



# 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 certificado en:



# INFORME TRIMESTRAL

## JUL - SEPT / 2019

30 // 09 // 2019//

Gestión de Servicio al Ciudadano - GAA



El futuro  
es de todos

Presidencia  
de la República

## INTRODUCCIÓN

La Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres tiene a disposición de la ciudadanía el programa de Atención al Ciudadano a través del cual gestiona y da respuesta a las solicitudes utilizando diferentes canales de atención que generan espacios efectivos de comunicación con los usuarios y grupos de interés, permitiendo tener cobertura inclusive en las zonas más apartadas del país, mejorar la atención de nuestros ciudadanos 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 PQRS correspondiente al período comprendido entre el 1 de Julio y el 30 de Septiembre /2019.

Lo anterior en cumplimiento de la normativa vigente respecto al derecho de acceso a la información pública nacional (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:** 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:** Se refiere a la 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:** Se refiere a la 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 y/o a través de la extensión telefónica de la Oficina de Atención al Ciudadano ligada al PBX de la Unidad.

**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 PQRSD; 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 PQRSD 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.

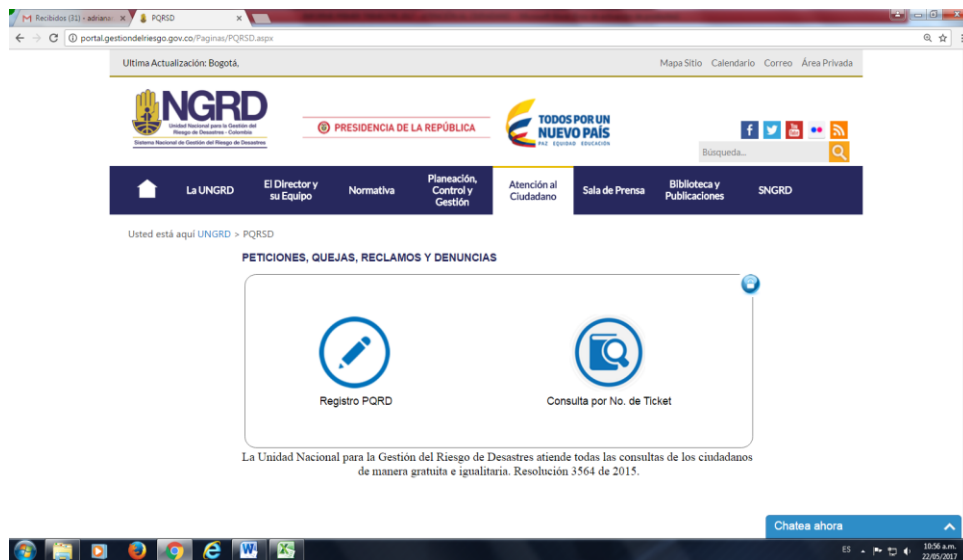
Disponible para ciudadanos en Bogotá D.C. y alrededores, en la Av. Calle 26 N° 92 – 32 Edificio Gold 4 Piso 1 – Museo del Saber en Gestión del Riesgo, en horario de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. de Lunes a Viernes.

### 2. ATENCIÓN VIRTUAL – PÁGINA WEB

#### 2.1. SISTEMA PQRSD

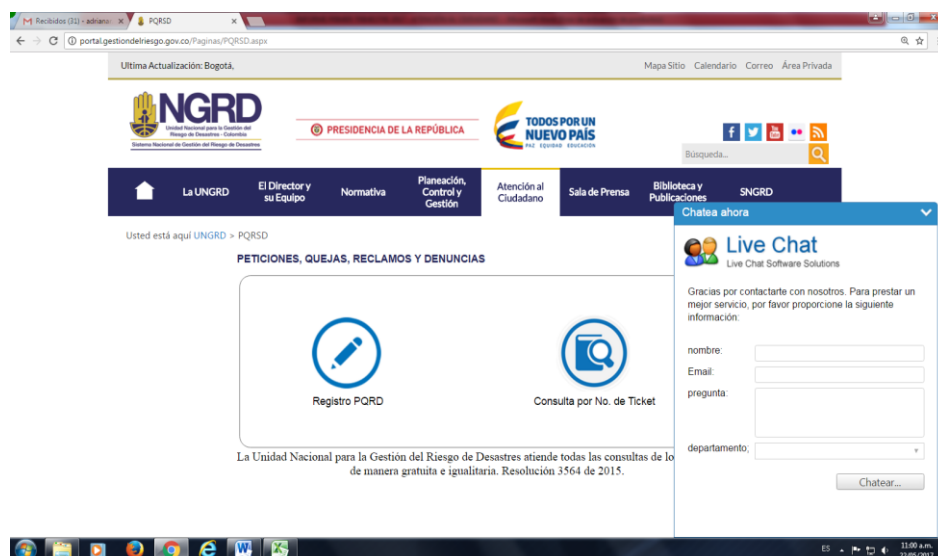
A través de la página [www.gestiondelriesgo.gov.co](http://www.gestiondelriesgo.gov.co) la entidad facilita el acceso del ciudadano a la información institucional de interés general: políticas, noticias, capacitaciones, publicaciones, Informes y convocatorias, entre otros temas.

