

CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS OAGRD 2022

La caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés es un requisito común de varias de las Políticas de Desarrollo Administrativo establecidas en el Decreto 2482 de 2012.

La Política de Eficiencia Administrativa al 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 (CONPES 3785 de 2013).



CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS OAGRD 2022



OFICINA ASESORA PARA LA GESTIÓN DE RIESGO DE DESASTRES

2022



OFICINA ASESORA PARA LA GESTIÓN DE RIESGO DE DESASTRES

CARTAGENA, BOLIVAR
2022



FERNANDO ANTONIO ABELLO RUBIANO
Director

YOHAIIRA GLADYS POLO LORDUY



CONTENIDO

1. GENERALIDADES
2. OBJETIVO GENERAL
- 2.1. OBJETIVOS ESPECIFICOS
- 2.2 OBJETIVOS DEL EJERCICIO DE CARACTERIZACIÓN ASOCIADOS A LAS POLÍTICAS DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO
3. MARCO CONCEPTUAL
- 3.1. MARCO LEGAL Y NORMATIVO
- 3.2. MARCO INSTITUCIONAL
- 3.3 NORMATIVIDAD
4. GLOSARIO
5. DEFINICION DE PASOS DE LA METODOLOGÍA
6. DESARROLLO DE LOS PASOS DE LA METODOLOGÍA
7. VARIABLES Y SEGREGACIÓN
VARIABLES POR PROCESO
- 7.1. *Variables en el proceso de 1 Conocimiento del riesgo de Desastre*
- 7.2. *Variables en el proceso de 2 Reducción del Riesgo de Desastre*
- 7.3. *Variables en el proceso de 3 Manejo de Desastre*
8. MECANISMOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN
9. ESTABLECER GRUPOS O SEGMENTOS Y PUBLICAR
- 9.1. *Personas o grupos*
- 9.2. *Empresas*
- 9.3. *Entidades Públicas*
- 9.4. *Otras Organizaciones*
10. CONCLUSIONES
11. ANEXOS
12. REFRERENCIAS



1. GENERALIDADES

La caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés es un requisito común de varias de las Políticas de Desarrollo Administrativo establecidas en el Decreto 2482 de 2012. En este sentido la OAGRD propone el presente documento a partir de la información registrada dentro las acciones de sus procesos estratégicos y misionales contenidos en la Ley 1523 del 2012, en ese sentido el presente documento nos va a permitir asegurar el óptimo uso de los recursos por parte de la entidad como proceso de la Administración Pública y fortalecer la confianza de los ciudadanos en las entidades y en el Estado.

Política de Servicio al Ciudadano

La Política de Eficiencia Administrativa al 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 (CONPES 3785 de 2013). Desde este punto de vista, la caracterización permite identificar las particularidades, necesidades, expectativas y preferencias de los ciudadanos o usuarios ***con el fin de adecuar la oferta institucional de las entidades de la administración pública, y la estrategia de servicio al ciudadano (procesos y procedimientos, procesos de cualificación de servidores públicos, oferta de canales de atención y de información)*** para garantizar el efectivo ejercicio de los derechos de los ciudadanos en su interacción con el Estado.

Como instrumento de referencia se toma La Guía para la caracterización de usuarios de entidades públicas. Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones. Gobierno en línea. Noviembre de 2011.



2. OBJETIVO GENERAL

Caracterizar a los ciudadanos, usuarios o grupos de interés con el fin de coordinar, impulsar y fortalecer capacidades para el conocimiento del riesgo, reducción del mismo y manejo de desastres y su articulación con los procesos de desarrollo en el ámbito territorial del Sistema Distrital para la Prevención y Atención de Desastres pero además que dicha información sea útil para la toma de decisiones en el diseño de estrategias de participación ciudadana, servicio al ciudadano, trámites, rendición de cuentas e implementación de canales electrónicos.

Se dispone el objetivo general dentro del Plan Distrital de Gestión del Riesgo de Desastres de Cartagena, teniendo como propósito general orientar las acciones del Distrito y de la sociedad civil en cuanto al conocimiento del riesgo, la reducción del riesgo y el manejo de desastres, con enfoque de adaptación al cambio climático, la protección de la salud pública, la resiliencia en el territorio, en cumplimiento de la Política Nacional de Gestión del Riesgo, que contribuyan a la seguridad, el bienestar, la calidad de vida de las personas y el desarrollo sostenible en el territorio el Distrito de Cartagena de Indias.

2.1. OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Adecuar la oferta institucional,
2. Adecuar procesos y procedimientos para la entrega de bienes y servicios y
3. Adecuar o implementar canales de atención,
4. Identificar necesidades y expectativas de los ciudadanos en materia de información y diálogo,
5. Identificar propuestas ciudadanas para la solución de problemas o innovación en la gestión.
6. Identificar características de la población objetivo de trámites y servicios para racionalizar,
7. Simplificar o automatizar trámites.
8. Conocer expectativas y preferencias de los ciudadanos en materia de canales electrónicos

2.2 OBJETIVOS DEL EJERCICIO DE CARACTERIZACIÓN ASOCIADOS A LAS POLÍTICAS DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO

1. Mejorar el conocimiento del riesgo de desastres en el territorio distrital,
2. Reducir la construcción de nuevas condiciones de riesgo en el desarrollo territorial, sectorial y ambiental sostenible,
3. Reducir las condiciones existentes de riesgo de desastres,
4. Garantizar un oportuno, eficaz y adecuado manejo de desastres,
5. Fortalecer la gobernanza, la educación y comunicación social en la gestión del riesgo con enfoque diferencial, de género y diversidad cultural.
6. Fortalecer la Resiliencia en el territorio distrital desde la perspectiva de la gestión de riesgo de desastres.



3. MARCO CONCEPTUAL

3.1. MARCO LEGAL Y NORMATIVO

El Decreto 1083 de 2015, Decreto único del Sector Función Pública, modificado por el Decreto 1499 de 2017, establece el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, el cual surge de la integración de los Sistemas de Desarrollo Administrativo y de Gestión de la Calidad en un solo Sistema de Gestión, y de la articulación de este con el Sistema de Control Interno.

En el Sistema de Gestión están contemplados todas las entidades y organismos del Estado, políticas, normas, recursos e información, cuyo objeto es dirigir la gestión pública al mejor desempeño institucional y a la consecución de resultados para la satisfacción de las necesidades y el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos, en el marco de la legalidad y la integridad. El Sistema de Gestión se complementa y articula con otros sistemas, modelos y estrategias que establecen lineamientos y directrices en materia de gestión y desempeño para las entidades públicas, tales como el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano y el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, de Gestión Ambiental y de Seguridad de la Información. Así mismo, es compatible con los modelos de acreditación específicos, establecidos para los sectores de Educación y Salud.

En consonancia con lo anterior, las políticas de desarrollo de la gestión y el desempeño institucional que aplican al documento de caracterización establecemos las que contempla el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión Consejo para la Gestión y Desempeño Institucional Versión 4 - marzo de 2021

Política de Servicio al ciudadano

Dentro de los fines esenciales del Estado se encuentra servir a la comunidad, razón por la cual, la implementación de la Política trasciende de la atención oportuna y con calidad de los requerimientos de los ciudadanos; su cabal cumplimiento implica que las organizaciones públicas orienten su gestión a la generación de valor público y garanticen el acceso a los derechos de los ciudadanos y sus grupos de valor.

En el año 2013, el documento CONPES 3785 adoptó el Modelo de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano definiendo dos áreas de intervención principales: *la ventanilla hacia adentro* y *la ventanilla hacia afuera*, incorporando en cada una de ellas componentes o líneas de trabajo que debían fortalecerse al interior de las entidades para mejorar la efectividad, la colaboración y la eficiencia de las mismas, y sus capacidades para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos. Dicho Modelo de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano se actualiza y articula con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión en el año 2017.



3.2. MARCO INSTITUCIONAL

La Oficina Asesora para la Gestión de Riesgo de Desastres OAGRD dentro lo establecido en la Ley 1523 del 2012 y en El Plan de Desarrollo se dispone, con el pilar de la “Resiliencia”, integrar y comprometer a la ciudad en la Gestión del Riesgo de Desastres en su territorio para la sostenibilidad del desarrollo. Y desde el conocimiento del riesgo, despliega estrategias y acciones orientadas a reducir factores que lo generan, buscando evitar o reducir la posibilidad de daños, así como brindar más seguridad a la población y medios de vida. El fin es reducir la formación de nuevas condiciones de riesgo en los procesos de desarrollo y planificación territorial, como fortalecer la capacidad de respuesta, mediante la recuperación, rehabilitación y reconstrucción posdesastres. En la apuesta de la disminución del riesgo, trabajará en la formulación e implementación del Sistema de alertas tempranas con el fin de fortalecer la capacidad local de prevención del riesgo de desastre.

