

	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN PRESENCIAL	CODIGO: PR-1600-SC-01	Versión 07
	SERVICIO AL CIUDADANO	F.A: 13/09/2021	Página 1 de 8

1. OBJETIVO

Gestionar oportunamente los requerimientos realizados por la ciudadanía y/o grupos de interés sobre trámites y/o servicios que sean de competencia de la UNGRD y que sean solicitados de manera presencial en la Oficina de Atención al Ciudadano y/o PQRSD radicados por correspondencia en la entidad.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para los colaboradores que apoyan el proceso de Servicio al Ciudadano en la UNGRD y para los de todas las dependencias de la entidad en caso de presentarse consultas de segundo nivel de atención.

Comprende la recepción, gestión, emisión y envío de respuesta a los requerimientos realizados por los ciudadanos y/o usuarios.

3. DEFINICIONES

Ciudadano: Miembro de una comunidad política sin importar su condición; sujeto destinatario de las políticas públicas sin importar el vínculo jurídico que pueda tener con la Administración.

Competencia: Aptitud demostrada para aplicar los conocimientos y habilidades.

Canales de atención: Medios de acceso a los servicios y/o trámites de la UNGRD puestos a disposición para los ciudadanos y/o usuarios.

Consulta: Facultad del ciudadano y/o usuario para solicitar información y/o acceso a trámites y/o servicios de competencia de la UNGRD.

Usuario: Personas o entidades interesadas en los servicios y/o trámites de competencia de la UNGRD.

Atención de Primer Nivel: Respuesta a las consultas del ciudadano incluidas en los Protocolos para Atención de Primer Nivel de cada uno de los Procesos misionales. Dichas respuestas se emiten sin ser escaladas a las demás áreas de la Unidad.

Atención de Segundo Nivel: Respuestas que por su nivel de complejidad requieren conceptos técnicos y deben ser escaladas al responsable del Proceso que corresponda por competencia.

4. REQUERIMIENTOS LEGALES U OTROS REQUISITOS

Política Pública de Servicio al Ciudadano: Depto. Nacional de Planeación DPN / Depto. Administrativo de la Función Pública DAFP.

Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG: Gestión con valores para el resultado. Lineamientos para relación Estado – Ciudadano.

Constitution Política de Colombia 1991: Art.2, Art. 13, Art. 23, Art. 74, Art. 86, Art. 89, Art. 90, Art. 92, Art. 101, Art. 103, Art. 107, Art. 122, Art. 123, Art. 270, Art. 209.

LEY 1437 de 2011 : Art.5 , Art. 7, Art. 13, Art. 14, Art. 15, Art. 16, Art. 17, Art.18, Art. 20, Art. 22, Art. 24, Art.25, Art. 26, Art. 53, Art. 54, Art.56, Art.58, Art. 61 : Derechos y deberes de las personas y de las autoridades. Objeto y modalidades del derecho de Petición. Presentación, radicación y contenido de las peticiones. Procedimientos y trámites administrativos a través de medios electrónicos.

Plan Nacional de Desarrollo 2018 – 2022

Decreto 491 de 2020: Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones

	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN PRESENCIAL	CODIGO: PR-1600-SC-01	Versión 07
	SERVICIO AL CIUDADANO	F.A: 13/09/2021	Página 2 de 8

públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica.

Decreto 2106 de 2019: Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.

Decreto 1166 de 2016: Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

Decreto 270 de 2017: Modifica y se adiciona el Decreto 1081 de 2015, Decreto Único Reglamentario de la Presidencia de la República, en relación con la participación de los ciudadanos o grupos de interesados en la elaboración de proyectos específicos de regulación.

Ley 850 de 2003 - Ley de Veedurías Ciudadanas. Establece el derecho de estas organizaciones sociales a obtener información para ejercer vigilancia en la gestión pública

Ley 1474 de 2011: Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. **Art. 73, Art. 76.**

Decreto 124 de 2016: Por el cual se sustituye el Título IV de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Ley 734 de 2002: Por la cual se expide el Código Disciplinario Único.

Decreto 1499 de 2017: Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

Ley 2052 de 2020: Ley Antitrámites

DECRETO 815 DE 2018: competencias laborales generales para los empleos públicos de los distintos niveles jerárquicos.

Resolución 667 de 2018: Por medio de la cual se adopta el catálogo de competencias funcionales para las áreas o procesos transversales de las entidades públicas.

Ley 962 de 2005: Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

Ley 1755 de 2015: Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición.

Ley 1757 de 2015: Ley estatutaria de Participación Ciudadana.

