

	PROTOCOLO PARA ATENCIÓN DE PRIMER NIVEL EN COOPERACIÓN INTERNACIONAL	CODIGO: PT-1603-GSC-06	Versión 01
	GESTION SERVICIO AL CIUDADANO	F.A: 08/07/2014	Página 1 de 13

1. SITUACION, PROBLEMA O EVENTO

La gestión del servicio al ciudadano es eje fundamental para el desarrollo misional de la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastre - UNGRD, razón por la cual, dentro de los ajustes realizados a los procedimientos, se decide centralizar la atención de solicitudes, quejas, reclamos y demás requerimientos realizados por la ciudadanía a través de la Oficina de Atención al Ciudadano y/o usuario. El desarrollo de dicha gestión requiere un Protocolo para atención de primer nivel por área, en el que se especifiquen temas y preguntas frecuentes, consultas de segundo nivel y acuerdos de servicio para consulta entre áreas.

2. OBJETIVO

Responder oportunamente las consultas y requerimientos de la ciudadanía relacionados con la gestión del Área de Cooperación Internacional, desde la Oficina de Atención al Ciudadano y/o usuario.

3. DEFINICIONES

Atención de Primer Nivel: Respuesta a las consultas del ciudadano incluidas en el presente Protocolo. 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

Ley 1437 de 2011: Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso administrativo.

Ley 1474 de 2011: Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

5. RECURSOS

Funcionario y/o Contratistas de la UNGRD
Equipos de Oficina

6. PERSONAL Y ROLES

Funcionarios Área Cooperación Internacional: Redacción, actualización permanente del Protocolo para atención de primer nivel y cumplimiento estricto del acuerdo de servicio entre áreas establecido. Así mismo la atención de requerimientos de segundo nivel que sean escalados desde la Oficina de Atención al Ciudadano y/o usuario.

Funcionarios Oficina de Atención al Ciudadano y/o usuario: Atención permanente de los requerimientos de primer nivel de los ciudadanos y/o usuarios con base en lo establecido en el presente protocolo y escalamiento de las consultas técnicas y/o de

	PROTOCOLO PARA ATENCIÓN DE PRIMER NIVEL EN COOPERACIÓN INTERNACIONAL	CODIGO: PT-1603-GSC-06	Versión 01
	GESTION SERVICIO AL CIUDADANO	F.A: 08/07/2014	Página 2 de 13

segundo nivel referentes a los temas de competencia del Área de Cooperación Internacional.

7. DESARROLLO

No	PREGUNTA FRECUENTE	RESPUESTA
1	¿Qué hace el grupo de Cooperación Internacional de la UNGRD?	<p>El grupo de cooperación internacional es el responsable de los procesos de cooperación técnica y financiera, y de las relaciones internacionales para la Gestión del Riesgo de Desastres – GRD- en el país. Se encarga de la gestión y coordinación de la demanda de cooperación internacional del sector, al igual que de la promoción de la oferta de cooperación en GRD, a través de la identificación y documentación de Buenas Prácticas. También, coordina y articula las instancias técnicas de GRD, con los actores de la cooperación internacional que desarrollan acciones de GDR en el territorio colombiano; y de manera específica, desarrolla los lineamientos para facilitar el ingreso permanente de la asistencia humanitaria en situaciones de emergencia, cuando se requiera.</p>
2	¿Qué enmarca las acciones del grupo de Cooperación Internacional de la UNGRD?	<p>Son varios los documentos estratégicos, normativos, legislativos y de planeación que enmarcan el accionar del grupo de cooperación internacional de la UNGRD.</p> <p><u>Decreto 4147 de 2011 - artículo 4to:</u> en donde se establece como función de la UNGRD “Gestionar, con la Unidad Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia, la consecución de recursos para fortalecer la implementación de las políticas de gestión del riesgo de desastres en el país”.</p> <p><u>Decreto 2672 de 2013 - artículo 6to:</u> en donde se determina como función específica de la Secretaría General de la UNGRD: “Ejecutar los Planes, programas y proyectos financiados con la cooperación nacional e internacional”.</p> <p><u>Ley 1523 de 2012 - artículo 43:</u> según el cual “La Cooperación Internacional en materia de gestión del Riesgo de Desastres, incluyendo el apoyo en situaciones de desastre que sean explícitamente requeridas por el Gobierno Nacional, deberán ejercerse teniendo como objetivo central el fortalecimiento del sistema nacional y de las entidades públicas, privadas y comunitarias que lo integran. La ayuda humanitaria deberá proveerse teniendo en cuenta los principios de calidad, oportunidad, pertinencia y eficacia que rigen a nivel internacional a las instituciones que se encargan de prestarla”, y su parágrafo que establece que “El Gobierno Nacional a través del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social en coordinación con el Ministerio de Relaciones Exteriores y la Unidad para la Gestión del Riesgo, en un plazo no mayor de ciento ochenta (180) días posteriores a la fecha en que se sancione la presente ley, establecerá un plan estratégico para fomentar y gestionar recursos</p>