La Oficina Asesora para la Gestión del Riesgo de Desastres OAGRD dirige la implementación de la gestión del riesgo de desastres, atendiendo las políticas de desarrollo sostenible, y coordina el funcionamiento y el desarrollo continuo del sistema Distrital para la prevención y atención de desastres – SNPAD. Art 3. Decreto 4147 de 2011, Ley 1523 de 2012

3.3 NORMATIVIDAD

Ley 1523 de 2012, Decreto 1280 DE 2012 - Modificado por el Decreto Distrital 0658 de 2014, Por el cual se conforma el Consejo Distrital de Gestión del Riesgo de Cartagena CDGR, Decreto Distrital 0655 de 2014 Por el cual se Adopta El Plan Distrital de Gestión del Riesgo de Desastre de Cartagena PDGRD, Decreto Distrital 1288 de 2015 Por el cual se adopta la Estrategia de Respuesta a Emergencia en Cartagena EDRE, Acuerdo 001 de 2016 concejo distrital de Cartagena de Indias Por el cual se crea la Oficina Asesora y el Fondo para la Gestión del Riesgo de Desastres en el Distrito Turístico y Cultural de Cartagena de Indias y se crea el empleo de Jefe de Oficina Asesora, en cumplimiento de la Ley 1523 de 2012 y se dictan otras disposiciones, Acuerdo 016 de 2016 concejo distrital de Cartagena de Indias Por medio del cual se establece como obligatorio la revisión general anual de los sistemas de transporte vertical en edificaciones y puertas eléctricas en el Distrito de Cartagena de Indias y otras disposiciones, Decreto 2157 de 2017 "por medio del cual se adoptan directrices generales para la elaboración del plan de gestión del riesgo de desastres de las entidades públicas y privadas en el marco del artículo 42 de la ley 1523 de 2012", Resolución 9023 2018 Por medio del cual se crea y se conforma la Comisión Técnica Distrital Asesora de Riesgos Tecnológicos, Acuerdo 027 de 12 de junio de 2020 Por medio del cual se adopta EL PLAN DE DESARROLLO DEL DISTRITO TURISTICO Y CULTURAL DE CARTAGENA DE INDIAS 2020-2023 - SALVEMOS JUNTOS A CARTAGENA, POR UNA CARTAGENA LIBRE Y RESILIENTE. VALORES FUNDAMENTALES – CÓDIGO DE INTEGRIDAD Resolución 1219 del 04 de septiembre del 2013. Código de Ética y buen gobierno UNGRD



4. GLOSARIO

Alcance: Comprende las actividades, productos o campo de acción para lograr los objetivos.

Análisis y evaluación del riesgo. Implica la consideración de las causas y fuentes del riesgo, sus consecuencias y la probabilidad de que dichas consecuencias puedan ocurrir. Es el modelo mediante el cual se relaciona la amenaza y la vulnerabilidad de los elementos expuestos, con el fin de determinar los posibles efectos sociales, económicos y ambientales y sus probabilidades. Se estima el valor de los daños y las pérdidas potenciales, y se compara con criterios de seguridad establecidos, con el propósito de definir tipos de intervención y alcance de la reducción del riesgo y preparación para la respuesta y recuperación.

Caracterización de usuarios: Descripción de un usuario interno y/o externo en el cual se especifica variables demográficas, geográficas, intrínsecas y de comportamiento, con el fin de identificar las necesidades y motivaciones de los mismos al acceder a un servicio.

Conocimiento del riesgo. Es el proceso de la gestión del riesgo compuesto por la identificación de escenarios de riesgo, el análisis y evaluación del riesgo, el monitoreo y seguimiento del riesgo y sus componentes y la comunicación para promover una mayor conciencia del mismo que alimenta los procesos de reducción del riesgo y de manejo de desastre.

COMBAS: Comités Barriales o Comités comunitarios de Emergencias

CONPES: Consejo Nacional de Política Económica y Social, fue creado por la Ley 19 de 1958. Ésta es la máxima autoridad nacional de planeación y se desempeña como organismo asesor del Gobierno en todos los aspectos relacionados con el desarrollo económico y social del país.

Damnificado. Persona que han sufrido grave daño directamente asociado al evento: pérdida parcial o total de bienes (inmuebles, especies pecuarias y cultivos) y/o la desaparición, lesión o muerte de familiares o miembros del hogar.

Desastre. Es el resultado que se desencadena de la manifestación de uno o varios eventos naturales o antropogénicos no intencionales que al encontrar condiciones propicias de vulnerabilidad en las personas, los bienes, la infraestructura, los medios de subsistencia, la prestación de servicios o los recursos ambientales, causa daños o pérdidas humanas, materiales, económicas o ambientales, generando una alteración intensa, grave y extendida en las condiciones normales de funcionamiento de la sociedad, que exige del Estado y del sistema nacional ejecutar acciones de respuesta a la emergencia, rehabilitación y reconstrucción.

Documento: Información y el medio en que está contenida. (ISO 9000:2015).

Emergencia. Situación caracterizada por la alteración o interrupción intensa y grave de las condiciones normales de funcionamiento u operación de una comunidad, causada por un evento adverso o por la inminencia del mismo, que obliga a una reacción inmediata y que requiere la respuesta de las instituciones del Estado, los medios de comunicación y de la comunidad en general.



Estrato socioeconómico: es una clasificación en estratos de los inmuebles residenciales que deben recibir servicios públicos. Se realiza principalmente para cobrar de manera diferencial por estratos los servicios públicos domiciliarios permitiendo asignar subsidios y cobrar contribuciones en esta área.

Formatos: Plantillas que sirven para consignar datos generados de una actividad, proporciona evidencia de esta o presenta resultados.

Frecuencia: Medida del número de veces que se repite un fenómeno por unidad de tiempo.

Género: Conjunto de características diferenciadas que cada sociedad asigna a hombres y mujeres.

Gestión: Acción o trámite que, junto con otros, se lleva a cabo para conseguir o resolver una cosa.

Gestión del riesgo. Es el proceso social de planeación, ejecución, seguimiento y evaluación de políticas y acciones permanentes para el conocimiento del riesgo y promoción de una mayor conciencia del mismo, impedir o evitar que se genere, reducirlo o controlarlo cuando ya existe y para prepararse y manejar las situaciones de desastre, así como para la posterior recuperación, entiéndase: rehabilitación y reconstrucción. Estas acciones tienen el propósito explícito de contribuir a la seguridad, el bienestar y calidad de vida de las personas y al desarrollo sostenible.

Guía: Es un documento a través del cual se orienta o conduce hacia un objetivo o actividades.

Grupo de interés o Stakeholders: Son los colectivos que ejercen una influencia (o potencialmente pueden ejercerla) sobre la capacidad de la institución para conseguir sus objetivos.

Grupo de valor: Son aquellos grupos que hacen parte directa e interna de la institución, dando aportes significativos a su funcionalidad y persistencia; viéndose afectado o beneficiados por modificaciones, acciones o actividades realizadas por la OFICINA ASESORA PARA LA GESTIÓN DE RIESGO DE DESASTRES OAGRD.

Grupo de interés: Se refiere a un grupo de personas que se unen en torno a un interés común y que generan impactos en la OFICINA ASESORA PARA LA GESTIÓN DE RIESGO DE DESASTRES – OAGRD - o que se ven afectados por las diferentes decisiones, actividades, productos o servicios que esta le ofrece.

Indicador: Conjunto de mecanismos necesarios para la evaluación de la gestión de toda entidad Pública. Se presentan como un conjunto de variables cuantitativas y/o cualitativas sujetas a la medición, que permiten observar la situación y las tendencias de cambio generadas en la entidad, en relación con el logro de los objetivos y metas previstos.

Información: Datos que poseen significado. (ISO 9000:2005).

Información Documentada: Información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene.

Intervención. Corresponde al tratamiento del riesgo mediante la modificación intencional de las características de un fenómeno con el fin de reducir la amenaza que



representa o de modificar las características intrínsecas de un elemento expuesto con el fin de reducir su vulnerabilidad.

Intervención correctiva. Proceso cuyo objetivo es reducir el nivel de riesgo existente en la sociedad a través de acciones de mitigación, en el sentido de disminuir o reducir las condiciones de amenaza, cuando sea posible, y la vulnerabilidad de los elementos expuestos.

Intervención prospectiva. Proceso cuyo objetivo es garantizar que no surjan nuevas situaciones de riesgo a través de acciones de prevención, impidiendo que los elementos expuestos sean vulnerables o que lleguen a estar expuestos ante posibles eventos peligrosos. Su objetivo último es evitar nuevo riesgo y la necesidad de intervenciones correctivas en el futuro. La intervención prospectiva se realiza primordialmente a través de la planificación ambiental sostenible, el ordenamiento territorial, la planificación sectorial, la regulación y las especificaciones técnicas, los estudios de prefactibilidad y diseño adecuados, el control y seguimiento y en general todos aquellos mecanismos que contribuyan de manera anticipada a la localización, construcción y funcionamiento seguro de la infraestructura, los bienes y la población.

Instructivo: Documento que describe de forma secuencial y con alto nivel de detalle actividades u operaciones muy específicas.

Manejo de desastres. Es el proceso de la gestión del riesgo compuesto por la preparación y ejecución para la respuesta a emergencias, la preparación y la ejecución para la recuperación posdesastre.

Mitigación del riesgo. Medidas de intervención prospectivas o correctiva dirigidas a reducir o disminuir los daños y pérdidas que se puedan presentar a través de reglamentos de seguridad y proyectos de inversión pública o privada cuyo objetivo es reducir las condiciones de amenaza, cuando sea posible, y la vulnerabilidad existente.

