UNGRD
Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE VALOR

Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano

Agosto de 2026

Tabla de Contenido

CAPÍTULO 1 4
GENERALIDADES 4
1.1 Introducción 4
1.2 Justificación 4
1.3 Objetivo general 5
1.4 Objetivos específicos 5
1.5 Alcance 5
1.6 Marco normativo de referencia 5
CAPÍTULO 2 6
METODOLOGÍA 6
2.1 Enfoque metodológico 6
2.2 Fuentes de información 7
CAPÍTULO 3 7
CONTEXTO INSTITUCIONAL E IDENTIFICACIÓN DE LOS GRUPOS DE VALOR 7
3.1 Contexto institucional 7
3.2 Identificación de los grupos de valor 8
3.3 Mapa institucional de grupos de valor 10
3.4 Relación de los grupos de valor con los procesos institucionales 11
CAPÍTULO 4 12
CARACTERIZACIÓN DE LA CIUDADANÍA Y LOS GRUPOS DE VALOR 12
4.1 Variable geográfica 13
4.2 Variable sociodemográfica 14
4.3 Variable intrínseca 15
4.4 Variable de comportamiento 16
4.5 Variable relacional 16
4.6 Síntesis de los resultados 17
CAPÍTULO 5 18
ANÁLISIS DE LA CARACTERIZACIÓN 18
5.1 Análisis integral de los grupos de valor 19
5.2 Relación entre las variables de caracterización 20
5.3 Entidades territoriales: Grupo estratégico para la gestión institucional 20

5.4 Ciudadanía y comunidades: necesidades concretas y recurrentes 21
5.5 Relación entre demanda y satisfacción 22
5.6 Análisis de los canales de interacción 22
5.7 Análisis sociodemográfico y enfoque diferencial 23
5.8 Análisis territorial y comportamiento de la demanda 23
5.9 Análisis de PQRSD 24
5.10 Principales fortalezas identificadas 25
5.11 Principales oportunidades de mejora 25
5.12 Matriz de análisis integrado 26
5.13 Conclusión del análisis 27
CAPÍTULO 6 27
SEGMENTACIÓN, PRIORIZACIÓN Y ESTRATEGIAS DE RELACIONAMIENTO 27
6.1 Segmentación de los grupos de valor 27
6.2 Criterios utilizados para la segmentación 28
6.3 Segmentación institucional de los grupos de valor 28
6.4 Priorización de los grupos de valor 29
6.5 Priorización institucional 29
6.6 Estrategias diferenciadas de relacionamiento 30
6.7 Relación entre segmentación, priorización y fuentes de información 32
6.8 Oportunidades de gestión derivadas de la segmentación 33
6.9 Resultado de la segmentación y priorización 33
CAPITULO 7 34
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 34
7.1 Conclusiones 34
7.2 Recomendaciones 35
7.3 Consideración final 36
CAPÍTULO 8 37
PLAN DE ACCIÓN DERIVADO DE LA CARACTERIZACIÓN 37

CAPÍTULO 1 GENERALIDADES

1.1 Introducción

La Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres (UNGRD), en cumplimiento de los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y de la Guía para la Caracterización de Ciudadanía y Grupos de Valor del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), realiza la actualización de la caracterización de la ciudadanía y los grupos de valor de la entidad.

Este ejercicio permite conocer de una major manera a las personas, comunidades, entidades y organizaciones con las que la UNGRD se relaciona, cuáles son sus necesidades, expectativas y características, y cómo interactúan con los productos, servicios y canales de atención de la entidad.

La información obtenida de este ejercicio, constituye un insumo para fortalecer la planeación institucional, mejorar la prestación de los servicios, orientar las estrategias de relacionamiento con la ciudadanía y apoyar la toma de decisiones basada en evidencia.

1.2 Justificación

En cumplimiento de su misionalidad la UNGRD se relaciona permanentemente con diferentes actores, entre ellos ciudadanía, entidades territoriales, entidades públicas, entidades del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres, organismos de control, cooperación internacional, proveedores, colaboradores y otros aliados estratégicos.

Conocer las características de estos grupos de valor permite comprender sus necesidades, identificar oportunidades de mejora y diseñar estrategias que respondan de manera más efectiva a sus requerimientos.

La caracterización de usuarios también facilita la implementación de acciones con enfoque diferencial, fortalece el servicio al ciudadano, promueve la participación y contribuye al cumplimiento de los objetivos institucionales.

1.3 Objetivo general

Caracterizar la ciudadanía y los grupos de valor de la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres, mediante el análisis de sus características, necesidades, expectativas y formas de relacionamiento con la entidad, con el fin de fortalecer la gestión institucional, mejorar la prestación de los productos y servicios y apoyar la toma de decisiones.

1.4 Objetivos específicos

- Identificar la ciudadanía y los grupos de valor con los que interactúa la UNGRD.
- Analizar sus características, necesidades, expectativas e intereses.
- Identificar los productos, servicios y canales de interacción más utilizados.
- Reconocer las barreras de acceso y los ajustes requeridos para fortalecer una atención incluyente.
- Generar información que aporte a la planeación institucional, el mejoramiento del servicio al ciudadano y la toma de decisiones.

1.5 Alcance

La presente caracterización comprende los grupos de valor con los que interactúa la UNGRD en el desarrollo de sus funciones estratégicas, misionales, de apoyo y de evaluación.

El análisis integra información de los procesos de Conocimiento del Riesgo, Reducción del Riesgo y Manejo de Desastres, así como de las dependencias que prestan servicios de apoyo a la gestión institucional. Los resultados constituyen una línea base para orientar acciones de mejoramiento, fortalecer el relacionamiento con la ciudadanía y apoyar la formulación de estrategias institucionales.

1.6 Alcance

La caracterización se desarrolló según los lineamientos establecidos en la Guía para la Caracterización de Ciudadanía y Grupos de Valor del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), la Política de Servicio al Ciudadano y la Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública.

Asimismo, el ejercicio se articuló con la misión de la UNGRD y con las disposiciones que regulan el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres, reconociendo la diversidad de actores que participan en la prevención, reducción y manejo del riesgo de desastres en el país.

CAPÍTULO 2 METODOLOGÍA

2.1 Enfoque metodológico

La caracterización de usuarios y grupos de valor se desarrolló mediante un enfoque de análisis integrado de diferentes fuentes de información institucional.

El propósito fue identificar cuáles son los grupos de valor, cómo se relacionan con la entidad, cuáles son sus principales necesidades, expectativas y temas de interés, qué canales utilizan y cuáles son las características que deben considerarse para fortalecer el relacionamiento institucional.

Para evitar que el ejercicio dependiera de una única fuente, se realizó un cruce de información proveniente de:

1. Matrices de caracterización diligenciadas por las dependencias.
2. Encuesta de Satisfacción de Usuarios I semestre de 2026.
3. Informes del Call Center y canales de atención.
4. Sistema y procedimientos para gestión de las PQRSD.
5. Registros y fuentes institucionales identificadas por las dependencias.

La Encuesta de Satisfacción de Usuarios permitió incorporar la percepción de los grupos de valor sobre productos, servicios y canales de atención, mientras que los informes del Call Center permitieron conocer el comportamiento real de la ciudadanía frente a los canales de atención.

Las matrices de las dependencias permitieron complementar esta información desde la perspectiva institucional, identificando grupos de valor, subgrupos, necesidades, expectativas, temas consultados, canales, frecuencia de interacción y relaciones con las diferentes áreas.

