



UNGRD

Unidad Nacional para la Gestión
del Riesgo de Desastres



INFORME I TRIMESTRE

ENERO- MARZO/ 2026

Grupo de Relacionamento con el Ciudadano
Marzo 31 de 2026

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 enero y el 31 de marzo de 2026.

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 PQRSD

A través de la página <https://portal.gestiondelriesgo.gov.co/Paginas/PQRSD2.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” / “Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias” el usuario puede registrar sus requerimientos y hacer seguimiento al estado de estos.

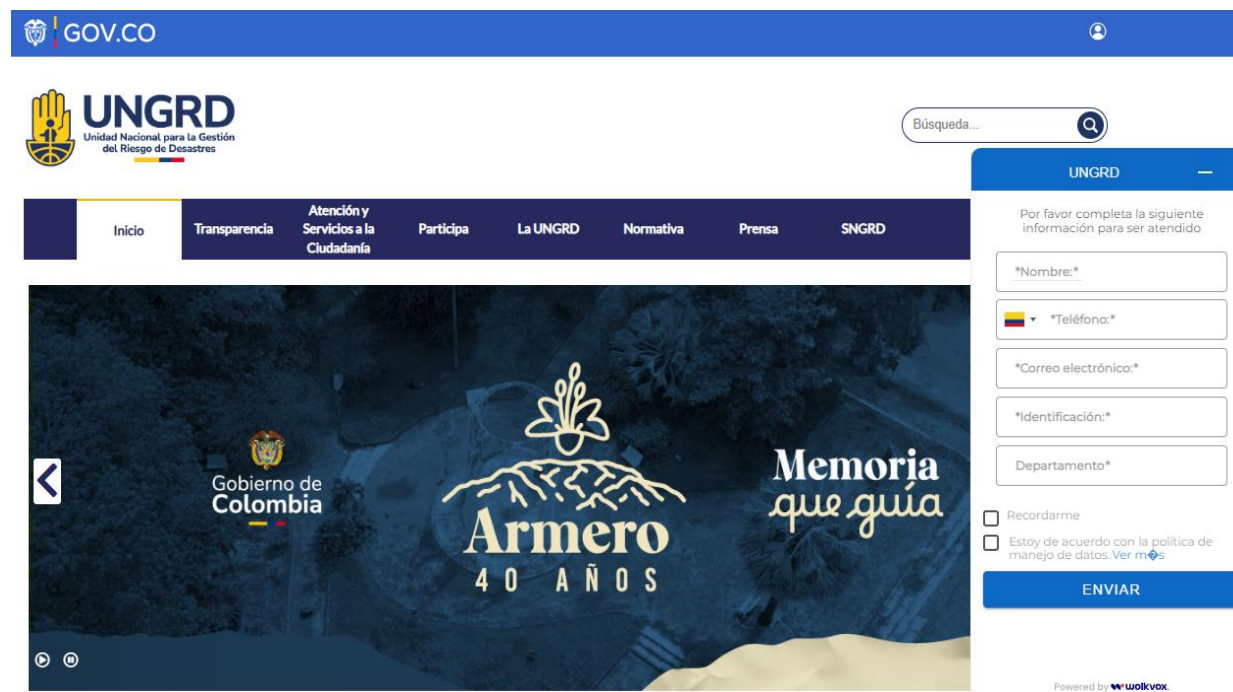
Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias (PQRD)

Te invitamos a denunciar de forma anónima presuntos actos 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 UnIA

Para consultas de información en línea 24 horas.



The screenshot shows the UNGRD website interface. At the top, there is a blue header with the GOV.CO logo and a user profile icon. Below the header 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'. On the right side, there is a contact form titled 'UNGRD' with the instruction 'Por favor completa la siguiente información para ser atendido'. The form fields are: *Nombre:*, *Teléfono:*, *Correo electrónico:*, *Identificación:*, and Departamento*. There are also 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. The footer of the form indicates it is 'Powered by wuolvox'.

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 periódicos que facilitan el monitoreo de los canales de atención, 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 las Políticas de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Racionalización de Trámites, Servicio al Ciudadano, Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas e implementación de lineamientos del MIPG.

