



UNGRD

Unidad Nacional para la Gestión
del Riesgo de Desastres



INFORME TRIMESTRAL

OCTUBRE - DICIEMBRE / 2025

Grupo de Relacionamento con el Ciudadano

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	2
2. GLOSARIO.....	2
3. CANALES DE ATENCIÓN	4
3.1. Atención Presencial	4
3.2. Atención Virtual	4
3.3. Atención telefónica	5
4. MEJORAMIENTO CONTINUO	6
5. GESTIÓN EN CIFRAS	8
5.1. Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias	8
5.2. Clasificación de Requerimientos por Tipo de Gestión.....	9
5.3. Requerimientos por canal de atención.....	9
5.4. Consultas por tipo de requerimiento	10
5.5. Estado de los requerimientos	11
6. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.....	12
7. PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS	14

1. INTRODUCCIÓN

Según lo establecido en la Política Pública de Servicio al Ciudadano, y teniendo en cuenta los escenarios de la relación Estado – Ciudadano, la atención de los usuarios como fin esencial del Estado es prioridad para el desarrollo misional de la entidad, razón por la cual se pone a disposición de la ciudadanía la Oficina de Atención al Ciudadano para gestionar y dar 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 territorio nacional para facilitar el acceso a la información y servicios que ofrece la entidad.

En ese sentido, el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano presenta el Informe de Gestión Trimestral correspondiente al período comprendido entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre de 2025.

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 y Ley 1712 de 2014), Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP) y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) de la entidad.

2. GLOSARIO

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 dependencias 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 con el ciudadano a través de los canales virtuales disponibles: Chat Institucional, Sistema PQRSD y/o a través del correo electrónico de la Oficina de Atención al Ciudadano.

Canales de Atención: Son los diferentes canales 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.

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.

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.

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

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.

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

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

Trámite: Es el conjunto de pasos y/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.

3. CANALES DE ATENCIÓN

3.1. Atención Presencial

Oficina de atención al ciudadano – Bogotá D. C.

Dispuesta para la atención personalizada de solicitudes, quejas y/o reclamos, consultas de información 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 en jornada continua de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes.

3.2. Atención Virtual

Sistema PQRS

A través de la página <https://portal.gestiondelriesgo.gov.co/Paginas/PQRS2.aspx> la entidad facilita el acceso de la ciudadanía a la información institucional de interés general: políticas, noticias, capacitaciones, publicaciones, Informes y convocatorias, entre otros temas.

Utilizando el link “Atención y Servicios a la Ciudadanía” / “Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias” el usuario puede registrar sus requerimientos y hacer seguimiento al estado de estos.

Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias (PQRD)

Te invitamos a denunciar de forma anónima presuntos actos de corrupción en la UNGRD a través del canal de reporte que tiene dispuesta la entidad. Haz clic en el botón Registro de PQRD y elige la opción Denuncia de corrupción



ChatBot

Para consultas de información en línea 24 horas.



The screenshot shows the UNGRD website interface. At the top is a blue header with the GOV.CO logo and a user profile icon. Below this is the UNGRD logo and a search bar. A navigation menu includes links for Inicio, Transparencia, Atención y Servicios a la Ciudadanía, Participa, La UNGRD, Normativa, Prensa, and SNGRD. The main content area features a large banner for 'Armero 40 Años' with the text 'Memoria que guía' and 'Gobierno de Colombia'. To the right of the banner is a contact form titled 'UNGRD' with the instruction 'Por favor completa la siguiente información para ser atendido:'. The form includes fields for *Nombre:*, *Teléfono:*, *Correo electrónico:*, *Identificación:*, and Departamento*. There are checkboxes for 'Recordarme' and 'Estoy de acuerdo con la política de manejo de datos. Ver más'. A blue 'ENVIAR' button is at the bottom of the form. A small 'Powered by wuolvox' logo is visible at the bottom right of the form area.

Correo electrónico

A través del correo contactenos@gestiondelriesgo.gov.co, la ciudadanía 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 automáticamente al requerimiento.

3.3. Atención telefónica

Línea Gratuita de Servicio al Ciudadano 018000113200

Es el canal de atención establecido para contacto telefónico a través del cual la ciudadanía puede realizar consultas de información, radicar solicitudes, quejas y reclamos. 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.

4. MEJORAMIENTO CONTINUO

En el marco del Sistema Integrado de Planeación y Gestión se realiza seguimiento y evaluación permanente del proceso a través de la medición de indicadores mensuales que facilitan el monitoreo de canales, la toma de decisiones e implementación de las acciones de mejora correspondientes.