	PROTOCOLO PARA ATENCIÓN DE PRIMER NIVEL EN COOPERACIÓN INTERNACIONAL	CODIGO: PT-1603-GSC-06	Versión 01
	GESTION SERVICIO AL CIUDADANO	F.A: 08/07/2014	Página 3 de 13

		<p><i>jurídicos, financieros, físicos, humanos y técnicos de Cooperación Internacional y diplomacia humanitaria”.</i></p> <p><u>Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2010 – 2014, “Prosperidad para Todos:</u> El Plan Nacional de Desarrollo “Prosperidad para Todos” estableció el fortalecimiento del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres (SNGRD), como el principal objetivo de la gestión integral del riesgo para el cuatrienio. De manera específica, el tema se desarrolla en el eje de “Sostenibilidad Ambiental y Prevención del Riesgo” del documento en cuestión, especialmente en el apartado B, donde se aborda la “Gestión del Riesgo de Desastres: Buen Gobierno para Comunidades Seguras” y establece como prioridad para el cuatrienio la efectiva integración de la GRD en las políticas, planes y proyectos, así como la ejecución de acciones, con el fin de garantizar la sostenibilidad del desarrollo económico y social del país.</p> <p>De acuerdo con el Plan, la GRD <i>“contribuye, entre otros aspectos, a reducir las condiciones de pobreza del país y mejorar la gobernabilidad. Por tanto, disminuir la vulnerabilidad e incorporar el riesgo en la planificación sectorial y territorial, se convierte en un determinante del éxito de los objetivos planteados en el Plan Nacional de Desarrollo”.</i></p> <p><u>Estrategia Nacional de Cooperación Internacional 2012 – 2014 (ENCI):</u> en donde se definió la Gestión Integral del Riesgo y el restablecimiento sostenible de las comunidades afectadas por desastres naturales, como una de las áreas de demanda de cooperación internacional, a partir de donde se establecieron componentes estratégicos para recibir apoyo y acompañamiento de la cooperación internacional en esta temática así:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fortalecimiento del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres - Restablecimiento Sostenible de las Condiciones de Vida de las Personas y Comunidades Afectadas por Desastres <p><u>Plan Estratégico de Cooperación Internacional de Gestión del Riesgo de Desastres 2013-2014:</u> busca fortalecer las capacidades de las entidades públicas, privadas y comunitarias que integran el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres (SNGRD), así como responder a las prioridades establecidas en la Estrategia Nacional de Cooperación Internacional 2012 – 2014 (ENCI), y en el Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2010 – 2014, “Prosperidad para Todos”.</p> <p>Como objetivo general el Plan, pretende <i>“identificar y priorizar las áreas estratégicas de oferta y demanda de cooperación internacional en GRD para Colombia (...); así como fomentar el intercambio de experiencias y capacidades con otros países para</i></p>
--	--	--

