



# INFORME DE GESTIÓN 2023

Oficina de Atención al Ciudadano

Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano

Diciembre 31 de 2023



Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres

# INFORME VIGENCIA 2023

## INTRODUCCIÓN

La atención de los ciudadanos como fin esencial del Estado es prioridad en el desarrollo misional de la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres razón por la cual 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, lo anterior 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 correspondiente a la vigencia 2023.

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, Ley 1712 de 2014), Estrategia y Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 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

#### 1.1. 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.

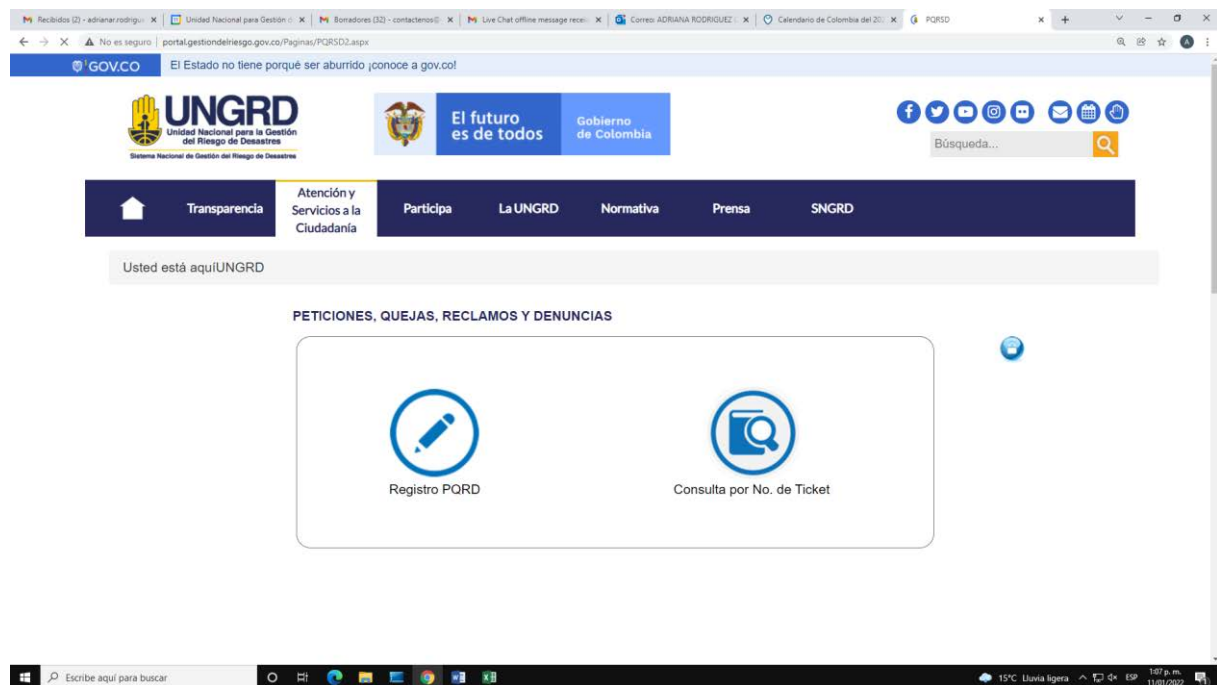
Disponible para ciudadanos en Bogotá D.C. y alrededores, en la Av. Calle 26 N° 92 – 32 Edificio Gold 4 - Piso 1 en jornada continua de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes.

## 2. ATENCIÓN VIRTUAL – PÁGINA WEB

### 2.1. SISTEMA PQRSO

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.