Ley 1712 de 2014: Art. 3, 6, 7, 8, 9, 11, 12, 17, 18, 24, 25, 26, 30. - Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.

Sentencia T-523 de 2010: El Derecho de Petición

Ley 5 de 1992: Solicitud de informes por los Congresistas

Decreto 2573 de 2014: Estrategia Gobierno en Línea

Decreto 2623 julio de 2009: Creación del Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano

Decreto 019 de 2012: Art. 13, Art.14 - Atención de personas en situación de discapacidad, adultos mayores y mujeres gestantes.

 <p>UNGRD Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres <small>Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres</small></p>	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN PRESENCIAL	CODIGO: PR-1600-SC-01	Versión 07
	SERVICIO AL CIUDADANO	F.A: 13/09/2021	Página 3 de 8

5. DESARROLLO				
No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	REGISTRO	RESPONSABLE	CONTROL
1	<p>Registrar el requerimiento en el Sistema PQRSD para generar el número de Ticket.</p> <p>NOTA:</p> <p>*Se deben diligenciar todos los campos en cada uno de los módulos: Registro, Asignación y Seguimiento.</p> <p>*En caso de inconvenientes con el sistema se debe registrar la visita en el Formato de Registro de Visitas para su posterior cargue al sistema PQRSD.</p>	Sistema PQRSD	Personal de apoyo Oficina de Atención al Ciudadano	Sistema PQRSD
2	<p>Identificar el motivo de la solicitud y definir si es competencia de la entidad.</p> <p>SI: Continúa con la actividad N° 6 NO: Continúa con la actividad N°.3</p> <p>En caso de tratarse de una consulta de segundo Nivel, se debe pasar a la actividad N° 7.</p>	Sistema PQRSD	Personal de apoyo Oficina de Atención al Ciudadano	Sistema PQRSD
3	<p>Informar al ciudadano que, por no ser de competencia de la UNGRD, su solicitud será remitida a la entidad competente para resolverla.</p> <p>NOTA:</p> <p>En atención presencial, al ciudadano se le deben proporcionar los datos de contacto de la Entidad donde debe registrar su solicitud.</p> <p>NOTA:</p> <p>Si el ciudadano resuelve radicar formalmente la solicitud, ésta se debe radicar por escrito. En tal caso dicha remisión también será notificada por escrito al ciudadano.</p>	Sistema PQRSD	Personal de apoyo Oficina de Atención al Ciudadano	Sistema PQRSD
4	<p>Realizar la remisión por competencia a la entidad</p>			

	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN PRESENCIAL	CODIGO: PR-1600-SC-01	Versión 07
	SERVICIO AL CIUDADANO	F.A: 13/09/2021	Página 4 de 8

5. DESARROLLO				
No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	REGISTRO	RESPONSABLE	CONTROL
	<p>correspondiente y cerrar el requerimiento.</p> <p>NOTA:</p> <p>*Las remisiones por competencia para otras entidades serán entregadas al área de correspondencia para su respectivo envío por correo certificado y/o con mensajero según corresponda; escaneadas e incluidas en el archivo digital de Atención al Ciudadano como parte de los expedientes de cada caso.</p> <p>*La respuesta en formato PDF debe cargarse al Sistema PQRSD para el cierre del requerimiento. El archivo en formato PDF se genera como un expediente del requerimiento y además de la respuesta emitida se incluye la solicitud como tal con sus respectivos anexos.</p> <p>*En caso de que la respuesta sea emitida de manera extemporánea se aplicarán las sanciones disciplinarias a que haya lugar.</p>	<p style="text-align: center;">Sistema PQRSD</p> <p style="text-align: center;">Expediente en PDF / Archivo Digital</p>	<p>Personal de apoyo Oficina de Atención al Ciudadano</p>	<p style="text-align: center;">Sistema PQRSD</p> <p style="text-align: center;">Aplicativo SIGOB</p>
5	<p>Informar al ciudadano el número de Ticket asignado</p> <p>NOTA:</p> <p>*Por tratarse de un requerimiento de Primer Nivel de atención: si es una consulta de información se atiende inmediatamente generando respuesta para el ciudadano y se cierra el requerimiento en el sistema PQRSD. La gestión de respuesta se basa en lo estipulado en los Protocolos de Atención de Primer Nivel de cada dependencia.</p> <p>*Una vez cerrado el caso en el sistema PQRSD se procede a aplicar la encuesta de satisfacción.</p> <p>*En caso de que el ciudadano no traiga la solicitud por escrito y quiera radicar algo adicional, deberá llenar el Formato de Solicitud y firmarlo.</p>	<p style="text-align: center;">Sistema PQRSD</p> <p style="text-align: center;">Formato de Solicitud</p> <p style="text-align: center;">Encuesta de Satisfacción</p>	<p>Personal de apoyo Oficina de Atención al Ciudadano</p>	<p>Sistema PQRSD</p>