MIPG: Modelo Integrado de Planeación y Gestión

OAGRD: Oficina Asesora para la Gestión de Riesgo de Desastres

Organización: Estructura administrativa creada para lograr metas u objetivos por medio de los organismos humanos o de la gestión del talento humano y de otro tipo. Están compuestas por sistemas de interrelaciones que cumplen funciones especializadas. También es un convenio sistemático entre personas para lograr algún propósito específico.

PGRD: Plan de gestión del riesgo de desastres

Población: Conjunto de individuos, constituido de forma estable, ligado por vínculos de reproducción e identificado por características territoriales, políticas, jurídicas, étnicas o religiosas. Una población, pues, se definirá como tal si tiene continuidad en el tiempo y si esta continuidad está asegurada por vínculos de reproducción que ligan padres e hijos y garantizan la sucesión de las generaciones. Finalmente, una población se define también por las características que trazan su perfil y sus límites. Los límites y fronteras de las distintas poblaciones son tales que los agregados así definidos asumen su propia autonomía y estabilidad, reproduciéndose y conservándose en el tiempo.

Periodo: Espacio de tiempo durante el cual se realiza una acción o se desarrolla un acontecimiento. (Para este documento el periodo BASE ser del 2021 al 2022)



Porcentaje: Se denomina porcentaje a una porción proporcional del número 100, por lo tanto, puede expresarse como fracción. Si decimos 50 % (este es el símbolo que representa el porcentaje) significa la mitad de cien; el 100 % es el total.

Preparación. Es el conjunto de acciones principalmente de coordinación, sistemas de alerta, capacitación, equipamiento, centros de reserva y albergues y entrenamiento, con el propósito de optimizar la ejecución de los diferentes servicios básicos de respuesta, como accesibilidad y transporte, telecomunicaciones, evaluación de daños y análisis de necesidades, salud y saneamiento básico, búsqueda y rescate, extinción de incendios y manejo de materiales peligrosos, alojamientos temporales y alimentación, servicios públicos, seguridad y convivencia, aspectos financieros y legales, información pública y el manejo general de la respuesta, entre otros.

Prevención de riesgo. Medidas y acciones de intervención restrictiva o prospectiva dispuestas con anticipación con el fin de evitar que se genere riesgo. Puede enfocarse a evitar o neutralizar la amenaza o la exposición y la vulnerabilidad ante la misma en forma definitiva para impedir que se genere nuevo riesgo. Los instrumentos esenciales de la prevención son aquellos previstos en la planificación, la inversión pública y el ordenamiento ambiental territorial, que tienen como objetivo reglamentar el uso y la ocupación del suelo de forma segura y sostenible.

Protección financiera. Mecanismos o instrumentos financieros de retención intencional o transferencia del riesgo que se establecen en forma ex ante con el fin de acceder de manera ex post a recursos económicos oportunos para la atención de emergencias y la recuperación.

Recuperación. Son las acciones para el restablecimiento de las condiciones normales de vida mediante la rehabilitación, reparación o reconstrucción del área afectada, los bienes y servicios interrumpidos o deteriorados y el restablecimiento e impulso del desarrollo económico y social de la comunidad. La recuperación tiene como propósito central evitar la reproducción de las condiciones de riesgo preexistentes en el área o sector afectado.

Reducción del riesgo. Es el proceso de la gestión del riesgo, está compuesto por la intervención dirigida a modificar o disminuir las condiciones de riesgo existentes, entiéndase: mitigación del riesgo y a evitar nuevo riesgo en el territorio, entiéndase: prevención del riesgo. Son medidas de mitigación y prevención que se adoptan con antelación para reducir la amenaza, la exposición y disminuir la vulnerabilidad de las personas, los medios de subsistencia, los bienes, la infraestructura y los recursos ambientales, para evitar o minimizar los daños y pérdidas en caso de producirse los eventos físicos peligrosos. La reducción del riesgo la componen la intervención correctiva del riesgo existente, la intervención prospectiva de nuevo riesgo y la protección financiera.

Requerimientos Legales u otros Requisitos: Exigencia concreta que se desprende de la legislación internacional, nacional, regional y local.

Respuesta: Ejecución de las actividades necesarias para la atención de la emergencia como accesibilidad y transporte, telecomunicaciones, evaluación de daños y análisis de necesidades, salud y saneamiento básico, búsqueda y rescate, extinción de incendios y manejo de materiales peligrosos, albergues y alimentación, servicios públicos, seguridad



y convivencia, aspectos financieros y legales, información pública y el manejo general de la respuesta, entre otros. La efectividad de la respuesta depende de la calidad de preparación.

Riesgo de desastres. Corresponde a los daños o pérdidas potenciales que pueden presentarse debido a los eventos físicos peligrosos de origen natural, socio-natural tecnológico, biosanitario o humano no intencional, en un período de tiempo específico y que son determinados por la vulnerabilidad de los elementos expuestos; por consiguiente, el riesgo de desastres se deriva de la combinación de la amenaza y la vulnerabilidad.

Riesgo: Efecto de la incertidumbre (ISO 9000:2015)

Segmento: Se denomina como un contenedor con características similares y una regla que filtra datos específicos de estos.

Seguridad territorial. La seguridad territorial se refiere a la sostenibilidad de las relaciones entre la dinámica de la naturaleza y la dinámica de las comunidades en un territorio en particular. Este concepto incluye las nociones de seguridad alimentaria, seguridad jurídica o institucional, seguridad económica, seguridad ecológica y seguridad social.

SIPLAG: El Sistema Integrado de Planeación y Gestión SIPLAG de la UNGRD que está estructurado conforme a lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG y en las normas:

ISO 9001:2015: Sistema de Gestión de la Calidad,

OHSAS 18001:2007: Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional,

ISO 14001:2015: Sistema de Gestión Ambiental

SNGRD: Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres

Variable: Una variable es la expresión simbólica representativa de un elemento no especificado comprendido en un conjunto. Este conjunto constituido por todos los elementos o variables, que pueden sustituirse unas a otras es el universo de variables. Se llaman así porque varían, y esa variación es observable y medible. Las variables pueden ser cuantitativas, cuando se expresan en números, como por ejemplo la longitud o el peso. Las variables cualitativas expresan cualidades, por ejemplo, designar con letras las preferencias de los estudiantes por sus materias de estudio.

Variable intrínseca: Una característica intrínseca (o inherente) es una característica que se puede observar mediante un simple examen del objeto y que no requiere más conocimientos sobre el uso o el origen de dicho objeto.

Variables biográficas: Estas se pueden considerar de fácil obtención por parte de los gerentes y en su mayor parte incluyen información contenida en el historial del empleado. A demás permiten que el empleador pueda conocer mejor quien es su empleado y otorgarle responsabilidades y desafíos acordes con su perfil individual.

Variables de comportamiento: Estas variables corresponden a las acciones observadas en los ciudadanos, usuarios o grupos de interés, más allá de lo que dicen hacer o preferir. Permiten identificar los motivos o eventos que los llevan a interactuar con una entidad y las características de esta interacción.



Vulnerabilidad. Susceptibilidad o fragilidad física, económica, social, ambiental o institucional que tiene una comunidad de ser afectada o de sufrir efectos adversos en caso de que un evento físico peligroso se presente. Corresponde a la predisposición a sufrir pérdidas o daños de los seres humanos y sus medios de subsistencia, así como de sus sistemas físicos, sociales, económicos y de apoyo que pueden ser afectados por eventos físicos peligrosos.

5. DEFINICION DE PASOS DE LA METODOLOGÍA

La *caracterización* hace referencia a identificar las particularidades de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés con los cuales interactúa cada una de las entidades de la administración pública, con el fin de segmentarlos en grupos que compartan atributos similares y a partir de allí gestionar acciones para: (i) el diseño o adecuación de la oferta institucional, (ii) el establecimiento de una estrategia de implementación o mejora de canales de atención, (iii) el diseño de una estrategia de comunicaciones e información para la ciudadanía, (iv) el diseño de una estrategia de rendición de cuentas que incluya acciones pertinentes en materia de información, diálogo e incentivos, v) el diseño e implementación de mecanismos de participación ciudadana en la gestión y en general (vi) la adecuada implementación y evaluación de políticas públicas. (Gráfica 1)

Gráfica 1 Caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés



Lo anterior permite asegurar el óptimo uso de los recursos por parte de las entidades de la Administración Pública y fortalecer la confianza de los ciudadanos en las entidades y en el Estado.

