



# UNGRD

Unidad Nacional para la Gestión  
del Riesgo de Desastres

Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres

Sistema Integrado de Planeación y Gestión de la UNGRD certificado en:



# CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS

Gestión de Servicio al Ciudadano



El futuro  
es de todos

Presidencia  
de la República

# CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS

## TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN
2. OBJETIVO GENERAL
3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS
4. NORMATIVA
5. VARIABLES
  - 5.1. PERSONA NATURAL - INDIVIDUOS
  - 5.2. PERSONA JURÍDICA - ORGANIZACIONES
6. MECANISMOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN
  - 6.1. REGISTROS ADMINISTRATIVOS
  - 6.2. OBSERVACIÓN DIRECTA
  - 6.3. ENCUESTAS
  - 6.4. INFORMACIÓN RECOPIADA EN CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
7. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA POBLACIÓN CARACTERIZADA – GRUPOS DE INTERES
  - 7.1. USUARIOS EXTERNOS
  - 7.2. USUARIOS INTERNOS
8. OPAS REGISTRADOS EN EL SUIT
9. DIVULGACIÓN
10. FICHAS DE CARACTERIZACIÓN
  - 10.1. PRIORIZACIÓN DE VARIABLES – USUARIOS INTERNOS
  - 10.2. PRIORIZACIÓN DE VARIABLES – USUARIOS EXTERNOS
11. IDENTIFICACIÓN DE MECANISMOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN
12. CONCLUSIONES GENERALES
  - a. PERFIL DEL CIUDADANO
  - b. PERFIL DE LAS EMPRESAS U ORGANIZACIONES
  - c. CONOCIMIENTO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS
  - d. OBSERVACIONES GENERALES
13. BIBLIOGRAFIA

# INTRODUCCIÓN

La Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres UNGRD, es la entidad pública del orden nacional responsable de dirigir, orientar y coordinar la implementación de la Gestión del Riesgo de Desastres en Colombia atendiendo las políticas de desarrollo sostenible, el funcionamiento y desarrollo continuo del sistema nacional para la prevención y atención de desastres – SNPAD.

Teniendo en cuenta que la UNGRD permanentemente busca prestar un servicio que cumpla con las expectativas de sus grupos de interés y generar mecanismos de interacción eficientes que permitan un verdadero acercamiento de los usuarios a la entidad, es indispensable conocer las características de la población objetivo a la cual se dirige la oferta institucional y prestar servicios focalizados que respondan satisfactoriamente a sus necesidades, así como obtener retroalimentación para facilitar la toma de decisiones respecto a los servicios y lograr una participación activa de los grupos de interés que favorezca el desarrollo de la misión de la entidad.

La Oficina de Atención al Ciudadano tiene como objetivo brindar de manera eficiente, oportuna y eficaz la atención a los usuarios y grupos de interés de la entidad para cumplir con sus expectativas en cuanto a información o servicios en relación con los temas de su competencia, a través de los diferentes canales establecidos.

El ejercicio de caracterización más allá de responder a la necesidad específica de fortalecer la confianza de los ciudadanos en el Estado, identifica las particularidades de los grupos de interés con los que interactúa con el fin de segmentarlos en grupos homogéneos y a partir de allí desarrollar acciones encaminadas hacia las siguientes líneas de acción:

- Diseño o adecuación de la oferta institucional.
- Implementación de acciones de mejora en los canales de atención.
- Diseño e implementación de una estrategia de comunicaciones e información para la ciudadanía.
- Diseño de una adecuada estrategia de Rendición de Cuentas.
- Implementación de mecanismos de participación ciudadana efectivos.

Es un requisito de varias de las políticas de gestión y desempeño institucional establecidas en el Capítulo 2 del Decreto 1083 de 2015. La metodología de caracterización puede variar según el enfoque desde el cual se analice la información, así mismo las variables a tener en cuenta y el uso de los resultados.