El sistema PQRSD se considera una fuente relevante para identificar solicitudes formales, motivos de contacto, necesidades de información y solicitudes que requieren gestión institucional. El procedimiento establece que las solicitudes son registradas en el sistema, se identifica su motivo y competencia, y se determina la gestión correspondiente.

2.2 Fuentes de información

Fuente	¿Qué aporta a la caracterización?
Matrices de las dependencias	Identificación institucional de grupos de valor, subgrupos, necesidades, expectativas, intereses, canales, frecuencia y articulación
Encuesta de Satisfacción	Percepción, satisfacción, expectativas y valoración de productos, servicios y canales
Call Center	Comportamiento real de la ciudadanía, motivos de contacto, características sociodemográficas y distribución territorial.
PQRSD	Solicitudes formales, temas consultados, necesidades, requerimientos y trazabilidad de la atención.

CAPÍTULO 3 CONTEXTO INSTITUCIONAL E IDENTIFICACIÓN DE LOS GRUPOS DE VALOR

3.1 Contexto institucional

La Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres (UNGRD) es la entidad responsable de dirigir, orientar y coordinar la implementación de la gestión del riesgo de desastres en Colombia, en el marco del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres (SNGRD).

Para cumplir su misión, la entidad desarrolla acciones de conocimiento del riesgo, reducción del riesgo y manejo de desastres, en articulación con entidades nacionales y territoriales, organismos operativos, cooperación internacional, comunidades y demás actores que hacen parte del Sistema.

Debido a la naturaleza de sus funciones, la UNGRD interactúa con una amplia diversidad de personas, organizaciones y entidades, cada una con necesidades, expectativas y formas de relacionamiento diferentes. Por esta razón, la caracterización de la ciudadanía y los grupos de valor constituye una herramienta para comprender estas particularidades y orientar la prestación de los productos y servicios institucionales.

3.2 Identificación de los grupos de valor

Se realizó a partir del análisis de la información suministrada por las dependencias de la entidad, permitiendo consolidar un mapa institucional que reúne los principales actores con los que la UNGRD mantiene una relación permanente o eventual.

Como resultado de este ejercicio, se identificaron los siguientes grupos de valor:

Figura 1. Grupos de Valor de la UNGRD

GRUPO DE VALOR	DESCRIPCIÓN Y JUSTIFICACIÓN
Ciudadanía y comunidades	Personas, familias, comunidades diversas y organizaciones sociales, incluyendo comunidades étnicas, campesinas, personas mayores, niñas, niños, jóvenes y personas en situación de discapacidad, entre otras.

	Justificación: Son quienes reciben información, orientación, asistencia técnica o apoyo de la UNGRD y pueden verse afectadas por situaciones de riesgo de desastres. Su participación permite una gestión del riesgo más inclusiva, participativa y centrada en las necesidades de los territorios.
Entidades territoriales	Gobernaciones, Alcaldías, Consejos Departamentales y Municipales de Gestión del Riesgo de Desastres y demás autoridades territoriales. **Justificación:** Son actores fundamentales para implementar la gestión del riesgo en sus territorios. Su articulación con la UNGRD permite fortalecer capacidades, coordinar acciones y promover territorios más seguros y resilientes. necesidades de los territorios.
Entidades públicas nacionales	Presidencia de la República, ministerios, departamentos administrativos, establecimientos públicos y demás entidades del orden nacional. **Justificación:** La coordinación interinstitucional permite articular políticas, programas, acciones y recursos para fortalecer la gestión integral del riesgo de desastres.
Organismos del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres (SNGRD)	Entidades operativas, técnicas y de apoyo que participan en acciones de conocimiento, reducción del riesgo, preparación, respuesta y recuperación. **Justificación:** Su participación permite coordinar capacidades y respuestas institucionales frente a los riesgos y emergencias, contribuyendo a la protección de la vida y los medios de vida.
Organismos de control	Entidades responsables del control fiscal, disciplinario y de vigilancia de la gestión pública. **Justificación:** Su interacción contribuye al seguimiento, la transparencia, la legalidad y el adecuado uso de los recursos públicos, fortaleciendo la confianza en la gestión institucional.
Cooperación internacional y aliados estratégicos	Organismos internacionales, agencias de cooperación, organizaciones no gubernamentales, universidades y otras entidades aliadas. **Justificación:** Su participación permite incorporar conocimientos, experiencias, recursos y buenas prácticas que contribuyen al fortalecimiento de la gestión del riesgo y a la construcción de territorios más resilientes.

Proveedores y contratistas	Personas naturales y jurídicas que suministran bienes y servicios requeridos para el funcionamiento de la entidad y el desarrollo de sus proyectos. **Justificación:** Su participación es necesaria para garantizar la continuidad, calidad y oportunidad de los bienes y servicios que requiere la UNGRD para cumplir su misión.
Colaboradores	Servidoras y servidores públicos, así como contratistas que participan en el desarrollo de los procesos institucionales. **Justificación:** Sus conocimientos, capacidades y experiencias contribuyen al cumplimiento de la misión, los objetivos institucionales y la mejora continua de la gestión.

3.3 Mapa institucional de grupos de valor

Con la información recopilada se consolidó un mapa institucional que refleja la interacción de la UNGRD con sus principales grupos de valor. Este mapa evidencia que la entidad mantiene un relacionamiento permanente con actores de diferentes niveles, desde la ciudadanía y las comunidades hasta entidades territoriales, organismos del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres, entidades del orden nacional, organismos de control y aliados estratégicos.

El mapa institucional constituye la base para el análisis desarrollado en los capítulos siguientes, permitiendo identificar las características, necesidades, expectativas y formas de interacción de cada grupo de valor.

Figura 2. Mapa Institucional de Grupos de Valor

3.4 Relación de los grupos de valor con los procesos institucionales

El análisis realizado evidencia que los grupos de valor interactúan con uno o varios procesos de la entidad, dependiendo de sus funciones, competencias y necesidades.

Los procesos misionales de Conocimiento del Riesgo, Reducción del Riesgo y Manejo de Desastres, concentran la mayor interacción con la ciudadanía, las entidades territoriales y los organismos del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres. Por su parte, los procesos estratégicos, de apoyo y de evaluación mantienen relaciones permanentes con colaboradores, entidades rectoras, organismos de control, proveedores y aliados institucionales.

Esta articulación permite que la gestión de la UNGRD responda de manera coordinada a las necesidades de sus grupos de valor y fortalezca el cumplimiento de su misión institucional.

CAPÍTULO 4 CARACTERIZACIÓN DE LA CIUDADANÍA Y LOS GRUPOS DE VALOR

La caracterización se realizó mediante el análisis de cinco categorías de variables: geográfica, sociodemográfica, intrínseca, de comportamiento y relacional.

Estas permiten comprender quiénes son los actores con los que interactúa la entidad, dónde se encuentran, cuáles son sus características y necesidades, cómo se relacionan con la oferta institucional y qué condiciones deben considerarse para fortalecer la prestación de los productos, servicios y canales de atención.

El análisis integra la información suministrada por las dependencias a través de: matrices de caracterización, los resultados de la encuesta de satisfacción del primer semestre de 2026, los informes del call center y canales digitales, la información disponible del sistema PQRSD y otras fuentes y registros institucionales. La utilización de estas fuentes permitió complementar la visión institucional con información proveniente de la experiencia y el comportamiento de quienes interactúan con la UNGRD.

