UNGRD

Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres

INFORME III TRIMESTRE

JULIO – SEPTIEMBRE / 2026

Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano

Septiembre 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 10
   5.4. Consultas por tipo de requerimiento 11
   5.5. Estado de los requerimientos 12
6. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA 13
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 julio y el 30 de septiembre 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.

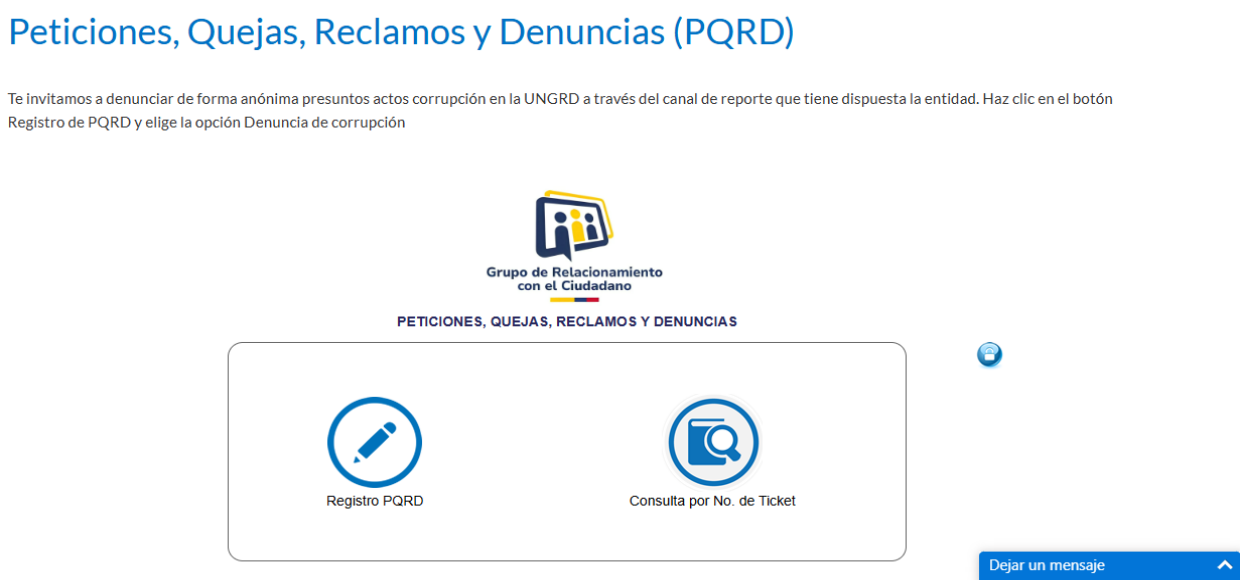
Disponible para ciudadanos en Bogotá D.C. y alrededores, en la Av. Calle 26 N° 92 – 32 Edificio Gold 4 - Piso 1 en jornada continua de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes.