En ese sentido, el enfoque para cada una de éstas políticas es el siguiente:

- **GOBIERNO DIGITAL:** en relación con la implementación de la estrategia de Gobierno Digital la caracterización permite conocer a los usuarios y grupos de interés facilitando la implementación de sistemas de tecnología y canales electrónicos de comunicación más eficientemente, adecuados a sus expectativas y necesidades generando procesos de innovación y racionalización y facilitando los ejercicios de participación ciudadana por medios electrónicos.

- **GESTIÓN DE TRÁMITES Y OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS - OPAS:** Para registrar Trámites en el Sistema Unificado de Información de Trámites (SUIT), así como para los ejercicios de racionalización, optimización de trámites y otros procedimientos administrativos (OPAS) de cara al ciudadano es necesario conocer las características, preferencias e intereses de quienes reciben directamente los servicios de manera que respondan adecuadamente a sus necesidades y expectativas.

- **PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS:** la entidad debe conocer las características de su población objetivo, sus intereses y necesidades de información como un requisito para la implementación de cualquier acción de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas; en ese sentido la caracterización es un insumo que permite identificar la información de los grupos de interés de manera que puedan ser consultados, informados y convocados a participar en la estrategia de rendición de cuentas y en los mecanismos de participación ciudadana disponibles en la entidad.

Es un reconocimiento a la diversidad, un instrumento para identificar el tipo de lenguaje a utilizar y los temas sobre los que se debe hacer mayor énfasis en el ejercicio de rendición de cuentas.

- **POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO:** Según el CONPES 3785 de 2013 y el CONPES 3649 de 2010, la Política de Eficiencia Administrativa y Servicio del Ciudadano busca “mejorar la efectividad, colaboración y eficiencia de las entidades y su capacidad para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos”. Desde este punto de vista la caracterización permite identificar las particularidades, necesidades y expectativas de los ciudadanos o usuarios con el fin de adecuar la oferta institucional y la estrategia de servicio al ciudadano (procedimientos, capacitación de los servidores públicos, oferta de canales de atención y de información) para garantizar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos en su interacción con el Estado.

En ese sentido permite identificar los canales sobre los que se deben priorizar acciones para la atención adecuada según el tipo de usuario, la forma en que se debe presentar la información, los ajustes en infraestructura física (en caso de ser necesarios), implementación de nuevas tecnologías y los protocolos de atención.

En este documento se describen las principales características de los grupos de interés de la UNGRD contemplando diferentes variables: demográficas, geográficas, intrínsecas y de comportamiento con el fin de identificar sus necesidades y motivaciones al momento de acceder a los servicios que presta la entidad, facilitando la priorización de dichas necesidades y el desarrollo de las estrategias correspondientes.

# OBJETIVOS

## 1. OBJETIVO GENERAL

Identificar las características de los usuarios y grupos de interés de la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres con el propósito de establecer y gestionar las acciones adecuadas para el desarrollo de estrategias enfocadas al mejoramiento de la calidad en la oferta de servicios institucionales, facilitando la toma de decisiones en los diferentes procesos y por ende en el cumplimiento de la misión institucional.

## 2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar las características e intereses de los ciudadanos y grupos de interés de la UNGRD con el propósito de que la oferta de servicios institucionales sea acorde con sus necesidades y expectativas.
- Identificar las particularidades y necesidades de los ciudadanos y grupos de interés con el fin de garantizar el ejercicio de sus derechos y facilitar la interacción con la administración a través de las acciones de Participación Ciudadana.
- Generar información que sirva como referencia para el diseño e implementación de las políticas de servicio de la entidad.
- Identificar las preferencias por canal de atención y la posibilidad de acceso a los canales electrónicos.