Mientras las matrices permiten identificar los grupos de valor, los canales de atención permiten observar los temas que generan interacción y la Encuesta de Satisfacción aporta información sobre la percepción frente a la calidad de los servicios y canales. El sistema PQRSD, por su parte, constituye una fuente para identificar y hacer seguimiento a las solicitudes y requerimientos formales de la ciudadanía y demás grupos de valor.

4.1 Variable geográfica

Esta variable permitió identificar la ubicación territorial de los grupos de valor y el alcance de la gestión institucional. La información recopilada evidencia que la UNGRD mantiene una cobertura de carácter nacional y desarrolla relaciones con actores de los diferentes niveles territoriales, incluyendo entidades del orden nacional, departamental, distrital y municipal, así como comunidades y ciudadanía.

Las matrices de las dependencias muestran una relación permanente con Gobernaciones, Alcaldías, Consejos Departamentales y Municipales de Gestión del Riesgo de Desastres, entidades públicas, organismos operativos, comunidades y otros actores vinculados con la gestión del riesgo.

La información del Call Center aporta una perspectiva adicional. Durante el mes de mayo de 2026 se registraron interacciones provenientes de diferentes departamentos, con una mayor concentración de consultas en territorios como Córdoba, Sucre, Magdalena y La Guajira.

Aspectos identificados

- Cobertura y relacionamiento de carácter nacional.
- Interacción con actores nacionales y territoriales.
- Relación con zonas urbanas y rurales.
- Presencia en territorios con diferentes escenarios y niveles de riesgo.
- Participación significativa de entidades territoriales.
- Concentración de determinadas demandas de atención en algunos territorios.
- Necesidad de considerar las particularidades territoriales en la prestación de servicios y en las estrategias de información y atención.

4.2 Variable sociodemográfica

Esta variable permite identificar las características de la población que interactúa con la UNGRD y reconocer condiciones que pueden requerir una atención diferencial. Las matrices de las dependencias evidencian que la entidad se relaciona con una población diversa, conformada por ciudadanía, comunidades, personas afectadas por emergencias, entidades territoriales, entidades públicas, organismos del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres, organismos de control, proveedores, colaboradores y aliados estratégicos.

Estos resultados permiten evidenciar que la ciudadanía que utiliza los canales de atención presenta características diversas y que la caracterización debe mantener variables relacionadas con enfoque diferencial, barreras de acceso y ajustes requeridos.

Enfoques diferenciales identificados

- Personas con discapacidad.
- Personas mayores.
- Niñas, niños y adolescentes.
- Pueblos indígenas.
- Comunidades negras, afrocolombianas, raizales y palenqueras.
- Comunidades rurales.
- Personas afectadas por emergencias y desastres.
- Otras condiciones diferenciales que puedan identificarse en los registros institucionales.

Barreras y condiciones de acceso identificadas: A partir de las matrices de las dependencias se identifican como aspectos a considerar:

- Limitaciones geográficas.
- Dificultades de conectividad.
- Barreras de comunicación.
- Barreras de accesibilidad física o tecnológica.
- Necesidad de información clara y comprensible.

En respuesta a estas condiciones se identifican acciones como:

- Uso de lenguaje claro.
- Atención diferencial.
- Fortalecimiento de canales de atención.
- Acompañamiento en territorio.
- Accesibilidad de los servicios y canales.
- Utilización de canales alternativos cuando sea necesario.

4.3 Variable intrínseca

Esta variable permite conocer las necesidades, expectativas e intereses de los grupos de valor y su relación con la oferta institucional. El análisis de las matrices de las dependencias muestra que las principales necesidades se concentran en:

- Información clara y oportuna.
- Asistencia técnica.
- Orientación institucional.
- Atención y respuesta ante emergencias.
- Fortalecimiento de capacidades.
- Coordinación y articulación interinstitucional.
- Acceso a programas, proyectos y servicios.
- Acompañamiento técnico e institucional.

Las expectativas identificadas se relacionan principalmente con los siguientes atributos:

- Oportunidad.
- Claridad.
- Calidad técnica.
- Pertinencia.
- Accesibilidad.
- Transparencia.
- Trato respetuoso.
- Capacidad de respuesta.
- Utilidad de la información y del acompañamiento.

Los resultados de la Encuesta de Satisfacción permiten contrastar estas expectativas con la percepción de los grupos de valor identificando como fortalezas la calidad humana en la atención, la claridad y la calidad técnica.

Según el conjunto de fuentes analizadas los principales temas de interés y consulta, que se identifican son:

- Gestión del riesgo de desastres.
- Asistencia técnica.
- Preparación y respuesta ante emergencias.
- Ayudas del Gobierno.
- Registro Único de Damnificados.
- Información institucional.
- Lineamientos y orientaciones técnicas.
- Programas y proyectos institucionales.
- Transparencia y acceso a la información.
- Fortalecimiento de capacidades territoriales.

4.4 Variable de comportamiento

Esta variable permite identificar cómo interactúan los grupos de valor con la UNGRD, qué servicios utilizan, qué temas consultan y qué canales emplean. Las matrices de las dependencias identificaron como principales productos y servicios utilizados:

- Asistencia técnica.
- Atención y respuesta ante emergencias.
- Ayuda humanitaria.
- Capacitación
- Fortalecimiento de capacidades.
- Orientación y suministro de información.
- Programas y proyectos institucionales.
- Servicios relacionados con el talento humano para los colaboradores.

Los canales y/o espacios institucionales identificados con más interacciones fueron:

- Página web.
- Correo electrónico.
- Línea telefónica.
- Chatbot.
- Mesas técnicas.
- Reuniones virtuales.
- Redes sociales y otros mecanismos institucionales.

Estos datos revelan que la ciudadanía utiliza los canales principalmente para obtener información, resolver dudas, consultar registros y conocer o acceder a ayudas humanitarias y beneficios, mientras que determinados requerimientos necesitan orientación personalizada.

La información de PQRSD complementa esta variable al permitir identificar las solicitudes formales que ingresan a la entidad, sus temas, clasificación, competencia y gestión. Por ello, se mantiene como una fuente permanente para actualizar el análisis del comportamiento de los grupos de valor.

4.5 Variable relacional

Esta variable permite analizar las características del relacionamiento de los grupos de valor con la UNGRD, considerando aspectos como frecuencia de interacción, canales utilizados, nivel de interés, nivel de poder, nivel de impacto, articulación con las dependencias y relación con la oferta institucional.

Las entidades territoriales presentan una relación de carácter estratégico y permanente, debido a su responsabilidad directa en la gestión del riesgo en sus territorios y a la necesidad de articulación con las áreas de Conocimiento del Riesgo, Reducción del Riesgo y Manejo de Desastres.

La Encuesta de Satisfacción confirma esta relación, dada la alta participación de alcaldías, gobernaciones y otros actores territoriales en el ejercicio. Las entidades públicas y los organismos relacionados con el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo mantienen relaciones de coordinación, articulación e intercambio de información.

Los organismos de control presentan una relación asociada principalmente con el seguimiento, control, rendición de cuentas y suministro de información de la entidad.

Los proveedores mantienen una relación orientada al suministro de bienes y servicios necesarios para el funcionamiento institucional.

Los colaboradores mantienen una relación permanente con la entidad en función de sus responsabilidades, bienestar, capacitación y desarrollo institucional.

La ciudadanía y las comunidades presentan un relacionamiento principalmente asociado con la búsqueda de información, orientación, atención, acceso a programas y ayudas y atención de situaciones relacionadas con emergencias y desastres.

