



# 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 DE GESTIÓN AÑO 2020

18 // 01// 2021

Gestión de Servicio al Ciudadano - GAA



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 gestionan 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, generar mejoras en 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 Anual de PQRS correspondiente al período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre /2020.

Lo anterior en cumplimiento de la normativa vigente con 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 y Plan de Acción Institucional.

## 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:** Se refiere a la 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:** Se refiere a la 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 y/o a través de la extensión telefónica de la Oficina de Atención al Ciudadano ligada al PBX de la Unidad.

**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 PQRSD; 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.

## Canales de Atención

### 1. ATENCIÓN PRESENCIAL

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

Dispuesta para la atención y orientación 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.

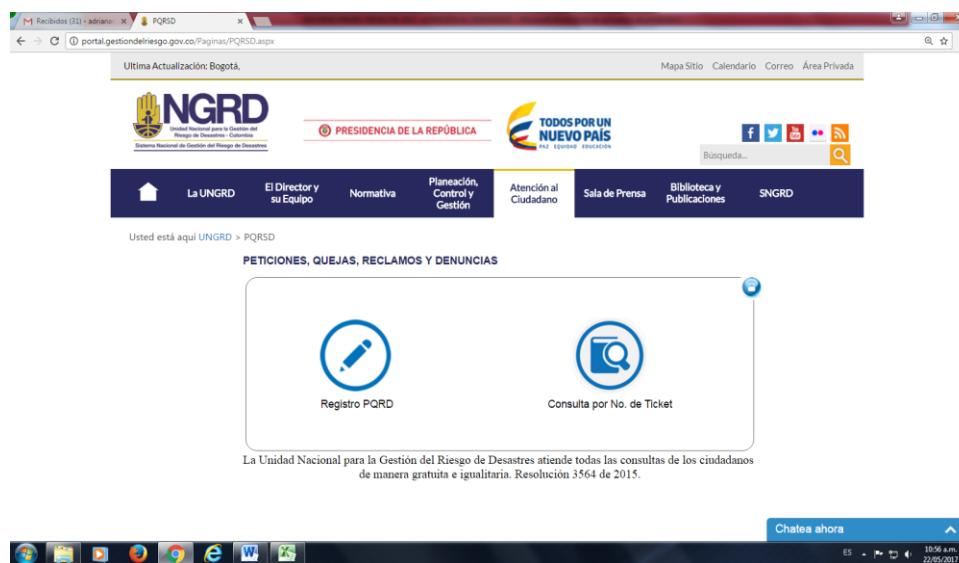
Disponible para ciudadanos en Bogotá D.C. y alrededores, en la Av. Calle 26 N° 92 – 32 Edificio Gold 4 Piso 1 – Museo del Saber en Gestión del Riesgo, en horario de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes.

## 2. ATENCIÓN VIRTUAL – PÁGINA WEB

### 2.1. SISTEMA PQRSD

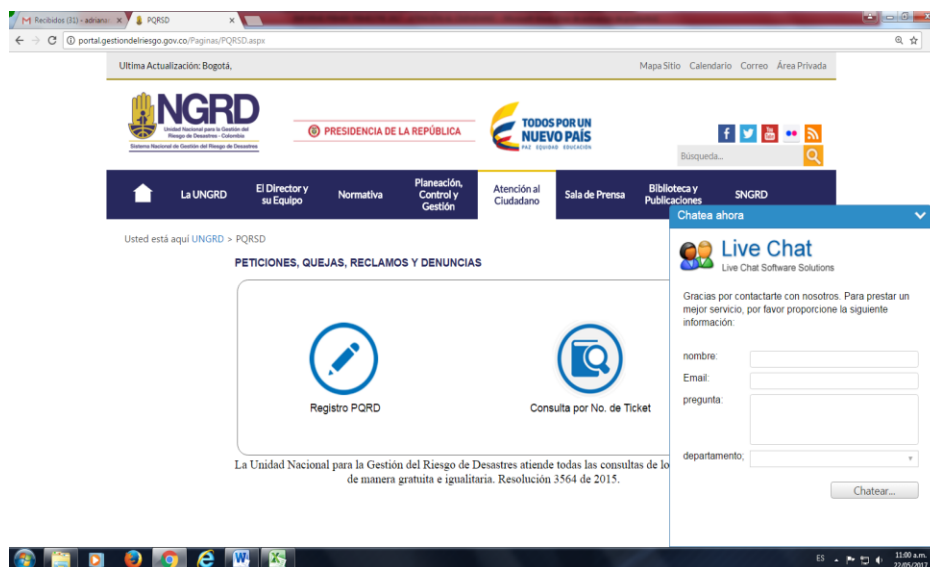
A través de la página [www.gestiondelriesgo.gov.co](http://www.gestiondelriesgo.gov.co) la entidad facilita el acceso del ciudadano a la información institucional de interés general: políticas, noticias, capacitaciones, publicaciones, Informes y convocatorias, entre otras.

