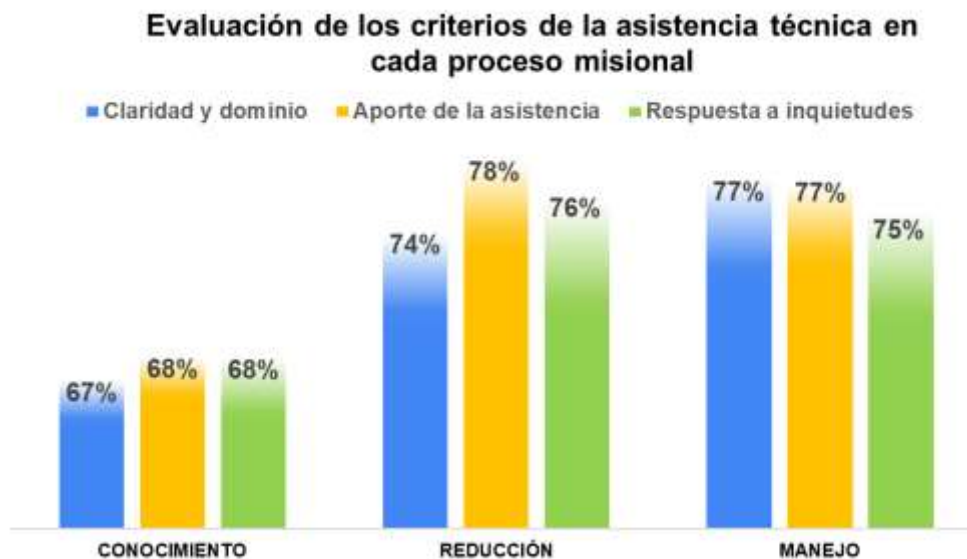
Los resultados se presentan en el siguiente gráfico:



Nivel de satisfacción obtenido en ASISTENCIA TÉCNICA: 75%.

3.2.2 Evaluación de los criterios de la asistencia técnica por proceso

Como se observa en el siguiente gráfico, la mayoría de los encuestados percibe que la *asistencia técnica APORTA en la gestión del riesgo en su territorio*, con un manejo favorable de *respuesta a inquietudes* durante el proceso de asistencia técnica, para cada una de las tres Subdirecciones Misionales.



3.2.3 Evaluación por proceso misional

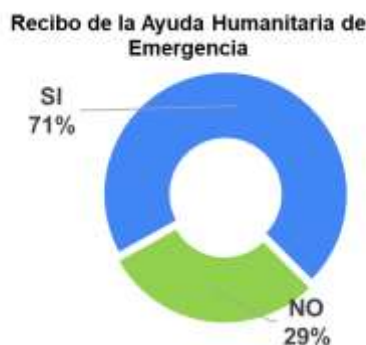
Finalmente, se analiza por cada línea misional los resultados generales por proceso misional obteniendo un nivel de satisfacción del 68%, 76% y 76%, para las Subdirecciones de Conocimiento del Riesgo, Reducción del Riesgo y Manejo de Desastres, respectivamente.



Es importante resaltar que, como se describió anteriormente, se evaluaron 13 temas de asistencia técnica, siendo la Subdirección para el Manejo de Desastres el de mayor número con un total de 7 temáticas, mientras que los otros dos procesos, Subdirección para el Conocimiento del Riesgo y para la Reducción del Riesgo, se evaluaron 3 temas de asistencia técnica, lo cual pudo influir en los resultados del nivel de satisfacción.

3.3 AYUDA HUMANITARIA DE EMERGENCIA

Se indagó si, del total de encuestados, se recibió Ayuda Humanitaria de Emergencia -AHE- durante el 2021. El 71% (72 encuestados) respondió afirmativamente, mientras que el 29% (30 encuestados) respondió no haber recibido este tipo de servicio por parte de la Entidad.