3.2. Atención Virtual

Sistema PQRSD

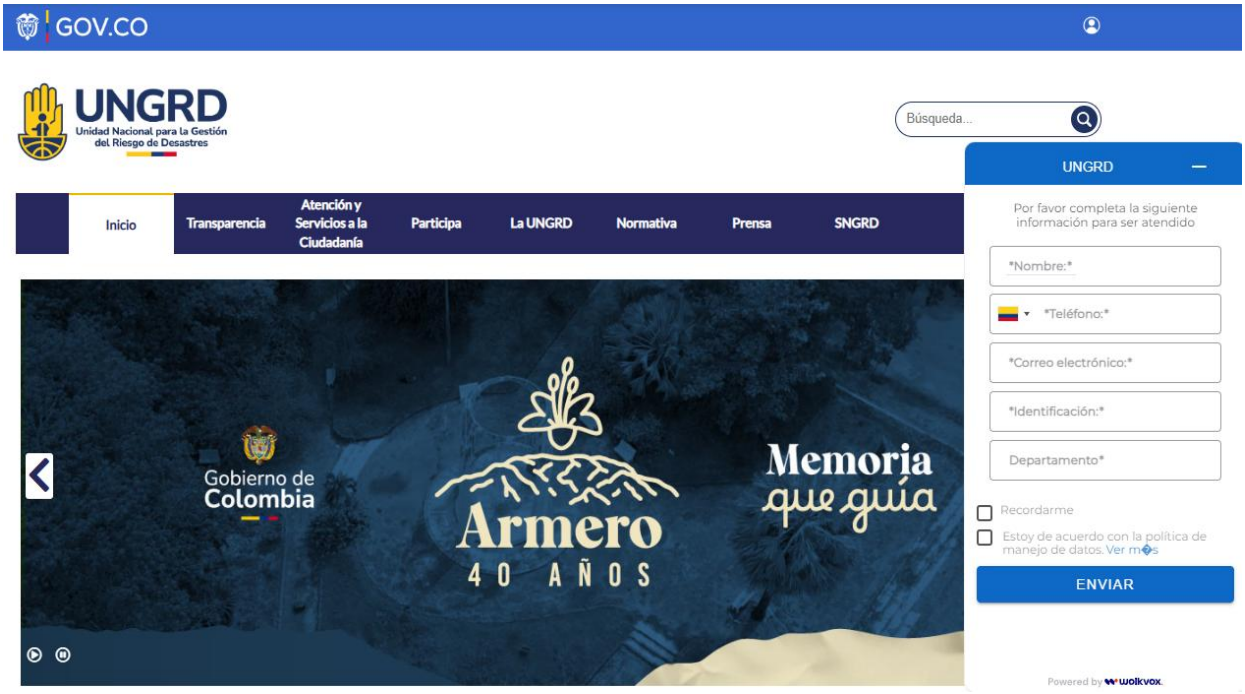
A través de la página https://portal.gestiondelriesgo.gov.co/Paginas/PQRSD2.aspx la entidad facilita el acceso de la ciudadanía a la información institucional de interés general: políticas, noticias, capacitaciones, publicaciones, Informes y convocatorias, entre otros temas.

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



ChatBot UnIA

Para consultas de información en línea 24 horas.



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**, obtuvieron índices promedio de **96,41%** y **94,33%** respectivamente, **PARTICIPACIÓN CIUDADANA** cerró con un índice de cumplimiento del **87,70%** y **TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA** con un índice de cumplimiento del **77,02%.**

- 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.

- Para el periodo en mención, el Plan de Participación Ciudadana evidencia un avance sostenido y una mejora significativa frente al periodo anterior. El avance global de ejecución fue del **79,56%,** correspondiente a 17 actividades finalizadas y 8 actividades ejecutadas de un total de 30, reflejando un incremento del **38,96%** con respecto al segundo trimestre. Este resultado confirma que el plan continúa en fase de ejecución con un total de **4.338** participaciones reportadas para las diferentes actividades.

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

- Seguimiento y monitoreo al cumplimiento y cargue de contenidos en la sección “Transparencia” de la página web.

En relación con las PQRSD, 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

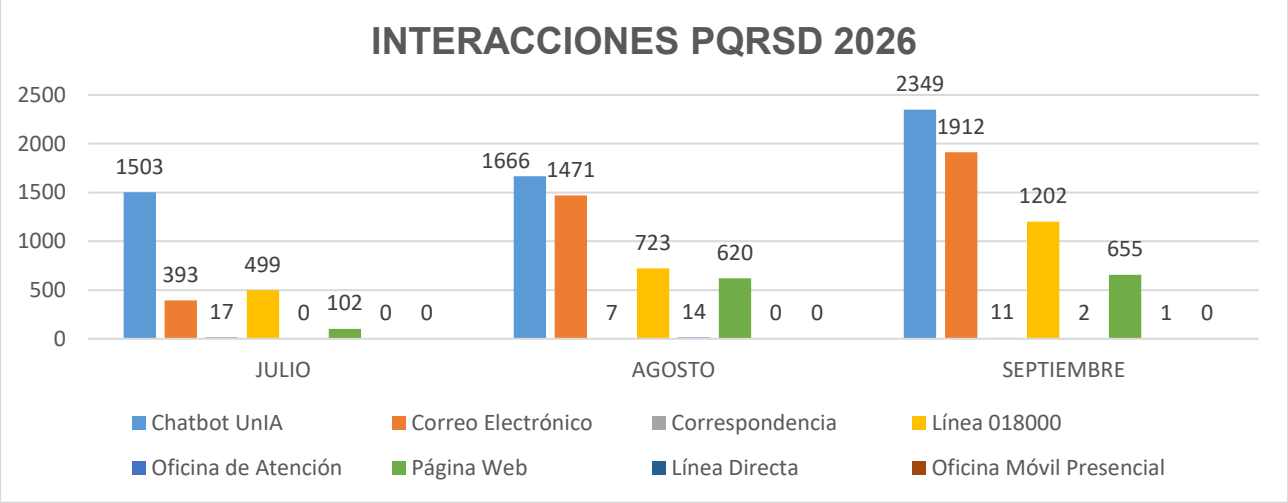
Durante el III trimestre (julio a septiembre) se presentó un incremento del **102%** en comparación con el trimestre anterior representado en **13.147** solicitudes gestionadas a través de los canales de atención disponibles; la operación presentó un comportamiento con tendencia al alza en el número de requerimientos recibidos.