# NORMATIVA

<b>NORMATIVA VIGENTE</b>	
<b>Ley 57 de 1985</b>	Por la cual se ordena la publicidad de los actos y documentos oficiales.
<b>Ley 134 de 1994</b>	Por la cual se dictan normas sobre Mecanismos de Participación Ciudadana.
<b>Ley 190 de 1995 - Art. 55</b>	Ejercicio del Derecho de Petición
<b>Ley 472 de 1998</b>	Por la cual se desarrolla el artículo 88 de la Constitución Política de Colombia en relación con el ejercicio de las acciones populares y de grupo y se dictan otras disposiciones
<b>Ley 489 de 1998</b>	Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.
<b>Ley 1712 de 2014</b>	Se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones
<b>Documento CONPES 3649 de 2010</b>	Política Nacional de Servicio al Ciudadano
<b>Decreto 1008 del 14 de junio de 2018</b>	Por el cual se oficializa el cambio de la estrategia de Gobierno en Línea a la política de Gobierno Digital para dar solución a las necesidades con el uso de la tecnología, contribuyendo a la toma de decisiones basadas en los datos para lograr el empoderamiento de los ciudadanos.

## VARIABLES

En función de su misionalidad, las variables a tener en cuenta para caracterizar los grupos de interés en la UNGRD son las siguientes:



# MECANISMOS PARA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

## PERSONA NATURAL – CIUDADANÍA EN GENERAL

GEOGRÁFICAS	DEMOGRÁFICAS	INTRÍNSECAS	DE COMPORTAMIENTO
<ul style="list-style-type: none"> <li>Ubicación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tipo y número de documento</li> <li>Género</li> <li>Grupo Familiar</li> <li>Actividad Económica</li> <li>Estrato socio económico</li> <li>Vulnerabilidad</li> <li>Ocupación</li> <li>Raza – Etnia</li> <li>Escolaridad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acceso a canales de atención y comunicación disponibles.</li> <li>Uso de canales de atención y comunicación disponibles.</li> <li>Conocimiento de la entidad.</li> <li>Lugares de encuentro.</li> <li>Eventos de Participación Ciudadana.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitudes realizadas.</li> </ul>

## PERSONA JURÍDICA – ORGANIZACIONES

GEOGRÁFICAS	TIPOLOGIA ORGANIZACIONAL	INTRÍNSECAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>Ubicación principal.</li> <li>Dispersión</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tipo de organización.</li> <li>Fuente de recursos.</li> <li>Sector.</li> <li>Nivel territorial.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ayudas requeridas</li> </ul>

Para desarrollar la caracterización de usuarios de la entidad se recopilaron los datos a través de los siguientes mecanismos:

## REGISTROS ADMINISTRATIVOS

Son aquellos que registran la información de los usuarios derivada de la interacción con la entidad a través de los diferentes procesos.

Se incluyen todos los registros disponibles tales como: Procedimientos, bases de datos relacionadas con usuarios de los servicios en línea (OPAS) ofrecidos por la entidad y que se encuentran publicados en el SUIT, bases de datos obtenidas por las áreas misionales durante su interacción con grupos de interés y mesas de trabajo realizadas por las diferentes áreas de la entidad.

Adicionalmente, en el marco del Sistema Integrado de Planeación y Gestión, se cuenta con la Matriz de Partes Interesadas en la que se resumen los grupos de interés de la entidad, sus principales características, expectativas y su nivel de impacto según el tipo de interacción que tienen con la entidad (FR-1300-SIPG-10 – Sistema Integrado de Planeación y Gestión).

## OBSERVACIÓN DIRECTA

Consiste en la observación simple de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés durante su interacción con la entidad. Este tipo de información es útil para el diseño e implementación de nuevos servicios, así como para el desarrollo de acciones de mejora.

## ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

La información se obtiene a partir de cuestionarios dirigidos a la población objetivo y/o de manera directa; se pueden realizar de manera presencial o virtual.

Para el caso de la UNGRD se realiza la encuesta satisfacción entre usuarios de la Oficina de Atención al Ciudadano de manera presencial y telefónica, con una periodicidad semestral.

