



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 2021

31 // 12 // 2021

Servicio al Ciudadano



El futuro
es de todos

Presidencia
de la República

INTRODUCCIÓN

La atención de los ciudadanos como fin esencial del Estado es prioridad en el desarrollo misional de la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres razón por la cual pone a disposición de la ciudadanía el programa de Servicio al Ciudadano a través del cual se gestiona y da respuesta a los requerimientos de los usuarios y grupos de interés utilizando diferentes canales de atención que generan espacios efectivos de comunicación con cobertura inclusive en las zonas más apartadas del país con el propósito de 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 de PQRSD correspondiente al período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre /2021.

Lo anterior en cumplimiento de la normativa vigente respecto al derecho de acceso a la información pública nacional (Ley 2052 de 2020, 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: Un ciudadano es todo miembro activo de un Estado, dentro del cual se somete a sus leyes y tiene derechos políticos. Ser ciudadano significa participar activamente en la vida social, política y económica de una comunidad y de la sociedad. 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 derechos.

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 dependencias 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 con el ciudadano a través de los canales virtuales disponibles: Chat Institucional, 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 y/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 y/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 y/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.

CANALES DE ATENCIÓN

1. ATENCIÓN PRESENCIAL

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.

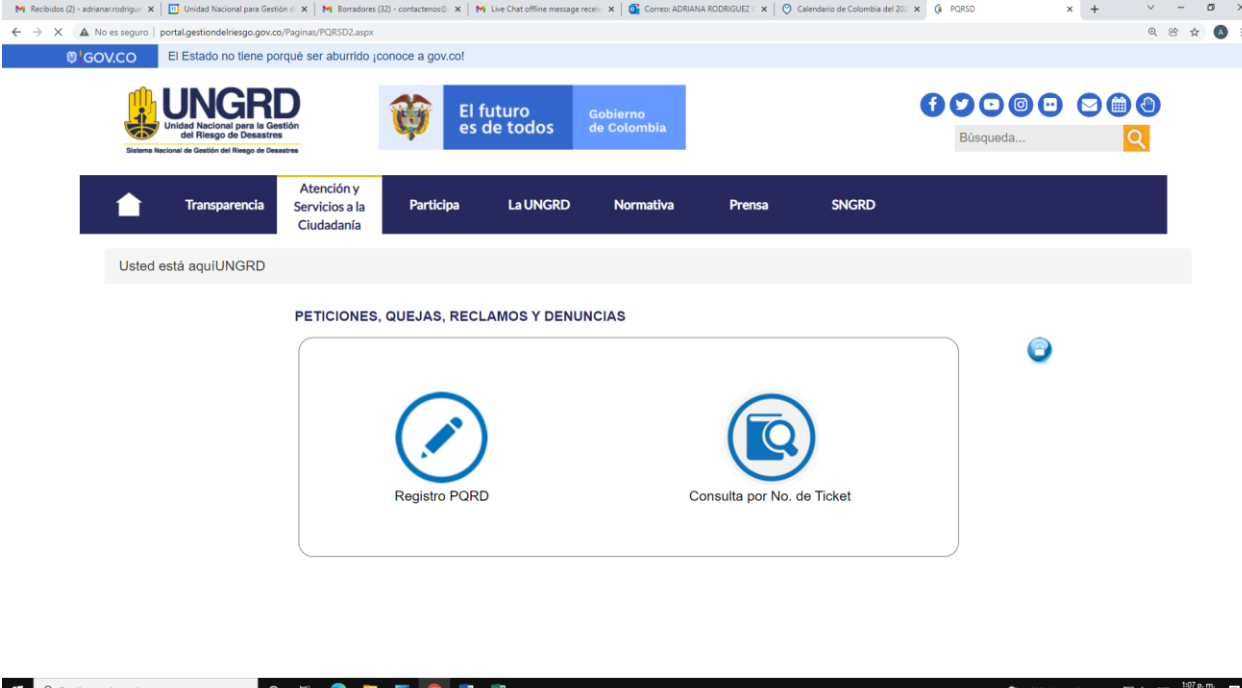
Disponible para ciudadanos en Bogotá D.C. y alrededores, en la Av. Calle 26 N° 92 – 32 Edificio Gold 4 Piso 1 – Museo del Saber en Gestión del Riesgo, en horario de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes.

2. ATENCIÓN VIRTUAL – PÁGINA WEB

2.1. SISTEMA PQRSD

A través de la página 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 y Servicios a la Ciudadanía” / “Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias” el usuario puede registrar sus requerimientos y hacer seguimiento al estado de los mismos.



The screenshot shows a web browser window displaying the UNGRD website. The address bar shows the URL portal.gestiondelriesgo.gov.co/Paginas/PQRSD2.aspx. The page header includes the UNGRD logo and the text 'El futuro es de todos Gobierno de Colombia'. A navigation menu is visible with options like 'Transparencia', 'Atención y Servicios a la Ciudadanía', 'Participa', 'La UNGRD', 'Normativa', 'Prensa', and 'SNGRD'. Below the menu, there is a search bar and a section titled 'PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS'. This section contains two main buttons: 'Registro PQRD' (with a pencil icon) and 'Consulta por No. de Ticket' (with a magnifying glass icon). The footer of the page shows various certification logos (OHSAS 18001:2007, ISO 9001:2015, ISO 14001:2015) and contact information for the UNGRD office in Bogotá.