En ese sentido, el informe incluye la gestión de 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 Programa de Transparencia y Ética Pública-PTEP, Ley de Transparencia, Ley Antitrámites e implementación de lineamientos MIPG.

Entre los aspectos más relevantes del período podemos mencionar:

- Indicadores de Gestión: Durante el período en mención la medición de los indicadores “PQRS RESUELTAS y OPORTUNIDAD EN EL SERVICIO”, obtuvo en el trimestre un índice promedio de gestión y oportunidad de 97.63% y 98.97% respectivamente, PARTICIPACIÓN CIUDADANA cerró con un índice de cumplimiento del 100% y TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN con un índice de cumplimiento del 100%.
- Seguimiento a PQRS: como parte de las medidas de control implementadas se realiza seguimiento permanente a los tickets de segundo nivel de atención con el propósito de emitir las respuestas dentro de los términos de ley.
- Cierre del Plan de Participación Ciudadana 2025, cuyas actividades fueron desarrolladas y cumplidas desde las áreas misionales y oficinas asesoras con el propósito de generar espacios de acercamiento entre la entidad y sus grupos de interés.
- Socialización de las políticas gestionadas desde el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano, en el marco de las jornadas de inducción y reinducción de la entidad.
- Implementación de la Estrategia de Lenguaje Claro.

Se debe tener en cuenta que las consultas frecuentes o de **Primer Nivel de Atención** fueron atendidas directamente en 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 emisión de respuestas finales a los ciudadanos.

Adicionalmente, se adelantaron controles permanentes para reducir los tiempos de emisión de respuestas, con el propósito de que todos los requerimientos sean atendidos de manera oportuna.

Al respecto, la Ley 1755 de 2015 determina los siguientes plazos para la atención de peticiones 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.

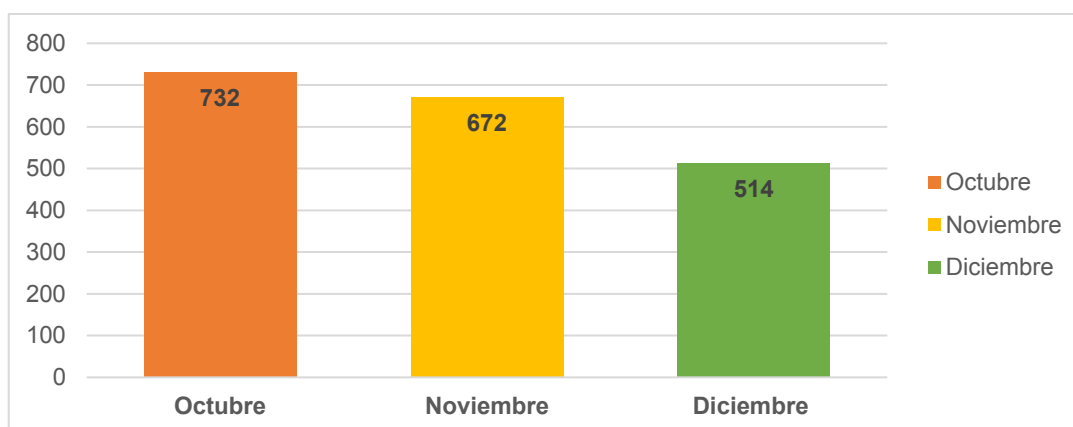
Derechos de Petición: Quince (15) días hábiles.

5. GESTIÓN EN CIFRAS

5.1. Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias

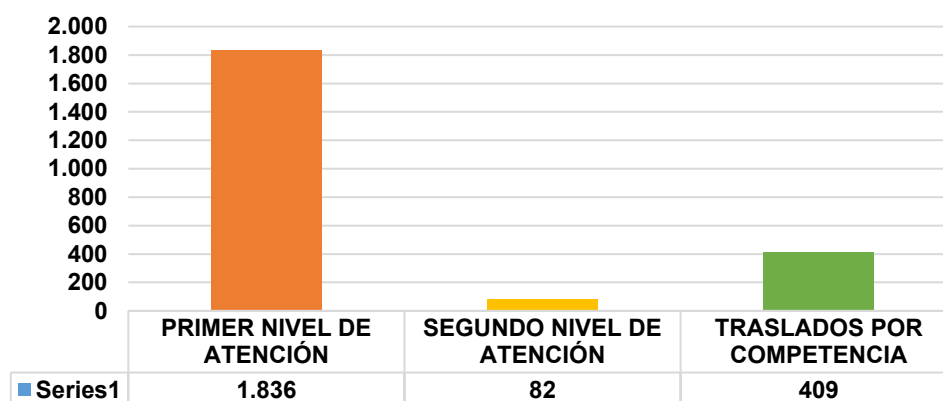
Número de requerimientos gestionados

Mes	Cantidad	%
Octubre	732	38.16
Noviembre	672	35.04
Diciembre	514	26.80
Total General	1.918	100,00