Entre los aspectos más relevantes del período podemos mencionar:

- Durante el período en mención la medición de los indicadores “PQRSD RESUELTAS y OPORTUNIDAD EN EL SERVICIO”, obtuvo en el trimestre un índice promedio de gestión y oportunidad de **98.15%** y **99.80%** respectivamente, PARTICIPACIÓN CIUDADANA cerró con un índice de cumplimiento del **80%** y TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN con un índice de cumplimiento del **100%**.
- Seguimiento a PQRSD: como parte de las medidas de control implementadas se realiza seguimiento permanente a los tickets de primer y segundo nivel de atención con el propósito de emitir las respuestas dentro de los términos de ley.
- Ciclo de capacitaciones para fortalecimiento de competencias entre los colaboradores que apoyan la gestión de canales de atención.
- Con corte al I trimestre de 2026, el Plan de Participación Ciudadana presenta un avance global de ejecución del **15,2%**.

Durante el periodo se avanzó en actividades de planeación participativa, fortalecimiento institucional y el despliegue de capacidades misionales. Se destacan los procesos territoriales liderados por la Subdirección de Conocimiento del Riesgo, con participación aproximada de 2.700 personas, así como los ejercicios de validación y consulta desarrollados por la Oficina Asesora de Planeación e Información y las acciones de coordinación interna adelantadas por el Grupo de Relacionamento con el Ciudadano.

- Socialización de las políticas institucionales en el marco de las jornadas de inducción y reinducción de la entidad.

- Implementación del botón 2026 en la sección de Transparencia - Contratos de la UNGRD disponible en la página web institucional, mejorando la organización y consulta de la información por vigencia.

En relación con las PQRSD 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 oportunamente.

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

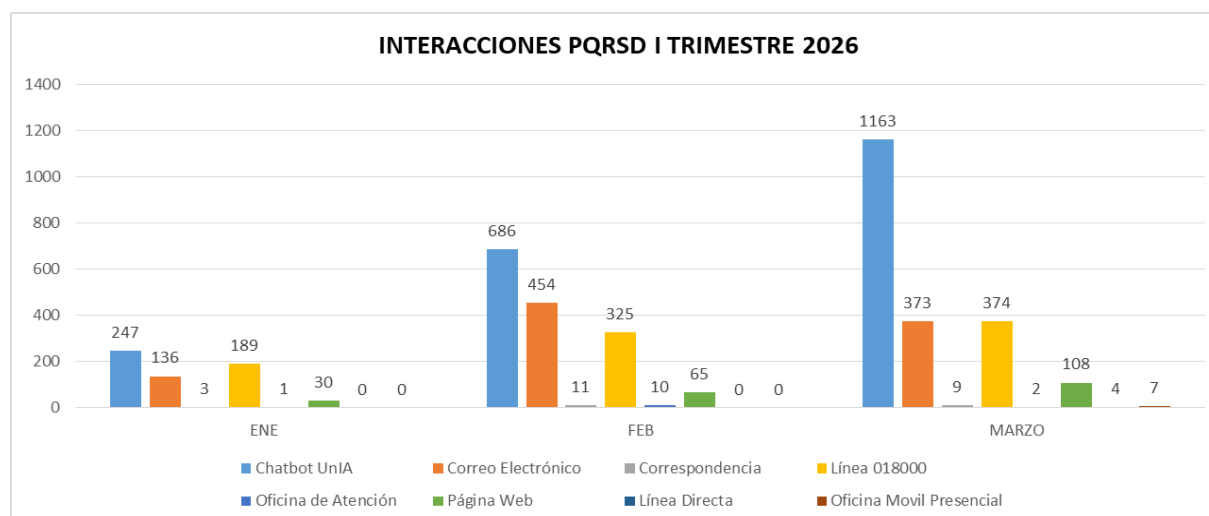
Durante el I trimestre (enero a marzo) se presentó un incremento considerable del **118.8 %** en relación con el último trimestre de la vigencia 2025 representado en **4.197** requerimientos gestionados a través de los canales de atención disponibles; la operación presentó un comportamiento estable con tendencia al alza en el número de requerimientos recibidos.