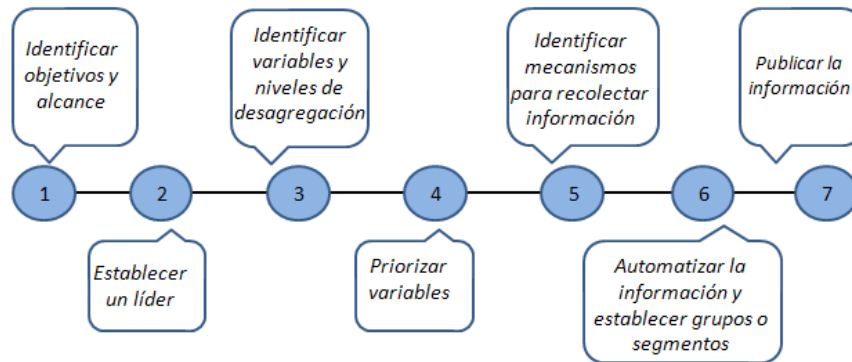
La caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés es un requisito común de varias de las Políticas de Desarrollo Administrativo establecidas en el Decreto 2482 de 2012. Si bien la metodología es similar, las variables a medir y el uso de los resultados puede ser diferente teniendo en cuenta el enfoque de la política desde la cual se analiza la información. A continuación, se presentan los enfoques y usos de la información de la caracterización para cada una de estas políticas:





Pasos para realizar un ejercicio de caracterización e identificación de variables

(Gráfica 2) Pasos para realizar un ejercicio de caracterización e identificación de variables



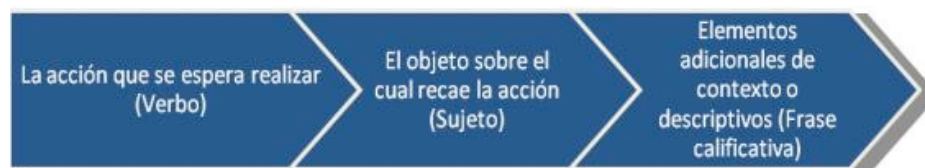
Paso 1 Identificar los objetivos de la caracterización y su alcance

El primer paso para garantizar la validez y utilidad de los resultados de la caracterización consiste en identificar el objetivo general y los objetivos específicos del ejercicio, es decir, establecer claramente para qué se hace una caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés, y cuál es el uso que se va a dar a los resultados.

Dado que existen varias políticas (Servicio al ciudadano, Trámites, Gobierno en línea, Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana) que requieren la caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés, es recomendable que la entidad formule un objetivo general que incluya los propósitos de la caracterización y luego en, los objetivos específicos, formule el alcance de la caracterización para cada política.

De acuerdo a la Guía Metodológica para la Formulación de Indicadores del DNP (2009) el objetivo general define el fin último de la caracterización y se debe formular partiendo de un verbo en infinitivo que denote una acción a desarrollar, un objeto sobre el cual recae la acción y algunos elementos adicionales que amplíen la información (Gráfica 3).

Gráfica 3 Construcción de un objetivo



Fuente: Guía Metodológica para la Formulación de Indicadores del DNP (2009)



Paso 2 Establecer un líder del ejercicio de caracterización

Una vez identificados los objetivos generales y específicos del ejercicio de caracterización, se recomienda identificar un grupo de trabajo interdisciplinario o una dependencia responsable por el liderazgo del ejercicio y por la coordinación al interior de la entidad con las dependencias interesadas en el uso de la información.

Lo anterior permite que exista un único ejercicio de caracterización al interior de la entidad que sea lo suficientemente robusto para proveer de información de calidad a todas las dependencias y procesos que requieran datos sobre las características, necesidades e intereses de su población objetivo, evita duplicidad de acciones y desperdicio de recursos; así como re-procesos con los ciudadanos, usuarios o grupos de interés en la recolección de información.

El líder de la caracterización deberá: (i) centralizar la información que resulte del ejercicio, (ii) difundir la información al interior de la entidad para mejorar las intervenciones de las diferentes dependencias de cara al ciudadano, (iii) promover el uso de los resultados de los ejercicios de caracterización y el análisis de la información para que sea actualizado permanentemente, y (iv) facilitar la consulta externa de los resultados de la caracterización para generar sinergias con otras entidades, la ciudadanía en general, los usuarios o los grupos de interés de las instituciones.

Paso 3 Establecer variables y niveles de desagregación de la información

De acuerdo con los objetivos establecidos, el siguiente paso consiste en identificar cuáles son los tipos de variables o categorías que se deberán estudiar y cuál es el nivel de profundidad o desagregación de la información requerido.

A continuación, se presentan las principales categorías de variables para la caracterización general de personas naturales (ciudadanos o usuarios) y para la caracterización de personas jurídicas (empresas, organizaciones, otras entidades de la administración pública).

Es importante tener en cuenta que el listado de categorías y variables es indicativo y debe ser adaptado por cada entidad de acuerdo con sus intereses, necesidades, objetivos definidos, tipología de servicios y objeto misional y así mismo, muchas de las variables pueden ser consultadas por la entidad en sistemas de información, archivos y registros públicos, sin necesidad de preguntarlas directamente al ciudadano, usuario o grupo de interés.

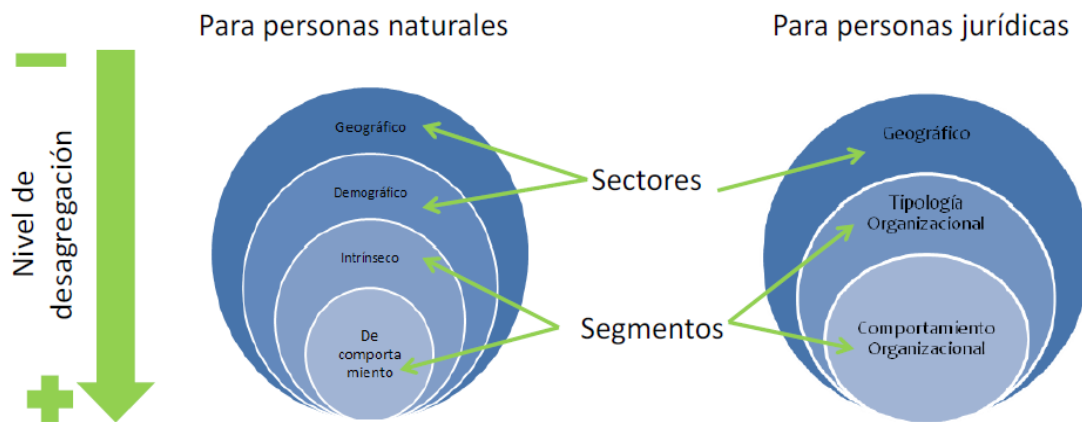
Niveles de desagregación de la información y categorías de variables

Una vez identificadas las categorías o tipos de variables relevantes para los objetivos del ejercicio de caracterización, debe establecerse cuál es el nivel de profundidad de la información o de desagregación requerido, para lo cual debemos pensar en sectores y segmentos. El primero es una agrupación poblacional muy general, mientras que el segundo es una agrupación poblacional con características y necesidades comunes más específicas.



La siguiente gráfica presenta la relación entre los niveles de desagregación de la información y las categorías de variables propuestas para los ejercicios de caracterización (Gráfica 4). Se recomienda, que el nivel de profundidad de los ejercicios de caracterización llegue hasta el nivel de segmento, ya que esto permitirá contar con información más detallada para la toma de decisiones y para el diseño de cursos de acción. Sin embargo, es importante tener en cuenta que un nivel mayor de profundidad implica mayores costos asociados al ejercicio, pues los instrumentos de recolección de información deberán ser más detallados y extensos y la información no es tan fácil de conseguir.

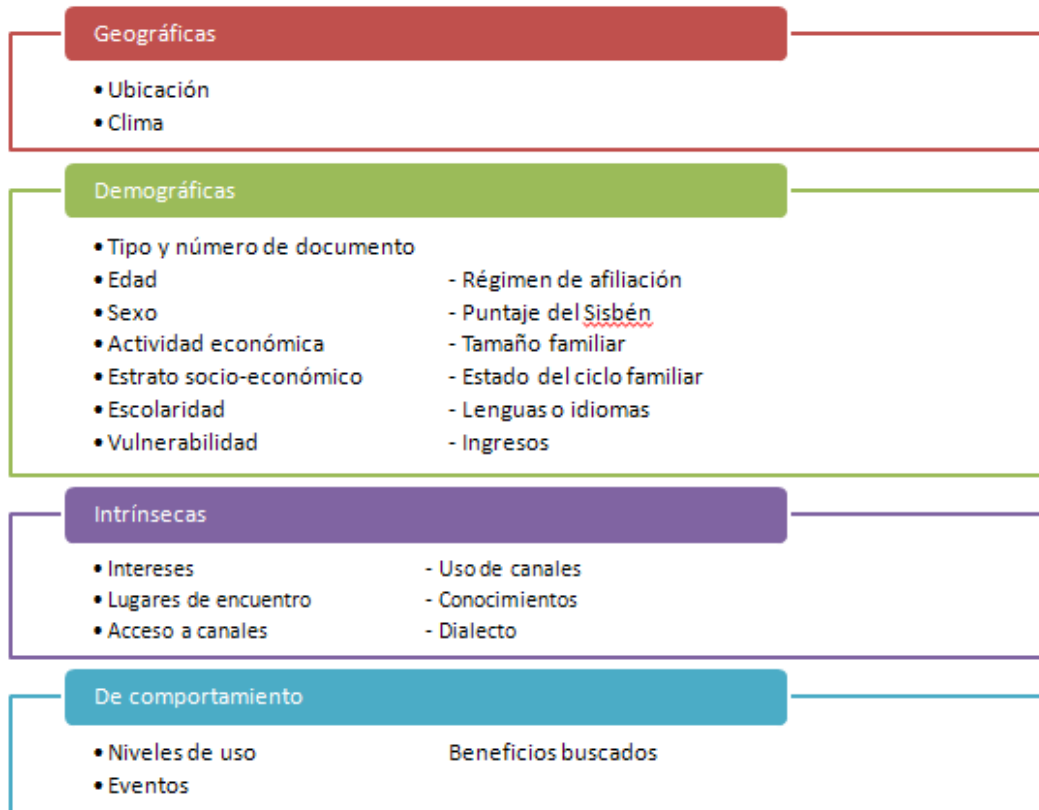
(Gráfica 4) Niveles de desagregación de la información y categorías de variables



Fuente: Adaptado de “Guía para la caracterización de usuarios de las entidades públicas”. Gobierno en línea (2011).