Los datos de los canales de atención permiten observar que este relacionamiento no es estático: cambia según las necesidades, los eventos y la oferta institucional. La concentración de consultas sobre RUD y ayudas del Gobierno constituye un ejemplo de cómo una necesidad específica puede generar un incremento en la interacción con determinados canales.

Finalmente, las matrices permitieron identificar las dependencias responsables de la relación con cada grupo de valor y las fuentes de información que respaldan los datos recopilados, fortaleciendo la articulación institucional y la toma de decisiones basada en evidencia.

4.6 Síntesis de los resultados

El análisis de las cinco variables permite establecer que la caracterización de la UNGRD debe entenderse como un ejercicio multifuente y dinámico.

Variable	Principal resultado
Geográfica	Cobertura nacional y relacionamiento con actores de diferentes territorios y niveles de gobierno.
Sociodemográfica	Población diversa, con presencia de personas en situación de discapacidad, grupos étnicos y diferentes grupos de edad.
Intrínseca	Necesidades centradas en información, orientación, asistencia técnica, atención, articulación y acceso a servicios y programas.
Comportamiento	Predominio de consultas relacionadas con información, RUD, ayudas y orientación; mayor utilización de canales virtuales.
Relacional	Diferentes niveles de interacción según el grupo de valor, con especial relevancia de entidades territoriales y ciudadanía.

En conjunto, los resultados evidencian que no existe un único perfil de ciudadanía o grupo de valor de la UNGRD. Las necesidades, expectativas y formas de relacionamiento varían según el territorio, las características de la población, el tipo de actor, el servicio requerido y el contexto en el que se desarrolla la interacción. Estas diferencias adquieren especial relevancia frente a las condiciones y situaciones de riesgo que se presentan en cada territorio, las cuales pueden generar necesidades específicas de información, orientación, asistencia, atención y acompañamiento por parte de la entidad.

CAPÍTULO 5 ANÁLISIS DE LA CARACTERIZACIÓN

Permite interpretar la información recopilada en las diferentes fuentes y establecer relaciones entre las características de los grupos de valor, sus necesidades, formas de interacción y percepción frente a la atención y los servicios de la UNGRD.

En este capítulo se realiza un cruce de las fuentes para identificar tendencias, relaciones, fortalezas, necesidades y oportunidades de mejora. Para este análisis se tuvieron en cuenta principalmente:

- Matrices de caracterización diligenciadas por las dependencias.
- Encuesta de Satisfacción de Usuarios correspondiente al I semestre de 2026.
- Informes del Call Center y canales digitales.
- Información de PQRSD.
- Registros y demás fuentes institucionales utilizadas por las dependencias.

El análisis integra y contrasta la información de las diferentes fuentes para comprender las características, necesidades y formas de relacionamiento de las personas, comunidades, entidades y organizaciones que interactúan con la UNGRD, así como para identificar oportunidades que permitan fortalecer dicho relacionamiento.

5.1 Análisis integral de los grupos de valor

El cruce de las matrices institucionales permite establecer que la UNGRD mantiene relaciones con grupos de valor que presentan diferentes características, necesidades, niveles de interacción y responsabilidades frente a la gestión del riesgo de desastres.

Entre los principales grupos identificados se encuentran:

1. Ciudadanía y comunidades.
2. Entidades territoriales.
3. Entidades públicas.
4. Organismos de control y vigilancia.
5. Cooperación internacional y aliados estratégicos.
6. Proveedores.
7. Colaboradores.

El análisis muestra que no todos los grupos requieren el mismo tipo de relacionamiento. Mientras las entidades territoriales requieren principalmente asistencia técnica, orientación, articulación y fortalecimiento de capacidades, la ciudadanía presenta una demanda mayor de información, orientación, atención y acceso a programas, ayudas y servicios.

Por su parte, las entidades públicas, organismos de control, proveedores y aliados estratégicos mantienen relaciones asociadas con sus competencias específicas y con la articulación necesaria para el cumplimiento de la misión institucional.

Esto permite concluir que la gestión del relacionamiento debe desarrollarse de manera diferenciada según las características y necesidades de cada grupo de valor, evitando utilizar una única estrategia de atención para todos los actores.

5.2 Relación entre las variables de caracterización

El análisis conjunto de las cinco variables permite identificar relaciones importantes:

Variable	Qué permite conocer?	Principal relación identificada
Geográfica	Dónde están los grupos de valor	La cobertura nacional requiere considerar diferencias territoriales
Sociodemográfica	Quiénes son y qué características presentan	La diversidad poblacional requiere accesibilidad y atención diferencial
Intrínseca	Qué necesitan, esperan e interesa a los grupos	Las necesidades varían según el tipo de actor y su relación con la entidad
Comportamiento	Cómo interactúan y qué utilizan	Los canales y temas de consulta cambian según la necesidad
Relacional	Cómo y con qué frecuencia se relacionan	Existen grupos con relacionamiento permanente, ocasional o específico

El cruce de estas variables demuestra que una característica no debe analizarse de manera aislada. Por ejemplo, conocer que una persona se encuentra en un territorio determinado adquiere mayor valor cuando se relaciona con sus condiciones de acceso, el canal que utiliza, la necesidad que presenta y la respuesta que requiere.

De esta manera, la caracterización pasa de ser un inventario de datos a convertirse en una herramienta para comprender el relacionamiento institucional.

5.3 Entidades territoriales: Grupo estratégico para la gestión institucional

Las entidades territoriales constituyen uno de los grupos de valor con mayor relevancia para la UNGRD debido a su participación directa en la gestión del riesgo en departamentos y municipios.

Las matrices de las dependencias muestran una relación permanente de las Gobernaciones, Alcaldías y Consejos Departamentales y Municipales de Gestión del Riesgo de Desastres con las áreas de Conocimiento del Riesgo, Reducción del Riesgo y Manejo de Desastres, así como con la Subdirección General en los asuntos que requieren articulación.

Esta relación se encuentra reflejada en la Encuesta de Satisfacción, en la que las alcaldías municipales representaron el 80,7 % de las respuestas.

Al analizar la información se puede identificar que las entidades territoriales no solamente son receptoras de productos y servicios, sino que constituyen actores fundamentales para la articulación de la gestión del riesgo en el territorio.

Por tanto, el relacionamiento con este grupo requiere mantener mecanismos de asistencia técnica, comunicación, orientación y articulación que respondan a las particularidades territoriales.

5.4 Ciudadanía y comunidades: necesidades concretas y recurrentes

El análisis de los canales de atención permite complementar la visión institucional de la ciudadanía con información sobre su comportamiento real.

Durante el mes de mayo de 2026 se registraron 379 atenciones efectivas en el Call Center. Los principales motivos estuvieron relacionados con el Registro Único de Damnificados, las ayudas del Gobierno, información general y asuntos de manejo de Desastres.

Motivo de Interacción	Registros
Registro Único de Damnificados	211
Ayudas del Gobierno	101
Información general	55
Manejo de Desastres	12

El comportamiento del Chatbot presenta una tendencia similar. De las 1.374 interacciones registradas, 245 fueron escaladas a un asesor y el 82 % fueron gestionadas directamente por el canal automatizado. Los principales temas que requirieron atención personalizada estuvieron relacionados con el Registro Único de Damnificados y las ayudas del Gobierno.

