



# CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS

## UNIDAD NACIONAL PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES

*Colombia menos vulnerable, comunidades más resilientes*

## 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

## 1. 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 acorde 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 expectativas, 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 con atributos similares y a partir de allí desarrollar acciones para:

- El diseño o adecuación de la oferta institucional.
- 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 Desarrollo Administrativo establecidas en el Decreto 2482 de 2012. 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 y uso de la información para cada una de éstas políticas es el siguiente:

- **GOBIERNO EN LINEA:** para la implementación de la estrategia de Gobierno en Línea 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 facilitando los procesos 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 se responda adecuadamente ante sus necesidades.

- **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 para identificar la información de los grupos de interés de manera que puedan ser consultados, informados y convocados a participar en el proceso de rendición de cuentas y en los mecanismos de participación ciudadana que se diseñen 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, la Política de Eficiencia Administrativa y Servicio del Ciudadano busca “mejorar la efectividad, colaboración y eficiencia de las entidades y sus capacidades 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.

## 2. 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 establecimiento 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 el cumplimiento de la misión institucional.

## 3. 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 los ejercicios de Rendición de Cuentas y 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 canales de atención y la posibilidad de acceso a los canales electrónicos.

## 4. NORMATIVA

El desarrollo de la caracterización de usuarios permite dar cumplimiento en su totalidad o parcialmente a las siguientes normas:

NORMATIVA	
<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>	Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa
<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</b>	Política Nacional de Servicio al Ciudadano
<b>Decreto 019 de 2012</b>	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública
<b>Decreto 2693 de 2012</b>	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones.
<b>Conpes 3650 de 2010</b>	Importancia de la Estrategia de Gobierno en Línea

## 5. VARIABLES

Según el tipo de servicios que presta la UNGRD en función a su misión, las variables a tener en cuenta para caracterizar los grupos de interés son las siguientes:

## 5.1. PERSONA NATURAL – INDIVIDUOS

GEOGRÁFICAS	DEMOGRÁFICAS	INTRÍNSECAS	DE COMPORTAMIENTO
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ubicación</li> <li>• Clima</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> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acceso a canales</li> <li>• Uso de canales</li> <li>• Conocimiento de la entidad</li> <li>• Lugares de encuentro</li> <li>• Eventos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ayudas requeridas</li> </ul>

## 5.2. 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>

## 6. MECANISMOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

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

## 6.1. REGISTROS ADMINISTRATIVOS

Son aquellos que consignan 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 y bases de datos obtenidas por las áreas misionales durante la interacción con los grupos de interés.

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 y su nivel de impacto según el tipo de interacción que tienen con la entidad (RG-1300-SIPG-22 – Sistema Integrado de Planeación y Gestión).

## 6.2. 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 sobre los que ya existen.

## 6.3. ENCUESTAS

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

Para el caso de la UNGRD se realiza la encuesta satisfacción de usuarios de manera virtual, con una periodicidad semestral.

## 6.4. INFORMACIÓN RECOPIADA EN CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Información recopilada durante la interacción de ciudadanos y usuarios que son atendidos a través de los diferentes canales disponibles: presenciales, virtuales y telefónicos.

