



# UNGRD

Unidad Nacional para la Gestión  
del Riesgo de Desastres



# INFORME TRIMESTRAL ABRIL - JUNIO / 2024

**Oficina de Atención al Ciudadano**

**Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano**

**Junio 30 de 2024**

## INFORME SEGUNDO TRIMESTRE 2024

### 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 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 abril y el 30 de junio de 2024.

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) Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG de la entidad.

### GLOSARIO

**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 derechos.

**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.

**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 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 y/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 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.

## CANALES DE ATENCIÓN

### 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.

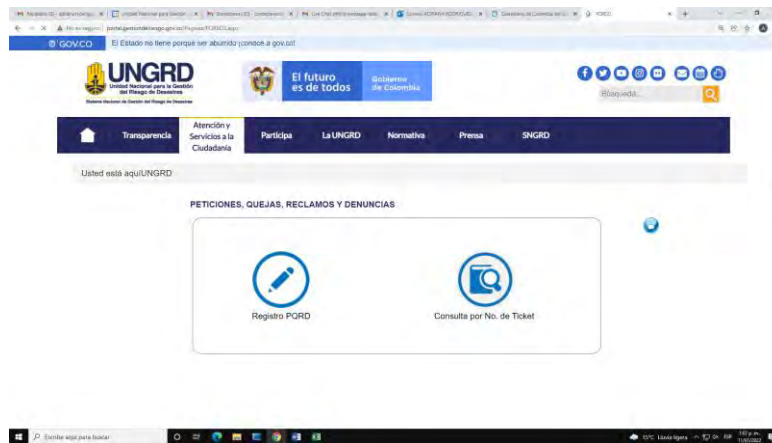
Disponible para ciudadanos en Bogotá D.C. y alrededores, en la Av. Calle 26 N° 92 – 32 Edificio Gold 4 - Piso 1 en jornada continua de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes.

### 2. ATENCIÓN VIRTUAL – PÁGINA WEB

#### 2.1. SISTEMA PQRSD

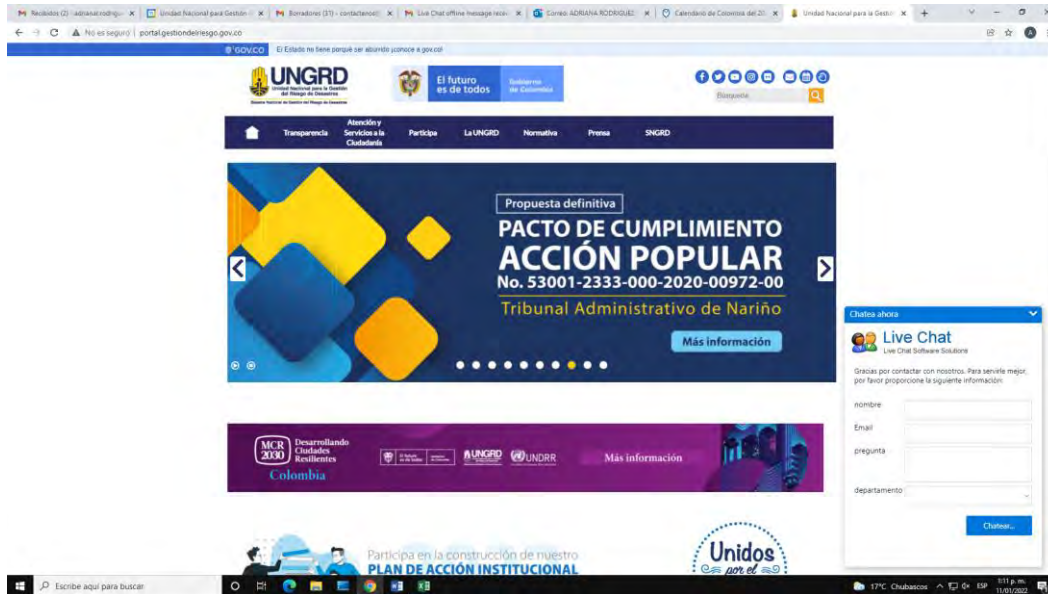
A través de la página [www.gestiondelriesgo.gov.co](http://www.gestiondelriesgo.gov.co) la entidad facilita el acceso del ciudadano a la información institucional de interés general: políticas, noticias, capacitaciones, publicaciones, Informes y convocatorias, entre otros temas.