Adicionalmente, como parte de las acciones de mejora en canales de atención, se han implementado controles adicionales en relación con la calidad y oportunidad de las respuestas emitidas, así como mejoras en el sistema PQRSD que facilitan la gestión y consulta y garantizan la trazabilidad de la información.

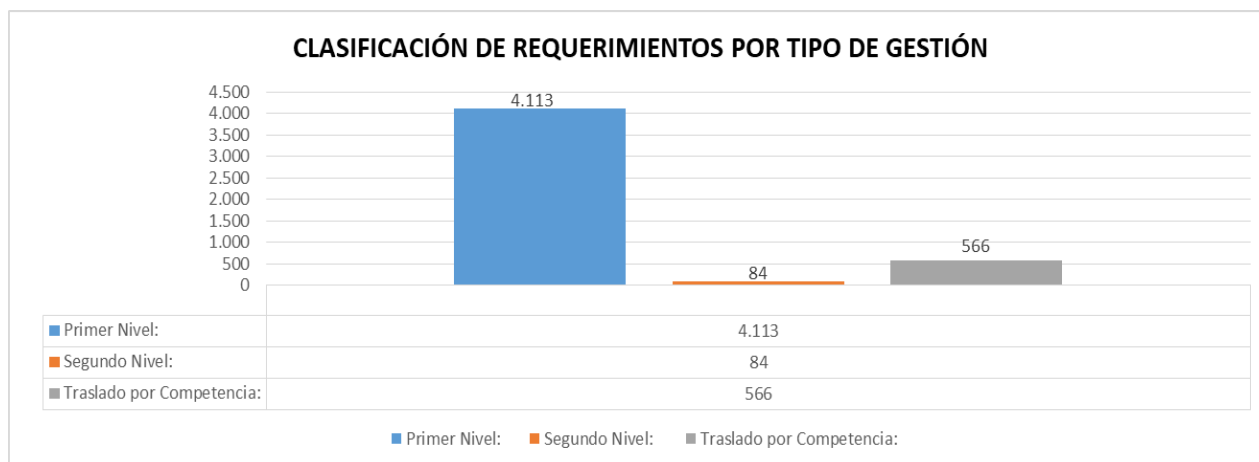
En ese sentido, las interacciones se registraron de la siguiente manera:

Interacciones PQRSD 2026

CANAL SOLICITUD	ENE	FEB	MARZO	TOTAL TRIMESTRE
Chatbot UnIA	247	686	1163	2096
Correo Electrónico	136	454	373	963
Correspondencia	3	11	9	23
Línea 018000	189	325	374	888
Oficina de Atención	1	10	2	13
Página Web	30	65	108	203
Línea Directa	0	0	4	4
Oficina Movil Presencial	0	0	7	7
TOTAL GENERAL	606	1.551	2.040	4.197