3.1 Tipos o categorías de variables para caracterizar personas naturales



Fuente: Adaptado de “Guía para la caracterización de usuarios de las entidades públicas”. Gobierno en línea (2011).



3.2 Tipos o categorías de variables para caracterizar personas jurídicas

Geográficas

- Cobertura geográfica
- Dispersión
- Ubicación principal

Tipología organizacional

- Fuente de recursos - Industria
- Tamaño de la entidad - Canales disponibles
- Organización / sector del cual depende
- Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés

Intrínsecas

- Procedimiento usado
- Responsable de la interacción

Fuente: Adaptado de “Guía para la caracterización de usuarios de las entidades públicas”. Gobierno en línea (2011).

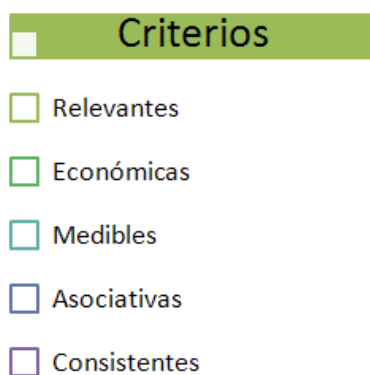


Paso 4 Priorizar variables

Una vez identificadas las variables a medir en el ejercicio de caracterización es importante hacer una priorización de las mismas, con el fin de escoger solamente aquellas que sean relevantes para el cumplimiento de los objetivos, sean fácilmente medibles y el beneficio de la información que aporta al ejercicio sea superior al costo de su recolección.

Con este propósito, a continuación, se presentan algunos de los criterios que deben ser considerados a la hora de realizar dicha priorización, con una explicación para cada uno y un ejemplo ilustrativo (Gráfica 5).

(Gráfica) 5 Criterios de priorización de variables



4.1 Variables relevantes: aquellas que están relacionadas con el objetivo de la caracterización y aportan al cumplimiento de los objetivos del ejercicio.

4.2 Variables económicas: aquellas que están disponibles a un costo razonable. De esta forma se asegura que el beneficio de contar con información es mayor al costo de recolección de la misma.

4.3 Variables medibles: variables que puedan observarse o medirse para cada ciudadano, usuario o grupo de interés.

4.5 Variables asociativas: deben permitir realizar segmentaciones. Estas variables deben asociarse o relacionarse con las necesidades de la mayoría de los usuarios de cada grupo para garantizar la relevancia.

4.6 Variables consistentes: variables cuyos resultados o valores permanecen en el tiempo

Paso 5 Identificación de mecanismos de recolección de información

En este paso se deben identificar los mecanismos mediante los cuales se puede recolectar la información que servirá como insumo para la caracterización de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés. Es muy importante establecer el alcance, los recursos y nuevamente repasar los objetivos del ejercicio de caracterización ya que estos determinarán los instrumentos que se deben utilizar.



Nota: Se sugiere visitar el portal www.datos.gov.co en donde se encuentra el Catálogo de Datos Abiertos, en donde las entidades públicas publican sus datos en formato abierto para que puedan ser aprovechados por terceros para el desarrollo de servicios de valor agregado.

Para el caso de la OAGRD se utilizarán como mecanismos de recolección de datos:

Registros administrativos (Perfiles o expedientes)

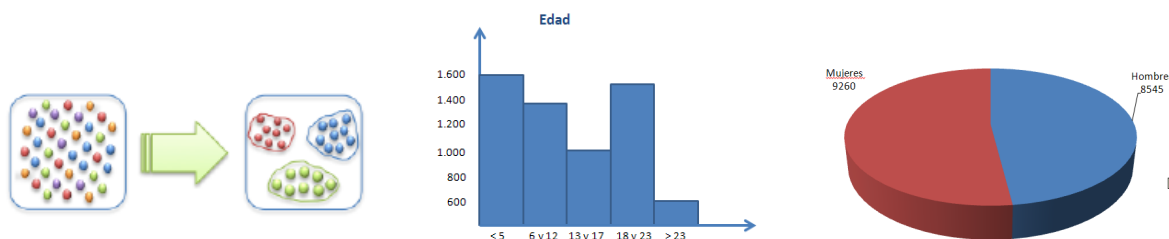
- Los expedientes se refieren a los registros almacenados en los que se consignan la información de los usuarios que se ha levantado a lo largo de la interacción del usuario con la entidad (similar a una hoja de vida elaborada a partir de la interacción organización – individuo). Se incluyen aquí todos los registros administrativos con los que cuenta la entidad.
- Para aprovechar esta fuente de información, se usan datos disponibles en los perfiles o expedientes de los usuarios, para realizar su caracterización. Evidentemente, esta tarea de agregación se facilita cuando dichos perfiles o expedientes se encuentran en bases y/o bodegas de datos que permitan la búsqueda por parámetros definidos por el administrador de las mismas.
- La consulta puede ser dispendiosa si solo se tienen expedientes físicos (papel) y no hay un sistema de almacenamiento de datos que los contenga.
- Ley 594 de 2000 por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones Directiva Presidencia No. 04 de 2012: eficiencia administrativa y Cero papeles.

Paso 6 Automatizar la información y establecer grupos o segmentos de ciudadanos, usuarios o grupos de interés con características similares

Una vez se ha recolectado la información de cada una de las variables, se recomienda la estructuración y automatización de bases de datos que faciliten el análisis, cruce y filtro de la información con miras a segmentar a los ciudadanos, usuarios o grupos de interés en grupos que tengan características similares. Una primera segmentación se obtiene al cuantificar los ciudadanos, usuarios o grupos de interés que comparten cada una de las variables. Una herramienta que facilita esta segmentación es la elaboración de histogramas para cada una de las variables o gráficas circulares (gráfica 6).



(Gráfica 6) Herramientas de segmentación



Paso 7 Divulgar y publicar la información

Un último paso en el ejercicio de caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés, consiste en que la entidad realice un proceso interno de divulgación de la información, de modo que los resultados sean conocidos por todas las dependencias y los responsables de procesos y servicios para facilitar y mejorar la toma de decisiones y el diseño de intervenciones.

Así mismo, con el fin de fortalecer los procesos de colaboración y coordinación con otras entidades de la administración pública, y en la línea de la Ley 1712 de 2014, se recomienda que la entidad publique la información sobre los resultados de los ejercicios de caracterización de forma tal que puedan servir de insumo para otras entidades que requieran fortalecer su conocimiento sobre los ciudadanos, usuarios o grupos de interés, o que requieran del uso de la información para el diseño de sistemas que faciliten la interacción con los ciudadanos para la entrega de la oferta institucional.

En este sentido, es importante que las entidades que publiquen o compartan esta información, cumplan con los requerimientos legales establecidos en la Ley 1266 de 2008, Ley 1581 de 2012 y otras relacionadas con la protección de datos personales, y que para facilitar el intercambio de los datos sigan con los lineamientos establecidos por Gobierno en línea en materia de uso de un lenguaje común de intercambio de información.

6. DESARROLLO DE LOS PASOS DE LA METODOLOGÍA

En el presente documento se estructura en dos componentes, inicialmente se presenta una definición de la caracterización, y el alcance y utilidad de estos ejercicios desde el punto de vista de las políticas de Servicio al Ciudadano, Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas, Racionalización de Trámites, y Gobierno en línea. Posteriormente, se presenta el *paso a paso* para la realización del ejercicio de caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés, y una descripción de las variables a tener en cuenta. Dentro de este paso a paso, se presenta una propuesta de las fuentes para recoger información sobre los ciudadanos, usuarios o grupos de interés de las entidades, así como los criterios para la priorización de variables propuestas para registrar la



información, como lo son los Registros administrativos que poseemos en nuestros procesos en la OFICINA ASESORA PARA LA GESTIÓN DE RIESGO DE DESASTRES y demás recolectados de las mesas técnicas propuestas por la secretaria de planeación distrital, usuarios y grupos de interés, con el firme propósito se implementen acciones de mejoramiento que contribuya a la seguridad, el bienestar, la calidad de vida de las personas y el desarrollo sostenible en el Distrito de Cartagena de Indias, sus habitantes y su territorio

Contemplando los siguientes preceptos y propuestos en la *Guía metodológica para la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés*

Población que va a caracterizar. Personas o grupos, empresas, Entidades públicas y otro tipo de organizaciones.

