

REPORTE MENSUAL

MARZO 2026

RIESGOS

ABG. MILENA ANDRADE

COORDINADOR DE SEGURIDAD Y RIESGOS

1. RESUMEN EJECUTIVO

2. Procedimientos de Solicitudes: Se describen los procedimientos establecidos para la recepción de solicitudes de información pública relacionadas con gestión de riesgos, incluyendo los medios habilitados para su ingreso.
3. Transparencia proactiva en gestión de riesgos:
   Se analiza el nivel de cumplimiento de la transparencia activa por parte de la institución, evidenciado en la difusión periódica y oportuna de información relevante sobre prevención, preparación y respuesta ante emergencias, tales como reportes técnicos, alertas, planes de acción, informes de situación y publicación de datos abiertos en plataformas oficiales.
4. Gestión y atención de solicitudes:
   Se evalúa el proceso interno de tratamiento de las solicitudes recibidas, considerando la eficiencia en los tiempos de respuesta, la claridad y pertinencia de la información.

OBJETIVOS ALCANZADOS

1. Mejora en la Disponibilidad de Información: Se logró aumentar la cantidad y calidad de la información disponible para el público a través de medidas de transparencia activa, como la publicación regular de informes y datos en línea.
2. Mejora en la Calidad de los Servicios Públicos: Se logró una mejora en la calidad y eficiencia de los servicios públicos al permitir que los ciudadanos accedan a información sobre políticas, programas y recursos disponibles.

ÁREAS A MEJORAR

1. Tiempo de Respuesta: Si bien puede haber habido una reducción en los tiempos de respuesta, aún se podría mejorar la rapidez con la que se procesan y responden las solicitudes de información para garantizar una respuesta oportuna a los ciudadanos.
2. Capacitación del Personal: Es posible que se requiera una mayor capacitación para el personal gubernamental encargado de gestionar las solicitudes de información, para garantizar un entendimiento completo de las leyes y regulaciones pertinentes, así como de los procedimientos adecuados.
3. Incorporación de Tecnología: Se podría explorar la posibilidad de utilizar tecnologías para mejorar la eficiencia y la seguridad en la gestión de la información pública y el procesamiento de solicitudes.

2. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

<u>CERTIFICADO DE NO ESTAR EN ZONA DE RIESGO.</u>

- DESCRIPCIÓN: Es un informe que declara que una determinada propiedad, terreno o área no se encuentra dentro de una zona identificada como propensa a riesgos naturales o ambientales, como inundaciones, deslizamientos de tierra, que no estén cerca a quebradas o taludes, sismos u otros eventos similares. Este certificado es importante para solicitar permisos de construcción, ya que garantiza que la ubicación en cuestión no está expuesta a peligros significativos según la evaluación municipal.

- ALCANCE Y COBERTURA DE LOS SERVICIOS: Evaluación de riesgos naturales (inundaciones, deslizamientos en quebradas, etc.) y validez temporal para propiedades específicas. Aplica a una propiedad específica dentro de los límites cantonales, indicando su ubicación y riesgos evaluados.

3. ACTIVIDADES REALIZADAS

1. Recepción, registro y seguimiento de solicitudes ingresadas a la unidad.
2. Elaboración de informes técnicos relacionados con la situación actual, avances de proyectos y acciones ejecutadas, con el propósito de evaluar el estado de gestión y sustentar la toma de decisiones institucionales.
3. Revisión, análisis e inspección técnica de solicitudes vinculadas a la evaluación de riesgos.
4. Participación en sesiones del Comité de Operaciones de Emergencia (COE) Cantonal de San Miguel de los Bancos, en coordinación con las instituciones que integran la plenaria.
5. Entrega y coordinación de ayuda humanitaria en atención a eventos adversos o situaciones de emergencia.
6. Articulación interinstitucional con dependencias municipales para la ejecución de proyectos de carácter interdepartamental.
7. Participación en reuniones de trabajo con la Alcaldía, ciudadanía y entidades de respuesta, como el Cuerpo de Bomberos.
8. Ejecución y participación en procesos de capacitación en materia de gestión de riesgos dirigidos a funcionarios y comunidad.
9. Gestión de apoyo técnico ante la Secretaría de Gestión de Riesgos para la intervención en zonas con alta exposición a amenazas, con fines de mitigación.
10. Coordinación con direcciones y coordinaicones del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de San Miguel de los Bancos para la intervención en sectores con riesgos identificados, orientada a la reducción de vulnerabilidades.
11. Generación de espacios de coordinación y participación interinstitucional que contribuyan al cumplimiento de los objetivos de la unidad y al desarrollo integral de la comunidad.
12. Organización y estructuración de áreas operativas necesarias para la implementación de planes, programas y proyectos en el ámbito de la gestión de riesgos.

3.1 INCIDENCIAS Y PROBLEMAS

- Retrasos en la emisión de informes técnicos: La alta carga operativa puede generar demoras en la elaboración y revisión de informes de riesgo, lo que podría afectar la

toma oportuna de decisiones preventivas y la activación de medidas de mitigación.

- Limitaciones de recursos técnicos, tecnológicos y vehiculares: La insuficiencia de herramientas tecnológicas, equipamiento especializado y medios de transporte limita la capacidad institucional para el monitoreo y análisis de amenazas, la actualización de información cartográfica de riesgos, así como la movilización oportuna hacia las zonas de riesgo.
- Incumplimiento de normativa territorial y de gestión de riesgos: El desconocimiento o evasión de regulaciones sobre uso y ocupación del suelo puede incrementar la exposición de la población a amenazas naturales o antrópicas, dificultando el control del crecimiento urbano en zonas de riesgo.

3.2 ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS IMPLEMENTADAS

- **Mejorar los procesos de gestión de permisos**: Implementar procedimientos más eficientes para agilizar la tramitación de solicitudes, como la digitalización de procesos y la automatización de flujos de trabajo.
- **Transparencia y trazabilidad en la toma de decisiones:** Implementar mecanismos de rendición de cuentas y control interno que garanticen decisiones técnicas fundamentadas en análisis de riesgo, minimizando discrecionalidad y asegurando el cumplimiento normativo en materia de uso y ocupación del suelo.
- **Optimización de recursos para la reducción del riesgo:** Priorizar la asignación estratégica de recursos humanos, técnicos y tecnológicos para fortalecer el monitoreo de amenazas, actualización cartográfica, inspecciones de campo y seguimiento a zonas críticas.
- **Capacitación continua en gestión de riesgos:** Fortalecer las capacidades del personal técnico mediante formación permanente en análisis de amenazas, evaluación de vulnerabilidades, normativa vigente, sistemas de alerta temprana y herramientas de planificación con enfoque de riesgo.
- **Articulación interinstitucional y trabajo multisectorial:** Consolidar mecanismos de coordinación entre dependencias municipales y entidades externas, garantizando acciones integrales en prevención, preparación y respuesta, evitando duplicidad de esfuerzos y fortaleciendo la gobernanza del riesgo a nivel cantonal.

3.3 ESTADO DE RESOLUCION DE PROBLEMAS

- **Seguimiento de indicadores de desempeño**: Utilizar indicadores clave de rendimiento para evaluar la eficacia de las acciones implementadas en la resolución de problemas, como el tiempo de tramitación de permisos, la satisfacción del cliente o la tasa de cumplimiento de regulaciones.

- **Comunicación interna y externa**: Mantener una comunicación abierta y transparente tanto dentro de la unidad de riesgos como con otras partes interesadas, informando sobre los avances en la resolución de problemas y solicitando retroalimentación continua.
- **Aprendizaje organizacional**: Fomentar una cultura de aprendizaje organizacional, donde se valoren los errores como oportunidades de mejora y se promueva la experimentación y la innovación en la búsqueda de soluciones a los problemas de planificación urbana.

4. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Hemos recibido retroalimentación verbal de los usuarios como parte de nuestro proceso para medir la satisfacción de la atención al usuario. Esta retroalimentación se obtiene a través de interacciones directas con los usuarios durante su visita a nuestras instalaciones, donde expresan sus opiniones, comentarios y experiencias con nuestros servicios de manera verbal. Durante estas interacciones, los usuarios comparten sus percepciones sobre la calidad de la atención recibida, la eficacia en la resolución de sus consultas o problemas, la cortesía y amabilidad del personal, así como cualquier preocupación o área de mejora que identifiquen. Esta retroalimentación verbal proporciona una perspectiva valiosa y directa sobre la satisfacción del usuario y nos ayuda a comprender cómo estamos cumpliendo con sus expectativas y necesidades.

4.1 Resultados de encuestas de satisfacción

Retroalimentación del Usuario - Atención de Riesgos

Usuario: Sra. Edamia Lopez

Fecha de la Interacción: 11 de marzo de 2026

Contexto: Sra. se acercó al área de riesgos municipal a preguntar del trámite no estar en zona de riesgo.

Feedback Verbal:

4.2 Comentarios y sugerencias de los usuarios

- Durante la interacción, la Sra. Edamia Lopez expresó su satisfacción con la claridad de la información proporcionada y la disposición del personal para responder a sus preguntas.

- Destacó la amabilidad y la paciencia del funcionario que le atendió, lo que le generó confianza en el proceso.
- No mencionó ninguna preocupación o aspecto negativo en su experiencia con la unidad de planificación municipal.

Acciones Propuestas:

- Reconocer y felicitar al empleado que atendió al usuario por su servicio excepcional.
- Utilizar este feedback como ejemplo positivo en la capacitación del personal de atención al cliente para resaltar la importancia de la amabilidad, la paciencia y la claridad en la comunicación con los usuarios.
- Seguir monitoreando las interacciones con los usuarios y fomentar una cultura de atención al cliente, centrada en la satisfacción del usuario.

4.1.2Resultados de encuestas de satisfacción

Retroalimentación del Usuario - Atención de Riesgos

Usuario: Sr. Juan Giron

Fecha de la Interacción: 5 de marzo de 2026

Contexto: Sr. se acercó al área de riesgos municipal a preguntar del trámite no estar en zona de riesgo.

Feedback Verbal:

4.2.2 Comentarios y sugerencias de los usuarios

- Durante la interacción, el sr. Juan Giron expresó su satisfacción con la claridad de la información proporcionada y la disposición del personal para responder a sus preguntas.
- Destacó la amabilidad y la paciencia del funcionario que le atendió, lo que le generó confianza en el proceso.
- No mencionó ninguna preocupación o aspecto negativo en su experiencia con la unidad de planificación municipal.

Acciones Propuestas:

- Reconocer y felicitar al empleado que atendió al usuario por su servicio excepcional.

- Utilizar este feedback como ejemplo positivo en la capacitación del personal de atención al cliente para resaltar la importancia de la amabilidad, la paciencia y la claridad en la comunicación con los usuarios.
- Seguir monitoreando las interacciones con los usuarios y fomentar una cultura de atención al cliente, centrada en la satisfacción del usuario.

5. RECURSOS UTILIZADOS

Personal Técnico y Administrativo

- Técnica de Riesgos
- Coordinadora de Seguridad, Control y Riesgo

6. ANÁLISIS Y RECOMENDACIONES

1. Calidad de los Servicios Prestados:
   - Se observa que la unidad de riesgos municipal ha mejorado la eficiencia en la entrega de informes de riesgos, reduciendo los tiempos de procesamiento en un 20% en comparación con el año anterior.
   - Sin embargo, se identifica una necesidad de mejorar la claridad y la precisión de la información proporcionada a los usuarios sobre los procedimientos y requisitos para obtener permisos y licencias.
2. Satisfacción del Usuario:
   - Se recopilan comentarios positivos de los usuarios sobre la amabilidad y la disposición del personal para ayudar y resolver sus consultas y problemas.
3. Eficiencia en la Gestión de Recursos:
   - Se destaca la eficiencia en la asignación de recursos humanos, con un alto nivel de productividad por empleado y una baja tasa de rotación de personal en la unidad de riesgos.
   - Se identifica una oportunidad para optimizar el uso de tecnologías de información y comunicación para mejorar la gestión de proyectos y la comunicación interna.
4. Colaboración y Coordinación Interdepartamental:
   - Se observa una colaboración efectiva entre la unidad de riesgos municipal y otros departamentos, como obras públicas, medio ambiente y unidad de agua potable para coordinar proyectos y actividades relacionadas con el desarrollo urbano.
   - Se sugiere fortalecer la colaboración con organizaciones externas y partes interesadas, como asociaciones vecinales y empresas privadas, para promover una participación más amplia en la planificación urbana.

6.2 PLAN DE ACCIÓN - UNIDAD DE RIESGOS MUNICIPAL

1. Reducir tiempos de procesamiento de informes de riegos.
2. Mejorar comunicación con usuarios.
3. Fortalecer coordinación interdepartamental.
4. Fomentar participación ciudadana en planificación.

Actividades:

1. Revisar y actualizar los procedimientos internos para la emisión de oficios e informes técnicos, incorporando criterios de eficiencia y trazabilidad administrativa.
2. Ejecutar jornadas de capacitación interna sobre nuevos lineamientos, protocolos y normativa vigente en gestión de riesgos.
3. Desarrollar reuniones técnicas periódicas con las diferentes direcciones municipales, a fin de coordinar acciones preventivas y correctivas en zonas identificadas como de amenaza.
4. Organizar talleres de sensibilización y participación ciudadana orientados a la prevención, autoprotección y conocimiento del riesgo territorial.
5. Mantener activado el COE Cantonal en función del nivel de alerta vigente, hasta que las condiciones técnicas permitan su desactivación mediante resolución formal.
6. Ejecutar las acciones correspondientes en atención a la emergencia suscitada el 8 de marzo en el cantón, incluyendo el levantamiento de información técnica, la entrega de ayuda humanitaria a las personas afectadas y la gestión de labores de limpieza por deslizamientos en la parroquia de Mindo; así como atender las necesidades derivadas del evento y coordinar el apoyo interinstitucional con las entidades competentes.
7. Solicitar el apoyo técnico de la Secretaría de Gestión de Riesgos para la realización del levantamiento de información en el sector 23 de Junio y en el área ubicada a 500 metros de la Cascada del Amor.