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 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. Los sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m se tiene habilitado un buzón para mensajes.

**Mejoramiento Continuo**

En la entidad se realiza seguimiento y control al proceso a través de indicadores de gestión mensuales que facilitan la oportuna toma de decisiones y la implementación de las acciones de mejora correspondientes.

Al respecto el presente Informe incluye la gestión de los requerimientos PQRSD radicados por los ciudadanos y usuarios a través de los canales de atención disponibles, así como la gestión relacionada con el apoyo a la entidad para el desarrollo de las actividades enmarcadas en el componente de Atención al Ciudadano de la Estrategia de Rendición de Cuentas, Plan de Participación Ciudadana, Gobierno Digital, Ley Antitrámites, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública y las actividades de implementación del nuevo MIPG.

Entre los aspectos más relevantes de la vigencia 2020 podemos mencionar:

- Desarrollo de la encuesta semestral de satisfacción de usuarios con el propósito de evaluar el grado de satisfacción de los ciudadanos, entre otros aspectos.
- Reportes de seguimiento a la gestión: DAPRE, FURAG, SIRECI (Cuenta anual consolidada) y Oficina de Control Interno UNGRD.
- Publicación de la Caracterización de Usuarios UNGRD en versión N° 3.
- Actualización de Protocolos de Primer Nivel de Atención, como parte del seguimiento al Plan Anticorrupción.
- Seguimiento a la implementación de Actividades del nuevo MIPG.
- Seguimiento y ejecución del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020, Plan de Acción Institucional, Mapa de Riesgos y Oportunidades.
- Desarrollo de las actividades correspondientes al Plan de Participación Ciudadana 2020 a través del cual la entidad dispone espacios de acercamiento con la comunidad y grupos de interés con el propósito de fomentar la participación activa en el desarrollo de Políticas y Programas Institucionales a través de la construcción de ideas conjuntas entre los usuarios y la entidad. Siendo la actividad más importante la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas que se llevó a cabo en el mes de Agosto/2020.
- Capacitación al equipo de la Oficina de Atención al Ciudadano en temas relacionados con el Sistema Integrado de Planeación y Gestión.
- Seguimiento y publicación mensual de indicadores de gestión.

- Socialización del Protocolo de Atención al Ciudadano en el marco de las jornadas de inducción 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.
- Publicación anual Carta de Trato digno al Ciudadano.
- Canalización de la gestión a través de los canales de virtuales: correo electrónico, página web y chat institucional. Lo anterior debido al cierre temporal de la atención presencial según disposición del Ministerio de Salud por la emergencia sanitaria.

Cabe anotar que la atención de solicitudes se realiza según los lineamientos establecidos en el Protocolo de Atención al Ciudadano.

Adicionalmente, se adelantaron controles permanentes con el propósito de disminuir los tiempos de respuesta para los ciudadanos.

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 Felicidades:** Treinta (30) días hábiles