Adicionalmente, desde las áreas misionales de la entidad se aplica una encuesta relacionada con la asistencia técnica en los territorios y con los servicios prestados por la entidad en campo durante la atención de las emergencias.



## CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Información recopilada durante la interacción de ciudadanos y usuarios que tienen contacto con la entidad a través de los diferentes canales de atención disponibles: presenciales, virtuales y telefónicos.

# DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA POBLACIÓN

## USUARIOS EXTERNOS

USUARIO	CARACTERÍSTICAS
<b>PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA - DAPRE</b>	<p>Departamento Administrativo de la Presidencia de la República DAPRE como cabeza de sector; la instancia de más alto mando sobre la UNGRD, generador de direccionamiento, seguimiento y monitoreo de la entidad.</p> <p><b>EXPECTATIVA:</b></p> <p>Oportunidad y calidad en la información reportada.</p>
<b>CLIENTES</b>	<p>Se refiere a Entidades del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres (Entidades Territoriales y Sectores de Gobierno), Personas naturales y/o jurídicas beneficiarias de los productos y servicios prestados por la UNGRD y visitantes de las instalaciones.</p> <p><b>EXPECTATIVA:</b></p>

	<p>Comunidades:</p> <p>Tener un papel preponderante de la UNGRD y del SNGRD en la apropiación social de la gestión del riesgo de desastres de manera adaptada a las necesidades de cada comunidad.</p> <p>Entes Territoriales:</p> <p>Trabajo Articulado con la Oficina de Cooperación Internacional para la gestión de diferentes tipos de recursos</p> <p>Mejor y mayor articulación de la UNGRD con el SNGRD que redunde en más apoyo técnico, jurídico y financiero.</p>
<p><b>PROVEEDORES</b></p>	<p>Personas jurídicas que se relacionan con la entidad para la venta de productos y/o prestación de servicios.</p> <p><b>EXPECTATIVA:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Permanencia en la relación comercial con la Entidad</li> <li>2. Buenas relaciones comerciales</li> </ol>
<p><b>ENTIDADES DE DISTRIBUCION DE RECURSOS</b></p>	<p>Ministerio de Hacienda y Crédito Público.</p> <p><b>EXPECTATIVA:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Uso responsable de la financiación</li> <li>2. Manejo ético de los recursos asignados u otorgados a la Entidad.</li> </ol>

<p><b>ENTIDADES PÚBLICAS</b></p>	<p>Se refiere a los órganos que integran las Ramas del Poder Público: Legislativa, Ejecutiva y Judicial:</p> <p>Depto. Nal. de Planeación, Depto. Administrativo de la Función Pública DAFP, Departamento Nal. de Estadística DANE, Agencia Nal. de Defensa Jurídica del Estado, Secretaría Distrital / Municipal de Ambiente y autoridades ambientales, Contaduría Gral. de la Nación CGN, rama judicial, Min Trabajo, Min Tecnologías y las Comunicaciones MINTIC, Admón. de Riesgos Laborales ARL, Archivo Gral. de la Nación AGN, Escuela Superior de Administración Pública – ESAP, Fondo Nal del Ahorro, Colpensiones, Comisión Nal del Servicio Civil, Min Salud y Protección Social, Instituto Nacional de Salud, Secretarías de Salud, Min Transporte.</p> <p><b>EXPECTATIVA:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.Cumplimiento oportuno de las decisiones judiciales</li> <li>2. Gestionar valor público</li> <li>3.Conservación de patrimonio documental de la nación</li> </ol>
<p><b>ORGANISMOS DE CONTROL</b></p>	<p>Comisión Legal de Cuentas del Congreso (CLCC), Procuraduría General de la Nación, Personerías, Defensoría del Pueblo, Veedurías Ciudadanas, Contraloría General de la República, Fiscalía General de la Nación, Contralorías Territoriales.</p> <p><b>EXPECTATIVA:</b></p>

