

REPORTE MENSUAL

Abril 2026

RIESGOS

ABG. MILENA ANDRADE

COORDINADOR DE SEGURIDAD Y RIESGOS

1. RESUMEN EJECUTIVO

- 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.
- 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.

- 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 el proceso de realizar la solicitud.

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 la adjudicación, 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.

Plan de Contingencia para Espectáculos o Eventos de Concentración Masiva

- DESCRIPCION:
  Es un documento técnico que establece las medidas de prevención, preparación y respuesta ante posibles emergencias que puedan presentarse durante la realización de espectáculos o eventos de concentración masiva. Su finalidad es garantizar la seguridad de los asistentes, organizadores y personal involucrado, mediante la identificación de riesgos, la definición de protocolos de actuación y la implementación de acciones para mitigar posibles incidentes durante el desarrollo del evento.
- ALCANCE Y COBERTURA DE LOS SERVICIOS: El presente servicio comprende la elaboración, revisión y validación de planes de contingencia para espectáculos o eventos de concentración masiva dentro de la jurisdicción cantonal, con el propósito de garantizar condiciones adecuadas de seguridad, prevención y respuesta ante posibles emergencias.

INFORMES DE RIESGOS

- Es un documento técnico que evalúa las condiciones de un predio, terreno o área específica, con el fin de identificar la presencia de amenazas naturales o antrópicas, tales como inundaciones, deslizamientos, inestabilidad de taludes, sismos u otros eventos adversos. Este informe permite determinar el nivel de riesgo existente y establecer recomendaciones técnicas, constituyéndose en un insumo fundamental para la toma de decisiones sobre el uso, ocupación o intervención del territorio, conforme a la evaluación municipal.
- ALCANCE Y COBERTURA DE LOS SERVICIOS: Define el conjunto de actividades, responsabilidades y áreas de intervención que comprende el servicio, así como los límites de su aplicación y la población o territorio beneficiario, en función de la normativa vigente y los objetivos establecidos.

3. ACTIVIDADES REALIZADAS

1. Recepción, registro y seguimiento de solicitudes ingresadas a la Coordinación.
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. 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.
10. Generación de espacios de coordinación y participación interinstitucional que contribuyan al cumplimiento de los objetivos de la coordinación y al desarrollo integral de la comunidad.

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, 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 Coordinación 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: Sr. Bryron Martinez

Fecha de la Interacción: 1 de abril 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 Comentarios y sugerencias de los usuarios

- Durante la interacción, la Sr. Bryron Martinez 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: Sra. Margarita Burgos

Fecha de la Interacción: 6 de abril de 2026

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

Feedback Verbal:

4.2.2 Comentarios y sugerencias de los usuarios

- Durante la interacción, la sra. Margarita Burgos 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 personal en la Coordinacion 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 coordinación de riesgos municipal y otros departamentos, como obras públicas, dirección de desarrollo, 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. 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. Mantener activado el COE Cantonal en función del nivel de alerta vigente, hasta que las condiciones técnicas permitan su desactivación mediante resolución formal.
5. Ejecutar las acciones correspondientes en atención a la emergencia suscitada 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. CONCLUSIÓN

RESUMEN DE PUNTOS CLAVE- COORDINACION DE RIESGOS MUNICIPAL

- Durante el período evaluado, la coordinacion 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 la calificación de los albergues temporales.

8. ANEXOS

N TRÁMITE	DETALLE DEL PEDIDO	SOLICITANTE	CARGO	SECTOR	DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES
N°18-APC-CSCYR-GADMSMLB-2026	INFORME DE ZONA DE RIESGO	ENDARA CHAMORRO NELLY DORALIZA	usuario	MARCO CALLE	INFORME TÉCNICO DE ZONA DE RIESGOS
N°19-APC-CSCYR-GADMSMLB-2026	INFORME DE ZONA DE RIESGO	ROBERTH MIGUEL AGUILA VASQUEZ	usuario	MARCO CALLE	INFORME TÉCNICO DE ZONA DE RIESGOS

N°21-APC-CSCYR-GADMSMLB-2026	INFORME DE ZONA DE RIESGO	TIPANTUÑA COMINA ERIKA DAYANA	usuario	MARCO CALLE	INFORME TÉCNICO DE ZONA DE RIESGOS
N°23-APC-CSCYR-GADMSMLB-2026	INFORME DE ZONA DE RIESGO	VIDAL ARMIJOS ROCIO VERONICA	usuario	MARCO CALLE	INFORME TÉCNICO DE ZONA DE RIESGOS
N°20-APC-CSCYR-GADMSMLB-2026	INFORME DE ZONA DE RIESGO	MARGARITA PIEDAD BURGOS BASTIDAS	usuario	MARCO CALLE	INFORME TÉCNICO DE ZONA DE RIESGOS
N°29-APC-CSCYR-GADMSMLB-2026	INFORME DE ZONA DE RIESGO	ANGEL MIGUEL RAMOS	usuario	BARRIO EL CISNE	INFORME TÉCNICO DE ZONA DE RIESGOS
N°23-APC-CSCYR-GADMSMLB-2026	INFORME DE ZONA DE RIESGO	JOSE MANUEL MIRANDA VALVERDE	usuario	GANADEROS ORENCES	INFORME TÉCNICO DE ZONA DE RIESGOS
N°24-APC-CSCYR-GADMSMLB-2026	INFORME DE ZONA DE RIESGO	BRYRON ALEXANDER MARTINEZ GALARRAGA	usuario	MARCO CALLE	INFORME TÉCNICO DE ZONA DE RIESGOS
N°25-APC-CSCYR-GADMSMLB-2026	INFORME DE ZONA DE RIESGO	MEZA CALDERON DAVID ANDRES	usuario	MARCO CALLE	INFORME TÉCNICO DE ZONA DE RIESGOS
N°26-APC-CSCYR-GADMSMLB-2026	INFORME DE ZONA DE RIESGO	GORDILLO MEDRANO JORGE EDUARDO	usuario	MARCO CALLE	INFORME TÉCNICO DE ZONA DE RIESGOS
N°27-APC-CSCYR-GADMSMLB-2026	INFORME DE ZONA DE RIESGO	PLUAS PILOZO JULIO ANTONIO	usuario	MARCO CALLE	INFORME TÉCNICO DE ZONA DE RIESGOS
N°28-APC-CSCYR-GADMSMLB-2026	INFORME DE ZONA DE RIESGO	ARCOS CHINSHY MARIA FERNANDA	usuario	MARCO CALLE	INFORME TÉCNICO DE ZONA DE RIESGOS

N°30-APC-CSCYR-GADMSMLB-2026	INFORME DE ZONA DE RIESGO	BARREIRO POROZO LILIAN LILI	usuario	MARCO CALLE	INFORME TÉCNICO DE ZONA DE RIESGOS
N°31-APC-CSCYR-GADMSMLB-2026	INFORME DE ZONA DE RIESGO	PACHECO DIAZ JOSSELYN NOEMI	usuario	MARCO CALLE	INFORME TÉCNICO DE ZONA DE RIESGOS
N°32-APC-CSCYR-GADMSMLB-2026	INFORME DE ZONA DE RIESGO	PACHECO DIAZ KATHERINE ANDREA	usuario	MARCO CALLE	INFORME TÉCNICO DE ZONA DE RIESGOS