

 UNGRD Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres <small>Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres</small>	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN VIRTUAL	CODIGO: PR-1600-SC-02	Versión 07
	SERVICIO AL CIUDADANO	F.A: 13/09/2021	Página 1 de 8

1. OBJETIVO

Gestionar oportunamente los 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 los canales de atención virtuales asociados a la Página Web de la UNGRD (Correo Institucional contáctenos@gestiondelriesgo.gov.co; Chat Institucional y Sistema PQRSD).

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.

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 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

<p>UNGRD Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres</p>	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN VIRTUAL	CODIGO: PR-1600-SC-02	Versión 07
	SERVICIO AL CIUDADANO	F.A: 13/09/2021	Página 2 de 8

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.

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	<p>Recibir el requerimiento y registrarlo en el Sistema PQRSD para generar el número de Ticket.</p> <p>*Para el caso de los requerimientos que ingresan por Página Web, el registro es realizado directamente por el ciudadano.</p> <p>*Diariamente se deben realizar revisiones del correo electrónico Contáctenos, aplicativo PQRSD y correo de Participación Ciudadana.</p> <p>*La atención del Chat Institucional se realiza en Línea.</p> <p>NOTA:</p> <p>En caso de que el Chat no pueda ser atendido en línea por alguna circunstancia, automáticamente los requerimientos ingresan como mensajes de buzón al correo electrónico participacionciudadana@gestiondelriesgo.gov.co y se les debe dar el mismo tratamiento que a una solicitud radicada por correo electrónico.</p>	<p>Sistema PQRSD</p> <p>Correo Contáctenos</p> <p>Correo de Participación Ciudadana</p> <p>Chat Institucional</p>	<p>Personal de apoyo Oficina de Atención al Ciudadano</p>	<p>Sistema PQRSD</p>
2	<p>Identificar el motivo de la solicitud y definir si es competencia de la entidad.</p> <p>SI: Continúa con la actividad N°5 NO: Continúa con la actividad N° 3</p>	<p>Sistema PQRSD</p>	<p>Personal de apoyo Oficina de Atención al Ciudadano</p>	<p>Sistema PQRSD</p>
3	<p>Informar al ciudadano que, por no ser de competencia de la UNGRD, el requerimiento será enviado a la Entidad correspondiente para que dé respuesta.</p> <p>NOTA:</p> <p>* Para el caso del Chat Institucional, al ciudadano se le deben proporcionar los datos de contacto de la Entidad donde debe radicar su requerimiento.</p> <p>*Para las remisiones de solicitudes que ingresan por Correo electrónico y Página Web, se deben utilizar las plantillas de respuesta establecidas, según sea el caso.</p>	<p>Sistema PQRSD</p> <p>Correo Contáctenos</p> <p>Chat Institucional</p> <p>Correo Participación Ciudadana</p>	<p>Personal de apoyo Oficina de Atención al Ciudadano</p>	<p>Sistema PQRSD</p>
4	<p>Realizar la remisión por competencia a la entidad correspondiente y cerrar el requerimiento.</p>			

5. DESARROLLO

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	REGISTRO	RESPONSABLE	CONTROL
	<p>NOTA:</p> <p>*Las remisiones por competencia para otras entidades serán entregadas al área de correspondencia para su respectivo envío por correo certificado; escaneadas e incluidas en el archivo digital de Atención al Ciudadano como parte de los expedientes de cada caso.</p> <p>En situaciones y/o estados de emergencia en los que no sea posible el manejo de las remisiones por correspondencia, las mismas se remitirán por correo electrónico.</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>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>Of. de Correspondencia / SP Gestión Documental</p>	<p>Sistema PQRSD</p> <p>Sistema SIGOB</p> <p>Of. de Correspondencia / SP Gestión Documental</p>
5	<p>Informar al ciudadano el número de Ticket asignado a su solicitud.</p> <p>NOTA:</p> <p>*Se informarán al ciudadano número de Ticket asignado y estado del requerimiento.</p> <p>*En caso de que la consulta sea vía Chat, el número de Ticket será informado en línea.</p> <p>*En caso de que el Chat no pueda ser atendido en línea por alguna circunstancia, automáticamente los tickets ingresan como mensajes de buzón al correo electrónico participacionciudadana@gestiondelriesgo.gov.co y se les debe dar el mismo tratamiento que a una solicitud radicada por correo electrónico.</p> <p>En caso de tratarse de una consulta de segundo nivel de atención, se debe pasar a la actividad N° 7.</p>	<p>Sistema PQRSD</p> <p>Correo Electrónico contáctenos</p> <p>Correo electrónico de participación ciudadana</p>	<p>Personal de apoyo Oficina de Atención al Ciudadano</p>	<p>Sistema PQRSD</p>
6	<p>Gestionar el requerimiento como Primer Nivel de Atención</p>			

