UNGRD

Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres

IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Informe de Gestión I semestre 2026

Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano

Julio de 2026

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN 2

DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL DE TRÁMITES Y OPAS 2

GESTIÓN INSTITUCIONAL DESARROLLADA CON LAS ÁREAS DE LA ENTIDAD 3

SOCIALIZACIÓN INSTITUCIONAL DE LA POLÍTICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES 3

ACOMPAÑAMIENTO TÉCNICO Y SEGUIMIENTO PERMANENTE A LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA 4

ACOMPAÑAMIENTO PRESENCIAL Y SEGUIMIENTO TÉCNICO AL OPA: CENTRO DE DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN DEL RIESGO (CEDIR) 5

ACCIONES INTERNAS DESARROLLADAS POR EL GRUPO DE RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO 6

Apropiación institucional de la política 6

Resultados alcanzados 7

CONCLUSIONES 8

INTRODUCCIÓN

La Política de Racionalización de Trámites constituye uno de los instrumentos fundamentales del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), orientado a fortalecer la relación entre el Estado y la ciudadanía mediante la eliminación de barreras administrativas, la optimización de los procedimientos y el aprovechamiento de las tecnologías de la información para facilitar el acceso a los servicios públicos.

En este contexto, durante el primer semestre del 2026, el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano (GRC) lideró el proceso de implementación de la Política de Racionalización de Trámites de la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres, desarrollando un trabajo integral que trascendió el cumplimiento formal de los lineamientos establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), para convertirse en un ejercicio de análisis institucional, articulación con todas las áreas y fortalecimiento de la cultura organizacional frente a la mejora continua de los servicios ofrecidos a la ciudadanía.

El desarrollo de las acciones inherentes al cumplimiento, comprendió un proceso metodológico estructurado que inició con la revisión integral del portafolio institucional de productos y servicios, continuó con la identificación de posibles trámites y Otros Procedimientos Administrativos (OPA) susceptibles de racionalización, la definición de oportunidades de mejora, la definición de responsables para su ejecución, el seguimiento permanente al cumplimiento de las actividades definidas y el diseño de estrategias internas de apropiación de la política, orientadas a consolidar una visión institucional compartida sobre la importancia de la racionalización como mecanismo para generar valor público.

El presente informe consolida las actividades ejecutadas por el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano, diferenciando aquellas ejecutadas en coordinación con las demás áreas de la Entidad de las acciones adelantadas al interior del Grupo para fortalecer la implementación y sostenibilidad de la política, evidenciando el acompañamiento técnico permanente realizado durante todo el proceso y los principales avances alcanzados.

DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL DE TRÁMITES Y OPAS

Como punto de partida para la implementación se desarrolló una revisión técnica y funcional del portafolio de productos y servicios de la entidad, con el propósito de identificar aquellos procedimientos que, conforme a los criterios establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP, correspondieran a posibles trámites u Otros Procedimientos Administrativos (OPA).

Este ejercicio permitió analizar la naturaleza de cada servicio institucional, el tipo de interacción existente con la ciudadanía, los requisitos exigidos para acceder a ellos, el beneficio administrativo generado y el marco normativo que sustenta su prestación.

Como resultado del análisis se elaboró la Matriz de Diagnóstico Misional, mediante la cual se identificaron tres procedimientos objeto de racionalización:

- Reasentamiento (ID 038), clasificado como trámite.
- Ayudas Humanitarias de Emergencia (IDs 034, 035, 039 y 040), clasificadas como OPA.
- Centro de Documentación e Información del Riesgo (CEDIR), clasificado como OPA.

Así mismo, en caso de convertirse en trámite u OPA, cada uno de estos productos o servicios, se definieron metas preliminares de racionalización orientadas a reducir tiempos de atención, eliminar requisitos físicos mediante interoperabilidad institucional y fortalecer el acceso digital a la información técnica producida por la Entidad, constituyéndose en el insumo técnico que orientó las siguientes actividades para la identificación.