# 7. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA POBLACIÓN CARACTERIZADA – GRUPOS DE INTERES

## 7.1. USUARIOS EXTERNOS



USUARIO	CARACTERÍSTICAS
ENTIDADES DEL SISTEMA NACIONAL DE GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES	Entidades nacionales del orden público, privado y comunitario que, tienen como objetivo llevar a cabo el proceso social de la gestión del riesgo con el propósito de ofrecer protección a la población en todo el territorio nacional buscando mejorar la calidad de vida, la seguridad y el bienestar de todas las comunidades colombianas. Actualmente el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres está compuesto por las siguientes instancias de orientación y coordinación, quienes optimizan el desempeño y la gestión de las distintas entidades en la ejecución de acciones:
Consejo Nacional para la Gestión del Riesgo	Es la instancia superior encargada de orientar a todo el Sistema Nacional encabezado por el Presidente de la República, los ministros, el Departamento Nacional de Planeación y el Director de la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres (UNGRD).
Comité Nacional para el Conocimiento del Riesgo	Responsable de asesorar y planificar la implementación permanente del proceso de conocimiento del riesgo; encabezado por el Director de la UNGRD, los directores del Departamento Nacional de Planeación, Departamento Nacional de Estadística, Instituto Geográfico Agustín Codazzi, Instituto Colombiano de Geología y Minería, Ideam, Dirección General Marítima, Asociación de Corporaciones Autónomas Regionales, Federación Nacional de Departamentos y la Federación Colombiana de Municipios
Comité Nacional para la Reducción del Riesgo	Responsable de asesorar y planificar la implementación del proceso de reducción del riesgo de desastres. Conformado por el Director de la UNGRD, quien lo preside; y los directores del Departamento Nacional de Planeación, Consejo Colombiano de Seguridad, Asociación de Corporaciones Autónomas, el Presidente de la Federación Colombiana de Municipios, la Federación de Aseguradores Colombianos y los representantes de universidades públicas y privadas cuyos programas académicos incluyan temática referente al manejo, administración y gestión del riesgo.
Comité Nacional para el Manejo de Desastres	Responsable de asesorar y planificar la implementación del proceso de manejo de desastres. Encabezado por el Director de la UNGRD, el director del Departamento Nacional de Planeación y los comandantes o directores de las fuerzas Militares: Ejército Nacional, Armada Nacional y Fuerza Aérea Colombiana; la Policía Nacional, la Defensa Civil, la Cruz Roja Colombiana y la Junta Nacional de Bomberos.
Consejos Departamentales, Distritales y	Son las instancias responsables de la coordinación, asesoría, planeación y seguimiento,

Municipales para la Gestión del Riesgo	quienes garantizan la efectividad y articulación de los procesos de la Gestión del Riesgo en la entidad territorial que a cada uno le corresponde.
COMUNIDAD	Personas naturales y/o jurídicas beneficiarias de los productos y servicios prestados por la UNGRD y/o que registran sus requerimientos a través de la Oficina de Atención al Ciudadano.
PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA - DAPRE	Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, como generador de direccionamiento, seguimiento y monitoreo ya que es la entidad responsable de asistir al Presidente de la República en su calidad de Jefe de Gobierno, Jefe de Estado y Suprema Autoridad Administrativa, en el ejercicio de sus atribuciones constitucionales y legales y prestar el apoyo administrativo necesario para dicho fin.
ENTES DE CONTROL	Contraloría General de la Republica, Procuraduría General de la Nación, DAFP, DNP, Congreso de la República, como entes responsables del seguimiento, control, monitoreo y mejoramiento de la gestión pública, quienes demandan de la UNGRD la entrega periódica de información.
COOPERANTES	Personas jurídicas que realizan seguimiento para que los recursos de la cooperación (donaciones, proyectos, llamamiento Internacional, capacitaciones, Asistencia Técnica, intercambio de experiencias, y/o convenios), sean gestionados y ejecutados de acuerdo con la planificación.

## 7.2. USUARIOS INTERNOS

USUARIO	CARACTERÍSTICAS
SERVIDORES PÚBLICOS	La Constitución Política de 1991, en su artículo 123 define los servidores públicos como aquellos miembros de las corporaciones públicas, los empleados y trabajadores del Estado y de sus entidades descentralizadas territorialmente y por servicios, quienes están al servicio del Estado y de la comunidad, y ejercen sus funciones en la forma prevista por la Constitución, la ley y el reglamento. Personas que ejercen la función pública y establecen una relación laboral con el Estado, en este caso con la UNGRD.