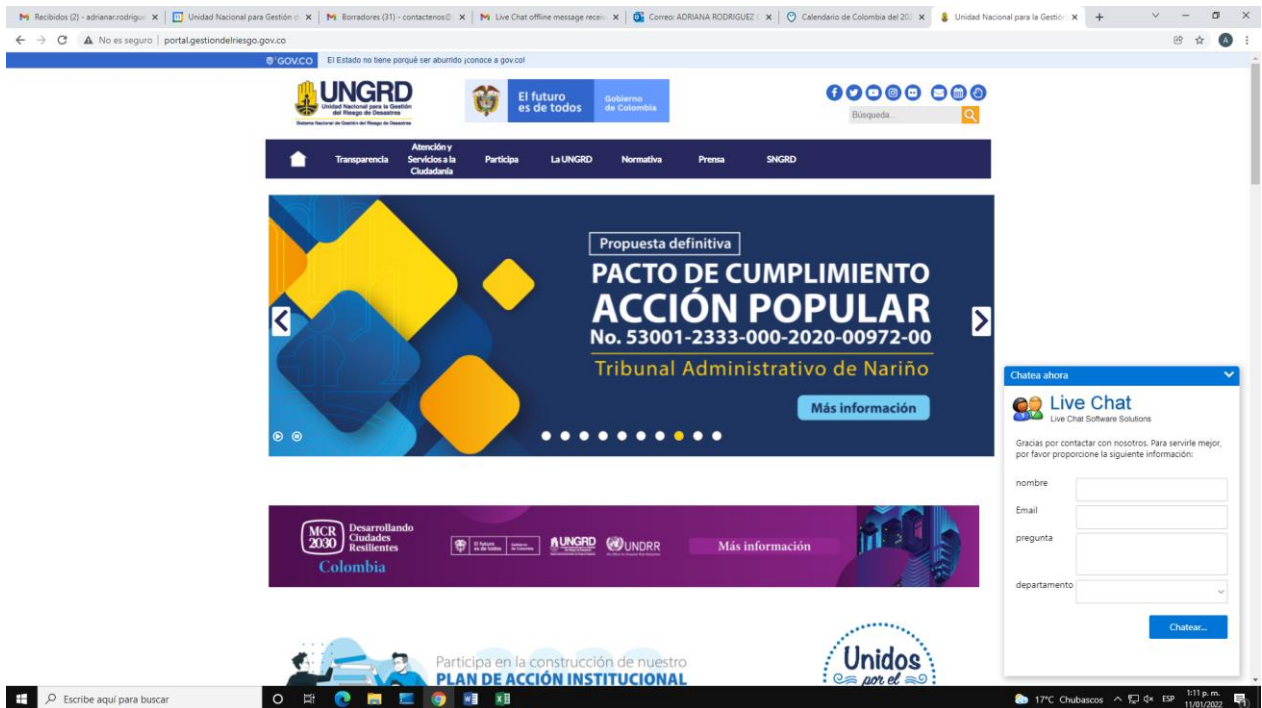
Utilizando el link “Atención y Servicios a la Ciudadanía” / “Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias” el usuario puede registrar sus requerimientos y hacer seguimiento al estado de los mismos.



The screenshot displays the UNGRD website interface. At the top, there is a navigation bar with the UNGRD logo and the text 'El futuro es de todos' and 'Gobierno de Colombia'. Below this, a menu bar includes 'Transparencia', 'Atención y Servicios a la Ciudadanía', 'Participa', 'La UNGRD', 'Normativa', 'Prensa', and 'SNGRD'. The main content area is titled 'PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS' and features two prominent buttons: 'Registro PQRSO' (with a pencil icon) and 'Consulta por No. de Ticket' (with a magnifying glass icon). The browser's address bar shows the URL 'portal.gestiondelriesgo.gov.co/Paginas/PQRSO.aspx'.

### 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 de la política de mejora continua se realiza seguimiento y evaluación permanente 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:

- Creación del Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano para dar cumplimiento a la Ley Antitrámites 2052 de 2020, Política Nacional de Servicio al Ciudadano y ampliar el alcance a los 4 escenarios de la relación Estado – Ciudadano establecidos en el MIPG.
- Participación en encuentros transversales y capacitaciones realizadas por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP.
- Seguimiento PQRSD: Tickets pendientes (consultas en segundo nivel de atención).
- Seguimiento al Plan de Acción Institucional y Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- Plan de Participación Ciudadana 2023, cuyas actividades fueron desarrolladas desde las áreas misionales con el propósito de generar espacios de acercamiento entre la entidad y sus grupos de interés.
- Socialización del Protocolo de Atención al Ciudadano en el marco de las jornadas de inducción y reinducción de la entidad.
- Medición mensual de Indicadores de Gestión.
- Desarrollo de actividades para implementación del MIPG.

- Seguimiento al Mapa de Riesgos y Oportunidades.
- Apoyo a la entidad para implementación de Estrategia de Lenguaje Claro.
- Fortalecimiento de la Oficina y canales de atención a través de la contratación de personal adicional para refuerzo de apoyo en canales de atención.
- Culminación del plan de choque para evacuación de peticiones que se encontraban represadas.