Utilizando el link "Atención y Servicios a la Ciudadanía" / "Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias" 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 automáticamente 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. 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 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 de gestión 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 Plan de Acción Institucional, Plan de Participación Ciudadana, Ley de Transparencia, Ley Antitrámites e implementación de lineamientos MIPG.

Entre los aspectos más relevantes del período podemos mencionar:

- **Encuesta de Satisfacción de Usuarios:** se aplicaron **2.484** encuestas de satisfacción realizadas en los canales presencial y telefónico, obteniendo un promedio general de satisfacción de **4.9** sobre 5.0. con corte al 30 de junio /2024.
- **Indicadores de Gestión:** La medición de los indicadores **“PQRS RESUELTAS y OPORTUNIDAD EN EL SERVICIO”**, obtuvo un índice promedio de gestión y oportunidad de **96%** y **94%** respectivamente.

En ese sentido, durante el segundo trimestre de 2024, se nota nuevamente la estabilización de los canales de atención.

- Durante el trimestre se gestionaron **4.651** requerimientos.
- Con el propósito de reducir los tiempos de respuesta y continuar facilitando la interacción de los usuarios con la entidad, como parte de las acciones de mejora durante el segundo trimestre se preparó la implementación del **Chat Bot** a través de la página web. Este nuevo canal entrará a operar en el mes de agosto/2024, una vez finalizado el ciclo de pruebas.

Adicionalmente, para fortalecer el equipo de trabajo y la gestión de los demás canales de atención se contrataron más colaboradores como apoyo a la Oficina de Atención al Ciudadano.

- Seguimiento PQRSD: Tickets pendientes (consultas en segundo nivel de atención).
- Plan de Participación Ciudadana 2024, cuyas actividades fueron desarrolladas desde las áreas misionales con el propósito de generar espacios de acercamiento entre la entidad y sus grupos de interés.
- Se da inicio a la implementación de la Estrategia de Lenguaje Claro en todos los canales de atención buscando facilitar a los usuarios la comprensión de los mensajes emitidos por la entidad.
- Elaboración de la **Política Institucional de Relacionamento con el Ciudadano**, documento mediante el cual la entidad establece su compromiso con la adecuada atención de los usuarios implementa las acciones necesarias para dar cumplimiento a la Política Pública de Servicio al Ciudadano.

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.

## GESTIÓN EN CIFRAS

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

#### 1. NÚMERO DE REQUERIMIENTOS GESTIONADOS

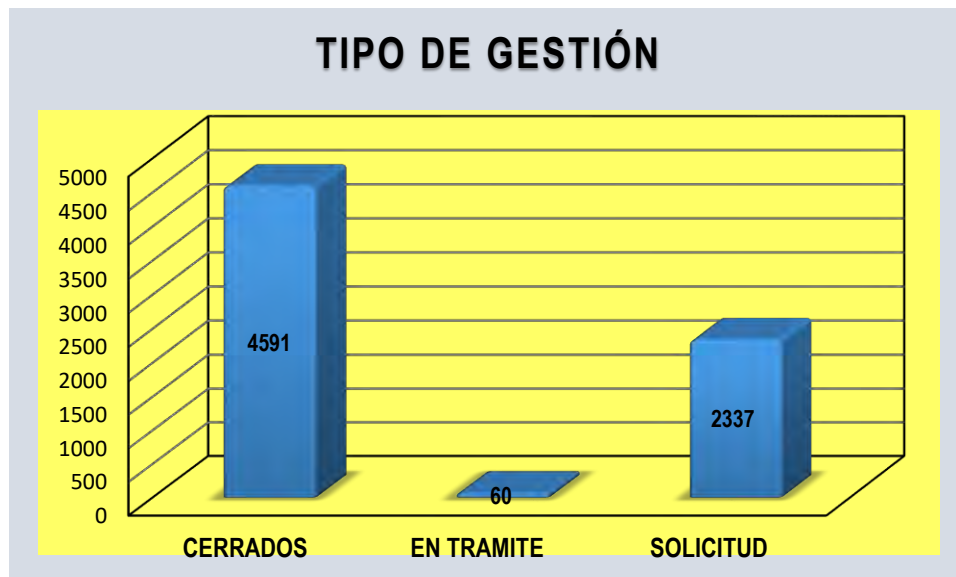
ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
<b>1.840</b>	<b>1.546</b>	<b>1.265</b>	<b>4.651</b>