5.2. Clasificación de Requerimientos por Tipo de Gestión



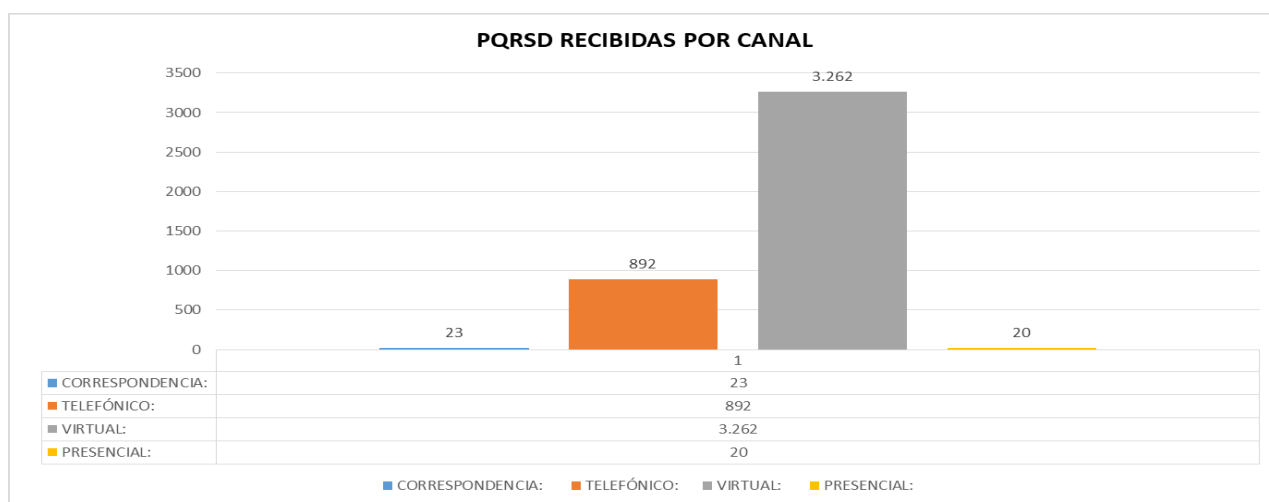
Respecto a la gestión de requerimientos, el **97.9%** se tramitaron como **Primer Nivel de Atención** en la Oficina de Atención al Ciudadano; el **2%** restante fueron clasificados como **Segundo Nivel de Atención**.

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 **13.4%** de los requerimientos gestionados durante el período en mención.

El tiempo promedio de respuesta a los ciudadanos fue de **2 días hábiles**.

5.3. Requerimientos por canal de atención

PQRSD Recibidas por canal



Durante el primer 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 **4.197** requerimientos recibidos el **77.7%** se registraron de manera virtual. Lo anterior evidencia una marcada preferencia por los canales digitales, subrayando la importancia de continuar fortaleciendo la atención digital.

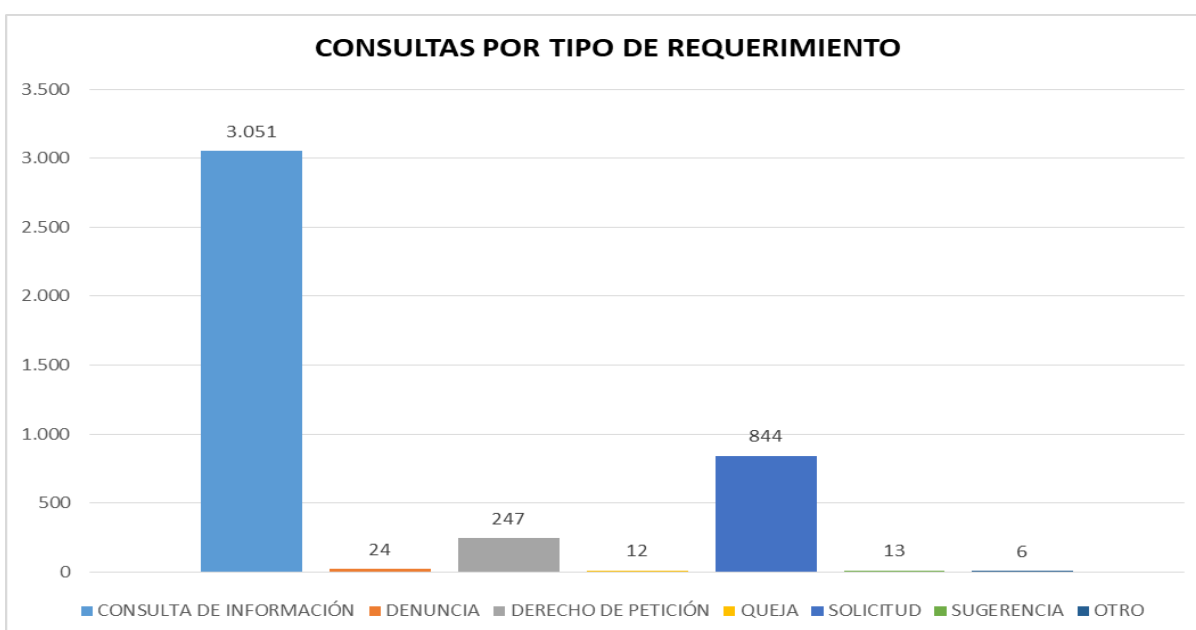
La Línea Gratuita de Servicio al Ciudadano 018000113200 continúa posicionándose como uno de los canales con mayor demanda por su facilidad de acceso y consulta con un **21.2%** del total de contactos registrados.