	<p>Ministerio público: que haya un debido reconocimiento de los derechos de las comunidades no solo afectadas sino de aquellas que requieren la intervención de la UNGRD y el SNGRD.</p> <p>Control Fiscal: eficiente gestión de los recursos públicos.</p>
<b>OTRAS ORGANIZACIONES</b>	<p>Ministerio de Relaciones Exteriores-Cancillería, Cooperantes, APC, otras entidades que requieren información de cooperación Internacional, Medios de Comunicación, Superintendencia Financiera, Organismo Evaluador de la Conformidad, Complejo CONNECTA, Cámaras de Comercio, Organismos Internacionales, Fiduprevisora, Entidad prestadora de salud EPS, Administradora de fondos de pensiones y cesantías, y demás instituciones sin ánimo de lucro que tengan algún tipo de relación con la UNGRD.</p>

## USUARIOS INTERNOS

USUARIO	CARACTERÍSTICAS
<b>COLABORADORES</b>	<p>Personal de Planta y Contratistas de la entidad.</p> <p><b>EXPECTATIVA:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Equilibrio vida laboral y personal</li> <li>2. Obtener satisfacción en el empleo</li> <li>3. Aportar con su trabajo a la misión de la Entidad</li> </ol>

	<p>4. Obtener compensación económica por la labor realizada</p> <p>5. Afianzar sentido de pertenencia y apropiación de la misión y cultura institucional. Aportar con su trabajo a la misión de la Entidad</p>
--	--

## OPAS REGISTRADOS EN EL SUIT

Según lo establecido en el Decreto 2106 de 2019, “*Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública*”, a partir del año 2014 se implementó la Estrategia Antitrámites en la entidad para identificar y racionalizar los procesos que por su relevancia e interés para la comunidad fueran objeto de mejoramiento teniendo en cuenta aspectos como la simplificación, automatización y mejoramiento de la atención con el fin de facilitar el acercamiento del ciudadano a la Unidad, hacer más eficiente y amable la gestión y por ende impulsar el ejercicio de la Participación Ciudadana.

En ese sentido, dado su rol como Coordinadora del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres, no se identificaron trámites en la UNGRD.

A continuación, se relaciona el único OPA (Otro Procedimiento Administrativo) de la entidad que se encuentra vigente y publicado en el Portal SUIT:

- **Préstamo Externo de Material Bibliográfico:** Préstamo de material bibliográfico y de documentos relacionados con la gestión del riesgo de desastres (en formato digital y /o físico).

## DIVULGACIÓN

Una vez identificados y caracterizados los usuarios y grupos de interés de la entidad, (población destinataria de los servicios institucionales), se realiza la divulgación correspondiente con el propósito de dar a conocer los resultados para facilitar la toma de decisiones y la prestación del servicio desde todas las dependencias competentes según el caso.

La Matriz de Partes Interesadas se encuentra a disposición para consulta interna a través de la herramienta Neogestión, aplicativo que agrupa toda la documentación relacionada con el Sistema Integrado de Planeación y Gestión de la entidad.

Cabe anotar que dicha matriz se construye a partir de información recopilada en mesas de trabajo por área y se actualiza periódicamente.