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 PQRSD de la Página Web para descarga e impresión con el número de ticket asignado al requerimiento.

## 3. ATENCIÓN TELEFÓNICA

### 3.1. LINEA GRATUITA DE ATENCIÓN AL USUARIO 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. Los sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m se tiene habilitado un buzón para mensajes.

## MEJORAMIENTO CONTINUO

La entidad realiza seguimiento y control permanente al proceso a través de indicadores mensuales de gestión que facilitan el monitoreo, la toma de decisiones y la implementación de las acciones de mejora correspondientes.

En ese sentido, el presente Informe incluye la gestión de los requerimientos de ciudadanos y usuarios que se recibieron a través de los diferentes canales de atención disponibles, así como el apoyo brindado a la entidad para el desarrollo de las actividades enmarcadas en el componente de Atención al Ciudadano del Plan de Acción Institucional, Estrategia de Rendición de Cuentas, Plan de Participación Ciudadana, Estrategia de Gobierno Digital, Ley de Transparencia y Ley Antitrámites.

Entre los aspectos más relevantes del período podemos mencionar:

- Desarrollo de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios con el propósito de evaluar el grado de satisfacción de los ciudadanos, entre otros aspectos.
- Seguimiento PQRSD: tickets pendientes vigencia 2019 (consultas en segundo nivel de atención).

- Seguimiento al Plan de Acción.
- Desarrollo del Plan de Participación Ciudadana 2019, que incluye actividades desarrolladas por las áreas misionales con el propósito de generar un acercamiento entre la entidad y sus grupos de interés, entre otras la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, realizada el 29 de Agosto/2019.
- Seguimiento a la implementación de Actividades del nuevo MIPG.
- Publicación de los Informes de Atención al ciudadano correspondientes al Segundo y Tercer Trimestre de la vigencia.
- Reapertura del Chat Institucional para atención en línea a través de la Página Web.
- Seguimiento al Plan Anticorrupción - Segundo Cuatrimestre por parte de la Oficina de Control Interno.
- Seguimiento al Plan de Acción III Bimestre.
- Capacitación al equipo de la Oficina de Atención al Ciudadano en temas relacionados con Indicadores de Gestión y Atención al Cliente manejando Criterios de Accesibilidad.
- Cierre del plan de choque para atención de las peticiones derivadas del censo RAMV – Registro Administrativo de Migrantes Venezolanos. Así mismo la publicación de las respuestas masivas N° 4 y 5 en la Página Web, a través de la cual se informa a 5.132 ciudadanos venezolanos el resultado de la gestión realizada por la entidad.
- Monitoreo al Mapa de Riesgos y Oportunidades así como al Plan Estratégico Sectorial.

Cabe anotar que las consultas frecuentes o de **Primer Nivel de Atención** se atendieron directamente desde la Oficina de Atención al Ciudadano. Los requerimientos técnicos se clasificaron como **Segundo Nivel de Atención** y se remitieron a las diferentes dependencias de la entidad, según su competencia, como apoyo en consulta para la remisión de respuestas.

Adicionalmente, desde la Oficina de Atención al Ciudadano se adelantan controles permanentes con el propósito de disminuir los tiempos de respuesta para los ciudadanos, buscando siempre que los requerimientos sean atendidos oportunamente.

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
1829	1967	9018	12814



## 2. CLASIFICACIÓN DE REQUERIMIENTOS POR TIPO DE GESTIÓN

PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN	SEGUNDO NIVEL DE ATENCIÓN	TRASLADOS POR COMPETENCIA A OTRA ENTIDAD
12812	2	245





En cuanto a la gestión de las consultas, el **99%** se gestionó como **Primer Nivel de Atención** desde la Oficina de Atención al Ciudadano; el **0.1%** restante fueron clasificados como **Segundo Nivel de Atención**.

Respecto a las consultas que no fueron competencia de la Unidad, previa notificación al ciudadano, fueron remitidas a las entidades correspondientes y equivalen al **1.9%** de los requerimientos gestionados durante el período.

### 3. REQUERIMIENTOS POR CANAL DE ATENCIÓN

PERÍODO	REQ. RADICADOS POR CORRESPONDENCIA	REQ. TELEFÓNICOS (LINEA DIRECTA Y CALL CENTER)	REQ. CORREO ELECTRÓNICO - SISTEMA PQRSO CHAT	REQ. OFICINA DE ATENCIÓN (PRESENCIAL)	TOTAL REQUERIMIENTOS
Jul – Sept / 2019	31	211	12484	88	12814



Durante el tercer trimestre del año se mantuvo la tendencia de los usuarios a preferir las consultas vía Correo Electrónico, Sistema PQRSO y Chat; es decir que el **97.4%** de la gestión desarrollada durante el período fue de manera virtual.