Se debe tener en cuenta que las consultas frecuentes o de **Primer Nivel de Atención** fueron atendidas directamente por 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 adelantan 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

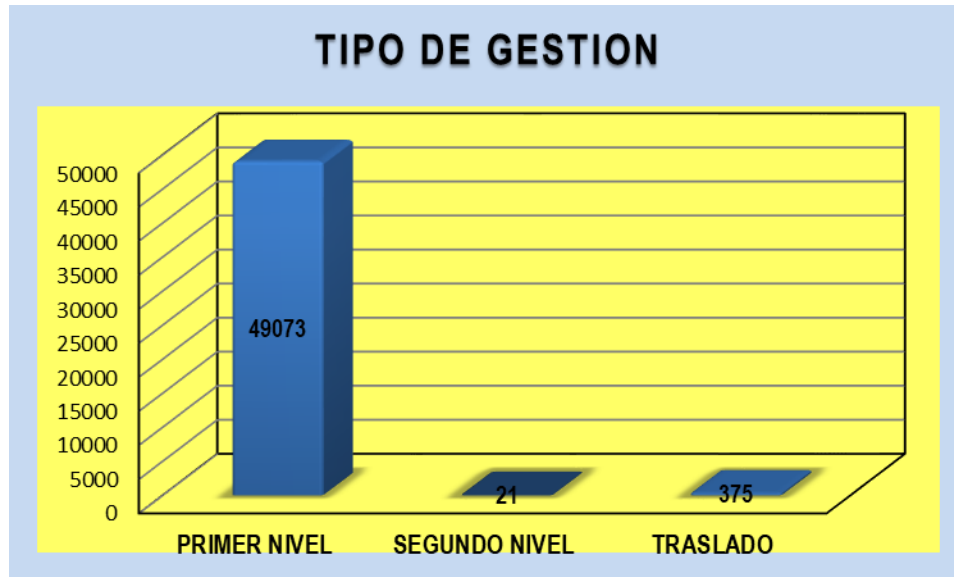
MES	N° SOLICITUDES
ENERO	7.982
FEBRERO	20.290
MARZO	5.935
ABRIL	2.381
MAYO	2.564
JUNIO	2.548
JULIO	1.293
AGOSTO	2.464
SEPTIEMBRE	1.374
OCTUBRE	7.523
NOVIEMBRE	6.361
DICIEMBRE	1.632
<b>TOTAL</b>	<b>62.347</b>





## 2. CLASIFICACIÓN DE REQUERIMIENTOS POR TIPO DE GESTIÓN

PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN	SEGUNDO NIVEL DE ATENCIÓN	TRASLADOS POR COMPETENCIA A OTRA ENTIDAD
<b>49.073</b>	<b>21</b>	<b>375</b>



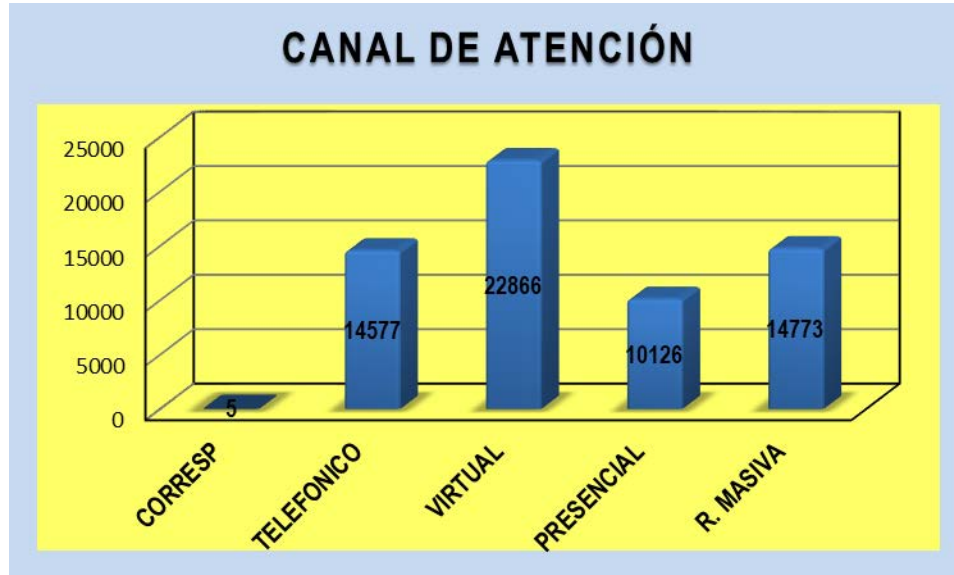
Con respecto a la gestión de requerimientos, el **79%** se tramitaron como **Primer Nivel de Atención** desde la Oficina de Atención al Ciudadano; el **0.03%** restante fueron clasificadas como **Segundo Nivel de Atención**.