3.3.1 Satisfacción de la Ayuda Humanitaria de Emergencia

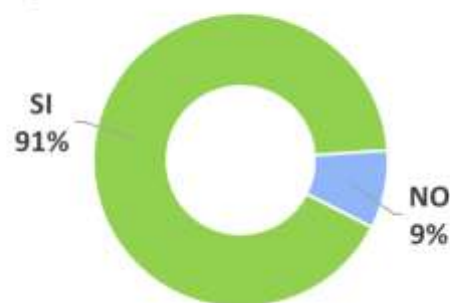
Teniendo en cuenta únicamente al subgrupo de encuestados que respondieron afirmativamente haber recibido la AHE, se solicitó calificar 4 criterios:

1. *Calidad de la Ayuda Humanitaria de Emergencia*
2. *Facilidad de registro en la plataforma de RUD.*
3. *Entrega de la AHE en los tiempos establecidos*
4. *Satisfacción de la AHE en las comunidades afectadas*

Para los 3 primeros criterios se observan en la gráfica de la izquierda y para el cuarto criterio el resultado corresponde a la gráfica de la derecha:



Satisfacción de la Ayuda Humanitaria de Emergencia en las comunidades afectadas



Nivel de satisfacción de la Ayuda Humanitaria de Emergencia – AHE: 86%.

3.4 PROYECTOS EN GESTIÓN DE RIESGOS DE DESASTRES

Parte de la encuesta consistió en indagar si el ente territorial ha presentado proyectos en gestión de riesgos de desastres, donde respondieron afirmativamente el 25% (26 encuestados) frente a un 75% (76 encuestados) que expresó no haber presentado proyectos del total de 102 encuestados.

Presentación de proyectos en GRD



A continuación, se presenta los proyectos que registraron los encuestados:

1. LIMPIEZA Y DESTRONQUE DEL RIO MOJAUDO.
2. "CONSTRUCCIÓN DE OBRAS DE ESTABILIZACIÓN Y RECUPERACIÓN DEL DIQUE EXISTENTE EN EL RÍO GUATIQUIA EN SECTORES CRÍTICOS EN ALTO RIESGO, EN EL MUNICIPIO DE VILLAVICENCIO, META.
3. OBRAS ESTRUCTURALES PARA LA MITIGACIÓN DEL RIESGO ASOCIADO A MOVIMIENTOS EN MASA EN DIFERENTES SECTORES DEL CASCO URBANO DEL MUNICIPIO DE CÁQUEZA, CUNDINAMARCA.
4. IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN DEL RIESGO CON ENFOQUE DIFERENCIAL.
5. AVR DEL CASCO URBANO DEL MUNICIPIO DE COLOMBIA HUILA.
6. CONSTRUCCIÓN MURO EN CONCRETO SECTOR EL GUATÍN
7. REALIZACIÓN DE OBRAS DE MITIGACIÓN ENTRE LA CALLE 7 Y 9 DEL MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO.
8. LIMPIEZA DE DRAGADO DEL CAÑO AGUAS PRIETAS EN EL MUNICIPIO DE SAN CARLOS- CÓRDOBA.
9. CONSTRUCCIÓN DE ESTRUCTURA HIDRÁULICA PARA PROTEGER MARGEN DERECHA RIO ARAUCA.
10. CONVENIO INTERADMINISTRATIVO N° 9677-PPAL001-899-2019 / 0000823 CUYO OBJETO ES: , AUNAR ESFUERZOS INSTITUCIONALES, TÉCNICOS, ADMINISTRATIVOS , JURÍDICOS Y FINANCIEROS ENTRE EL FONDO NACIONAL DE GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES _ FNGRD Y EL FONDO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES, PARA LA ESTRUCTURACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA RED ALTERNA EN BANDAS BAJAS DE LA RED NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES DE EMERGENCIAS, EN DESARROLLOLO DEL CONVENIO INTERADMINISTRATIVO MARCO NO. 9677-
11. CENTRO INTEGRAL PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES - CENTRO LOGÍSTICO-CIGRED.

3.4.1 Satisfacción en proyectos en GRD



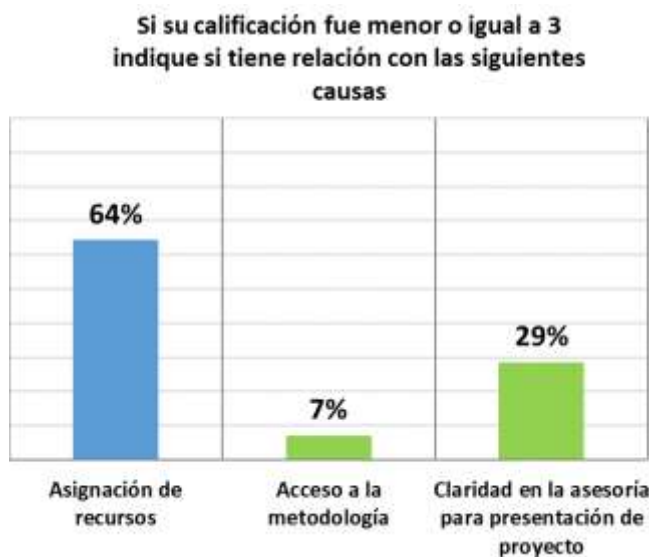
Se evaluaron 2 criterios:

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

Nivel de satisfacción en la presentación de proyectos: 45%.

Debido a los resultados encontrados para el nivel de satisfacción de este servicio, se decidió indagar frente a porqué los usuarios encuestados consideran niveles de calificación menores o iguales a 3 (Nivel Bueno).

Por lo anterior, se incluyó una nueva pregunta dentro de la encuesta: *Si su calificación fue menor o igual a 3 indique si tiene relación con las siguientes causas: Asignación de recursos, Acceso a metodología, Claridad en la asesoría para presentación de proyecto*, en la cual se obtuvo el siguiente resultado:



Es decir, las causas que están generando la no satisfacción frente al servicio de Proyectos de Gestión del Riesgo de Desastres obedecen en mayor medida a la percepción por parte de los usuarios de la no consecución de recursos para la ejecución de los proyectos.

3.5 INSUMOS TÉCNICOS PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES

El 77% (79 encuestados) respondió afirmativamente a la pregunta *¿Durante este año ha consultado insumos técnicos generados por la UNGRD?* Mientras que el 23% (23 encuestados) manifestó no haberlo realizado.



Se dispuso una lista con los temas de los insumos y se evidenció que el mayor porcentaje de insumos técnicos consultados por parte de los encuestados fueron aquellos pertenecientes al área de Conocimiento del Riesgo de Desastres.

En la siguiente tabla se presenta el consolidado:

Tabla 2. Respuestas de los temas de insumos técnicos

Temas consultados de los insumos técnicos	Respuestas	Participación
Escenarios de riesgos	56	70%
Identificación, análisis y evaluación de amenaza, vulnerabilidad o riesgo	60	75%
Monitoreo y seguimiento del riesgo	39	49%
Comunicación del riesgo	36	45%
Intervención prospectiva	21	26%
Preparación para la respuesta	54	68%
Intervención correctiva	26	33%
Preparación para la recuperación	33	41%
Protección financiera	30	38%

3.5.1 Satisfacción de los insumos técnicos

Con respecto a la evaluación de los insumos técnicos generados por la UNGRD que son consultados, se evaluaron 3 criterios:

1. *Pertinencia del insumo*
2. *Fácil comprensión*
3. *Contribución en la gestión del riesgo.*



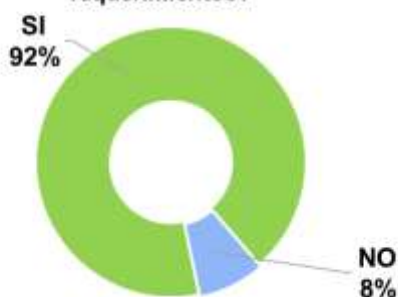
Nivel de satisfacción en los insumos técnicos: 95%.

3.6 PRINCIPIOS DE IGUALDAD Y TRANSPARENCIA

Se preguntó a cada uno de los encuestados si han realizado requerimientos a la UNGRD, obteniendo como resultado que, del total de 102 encuestados el 85% manifestaron haberlo hecho, es decir 87 encuestados.

Para este nuevo subgrupo, se indagó: *¿Considera que la UNGRD aplica los principios de igualdad y transparencia en la atención de sus requerimientos?* A lo que el 92% (80 encuestados) respondieron positivamente, mientras que el 8% (7 encuestados) respondieron negativamente.

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



Frente a lo anterior, se pretendió conocer las opiniones de cada uno de los encuestados de acuerdo con sus respuestas.