CONTRATISTAS	El artículo 6 de la Ley 80 de 1993, los define como personas naturales o jurídicas, privadas o públicas, que asumen la ejecución de una labor o actividad, o que deben asumir la realización de una determinada prestación, según las especificidades del objeto del contrato, a cambio de una contraprestación. Para el caso de la UNGRD como proveedores de servicios internos a través de contratos de prestación de servicios.
PROVEEDORES	Personas Jurídicas que se dedican a proveer o abastecer a la UNGRD de los productos o servicios necesarios para el cumplimiento de su misión.
TESORO NACIONAL	También es conocido como erario público, se refiere al patrimonio del Estado, con el que cuenta para afrontar los gastos a su cargo (atención de la salud, la seguridad, la educación y la justicia). Para el caso de la UNGRD como fuente de financiación ya que asigna a la entidad los recursos suficientes para su adecuado funcionamiento.

## 8. OPAS REGISTRADOS EN EL SUIT

Según lo establecido en el Decreto 19 de 2012, a partir del año 2014 se implementó la Estrategia Anti trámites en la entidad para identificar y racionalizar los procesos que por su relevancia e interés para la comunidad fueron 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 la Participación Ciudadana.

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

A continuación se relacionan los OPAS (Otros Procedimientos Administrativos y de Servicio) de la entidad que se encuentran publicados en el Portal SUIT:

- **Asistencia Técnica:** Asesoría a entidades territoriales y nacionales en temas relacionados con la gestión del riesgo de desastres.
- **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).

## 9. DIVULGACIÓN

Una vez identificada la población objeto de los servicios, se realizó la debida divulgación con el propósito de dar a conocer los resultados para facilitar la toma de decisiones y la prestación del servicio institucional en todas las dependencias.

La Matriz de Partes Interesadas se encuentra a disposición para consulta interna a través de la herramienta Neogestión, aplicativo que agrupa toda la documentación concerniente al Sistema Integrado de Planeación y Gestión de la entidad. Así mismo se encuentra disponible en la Página Web.

## 10. FICHAS DE CARACTERIZACIÓN

### 10.1. 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		X
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		

## 10.2. 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	

## 11. 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	
TIPOLOGIA ORGANIZACIONAL	Tipo de Organización	SI	
	Fuente de Recursos	SI	
	Sector	SI	
	Nivel Territorial	SI	

## 12. CONCLUSIONES GENERALES

La caracterización permitió a la entidad reconocer las características generales de nuestros usuarios y grupos de interés y establecer la forma en que se relacionan con la Entidad dependiendo del servicio al que acceden con el propósito de fortalecer la atención a la ciudadanía y usuarios.

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 establecidos (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 y con un nivel bajo de escolaridad, que desempeñan oficios varios (agricultura, construcción, entre otros), con núcleos familiares biparentales y personas de la tercera edad.

En menor proporción consultan usuarios desde ciudades principales (administradores de propiedad horizontal, estudiantes de colegios y universidades, 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, subsidios de arrendamiento, reporte de situaciones de riesgo y consultas de información general de la entidad, entre otros.

Así mismo a través del Chat Institucional se ponen en contacto para atención en línea ciudadanos de 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 consultan 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 creación de sus planes de gestión del riesgo en las zonas que consideran de su influencia, diseño de matrices de riesgo y planes de evacuación y solicitud de material didáctico para los mismos efectos.

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 de la orden nacional recientemente creada 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 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 a los canales virtuales.

### d. OBSERVACIONES GENERALES

- Teniendo en cuenta que en su mayoría los ciudadanos interesados en los servicios prestados por la entidad no tienen acceso a los canales de atención virtual, se deben buscar alternativas de comunicación y acercamiento que no impliquen exclusivamente el uso de la tecnología.
- A pesar del fortalecimiento de los canales de atención virtual, la falta de acceso a internet en zonas apartadas del país genera un tráfico importante en el canal de atención por correspondencia. Los usuarios continúan radicando sus solicitudes de manera física.
- 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.

### 13. 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