Adicionalmente, como parte de las acciones de mejora en canales de atención, se sigue dando continuidad a los controles implementados en relación con la calidad y oportunidad de las respuestas emitidas, así como a las mejoras en el sistema PQRSD que facilitan la gestión y consulta garantizando la trazabilidad de la información.

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

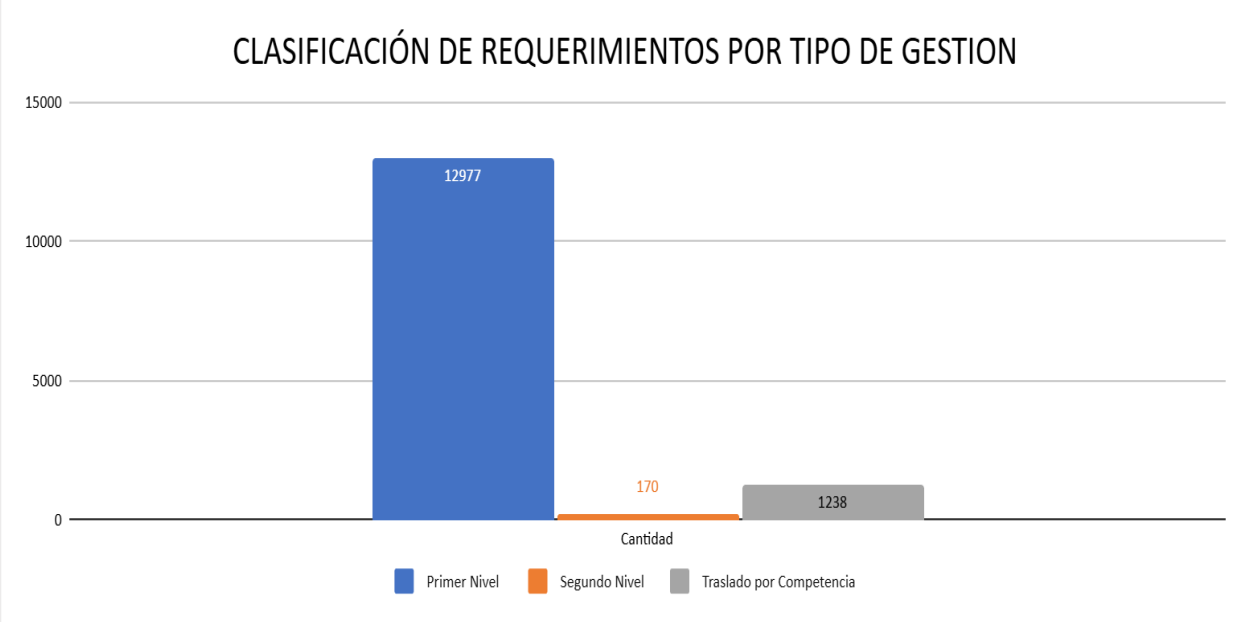
Interacciones PQRSD

CANAL SOLICITUD	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
Chatbot UnIA	1.503	1.666	2.349	5.518
Correo Electrónico	393	1.471	1.912	3.776
Correspondencia	17	7	11	35
Línea 018000	499	723	1.202	2.424
Oficina de Atención	0	14	2	16
Página Web	102	620	655	1.377
Línea Directa	0	0	1	1
Oficina Móvil Presencial	0	0	0	0
TOTAL GENERAL	**2.514**	**4.501**	**6.132**	**13.147**