## 2. CLASIFICACIÓN DE REQUERIMIENTOS POR TIPO DE GESTIÓN

PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN	SEGUNDO NIVEL DE ATENCIÓN	TRASLADOS POR COMPETENCIA A OTRA ENTIDAD
4.584	67	196



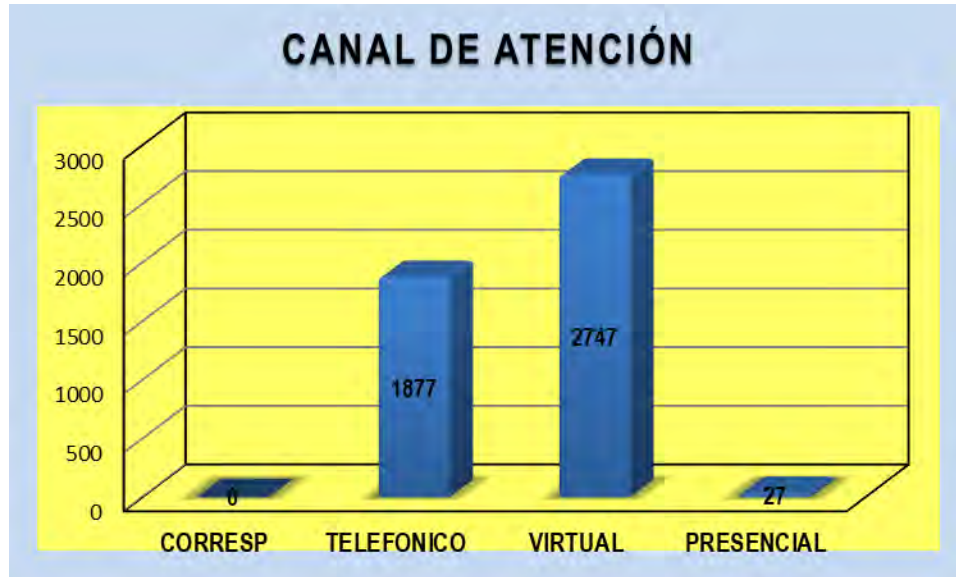
Con respecto a la gestión de requerimientos, el **98.5%** se tramitaron como **Primer Nivel de Atención** desde la Oficina de Atención al Ciudadano; el **1.44%** restante fueron clasificadas como **Segundo Nivel de Atención**; cabe anotar que se notó un incremento en este tipo de consultas debido a la exposición mediática que tuvo la entidad durante el primer semestre.

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 **4.2%** de los requerimientos gestionados durante el período en mención.

El tiempo promedio de respuesta a los ciudadanos fue de **7** días hábiles.

## 3. REQUERIMIENTOS POR CANAL DE ATENCIÓN

PERÍODO	REQ. POR CORRESP.	REQ. TELEFÓNICOS (LINEA GRATUITA)	REQ. CORREO ELECTRÓNICO - SISTEMA PQRSY CHAT	REQ. OFICINA DE ATENCIÓN (PRESENCIAL)	TOTAL REQUERIMIENTOS
Ab - Jul/ 2024	0	1.877	2.747	27	4.651



Durante el segundo trimestre del año la entidad mantuvo contacto permanente con los usuarios a través de los canales virtuales (Correo Electrónico, Sistema PQRSY y Chat); es decir el **59%** de la gestión desarrollada.

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 **40.3%** del total de contactos registrados.

En relación con la atención presencial, durante éste período se registraron **27** visitas que representan el **0.6%** de la operación de canales.

