



# UNGRD

Unidad Nacional para la Gestión  
del Riesgo de Desastres

Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres

Sistema Integrado de Planeación y Gestión de la UNGRD en el país es:



# INFORME TRIMESTRAL

## JULIO – SEPTIEMBRE / 2021

30 // 09 // 2021

Servicio al Ciudadano



El futuro  
es de todos

Presidencia  
de la República

## INTRODUCCIÓN

Teniendo en cuenta que la atención de los ciudadanos es un fin esencial del Estado, la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres pone a disposición de la ciudadanía el programa de Servicio al Ciudadano a través del cual se gestiona y da respuesta a los requerimientos de los usuarios y grupos de interés utilizando diferentes canales de atención que generan espacios efectivos de comunicación con cobertura inclusive en las zonas más apartadas del país con el propósito de mejorar la atención y facilitar el acceso a la información y servicios que ofrece la entidad.

En ese sentido la Oficina de Atención al Ciudadano presenta el Informe de Gestión Trimestral de PQRSD correspondiente al período comprendido entre el 1 de julio y el 30 de septiembre /2021.

Lo anterior en cumplimiento de la normativa vigente respecto al derecho de acceso a la información pública nacional (Ley 2052 de 2020, Ley 190 de 1995, Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014), a la Estrategia y Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la entidad.

## GLOSARIO

**Ciudadano:** Un ciudadano es todo miembro activo de un Estado, dentro del cual se somete a sus leyes y tiene derechos políticos. Ser ciudadano significa participar activamente en la vida social, política y económica de una comunidad y de la sociedad. Persona destinataria de bienes y/o servicios; Organización, entidad o persona que recibe un producto o servicio.

**Servicio:** Conjunto de estrategias que establecen las entidades de la Administración Pública para facilitar a los ciudadanos el acceso al cumplimiento de sus obligaciones.

**Atención de Primer Nivel:** Gestión de requerimientos considerados como frecuentes a los que se da respuesta sin ser escalados a las diferentes dependencias de la Unidad. Las respuestas son emitidas con base en los Protocolos de Atención de Primer Nivel de cada área.

**Atención de Segundo Nivel:** Gestión de requerimientos que por su carácter técnico y/o jurídico requieran ser consultados con las diferentes áreas según su competencia.

**Atención Presencial:** Hace referencia a la atención personalizada que recibe el ciudadano y/o usuario en las instalaciones de la Oficina de Atención al Ciudadano de la Unidad.

**Atención Telefónica:** Hace referencia a la interacción con el ciudadano de manera telefónica a través de la Línea Gratuita de Atención al Usuario 018000113200.

**Atención Virtual:** Hace referencia a la interacción en línea con el ciudadano a través de los canales de atención ligados a la Página Web de la entidad: Chat Institucional y Sistema PQRS; y/o a través del correo electrónico de la Oficina de Atención al Ciudadano.

**Canales de Atención:** son los diferentes canales de comunicación que la entidad dispone para la recepción de requerimientos de los ciudadanos: Oficina de Atención al Ciudadano, Línea Gratuita de Atención al Usuario 018000113200, Chat Institucional, Sistema PQRS y Correo Electrónico.

**Petición:** Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las Autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución de las mismas.

**Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

**Reclamo:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

**Sugerencia:** Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

**Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa – sancionatoria o ético – profesional.

**Trámite:** Es el conjunto de pasos o serie de acciones llevadas a cabo por los usuarios para obtener un determinado producto, garantizar la prestación de un servicio, el reconocimiento de un derecho, o la debida ejecución y control de acciones propias de la función pública, con el propósito de facilitar el ejercicio de los derechos ciudadanos.

## CANALES DE ATENCIÓN

### 1. ATENCIÓN PRESENCIAL

#### 1.1. OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - BOGOTÁ D.C.

Dispuesta para la atención personalizada de solicitudes, quejas y/o reclamos, consultas de información, respuesta a requerimientos radicados por correspondencia y acceso a los servicios ofrecidos por la entidad.

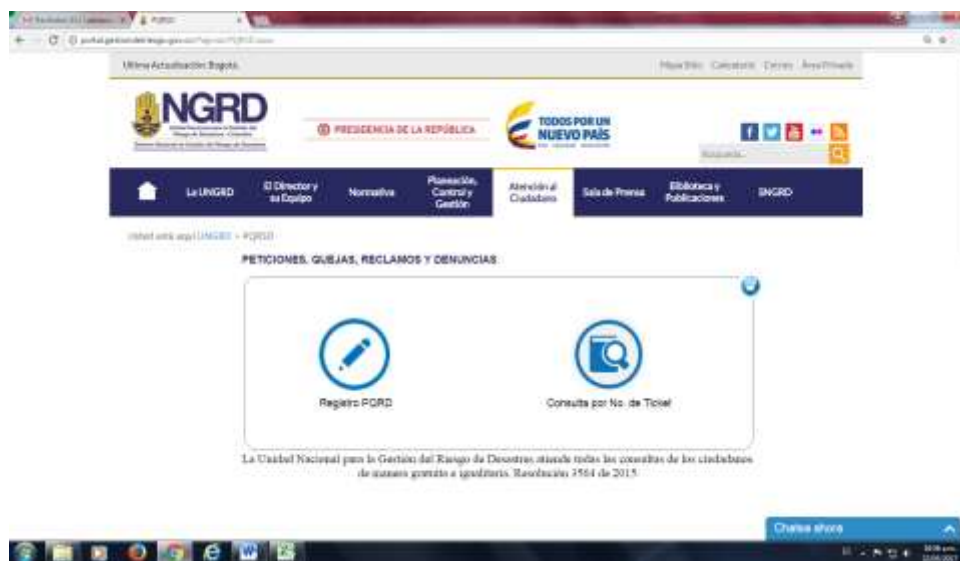
Disponible para ciudadanos en Bogotá D.C. y alrededores, en la Av. Calle 26 N° 92 – 32 Edificio Gold 4 Piso 1 – Museo del Saber en Gestión del Riesgo, en horario de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes.

## 2. ATENCIÓN VIRTUAL – PÁGINA WEB

### 2.1. SISTEMA PQRSD

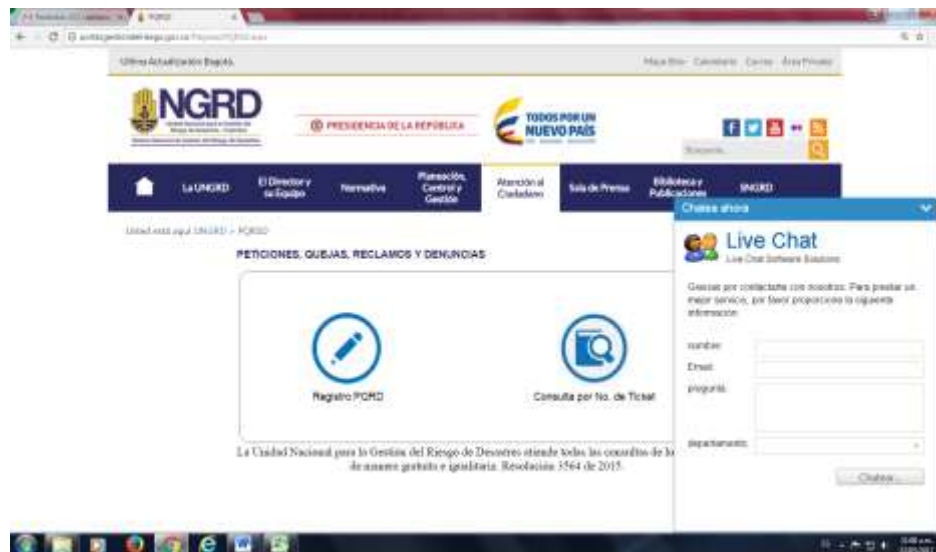
A través de la página [www.gestiondelriesgo.gov.co](http://www.gestiondelriesgo.gov.co) la entidad facilita el acceso del ciudadano a la información institucional de interés general: políticas, noticias, capacitaciones, publicaciones, Informes y convocatorias, entre otros temas.

Utilizando el link “Atención al Ciudadano – Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRSD” el usuario puede registrar sus requerimientos y hacer seguimiento al estado de los mismos.



### 2.2. CHAT INSTITUCIONAL

Para consultas de información en línea. Disponible de lunes a viernes 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y buzón de mensajes 24 horas.



## 2.3. CORREO ELECTRÓNICO

A través del correo [contactenos@gestiondelriesgo.gov.co](mailto:contactenos@gestiondelriesgo.gov.co), el ciudadano puede radicar sus solicitudes, quejas y/o reclamos, sugerencias, denuncias y/o felicitaciones.

Las respuestas son remitidas por este mismo medio y se encuentran disponibles en el Sistema PQRS de la Página Web para descarga e impresión con el número de Ticket asignado al requerimiento.

## 3. ATENCIÓN TELEFÓNICA

### 3.1. LINEA GRATUITA DE SERVICIO AL CIUDADANO 018000113200

Es el canal de atención establecido para contacto telefónico a través del cual los ciudadanos pueden realizar consultas de información, radicar solicitudes, quejas y reclamos.

Este canal se encuentra disponible de manera gratuita para usuarios en todo el territorio nacional de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.

## MEJORAMIENTO CONTINUO

En la entidad se realiza seguimiento y evaluación permanente del proceso a través de la medición de indicadores mensuales de gestión que facilitan el monitoreo de canales, la toma de decisiones y la implementación de las acciones de mejora correspondientes.

En ese sentido, el Informe incluye la gestión de los requerimientos de ciudadanos y usuarios recibidos a través de los diferentes canales de atención disponibles, así como el apoyo a la entidad en el desarrollo de las actividades enmarcadas en el Plan de Acción Institucional, Plan de Participación Ciudadana, Ley de Transparencia y Ley Antitrámites.

Entre los aspectos más relevantes del período podemos mencionar:

- Seguimiento PQRSD: Tickets pendientes (consultas en segundo nivel de atención).
- Seguimiento al Plan de Acción Institucional V Bimestre.
- Seguimiento al Plan de Participación Ciudadana 2021, cuyas actividades son desarrolladas desde las áreas misionales con el propósito de generar un acercamiento entre la entidad y sus grupos de interés.
- Seguimiento al Plan Anticorrupción - desarrollo de actividades tercer trimestre.
- Actualización del Protocolo de Atención al Ciudadano en el marco de las jornadas de inducción y reinducción de la entidad.
- Actualización documental del proceso.
- Seguimiento Plan Estratégico Sectorial III trimestre.
- Medición mensual de Indicadores de Gestión.
- Participación en encuentros transversales y/o capacitaciones realizadas por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP.
- Capacitación al equipo de trabajo de la Oficina de Atención al Ciudadano en “Lenguaje Claro para servidores públicos”.
- II Monitoreo al Mapa de Riesgos y Oportunidades.

- Actualización link de “Preguntas Frecuentes” de interés para el ciudadano en la página web.
- Desarrollo Plan de Gestión del Cambio: traslado del proceso a la Secretaría General de la entidad y reclasificación a Proceso Estratégico.

Se debe tener en cuenta que las consultas frecuentes o de **Primer Nivel de Atención** fueron atendidas directamente desde la Oficina de Atención al Ciudadano. Los requerimientos técnicos que se clasificaron como **Segundo Nivel de Atención** se remitieron a las diferentes dependencias de la entidad, según su competencia, como apoyo en consulta para la remisión de respuestas finales a los ciudadanos.

Adicionalmente, se adelantan controles permanentes para reducir los tiempos de emisión de respuestas, buscando que los requerimientos sean atendidos de manera oportuna.

Al respecto, la Ley 1755 de 2015 determina los siguientes plazos para la atención de peticiones y respuesta al ciudadano según el tipo de manifestación de la siguiente manera:

**Solicitudes:**

**De documentos y / o Información:** Diez (10) días hábiles

**Copias de documentos:** Diez (10) días hábiles

**Traslados por Competencia:** Cinco (5) días hábiles.

**Entes de Control:** Cinco (5) días hábiles.

**Defensoría del Pueblo:** Cinco (5) días hábiles.

**Periodistas:** Atención Prioritaria.

**Consultas de Información Técnica:** Treinta (30) días hábiles.

**Quejas:** Quince (15) días hábiles.

**Reclamos:** Quince (15) días hábiles.

**Sugerencias y Felicitaciones:** Treinta (30) días hábiles

**Derechos de Petición:** Quince (15) días hábiles.

## GESTION EN CIFRAS

### PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS

#### 1. NÚMERO DE REQUERIMIENTOS GESTIONADOS

| JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | TOTAL |
|-------|--------|------------|-------|
| 501   | 556    | 734        | 1.791 |



#### 2. CLASIFICACIÓN DE REQUERIMIENTOS POR TIPO DE GESTIÓN

| PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN | SEGUNDO NIVEL DE ATENCIÓN | TRASLADOS POR COMPETENCIA A OTRA ENTIDAD |
|--------------------------|---------------------------|--|
| 1.781                    | 10                        | 144                                      |



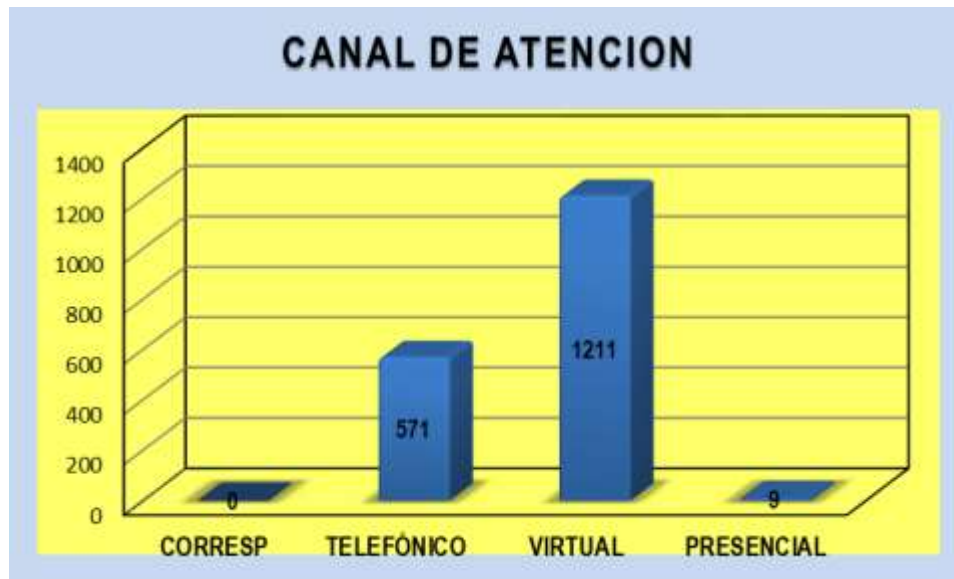


Con respecto a la gestión de requerimientos, el **99.4%** se tramitaron como **Primer Nivel de Atención** desde la Oficina de Atención al Ciudadano; el **0.5%** restante fueron clasificadas como **Segundo Nivel de Atención**.

Las consultas relacionadas con temáticas que no son de competencia de la Unidad, previa notificación al ciudadano, fueron remitidas a las entidades correspondientes y equivalen al **8 %** de los requerimientos gestionados durante el período en mención.

### 3. REQUERIMIENTOS POR CANAL DE ATENCIÓN

| PERÍODO           | REQ. RADICADOS POR CORRESPONDENCIA | REQ. TELEFÓNICOS (LINEA DIRECTA Y CALL CENTER) | REQ. CORREO ELECTRÓNICO - SISTEMA PQRSD CHAT | REQ. OFICINA DE ATENCIÓN (PRESENCIAL) | TOTAL REQUERIMIENTOS |
|-------------------|------------------------------------|--|--|---------------------------------------|----------------------|
| Jul - Sept / 2021 | 0                                  | 571  | 1.211  | 9                                     | 1.791                |



Durante el tercer trimestre del año la entidad mantuvo contacto permanente con los ciudadanos a través de los canales virtuales (Correo Electrónico, Sistema PQRSD y Chat); es decir el **67.6%** de la gestión desarrollada.

La Línea Gratuita de Servicio al Ciudadano continúa posicionándose como un canal de fácil acceso y consulta; en ese sentido el **32%** de las consultas registradas durante el período se gestionaron vía telefónica.

El canal presencial fue habilitado nuevamente en el horario habitual.

#### 4. CONSULTAS POR TIPO DE REQUERIMIENTO

|                         |              |
|-------------------------|--------------|
| Consulta de Información | 1.293        |
| Derecho de Petición     | 99           |
| Solicitud               | 376          |
| Otro                    | 4            |
| Denuncia                | 10           |
| Queja                   | 5            |
| Sugerencias             | 4            |
| <b>Total</b>            | <b>1.791</b> |



Durante el tercer trimestre del año el **72%** de los contactos registrados fueron **Consultas de Información**, que siguen siendo el tipo de requerimiento con mayor índice de gestión durante el período, seguido por las **Solicitudes** que representan un **21 %** de la totalidad de contactos recibidos y los **Derechos de Petición** con un **5.5%**.

Con respecto a los principales temas de interés para nuestros usuarios, en este período siguen consultando sobre el Permiso Especial de Permanencia – PEP, Estatuto Temporal de Protección para ciudadanos venezolanos y Simulacro Nacional de Respuesta a Emergencias.

Adicionalmente, información estadística sobre consolidados de emergencias e implementación de los Planes de Gestión del Riesgo para Empresas Públicas y Privadas.

Por último, continúan vigentes las solicitudes de ayuda humanitaria por afectaciones en todo el territorio nacional relacionadas con la temporada de lluvias, atención de emergencias, reconstrucción de San Andrés y Providencia, Registro Único de Damnificados – RUD y subsidios de arrendamiento para damnificados.

## 5. ESTADO DE LOS REQUERIMIENTOS

| CERRADOS | EN TRÁMITE | GESTIÓN |
|----------|------------|---------|
| 1.788    | 3          | 99.8%   |



Durante el período julio - septiembre de 2021 el índice de gestión fue del **99.8%**, reflejando un leve descenso con respecto con respecto al trimestre anterior; es decir que con corte al 30 de septiembre /2021 se encuentran en gestión de segundo nivel 3 requerimientos que se radicaron durante el mes de septiembre, los demás fueron gestionados y cerrados oportunamente.

Los que continúan en trámite, corresponden a consultas de segundo nivel de atención que se encuentran pendientes por respuesta en las áreas competentes.

## PLAN ANTICORRUPCIÓN

Según lo establecido en el Estatuto Anticorrupción, Ley 1474 de 2011, desde el Proceso de Servicio al Ciudadano se apoya el desarrollo de la Estrategia y Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en la UNGRD.

En ese sentido, durante el tercer trimestre se desarrollaron las actividades programadas como parte del componente de Atención al Ciudadano del Plan Anticorrupción de la entidad, entre las que destacamos:

- Actualización permanente de la información de interés para el ciudadano en la página web de la entidad.
- Socialización del Protocolo de Atención al Ciudadano a los servidores de la UNGRD en el marco de espacios de inducción y reinducción, con el propósito de garantizar el

cumplimiento de los términos y variables establecidas en el mismo (fortalecimiento de competencias relacionadas con la prestación del servicio).