**Derechos de Petición:** Quince (15) días hábiles.

## Gestión en cifras

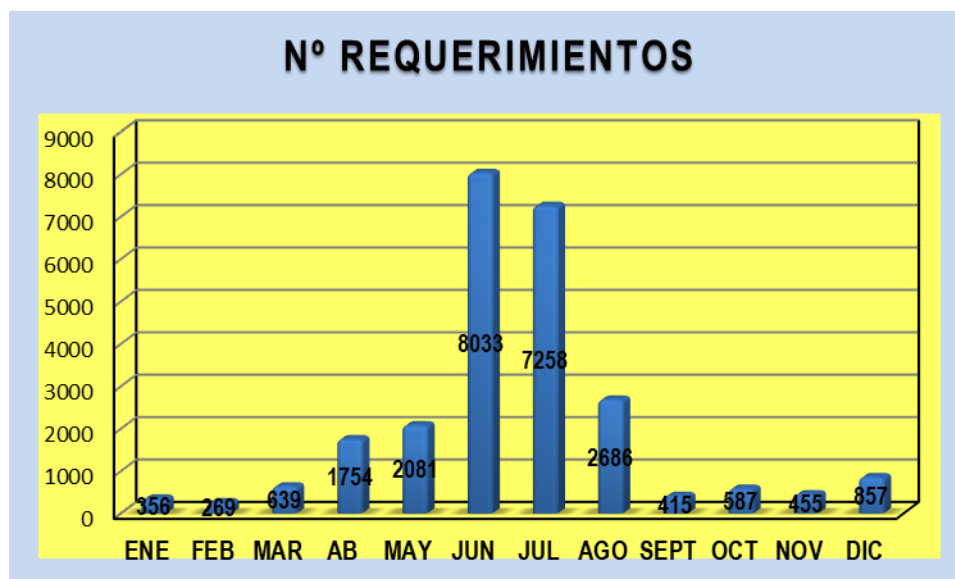
### PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS

#### 1. NÚMERO DE REQUERIMIENTOS GESTIONADOS

En cuanto al comportamiento de la operación, el número de solicitudes allegadas a la entidad por parte de los usuarios mes a mes se reflejó de la siguiente manera:

| MES          | N° SOLICITUDES |
|--------------|----------------|
| ENERO        | 356            |
| FEBRERO      | 269            |
| MARZO        | 639            |
| ABRIL        | 1754           |
| MAYO         | 2081           |
| JUNIO        | 8033           |
| JULIO        | 7258           |
| AGOSTO       | 2686           |
| SEPTIEMBRE   | 415            |
| OCTUBRE      | 587            |
| NOVIEMBRE    | 455            |
| DICIEMBRE    | 857            |
| <b>TOTAL</b> | <b>25.390</b>  |





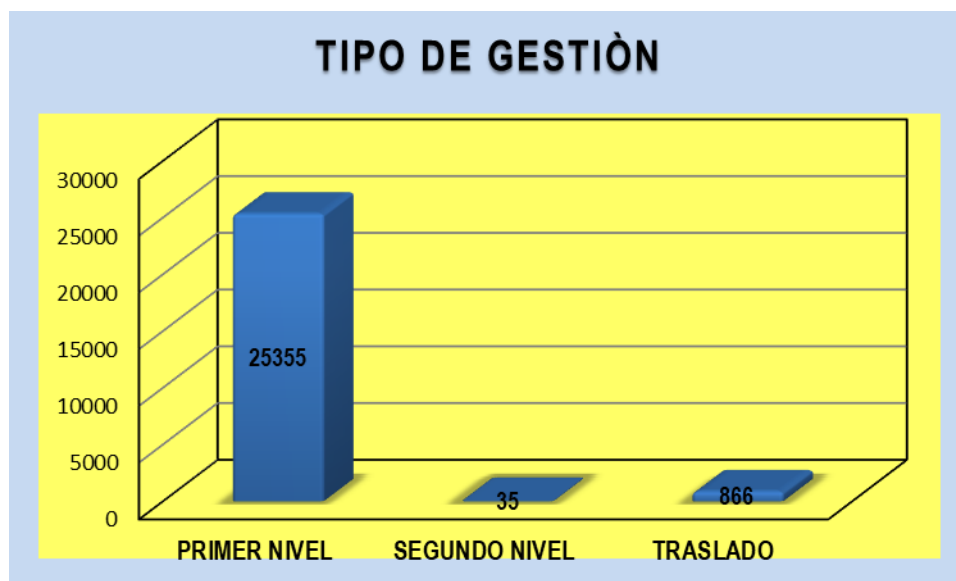
Durante la vigencia 2020 se tramitaron un total de **25.390** requerimientos que fueron recibidos a través de los diferentes canales de atención disponibles. En ese sentido, se presentó una disminución del **18.6 %** frente a la vigencia 2020; lo anterior debido a que la Línea Gratuita de Atención al Usuario estuvo inactiva durante los meses de agosto, septiembre, octubre y noviembre.