## FICHAS DE CARACTERIZACIÓN

### PRIORIZACIÓN DE VARIABLES – USUARIOS INTERNOS

CATEGORIA	VARIABLE	Relevante	Económica	Medible	Asociativa	Consistente	TOTAL	SELECCIONADA	
								SI	NO
GEOGRÁFICO	Ubicación	1	1	1	1		4	X	
	Clima	1			1	1	3	X	
DEMOGRÁFICO	Tipo y Número de Documento	1	1	1	1		4	X	
	Género	1		1	1	1	4	X	
	Grupo Familiar	1		1	1	1	4	X	
	Actividad Económica	1	1		1		3	X	
	Estrato Socioeconómico	1		1	1		3	X	
	Vulnerabilidad	1	1	1	1	1	5	X	
	Ocupación	1			1	1	3	X	
	Raza - Etnia	1				1		2	
INTRINSECO	Acceso a canales	1	1	1	1	1	5	X	
	Uso de Canales	1	1	1	1	1	5	X	
	Conocimiento de la Entidad	1	1		1		3	X	
	Lugares de Encuentro	1			1	1	3	X	
	Eventos	1		1	1	1	4	X	
COMPORTAMIENTO	Ayudas requeridas	1		1	1	1	4	X	

### PRIORIZACIÓN DE VARIABLES – USUARIOS EXTERNOS



CATEGORIA	VARIABLE	Relevante	Económica	Medible	Asociativa	Consistente	TOTAL	SELECCIONADA	
								SI	NO
GEOGRÁFICO	Ubicación	1		1	1	1	4	X	
	Dispersión	1		1		1	3	X	
TIPOLOGIA ORGANIZACIONAL	Tipo de Organización	1		1	1	1	4	X	
	Fuente de Recursos	1		1	1	1	4	X	
	Sector	1		1	1	1	4	X	
	Nivel Territorial	1		1	1		3	X	
INTRINSECO	Ayudas requeridas	1	1	1	1	1	5	X	

## IDENTIFICACIÓN DE MECANISMOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

CATEGORIA	VARIABLE	¿La entidad cuenta con la información relacionada con la variable encontrada ?	En caso de NO tener la información en la entidad, cómo la podría conseguir?
GEOGRÁFICO	Ubicación	SI	
	Clima	SI	
	Dispersión	SI	
	Tipo y número de documento	SI	
	Género	SI	
	Grupo Familiar	SI	
	Actividad Económica	SI	
DEMOGRÁFICO	Estrato Socioeconómico	NO	ENCUESTA REGISTROS ADMINISTRATIVOS
	Vulnerabilidad	NO	RECOLECCIÓN EN CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO OBSERVACIÓN DIRECTA
	Ocupación	SI	
INTRINSECO	Raza - Etnia	NO	
	Acceso a Canales	SI	
	Uso de Canales	SI	
	Conocimiento de la entidad	NO	ENCUESTA
	Lugares de Encuentro	SI	
	Eventos	SI	
	Ayudas requeridas	SI	
COLMPORTAMIENTO			
TIPOLOGIA ORGANIZACIONAL	Tipo de Organización	SI	
	Fuente de Recursos	SI	
	Sector	SI	
	Nivel Territorial	SI	

## CONCLUSIONES GENERALES

El ejercicio de caracterización identifica las características generales de nuestros usuarios y grupos de interés y establece la forma en que se relacionan con la entidad dependiendo del servicio que sea de su interés y con el propósito de fortalecer el proceso de atención.

Según la metodología establecida y los mecanismos utilizados para recolección de información, se obtuvieron las siguientes conclusiones con respecto a los usuarios de la UNGRD:

### a. PERFIL DEL CIUDADANO

Los ciudadanos atendidos a través de los diferentes canales disponibles (Presencial, Virtual, Telefónico) se encuentran principalmente en zonas rurales del país con limitación de acceso a la tecnología. En su mayoría son personas de escasos recursos, con un nivel bajo de escolaridad y que desempeñan oficios varios (agricultura, construcción, entre otros), con núcleos familiares biparentales y /o madres cabeza de hogar conviviendo con personas de la tercera edad o en condición de discapacidad.

En menor proporción consultan usuarios desde ciudades principales (administradores de propiedad horizontal, estudiantes de colegios y universidades interesados en temas relacionados con la gestión del riesgo, entre otros); sus intereses están relacionados con ayudas humanitarias por emergencias, reubicaciones de vivienda por diferentes factores de riesgo, apoyo por pérdida de enseres debido a situaciones de desastre natural, Registro Único de Damnificados RUD, Registro Administrativo de Migrantes Venezolanos RAMV, subsidios de arrendamiento, reporte de situaciones de riesgo y consultas de información general de la entidad.