Durante el cuarto trimestre, se evidencia un aumento considerable de requerimientos durante el mes de octubre, evidenciando que las acciones de mejora desarrolladas en relación con la conectividad de canales, incremento de personal y control de calidad en las respuestas y tiempos de emisión de las mismas han estabilizado la operación y facilitan la gestión oportuna de los requerimientos.

5.2. Clasificación de Requerimientos por Tipo de Gestión



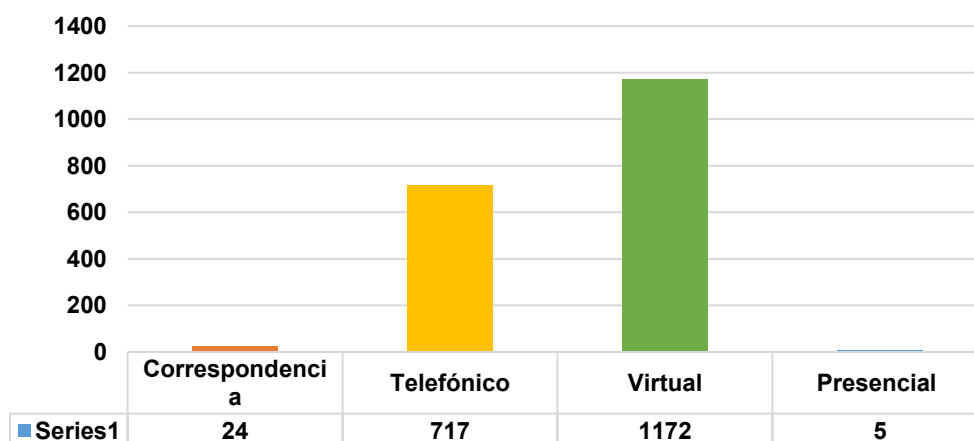
Respecto a la gestión de requerimientos, el **95.7%** se tramitaron como **Primer Nivel de Atención** en la Oficina de Atención al Ciudadano; el **4.2%** restante fueron clasificados como **Segundo Nivel de Atención**.

Las consultas relacionadas con temáticas que no son de competencia de la Unidad, previa notificación al ciudadano, fueron trasladadas a las entidades correspondientes y equivalen al **21.3%** de los requerimientos gestionados durante el período en mención.

El tiempo promedio de respuesta a los ciudadanos fue de **3 días hábiles**.

5.3. Requerimientos por canal de atención

PQRSD Recibidas por canal



Durante el cuarto trimestre del año la entidad mantuvo contacto permanente con los ciudadanos a través de los canales virtuales (Correo Electrónico, Sistema PQRSD y Chatbot), en ese sentido

de los **1.918** requerimientos recibidos el **61%** se registraron de manera virtual. Lo anterior evidencia una marcada preferencia por los canales digitales, subrayando la importancia de continuar fortaleciendo la atención digital.

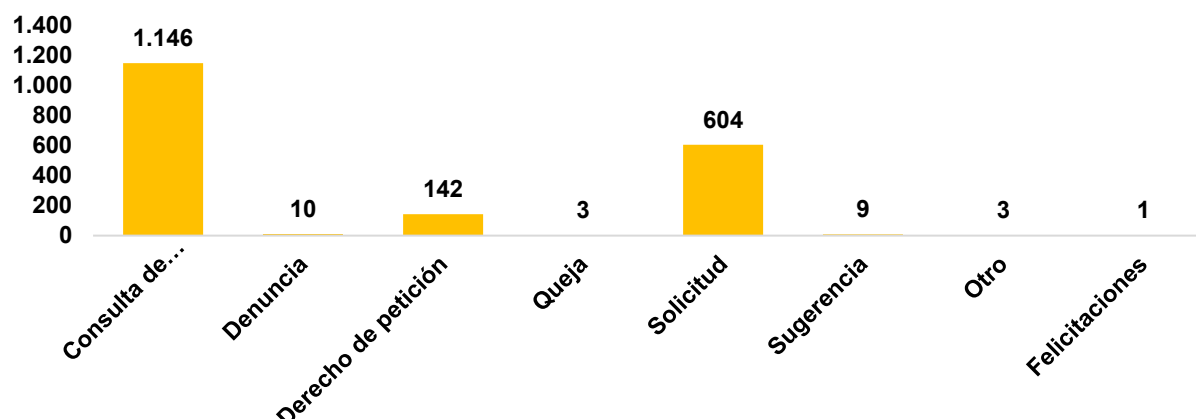
La Línea Gratuita de Servicio al Ciudadano continúa posicionándose como uno de los canales de mayor contacto por su facilidad de acceso y consulta con un **37%** del total de contactos registrados.