Objetivos del ejercicio de caracterización asociados a las políticas de desarrollo administrativo: Servicio a la Ciudadanía con el fin de adecuar la oferta institucional, Adecuar procesos y procedimientos para la entrega de bienes y servicios y Adecuar o implementar canales de atención.

Participación ciudadana y rendición de cuentas; Identificar necesidades y expectativas de los ciudadanos en materia de información y diálogo, pero además Identificar propuestas ciudadanas para la solución de problemas o innovación en la gestión.

Trámites: Identificar características de la población objetivo de trámites y servicios para racionalizar, simplificar o automatizar trámites.

Gobierno digital. Conocer expectativas y preferencias de los ciudadanos en materia de canales electrónicos

La OFICINA ASESORA PARA LA GESTIÓN DE RIESGO DE DESASTRES para la realización de la presente caracterización tomó como punto de referencia la base de datos que contienen las personas que reciben beneficios económicos como lo son los subsidios de arriendo en el marco de situaciones de calamidad pública o desastre, en ella se pueden migrar datos como nombres, documento de identificación, ubicación geográfica y valor que reciben, así mismo otros grupos de interés como beneficiarios de ayudas humanitarias, poblaciones vulnerables caracterizadas ubicadas en zonas o áreas en riesgo, edificaciones consolidadas que poseen transportes verticales, obras en proceso de construcción, edificaciones habitadas consolidadas con irregularidades en documentación, construcciones en ruinas o abandono que ponen en riesgo a la ciudadanía, familias o personas atendidas por los equipos ERI, número de personas que asisten en aglomeraciones o espectáculos con aforo masivo y de alta concurrencia, número de COMBAS creados y su incidencia en el territorio por localidad y UCG, población de las I. E del Distrito de Cartagena de Indias. Así mismo se tuvieron en cuenta las bases de datos de SISBEN para cruces o contrastes con las personas que reciben subsidio de arriendo con el propósito de establecer beneficios de referencia recibidos, composición del núcleo familiar ubicación geográfica real y las demás que sean posibles



dentro de dicha información, Personas o grupos, empresas, Entidades públicas y otro tipo de organizaciones sujetas de deberes contenidos en el Decreto 21 57 del 20 de diciembre del 2017 "Por medio del cual se adoptan directrices generales para la elaboración del plan de gestión del riesgo de desastres de las entidades públicas y privadas en el marco del artículo 42 de la ley 1523 de 2012". PGRD

7. VARIABLES Y SEGREGACIÓN

Para la escogencia de variables y se segregación, en la OAGRD, se debió escoger y diferenciar quienes pertenecen a su grupo de valor y quien, a su grupo de interés, sabiendo que:

Grupo de valor: Son aquellos grupos que hacen parte directa e interna de la institución, dando aportes significativos a su funcionalidad y persistencia; viéndose afectado o beneficiados por modificaciones, acciones o actividades realizadas por la OFICINA ASESORA PARA LA GESTIÓN DE RIESGO DE DESASTRES –OAGRD-

Para el caso de la OAGRD, el único grupo de valor reconocido será:

HABITANTES del Distrito de Cartagena de Indias

Grupo de interés: Se refiere a un grupo de personas que se unen en torno a un interés común y que generan impactos de la OFICINA ASESORA PARA LA GESTIÓN DE RIESGO DE DESASTRES OAGRD o que se ven afectados por las diferentes decisiones, actividades, productos o servicios que esta le ofrece.

Para el caso de la OFICINA ASESORA PARA LA GESTIÓN DE RIESGO DE DESASTRES OAGRD, los grupos de interés reconocidos serán:

FAMILIAS QUE RECIBEN AYUDAS HUMANITARIAS

FAMILIAS QUE RECIBEN SUBSIDIOS DE ARRIENDO

FAMILIAS ATENDIDAS POR LOS EQUIPOS DE REACCIÓN INMEDITAS – ERI –

FAMILIAS QUE HABITAN EN SECTORES DE RIESGO

COMUNIDADES SENSIBILIZADAS EN GESTIÓN DEL RIESGO

COMBAS: Comités Barriales o Comités comunitarios de Emergencias

ENTIDADES PÚBLICAS Y PRIVADAS obligadas a implementar El Plan de Gestión del Riesgo de Desastres de las Entidades Públicas y Privadas (**PGRDEPP**) Decreto 2157 de 2017

ENTIDADES PÚBLICAS Y PRIVADAS sujetas a visitas de verificación e inspección de transporte vertical, Acuerdo Distrital 016 del 2016

EVENTOS CON AFORO MASIVO

EDRE –

SIMULACROS



Una vez identificadas las categorías o tipos de variables relevantes para los objetivos del ejercicio de caracterización, debe establecerse cuál es el nivel de profundidad de la información o de desagregación requerido, para lo cual debemos pensar en sectores y segmentos. El primero es una agrupación poblacional muy general, mientras que el segundo es una agrupación poblacional con características y necesidades comunes más específicas.

Así, En la práctica del ejercicio de la caracterización de grupos de valor, la OFICINA ASESORA PARA LA GESTIÓN DE RIESGO DE DESASTRES OAGRD, definió y realizó la priorización de las variables a través de formatos sugeridos por función pública. (Ver Gráfica 7 Criterios de priorización de variables)

Grupo de interés o Stakeholders: Son los colectivos que ejercen una influencia (o potencialmente pueden ejercerla) sobre la capacidad de la institución para conseguir sus objetivos.

Una vez identificadas las categorías o tipos de variables relevantes para los objetivos del ejercicio de caracterización, debe establecerse cuál es el nivel de profundidad de la información o de desagregación requerido, para lo cual debemos pensar en sectores y segmentos. El primero es una agrupación poblacional muy general, mientras que el segundo es una agrupación poblacional con características y necesidades comunes más específicas que se identificaron en el ejercicio las siguientes agrupaciones:

VARIABLES POR PROCESO

Variables en el proceso de 1 Conocimiento del riesgo de Desastre

Variables en el proceso de 2 Reducción del Riesgo de Desastre

Variables en el proceso de 3 Manejo de Desastres

7.1 VARIABLES EN EL PROCESO DE CONOCIMIENTO DEL RIESGO DE DESASTRE

Variables para Inventario de asentamientos en zona de alto riesgo

Variables Geográficas (Ubicación)

Variables Demográficas

Segregación (Tipo y número de documento) (Edad) (Sexo) (Tamaño familiar – Número de integrantes del núcleo familiar) (Vulnerabilidad - Dentro de estas variables se pueden catalogar a las madres cabeza de familia, personas con discapacidad (visual, auditiva, sordo ceguera, física o motora, cognitiva, mental o múltiple), personas con problemas de salud, personas en situación de desplazamiento, víctimas de la violencia, reinsertados, mujeres embarazadas, entre otros.)



Variables para la identificación de escenarios de riesgo; Caracterización de zona de asentamiento irregular, zonas de riesgo prospectivas y correctivas

Variables geográficas (Ubicación)

Variables demográficas

Segregación (Tipo y número de documento) (Edad) (Sexo) (Tamaño familiar – Número de integrantes del núcleo familiar) (Vulnerabilidad - Dentro de estas variables se pueden catalogar a las madres cabeza de familia, personas con discapacidad (visual, auditiva, sordo ceguera, física o motora, cognitiva, mental o múltiple), personas con problemas de salud, personas en situación de desplazamiento, víctimas de la violencia, reinsertados, mujeres embarazadas, entre otros.)

7.2 VARIABLES EN EL PROCESO DE REDUCCIÓN DEL RIESGO DE DESASTRE

Variables por edificaciones visitadas

Variables Geográficas, Segregación (Ubicación principal) (Cobertura geográfica) (Dispersión)

Variables del tipo de organización, Segregación (Tamaño de la entidad) (Fuente de recursos / Origen del capital) (Organización / Sector del cual depende) (Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés atendidos) (Canales de atención disponibles)

Variables de comportamiento organizacional, Segregación (Procedimiento usado) (Responsable de la interacción / Gestor del procedimiento)

Variables por comunidades sensibilizadas y capacitadas

Variables geográficas (Ubicación)

Variables demográficas, Segregación (Tipo y número de documento) (Edad) (Sexo) (Tamaño familiar – Número de integrantes del núcleo familiar) (Vulnerabilidad - Dentro de estas variables se pueden catalogar a las madres cabeza de familia, personas con discapacidad (visual, auditiva, sordo ceguera, física o motora, cognitiva, mental o múltiple), personas con problemas de salud, personas en situación de desplazamiento, víctimas de la violencia, reinsertados, mujeres embarazadas, entre otros.)

Variables por Instituciones Educativas

Servicio de gestión de riesgos y desastres en Instituciones educativas

Variables Geográficas, Segregación (Ubicación principal) (Cobertura geográfica) (Dispersión)

Variables del tipo de organización, Segregación (Tamaño de la entidad) (Fuente de recursos / Origen del capital) (Organización / Sector del cual depende) (Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés atendidos) (Canales de atención disponibles)

Variables de comportamiento organizacional, Segregación, Segregación (Procedimiento usado) (Responsable de la interacción / Gestor del procedimiento)



Variables por edificaciones que contengan transporte vertical; ascensores, escaleras eléctricas.