A continuación, se exponen las opiniones recibidas:

PORQUE SI:

1. *Porque está atenta a los apoyos que pasan en los territorios cuando se genera una emergencia.*
2. *Tiene un orden y seguimiento eficiente.*
3. *Respuesta oportuna y facilidad de realizar el seguimiento a la petición.*
4. *Disponibilidad absoluta.*
5. *Se ha dado respuesta oportuna a los requerimientos.*
6. *Por sus lineamientos consagrados en ley 1523.*
7. *Se da cumplimiento a lo establecido en la Ley 1523.*
8. *Es el deber ser.*
9. *UNGRD están presta a atender los requerimientos de acuerdo a las necesidades de nuestro municipio.*
10. *Brinda respuesta oportuna mediante profesionales que manejan el concepto.*
11. *Porque sus seminarios sn abiertos y dan la oportunidad a todos.*
12. *Respuestas frente a las solicitudes en tiempo.*
13. *En el 2020, se gestionó ayuda humanitaria (alimentos), y el proceso se desarrolló con estos principios.*
14. *Si porque todas las solicitudes hechas siempre han sido contestado.*
15. *Porque envía ayudas alimentarias a todos por igual.*
16. *Por su responsabilidad que maneja.*
17. *Le dan el tratamiento adecuado en el tiempo previsto.*
18. *Hemos sido atendidos de manera oportuna y pertinente.*
19. *Claridad, puntualidad, legalidad.*
20. *Excelente articulación y medios de información*
21. *Todos y cada uno de los municipios tienen la misma importancia para la UNGRD. En la atención de emergencia, en la capacitación y ayudas humanitarias.*
22. *El Departamento de Casanare ha solicitado apoyo y se ha obtenido respuesta positiva.*
23. *Las inquietudes planteadas a la UNGRD fueron atendidas.*

24. *SI PORQUE DE RESPONDE A LO QUE EN SU MOMENTO SE NECESITA.*
25. *Presenta opciones de gestión y ayuda humanitaria con igualdad y equidad en las regiones*
26. *Sus ayudas físicas y tecnológicas están dirigidas a toda la población vulnerable en conocimiento, manejo y ayuda en desastres sin distinción.*
27. **POR LA EFECTIVIDAD DE REPUESTA A LOS REQUERIMIENTOS Y NECESIDADES**
28. *Dan las mismas garantías de atención.*
29. *Están llamados a esto*
30. *Hemos recibido atención, sin distinción.*
31. **SE HAN DADO RESPUESTA A LAS SOLICITUDES PRESENTADAS POR EL ENTE TERRITORIAL EN LA ULTIMA VIGENCIA.**
32. *Como Entidad Pública sus principios están basados y ejecutados imparcialmente y velan por el beneficio de las poblaciones afectadas conllevando a dar sus respuestas de acuerdo al diagnóstico y análisis de los acontecimientos de cada región.*
33. *Se cumplen los protocolos de acción.*
34. *La atención a los requerimientos es oportuna y completa.*
35. *Dentro de la asistencia técnica y humanitaria brindada desde la UNGRD al Municipio de Saravena se aprecia el compromiso y transparencia con los damnificados por los diferentes eventos naturales (por lo general por eventos de inundación) y antrópicos no intencionales como lo establece la ley 1523 de 2012, la recepción y entrega de ayudas humanitarias se realiza únicamente a las familias registradas en el registro único de damnificados- RUD.*
36. *Porque la gestión del riesgo está diseñada para atender problemáticas de vulnerabilidad de comunidades en todos sus aspectos y requiere de una igualdad y transparencia a la hora de hacer reconocimiento e intervención de amenazas.*
37. *Excelente calidad.*
38. *La respuesta son acertadas y de acuerdo a la normatividad vigente.*

PORQUE NO:

1. **NO CONSIDERA LAS CONDICIONES PARTICULARES DE CADA REGIÓN**
2. *Se politizó la UNGRD*
3. **EN EL MUNICIPIO ES NECESARIO ESOS AVR Y A LA FECHA NO TENEMOS UNA RESPUESTA POSITIVA DEL PROYECTO Y SABIENDO QUE SE ESTA NECESITANDO TANTO EN EL MUNICIPIO.**
4. *Contestaron negativamente a los dos proyectos.*
5. *Priorizan municipios designación de recursos*
6. **DEBIDO A LAS FUERTES LLUVIAS PRESENTADAS EN EL MES DE JUNIO DANDO COMO RESULTADO LA DECLARATORIA DE CALAMIDAD PUBLICA MEDIANTE DECRETO N° 091 DEL 14 DE JUNIO DEL 2021, SE REALIZO LA SOLICITUD A LA UNIDAD NACIONAL POR PARTE DEL MUNICIPIO DE SAN MIGUEL DE AYUDAS HUMANITARIAS POR MEDIO DEL CDGRD, HASTA LA FECHA NO SE HA RECIBIDO RESPUESTA POR PARTE DE LA UNIDAD.**