Así mismo, a través del Chat Institucional se ponen en contacto para atención en línea usuarios en todo el territorio nacional y otros países cuyo interés generalmente se relaciona con información académica acerca de la gestión del riesgo, publicaciones, voluntariados y simulacros.

### b. PERFIL DE LAS EMPRESAS U ORGANIZACIONES

Las empresas que establecen contacto con la entidad a través de los canales de atención lo hacen generalmente para presentarse como posibles proveedores de la entidad, solicitar capacitación y/o apoyo para la implementación de sus planes de gestión del riesgo en las zonas que consideran de su influencia, diseño de matrices de riesgo y planes

de evacuación, solicitud de material didáctico para los mismos efectos e inscripciones para los diferentes simulacros programados por la entidad.

En caso de desastres y/o emergencias, también contactan la entidad para realizar donaciones. Dichas empresas en su mayoría son privadas y/o mixtas, pertenecientes al sector secundario de la economía en el negocio de Infraestructura, transformación de materias primas y/o insumos para la atención de emergencias; ubicadas en ciudades principales y/o en Bogotá con sedes en diferentes regiones del país.

Respecto a las entidades públicas, se trata de organismos de control de carácter nacional que demandan de la entidad la entrega periódica de información.

### c. CONOCIMIENTO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

En cuanto al conocimiento de los usuarios acerca de los servicios prestados, la UNGRD al ser una entidad del orden nacional que desempeña el rol de Coordinación del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres SNGRD es percibida como la única entidad responsable de la gestión del riesgo en Colombia.

En ese sentido, la mayoría de los usuarios realiza solicitudes que deben ser remitidas por competencia a otras entidades del orden territorial y nacional que forman parte del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres SNGRD, reflejando desconocimiento sobre la misión de la entidad. Se debe continuar con el fortalecimiento de las estrategias de comunicación externa teniendo en cuenta que un gran porcentaje de los ciudadanos que contactan la entidad no cuentan con acceso permanente a los canales virtuales.

### d. OBSERVACIONES GENERALES

- Gran parte de los ciudadanos interesados en los servicios que ofrece la entidad no cuentan con acceso a los canales de atención virtual; se deben buscar alternativas de comunicación y acercamiento que no impliquen exclusivamente el uso de tecnología.
- Es importante trabajar en el fortalecimiento de herramientas para la atención de personas en situación de discapacidad auditiva y/o visual, así como de personas que pertenezcan a tribus indígenas con uso de dialectos. Se hace necesario manejar una comunicación incluyente y diferencial con esta población para lograr satisfacer sus expectativas de información.

- Respecto al público interno, la entidad continuará con el fomento de la cultura de servicio entre sus colaboradores buscando que la atención de los usuarios y grupos de interés se preste de manera asertiva según sus necesidades, intereses y expectativas. Lo anterior a través del cumplimiento de las actividades desarrolladas en el marco del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la entidad.

### 3. BIBLIOGRAFÍA

Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés. Departamento Nacional de Planeación – Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.

#### CONTROL DE CAMBIOS

VERSION	FECHA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	06 de Junio / 2017	Grupo de Apoyo Administrativo – Gestión de Servicio al Ciudadano	Creación del documento
2	30 de Abril / 2019	Grupo de Apoyo Administrativo – Gestión de Servicio al Ciudadano	Actualización general del documento
3	10 de Agosto / 2021	Grupo de Apoyo Administrativo – Gestión de Servicio al Ciudadano	Actualización general del documento

Elaboró: Adriana Rodríguez Cortés / Prof. Especializado GAA – Gestión de Servicio al Ciudadano.