5. DESARROLLO				
No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	REGISTRO	RESPONSABLE	CONTROL
	<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.</p> <p>*Para el caso de <u>solicitudes incompletas</u>, con falta de información suficiente y/o de contexto y/o falta de datos para contactar al ciudadano, se responde el correo electrónico solicitando una ampliación de información para poder emitir una respuesta de fondo al requerimiento.</p> <p>*Si se requiere algún tipo de gestión de primer nivel la respuesta se elabora utilizando los modelos establecidos y se emite vía correo electrónico. El Asunto debe identificarse con el número del radicado. Pasar a la Actividad N° 9.</p>	<p>Sistema PQRSD</p> <p>Correo Electrónico</p>	<p>Personal de apoyo Oficina de Atención al Ciudadano</p>	<p>Sistema PQRSD</p>
7	<p>Asignar la consulta de Segundo Nivel de Atención al área correspondiente</p> <p>NOTA: 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>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>
8	<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>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 normatividad vigente. En caso de que la</p>	<p>Sistema PQRSD</p> <p>Sistema SIGOB</p>	<p>Responsable Area Consultada</p>	<p>Sistema PQRSD</p> <p>Sistema SIGOB</p>

 UNGRD Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres <small>Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres</small>	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN VIRTUAL	CODIGO: PR-1600-SC-02	Versión 07
	SERVICIO AL CIUDADANO	F.A: 13/09/2021	Página 6 de 8

5. DESARROLLO				
No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	REGISTRO	RESPONSABLE	CONTROL
	<p>respuesta sea extemporánea se aplicarán las sanciones disciplinarias a que haya lugar.</p> <p>NOTA:</p> <p>*El área encargada a la que se le transfirió la consulta será responsable emitir la respuesta en los tiempos estipulados de acuerdo con la normatividad vigente. En caso de que la respuesta sea extemporánea se aplicarán las sanciones disciplinarias a que haya lugar.</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>*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>SEGUIMIENTO:</p> <p>El seguimiento a requerimientos que se encuentren a cargo del área, (pendientes, vencidos, o próximos a vencer) se realizará de la siguiente manera:</p> <p>*Reportes periódicos de PQRSD con el consolidado general de los requerimientos a cargo de las áreas.</p> <p>* Seguimiento periódico / 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>Reporte PQRSD</p>		
9	<p>Preparar respuesta para el ciudadano.</p> <p>NOTA:</p>			

5. DESARROLLO				
No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	REGISTRO	RESPONSABLE	CONTROL
	*La respuesta se elabora utilizando las plantillas establecidas y se emite vía correo electrónico. El Asunto debe identificarse con el número del radicado.	<p>Sistema PQRSD</p> <p>Correo de respuesta emitida para el ciudadano.</p>	Personal de apoyo Oficina de Atención al Ciudadano	Sistema PQRSD
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 del requerimiento y 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>Sistema PQRSD</p> <p>Archivo Digital de Atención al Ciudadano</p>	Personal de apoyo Oficina de Atención al Ciudadano	Sistema PQRSD
11	<p>Enviar respuesta al ciudadano</p> <p>NOTA:</p> <p>*Las respuestas serán enviadas vía correo electrónico utilizando las plantillas establecidas.</p>	<p>Sistema PQRSD</p> <p>Archivo Digital de Atención al Ciudadano</p>	Personal de apoyo Oficina de Atención al Ciudadano	Sistema PQRSD
ELABORO		REVISO		APROBÓ
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	15/05/2014		
2	Actualización del Procedimiento: Se incluyen actividades y controles derivados de la implementación del Sistema PQRSD.	09/09/2015		

 UNGRD Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres <small>Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres</small>	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN VIRTUAL	CODIGO: PR-1600-SC-02	Versión 07
	SERVICIO AL CIUDADANO	F.A: 13/09/2021	Página 8 de 8

5. DESARROLLO				
No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	REGISTRO	RESPONSABLE	CONTROL
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 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 en varias actividades, seguimiento a requerimientos de segundo nivel y notas referentes a las solicitudes incompletas.			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