Estos resultados permiten identificar una característica importante del relacionamiento ciudadano: la demanda de atención está fuertemente asociada con necesidades concretas de información, registro, acceso a ayudas y orientación.

Por ello, para este grupo de valor resulta especialmente importante disponer de información clara, actualizada y fácilmente accesible, así como de mecanismos que permitan pasar de la atención general a la atención personalizada cuando la situación lo requiera.

5.5 Relación entre demanda y satisfacción

El análisis conjunto permite comparar los temas por los que las personas buscan atención con la percepción que tienen sobre el servicio recibido. Los canales de atención muestran una alta demanda de información y orientación, especialmente en temas relacionados con el Registro Único de Damnificados (RUD) y las ayudas del Gobierno.

Por su parte, los resultados de la Encuesta de Satisfacción muestran una valoración positiva de la atención. La satisfacción general fue del 85,5 %. El trato digno, la amabilidad y la disposición alcanzaron el 86,1 %, mientras que la claridad de la información obtuvo un 82,3 %.

Por esta razón, las acciones de mejora deben tener en cuenta tanto la satisfacción de las personas como los temas que generan mayor demanda y la facilidad para acceder a la información y a los canales de atención.

5.6 Análisis de los canales de interacción

El cruce entre las matrices y la Encuesta de Satisfacción muestra que la UNGRD cuenta con diferentes canales para atender las necesidades de sus grupos de valor.

Los canales virtuales tuvieron una participación del 67,9 % entre las interacciones reportadas en la encuesta, seguidos por la atención presencial en territorio y la línea telefónica.

A esto se suma el comportamiento observado en los canales digitales. El Chatbot registró un volumen importante de interacciones y logró atender directamente el 82 % de ellas.

Los resultados muestran que los canales digitales son muy útiles para resolver consultas frecuentes y brindar información de manera rápida. Sin embargo, algunas situaciones necesitan una atención más cercana y personalizada, por lo que no todo puede resolverse con respuestas automáticas. Por eso, la atención de la UNGRD debe combinar información clara, opciones de autogestión, atención personalizada cuando se requiera y una buena articulación entre las dependencias para dar respuestas completas y oportunas.

5.7 Análisis sociodemográfico y enfoque diferencial

El análisis muestra que las personas que se relacionan con la UNGRD tienen características y necesidades diferentes, por lo que la atención debe adaptarse a esa diversidad. En el Call Center se identificaron personas con discapacidad, personas pertenecientes a diferentes grupos étnicos y personas de distintas edades. Esta información se complementa con las matrices de las dependencias, donde se identificaron interacciones con población diferencial, posibles barreras de acceso y ajustes necesarios.

Por eso, identificar una característica de una persona no es suficiente. Lo importante es determinar si esa característica puede dificultar el acceso a la información, a un canal de atención o a un servicio y qué se puede hacer para facilitarlo. En este sentido, la caracterización nos sugiere revisar una relación adecuada de la siguiente manera:

De esta manera, la información recopilada puede convertirse en acciones concretas para brindar una atención más accesible, incluyente y adecuada a las necesidades de las personas.

5.8 Análisis territorial y comportamiento de la demanda

La información del Call Center muestra que, durante el periodo analizado, algunos departamentos presentaron un mayor número de interacciones. Córdoba concentró una proporción importante de las consultas, en un contexto relacionado con la situación de emergencia generada por las inundaciones, seguida por otros departamentos de la región Caribe.

Al relacionar la ubicación de las personas con los temas consultados, se observa que una parte importante de la demanda estuvo relacionada con el Registro Único de Damnificados (RUD) y las ayudas del Gobierno. En este contexto, el volumen de consultas debe entenderse como una respuesta a las necesidades de información y orientación generadas por la situación de emergencia y no necesariamente como un comportamiento permanente de la demanda en ese territorio.

Este resultado muestra la importancia de analizar la información territorial junto con el contexto de riesgo y las situaciones que se presentan en cada territorio. Una mayor demanda de atención puede estar relacionada con una emergencia, un desastre o una necesidad específica de la población en un momento determinado.

Por esta razón, el análisis territorial no debe limitarse a identificar dónde se encuentran los grupos de valor, sino también considerar:

- Dónde se concentra la demanda en un periodo determinado.
- Qué situación o contexto puede explicar ese aumento de consultas.
- Qué temas generan mayor interacción.
- Qué canales utilizan las personas.
- Qué características presenta la población atendida.
- Qué tipo de información, orientación o respuesta requiere.

Este análisis permite que la entidad pueda adaptar temporalmente sus estrategias de información, orientación y atención de acuerdo con las necesidades que surgen en los territorios, especialmente durante situaciones de emergencia, sin asumir que los niveles de demanda observados en un periodo representan necesariamente el comportamiento habitual de la población.

5.9 Análisis de PQRSD

La información de PQRSD constituye una fuente complementaria para comprender el comportamiento de los grupos de valor frente a la entidad. Su principal aporte consiste en permitir identificar las solicitudes formales, temas, requerimientos, competencia, remisiones y gestión de las respuestas.

El procedimiento institucional establece que las solicitudes deben ser recibidas, registradas, clasificadas, analizadas en cuanto a competencia y posteriormente gestionadas, remitidas o asignadas según corresponda.

Las PQRSD deben utilizarse como una fuente de seguimiento permanente porque permiten identificar necesidades que pueden no aparecer en una encuesta de satisfacción o en una atención telefónica.

En este sentido, integrar la información del Call Center y de la Encuesta de Satisfacción permite complementar y actualizar la caracterización de manera permanente, evitando que se convierta en un documento estático.

Fuente	Pregunta que responde
Matrices	¿Quiénes son nuestros grupos de valor y cómo nos relacionamos con ellos?
Call Center / Chat	¿Qué están preguntando y buscando las personas?
PQRSD	¿Qué solicitudes y requerimientos formales presentan?
Encuesta	¿Cómo perciben la atención y los servicios?

5.10 Principales fortalezas identificadas

El análisis de todas las fuentes consultadas, permite identificar las siguientes fortalezas:

1. Cobertura y capacidad de relacionamiento nacional: La UNGRD mantiene relaciones con actores de diferentes niveles territoriales y con una amplia diversidad de grupos de valor.
2. Reconocimiento favorable de la atención: Los resultados de satisfacción muestran una percepción favorable de los canales y servicios evaluados.
3. Capacidad de atención multicanal: La entidad dispone de canales presenciales, telefónicos y digitales que permiten atender diferentes necesidades.
4. Capacidad de atención de consultas frecuentes: El Chatbot presenta una capacidad importante para resolver directamente consultas recurrentes.
5. Existencia de información institucional diversa: Las matrices, registros, PQRSD, informes de atención y encuestas permiten disponer de diferentes fuentes para conocer los grupos de valor.

5.11 Principales oportunidades de mejora

El análisis también permite identificar oportunidades:

1. Integrar las fuentes de información: Fortalecer la integración periódica de matrices, PQRSD, Call Center, Chatbot y encuestas para contar con una visión actualizada.
2. Fortalecer el flujo de información sobre temas de alta demanda: especialmente aquellos relacionados con Registro Único de Damnificados, ayudas del Gobierno y orientación ciudadana.
3. Facilitar la identificación del canal adecuado: La Encuesta de Satisfacción muestra que la facilidad para encontrar el canal adecuado presenta un resultado inferior a otros atributos, constituyendo una oportunidad de mejora.
4. Mantener y fortalecer el enfoque diferencial: La diversidad identificada en los canales de atención requiere continuar trabajando en accesibilidad, lenguaje claro y alternativas de atención.