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 **0.6%** de los requerimientos gestionados durante el período en mención.

El tiempo promedio de respuesta a los ciudadanos fue de **20** días hábiles. Lo anterior teniendo en cuenta que durante el último trimestre se culminó la evacuación de requerimientos que se encontraban represados.

### 3. REQUERIMIENTOS POR CANAL DE ATENCIÓN

PERÍODO	REQ. POR CORRESP.	REQ. TELEFÓNICOS (LINEA DIRECTA )	REQ.CORREO ELECTRÓNICO - SISTEMA PQRSD CHAT	RESP. MASIVAS	REQ. OFICINA DE ATENCIÓN (PRESENCIAL)	TOTAL REQUERIMIENTOS
En - Dic / 2023	5	14.577	22.866	14.773	10.126	62.347



Durante la vigencia 2023 la entidad mantuvo contacto permanente con los ciudadanos a través de los canales virtuales (Correo Electrónico, Respuesta Masiva publicada en página web, Sistema PQRS y Chat); es decir el **60.3%** 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; en ese sentido el **23.3%** de las consultas registradas durante el período se gestionaron vía telefónica. Cabe anotar que durante el último trimestre del año no se contó con éste canal debido a que se encontraba en trámite de contratación.

En relación con la atención presencial, durante éste período registró **10.126** visitas que representan el **16.2%** de la operación registrada. Se incluyen resultados de los puntos de atención itinerantes en La Mojana Sucreña y Rosas – Cauca durante el mes de marzo/2023.

#### 4. CONSULTAS POR TIPO DE REQUERIMIENTO

<b>Consulta de Información</b>	<b>30.005</b>
<b>Derecho de Petición</b>	<b>1.048</b>
<b>Solicitud</b>	<b>30.759</b>
<b>Otro</b>	<b>108</b>
<b>Denuncia</b>	<b>159</b>
<b>Queja</b>	<b>239</b>
<b>Sugerencias</b>	<b>25</b>
<b>Felicitaciones</b>	<b>4</b>
<b>Total</b>	<b>62.347</b>

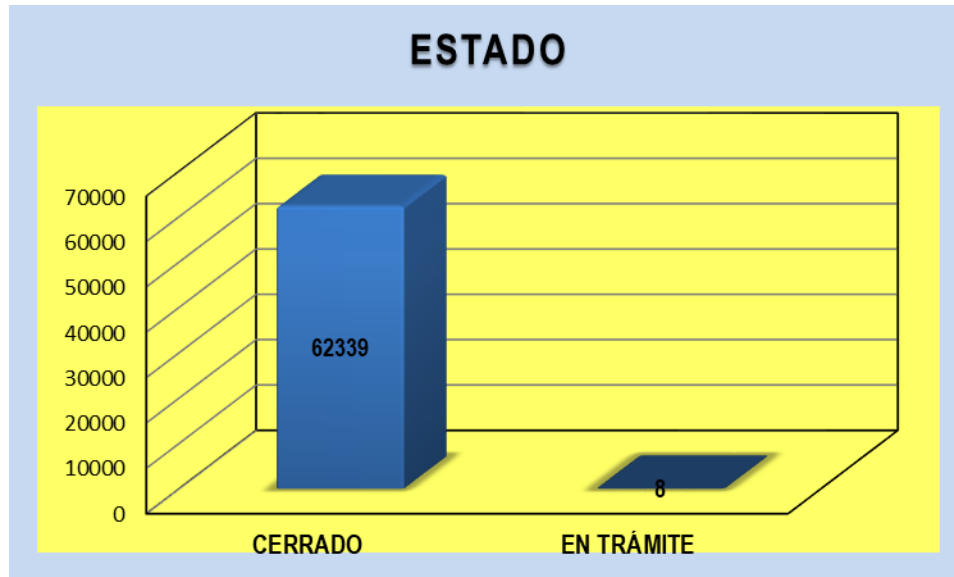


Durante el período en mención, el **49.3%** de los contactos registrados fueron **Solicitudes**, que es el tipo de requerimiento con mayor índice de gestión, seguido por las **Consultas de Información** que representan el **48%** de la totalidad de contactos recibidos y los **Derechos de Petición** el **1.7%**.