En relación con la atención presencial, durante este período se registraron **20** visitas que representan el **0.4%** 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	3.051
DENUNCIA	24
DERECHO DE PETICIÓN	247
QUEJA	12
SOLICITUD	844
SUGERENCIA	13
OTRO	6
TOTAL	4.197

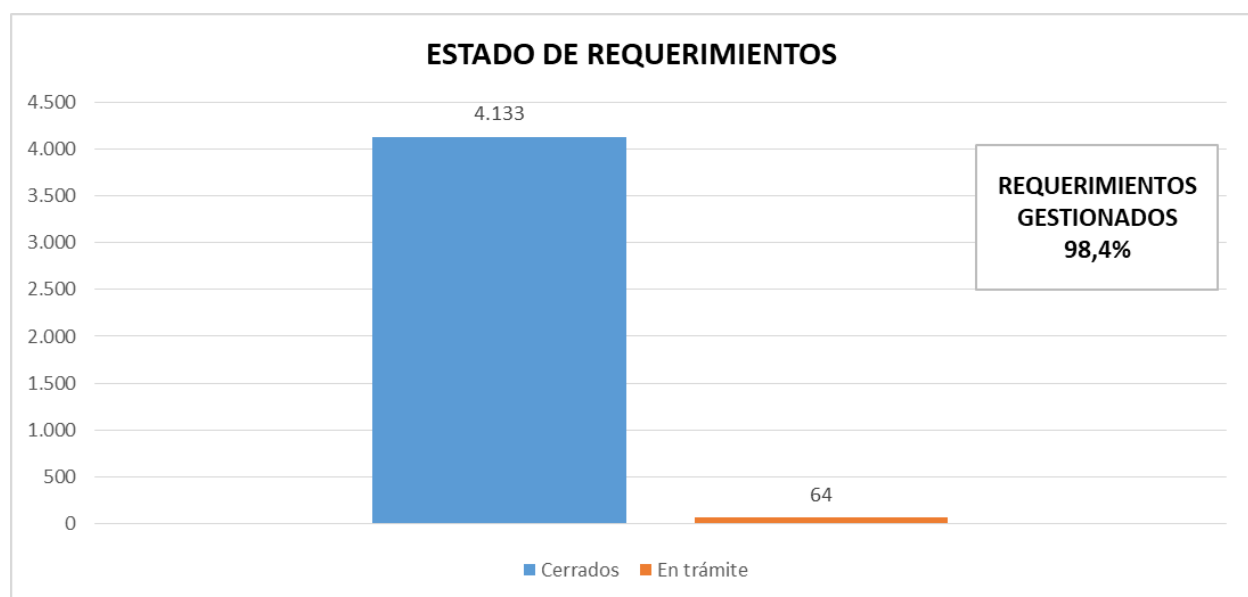


Durante el período en mención se recibieron **4.197** requerimientos que representan un incremento del **118.8%** en comparación con el trimestre anterior, de los cuales el **72.6%** fueron **Consultas de Información** (3.051 requerimientos), seguidas por las **Solicitudes** que representaron el **20%** (844 requerimientos) y el Derecho de Petición con un **5.8%** (247 requerimientos).

En relación con los principales temas de interés para nuestros usuarios, las consultas se refirieron a temas relacionados con emergencias por inundaciones derivadas de la temporada de lluvias: ayuda humanitaria, estadísticas - consolidados de emergencias, contratación de obras de mitigación en territorios, asignación de maquinaria amarilla, certificados contractuales, liquidaciones de contratos y/o pagos de honorarios, apoyo a programas de rescate en el exterior, erosión costera en Cartagena, emergencia y comedores populares en el departamento de Córdoba, retorno a la normalidad en la zona del volcán Galeras, información técnica para evaluación ambiental estratégica Ecorregión Guajira, conceptos técnicos Ley 2427 de 2024, 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.