#### 4. CONSULTAS POR TIPO DE REQUERIMIENTO

<b>Consulta de Información</b>	<b>1.931</b>
<b>Derecho de Petición</b>	<b>297</b>
<b>Solicitud</b>	<b>2.337</b>
<b>Otro</b>	<b>10</b>
<b>Denuncia</b>	<b>40</b>
<b>Queja</b>	<b>7</b>
<b>Sugerencias</b>	<b>29</b>
<b>Total</b>	<b>4.651</b>



Durante el período en mención, el **50.2%** de los contactos registrados fueron **Solicitudes**, que es el tipo de requerimiento con mayor índice de gestión, seguido por las **Consultas de Información** que representan el **41.5%** de la totalidad de contactos recibidos y los **Derechos de Petición** el **6.3%**.

En relación con los principales temas de interés para nuestros usuarios, las consultas se refirieron a temas relacionados con emergencias ocasionadas por inundaciones derivadas de la temporada de lluvias: bonos de ayuda para damnificados por pérdida de cultivos y animales, Programa de Ollas Comunitarias, ayuda económica de \$500.000 para jefes de hogar, reconstrucción de Mocoa, reconstrucción de San Andrés; así como información estadística sobre consolidados de emergencias, contratación de obras de mitigación en territorios, correcciones e inclusión en Registro Único Nacional de Damnificados – RUNDA.

## 5. ESTADO DE LOS REQUERIMIENTOS

CERRADOS	EN TRÁMITE	GESTIÓN
4.591	60	98.7%



Durante el período abril - junio de 2024 el índice de gestión fue del **98.7%**, es decir que con corte al 31 de marzo de 2024 se encontraban en trámite **60** requerimientos.

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Durante el segundo trimestre del año, como parte de los componentes de Atención al Ciudadano se desarrollaron las siguientes actividades:

- Monitoreo y actualización del mapa de riesgos y oportunidades.

- Mesas de trabajo con diferentes dependencias para identificación de nuevos trámites susceptibles de ser racionalizados para facilitar la interacción entre la entidad y sus públicos de interés.
- Actualización permanente de la información de interés para el ciudadano en la página web.
- 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).
- Implementación de la Estrategia de Lenguaje Claro: 2 talleres de socialización con colaboradores de diferentes dependencias con el propósito de lograr una comunicación más asertiva con nuestros usuarios.
- Dimensionamiento del equipo de trabajo adicional y las acciones de mejora para fortalecimiento del Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y sus nuevas líneas de acción.

## **POLITICA DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA**

En cumplimiento de lo establecido en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, para el período comprendido entre los meses de abril y junio de 2024 se destacan 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. Al respecto, la Procuraduría General de la Nación realizó la auditoria anual al cumplimiento del Índice de Transparencia y Acceso a la Información – ITA, logrando alcanzar un índice de 98/100 puntos.
- 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.

## **POLITICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

En el marco de los componentes de relacionamiento con el ciudadano, la entidad estableció espacios desarrollados desde las áreas misionales 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 contempla los siguientes espacios participativos:

- Formulación Plan de Acción Institucional 2024

- Formulación Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2024
- Formulación Plan de Participación Ciudadana 2024
- Audiencia Pública de Rendición de Cuentas
- Encuentro de Coordinadores 2024
- Espacios de interacción misional con la comunidad.
- Implementación de proyectos productivos de familias reasentadas.
- Implementación del programa Hambre Cero y reactivación económica para damnificados.
- Conformación Equipos Comunitarios para la Respuesta a Emergencias – ECRE
- Proyectos comunitarios de reducción del riesgo con ente territorial y/o organización comunitaria.
- Conferencia Internacional de la Sociedad IDRIM
- Elaboración de la estrategia de comunicación del riesgo para promover la comprensión del mismo.
- Exposición Museo Interactivo MAGMA
- Implementación de Sistemas de Alerta Temprana
- Implementación de las iniciativas orientadas desde la comisión IDRL
- Construcción de mapas comunitarios de gestión del riesgo.
- Comités Comunitarios de crisis climática.

Al respecto, durante el período en mención se realizó el seguimiento correspondiente y se publicaron las memorias de las actividades realizadas según la programación establecida.