5.2. Clasificación de Requerimientos por Tipo de Gestión

REQUERIMIENTOS POR TIPO DE GESTIÓN	Cantidad
Primer Nivel	12.977
Segundo Nivel	170
Traslado por Competencia	1.238



Respecto a la gestión de requerimientos, el **98.7%** se tramitaron como **Primer Nivel de Atención** en la Oficina de Atención al Ciudadano. El **1.23%** restante fueron clasificados como **Segundo Nivel de Atención**.

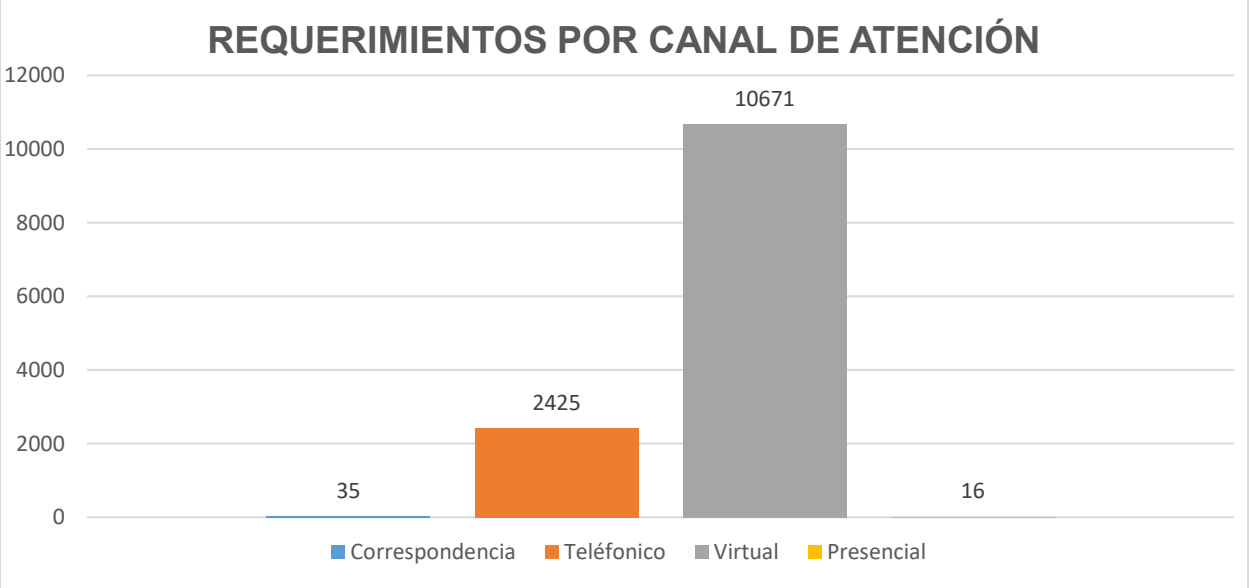
Las consultas relacionadas con temáticas que no son de competencia de la Unidad, previa notificación al ciudadano, fueron trasladadas a las entidades correspondientes y equivalen al **9.4%** de los requerimientos gestionados durante el período en mención.

El tiempo promedio de respuesta a los ciudadanos fue de **4** días hábiles.

5.3. Requerimientos por canal de atención

PQRSD recibidas por canal

Requerimientos por Canal de Atención	Cantidad
Correspondencia	35
Telefónico	2.425
Virtual	10.671
Presencial	16
Total	**13.147**



Durante el tercer trimestre del año la entidad mantuvo contacto permanente con los ciudadanos principalmente a través de los canales virtuales (Correo Electrónico, Sistema PQRSD y Chatbot), en ese sentido de los **13.147** requerimientos recibidos el **81%** se registraron de manera virtual evidenciando una marcada preferencia por los canales digitales, subrayando la importancia de continuar fortaleciendo los mecanismos para la atención digital.

