



UNGRD

Unidad Nacional para la Gestión
del Riesgo de Desastres





**Grupo de Relacionamento
con el Ciudadano**



PLAN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

GRUPO DE RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES



PLAN ATENCIÓN AL CIUDADANO

Responsable: Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano

Vigencia: 2026

Normativa principal: Políticas de Servicio al Ciudadano, Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas, Racionalización de Trámites, Transparencia y Acceso a la Información.

OBJETIVO



Facilitar la relación entre el ciudadano y la entidad con el propósito de impactar a los usuarios con una atención estructurada, incluyente, oportuna y eficiente que satisfaga sus necesidades y expectativas.

GESTIÓN DESDE LA POLÍTICA PÚBLICA

POLÍTICA	ACTIVIDAD PRINCIPAL	CRONOGRAMA	INDICADOR
SERVICIO AL CIUDADANO	- Fortalecer los canales de atención. - Actualización de documentación, procedimientos e instrumentos de planificación. - Capacitación servicio al ciudadano.	Enero-Diciembre	PQRSD Resueltas Oportunidad en el servicio
TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	- Monitoreo y seguimiento con base al Índice de Transparencia y Acceso a la Información. - Acciones de articulación interna para actualización permanente de contenidos accesibilidad web. - Generar reportes y/o informes periódicos de la gestión para la ciudadanía. - Fortalecer e implementar los lineamientos de la Estrategia de Lenguaje Claro.	Febrero-Diciembre	Número de acciones de promoción y divulgación para la aplicabilidad de la Política.
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS	- Favorecer espacios para la participación activa de los grupos de valor. - Promover los lineamientos de la estrategia: enfoque diferencial, resiliencia comunitaria, adaptación a las necesidades locales, fortalecimiento de redes, movilización ciudadana y cooperación. - Seguimiento al plan de participación ciudadana UNGRD. - Programación y ejecución de escenarios de rendición de cuentas.	Enero-Diciembre	Número de mecanismos y escenarios de participación ciudadana
RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	Optimizar el acceso a los servicios y procedimientos administrativos de la UNGRD mediante acciones de simplificación, estandarización y automatización, reduciendo tiempos de respuesta y costos de desplazamiento para la población vulnerable y entes territoriales.	Enero-Diciembre	N/A

CANALES DE ATENCIÓN



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.



ATENCIÓN TELEFÓNICA

LINEA GRATUITA DE ATENCIÓN AL USUARIO 018000113200

Es el canal de atención establecido para contacto telefónico a través del cual los ciudadanos pueden radicar solicitudes, quejas, reclamos y/o realizar consultas de información.

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.

ATENCIÓN VIRTUAL



PÁGINA WEB, SISTEMA PQRSD

A través de la página 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" / "Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias" el usuario puede registrar sus requerimientos y hacer seguimiento al estado de los mismos.

CORREO ELECTRÓNICO

A través del correo contactenos@gestiondelriesgo.gov.co el ciudadano puede radicar sus solicitudes, quejas y/o reclamos, sugerencias, denuncias y 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.

CHATBOT UnIA

Disponible para consultas de información en Línea 24 horas.



www.gestiondelriesgo.gov.co