- Capacitación a los colaboradores de la entidad en “Lenguaje Claro para servidores y colaboradores públicos”.
- Publicación del tema de mayor consulta durante el I Semestre en la página web.
- Seguimiento al desarrollo del Plan de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas para la vigencia 2021.

Cabe anotar que las actividades relacionadas se desarrollaron cumpliendo con los plazos establecidos.

## GOBIERNO DIGITAL

En el marco de la Política de Gobierno Digital, la información de interés para el ciudadano publicada en la Página Web (Preguntas Frecuentes, Servicios, Sistema PQRS, Participación Ciudadana, Transparencia y Acceso a la Información, entre otros) fue actualizada permanentemente.

## LEY DE TRANSPARENCIA 1712 DE 2014

Con respecto a lo establecido en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, para el período comprendido entre los meses de julio y septiembre de 2021 es preciso destacar los siguientes aspectos:

- **La UNGRD no recibió solicitudes de información catalogada como información pública clasificada:** Información por daño de derechos a personas naturales o jurídicas que viole el derecho a la intimidad, a la vida, a la salud, a la seguridad o información relacionada con secretos comerciales, industriales y profesionales.
- Durante el período establecido, en el micrositio de Transparencia y Acceso a la Información Pública – Link de Atención al Ciudadano de la Página Web, la UNGRD mantuvo a disposición de la ciudadanía toda la información de interés institucional actualizada.

- La información entregada al ciudadano según cada requerimiento es veraz, completa y actualizada.
- La entidad atendió todas las consultas de los ciudadanos de manera gratuita e igualitaria.
- No se recibieron recursos de reposición relacionados con el rechazo de envío de información de reserva.
- No se recibieron requerimientos relacionados con divulgación de información en otros idiomas, lenguas y/o dialectos para grupos poblacionales específicos.

## ESTRATEGIA ANTITRÁMITES

Según lo establecido en el Decreto 19 de 2012 a partir del año 2014 la entidad implementó la Estrategia Anti-trámites para identificar y racionalizar, en caso de ser necesario, los procesos que por su relevancia fueran objeto de mejoramiento teniendo en cuenta aspectos como la simplificación, automatización y optimización de la atención para facilitar el acercamiento del ciudadano a la entidad, hacer más eficiente y amable la gestión y por ende impulsar la Participación Ciudadana.

En ese sentido, al no haberse identificado trámites en la UNGRD, se mantiene una OPA (Otros Procedimientos Administrativos) publicada en el Portal SUIT: **Préstamo externo de Material Bibliográfico** a través del Centro de Documentación – Biblioteca Virtual de la entidad.

## PARTICIPACIÓN CIUDADANA

En el marco de los componentes de Atención al Ciudadano correspondientes al Plan Anticorrupción, la entidad tiene a disposición de la ciudadanía el **Plan de Participación Ciudadana** con un total de **8** actividades específicas para la vigencia 2021 desarrolladas desde las áreas misionales con el propósito de generar escenarios para garantizar la interacción entre la UNGRD y sus grupos de interés dando a conocer la gestión institucional, facilitando el control social y seguimiento a las políticas, planes, programas y proyectos de la entidad por parte de la comunidad.

Para la vigencia 2021 se establecieron los siguientes espacios de participación:

- Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.
- Serie de Eventos Académicos – El planeta pide la palabra.
- Programa de Fortalecimiento a Organizaciones Comunales.
- Encuentros con población con discapacidad.
- Mes de la Reducción del Riesgo.
- Simulacro Nacional de Respuesta a Emergencias.
- Visitas Museo del Saber – Modalidad presencial y virtual.
- Construyamos Normativa – Consulta con la ciudadanía.

Cabe anotar que en cumplimiento de los protocolos de bioseguridad los eventos se programaron en formato virtual para facilitar el acceso y participación de nuestros grupos de interés.