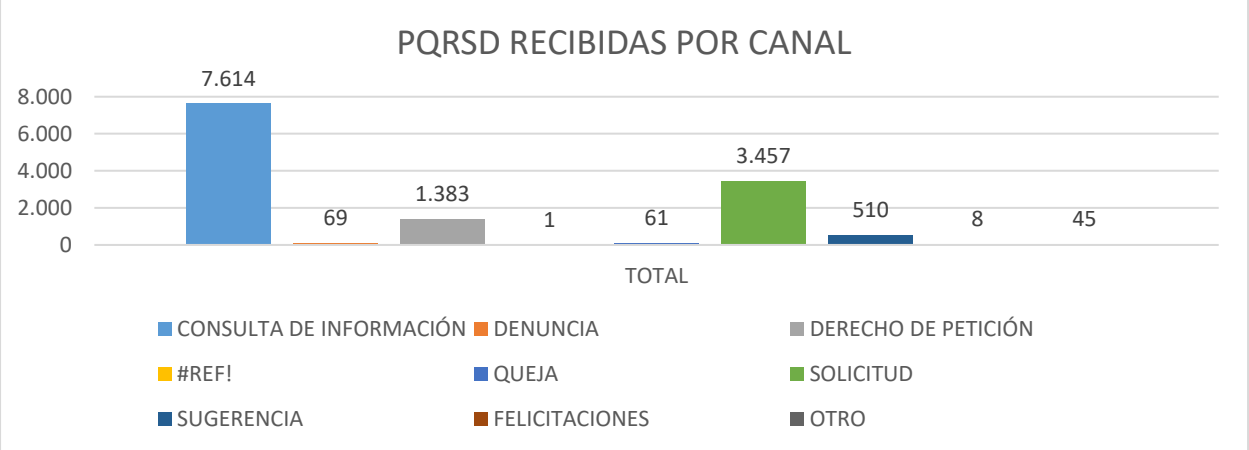
La Línea Gratuita de Servicio al Ciudadano 018000113200 continúa siendo uno de los canales con mayor demanda por su facilidad de acceso y consulta con un **18%** del total de contactos registrados.

En relación con la atención presencial, durante este período se registraron **16** visitas que representan el **0.1%** 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	7.614
DENUNCIA	69
DERECHO DE PETICIÓN	1.383
QUEJA	61
SOLICITUD	3.457
SUGERENCIA	510
FELICITACIONES	8
OTRO	45
TOTAL	**13.147**

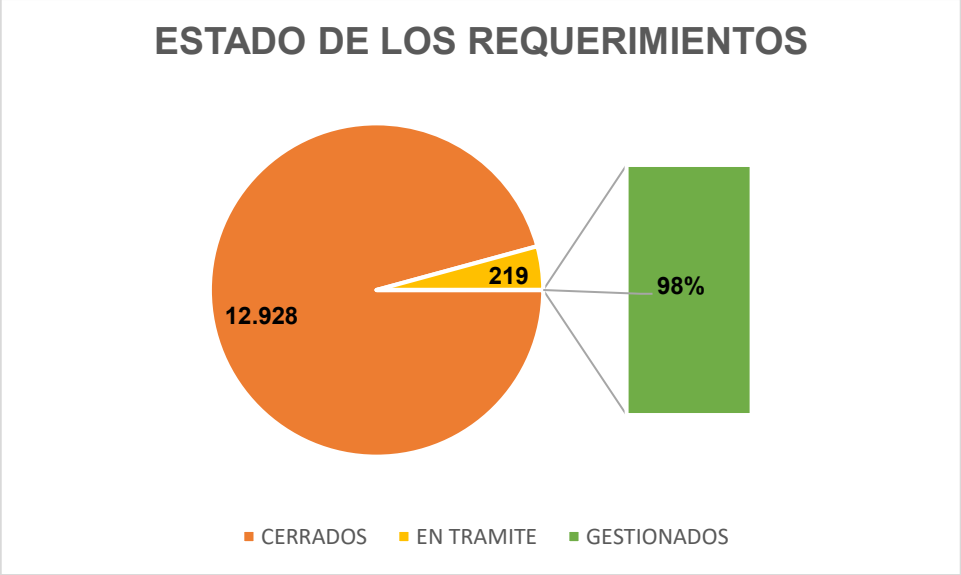


En ese sentido, se recibieron **13.147** requerimientos que representan un incremento del **50.59%** en comparación con el trimestre anterior, de los cuales el **58%** fueron **Consultas de Información** (7.614 requerimientos), seguidas por las **Solicitudes** que representaron el **26%** (3.457 requerimientos) y el **Derecho de Petición** con un **10%** (1.383 requerimientos).