5. Fortalecer la articulación interna: Las necesidades de los grupos de valor pueden involucrar a más de una dependencia, por lo que se requiere una respuesta articulada, especialmente frente a entidades territoriales y ciudadanía.
6. Utilizar la información para la toma de decisiones: La caracterización debe pasar de ser un ejercicio de recopilación de datos a convertirse en un insumo para planear, mejorar y evaluar los servicios.

5.12 Matriz de análisis integrado

Como resultado del cruce de las fuentes, se establece la siguiente matriz como herramienta para orientar la interpretación de los resultados:

Grupo de Valor	Necesidad principal	Comportamiento Observado	Percepción / evidencia	Oportunidad de mejora
Ciudadanía y comunidades	Información, orientación, ayudas y atención	Alta demanda de RUD y ayudas; uso de canales digitales y telefónicos	Satisfacción favorable, pero persisten necesidades de orientación	Fortalecer información, autogestión y atención personalizada
Entidades territoriales	Asistencia técnica y articulación	Interacción permanente con áreas misionales	Satisfacción favorable en asistencia técnica	Fortalecer acompañamiento y articulación territorial
Entidades públicas	Coordinación e intercambio de información	Interacción institucional	Relación asociada a competencias institucionales	Fortalecer la articulación e intercambio de información
Organismos de control	Información, seguimiento y rendición de cuentas	Interacción según requerimientos	Relación formal y de control	Fortalecer oportunidad y trazabilidad de respuestas
Cooperación y aliados	Coordinación y gestión de alianzas	Interacción según proyectos y objetivos	Relación estratégica	Fortalecer mecanismos de articulación
Proveedores	Gestión contractual y suministro de bienes y servicios	Interacción según contratos y necesidades	Relación principalmente administrativa	Fortalecer canales y oportunidad de trámites
Colaboradores	Bienestar, capacitación y gestión del talento humano	Interacción permanente	Relación interna	Fortalecer servicios y canales internos

5.13 Conclusión del análisis

El análisis integrado evidencia que la UNGRD cuenta con una amplia diversidad de grupos de valor y que cada uno mantiene una relación diferente con la entidad, determinada por sus características, necesidades, ubicación territorial, responsabilidades y formas de interacción.

El principal resultado del ejercicio es que las necesidades de los grupos de valor no pueden analizarse únicamente desde la perspectiva institucional. El cruce de las matrices con la información de atención, PQRSD y satisfacción permite contrastar lo que las dependencias identifican con lo que las personas efectivamente consultan, solicitan y perciben.

En este sentido, las entidades territoriales se consolidan como un actor estratégico para la articulación de la gestión del riesgo, mientras que la ciudadanía presenta una demanda importante de información, orientación, registro y acceso a ayudas y programas.

Los resultados también muestran que los canales digitales tienen una participación significativa por su capacidad para resolver consultas frecuentes, aunque se mantiene la necesidad de atención personalizada para situaciones que requieren análisis o acompañamiento.

Finalmente, la información sociodemográfica evidencia la diversidad de las personas que interactúan con la UNGRD y reafirma la importancia de mantener el enfoque diferencial, la accesibilidad, el uso del lenguaje claro y la identificación de barreras y ajustes requeridos.

Por tanto, la caracterización debe utilizarse como una herramienta de gestión que permita orientar decisiones sobre atención, comunicación, canales, asistencia técnica, articulación y mejora de los productos y servicios, y no únicamente como un ejercicio de recopilación de información.

CAPÍTULO 6 SEGMENTACIÓN, PRIORIZACIÓN Y ESTRATEGIAS DE RELACIONAMIENTO

6.1 Segmentación de los grupos de valor

La segmentación permite organizar los grupos de valor identificados en categorías que comparten características, necesidades, intereses o formas de relacionamiento similares con la UNGRD. Esta segmentación se construyó a partir de la información recopilada en las matrices diligenciadas por las dependencias y se complementó con los resultados de la Encuesta de Satisfacción, los informes del Call Center y canales digitales, la información de PQRSD y los registros institucionales.

El propósito de segmentar no es únicamente clasificar a los grupos de valor, sino facilitar la definición de estrategias diferenciadas de relacionamiento, atención, comunicación y participación, de acuerdo con sus características y necesidades.

6.2 Criterios utilizados para la segmentación

Para realizar la segmentación se consideraron las variables analizadas en la caracterización:

- Ubicación territorial.
- Características sociodemográficas.
- Enfoque diferencial.
- Barreras de acceso.
- Ajustes requeridos.
- Necesidades.
- Expectativas.
- Intereses.
- Temas consultados.
- Productos y servicios utilizados.
- Canales de interacción.
- Frecuencia de interacción.
- Interacción con los procesos.
- Nivel de poder.
- Nivel de interés.
- Nivel de impacto.

La utilización conjunta de estos criterios permite reconocer que un mismo grupo de valor puede presentar diferentes necesidades y niveles de relacionamiento dependiendo del contexto en el que interactúa con la entidad.

6.3 Segmentación institucional de los grupos de valor

A partir de la información consolidada se identifican los siguientes segmentos principales:

Grupo de Valor	Subgrupo	Características del relacionamiento
Ciudadanía y comunidades	Ciudadanía, comunidades, personas afectadas por emergencias y desastres, líderes comunitarios	Información, orientación, atención, acceso a servicios, programas y ayudas
Entidades territoriales	Gobernaciones, Alcaldías, Consejos Departamentales y Municipales de Gestión del Riesgo de Desastres	Asistencia técnica, articulación, orientación y fortalecimiento de capacidades
Entidades públicas	Presidencia de la República, ministerios y demás entidades públicas relacionadas con la gestión institucional	Coordinación, articulación, intercambio de información y cumplimiento de competencias
Organismos de control y vigilancia	Contraloría, Procuraduría, Defensoría del Pueblo, Personerías, Auditoria General de la República	Seguimiento, control, suministro de información y rendición de cuentas

Cooperación y aliados estratégicos	Organismos internacionales, organizaciones no gubernamentales y aliados institucionales	Cooperación, articulación y desarrollo de acciones conjuntas
Proveedores	Proveedores de bienes y servicios	Gestión contractual y provisión de bienes y servicios
Colaboradores	Servidores públicos ycontratistas	Gestión interna, bienestar, capacitación y desarrollo institucional

Esta segmentación permite diferenciar las estrategias de relacionamiento según el propósito de la interacción y evita abordar de la misma manera a actores con responsabilidades, necesidades y niveles de influencia diferentes.

6.4 Priorización de los grupos de valor

Permite establecer cuáles grupos de valor requieren mayor atención y seguimiento institucional, considerando su importancia para el cumplimiento de la misión de la UNGRD y las características de su relacionamiento. Para este ejercicio se consideran principalmente:

- **Nivel de poder:** capacidad del grupo para influir en las decisiones o resultados institucionales.
- **Nivel de interés:** grado de interés del grupo frente a la gestión, productos o servicios de la entidad.
- **Nivel de impacto:** efecto que las decisiones o actuaciones de la entidad pueden generar sobre el grupo.
- **Frecuencia de interacción:** periodicidad con la que se presenta el relacionamiento.
- **Importancia estratégica:** relación del grupo con el cumplimiento de la misión institucional.

La priorización debe entenderse como un instrumento para orientar esfuerzos, no como una clasificación del valor o importancia de las personas o grupos frente a la entidad.