GESTIÓN INSTITUCIONAL DESARROLLADA CON LAS ÁREAS DE LA ENTIDAD

El Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano ejerció un rol de liderazgo técnico y metodológico, orientado a acompañar a las áreas responsables en la comprensión de la política, la definición de acciones de mejora y el seguimiento a los compromisos adquiridos.

Las actividades desarrolladas comprendieron espacios de socialización, mesas técnicas de trabajo, acompañamiento permanente, seguimiento a compromisos y revisión de los avances reportados por las áreas involucradas.

SOCIALIZACIÓN INSTITUCIONAL DE LA POLÍTICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Como resultado del diagnóstico institucional realizado sobre el portafolio de productos y servicios de la Entidad, se identificó la necesidad de generar espacios de apropiación institucional que permitieran a las áreas comprender el alcance de la Política de Racionalización de Trámites, así como las responsabilidades derivadas de su implementación.

Con este propósito, el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano convocó y lideró la primera mesa de trabajo interinstitucional, en la cual participaron representantes de la Subdirección para el Conocimiento del Riesgo (SCR), la Subdirección para la Reducción del Riesgo (SRR), la Oficina Asesora de Comunicaciones (OAC) y la Secretaría General (SDG).

Durante esta jornada se presentó el contenido de la política, abordando su fundamento dentro del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), los lineamientos establecidos por la Ley 2052 de 2020 y los principales mecanismos de racionalización definidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública, explicando las modalidades normativa, administrativa y tecnológica como herramientas para mejorar la relación entre la ciudadanía y la Administración Pública.

Asimismo, se socializaron los resultados obtenidos durante el diagnóstico institucional, presentando la clasificación preliminar de los productos o servicios susceptibles de una posible racionalización y las metas definidas para cada uno de ellos, permitiendo a las áreas validar la información.

Como resultado de esta primera mesa de trabajo se consolidó una visión compartida sobre la necesidad de fortalecer la simplificación y modernización de los servicios ofrecidos por la Entidad, estableciendo los primeros compromisos para avanzar en la implementación de las acciones de racionalización.

ACOMPAÑAMIENTO TÉCNICO Y SEGUIMIENTO PERMANENTE A LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA

Una vez socializada la política y definidos los compromisos iniciales, el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano inició el acompañamiento técnico permanente a las áreas responsables de las actividades de posible racionalización, con el propósito de orientar la ejecución de las acciones definidas, resolver inquietudes relacionadas con la estrategia y verificar el cumplimiento progresivo de las metas establecidas.

Este acompañamiento se desarrolló mediante comunicaciones oficiales, reuniones de trabajo, seguimiento periódico a las actividades programadas y orientación metodológica para la consolidación de evidencias que permitieran medir objetivamente el avance de la implementación.

En desarrollo de este proceso, el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano expidió la Comunicación Interna No. 2026IE02048, mediante la cual reiteró a la Oficina Asesora de Comunicaciones y al Grupo de Tecnologías de la Información la importancia de priorizar las actividades correspondientes al primer cuatrimestre de la Estrategia de Racionalización del Centro de Documentación e Información del Riesgo (CEDIR).

En dicha comunicación se recordó que las acciones priorizadas se encontraban orientadas a:

- La digitalización integral del catálogo documental del CEDIR;
- La implementación del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (SGDEA);
- La articulación del servicio con la Carpeta Ciudadana Digital y los Servicios Ciudadanos Digitales.

Estas actividades fueron objeto de seguimiento permanente por parte del Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano, quien realizó acompañamiento continuo a las áreas responsables, promoviendo la coordinación y orientando el desarrollo de las acciones previstas dentro de la matriz de racionalización.

Posteriormente, una vez cumplido el primer periodo de ejecución de la estrategia, se solicitó formalmente el reporte del estado de avance de las actividades, requiriendo el porcentaje de ejecución, las evidencias disponibles y las dificultades presentadas durante el proceso de implementación.

Como respuesta a este ejercicio de seguimiento, la Oficina Asesora de Comunicaciones informó la existencia de un repositorio institucional con aproximadamente ciento ochenta mil (180.000) documentos digitalizados y remitió información relacionada con los avances alcanzados en materia de acceso digital a la información del CEDIR.