	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN PRESENCIAL	CODIGO: PR-1600-SC-01	Versión 07
	SERVICIO AL CIUDADANO	F.A: 13/09/2021	Página 5 de 8

5. DESARROLLO				
No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	REGISTRO	RESPONSABLE	CONTROL
	<p>*Si se requiere algún tipo de gestión de primer nivel adicional, la respuesta se elabora utilizando los modelos establecidos.</p> <p>*Si se requiere elevar la consulta a Segundo Nivel de Atención, pasar a la Actividad N° 8.</p>			
6	<p>Asignar la consulta de Segundo Nivel de Atención al área correspondiente</p> <p>NOTA:</p> <p>La consulta de segundo nivel según el tipo de requerimiento se asignará al área competente a través del sistema SIGOB. Adicionalmente recibirá una notificación vía correo electrónico con el número de Ticket asignado a la petición y el número de radicado SIGOB.</p> <p>El seguimiento a las áreas consultadas se realizará periódicamente por correo electrónico.</p>	<p>Sistema PQRSD</p> <p>Sistema SIGOB</p> <p>Correo electrónico de notificación</p>	<p>Personal de apoyo Oficina de Atención al Ciudadano</p>	<p>Sistema PQRSD</p> <p>Sistema SIGOB</p>
7	<p>Emitir respuesta a la consulta de Segundo Nivel y devolverla a la Oficina de Atención al Ciudadano para gestión y cierre del ticket.</p> <p>NOTA:</p> <p>*La respuesta será devuelta por el responsable del área consultada a través del aplicativo SIGOB para que sea remitida al ciudadano y para que se gestione el cierre oficial del requerimiento y descargue de los pendientes por área.</p> <p>El área encargada a la que se le transfirió la consulta será responsable de devolver la respuesta en los tiempos estipulados según la</p>	<p>Sistema PQRSD</p> <p>Sistema SIGOB</p>	<p>Responsable Area Consultada</p>	<p>Sistema PQRSD</p>

 <p>UNGRD Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres</p>	<p>PROCEDIMIENTO ATENCIÓN PRESENCIAL</p>	<p>CODIGO: PR-1600-SC-01</p>	<p>Versión 07</p>
	<p>SERVICIO AL CIUDADANO</p>	<p>F.A: 13/09/2021</p>	<p>Página 6 de 8</p>

5. DESARROLLO				
No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	REGISTRO	RESPONSABLE	CONTROL
	<p>normatividad vigente. En caso de que la respuesta sea extemporánea se aplicarán las sanciones disciplinarias a que haya lugar.</p> <p>*La respuesta en formato PDF debe cargarse al Sistema SIGOB para el cierre del requerimiento. El archivo en formato PDF se genera como un expediente del requerimiento y además de la respuesta emitida se incluye la solicitud como tal con sus respectivos anexos.</p> <p>*En caso de que el área necesite más tiempo del que corresponde para emitir la respuesta definitiva, se debe generar una respuesta preliminar informando al ciudadano que se requiere la ampliación de los términos establecidos y el término en que recibirá la respuesta definitiva.</p> <p>SEGUIMIENTO:</p> <p>El seguimiento a solicitudes de Segundo Nivel que se encuentren a cargo del área,(pendientes, vencidos, o próximos a vencer) se realizará de la siguiente manera:</p> <p>*Reportes semanales de PQRSD con el consolidado general de los requerimientos asignados a cada una de las áreas.</p> <p>*Seguimiento semanal vía correo electrónico al estado general de los requerimientos a cargo de las dependencias. El correo se remitirá a los Jefes de área con copia los responsables de los requerimientos.</p>	<p>Seguimientos realizados por correo electrónico</p>		<p>Sistema SIGOB</p>
8	<p>Cerrar el requerimiento de segundo nivel en el Sistema PQRSD.</p> <p>Una vez recibida la respuesta emitida por el área consultada, se procederá con el cierre de la consulta de segundo nivel en el sistema PQRSD y sistema SIGOB.</p>	<p>Sistema PQRSD</p> <p>Sistema SIGOB</p>	<p>Personal de apoyo Oficina de Atención al Ciudadano</p>	<p>Sistema PQRSD</p> <p>Sistema SIGOB</p>

 <p>UNGRD Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres</p>	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN PRESENCIAL	CODIGO: PR-1600-SC-01	Versión 07
	SERVICIO AL CIUDADANO	F.A: 13/09/2021	Página 7 de 8