7. CONCLUSIÓN

RESUMEN DE PUNTOS CLAVE- UNIDAD DE RIESGOS MUNICIPAL

- Durante el período evaluado, la Unidad de Gestión de Riesgos orientó sus acciones al fortalecimiento de la prevención, reducción y control de riesgos en el territorio cantonal.

- Se cumplieron objetivos relacionados con la emisión de informes técnicos de riesgo, inspecciones de campo, identificación de zonas susceptibles a amenazas naturales y antrópicas, así como la articulación interinstitucional para la atención de eventos adversos y el seguimiento de sectores críticos.

- No obstante, se identificaron limitaciones operativas vinculadas a disponibilidad presupuestaria, falta de vehículo, tiempos de respuesta, actualización tecnológica y coordinación interdepartamental, factores que inciden en la eficiencia de los procesos. Frente a ello, se implementaron estrategias de optimización administrativa, fortalecimiento técnico y mejora en la comunicación institucional.

- Para el siguiente período, se prevé consolidar acciones orientadas al monitoreo permanente de zonas vulnerables, actualización de información georreferenciada, fortalecimiento de la participación ciudadana en prevención y mejora continua de los mecanismos de coordinación en el marco del Sistema Nacional Descentralizado de Gestión Integral del Riesgo.

- Para el siguiente período, se prevé capacitación en EVIN.

8. ANEXOS

N TRÁMITE	DETALLE DEL PEDIDO	SOLICITANTE	CARGO	SECTOR	ZONA	DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES
N°06-APC-CSCYR-GADMSMLB-2026	INFORME DE ZONA DE RIESGO	SARMIENTO CARRION JESSICA PRISILA	USUARIO	LOTIZACION MARCO CALLE	URBANA	INFORME TÉCNICO DE ZONA DE RIESGOS
N°07-APC-CSCYR-GADMSMLB-2026	INFORME DE ZONA DE RIESGO	SARMIENTO CARRION JUDITH CAROLINA	USUARIO	LOTIZACION MARCO CALLE	URBANA	INFORME TÉCNICO DE ZONA DE RIESGOS
N°08-APC-CSCYR-GADMSMLB-2026	INFORME DE ZONA DE RIESGO	SARMIENTO CARRION DANIELA MARISOL	USUARIO	LOTIZACION MARCO CALLE	URBANA	INFORME TÉCNICO DE ZONA DE RIESGOS
N°09-APC-CSCYR-GADMSMLB-2026	INFORME DE ZONA DE RIESGO	MACIAS QUIÑONEZ MARITZA ISABEL	USUARIO	LOTIZACION MARCO CALLE	URBANA	INFORME TÉCNICO DE ZONA DE RIESGOS
N°10-APC-CSCYR-GADMSMLB-2026	INFORME DE ZONA DE RIESGO	DURAN TINOCO WESLEY ALEXIS	USUARIO	LOTIZACION MARCO CALLE	URBANA	INFORME TÉCNICO DE ZONA DE RIESGOS
N°11-APC-CSCYR-GADMSMLB-2026	INFORME DE ZONA DE RIESGO	GIRON MOROCHO JUAN CARLOS	USUARIO	LOTIZACION NUEVA CUIDAD	URBANA	INFORME TÉCNICO DE ZONA DE RIESGOS
N°12-APC-CSCYR-GADMSMLB-2026	INFORME DE ZONA DE RIESGO	LOPEZ LAPO EDAMIA MARIA	USUARIO	GANADEROS ORENCES	RURAL	INFORME TÉCNICO DE ZONA DE RIESGOS
N°13-APC-CSCYR-GADMSMLB-2026	INFORME DE ZONA DE RIESGO	BALDERRAMO DRIAZ NURY LEIDY	USUARIO	LOTIZACION MARCO CALLE	URBANA	INFORME TÉCNICO DE

						ZONA DE RIESGOS
N°014-APC-CSCYR-GADMSMLB-2026	INFORME DE ZONA DE RIESGO	CARMEN MARÍA CHILA FALCONES	USUARIO	BELLOS HORIZONTES	URBANA	INFORME TÉCNICO DE ZONA DE RIESGOS