No obstante, se realizó un análisis técnico de la información suministrada, identificando la necesidad de complementar el reporte mediante indicadores y objetivos que permitieran establecer el porcentaje real de digitalización alcanzado, soportes de las gestiones adelantadas ante la Oficina de Tecnologías de la Información y avances relacionados con la Carpeta Ciudadana Digital.

ACOMPAÑAMIENTO PRESENCIAL Y SEGUIMIENTO TÉCNICO AL OPA: CENTRO DE DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN DEL RIESGO (CEDIR)

Como parte del acompañamiento permanente realizado por el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano, el 19 de junio de 2026 se desarrolló una mesa técnica de seguimiento en las instalaciones del Centro de Documentación e Información del Riesgo (CEDIR), con el propósito de revisar el estado de cumplimiento de las actividades asignadas dentro de la Estrategia de Racionalización de Trámites y brindar acompañamiento técnico para su implementación.

Durante la reunión se revisaron los compromisos previamente adquiridos, evidenciándose que algunas actividades continuaban pendientes de ejecución, particularmente aquellas relacionadas con la gestión de recursos tecnológicos para apoyar el proceso de digitalización documental. Asimismo, se realizó una socialización de las obligaciones derivadas de la Ley 1712 de 2014 y de la Ley 2052 de 2020, enfatizando la necesidad de garantizar el acceso a la información pública bajo criterios de accesibilidad, lenguaje claro e inclusión.

Producto de esta mesa de trabajo se establecieron compromisos específicos orientados a fortalecer el OPA del CEDIR, entre ellos:

- Gestionar la solicitud de equipos tecnológicos para apoyar el proceso de digitalización documental.

- Promover la incorporación de criterios de lenguaje claro e inclusión en los documentos remitidos al repositorio institucional.
- Impulsar la elaboración de herramientas pedagógicas complementarias que facilitaran la comprensión del material bibliográfico por parte de la ciudadanía.
- Realizar una nueva mesa de seguimiento para verificar el cumplimiento de los compromisos adquiridos.

El acta correspondiente fue remitida formalmente a la dependencia responsable, reiterando los compromisos, responsables y fechas de cumplimiento, así como la programación de una nueva jornada de seguimiento.

Como resultado del acompañamiento realizado por el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano, el CEDIR adelantó diversas acciones encaminadas a dar cumplimiento a los compromisos establecidos, entre las cuales se destacan la elaboración de una propuesta de lineamientos para incorporar criterios de lenguaje claro e inclusión en la documentación institucional, la formulación de una propuesta dirigida a las áreas productoras de información para promover la construcción de herramientas pedagógicas complementarias al material bibliográfico y la gestión para la asignación de un equipo multifuncional que apoye el proceso de digitalización documental.

Durante este proceso también surgieron observaciones relacionadas con la distribución de competencias entre las áreas responsables de algunas actividades. Por lo anterior, el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano realizó las precisiones correspondientes, reiterando que su función consiste en liderar el acompañamiento técnico y metodológico para la implementación de la política, mientras que la ejecución de las actividades previstas en la matriz de racionalización corresponde a las áreas designadas como responsables.

En conjunto, estas actuaciones evidencian que el papel desempeñado por el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano trascendió la simple verificación del cumplimiento de actividades, consolidándose como un proceso permanente de articulación institucional, acompañamiento técnico, orientación metodológica y fortalecimiento de capacidades, orientado a garantizar la adecuada implementación de la Política de Racionalización de Trámites al interior de la UNGRD.

ACCIONES INTERNAS DESARROLLADAS POR EL GRUPO DE RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO

Apropiación institucional de la política

Paralelamente al acompañamiento realizado con las áreas responsables, el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano identificó la necesidad de fortalecer el conocimiento

institucional sobre la Política de Racionalización de Trámites, entendiendo que su implementación requiere una apropiación transversal por parte de los servidores públicos y colaboradores de la entidad.