En relación con los principales temas de interés para nuestros usuarios, las consultas se refirieron principalmente a temas relacionados con la emergencia ocasionada por el sismo ocurrido el 10 de agosto de 2026: correcciones e inclusión en Registro Único de Damnificados RUD, entrega de ayuda humanitaria, reparaciones y visitas técnicas para evaluación de predios por afectaciones y caracterización de daños, información relacionada con el apoyo económico para solución temporal de vivienda (Resolución No. 0765 del 26 de agosto de 2026), Fondo Milagro, donaciones nacionales e internacionales, cooperación internacional y participación de equipos internacionales de búsqueda y rescate, consultas sobre los recursos y el presupuesto del Fondo Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres (FNGRD) y de la Subcuenta Sismo, planes de recuperación y actuaciones adelantadas por la UNGRD frente a la emergencia, ofertas de voluntariado, Frente Frio, tala de árboles, inscripción al Simulacro Nacional de Emergencias, certificaciones contractuales y tributarias FNGRD, consolidados de emergencias, contratación para obras de mitigación en territorios, asignación de maquinaria amarilla en departamentos afectados por temporada de lluvias, certificados contractuales, liquidaciones de contratos y/o pagos de honorarios, entre otros.

5.5. Estado de los requerimientos

CERRADOS	EN TRAMITE	GESTIONADOS
12.928	219	98%



Durante el tercer trimestre se gestionaron **12.928** requerimientos que equivalen al **98%** manteniéndose estable frente al segundo trimestre; es decir que con corte al 30 de septiembre/2026 se encontraban en trámite **219** requerimientos.

Adicionalmente, teniendo en cuenta el incremento considerable de solicitudes gestionadas durante este período se implementaron y publicaron en página web respuestas masivas para los temas de mayor consulta.

En relación con los indicadores de gestión, en promedio el comportamiento se reflejó de la siguiente manera:

● **PQRSD Resueltas:** presentó un promedio de **96.4%** 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 fue de **94.3%**, reflejando un leve descenso en el indicador derivado del incremento de solicitudes.

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:

- Revisión de la **Estrategia de Transparencia y Acceso a la Información Pública;** donde se incluyeron actividades relacionadas con la formulación, el fortalecimiento de los mecanismos de divulgación de información y el cumplimiento de las disposiciones normativas en materia de transparencia.

- Implementación del botón 2026 en la sección de Transparencia - Contratos de la UNGRD, disponible en la página web institucional.

- Verificación de los contenidos publicados en la sección de Transparencia de la página web correspondientes a cada dependencia, 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.

- Realización del Curso **“Lengua de Señas Colombiana”** en articulación con el SENA , 5 sesiones con la presencia de 23 participantes de las áreas misionales y del Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano.

- Publicación en página web: Informe Racionalización de Trámites correspondiente al I semestre.

- Publicación en página web: Informe II Trimestre y I Semestre Transparencia y Acceso a la Información Pública.

- Se realizó la auditoria de Índice de transparencia y Acceso a la Información (ITA) vigencia 2026, con un nivel de cumplimiento de 100 sobre 100 puntos.

Adicionalmente, se avanzó en el cumplimiento de los compromisos relacionados con la promoción del uso del Lenguaje Claro en la UNGRD, destacando las siguientes acciones:

- Publicación de **la Estrategia de Lenguaje Claro**, **Comprensible e Incluyente** como base para la aplicación y uso del lenguaje claro en los procesos institucionales.

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 III trimestre las actividades estuvieron orientadas al fortalecimiento de capacidades y la apropiación social del conocimiento del riesgo; en ese sentido, el Plan anual de Participación Ciudadana presenta un avance del **79.5%.**

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

Asistencia de grupos de interés por actividad

DEPENDENCIA	ASISTENTES
Subdirección para el Conocimiento del Riesgo	1.819
Subdirección General	2.388
Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano	131
TOTAL	**4.338**

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