5. DESARROLLO				
No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	REGISTRO	RESPONSABLE	CONTROL
9	<p>Preparar respuesta para el ciudadano</p> <p>NOTA:</p> <p>*La respuesta se elaborará utilizando las plantillas establecidas.</p>	<p>Respuesta emitida para el ciudadano</p>	<p>Personal de apoyo Oficina de Atención al Ciudadano</p>	
10	<p>Incluir el expediente en el archivo digital de Atención al Ciudadano y cargarlo al sistema PQRSD para cierre del requerimiento.</p> <p>NOTA:</p> <p>* La respuesta en formato PDF debe cargarse al Sistema PQRSD para el cierre del requerimiento. El archivo en formato PDF se genera como un expediente. Además de la respuesta emitida se incluye la solicitud como tal con sus respectivos anexos.</p> <p>*En el expediente, se incluirán el correo electrónico de solicitud, el / los correos soporte de gestión y la respuesta emitida firmada.</p>	<p>Archivo Digital de Atención al Ciudadano</p> <p>TRD</p> <p>Sistema PQRSD</p>	<p>Personal de apoyo Oficina de Atención al Ciudadano</p>	<p>Sistema PQRSD</p>
11	<p>Enviar respuesta al ciudadano</p> <p>NOTA:</p> <p>*Las respuestas físicas serán entregadas al área de correspondencia para su respectivo envío y control.</p> <p>*Las respuestas por correo electrónico serán remitidas desde la cuenta contactenos@gestiondelriesgo.gov.co</p> <p>*Para el caso de publicación de Notificaciones a través de la Página Web, se deben recibir las devoluciones por parte del área de correspondencia.</p>	<p>Sistema PQRSD</p> <p>Archivo Digital de Atención al Ciudadano</p> <p>TRD</p>	<p>Personal de apoyo Oficina de Atención al Ciudadano</p> <p>Oficina de Correspondencia / SP Gestión Documental</p>	<p>Sistema PQRSD</p> <p>Oficina de Correspondencia / SP Gestión Documental</p>

 <p>UNGRD Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres</p>	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN PRESENCIAL	CODIGO: PR-1600-SC-01	Versión 07
	SERVICIO AL CIUDADANO	F.A: 13/09/2021	Página 8 de 8

5. DESARROLLO				
No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	REGISTRO	RESPONSABLE	CONTROL
	*Las remisiones por competencia se realizarán de manera física, por correo certificado y/o con mensajero a través del área de Correspondencia.			
12	<p>Aplicar encuesta de satisfacción</p> <p>NOTA:</p> <p>*Las encuestas de satisfacción serán tabuladas semestralmente y se realizarán en la Oficina de Atención al ciudadano en Bogotá.</p>	<p>Formato Encuesta de Satisfacción</p> <p>Archivo Físico</p> <p>Informe Satisfacción de Usuarios</p>	<p>Personal de apoyo Oficina de Atención al Ciudadano</p>	

ELABORO		REVISO		APROBO	
Nombre:		Nombre:		Nombre:	
Adriana Rodríguez Cortés		Fernando Carvajal Calderón		Eduardo José González Angulo	
Cargo:		Cargo:		Cargo:	
Profesional Especializado		Secretario General UNGRD		Director General UNGRD	

6. CONTROL DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO		
VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
1	Emisión inicial	28/05/2014
2	Actualización del Procedimiento: Se incluyen actividades y controles derivados de la implementación del Sistema PQRSD.	09/09/2015
3	Actualización del Procedimiento: Se incluyen notas en la actividad N° 15 y se incluye Normativa - Ley Estatutaria de Participación Ciudadana.	25/09/2017
4	Actualización del procedimiento: Se incluyen notas en varias actividades, asociadas con las mejoras al Sistema PQRSD, seguimiento a requerimientos de segundo nivel y lineamientos frente a incumplimiento en los tiempos establecidos para respuestas de primer y segundo nivel.	23/03/2018
5	Actualización del procedimiento: Se incluyen ajustes a las notas y al seguimiento a requerimientos de segundo nivel en varias actividades.	06/12/2018
6	Actualización del procedimiento: Se incluyen ajustes a las notas y a la asignación y seguimiento a consultas de segundo nivel de atención; se actualiza normativa y redacción general del documento.	26/04/2021
7	Actualización del código del documento y firmas por aplicación del procedimiento de gestión del Cambio: traslado del subproceso desde el Grupo de Apoyo Administrativo a ser un proceso adscrito a la Secretaría General.	13/09/2021