Servicio de gestión de riesgos y desastres en edificios Centros Comerciales y otros

Variables Geográficas, Segregación (Ubicación principal) (Cobertura geográfica) (Dispersión)

Variables del tipo de organización, Segregación (Tamaño de la entidad) (Fuente de recursos / Origen del capital) (Organización / Sector del cual depende) (Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés atendidos) (Canales de atención disponibles)

Variables de comportamiento organizacional, Segregación, Segregación (Procedimiento usado) (Responsable de la interacción / Gestor del procedimiento)

Variables por planes de emergencias (Reducción - Manejo) Instituciones Educativas, Edificaciones, Centros Comerciales, Entidades públicas y privadas

Variables Geográficas (Ubicación)

Variables Demográficas

Segregación (Tipo y número de documento) (Edad) (Sexo) (Tamaño familiar – Número de integrantes del núcleo familiar) (Vulnerabilidad - Dentro de estas variables se pueden catalogar a las madres cabeza de familia, personas con discapacidad (visual, auditiva, sordo ceguera, física o motora, cognitiva, mental o múltiple), personas con problemas de salud, personas en situación de desplazamiento, víctimas de la violencia, reinsertados, mujeres embarazadas, entre otros.)

7.3 VARIABLES EN EL PROCESO DE MANEJO DE DESASTRES

Variables por beneficiarios que reciben ayudas humanitarias

Variables Geográficas (Ubicación)

Variables Demográficas

Segregación (Tipo y número de documento) (Edad) (Sexo) (Tamaño familiar – Número de integrantes del núcleo familiar) (Vulnerabilidad - Dentro de estas variables se pueden catalogar a las madres cabeza de familia, personas con discapacidad (visual, auditiva, sordo ceguera, física o motora, cognitiva, mental o múltiple), personas con problemas de salud, personas en situación de desplazamiento, víctimas de la violencia, reinsertados, mujeres embarazadas, entre otros.)

Variables por personas atendidas por los ERI cantidad de emergencias atendidas y cantidad de personas beneficiadas

Variables Geográficas (Ubicación)

Variables Demográficas



Segregación (Tipo y número de documento) (Edad) (Sexo) (Tamaño familiar – Número de integrantes del núcleo familiar) (Vulnerabilidad - Dentro de estas variables se pueden catalogar a las madres cabeza de familia, personas con discapacidad (visual, auditiva, sordo ceguera, física o motora, cognitiva, mental o múltiple), personas con problemas de salud, personas en situación de desplazamiento, víctimas de la violencia, reinsertados, mujeres embarazadas, entre otros.)

Variables por atención de eventos; Deslizamientos, Incendios, Inundación, Voladuras de techos, Desplome de estructuras, Aglomeraciones con aforo masivo (PMU).

Variables Geográficas (Ubicación)

Variables Demográficas

Segregación (Tipo y número de documento) (Edad) (Sexo) (Tamaño familiar – Número de integrantes del núcleo familiar) (Vulnerabilidad - Dentro de estas variables se pueden catalogar a las madres cabeza de familia, personas con discapacidad (visual, auditiva, sordo ceguera, física o motora, cognitiva, mental o múltiple), personas con problemas de salud, personas en situación de desplazamiento, víctimas de la violencia, reinsertados, mujeres embarazadas, entre otros.)

Variables por entrega de subsidios de arriendo temporales

Variables Geográficas (Ubicación)

Variables Demográficas

Segregación (Tipo y número de documento) (Edad) (Sexo) (Tamaño familiar – Número de integrantes del núcleo familiar) (Vulnerabilidad - Dentro de estas variables se pueden catalogar a las madres cabeza de familia, personas con discapacidad (visual, auditiva, sordo ceguera, física o motora, cognitiva, mental o múltiple), personas con problemas de salud, personas en situación de desplazamiento, víctimas de la violencia, reinsertados, mujeres embarazadas, entre otros.)

Proceso de Conocimiento del riesgo de Desastre

Variables para Inventario de asentamientos en zona de alto riesgo

Variables para la identificación de escenarios de riesgo; Caracterización de zona de asentamiento irregular, zonas de riesgo prospectivas y correctivas

Proceso de Reducción del Riesgo de Desastre

Variables por edificaciones visitadas

Variables por comunidades sensibilizadas y capacitadas

Variables por Instituciones Educativas

Servicio de gestión de riesgos y desastres en Instituciones educativas

Variables por edificaciones que contengan transporte vertical; ascensores, escaleras eléctricas.

Servicio de gestión de riesgos y desastres en edificios Centros Comerciales y otros



Variables por planes de emergencias (Reducción - Manejo) Instituciones Educativas, Edificaciones, Centros Comerciales, Entidades públicas y privadas

Proceso de Manejo de Desastres

Variables por personas beneficiarias que reciben ayudas humanitarias

Variables por personas atendidas por los ERI cantidad de emergencias atendidas y cantidad de personas beneficiadas

Variables por atención de eventos; Deslizamientos, Incendios, Inundación, Voladuras de techos, Desplome de estructuras, Aglomeraciones con aforo masivo (PMU).

Variables por entrega de subsidios de arriendo temporales

Criterios de priorización de variables

Priorización de Variables para la caracterización de los grupos de interés - OAGRD - PERSONAS NATURALES / JURÍCAS								
CATEGORIA	Relevante	Criterios de priorización de variables				Puntaje Total	Seleccionada	
		Económica	Medible	Asociativa	Consciente		Si	No
GEOGRÁFICA	Ubicación			X			X	
	Clima							
DEMOGRÁFICAS	Edad		X	X	X		X	
	Sexo							
	Ingresos							
	Actividad Económica							
	Puntaje SISBEN	X		X	X		X	
	Tamaño Familia		X		X		X	
	Estado del ciclo Familiar							
	Idiomas							
	Nivel							
	Académico							
	Etnia							
	Vulnerabilidad	X	X	X	X		X	
INTRÍNSECAS	Intereses	X		X	X		X	
	Lugares de encuentro			X	X		X	
	Acceso a canales		X	X	X		X	
	Uso de canales		X	X	X		X	
DE COMPORTAMIENTO	Niveles de uso		X	X	X		X	
	Beneficios buscados	X	X	X	X		X	
	Eventos		X	X	X		X	
	Estatus de usuarios	X	X		X		X	



8. MECANISMOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

- Registros administrativos
- Bases de datos desarrollada por la OAGRD de los procesos misionales; Conocimiento del riesgo de Desastre, Reducción del Riesgo de Desastre, Manejo de Desastres
- Bases de datos de otras entidades – Secretaria de Planeación – Secretaria de Educación - SISBEN
- Información emitida por la Oficina de Comunicación y Prensa, sobre medios de comunicación existente.

9. ESTABLECER GRUPOS O SEGMENTOS Y PUBLICAR





9.1

Programa Conocimiento del riesgo de Desastres
Total de actividades 3



Personas que Impacta en el Inventario de asentamientos en zona de alto riesgo
 Personas que se encuentran en la Identificación de escenarios de riesgo;
 Caracterización de zonas de asentamientos irregulares; Personas que se encuentran en zonas de riesgo para actividades prospectivas y/o correctivas

9.1.1 Personas que Impacta en el Inventario de asentamientos en zona de alto riesgo

En la vigencia 2021 se alcanzan inventariar 31 zonas de alto riesgo en las tres localidades del Distrito de Cartagena encontrándose que en dichas habitan 9.231 familias ubicadas en las siguientes UCC Unidades Comuneras de Gobierno:

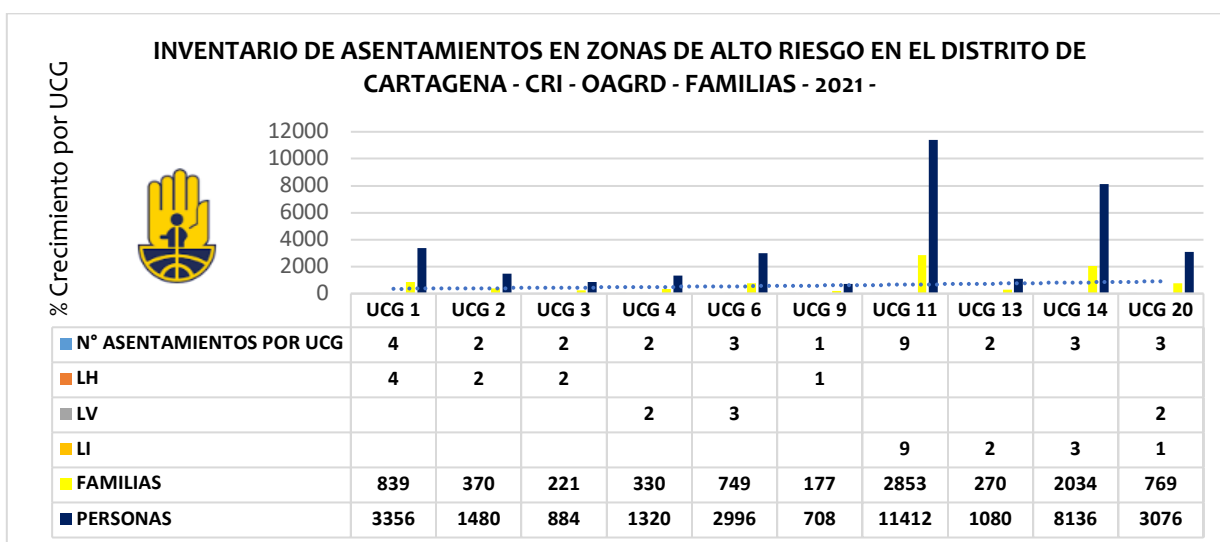
Nº	BARRIO / SECTOR	FAM CARACTERIZADAS	UCG	LOC
1	CHAMBACU SECTOR LA PESEBRERA	95	1	LH
2	BENDICION DE DIOS DE LA POPA	207	1	LH
3	BENDICION DE DIOS LOMA DEL CONGO	171	1	LH
4	KENNEDY	366	1	LH
5	LA UNION (CAÑO JUAN ANGOLA)	124	2	LH
6	LOMA DEL ROSARIO	246	2	LH
7	SAN BERNARDO DE ASIS SECTOR LOMA DEL PEYE	71	3	LH
8	SAN BERNARDO DE ASIS SECTOR CANTERA	150	3	LH
9	LA MARIA HABITAT 89	218	4	LV
10	LA MARIA SECTOR MIRADOR DE LA VIRGEN	112	4	LV
11	OLAYA SEC ZARABANDA	78	6	LV
12	NUEVO PARAISO SEC CALICANTO	99	6	LV
13	MAGULLA BICENTENARIO	572	6	LV
14	PIEDRA DE BOLIVAR, SEC NUEVA GRANADA	177	9	LH
15	HENEQUEN SEC PORTALES DE BETHEL	59	11	LI
16	ALBORNOZ SEC NUEVA ISRAEL	587	11	LI
17	ALBORNOZ SEC MIRADOR CARTAGENA	658	11	LI
18	HENEQUEN SEC BARRIO NUEVO	254	11	LI
19	EL REPOSO (HENEQUEN)	571	11	LI
20	3 DE JUNIO (HENEQUEN)	475	11	LI
21	MANUELA VERGARA (HENEQUEN)	129	11	LI
22	BARRIO JAIME PARDO LEAL (HENEQUEN)	81	11	LI
23	TUBERIAS AGUA DE CARTAGENA (20 de enero, la Paz y Mirador)	39	11	LI
24	Canal San José SAN JOSE DE LOS CAMPANO (Revivir, Primavera y Manantial)	155	13	LI
25	Canal San José HUELLAS DE URIBE	115	13	LI
26	NELSON MANDELA SECTOR CAMPO BELLO	1124	14	LI
27	NELSON MANDELA SECTOR PRIMAVERA	439	14	LI
28	NELSON MANDELA SECTOR VILLA CORELCA	471	14	LI
29	LA BOQUILLA SECTOR VILLA GLORIA	208	20	LV
30	REINO DE PAMBELE	450	20	LV
31	ISLOTE SANTA CRUZ	111	20	LH
32	RODEO	619		



9.1.2 Personas que se encuentran en la Identificación de escenarios de riesgo

Del inventario realizado en las 10 UCG, encontramos que las poblaciones con mayor crecimiento se encuentran ubicadas en la Localidad 3, Industrial de la Bahía dentro de la Unidades Comuneras de Gobierno 11 con un total de 2.853 familias siendo esta cifra el 30.9 % del total y la UCG 14 con 2.034 siendo esta última cifra el 22 % del total de las familias del inventario donde fueron visitados 9.231 núcleos familiares, discriminados en el siguiente cuadro:

INVENTARIO DE ASENTAMIENTOS EN ZONAS DE ALTO RIESGO EN EL DISTRITO DE CARTAGENA - CRI - OAGRD								
	UCG	N° ASENTAMIENTOS POR UCG	LH	LV	LI	FAMILIAS	PERSONAS	%
1	UCG 1	4	4			839	3356	9,1
2	UCG 2	2	2			370	1480	4,0
3	UCG 3	2	2			221	884	2,4
4	UCG 4	2		2		330	1320	3,6
5	UCG 6	3		3		749	2996	8,1
6	UCG 9	1	1			177	708	1,9
7	UCG 11	9			9	2853	11412	30,9
8	UCG 13	2			2	270	1080	2,9
9	UCG 14	3			3	2034	8136	22,0
10	UCG 20	3		2	1	769	3076	8,3
		31	9	7	15	8612	34448	
	RODEO					619	2476	6,7
						9231	36924	





9.1.3 Personas que se encuentran en zonas de riesgo para actividades prospectivas y/o correctivas

El programa de conocimiento en el 2021 visita 10 zonas de alto riesgo para programar actividades prospectivas y/o correctivas encontrándose en esas áreas a 263 familias relacionadas así:

N°	BARRIO / SECTOR	FAM CARACTERIZADAS	UCG	LOC
1	NARIÑO	9	2	LH
2	BARRIO LO AMADOR	18	2	LH
3	SAN FRANCISCO	83	3	LH
4	LOS GIRASOLES CERROS DE ALBORNOZ	24	11	LI
5	ARROZ BARATO KM 2 VIA MAMONAL	20	11	LI
6	HENEQUEN	25	11	LI
7	NELSON MANDELA SECTOR SAN BERNARDO	50	14	LI
8	MEMBRILLAL	27	20	LI
9	LA BOQUILLA TUBERIA DE GAS	7	20	LV
10	EMBARCACIONES AVENIDA DEL LAGO	5	X	X

Las 263 familias las componen 1.052 personas que se encuentran en zonas de riesgo para actividades prospectivas y/o correctivas destacándose que en la localidad 1, Histórica y del Caribe Norte donde se encuentran las áreas de mayor crecimiento en la UCG 3 con 83 familias asentadas que son el 31.56% del total de los núcleos visitados y en la localidad 3, Industrial de la Bahía con tres (3) asentamientos en UGC 11 con 69 familias caracterizadas que son el 26.24% del total de las familias focalizadas que se discriminan a continuación en el siguiente cuadro.

UCG	N° ASENTAMIENTOS POR UCG	LH	LV	LI	FAMILIAS	PERSONAS	%
UCG 2	2	2			27	108	10,27
UGC 3	1	1			83	332	31,56
UCG 11	3			3	69	276	26,24
UGC 14	1			1	50	200	19,01
UGC 20	2		1	1	34	136	12,93
	9	3	1	5	263	1052	
EMBARCACIONES AVENIDA DEL LAGO					5	20	

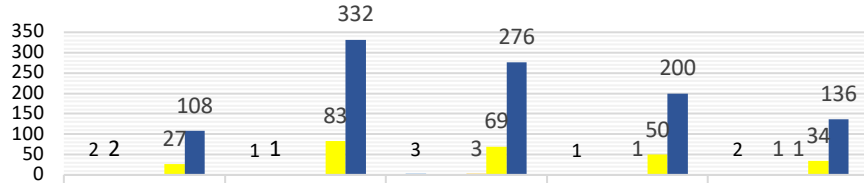


CARACTERIZACIÓN DE ASENTAMIENTOS EN ZONAS DE ALTO RIESGO - OAGR - 2021 -

% CRECIMIENTO POR UCG



■ N° ASENTAMIENTOS POR UCG ■ LH ■ LV ■ LI ■ FAMILIAS ■ PERSONAS



	UCG 2	UCG 3	UCG 11	UCG 14	UCG 20
■ N° ASENTAMIENTOS POR UCG	2	1	3	1	2
■ LH	2	1			
■ LV					1
■ LI			3	1	1
■ FAMILIAS	27	83	69	50	34
■ PERSONAS	108	332	276	200	136

FAMILIAS



9.2

Programa Reducción del Riesgo de Desastre

Total de actividades 5



Personas en Edificaciones visitadas por solicitudes u órdenes judiciales

Personas en las Comunidades sensibilizadas y capacitadas

Estudiantes que reciben Servicio de gestión de riesgos y desastres en Instituciones educativas

Personas que reciben el Servicio de gestión de riesgos y desastres en edificios Centros Comerciales y otros que contenga transporte vertical; ascensores, escaleras eléctricas

Personas que se disponen dentro los Planes de emergencia en Entidades públicas y privadas

Protección financiera

Simulacros

EDRE



9.3

Programa Manejo de Desastres

Total de actividades 4



Personas que reciben de ayudas humanitarias

Personas atendidas por los ERI en atención de eventos; Deslizamientos, Incendios, Inundación, Voladuras de techos, Desplome de estructuras

Personas en aglomeraciones con aforo masivo (PMU).

Personas beneficiadas con subsidios de arriendo temporales



9.4. *Personas o grupos*

Área de Conocimiento

Área de Reducción

Área de Manejo

Área Jurídica

Área de Contratación

9.5. *Empresas*

9.6. *Entidades Públicas*

Secretaria Distrital de Infraestructura

Secretaria del Interior

DADIS

CORVIVIENDA

PES PR

Cuerpo de Bomberos

CDGRD

CRUED

9.7. *Otras Organizaciones*

CRUZ ROJA INTERNACIONAL

DEFENSA CIVIL

COMBAS

10. CONCLUSIONES

11. ANEXOS

12. REFERENCIAS

