



UNIDAD NACIONAL PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES

RESOLUCIÓN No. N° 0255

(20 MAR 2026)

Por medio de la cual se adopta la Política Institucional de Relacionamiento con la Ciudadanía de la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres

**EL DIRECTOR GENERAL DE LA UNIDAD NACIONAL PARA
LA GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES**

En ejercicio de sus facultades legales, en especial las conferidas por el Decreto 4147 de 2011, la Ley 1523 de 2012 y el Decreto 1083 de 2015; y

CONSIDERANDO

Que la Constitución Política de Colombia, en su artículo 2, establece como fines esenciales del Estado, entre otros, servir a la comunidad, promover la prosperidad general, garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución y facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación, por lo cual a las autoridades les corresponde garantizar el cumplimiento de las funciones del Estado y la adecuada participación ciudadana en los asuntos públicos.

Que el artículo 209 de la Constitución Política establece que “la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.”

Que el artículo 4 de la Ley 489 de 1998 dispone que “la función administrativa del Estado busca la satisfacción de las necesidades generales de todos los habitantes, de conformidad con los principios, finalidades y cometidos consagrados en la Constitución Política. Los organismos, entidades y personas encargadas, de manera permanente o transitoria, del ejercicio de funciones administrativas deben ejercerlas consultando el interés general”.

Que mediante el Decreto Ley 4147 de 2011, se creó la Unidad Administrativa Especial denominada Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres – UNGRD adscrita al Departamento Administrativo de la Presidencia de la República con la finalidad de coordinar y hacer transversal la aplicación de la política pública de gestión del riesgo, en las entidades públicas, privadas y en la comunidad.

Que la UNGRD es una Unidad Administrativa Especial, con personería jurídica, autonomía administrativa y financiera, patrimonio propio, del nivel descentralizado, de la Rama Ejecutiva, del orden nacional, adscrita al Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, creada por el Decreto 4147 de 2011.

Continuación de la Resolución "Por medio de la cual se adopta la Política Institucional de Relacionamento con la Ciudadanía de la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres"

Que corresponde al director de la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres, como jefe de la entidad establecer las normas y procedimientos internos necesarios para el funcionamiento y prestación de servicios en la Unidad.

Que el artículo 1° del Decreto 2623 de 2009 creó el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano –SNSC– "como instancia coordinadora para la Administración Pública del Orden Nacional de las políticas, estrategias, programas, metodologías, mecanismos y actividades encaminados a fortalecer la Administración al servicio del ciudadano", y dentro de los objetivos del Sistema están "fomentar el fortalecimiento institucional de las entidades y dependencias encargadas del servicio al ciudadano, mediante la expedición de lineamientos y políticas de mejoramiento y la generación de herramientas de asistencia técnica para aumentar la calidad del servicio que prestan", así como, "fortalecer los canales de atención al ciudadano en las entidades públicas".

Que el Consejo Nacional de Política Económica y Social expidió los documentos CONPES 3649 de 2010 "Política Nacional de Servicio al Ciudadano" y 3785 de 2013 "Política Nacional de Eficiencia Administrativa del Servicio al Ciudadano", mediante los cuales se establecen los lineamientos generales y el alcance de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, con el fin de coordinar las acciones a cargo de la Nación encaminadas al apoyo de las labores que se desarrollan para incrementar la confianza y la satisfacción de la ciudadanía con los servicios prestados por la Administración Pública de manera directa o a través de particulares.

Que, en virtud de lo señalado anteriormente, las entidades del orden nacional, departamental y municipal deberán elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, señalando que le corresponde al Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción establecer una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la citada estrategia.

Así mismo, el artículo 78 de la Ley 1474 de 2011 establece que todas las entidades y organismos de la Administración Pública tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública. Para ello podrán realizar todas las acciones necesarias con el objeto de involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública.

Que la Ley 1712 de 2014 o de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional es la herramienta normativa que regula el ejercicio del derecho fundamental de acceso a la información pública en Colombia. Tiene como objetivo que la información en posesión, custodia o bajo control de cualquier entidad pública, órgano y organismo del Estado colombiano, persona natural o jurídica de derecho privado que ejerza función pública delegada, reciba o administre recursos de naturaleza u origen público o preste un servicio público, esté a disposición de todos los ciudadanos e interesados de manera oportuna, veraz, completa, reutilizable y procesable y en formatos accesibles.

Continuación de la Resolución "Por medio de la cual se adopta la Política Institucional de Relacionamiento con la Ciudadanía de la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres"

En virtud de la Ley 1712 de 2014, "Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública", todas las entidades del Estado tienen la obligación de asegurar la publicación proactiva de la información relevante sobre su gestión, incluyendo los planes y programas en ejecución, los cuales deben ser accesibles a cualquier ciudadano.

Que la Ley 1712 de 2014 en su artículo 9 establece que todo sujeto obligado deberá publicar, entre otra, la siguiente información mínima obligatoria de manera proactiva en los sistemas de información del Estado o herramientas que lo sustituyan:

"(...) g) Publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, de conformidad con el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011. (...)".