6.5 Priorización institucional

Con base en la información recopilada, se establece la siguiente lectura inicial:

Grupo de Valor	Nivel de Prioridad	Razón principal
Ciudadanía y comunidades	Alta	Presentan necesidades directas de información, orientación, atención y acceso a servicios y ayudas, especialmente en situaciones asociadas con emergencias y desastres.

Entidades territoriales	Alta	Tienen una relación directa con la gestión del riesgo en los territorios y requieren asistencia técnica, articulación y acompañamiento.
Entidades públicas estratégicos	Alta	Su articulación es necesaria para la coordinación institucional y el cumplimiento de competencias.
Organismos de control y vigilancia	Alta	Ejercen funciones de seguimiento y control sobre la gestión institucional.
Cooperación y aliados estratégicos	Media-alta	Contribuyen al desarrollo de acciones de cooperación, articulación y fortalecimiento institucional.
Colaboradores	Media-alta	Mantienen una relación permanente con la entidad y son fundamentales para el desarrollo de la gestión institucional.
Proveedores	Media	Su relacionamiento está principalmente asociado con la operación contractual y el suministro de bienes y servicios.

6.6 Estrategias diferenciadas de relacionamiento

La segmentación y priorización permiten definir acciones diferentes según las necesidades de cada grupo de valor.

Ciudadanía y comunidades

Para fortalecer la atención a la ciudadanía se propone:

- Brindar información clara, sencilla y actualizada.
- Fortalecer los canales telefónico y digital.
- Ofrecer atención personalizada cuando la situación lo requiera.
- Facilitar el acceso a la información y a los servicios, teniendo en cuenta las diferentes necesidades de la población.
- Dar prioridad a los temas que generan mayor número de consultas.
- Revisar de manera periódica las solicitudes recibidas a través de las PQRSD y los canales de atención.

Entidades territoriales

Orientación de la estrategia:

- Asistencia técnica.
- Acompañamiento.
- Articulación interinstitucional.
- Fortalecimiento de capacidades.
- Información técnica clara y oportuna.
- Identificación de necesidades diferenciadas por territorio.

Este grupo debe mantener una relación cercana con las áreas misionales de Conocimiento del Riesgo, Reducción del Riesgo y Manejo de Desastres, así como con la Subdirección General en los asuntos que requieran articulación.

Entidades públicas

Orientación de la estrategia:

- Coordinación institucional.
- Intercambio de información.
- Articulación de acciones.
- Cumplimiento oportuno de requerimientos.
- Seguimiento a compromisos.

Organismos de control y vigilancia

Orientación de la estrategia:

- Información completa y oportuna.
- Trazabilidad.
- Atención de requerimientos.
- Seguimiento a compromisos.
- Fortalecimiento de la gestión documental.

Cooperación y aliados estratégicos

Orientación de la estrategia:

- Fortalecimiento de alianzas.
- Intercambio de conocimiento

- Coordinación de acciones.
- Identificación de oportunidades de cooperación.
- Seguimiento a compromisos.

Proveedores

Orientación de la estrategia:

- Claridad en los procesos.
- Comunicación oportuna.
- Gestión contractual.
- Atención de requerimientos.
- Seguimiento a compromisos.

Colaboradores

Orientación de la estrategia:

- Comunicación interna.
- Bienestar.
- Capacitación.
- Desarrollo de capacidades.
- Accesibilidad a los servicios internos.
- Fortalecimiento de los mecanismos de retroalimentación.

6.7 Relación entre segmentación, priorización y fuentes de información

La segmentación y priorización se construyeron teniendo en cuenta diferentes fuentes de información de la UNGRD. Al integrar estos datos es posible conocer mejor a los grupos de valor, sus necesidades, la forma en que interactúan con la entidad y los temas que requieren mayor atención.

Fuente	Aporte al proceso
Matrices de las dependencias	Identifican grupos, subgrupos, necesidades, expectativas, servicios, canales, poder, interés e impacto.
Encuesta de Satisfacción	Permite conocer la percepción sobre los servicios y canales y detectar oportunidades de mejora.

Call Center	Permite identificar quiénes interactúan, desde dónde y cuáles son los principales motivos de consulta.
Chatbot y canales digitales	Permiten identificar temas recurrentes y comportamiento de interacción.
PQRSD	Permiten identificar solicitudes formales, temas, requerimientos y necesidades de respuesta.
Registros institucionales	Permiten complementar y validar la información de los grupos de valor.

La integración de estas fuentes permite que la segmentación y priorización puedan actualizarse a partir de nueva evidencia y no dependan únicamente de la información recopilada durante el levantamiento inicial.

6.8 Oportunidades de gestión derivadas de la segmentación

La segmentación y priorización permiten orientar las siguientes oportunidades de gestión:

- **Fortalecer la atención diferenciada:** Diseñar estrategias de atención de acuerdo con las características y necesidades de cada grupo.
- **Mejorar la información dirigida a la ciudadanía:** Priorizar los temas que presentan mayor demanda en los canales de atención.
- **Fortalecer el relacionamiento territorial:** Mantener mecanismos de asistencia técnica y articulación con las entidades territoriales.
- **Mejorar la articulación interna:** Facilitar la transferencia de requerimientos entre dependencias cuando una solicitud involucre diferentes competencias.
- **Incorporar permanentemente el enfoque diferencial:** Utilizar la información sobre barreras y ajustes requeridos para mejorar el acceso a los servicios.
- **Actualizar periódicamente la priorización:** Los niveles de interés, poder, impacto y frecuencia pueden cambiar de acuerdo con las situaciones de emergencia, las necesidades territoriales y las prioridades institucionales.

6.9 Resultado de la segmentación y priorización

El ejercicio permite conocer mejor a los grupos de valor y definir acciones de acuerdo con sus diferentes necesidades y formas de relacionarse con la UNGRD.

En términos sencillos, el proceso sigue estos pasos:

Conocer → **Organizar** → **Priorizar** → **Definir acciones** → **Implementar** → **Hacer seguimiento** → **Actualizar**

De esta manera, la caracterización se convierte en una herramienta útil para mejorar la atención, la comunicación, la asistencia técnica, la participación y la articulación con los diferentes grupos de valor de la UNGRD.

CAPÍTULO 7

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.1 Conclusiones

La caracterización de ciudadanía y grupos de valor de la UNGRD permitió consolidar una visión integral de las personas, comunidades, entidades y organizaciones con las que interactúa la entidad, considerando sus características territoriales, sociodemográficas, necesidades, expectativas, formas de interacción y relación con la gestión institucional.

El ejercicio permitió evidenciar que la entidad cuenta con una amplia diversidad de grupos de valor y una cobertura de alcance nacional, por lo que el relacionamiento institucional requiere estrategias diferenciadas de acuerdo con las características, necesidades y nivel de interacción de cada grupo.

La integración de las matrices diligenciadas por las dependencias con los resultados de la Encuesta de Satisfacción, los informes del Call Center y canales digitales, la información de PQRSD y los registros institucionales permitió complementar la información y contrastar la perspectiva de las dependencias con el comportamiento y la percepción de quienes interactúan con la entidad.

Se identificó que las entidades territoriales constituyen un grupo estratégico para la UNGRD, debido a su papel en la implementación y articulación de la gestión del riesgo en los territorios. La relación con Gobernaciones, Alcaldías y Consejos Departamentales y Municipales de Gestión del Riesgo requiere mantener y fortalecer la asistencia técnica, el acompañamiento y la articulación con las áreas misionales.