	PROTOCOLO PARA ATENCIÓN DE PRIMER NIVEL EN COOPERACIÓN INTERNACIONAL	CODIGO: PT-1603-GSC-06	Versión 01
	GESTION SERVICIO AL CIUDADANO	F.A: 08/07/2014	Página 4 de 13


	<p><i>contribuir con sus procesos de desarrollo”. También, establece los mecanismos e instrumentos de cooperación internacional, y determina los mecanismos de coordinación con los actores de la Cooperación Internacional.</i></p> <p><u>Marco de Acción de Hyogo (MAH) 2005 - 2015:</u> es un instrumento internacional para la reducción del riesgo de desastres, elaborado con el apoyo de la Estrategia Internacional para la Reducción del Riesgo de Desastres de las Naciones Unidas, y suscrito por Colombia y por los demás países miembros, durante la Segunda Conferencia Mundial sobre la Reducción de los Desastres, realizada en Japón en 2005.</p> <p>Su objetivo es aumentar la resiliencia de las naciones y lograr, para el año 2015, una reducción considerable de las pérdidas que ocasionan los desastres, tanto en términos de vidas humanas como en bienes sociales, económicos y ambientales. El MAH se basa en cinco áreas prioritarias; a saber: 1) Velar para que la reducción del riesgo de desastres constituya una prioridad nacional y local con una sólida base institucional de aplicación, 2) Identificar, evaluar y seguir el riesgo de desastres y potenciar la alerta temprana, 3) Utilizar el conocimiento, la innovación y la educación para establecer una cultura de seguridad y de resiliencia a todo nivel, 4) Fortalecer la preparación ante los desastres para lograr una respuesta eficaz.</p> <p>Teniendo en cuenta la coyuntura mundial y los avances que se han desarrollado por parte de los países en el tema, a partir de 2013 se empezaron a definir las prioridades de la agenda Post-Hyogo 2015, que servirán de referentes para el SNGRD, y su gestión de recursos de cooperación internacional.</p> <p><u>Decisión 529 del Consejo Andino de Ministros de Relaciones Exteriores (CAMRE):</u> a través del cual se creó el Comité Andino para la Prevención y Atención de Desastres (CAPRADE). Su objetivo es contribuir a la reducción del riesgo y del impacto de los desastres por amenazas de origen natural, mediante la coordinación y promoción de políticas, estrategias y planes y de actividades de prevención, mitigación, preparación, atención, rehabilitación y reconstrucción, así como mediante la cooperación y asistencia mutua, y el intercambio de experiencias en la materia.</p> <p>En medio del entorno mundial demarcado por el MAH, el CAPRADE aprobó en 2009, mediante la Decisión 713, la Estrategia Andina para la Prevención y Atención de Desastres (EAPAD), 2009 – 2015, que contiene cinco ejes temáticos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fortalecimiento de las capacidades institucionales a todo nivel para lograr que la reducción del riesgo de desastres
--	--

	PROTOCOLO PARA ATENCIÓN DE PRIMER NIVEL EN COOPERACIÓN INTERNACIONAL	CODIGO: PT-1603-GSC-06	Versión 01
	GESTION SERVICIO AL CIUDADANO	F.A: 08/07/2014	Página 5 de 13

		<p>sea una prioridad nacional y subregional andina.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fomento de la investigación y el conocimiento para la identificación, monitoreo y evaluación de riesgos de desastres y para mejorar la alerta temprana. - Promoción de la educación, la comunicación y la participación, para construir una cultura de seguridad y resiliencia a todo nivel. - Reducción de los factores de riesgo subyacentes. - Fortalecimiento de sistemas y mecanismos de preparación, atención y asistencia mutua en caso de desastre, en todos los niveles.
3	¿Cuáles son las prioridades estratégicas de cooperación internacional de la UNGRD?	<p>Las prioridades estratégicas de cooperación internacional identificadas en el Plan Estratégico de Cooperación Internacional de Gestión del Riesgo de Desastres 2013-2014, tanto desde el punto de vista de la oferta como de demanda, incluyen los tres procesos de la Gestión del Riesgo de Desastres; a saber, Conocimiento del Riesgo, Reducción del Riesgo y Manejo de Desastres. Además, establece la Gobernanza y el enfoque diferencial como ejes transversales del proceso integral de la Gestión del Riesgo de Desastres en el país.</p>
4	¿Cuáles son los socios estratégicos para la cooperación internacional de la UNGRD?	<p>El Plan Estratégico de Cooperación Internacional de Gestión del Riesgo de Desastres 2013-2014 identifica los socios estratégicos para la cooperación internacional del país en materia del GDR: Las agencias del Sistema de Naciones Unidas, los países y agencias de cooperación, las organizaciones regionales e internacionales, las organizaciones no gubernamentales, el sector privado y la academia.</p>
5	¿En cuáles escenarios regionales e internacionales ha participado la UNGRD?	<p>Como uno de los países pioneros en la región de América Latina y el Caribe en adoptar un sistema integral para abordar la GRD e incorporarla como una prioridad de la política pública, Colombia, a través de las entidades que conforman el SNGRD ha participado activamente en diversos escenarios regionales e internacionales, tales como la Comunidad Andina de Naciones (CAN), Organización de Estados Americanos (OEA), la Asociación de Estados del Caribe (AEC) y la organización de las Naciones Unidas (ONU) en los cuales se abordan los temas vinculados a la GRD y la asistencia humanitaria en casos de desastres.</p> <p>Del mismo modo y con el fin de posicionar la temática como una prioridad regional, Colombia impulsó durante la VI Cumbre de las Américas, realizada en abril de 2012 en Cartagena, la aprobación del primer documento de alto nivel; en él los Jefes de Estado y de Gobierno reconocieron la GRD como una herramienta que contribuye al desarrollo sostenible de los países, y la necesidad de disponer de mayores recursos para su financiación, incluida la cooperación internacional.</p> <p>Durante el 2013, funcionarios de la UNGRD compartieron la</p>

	PROTOCOLO PARA ATENCIÓN DE PRIMER NIVEL EN COOPERACIÓN INTERNACIONAL	CODIGO: PT-1603-GSC-06	Versión 01
	GESTION SERVICIO AL CIUDADANO	F.A: 08/07/2014	Página 6 de 13

		<p>experiencia de Colombia en los siguientes eventos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - IV Sesión de la Plataforma Global de NNUU para la RRD en Ginebra - Curso de Coordinación Cívico-Militar en Emergencias en Punta Cana - XX reunión del comité especial de Reducción del riesgo de Desastres de la AEC en Puerto España-Trinidad y Tobago - Sexta Reunión Regional sobre Mecanismos Internacionales de Asistencia Humanitaria” del 16 al 18 de octubre en Kingston-Jamaica - Reunión Regional Grupo de las Américas INSARAG – Costa Rica - Conferencia Mundial HOPEFOR en Punta Cana <p>En lo corrido del 2014, se ha compartido la experiencia de la UNGRD en desarrollo de la siguiente comisión:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Participar como Panelista en la Conferencia Internacional de Desastres- OCDE en Nueva Orleans, Luisiana - Taller de Gestión del Riesgo de Desastres y Reunión Proyecto SMIT (Sistema Mesoamericano), República Dominicana, Santo Domingo
6	<p>¿Cuántas misiones y de cuántos países han venido a Colombia a conocer el trabajo de la UNGRD y la estructura del SNGRD?</p>	<p>Durante el 2013, la experiencia de la UNGRD y de su marco normativo e institucional fue compartido con los siguientes países en Intercambios de Experiencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Guatemala – CONRED: 4 Profesionales para el intercambio de experiencias en desarrollo normativo y protección financiera - Santa Lucía - Capacitación Bomberos Santa Lucia - Estados Unidos – Comando Sur para intercambio de experiencia en materia de Volcanes y visita técnica de expertos en volcanes - Argentina - Visita Misión Cascos Blancos-Intercambio de Experiencias, y creación del Plan de Acción 2014 en el marco del Memorando de Entendimiento - Perú - Visita de Fuerzas Militares del Perú, - Costa Rica - Intercambio de información sobre el manejo y políticas desde el gobierno en materia de GRD - Japón - Misión Género y pobreza - Venezuela - Encuentro Bi-nacional Colombia - Venezuela en Gestión del Riesgo de Desastres <p>En lo corrido del 2014, la experiencia de la UNGRD y de la Ley 1523 de 2012 se ha compartido con:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Trinidad y Tobago - compartir buenas practicas e identificar

	PROTOCOLO PARA ATENCIÓN DE PRIMER NIVEL EN COOPERACIÓN INTERNACIONAL	CODIGO: PT-1603-GSC-06	Versión 01
	GESTION SERVICIO AL CIUDADANO	F.A: 08/07/2014	Página 7 de 13

	<p>posibles líneas de acción conjuntas, entre las cuales e encontraron la ley 1523 de 212, la respuesta a emergencias, y las campañas de concientización a la población civil. se estará en contacto por medio de MRE y APC, para darle seguimiento a esto y construir un plan de acción</p> <ul style="list-style-type: none"> - Perú - La UNGRD compartió su experiencia en el marco de la elaboración de la ley 1523 de 2012 de Colombia, y asimismo la estructura, funciones y demás consideraciones, como apoyo a la construcción de un nuevo Sistema de Gestión del Riesgo por parte de Perú. - Reino Unido - Visita del British Geological Survey para el intercambio de experiencias en el marco del proyecto STREVA: Strengthening Resilience in Volcanic Areas - Honduras - Intercambio de información sobre el manejo y políticas desde el gobierno en materia de GRD -
--	--

7	<p>¿Con cuántos mecanismos e instrumentos de cooperación internacional cuenta la UNGRD? ¿De qué tipo son y con cuáles actores de la Cooperación Internacional se han suscrito? ¿En qué años?</p>	<p>Actualmente la UNGRD cuenta con 10 instrumentos de cooperación suscritos, según se lista a continuación:</p>																																													
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>#</th> <th>Socio Estratégico</th> <th>Instrumentos de Cooperación</th> <th>Estado</th> <th>Año</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Argentina</td> <td>Memorando de Entendimiento</td> <td>Firmado</td> <td>2013</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Ceprevé</td> <td>Convenio Marco de Cooperación</td> <td>Firmado</td> <td>2013</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Pies descalzos</td> <td>Convenio Marco de Cooperación</td> <td>Firmado</td> <td>2013</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Oxfam</td> <td>Carta de Entendimiento</td> <td>Firmado</td> <td>2013</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>OIM</td> <td>Carta de Entendimiento</td> <td>Firmado</td> <td>2013</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>Sector Privado</td> <td>Carta de Entendimiento</td> <td>Firmado</td> <td>2013</td> </tr> <tr> <td>7</td> <td>USAID/OFDA</td> <td>Carta de Entendimiento</td> <td>Firmado</td> <td>2012</td> </tr> <tr> <td>8</td> <td>SNGR Ecuador</td> <td>Memorando de Entendimiento</td> <td>Firmado</td> <td>2012</td> </tr> </tbody> </table>	#	Socio Estratégico	Instrumentos de Cooperación	Estado	Año	1	Argentina	Memorando de Entendimiento	Firmado	2013	2	Ceprevé	Convenio Marco de Cooperación	Firmado	2013	3	Pies descalzos	Convenio Marco de Cooperación	Firmado	2013	4	Oxfam	Carta de Entendimiento	Firmado	2013	5	OIM	Carta de Entendimiento	Firmado	2013	6	Sector Privado	Carta de Entendimiento	Firmado	2013	7	USAID/OFDA	Carta de Entendimiento	Firmado	2012	8	SNGR Ecuador	Memorando de Entendimiento	Firmado	2012
		#	Socio Estratégico	Instrumentos de Cooperación	Estado	Año																																									
		1	Argentina	Memorando de Entendimiento	Firmado	2013																																									
		2	Ceprevé	Convenio Marco de Cooperación	Firmado	2013																																									
		3	Pies descalzos	Convenio Marco de Cooperación	Firmado	2013																																									
		4	Oxfam	Carta de Entendimiento	Firmado	2013																																									
		5	OIM	Carta de Entendimiento	Firmado	2013																																									
		6	Sector Privado	Carta de Entendimiento	Firmado	2013																																									
		7	USAID/OFDA	Carta de Entendimiento	Firmado	2012																																									
8	SNGR Ecuador	Memorando de Entendimiento	Firmado	2012																																											

9	Cruz Roja Colombiana	Carta de Entendimiento	Firmado	2012
10	Suiza	Acuerdo de Cooperación Técnica	Firmado	2013

Para el 2014, se prevé la firma de los siguientes:

#	Socio Estratégico	Tipo de Convenio	Estado	Año
1	Consejo Colombiano de Seguridad	Convenio Interadministrativo	Por Firmar	2014
2	Instituto Geofísico de la Javeriana	Convenio Interadministrativo	Por Firmar	2014
3	Ecopetrol	Memorando de Entendimiento	Por Firmar	2014
4	UNISDR-Federación Colombiana de Municipios	Marco de Colaboración	Por Firmar	2014
5	Canadá - Ministerio de Relaciones Exteriores	Carta de Entendimiento	Por Firmar	2014
6	Ingenieros militares	Carta de Entendimiento	Por Firmar	2014

8

¿Cómo puedo ayudar durante una emergencia?
¿Cómo puedo hacer una donación?

La manera de ayudar en caso de una emergencia es a través de donaciones en dinero. El trámite que se debe desarrollar para esto se presenta a continuación:

1) OFRECIMIENTO DE LA DONACIÓN:

El donante debe enviar una carta dirigida al Director de la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres - UNGRD, manifestando la intención. Adicionalmente debe especificar el interés de apoyar la labor que cumple el gobierno nacional en temas de Gestión del Riesgo de Desastres, como la atención de desastres y/o situación de emergencia causadas por el hombre de manera no intencional. El oficio será recibido en las oficinas de la

Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres en la Avenida Calle 26 N° 92 - 32 Edificio Gold 4, Piso 2 Bogotá (COL) o al correo electrónico santiago.nunez@gestiondelriesgo.gov.co.

2) ACEPTACIÓN DE RECEPCIÓN:

La UNGRD enviará una comunicación al donante aceptando la recepción de la donación. Se informará de manera concreta al donante los pasos para realizar la consignación y posteriormente se indicará el destino.

3) CUENTAS BANCARIAS:

El donante debe realizar una transferencia de los recursos financieros con los que desea apoyar al gobierno nacional para la atención de desastres y/o situación de emergencia causadas por el hombre de manera no intencional a las siguientes cuentas según corresponda:

Donaciones realizadas desde el exterior:

BANCO CITIBANK	
Banco Intermediario (Intermediary Bank):	CITIBANK, NEW YORK
Dirección del Banco Intermediario (Address of Correspondent of Intermediary's Bank)	399 park avenue 10001
Código Swift Banco Intermediario (Intermediary Bank Swift Code)	CITIUS33
Código CHIPS ABA (CHIPS ABA Code)	0008
Código ABA (ABA Code)	021000089
Banco Beneficiario (Beneficiary Bank)	Banco Davivienda S.A
Dirección del Banco Beneficiario (Address of Beneficiary's Bank)	Calle 28 #13a-15
Código Swift de Davivienda (Davivienda's Swift Code)	CAVDCOBB
Cuenta Davivienda en el Banco Intermediario (Davivienda's Account in Intermediary Bank)	36240428
Beneficiario Final (Final Beneficiary)	Fiduprevisora S.A Fondo Nacional de Calamidades – Donaciones
Cuenta del Beneficiario Final	021-66688-8

	PROTOCOLO PARA ATENCIÓN DE PRIMER NIVEL EN COOPERACIÓN INTERNACIONAL	CODIGO: PT-1603-GSC-06	Versión 01
	GESTION SERVICIO AL CIUDADANO	F.A: 08/07/2014	Página 10 de 13

		<table border="1"> <tr> <td>(Final Beneficiary Account)</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Dirección del Beneficiario (Beneficiary's Address)</td> <td>Calle 72 #10-03</td> </tr> </table> <p><u>Donaciones realizadas en el territorio nacional:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Banco Beneficiario: BANCO DAVIVIENDA - Código Swift: CAFECOBB - Nota: 10922762 - Cuenta Ahorros: DAVIVIENDA 021-66688-8 <p>Las cuentas están a nombre de FIDUPREVISORA S.A FONDO NACIONAL DE CALAMIDADES - DONACIONES.</p> <p>4.) ENVÍO DE DOCUMENTOS PARA CERTIFICADO DE DONACIÓN:</p> <p>Si es voluntad del donante solicitar Certificado de la Donación, deberá enviar los siguientes documentos a la UNGRD:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Registro Único Tributario. b. Certificado de Cámara y Comercio (No aplica para persona natural). c. Fotocopia de Cédula de Ciudadanía ampliada del donante y/o Representante Legal. d. Fotocopia de la consignación. <p>Esta información se enviará a la FIDUPREVISORA S.A., fiduciaria encargada de emitir los certificados de las donaciones, en un término máximo de 8 días hábiles.</p> <p>5.) REPORTE AL DONANTE:</p> <p>La UNGRD enviará un informe al donante con las actividades realizadas, especificando la población afectada que se benefició y otros datos de interés según el tipo de donación. En este informe se anexan las actas de Entrega y Recibo.</p>	(Final Beneficiary Account)		Dirección del Beneficiario (Beneficiary's Address)	Calle 72 #10-03
(Final Beneficiary Account)						
Dirección del Beneficiario (Beneficiary's Address)	Calle 72 #10-03					
11	¿Existen convocatorias a cursos/capacitaciones internacionales de GRD abiertas al público promovidas por la UNGRD?	<p>No. Actualmente la UNGRD no cuenta con un portafolio de oferta de capacitaciones/cursos internacionales en GRD para brindar a los ciudadanos. Los cursos en los que participan los funcionarios de la UNGRD y del SNGRD son auspiciados y promovidos por los socios estratégicos de la cooperación internacional en materia de GRD.</p>				

	PROTOCOLO PARA ATENCIÓN DE PRIMER NIVEL EN COOPERACIÓN INTERNACIONAL	CODIGO: PT-1603-GSC-06	Versión 01
	GESTION SERVICIO AL CIUDADANO	F.A: 08/07/2014	Página 11 de 13


12	<p>¿La UNGRD apoya con recursos económicos la participación de la comunidad en cursos/capacitaciones internacionales sobre GRD gestionados de manera autónoma?</p>	<p>No. Si bien es cierto que la Ley 1523 de 2011 determina que el SNGRD está conformado por entidades públicas, privadas y la comunidad en general, el Gobierno Nacional presenta políticas estrictas de manejo de las relaciones directas encaminadas a representar al país o generar relaciones de cualquier tipo con países y/o instituciones del ámbito internacional y por tanto, la participación en cursos y capacitaciones internacionales deben seguir el natural procedimiento encaminado para tal fin, por medio de las entidades públicas encargadas de los temas respectivos.</p> <p>Con base en lo anterior, en ciertos casos, cuando esto corresponde a una prioridad de fortalecimiento del SNGRD, y obedece a una convocatoria direccionada por el Cooperante por medio de la UNGRD, se evalúa por parte de la Dirección General de la UNGRD la posibilidad de apoyar económicamente estas capacitaciones.</p>
13	<p>Soy un colombiano residente en el exterior afectado por una emergencia de origen natural o antrópica no intencional ¿Cómo me puede ayudar UNGRD?</p>	<p>El colombiano residente en el exterior que requiera ayuda en caso de emergencia debe comunicarse directamente con el consulado del país donde reside, y allí se encargarán de adelantar las gestiones pertinentes.</p>
14	<p>Soy un extranjero residente en Colombia afectado por una emergencia de origen natural o antrópica no intencional ¿Cómo me puede ayudar UNGRD?</p>	<p>De acuerdo con los principios de igualdad y protección que orientan la Gestión del Riesgo en el país y que enmarcan la Ley 1523 de 2011 “Por la cual se adopta la política nacional de gestión del riesgo de desastres y se establece el Sistema Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres y se dictan otras disposiciones” en su artículo 3. <i>Principios generales</i>; todas las personas naturales tendrán la misma ayuda y el mismo trato al momento de atenderseles con ayuda humanitaria, en las situaciones de desastre y peligro que desarrolla la ley en cuestión. Esto ampara a los residentes en Colombia, los cuales deben ser protegidos por las autoridades en su vida e integridad física y mental, en sus bienes y en sus derechos colectivos a la seguridad, la tranquilidad y la salubridad públicas y a gozar de un ambiente sano, frente a posibles desastres o fenómenos peligrosos que amenacen o infieran daño a los valores enunciados.</p> <p>Así pues, los extranjeros residentes en Colombia serán atendidos en caso de emergencia de origen natural o antrópica no intencional de la misma manera que los nacionales colombianos.</p>
15	<p>Tengo un</p>	

	PROTOCOLO PARA ATENCIÓN DE PRIMER NIVEL EN COOPERACIÓN INTERNACIONAL	CODIGO: PT-1603-GSC-06	Versión 01
	GESTION SERVICIO AL CIUDADANO	F.A: 08/07/2014	Página 12 de 13

<p>contacto de una ONG/organización internacional/universidad/empresas privada/gobierno de algún país/agencia de cooperación/experto internacional que está interesado en tener un acercamiento con la UNGRD ¿Cómo puedo ponerlo en contacto con ustedes?</p>	<p>El ciudadano debe enviar una carta dirigida a la Dirección General de la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres - UNGRD, con la información del contacto en cuestión. Adicionalmente debe especificar cuál es el interés de éste de tener un acercamiento con la UNGRD o el SNGRD. El oficio será recibido en las oficinas de la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres en la Avenida Calle 26 N° 92 - 32 Edificio Gold 4, Piso 2 Bogotá (COL) o en el correo electrónico margarita.arias@gestiondelriesgo.gov.co.</p>
---	---

ACUERDO DE SERVICIO ENTRE ÁREAS PARA CONSULTAS DE SEGUNDO NIVEL

Tipo de Consulta	Tiempo máximo de Respuesta	Tiempo de respuesta del Grupo de Cooperación
Derechos de Petición		
Tipo Consulta	30 días hábiles	25 días hábiles
Tipo Solicitud de Copias	10 días hábiles	7 días hábiles
Tipo Solicitud de Información	15 días hábiles	10 días hábiles
Quejas	15 días hábiles	10 días hábiles
Reclamos	15 días hábiles	10 días hábiles
Sugerencias y Denuncias	15 días hábiles	10 días hábiles

	PROTOCOLO PARA ATENCIÓN DE PRIMER NIVEL EN COOPERACIÓN INTERNACIONAL	CODIGO: PT-1603-GSC-06	Versión 01
	GESTION SERVICIO AL CIUDADANO	F.A: 08/07/2014	Página 13 de 13

ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ	
Ver formato de aprobación de documentación SIPLAG del proceso. Ver listado de documentos en la herramienta tecnológica Neogestión.					
Nombre: Sara Lucía Pérez Perdomo		Nombre: Adriana Rodríguez C		Nombre: Marcela Zamudio Caycedo	
Cargo: Profesional Especializado - UNGRD		Cargo: Profesional – Especializado - UNGRD		Cargo: Director General - UNGRD	
1. CONTROL DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO					
VERSION	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO				FECHA
01	Emisión inicial del Documento				08/07/2014