3.7 OBSERVACIONES

En la sección de OBSERVACIONES, algunos encuestados dejaron los siguientes comentarios:

1. *Apoyar a los municipios de la Colombia profunda mas de cerca, entendiendo que si bien afortunadamente no se presentan emergencias que hagan volcar la mirada hacia ellos, son jurisdicciones en la que se pudiera implementar la gestión del riesgo de la mejor a la par con el crecimiento poblacional, evitando un crecimiento inseguro con surgimiento de escenarios de riesgos incontrolables. Estar mas pendientes de estos municipios debido a que como las ocurrencias de situaciones de desastres son pocas, la importancia de la gestión del riesgo es igual, no hay el interés de las administraciones ni de las entidades respectivas e implementar la gestión del riesgo debidamente. hasta tanto no se vea la necesidad, necesidad que solo es visualidad cuando ocurren las emergencias.*
2. *Es muy importante avanzar un escalón más en el tema de generar más herramientas para que sea más fácil designar recursos mediante un mandato desde el Congreso de la República, así los FTGRD podrán asignar mayores recursos.*
3. **RESALTO EL NIVEL DE CRECIMIENTO DE NUESTRO SISTEMA NACIONAL DE GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES BAJO EL LIDERAZGO DE NUESTRA UNGRD, ESPERAMOS PODAMOS AVANZAR UN POCO MAS EN MATERIA DE LAS NUEVAS REALIDADES Y PARTICULARIDADES DE CADA REGIÓN DE NUESTRO PAÍS.**
4. *Se hace necesario contar con más agilidad en los apoyos requeridos en conceptos, técnicos, asesorías o judiciales cuando se requieren ya que si se recibe la respuesta es tardía.*
5. *Permitir mayor participación de la ciudadanía y comunidades*
6. **Ojalá la UNGRD PERMITA LOS VINCULACIÓN DE PERSONAS QUE SOMOS TECNICO EN GESTIÓN DE RIESGO FÁCILES UNO PODER CONTINUAR CON EL PROCESO DE CONOCIMIENTO.**
7. *Gracias por el aporte al conocimiento de GRD.*
8. *No hace presencia en los municipios, deben ser más de campo que de oficina.*
9. **EN ATENCIÓN AL PRINCIPIO DE EFICACIA Y EFICIENCIA SE DEBE TRABAJAR MUCHO MAS CON LOS COORDINADORES LOCALES Y MUNICIPALES, PUESTO QUE MUCHAS VECES LOS PROCESOS DE ATENCIÓN INTEGRAL A LOS DAMNIFICADOS Y VICTIMAS DE LAS EMERGENCIAS SE "TRABAN" EN LAS DIRECCIONES DEPARTAMENTALES Y RETARDAN LA ATENCIÓN Y OPORTUNA ASISTENCIA A LOS MUNICIPIOS.**
10. **EXIGIR QUE TODOS LOS MUNICIPIOS CUENTEN CON LA CREACIÓN DE LA UNIDAD MUNICIPAL DE GESTIÓN DEL RIESGO CON EL FIN DE QUE HAYA MAS COMPROMISO EN EL ENFOQUE DE LA GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES.**
11. *Agradecer el apoyo brindado por el equipo Técnico que nos asesora en el Programa Nacional de Búsqueda y Rescate.*
12. *Dejar accesible los diferentes recursos para volverlos a revisar.*
13. **LA UNGRD HA TRABAJADO SOLO CON EL MUNICIPIO Y AL CUERPO DE BOMBEROS NO LO HA TENIDO EN CUENTA PESE A QUE SE HACE UN GRAN ESFUERZO POR SACAR LA INSTITUCIÓN ADELANTE Y LO POCO QUE SE TIENE HA SIDO CON SACRIFICIO Y DEDICACIÓN.**
14. *Sería interesante poder integrarnos como región en proyectos que mitiguen los riesgos identificados en la zona.*
15. *La UNRD debería apoyar más a los Consejos Municipales de los municipios categoría quinta y sexta en todos los procesos de gestión del riesgo.*