En relación con la ciudadanía y las comunidades, los canales de atención evidencian una demanda importante de información y orientación, especialmente frente al Registro Único de Damnificados, las ayudas del Gobierno y otros asuntos relacionados con la atención de emergencias. Esto demuestra la importancia de contar con información clara, actualizada y accesible.

Los resultados de la Encuesta de Satisfacción muestran una percepción favorable frente a los canales y servicios evaluados, constituyéndose como una fortaleza institucional. No obstante, también se identifican oportunidades relacionadas con la facilidad para encontrar el canal adecuado, el acceso a los canales y la oportunidad de la atención y respuesta.

La caracterización permitió reconocer además la diversidad de las personas que interactúan con la entidad y la necesidad de continuar incorporando el enfoque diferencial, la accesibilidad, el lenguaje claro y la identificación de barreras y ajustes requeridos como elementos transversales de la atención. Otro resultado relevante es la importancia de fortalecer el uso integrado de las diferentes fuentes de información. Las matrices permiten conocer la perspectiva de las dependencias; el Call Center y los canales digitales permiten identificar los temas que generan demanda; las PQRSD muestran las solicitudes formales; y la Encuesta de Satisfacción permite conocer la percepción frente a la atención y los servicios institucionales.

En consecuencia, la caracterización debe entenderse como un instrumento dinámico de gestión, que puede actualizarse a partir de la información que genera permanentemente la entidad y utilizarse para orientar decisiones relacionadas con atención, comunicación, asistencia técnica, articulación y mejora de los servicios.

7.2 Recomendaciones

1. Mantener actualizada la caracterización de usuarios UNGRD: Establecer una periodicidad de revisión y actualización de la caracterización, teniendo en cuenta que los grupos de valor, sus necesidades, formas de interacción y condiciones territoriales pueden cambiar.

2. Integrar las fuentes de información institucional: Fortalecer el uso conjunto de las matrices de las dependencias, Encuesta de Satisfacción, Call Center, Chatbot, PQRSD y registros institucionales para facilitar un seguimiento permanente de las necesidades y comportamientos de los grupos de valor.

3. Fortalecer la estrategia de atención a la ciudadanía: Priorizar la generación y actualización de información sobre los temas que presentan mayor demanda, especialmente los relacionados con el Registro Único de Damnificados, ayudas del Gobierno y orientación frente a situaciones de emergencia.

4. Mejorar la orientación sobre los canales de atención: Fortalecer la información que permita a las personas identificar fácilmente qué canal utilizar, para qué tipo de solicitud y qué respuesta pueden esperar, procurando una experiencia articulada entre los diferentes canales.

5. Fortalecer el relacionamiento con las entidades territoriales: Utilizar los resultados de la caracterización para orientar las estrategias de asistencia técnica, acompañamiento y articulación con Gobernaciones, Alcaldías y Consejos Departamentales y Municipales de Gestión del Riesgo de Desastres.

6. Fortalecer el enfoque diferencial y la accesibilidad: Incorporar de manera práctica la información sobre características poblacionales, barreras de acceso y ajustes requeridos en el diseño y prestación de los servicios, canales y estrategias de comunicación.

7. Utilizar la segmentación y priorización para orientar la gestión: Tomar como referencia la segmentación y priorización de los grupos de valor para definir estrategias diferenciadas de comunicación, atención, participación, asistencia técnica y relacionamiento.

8. Hacer seguimiento a los temas recurrentes: Analizar periódicamente los temas registrados en Call Center, Chatbot y PQRSD para identificar necesidades recurrentes y determinar si estas pueden ser atendidas mediante mejoras en la información, los canales, los procedimientos o los servicios.

9. Fortalecer la articulación entre dependencias: Promover mecanismos que permitan compartir oportunamente la información sobre necesidades y requerimientos de los grupos de valor, especialmente cuando una solicitud involucre competencias de diferentes dependencias.

10. Vincular los resultados a la planeación institucional: Utilizar los hallazgos de la caracterización como insumo para la formulación y seguimiento de acciones de mejora, estrategias de servicio a la ciudadanía, comunicación, participación, fortalecimiento institucional y demás instrumentos de planeación que correspondan.

7.3 Consideración final

La caracterización realizada constituye una base para fortalecer el conocimiento que tiene la UNGRD sobre sus grupos de valor y para orientar un relacionamiento más diferenciado, accesible, oportuno, claro y pertinente.

El principal reto hacia adelante es pasar de la identificación de información a su utilización sistemática para la toma de decisiones. Para ello, será necesario mantener actualizadas las fuentes, analizar los cambios en las necesidades de los grupos de valor y hacer seguimiento a las acciones que se implementen como resultado de este ejercicio.

De esta manera, la caracterización podrá consolidarse como un instrumento de mejora continua y como un apoyo para que la gestión institucional responda de manera cada vez más pertinente a las realidades de la ciudadanía, las comunidades y los demás grupos de valor de la UNGRD.

CAPÍTULO 8

PLAN DE ACCIÓN DERIVADO DE LA CARACTERIZACIÓN

La caracterización de la ciudadanía y los grupos de valor constituye una herramienta para orientar acciones de mejora que fortalezcan el relacionamiento con los diferentes actores y contribuyan al cumplimiento de la Política de Servicio al Ciudadano.

El siguiente plan de acción reúne las principales oportunidades identificadas durante el ejercicio y podrá servir como insumo para la formulación de planes institucionales y el seguimiento al mejoramiento continuo.

Hallazgo / necesidad	Acción de mejora	Grupo de valor	Responsable	Periodicidad	Indicador	Fuente de seguimiento
Alta demanda de información sobre RUD y ayudas	Fortalecer y actualizar información de consulta frecuente	Ciudadanía y comunidades	Dependencias competentes / Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano	Trimestral	% de contenidos actualizados	Call Center, Chatbot, PQRSD
Dificultad para identificar el canal adecuado	Mejorar orientación sobre canales	Ciudadanía	Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano	Semestral	Nivel de facilidad para encontrar el canal	Encuesta de Satisfacción
Necesidades diferenciadas de atención	Fortalecer accesibilidad y ajustes	Ciudadanía y comunidades	Dependencias responsables	Anual	Nº de acciones implementadas	Matrices / registros
Necesidad de fortalecer articulación territorial	Fortalecer asistencia técnica y acompañamiento requeridos	Entidades territoriales	Áreas misionales	Permanente	Nivel de satisfacción / Nº de asistencias	Encuesta / registros
Consultas y solicitudes recurrentes	Analizar causas y generar acciones preventivas	Ciudadanía y grupos de valor	Dependencias competentes	Trimestral	Nº de temas recurrentes gestionados	PQRSD / Call Center
Información dispersa entre fuentes	Consolidar información para actualización de la caracterización	Todos	Gestión Estratégica y de Relacionamiento	Anual	Caracterización actualizada	Todas las fuentes

El seguimiento al presente plan de acción se realizará en el marco de los ejercicios de planeación institucional y mejoramiento continuo, utilizando la información generada por las dependencias, los resultados de las encuestas de satisfacción, los informes de los canales de atención y los demás mecanismos de evaluación implementados por la entidad.

UNGRD
Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres

Elaboró: Diana Patricia Herrera Hernández – Contratista GRC

Revisó y Aprobó: Adriana Rodríguez Cortés – Coordinadora GRC