Adicionalmente, el pico de atención que se vivió durante los meses de junio y julio estuvo relacionado con la entrega de ayudas correspondiente al Programa **“Colombia está contigo, un millón de familias”** (ayudas para adulto mayor y entrega de bonos a través de grandes superficies) gestionado desde la entidad como apoyo al Ministerio del Interior.

## 2. CLASIFICACIÓN DE REQUERIMIENTOS POR TIPO DE GESTIÓN

Se debe tener en cuenta que las consultas frecuentes o de **Primer Nivel de Atención** se gestionaron directamente desde la Oficina de Atención al Ciudadano; las 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.

| PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN | SEGUNDO NIVEL DE ATENCIÓN | TRASLADOS POR COMPETENCIA A OTRA ENTIDAD |
|--------------------------|---------------------------|--|
| <b>25.355</b>            | <b>35</b>                 | <b>866</b>                               |



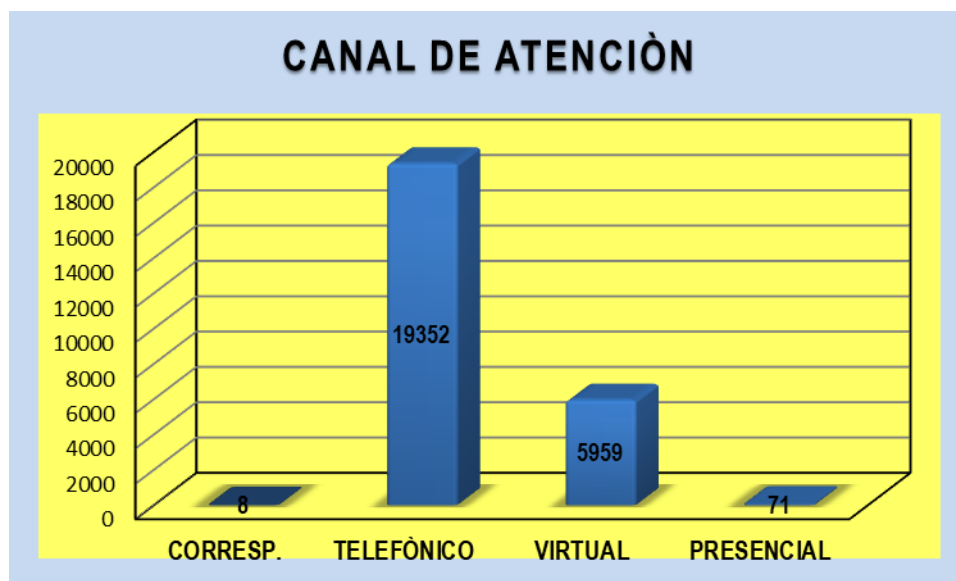
En ese sentido, el **99.8%** se gestionó como **Primer Nivel de Atención** desde la Oficina de Atención al Ciudadano. El **0.13 %** de los requerimientos fueron clasificados como **Segundo Nivel de Atención**.

Respecto a las consultas que no fueron de competencia de la entidad, previa notificación al ciudadano, fueron remitidas a las entidades correspondientes y equivalen al **3.4 %** de los requerimientos gestionados durante la vigencia.

### 3. REQUERIMIENTOS POR CANAL DE ATENCIÓN

Con referencia al flujo de canales, durante la vigencia 2020 el comportamiento se desarrolló de la siguiente manera:

| PERÍODO       | REQ. RADICADOS POR CORRESPONDENCIA | REQ. TELEFÓNICOS (LINEA DIRECTA Y CALL CENTER) | REQ. CORREO ELECTRÓNICO - SISTEMA PQRSD CHAT | REQ. OFICINA DE ATENCIÓN (PRESENCIAL) (BOG - PASTO) | TOTAL REQUERIMIENTOS |
|---------------|------------------------------------|--|--|---|----------------------|
| Ene/ Dic 2020 | 8                                  | 19.352   | 5.959  | 71  | 25.390               |



Por primera vez la tendencia se inclinó hacia un mayor índice de consultas a través de la Línea Gratuita de Atención al Usuario, es decir que el **76%** de la gestión realizada durante la vigencia se desarrolló de manera telefónica.