Que el Decreto Único Reglamentario 1083 de 2015 reglamenta los Sistemas de Gestión y actualiza el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, de tal manera que permita el fortalecimiento de los mecanismos, métodos y procedimientos de gestión y control al interior de los organismos y entidades del Estado.

Que el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, es un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y de los organismos públicos, dirigido a generar resultados que contribuyan a la construcción de lo público y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con transparencia, integridad y calidad en el servicio.

Que las Políticas de Gestión y Desempeño Institucional, según, el artículo 2.2.22.2.1 del Decreto 1083 de 2015 comprende, entre otras, las siguientes:

"(...) 5. Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción.
7. Servicio al ciudadano.
8. Participación ciudadana en la gestión pública.
9. Racionalización de trámites. (...)".

Que la Ley 1755 de 2015 señala que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

Que la Ley 2052 de 2020, en su artículo 17 señala que "(...) En la Nación, en los Departamentos, Distritos y Municipios con población superior a 100.000 habitantes, deberán crear dentro de su planta de personal existente una dependencia o entidad única de relación con el ciudadano que se encargará de liderar al interior de la entidad la implementación de las políticas que incidan en la relación Estado Ciudadano definidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública, siempre que su sostenimiento esté enmarcado dentro de las disposiciones de los artículos 3º, 6º y 75 de la Ley 617 del 2000 o aquellas que las desarrollen, modifiquen, sustituyan, deroguen o adicionen, y respetando el Marco Fiscal de Mediano Plazo y Marco de Gasto de Mediano Plazo. El servidor público responsable de dicha dependencia o entidad deberá ser del nivel directivo. (...)".

Continuación de la Resolución "Por medio de la cual se adopta la Política Institucional de Relacionamento con la Ciudadanía de la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres"

Que la Ley 2195 de 2022 en su artículo 31 "Programas de transparencia y ética en el sector público" modificó el Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, el cual establece que cada entidad del orden nacional, departamental y municipal, cualquiera que sea su régimen de contratación, deberá implementar Programas de Transparencia y Ética Pública con el fin de promover la cultura de la legalidad e identificar, medir, controlar y monitorear constantemente el riesgo de corrupción en el desarrollo de su misionalidad.

"(...) Este programa contemplara, entre otras cosas:

- a. Medidas de debida diligencia en las entidades del sector público.
- b. Prevención, gestión y administración de riesgos de lavado de activos, financiación del terrorismo y proliferación de armas y riesgos de corrupción, incluidos los reportes de operaciones sospechosas a la UIAF, consultas en las listas restrictivas y otras medidas específicas que defina el Gobierno Nacional dentro del año siguiente a la expedición de esta norma;
- c. Redes interinstitucionales para el fortalecimiento de prevención de actos de corrupción, transparencia y legalidad;
- d. Canales de denuncia conforme lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011;
- e. Estrategias de transparencia, Estado abierto, acceso a la información pública y cultura de legalidad;
- f. Todas aquellas iniciativas adicionales que la Entidad considere necesario incluir para prevenir y combatir la corrupción. (...)"

El Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP) es un programa que busca fortalecer la transparencia, la ética y la integridad en las entidades públicas, así como prevenir la corrupción y promover la rendición de cuentas. implementa una serie de acciones que incluyen la identificación y gestión de riesgos de corrupción, la mejora en el acceso a los trámites y servicios, la optimización de los mecanismos de transparencia y acceso a la información, y el impulso a la participación y rendición de cuentas.

Que el propósito de la Política Pública de Servicio al Ciudadano es facilitar el acceso de los ciudadanos y grupos de interés al ejercicio de sus derechos mediante los servicios de la entidad, en todas sus sedes y a través de los distintos canales disponibles. El servicio al ciudadano se enmarca en los principios de información completa y clara, de igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad y oportunidad, teniendo presente las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

Que, en mérito de lo expuesto,

Continuación de la Resolución "Por medio de la cual se adopta la Política Institucional de Relacionamento con la Ciudadanía de la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres"

RESUELVE




ARTÍCULO PRIMERO. Adoptar la Política Institucional de Relacionamento con la Ciudadanía de la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres, que hace parte integral de este acto administrativo.




ARTÍCULO SEGUNDO. La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dado en Bogotá D.C., a los 20 MAR 2026


CARLOS ALBERTO CARRILLO ARENAS
DIRECTOR GENERAL

Elaboró: Carol Kelly Castillo Borja / Contratista GRC 
Andrés Felipe Casadiego Monachello / Contratista GRC 
Brenda Melissa Pérez Barreto / Contratista SG 

Revisó: Adriana Rodríguez Cortés / Coordinadora GRC 
Sandra Lozano Useche / Asesora Contratista OAJ 
Jorge Alejandro Maldonado Gutiérrez / Jefe OAJ 

Aprobó: Michael Oyuela Vargas / Secretario General 