16. Desde el momento que asumí el cargo, he tenido solo un acercamiento con funcionarios de la UNGRD en la ciudad de Neiva en el año anterior, durante el cual resolvieron muchas de las dudas, sería muy importante poder contar con mas frecuencia con este tipo de talleres para así fortalecer nuestro conocimiento y así poder garantizar un adecuado desarrollo de nuestras funciones.
17. Sería importante conocer qué tipo de asesorías y en qué temas se podría solicitar apoyo a la UNGRD para el fortalecimiento del CMGRD y del municipio en general.
18. Gracias por el apoyo constante en los procesos realizados en el Municipio.
19. sería importante una asistencia técnica en la formulación de proyecto específicos para los municipios para obtener recursos de la UNGRD.
20. Tener una articulación mas efectiva para los procesos de capacitación de los funcionarios de la OAGRd.
21. Debería ampliarse el apoyo técnico de manera directa a los municipios ya que mucha o casi toda la información se queda en la gobernación y la secretaria departamental o en su defecto se socializa sobre o pasado de tiempo a los municipios. En ocasiones, es poco o nulo el soporte que brinda el nivel departamental y es necesario acceder de manera directa a los programas de asistencia técnica.
22. es importante que tengan un tiempo estimado para la respuesta de las solicitudes que se realicen ante esta entidad.
23. Gracias por la asistencia técnica del 2021, son espacios necesarios para complementar los conocimientos en GR.
24. Gracias por estar siempre allí hace que el sistema sea uniforme e integral.
25. Gracias por su colaboración, y solicito ayudada para terminar la construcción de las EMRES
26. ES DE MUCHA IMPORTANCIA QUE LA UNGRD BRINDE MAS APOYO A LOS MUNICIPIOS EN LA CAPACITACIÓN PARA REALIZAR PROYECTOS Y ACTUALIZAR LOS PLANES DE GESTIÓN DEL RIESGO.
27. Para el Municipio de La Calera ha sido excelente el aporte de la UNGRD en momentos de crisis, posiblemente mejorar el tiempo de respuesta con los operadores que suministran las ayudas humanitarias.
28. Crear un apoyo económico anual desde UNGRD para el fondo municipal de GRD
29. Es importante recibir apoyo directo para formular proyectos para el municipio que permitan prevenir la materialización de riesgos a corto, mediano y largo plazo. Así como la adquisición de maquinaria propia para la dirección.
30. MUCHAS GRACIAS POR EL APOYO INCONDICIONAL CON LAS DIFERENTES FAMILIAS DAMNIFICADAS DEL MUNICIPIO DE CARMEN DEL DARIÉN FRENTE A LAS AYUDAS DE ASISTENCIAS HUMANITARIAS POR DIFERENTES EVENTOS.
31. Nos gustaría estar informados de los proyectos para poder participar.
32. SE REQUIERE INFORMACIÓN ADICIONAL DEL RUD.

4. NIVEL DE SATISFACCIÓN GLOBAL

De acuerdo con los resultados por cada servicio, **el nivel de satisfacción global de los usuarios de la UNGRD, obtenido mediante la presente herramienta es del 75%**. En el gráfico se muestra la evaluación por producto y el resultado global.



5. CONCLUSIONES

La Subdirección General en coordinación con las subdirecciones misionales y con el apoyo de la Oficina Asesora de Planeación e Información, aplicó la encuesta a los coordinadores de GRD y a otros usuarios identificados por las subdirecciones misionales, de acuerdo con los servicios recibidos por parte de la UNGRD en el año 2021.

Para los departamentos y ciudades capitales se esperaba un potencial a encuestar de 64 entidades, más otras entidades pertenecientes al SNGRD. No obstante, el nivel de participación de entes territoriales fue del 86% (88 encuestados) y 14% de otros organismos como, por ejemplo, universidades. Es decir, que se obtuvo 102 respuestas frente al período anterior que fueron 46 encuestados, y frente a la vigencia 2019 de apenas 26. Lo que resulta en una aplicación favorable, superando el potencial esperando.”