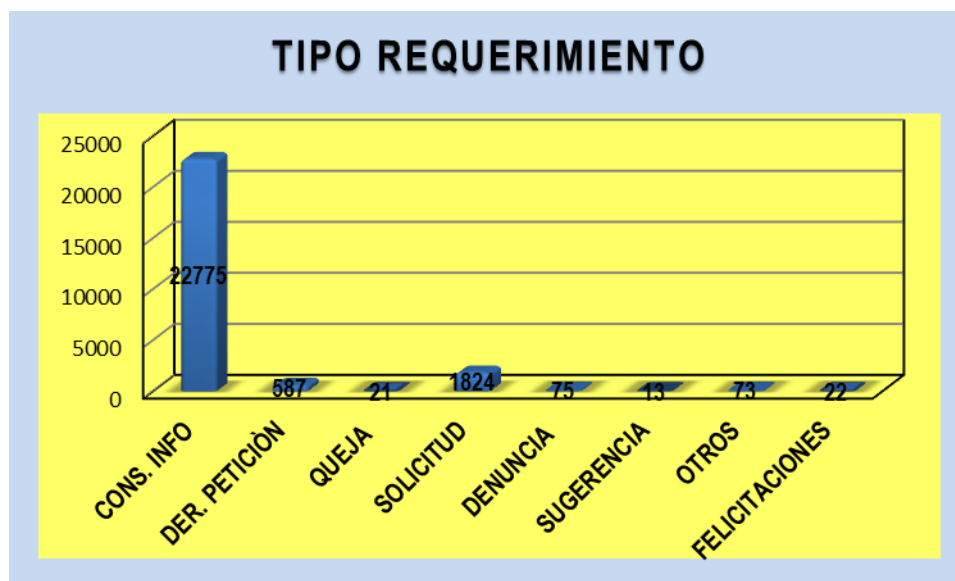
Adicionalmente, los canales de atención virtual generaron el **23.4%** de los contactos teniendo en cuenta que a través de ellos la entidad tiene cobertura para ciudadanos que se encuentren en cualquier lugar del país.

Cabe anotar que el **0.8%** de los requerimientos fueron realizados de manera presencial con **71** visitas y el **0.03%** fueron radicados por correspondencia.

#### 4. CONSULTAS POR TIPO DE REQUERIMIENTO

Según el tipo de solicitud realizada por el ciudadano, la gestión se clasificó así:

|                                |               |
|--------------------------------|---------------|
| <b>Consulta de Información</b> | <b>22.775</b> |
| <b>Derecho de Petición</b>     | <b>587</b>    |
| <b>Queja</b>                   | <b>21</b>     |
| <b>Solicitud</b>               | <b>1.824</b>  |
| <b>Denuncia</b>                | <b>75</b>     |
| <b>Sugerencia</b>              | <b>13</b>     |
| <b>Otros</b>                   | <b>73</b>     |
| <b>Felicitaciones</b>          | <b>22</b>     |
| <b>Total</b>                   | <b>25.390</b> |



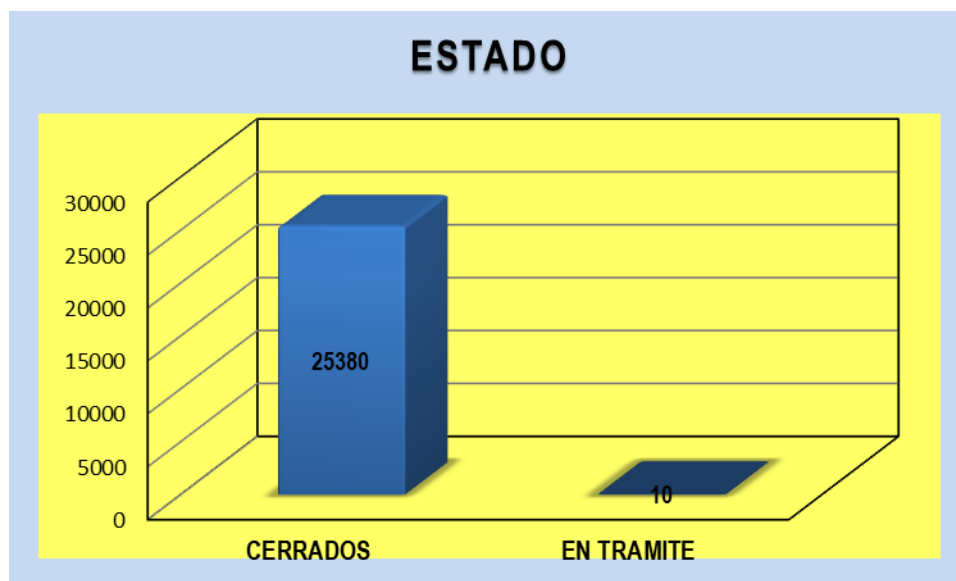
Durante la vigencia 2020 el **90%** de los contactos registrados fueron **Consultas de Información**, que siguen siendo el tipo de requerimiento con mayor índice de gestión durante el período, seguido por las **Solicitudes** que representan un **7 %** de la totalidad de contactos recibidos y los **Derechos de Petición** con un **2.3%**.

