

	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN TELEFÓNICA	CODIGO: PR-1600-SC-03	Versión 07
	SERVICIO AL CIUDADANO	F.A. 13/09/2021	Página 1 de 7

Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres

1. OBJETIVO

Gestionar oportunamente las consultas y/o requerimientos de la ciudadanía y/o grupos de interés sobre trámites y/o servicios que sean de competencia de la UNGRD y que sean solicitados a través de la Línea Gratuita de Atención al Usuario y/o de la Línea Directa de Atención.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para el personal de Atención al Ciudadano de la UNGRD y para los Agentes de Servicio de la Línea Gratuita de Atención al Usuario.

Incluye desde la recepción de la llamada del ciudadano por parte del Call Center hasta el cierre del requerimiento y/o el envío de la respuesta final al ciudadano cuando la llamada se deriva en un PQRSD.

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.

Trámite: Es el conjunto, serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación, prevista o autorizada por la ley.

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 DAFF.

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

	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN TELEFÓNICA	CODIGO: PR-1600-SC-03	Versión 07
	SERVICIO AL CIUDADANO	F.A. 13/09/2021	Página 2 de 7

Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres

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 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.

5. DESARROLLO

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	REGISTRO	RESPONSABLE	CONTROL
1	Recibir el requerimiento del ciudadano NOTA: *La llamada debe manejarse según el libreto y/o instrucciones impartidas por el responsable de Atención al Ciudadano de la UNGRD.	Sistema PQRSD Libreto para Atención de Primer Nivel Grabación de la llamada	Proveedor Externo Agente Contact Center	Sistema PQRSD
2	Registrar el requerimiento en el Sistema PQRSD. NOTA: *Deben diligenciarse todos los campos del formulario sin excepción.	Sistema PQRSD	Proveedor Externo: Agente Contact Center	Sistema PQRSD
3	Identificar el motivo de la solicitud y definir si es competencia de la Unidad SI: Continúa con la actividad N° 6 NO: Continúa con la actividad N°.4 NOTA: *En caso de que se presenten dudas, el agente debe poner la llamada en espera y consultar con el Coordinador de Operación quien a su vez consulta con el Responsable de Atención al Ciudadano de la UNGRD.	Sistema PQRSD Libreto para atención de primer nivel Grabación de la llamada	Proveedor Externo: Agente Contact Center	Sistema PQRSD
4	Informar al ciudadano cuál es la Entidad competente para resolver su inquietud y/o solicitud NOTA: *Al ciudadano se le deben proporcionar los datos de contacto de la Entidad donde va a ser remitido.	Sistema PQRSD Libreto para atención de primer nivel Grabación de la llamada	Proveedor Externo: Agente Contact Center	Sistema PQRSD
5	Registrar en el Sistema PQRSD el motivo de la consulta. NOTA:	Sistema PQRSD Libreto para atención de primer nivel	Proveedor Externo: Agente Contact Center	Sistema PQRSD

5. DESARROLLO

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	REGISTRO	RESPONSABLE	CONTROL
	*El requerimiento se debe registrar como Consulta de Información o Solicitud según el caso.			
6	Asignar número de Ticket e informarlo al ciudadano NOTA: *El número de Ticket es exclusivo para Atención al Ciudadano de la UNGRD y es asignado automáticamente por el Sistema.	Sistema PQRSD Libreto para atención de primer nivel Grabación de la llamada	Proveedor Externo: Agente Contact Center	Sistema PQRSD
7	Atender la consulta del ciudadano y registrar la información en el Sistema PQRSD. NOTA: *Los PQRSD registrados en el sistema, automáticamente se derivan al correo Contáctenos para verificación, gestión y/o cierre de los mismos desde la Oficina de Atención al Ciudadano.	Sistema PQRSD Grabación de la llamada Libreto para atención de primer nivel Correo Contáctenos	Proveedor Externo: Agente Contact Center Responsable de Atención al Ciudadano UNGRD	Sistema PQRSD Grabación de la llamada
8	Al cierre de la llamada aplicar la encuesta de Satisfacción al usuario.	Grabación de la llamada Informe de Gestión Call Center Informe de Gestión Call Center	Proveedor Externo: Agente Contact Center	Grabación de la llamada
9	Revisar los tickets registrados y dar cierre a las Consultas de Información. NOTA: *Los tickets se revisarán a través del sistema PQRSD y las Consultas de Información se cerrarán inmediatamente después de la revisión.	Sistema PQRSD Correo Contáctenos	Responsable de Atención al Ciudadano UNGRD	Sistema PQRSD