En ese sentido, se diseñó una estrategia de comunicación interna orientada a sensibilizar a los funcionarios sobre la importancia de la racionalización como herramienta para mejorar la experiencia de la ciudadanía en su relacionamiento con la Administración Pública.

Como parte de esta estrategia se elaboró el guion de un video institucional en formato reel, con una duración aproximada de un minuto, cuyo contenido fue revisado y aprobado por la Oficina Asesora de Comunicaciones. El material tiene como finalidad explicar, de manera clara y dinámica, los objetivos de la política, sus beneficios para la ciudadanía y el papel que desempeñan las diferentes áreas en su implementación.

Actualmente, el video se encuentra en proceso de edición y, una vez finalizado, será remitido junto con las piezas gráficas diseñadas para la campaña de socialización a la Oficina Asesora de Comunicaciones, con el propósito de adelantar su publicación a través de los canales internos de comunicación de la Entidad.

Esta actividad constituye el primer componente de una estrategia institucional de apropiación de la política, orientada a fortalecer la cultura organizacional en torno a la mejora continua, la transformación digital y la simplificación de los procedimientos administrativos.

Resultados alcanzados

Como resultado de las actividades desarrolladas durante el primer semestre de 2026, el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano logró consolidar avances significativos en la implementación de la Política de Racionalización de Trámites, fortaleciendo la articulación con las áreas responsables y estableciendo las bases para el desarrollo de acciones de mejora orientadas a la transformación digital y la optimización de los servicios ofrecidos por la Entidad.

Los siguientes fueron los principales resultados alcanzados:

- Diagnóstico institucional del portafolio de servicios, mediante la revisión técnica y funcional de los productos y servicios de la entidad, que permitió identificar un (1) trámite y dos (2) Otros Procedimientos Administrativos (OPA) susceptibles de racionalización.
- Elaboración de la Matriz de Diagnóstico Misional, en la cual se definieron los procedimientos priorizados y las metas preliminares de racionalización, constituyéndose en el principal instrumento de planificación y seguimiento de la estrategia.

- Socialización institucional de la Política de Racionalización de Trámites, promoviendo la apropiación de sus lineamientos por parte de las áreas involucradas y fortaleciendo la comprensión de las responsabilidades asociadas a su implementación.
- Implementación de un esquema de acompañamiento técnico y seguimiento permanente, mediante mesas de trabajo, comunicaciones oficiales, revisión de avances y orientación metodológica a las áreas responsables de la ejecución de las actividades de racionalización.
- Fortalecimiento del OPA del Centro de Documentación e Información del Riesgo (CEDIR), a través del acompañamiento técnico realizado por el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano, que permitió definir compromisos, realizar seguimiento a su cumplimiento y promover acciones relacionadas con la digitalización documental, la accesibilidad de la información y la incorporación de criterios de lenguaje claro.
- Impulso de acciones de articulación con las áreas, orientadas a promover la coordinación entre las áreas responsables, identificar oportunidades de mejora y consolidar evidencias que permitieran medir objetivamente el avance de la estrategia.
- Diseño de una estrategia de apropiación institucional de la política, materializada en la elaboración del guion de un video institucional tipo reel y el desarrollo de piezas gráficas para su posterior divulgación a través de los canales internos de comunicación de la entidad.

CONCLUSIONES

La implementación de la Política de Racionalización de Trámites durante la vigencia 2026 ha permitido consolidar una metodología de trabajo orientada a fortalecer la gestión institucional desde un enfoque preventivo, participativo y centrado en el ciudadano.

El proceso adelantado por el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano comprendió la identificación de los productos o servicios objeto de racionalización, la articulación con las áreas responsables, el acompañamiento técnico permanente a la ejecución de las actividades, el seguimiento a los avances reportados y el desarrollo de acciones internas encaminadas a promover la apropiación institucional de la política.

En particular, el acompañamiento brindado a las áreas permitió identificar oportunidades de mejora en la implementación de las acciones de racionalización y consolidar un proceso de seguimiento continuo que contribuye al cumplimiento de los lineamientos establecidos y al fortalecimiento de una gestión pública más eficiente, transparente y orientada al servicio de la ciudadanía.