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 |
|----------|------------|---------|
| 25.380   | 10         | 99.9%   |



Durante el período enero – diciembre de 2020 el índice de gestión fue del **99.9%**, es decir que con corte al 31 de diciembre/2019 únicamente quedaron **10** requerimientos pendientes por respuesta en las áreas consultadas; es decir, en segundo nivel de atención.

Lo anterior como resultado de las acciones encaminadas hacia el mejoramiento del proceso, entre ellas fortalecer el equipo de apoyo asignado a los canales de atención.

## Ley de Transparencia

Con respecto a lo establecido en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública (Ley 1712 de 2014), para el período comprendido entre los meses de enero 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.

- 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.

## Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Según lo establecido en el Estatuto Anticorrupción, Ley 1474 de 2012, desde el Sub Proceso Gestión de Servicio al Ciudadano se apoyó el desarrollo de la Estrategia Anticorrupción de la UNGRD.

En ese sentido, durante la vigencia se desarrollaron la totalidad de actividades programadas como parte del componente de Atención al Ciudadano para el período comprendido entre los meses de enero y diciembre/2020 del Plan Anticorrupción de la entidad, entre las que se destacan:

- 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.
- Publicación Trimestral de Informes de Atención al Ciudadano que incluyen reportes de gestión de PQRSD.
- 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).
- Seguimiento al desarrollo de las actividades que conforman el Plan de Participación Ciudadana para la vigencia 2020.
- Actualización de Protocolos de Atención de Primer Nivel de las diferentes dependencias.
- Evaluación de la percepción de los usuarios frente al servicio prestado por la entidad.
- Presentación Informe de Gestión Atención al Ciudadano ante el Comité de Gestión y Desempeño Institucional.
- 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.





## Conclusiones

- Durante la vigencia 2020 la gestión se canalizó teniendo en cuenta los lineamientos establecidos por el Ministerio de Salud debido a la emergencia sanitaria ocasionada por el COVID 19. En ese sentido el canal telefónico por primera vez tuvo predominio en términos de utilización generando el **76%** de los requerimientos del período reflejando su posicionamiento como canal de atención y al mismo tiempo facilitando la atención de los ciudadanos con mayor oportunidad.

Adicionalmente, a través de los canales virtuales se desarrolló el **23.4%** de la operación; es decir que durante la emergencia la entidad atendió a los usuarios sin contratiempos.

- La evaluación de satisfacción de usuarios se realizó teniendo en cuenta los principales atributos que caracterizan la adecuada prestación del servicio y que se encuentran establecidos en el Protocolo de Atención al ciudadano de la entidad.

Los resultados obtenidos frente a las diferentes variables establecidas reflejaron un alto grado de favorabilidad con índice de **4.6 / 5.0**, es decir que frente a los ciudadanos que hicieron uso de los canales de atención se logró mantener una impresión positiva en términos de amabilidad, oportunidad y conocimiento de los funcionarios sobre los temas consultados.

- Teniendo en cuenta el posicionamiento de la entidad frente a la opinión pública, se debe continuar con la implementación de estrategias encaminadas hacia el mejoramiento en la capacidad de respuesta como: fortalecimiento de los canales de atención, capacitación de los funcionarios y contratistas miembros del equipo de Atención al Ciudadano, actualización de los Protocolos de atención de Primer Nivel de cada una de las dependencias que deriva en el fortalecimiento del Primer Nivel de atención, actualización de información de interés para el ciudadano en la Página Web, entre otras acciones que facilitan la operación del proceso.