En relación con la atención presencial, durante este período se registraron **5** visitas que representan el **0.2%** de la operación de canales.

5.4. Consultas por tipo de requerimiento

Según el tipo de requerimiento, durante el período en mención las consultas recibidas a través de los diferentes canales se clasificaron de la siguiente manera:

Tipo de Requerimiento	Total
CONSULTA DE INFORMACIÓN	1.146
DENUNCIA	10
DERECHO DE PETICIÓN	142
QUEJA	3
SOLICITUD	604
SUGERENCIA	9
OTRO	3
FELICITACIONES	1
Total	1.918



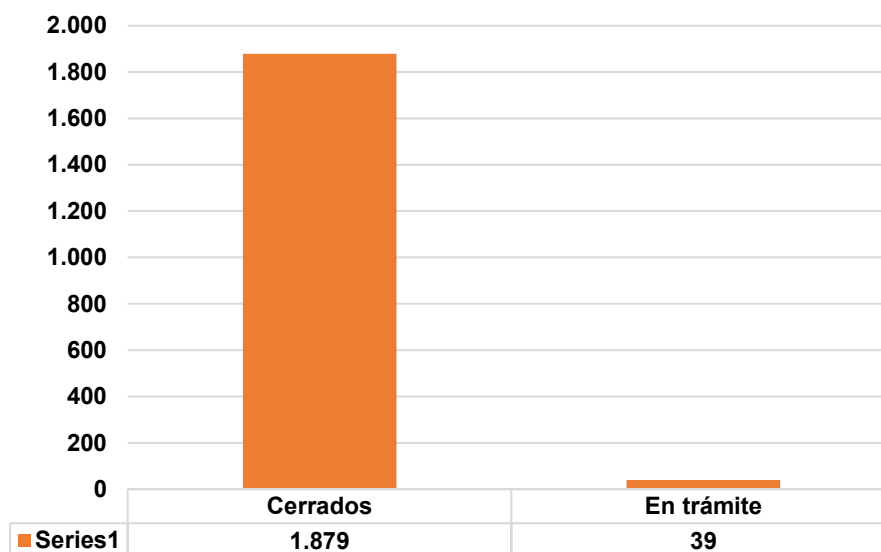
Durante el período en mención se recibieron **1.918** requerimientos que representan un 20% menos en comparación con el trimestre anterior, de los cuales el **59.7%** fueron **Consultas de Información** (1.146), seguidas por las **Solicitudes** que representaron el **31.4%** (604) y el Derecho de Petición con un **7.4%** (142).

En relación con los principales temas de interés para nuestros usuarios, durante el período en mención las consultas se refirieron a temas relacionados con emergencias por inundaciones derivadas de la temporada de lluvias: ayuda humanitaria, estadísticas - consolidados de emergencias, contratación obras de mitigación en territorios, asignación maquinaria amarilla, certificados contractuales, liquidaciones de contratos y/o pagos de honorarios, apoyo a programas de rescate en el exterior, erosión costera en Cartagena, inscripciones al programa de canastas populares, programa de reasentamientos, correcciones e inclusión en Registro Único Nacional de Damnificados – RUNDA y reclamaciones por pagos de órdenes de proveeduría, entre otros.

Continúa incrementándose el índice de consultas derivadas de la exposición mediática que ha sufrido la entidad durante el último año.

5.5. Estado de los requerimientos

Cerrados	En trámite	Gestionados
1.879	39	98%



En el cuarto trimestre se gestionaron **1.879** requerimientos que equivalen al **98%** representando un incremento de 2 puntos porcentuales frente al trimestre anterior; es decir que con corte al 31 de diciembre/ 2025 se encontraban en trámite **39** requerimientos, todos escalados en segundo nivel de atención a diferentes dependencias de la entidad.

Entre tanto, en promedio los indicadores se comportaron de la siguiente manera:

- **PQRSD Resueltas:** El segundo trimestre presentó un promedio de **97.63 %** en el índice de gestión, sobrepasando la meta establecida para el indicador. Lo anterior obedece a la implementación de acciones de mejora enfocadas en el control, la calidad y el funcionamiento permanente de todos los canales de atención disponibles para los ciudadanos.