En ese sentido, el **0.2%** de los requerimientos se radicaron a través de la ventanilla de correspondencia de la entidad y fueron respondidos de igual manera; el **1.6%** se recibió vía telefónica y el **0.6%** de manera presencial con **88** visitas.

Es importante mencionar que durante el período se logró culminar el plan de choque para la evacuación de peticiones derivadas del Registro Administrativo de Migrantes Venezolanos RAMV que se encontraban represadas en los canales virtuales.

#### 4. CONSULTAS POR TIPO DE REQUERIMIENTO

Consulta de Información	692
Derecho de Petición	15
Solicitud	12103
Otro	2
Queja	2
<b>Total</b>	<b>12814</b>



Durante el segundo trimestre del año el **94 %** de los contactos registrados fueron **Solicitudes**; el tipo de requerimiento con mayor índice de gestión durante el período, seguido por las **Consultas de Información** con el **5.4%**.

Con respecto al principal tema de interés para nuestros usuarios, éste período continuó marcado por las consultas derivadas del Censo RAMV de ciudadanos Venezolanos, así como aquellas referentes al Simulacro Nacional de Evacuación.

## 5. ESTADO DE LOS REQUERIMIENTOS

CERRADOS	EN TRÁMITE	GESTIÓN
12814	0	100%



Durante el período Julio – Septiembre de 2019 el índice de gestión fue del **100%**, es decir que la totalidad de requerimientos que se registraron durante el período en mención fueron gestionados y cerrados sin novedad.

Cabe anotar que el vencimiento de los requerimientos registrados durante la segunda quincena de cada mes es posterior a la fecha de corte de los indicadores de gestión.

## PLAN ANTICORRUPCIÓN

Según lo establecido en el Estatuto Anticorrupción, Ley 1474 de 2012, desde el Sub Proceso Gestión de Servicio al Ciudadano se apoya el desarrollo de la Estrategia Anticorrupción de la UNGRD.

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

- Publicación en la página Web del tema de mayor consulta entre los ciudadanos durante el primer semestre 2019.

- Seguimiento al Plan de Participación Ciudadana.
- Publicación periódica de Informes de Atención al Ciudadano que incluyen reportes de gestión de PQRSD.
- Divulgación de información relacionada con los canales de atención disponibles.
- Divulgación de información relacionada con la normativa y generalidades del Plan.

Cabe anotar que todas las actividades se desarrollaron sin novedad, cumpliendo con los plazos establecidos en el Plan.

## GOBIERNO DIGITAL

En el marco de la Política de Gobierno Digital, la información contenida en el Link de Atención al Ciudadano de la Página Web (Preguntas Frecuentes, Servicios, Sistema PQRSD, Participación Ciudadana, Transparencia y Acceso a la Información, entre otros) fue actualizada permanentemente.

Adicionalmente, según Directiva Presidencial N° 02 del 2 de abril de 2019, se generó un plan de trabajo para dar inicio a la integración de la UNGRD en el **Portal Único del Estado Colombiano GOV.CO**; lo anterior a través de la plataforma dispuesta por MINTIC con insumos entregados por cada una de las áreas participantes según las decisiones tomadas en la reunión de revisión de la plataforma.

Esta actividad se desarrollará en conjunto con la Oficina Asesora de Planeación e Información.

## 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 2019 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 Micro sitio 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.
- La entidad publicó información institucional de interés para el ciudadano de manera permanente a través de la Página Web.

## 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) reportada en el Portal SUIT: **Préstamo externo de Material Bibliográfico** a través del Centro de Documentación – Biblioteca Virtual de la entidad. Como se mencionó anteriormente, se realizará la integración de la entidad al portal único GOV.CO por lo tanto el procedimiento mencionado será cargado a este nuevo portal.

## PARTICIPACIÓN CIUDADANA

En el marco de los componentes de Atención al Ciudadano correspondientes al Plan Anticorrupción, la entidad implementó el **Plan de Participación Ciudadana** para la vigencia 2019 con un total de 15 actividades específicas 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.

Durante el período Julio – Septiembre/2019 se realizaron los siguientes eventos de participación:

- Lanzamiento del Programa de Fortalecimiento a Juntas de Acción Comunal de Bogotá -IDPAC
- Lanzamiento del Programa de Fortalecimiento a Juntas de Acción Comunal - Convenio Min interior
- Audiencia Pública de Rendición de Cuentas
- Simulacro Nacional de Respuesta a Emergencias
- Programa de visitas guiadas y de público flotante Museo del Saber
- Experiencia Conciencia ante el riesgo – MALOKA