En relación con los principales temas de interés para nuestros usuarios, durante el período en mención 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; 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 y Simulacro Nacional de Respuesta a Emergencias 2023, entre otros.

## 5. ESTADO DE LOS REQUERIMIENTOS

CERRADOS	EN TRÁMITE	GESTIÓN
<b>62.339</b>	<b>8</b>	<b>99.9%</b>



Durante el período enero - diciembre de 2023 el índice de gestión fue del **99.9%**, es decir que con corte al 31 de diciembre /2022 se encontraban en gestión el **0.01%** de los requerimientos registrados, que equivalen a 8 consultas de segundo nivel que se encuentran en pendientes de respuesta de la siguiente manera: 3 en la Subdirección de Manejo de Desastres, 2 en la Subdirección General, 2 en la Subdirección de Reducción y 1 en el Grupo de Contratación.

## Plan Anticorrupción

Según lo establecido en el Estatuto Anticorrupción, Ley 1474 de 2011, desde el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano se apoya el desarrollo de la Estrategia y Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en la UNGRD.

En ese sentido, durante el cuarto trimestre del año se desarrollaron las actividades de la vigencia programadas como parte de los componentes de Atención al Ciudadano, entre las que destacamos:

- Monitoreo periódico al mapa de riesgos y oportunidades.
- Formulación de propuesta para formalización del Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano como dependencia responsable de liderar la relación Estado – Ciudadano en la entidad.

- Presentación de temas relevantes de servicio al ciudadano en el Comité de Gestión y Desempeño de la entidad.
- Actualización permanente de la información de interés para el ciudadano en la página web de la entidad.
- 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).
- Seguimiento al Plan de Participación Ciudadana para la vigencia 2023.
- Desarrollo de la Estrategia de Lenguaje Claro en la entidad.

## Gobierno Digital

En el marco de la Política de Gobierno Digital, la información de interés para el ciudadano publicada en Página Web (Preguntas Frecuentes, Servicios, Sistema PQRSD, Participación Ciudadana, Transparencia y Acceso a la Información, entre otros) fue actualizada de manera permanente.

## Ley de Transparencia 1712 de 2014

Con respecto a lo establecido en la Ley de Transparencia y de Derecho de Acceso a la Información Pública, para el período comprendido entre los meses de julio y septiembre de 2023 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 en nuestra página web, la UNGRD 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.

## Estrategia Antitrámites

Según lo establecido en la Ley 962 de 2005, la entidad implementó la Estrategia Antitrámites para identificar y racionalizar, en caso de ser necesario, los procesos que por su relevancia fueran objeto de mejoramiento teniendo en cuenta aspectos como la simplificación, automatización y optimización de la atención para facilitar el acercamiento del ciudadano a la entidad, hacer más eficiente y amable la gestión y por ende impulsar la Participación Ciudadana.

Para ello se desarrollaron mesas de trabajo con las diferentes dependencias de la entidad en las que se socializaron los principales aspectos de la Ley Antitrámites para la posterior identificación de trámites de interés para los ciudadanos al interior de cada área de trabajo.

En ese sentido, la entidad mantiene una OPA (Otros Procedimientos Administrativos) publicada en el Portal SUIT: **Préstamo externo de Material Bibliográfico** a través del Centro de Documentación – Biblioteca Virtual de la entidad.



## Participación Ciudadana

En el marco de los componentes de relacionamiento con el ciudadano correspondientes al Plan Anticorrupción, la entidad estableció espacios desarrollados desde las áreas misionales para propiciar la interacción entre la UNGRD y sus grupos de interés dando a conocer la gestión institucional, facilitando el control social y el seguimiento a las políticas, planes, programas y proyectos de la entidad por parte de la comunidad.

En ese sentido, se dispusieron las siguientes líneas y espacios de participación:

- Formulación Plan Estratégico Institucional 2022 – 2026
- Formulación Plan de Acción Institucional 2023
- Formulación Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2023
- Formulación Plan de Participación Ciudadana 2023
- Audiencia Pública de Rendición de Cuentas Nacional
- Experiencias en gestión del riesgo
- Elaboración participativa de mapas comunitarios de gestión del riesgo
- Creación de Comités de Crisis Climática
- Ampliación de la participación de los Consejos Territoriales del Gestión del Riesgo de Desastres - CTGRD en las diferentes entidades territoriales.
- Implementación de piezas comunicativas orientadas a la divulgación del programa de acción social de la UNGRD.