5. DESARROLLO

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	REGISTRO	RESPONSABLE	CONTROL
	<p>*Para el caso de solicitudes que no puedan ser resueltas durante la llamada, el ticket se traslada a la Oficina de Atención al Ciudadano para su respectiva gestión y cierre según lo establecido en el Procedimiento de Atención Virtual PR-1600-SC-02.</p>			
10	<p>Asignar las solicitudes entre el personal de apoyo de la Oficina de Atención al Ciudadano</p> <p>NOTA:</p> <p>*Únicamente se asignarán requerimientos que hayan sido clasificados como solicitudes y hayan generado un PQRSD.</p>	<p>Sistema PQRSD</p> <p>Correo Electrónico de Asignación</p>	<p>Responsable de Atención al Ciudadano UNGRD</p>	<p>Sistema PQRSD</p>
11	<p>Gestionar los requerimientos de Primer Nivel y escalar las consultas de Segundo Nivel al área correspondiente.</p> <p>NOTA:</p> <p>*Las consultas de Primer Nivel se responderán vía correo electrónico y se cargará en el Sistema el pantallazo del correo remitido al ciudadano para dar cierre al requerimiento.</p> <p>*Las consultas de Segundo Nivel se asignarán vía correo electrónico y a través del Sistema SIGOB al área competente. El Asunto debe identificarse con el número de Ticket.</p>	<p>Sistema PQRSD</p> <p>Correo electrónico</p> <p>Sistema SIGOB</p>	<p>Personal de apoyo Atención al Ciudadano</p>	<p>Sistema PQRSD</p> <p>Correo electrónico de consulta</p> <p>Sistema SIGOB</p>
12	<p>Emitir respuesta a la consulta</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</p>	<p>Sistema PQRSD</p> <p>Correo electrónico de respuesta a la consulta</p> <p>Sistema SIGOB</p>	<p>Responsable Área Consultada</p>	<p>Sistema PQRSD</p>

5. DESARROLLO				
No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	REGISTRO	RESPONSABLE	CONTROL
	<p>tiempos estipulados según la normatividad vigente. En caso de que la respuesta sea extemporánea se aplicarán las sanciones disciplinarias a que haya lugar.</p>			
13	<p>Preparar respuesta para el ciudadano</p> <p>NOTA:</p> <p>*Las respuestas de segundo nivel se realizarán con base en las plantillas establecidas.</p> <p>* La respuesta final será firmada por el responsable de Atención al Ciudadano UNGRD.</p>	<p>Respuesta emitida para el ciudadano</p>	<p>Personal de apoyo Of. Atención al Ciudadano</p> <p>Responsable Servicio al Ciudadano UNGRD</p>	
14	<p>Escanear el expediente e incluirlo en el archivo digital de Atención al Ciudadano.</p> <p>NOTA:</p> <p>*En el archivo escaneado, se incluirán el requerimiento, los registros de gestión y la respuesta firmada.</p> <p>*El archivo en PDF también deberá cargarse en el Sistema PQRSD como soporte al cierre del requerimiento.</p>	<p>Sistema PQRSD</p> <p>Archivo Digital Oficina de Atención</p> <p>TRD</p>	<p>Personal de apoyo Atención al Ciudadano</p>	<p>Sistema PQRSD</p>
15	<p>Enviar respuesta al ciudadano y dar cierre al requerimiento en el Sistema PQRSD</p> <p>NOTA:</p> <p>*Las respuestas físicas serán entregadas al área de correspondencia para su respectivo envío y control.</p> <p>*Para los ciudadanos que registren dirección de correo electrónico, la respuesta se remitirá por ese medio.</p>	<p>Sistema PQRSD</p> <p>Archivo Digital Oficina de Atención</p> <p>Of. de Correspondencia / SP Gestión Documental</p> <p>Correo Electrónico</p>	<p>Personal de apoyo Atención al Ciudadano</p>	<p>Sistema PQRSD</p>

 UNGRD Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN TELEFÓNICA	CODIGO: PR-1600-SC-03	Versión 07
	SERVICIO AL CIUDADANO	F.A. 13/09/2021	Página 7 de 7

Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres

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	

1. CONTROL DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
1	Emisión inicial del documento	15/05/2014
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 varias actividades y se incluye Normativa - Ley Estatutaria de Participación Ciudadana.	25/09/2017
4	Actualización del procedimiento: Se incluyen ajustes a las notas en varias actividades y respuesta a requerimientos de segundo nivel.	06/12/2018
5	Actualización del procedimiento: Se incluyen ajustes a las notas en varias actividades y seguimiento a requerimientos de segundo nivel.	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