La página web de la UNGRD y el correo electrónico son los canales que más se conocen por parte de los coordinadores de gestión del riesgo de desastres con porcentajes mayores al 70%.

El **nivel de satisfacción global es del 75%**, 3 puntos menos con respecto a 2020 el cual fue del 78%, siendo el servicio de **insumos técnicos el de mayor calificación con el 96%**, aumentando en 6 puntos porcentuales el resultado obtenido la vigencia anterior, mientras que el servicio de Proyectos en GRD fue el de menor calificación y junto con el de asistencia técnica, pues estuvieron por debajo del 80% esperado.

Frente a los resultados obtenidos para los proyectos para de Gestión de Riesgo de Desastres, el cual obtuvo el resultado menor, se observa que las causas que están generando la no satisfacción obedecen en mayor medida a la percepción por parte de los usuarios de la no consecución de recursos para la ejecución de los proyectos, lo que los está llevando a calificar por debajo del nivel *Bueno* este servicio. Así las cosas, es preciso realizar análisis más exhaustivos de cara a la prestación y evaluación futura del servicio.

Considerando lo anterior, la satisfacción de los usuarios de la UNGRD se encuentra por debajo de la meta del 80%. **Es importante analizar y evaluar los resultados de los productos/ servicios y los criterios que tuvieron niveles de satisfacción por debajo del 80%.**

Dado que es la encuesta global de usuarios de los servicios y productos de la UNGRD, se recomienda ampliar la aplicación a otros servicios y/o productos como el Museo del Saber en Gestión del Riesgo de Desastres y el Centro de Documentación e Información – CEDIR, como también considerar incluir municipios diferentes a los de las ciudades capitales que hayan recibido servicios de la UNGRD.

Se generaron observaciones por parte de los usuarios (entes territoriales y otras entidades) que deben revisar como posibles necesidades y/o expectativas que requiera atender la UNGRD.

En relación con los resultados se resume:

La página web de la UNGRD y el correo electrónico son los canales que más se conocen por parte de los coordinadores de gestión del riesgo de desastres con porcentajes mayores al 70%.

De las temáticas en asistencia técnica 3 corresponden a Conocimiento del Riesgo, 3 a Reducción del Riesgo y 7 a Manejo de Desastres. Las más mencionadas fueron, por parte de la Subdirección de Reducción de riesgo la *Asistencia en formulación de proyectos de inversión*; por parte de la Subdirección de Conocimiento del Riesgo el *Apoyo y desarrollo de eventos académicos (ej. El Planeta pide la Palabra) en conocimiento del riesgo*; y por parte de la Subdirección para el Manejo de Desastres la *Asesoría y apoyo a las entidades territoriales para la declaratoria de calamidad pública*.

Con lo anterior, la satisfacción de la **asistencia técnica** es del 75%, siendo superior en 3% a la satisfacción encontrada en la vigencia 2020, sin embargo esta sigue siendo menor a la meta del 80%. De los 3 criterios evaluados, el de mejor calificación fue el *aporte de la asistencia*, encontrándose todos por encima del 74%. Por procesos misionales, el de mejor calificación fue Reducción del riesgo con 76%, mismo puntaje obtenido por la Subdirección de Manejo de Desastres. En general, se debe analizar el resultado para tomar medidas que ayuden a mejorar el servicio de la asistencia técnica con el fin de alcanzar los niveles de satisfacción propuestos del 80%.

Con el siguiente producto, el 71% ha recibido **ayuda humanitaria de emergencia** – AHE. La satisfacción es del 86%, manteniéndose el nivel de la vigencia anterior. De los 3 criterios evaluados, se destaca la calificación de 94% *Calidad de la Ayuda Humanitaria de Emergencia*.

Por otro lado, El 77% de los encuestados en el 2021 realizó consultas a los **insumos técnicos** para la GRD. La satisfacción fue del 95%, el mayor de los cuatro servicios evaluados y 5 puntos por encima del año anterior.

Como último aspecto que se indaga, el 92% considera que la UNGRD **aplica los principios de igualdad y transparencia en la atención de los requerimientos**. No

obstante, el 8% respondió que la entidad no aplica dichos principios. Por lo tanto, es importante revisar y evaluar las razones expresadas por los encuestados, tanto en positivo como en negativo.

Elaborado por: Roberto Manuel Carrillo Rodríguez / Contratista UNGRD/FNGRD