5.5. Estado de los requerimientos

CERRADOS	EN TRAMITE	GESTIONADOS
4.133	64	98.4%



Durante el primer trimestre se gestionaron **4.133** requerimientos que equivalen al **98%** manteniéndose estable frente al último trimestre de 2025; es decir que con corte al 31 de marzo/2026 se encontraban en trámite **64** requerimientos, todos escalados en segundo nivel de atención a diferentes dependencias de la entidad.

En ese sentido, en promedio los indicadores se comportaron de la siguiente manera:

- **PQRS Resueltas:** El primer trimestre presentó un promedio de **98 %** 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 **99.7%**, también sobrepasando la meta establecida para el indicador. Esto refleja estabilidad en la gestión como resultado de las acciones de mejora implementadas.

6. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

En cumplimiento de lo establecido en la Ley 1712 de 2014, la cual regula el derecho de acceso a la información pública y define los procedimientos y excepciones para su divulgación, la entidad ha continuado con la actualización y fortalecimiento de los contenidos publicados en la sección de Transparencia de su página web institucional, garantizando el cumplimiento de las obligaciones.

Durante el periodo reportado, se adelantaron las siguientes acciones:

- Se solicitó a los supervisores de los contratos suscritos con recursos de la UNGRD realizar el cargue mensual de la información y la totalidad de los informes de supervisión generados durante la vigencia del contrato utilizando carpetas por área para facilitar la consulta.
- Verificación de los contenidos publicados en la sección de Transparencia de la página web correspondientes a cada área, reiterando los estándares de publicación y divulgación establecidos en la Resolución 1519 de 2020 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC), especialmente en lo relacionado con criterios de claridad, accesibilidad y uso de lenguaje claro.
- Presentación del informe trimestral de seguimiento de la **sección de Transparencia y Acceso a la Información Pública** de la página web dando cuenta del monitoreo efectuado sobre el cumplimiento en el cargue de información por parte de las áreas, conforme a lo establecido en la normativa vigente.

En relación con la estrategia de Lenguaje Claro, Comprensible e Incluyente en la UNGRD, se registraron los siguientes avances:

- Elaboración del documento preliminar de la Estrategia de Lenguaje Claro, Comprensible e Incluyente, conteniendo ajustes metodológicos orientados a su implementación progresiva en los procesos institucionales.
- Construcción de la **Guía de Lenguaje Claro, Comprensible e Incluyente**, como instrumento orientador para la producción de contenidos institucionales más accesibles para los usuarios.
- Prelanzamiento del personaje institucional **“Super Clara”** como estrategia pedagógica para promover el uso del lenguaje claro.

Adicionalmente, se impulsó la participación del equipo de trabajo en el curso virtual de **Integridad, Transparencia y Lucha contra la Corrupción** para el fortalecimiento de competencias del talento humano.

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 la ciudadanía, como parte del Plan de Participación Ciudadana 2026 se ofrecieron 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.

Durante el I trimestre las actividades estuvieron orientadas a la planeación participativa, el fortalecimiento de capacidades, la apropiación social del conocimiento del riesgo, el enfoque diferencial, la articulación institucional y el alistamiento de espacios de control social.

Para mayor información, se puede acceder a nuestra página web a través del link: <https://portal.gestiondelriesgo.gov.co/Paginas/Plan-participacion-ciudadana-2026.aspx>

7.1. Asistencia de grupos de interés por línea de actividad

ACTIVIDAD / EVENTO	PARTICIPACIÓN REPORTADA
Sub Dirección de Conocimiento del Riesgo	2.700 participantes
Prueba Piloto Eje de Participación Social en Cali	87 participantes
GRC — Webinars	72 conectados
TOTAL	2.859 Asistentes

Por grupos de interés, la participación estuvo representada principalmente por ciudadanía en general, comunidades, organizaciones sociales y comunitarias, comunidades étnicas, entidades territoriales y entidades del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres.