



# UNGRD

Unidad Nacional para la Gestión  
del Riesgo de Desastres

Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres

Sistema Integrado de Planeación y Gestión de la UNGRD certificado en:



# INFORME TRIMESTRAL

## OCT - DIC / 2020

31// 12 // 2020 //

Gestión de Servicio al Ciudadano



El futuro  
es de todos

Presidencia  
de la República

## INTRODUCCIÓN

La Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres tiene a disposición de la ciudadanía el programa de Atención al Ciudadano a través del cual se gestiona y da respuesta a los requerimientos utilizando diferentes canales de atención que generan espacios efectivos de comunicación con los usuarios y grupos de interés, permitiendo tener cobertura inclusive en las zonas más apartadas del país, 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 Trimestral de PQRS correspondiente al período comprendido entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre /2020.

Lo anterior en cumplimiento de la normativa vigente respecto al derecho de acceso a la información pública nacional (Ley 190 de 1995, Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014), a la Estrategia y Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la entidad.

## GLOSARIO

**Ciudadano:** 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 obligaciones.

**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 áreas 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 en línea con el ciudadano a través de los canales de atención ligados a la Página Web de la entidad: Chat Institucional y Sistema PQRS; y/o a través del correo electrónico de la Oficina de Atención al Ciudadano.

**Canales de Atención:** son los diferentes canales de comunicación 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 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 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 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.

## 1. ATENCIÓN PRESENCIAL

# CANALES DE ATENCIÓN

### 1.1. OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - BOGOTÁ D.C.

Dispuesta para la atención personalizada de solicitudes, quejas y/o reclamos, consultas de información, respuesta a requerimientos radicados por correspondencia 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 – Museo del Saber en Gestión del Riesgo, en horario de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes.

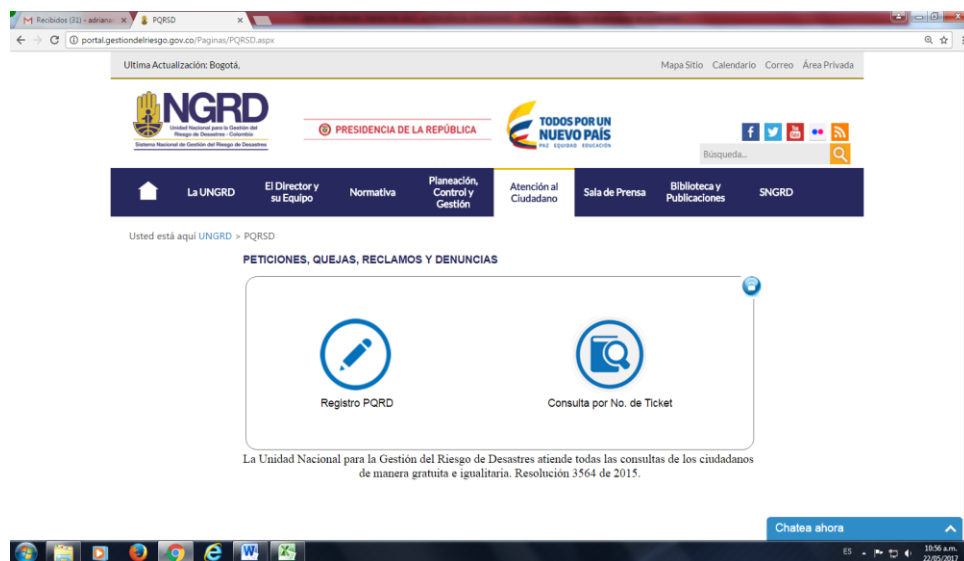
Cabe anotar que durante la emergencia sanitaria ocasionada por el COVID-19, atendiendo los Protocolos emitidos por el Ministerio de Salud y Protección Social, no se está prestando servicio de manera presencial.

## 2. ATENCIÓN VIRTUAL – PÁGINA WEB

### 2.1. SISTEMA PQRSD

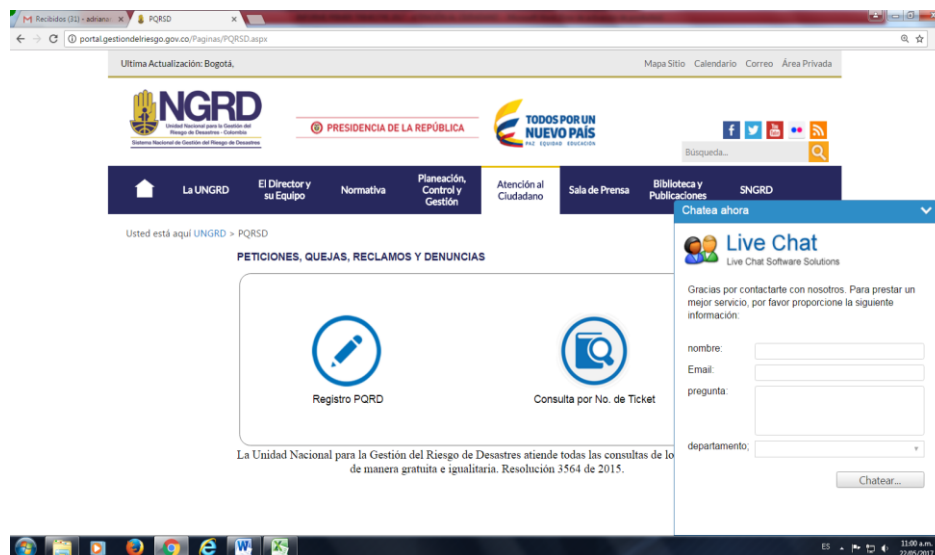
A través de la página [www.gestiondelriesgo.gov.co](http://www.gestiondelriesgo.gov.co) la entidad facilita el acceso del ciudadano a la información institucional de interés general: políticas, noticias, capacitaciones, publicaciones, Informes y convocatorias, entre otros temas.

Utilizando el link “Atención al Ciudadano – Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRSD” el usuario puede registrar sus requerimientos y hacer seguimiento al estado de los mismos.



### 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 al requerimiento.

## 3. ATENCIÓN TELEFÓNICA

### 3.1. LINEA GRATUITA DE ATENCIÓN AL USUARIO 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.

Este canal se encuentra 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

La entidad realiza seguimiento y control permanente al proceso a través de indicadores de gestión que se miden con frecuencia mensual y que facilitan el monitoreo de canales, la toma de decisiones y la implementación de las acciones de mejora correspondientes.

En ese sentido, el presente Informe incluye la gestión de los requerimientos de ciudadanos y usuarios recibidos a través de los diferentes canales de atención disponibles, así como el apoyo brindado a la entidad para el desarrollo de las actividades enmarcadas en el componente de Atención al Ciudadano del Plan de Acción Institucional, Plan de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas, Ley de Transparencia y Ley Antitrámites.

Entre los aspectos más relevantes del período podemos mencionar:

- Seguimiento PQRSD: Tickets pendientes (consultas en segundo nivel de atención).
- Seguimiento al Plan de Acción Institucional.
- Seguimiento al desarrollo del Plan de Participación Ciudadana 2020, cuyas actividades fueron desarrolladas por las áreas misionales con el propósito de generar un acercamiento entre la entidad y sus grupos de interés.
- Seguimiento al Plan Anticorrupción - desarrollo de actividades cuarto trimestre.
- Socialización del Protocolo de Atención al Ciudadano en el marco de las jornadas de inducción y reinducción de la entidad.
- Apoyo al Ministerio del Interior en el desarrollo de la campaña “Colombia esta Contigo, un Millón de Familias” en el marco de la emergencia sanitaria ocasionada por el COVID 19.
- Seguimiento al Plan de Acción Institucional y formulación del Plan de Acción para la vigencia 2021.
- Seguimiento Plan Estratégico Sectorial III trimestre.
- Tercer monitoreo al mapa de riesgos y oportunidades.
- Publicación Carta de Trato digno al Ciudadano.
- Publicación mensual de Indicadores de Gestión.

Cabe anotar que las consultas frecuentes o de **Primer Nivel de Atención** fueron atendidas directamente desde 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 remisión de respuestas finales a los ciudadanos.

Adicionalmente, desde la Oficina de Atención al Ciudadano se adelantan controles permanentes con el propósito de disminuir los tiempos de respuesta, buscando siempre que los requerimientos sean atendidos de manera oportuna.

Al respecto, la Ley 1755 de 2015 determina los siguientes plazos para la atención de peticiones y respuesta al ciudadano 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.

## **GESTION EN CIFRAS**

## PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS

### 1. NÚMERO DE REQUERIMIENTOS GESTIONADOS

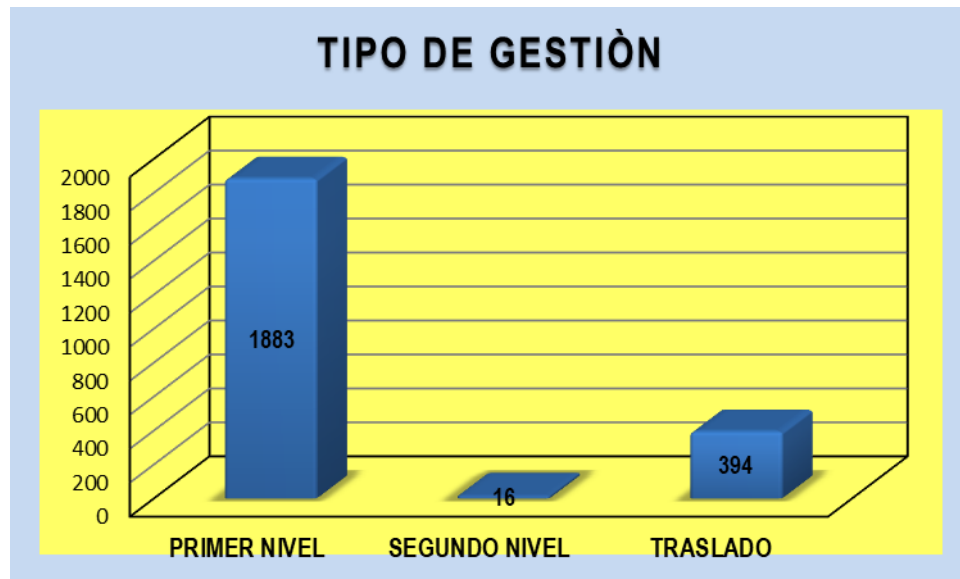
OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
587	455	857	1.899



### 2. CLASIFICACIÓN DE REQUERIMIENTOS POR TIPO DE GESTIÓN

PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN	SEGUNDO NIVEL DE ATENCIÓN	TRASLADOS POR COMPETENCIA A OTRA ENTIDAD
1.883	16	394



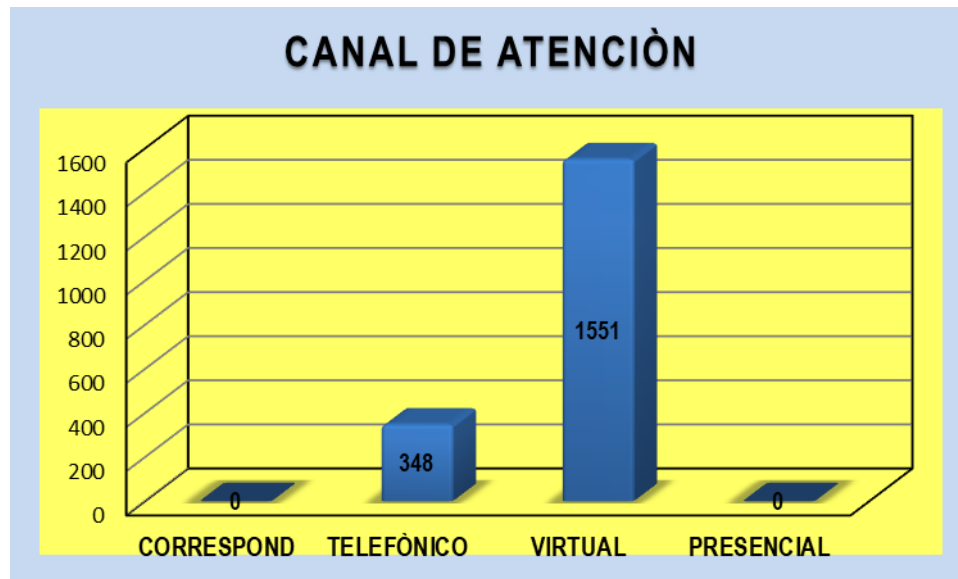


Con respecto a la gestión de requerimientos, el **99%** se tramitaron como **Primer Nivel de Atención** desde la Oficina de Atención al Ciudadano; el **0.8%** restante fueron clasificadas como **Segundo Nivel de Atención**.

En cuanto a las consultas relacionadas con temáticas que no fueron competencia de la Unidad, previa notificación al ciudadano, fueron remitidas a las entidades correspondientes y equivalen al **21 %** de los requerimientos gestionados durante el período.

### 3. REQUERIMIENTOS POR CANAL DE ATENCIÓN

PERÍODO	REQ. RADICADOS POR CORRESPONDENCIA	REQ. TELEFÓNICOS (LINEA DIRECTA Y CALL CENTER)	REQ. CORREO ELECTRÓNICO - SISTEMA PQRSD CHAT	REQ. OFICINA DE ATENCIÓN (PRESENCIAL)	TOTAL REQUERIMIENTOS
Oct - Dic / 2020	0	348	1.551	0	1.899



Durante el cuarto trimestre del año, teniendo en cuenta la emergencia sanitaria ocasionada por el COVID 19 la entidad mantuvo la atención permanente a los ciudadanos a través de los canales virtuales (Correo Electrónico, Sistema PQRSD y Chat); es decir el **82%** de la gestión desarrollada.

Se debe tener en cuenta que durante los meses de Octubre y Noviembre no estuvo disponible la Línea Gratuita de Atención al Usuario por lo que se nota un descenso importante en el número de requerimientos gestionados con respecto al trimestre anterior, de tal manera que únicamente el **18%** de las consultas registradas durante el período se gestionaron vía telefónica en el marco de la campaña “**Colombia está contigo, un millón de familias**”.

El canal presencial se mantuvo cerrado en atención a los lineamientos impartidos por el gobierno nacional y el Ministerio de Salud relacionados con el distanciamiento social.

#### 4. CONSULTAS POR TIPO DE REQUERIMIENTO

Consulta de Información	1147
Derecho de Petición	101
Solicitud	605
Otro	4
Denuncia	19
Sugerencia	7
Felicitaciones	6
Queja	10
<b>Total</b>	<b>1.899</b>



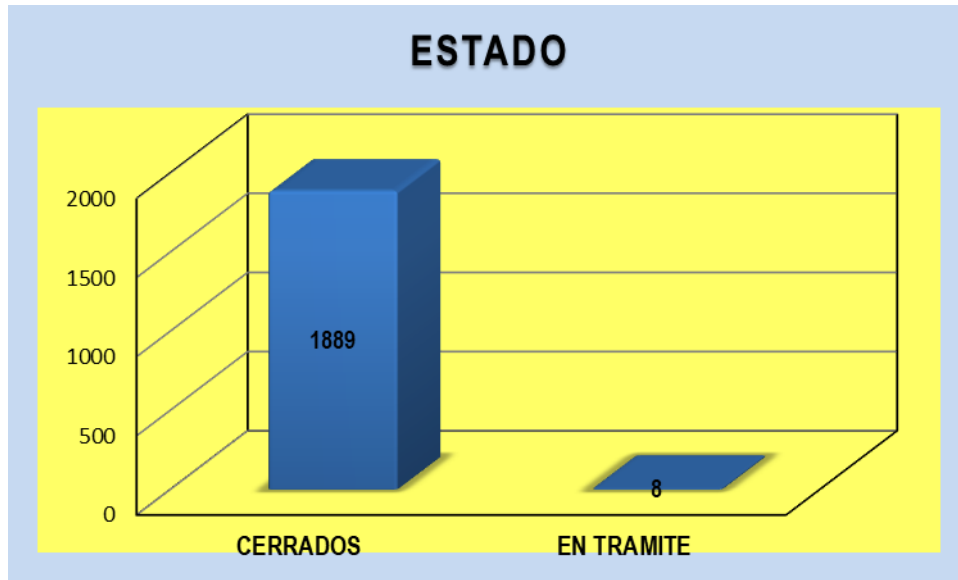
Durante el cuarto trimestre del año el **60%** de los contactos registrados fueron **Consultas de Información**, que siguen siendo el tipo de requerimiento con mayor índice de gestión durante el período, seguido por las **Solicitudes** que representan un **32 %** de la totalidad de contactos recibidos y los **Derechos de Petición** con un **5.3%**.

Con respecto a los principales temas de interés para nuestros usuarios, este período continuó marcado por las consultas derivadas del Censo RAMV y Permiso Especial de Permanencia - PEP de ciudadanos venezolanos. Adicionalmente la emergencia sanitaria por COVID-19 en el que los ciudadanos continuaron interesados en las ayudas humanitarias ofrecidas desde el Gobierno Nacional, así como en el Programa **“Colombia está contigo, un millón de familias”** gestionado desde la entidad como apoyo al Ministerio del Interior.

Por último, siguen vigentes las solicitudes de ayuda humanitaria por afectaciones relacionadas con la temporada de lluvias, atención de emergencias, reconstrucción de San Andrés y Providencia, Registro Único de Damnificados y procesos de contratación derivados de las vacunas para el COVID 19.

## 5. ESTADO DE LOS REQUERIMIENTOS

CERRADOS	EN TRÁMITE	GESTIÓN
1.891	8	99.5%



Durante el período octubre -diciembre de 2020 el índice de gestión fue del **99.5%**, es decir que con corte al 31 de diciembre/2020 la gran mayoría de requerimientos que se registraron fueron gestionados y cerrados oportunamente. Se debe tener en cuenta que el vencimiento de los requerimientos registrados durante la segunda quincena de cada mes es posterior a la fecha de corte de los indicadores de gestión

Los que continúan en trámite, corresponden a consultas de segundo nivel de atención que se encuentran pendientes por respuesta en las áreas competentes.

## PLAN ANTICORRUPCIÓN

Según lo establecido en el Estatuto Anticorrupción, Ley 1474 de 2012, desde el Sub Proceso Gestión de Servicio al 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 se desarrollaron las actividades programadas como parte del componente de Atención al Ciudadano del Plan Anticorrupción de la entidad, entre las que destacamos:

- Presentación Informe de Gestión Atención al Ciudadano ante el Comité de Gestión y Desempeño Institucional.
- Desarrollo de actividades de divulgación relacionadas con los canales de atención disponibles, ampliando la cobertura con el fin de llegar a un mayor porcentaje de la población, con la incorporación de publicación de información a través de canales diferentes a medios electrónicos.
- 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).
- Publicación tercer Informe Trimestral de Atención al Ciudadano.
- Seguimiento al desarrollo de las actividades que conforman el Plan de Participación Ciudadana para la vigencia 2020.
- Seguimiento cuatrimestral con el apoyo de la Oficina de Control Interno y Oficina Asesora de Planeación e Información de la entidad.

Cabe anotar que todas las actividades se desarrollaron cumpliendo con los plazos establecidos.

## GOBIERNO DIGITAL

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

## LEY DE TRANSPARENCIA 1712 DE 2014

Con respecto a lo establecido en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, para el período comprendido entre los meses de octubre y diciembre de 2020 es preciso destacar 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 establecido, en el micro sitio de Transparencia y Acceso a la Información Pública – Link de Atención al Ciudadano de la Página Web, la UNGRD mantuvo a disposición de la ciudadanía toda 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 el Decreto 19 de 2012 a partir del año 2014 la entidad implementó la Estrategia Anti-trámites 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.

En ese sentido, al no haberse identificado trámites en la UNGRD, se mantiene una OPA (Otros Procedimientos Administrativos) reportada 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 Atención al Ciudadano correspondientes al Plan Anticorrupción, la entidad tiene a disposición de la ciudadanía el **Plan de Participación Ciudadana** con un total de **8** actividades específicas para la vigencia 2020 desarrolladas desde las áreas misionales con el propósito de generar escenarios para garantizar la interacción entre la UNGRD y sus grupos de interés dando a conocer la gestión institucional, facilitando el control social y seguimiento a las políticas, planes, programas y proyectos de la entidad por parte de la comunidad.

Durante la vigencia 2020 se desarrollaron los siguientes espacios de participación:

- Talleres virtuales de formación en resiliencia comunitaria y gestión del riesgo inclusivo.
- Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.
- Simulacro Nacional de Respuesta a Emergencias.
- Mes de la Reducción del Riesgo.
- Eventos Académicos de Intercambio de Experiencias.
- Visitas Museo del Saber
- Talleres de Capacitación en GRD con organizaciones comunales
- Construyendo Normativa.

Cabe anotar que con ocasión de la emergencia sanitaria por COVID 19 los eventos se realizaron en formato virtual para facilitar el acceso y participación de nuestros grupos de interés.