- **Oportunidad en el Servicio:** El promedio de oportunidad en la emisión de respuestas para el trimestre fue de **98.97%**, también sobrepasando la meta establecida para el indicador. Esto refleja la estabilidad en la gestión como resultado de las acciones de mejora implementadas.

6. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

En cumplimiento de la política, la información de interés para el ciudadano publicada en Página Web (Preguntas Frecuentes, Servicios, Sistema PQRSD, Participación Ciudadana, Transparencia y Acceso a la Información, entre otros) fue actualizada de manera permanente según lo establecido en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública 1712 de 2014.

Entre tanto, la entidad cumplió con la autoevaluación correspondiente a los 243 ítems de la medición del Índice de Transparencia y Acceso a la Información ITA realizada por la Procuraduría General de la Nación.

Adicionalmente, se realizaron 8 talleres para los colaboradores de la entidad con el apoyo y asesoría técnica del **Instituto Nacional para Ciegos** con el fin de implementar acciones encaminadas a facilitar el acceso de nuestros usuarios a la información institucional, fortalecer los mecanismos para la relación estado – ciudadano y promover la transparencia en el ejercicio de las funciones de la UNGRD.

El contenido temático de los talleres se enlista a continuación:

1. Interacción con personas con discapacidad visual INCI
2. Accesibilidad física de las personas con discapacidad visual
3. Tecnologías de acceso a la información en personas con discapacidad visual
4. Accesibilidad en documentos digitales para personas con discapacidad visual
5. Acompañamiento para la elaboración de documentos digitales para personas con discapacidad visual
6. Acompañamiento en accesibilidad web para personas con discapacidad visual
7. Taller braille INCI
8. Taller de capacitación de comunicación inclusiva y creación de piezas audiovisuales accesibles para personas ciegas

Con respecto a la implementación de la estrategia de Lenguaje Claro y con miras al posicionamiento del tema como estratégico e institucional, se realizaron diferentes socializaciones, Webinars y actividades de comunicación interna.

En relación con el manejo y uso de lenguas nativas para atención de requerimientos se instaló la mesa técnica para la formalización del procedimiento de Traducción de Solicitudes a Lenguas Nativas y se requirió el apoyo del Ministerio de Cultura para la actualización del protocolo de traducción. Lo anterior, dio lugar a la creación y publicación de la “**Guía Para la Atención de Peticiones Verbales en Otra Lengua Nativa o Dialecto Oficial de Colombia**”.

Por último, en relación con las generalidades de la política, se dio cumplimiento a 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 en mención, en el link de **Transparencia y Acceso a la Información Pública** de la página web, la entidad mantuvo a disposición 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.
- Las publicaciones de información institucional en la página web cumplieron con los lineamientos establecidos en la política de transparencia de la entidad.

7. PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS

En el marco de los escenarios de relacionamiento con el ciudadano, se ofrecen espacios desarrollados para propiciar la interacción con nuestros grupos de interés dando a conocer la gestión institucional, facilitando el control social y el seguimiento a las políticas, planes, programas y proyectos institucionales por parte de la comunidad.

En ese sentido, el **Plan de Participación Ciudadana 2025** cerró con una ejecución del **100%**, reflejando el compromiso institucional frente a ésta política y el cierre de todas las actividades contempladas para la vigencia, que corresponden a las áreas misionales, Secretaría General, Oficina Asesora de Planeación e Información, Oficina Asesora Jurídica y Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano.

Entre los meses de octubre - diciembre, se cumplió con la preparación y desarrollo de la Audiencia de Rendición de Cuentas, evento que tuvo lugar el pasado 2 de diciembre/2025 en modalidad mixta (presencial / virtual) en el Palacio de la Proclamación de Cartagena DT.

Asistieron un total de 191 personas en modalidad presencial.

- Asistentes Totales Registrados (Presenciales): 191
- Personal de Logística, Staff y Miembros Directivos de la UNGRD: 19.
- Ciudadanía y Grupos de Interés: 172

El informe correspondiente al evento de Rendición de Cuentas 2025 será publicado durante la última semana del mes de enero/2026 incluyendo la estadística de comportamiento virtual.

Todas las actividades se realizaron de acuerdo con la programación establecida.

Para mayor información, se debe acceder en nuestra página web a través del link:
<http://portal.gestiondelriesgo.gov.co/Paginas/Plan-participacion-ciudadana-2025.aspx>