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.



The screenshot shows the UNGRD website interface. At the top, there is a navigation menu with options like 'Transparencia', 'Participa', 'La UNGRD', 'Normativa', 'Prensa', and 'SNGRD'. A large banner in the center promotes the 'PACTO DE CUMPLIMIENTO ACCIÓN POPULAR' with the number 'No. 53001-2333-000-2020-00972-00' and 'Tribunal Administrativo de Nariño'. On the right side, a 'Live Chat' window is open, titled 'Chattea ahora' and 'Live Chat'. It contains a message: 'Gracias por contactar con nosotros. Para servirte mejor, por favor proporcione la siguiente información:' followed by input fields for 'nombre', 'Email', 'pregunta', and 'departamento', and a 'Chattear...' button.

2.3. CORREO ELECTRÓNICO

A través del correo 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 SERVICIO AL CIUDADANO 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.

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

En la entidad se realiza seguimiento y evaluación permanente al proceso a través de la medición de indicadores mensuales de gestión que facilitan el monitoreo de canales, la toma de decisiones y la implementación de las acciones de mejora correspondientes.

En ese sentido, el 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 a la entidad en el desarrollo de las actividades enmarcadas en el Plan de Acción Institucional, Plan de Participación Ciudadana, Ley de Transparencia y Ley Antitrámites.

Entre los aspectos más relevantes de la vigencia 2021 podemos mencionar:

- Reportes de seguimiento a la gestión: DAPRE, FURAG, Plan Estratégico Sectorial, SIRECI (Cuenta anual consolidada) y Oficina de Control Interno UNGRD.
- Seguimiento a la implementación de Actividades del nuevo MIPG.
- 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.
- Seguimiento PQRSD: Tickets pendientes (consultas en segundo nivel de atención).
- Publicación anual Carta de Trato digno al Ciudadano.

- Desarrollo de las actividades correspondientes al Plan de Participación Ciudadana 2021 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/2021.
- Socialización del Protocolo de Atención al Ciudadano en el marco de las jornadas de inducción y reinducción de la entidad.
- Medición mensual de Indicadores de Gestión.
- Participación en encuentros transversales y/o capacitaciones realizadas por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP.
- Culminación Plan de Gestión del Cambio: traslado del proceso a la Secretaría General de la entidad, actualización de Caracterización del proceso, reclasificación (de proceso de apoyo a proceso estratégico) y reubicación de tablas de retención documental.
- Medición índice e Informe de Satisfacción de Usuarios 2021.
- Presentación de información en Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

Se debe tener en cuenta 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, se adelantan controles permanentes para reducir los tiempos de emisión de respuestas, buscando 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.

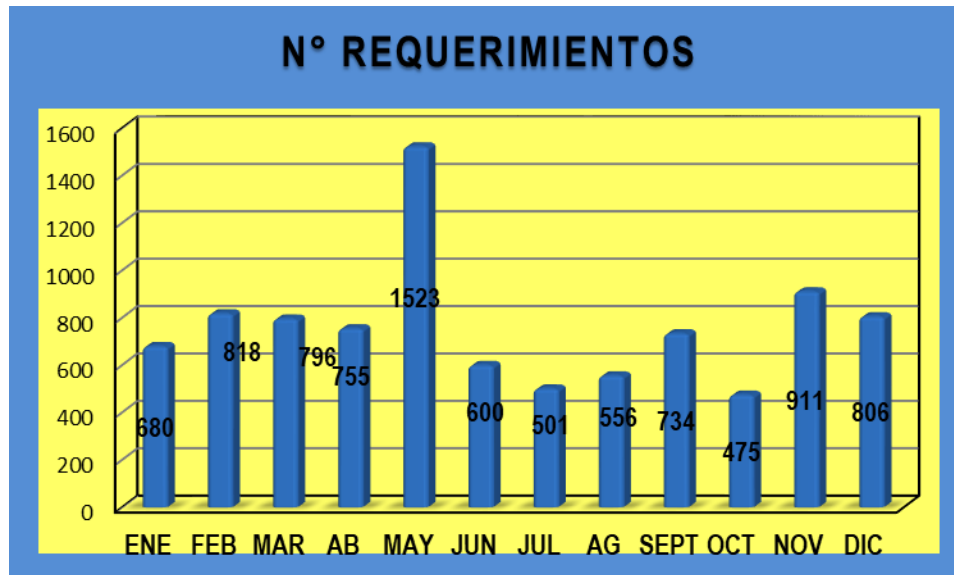
GESTION EN CIFRAS

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS

1. NÚMERO DE REQUERIMIENTOS GESTIONADOS

MES	N° SOLICITUDES
ENERO	680
FEBRERO	818
MARZO	796
ABRIL	755
MAYO	1523
JUNIO	600
JULIO	501
AGOSTO	556
SEPTIEMBRE	734

OCTUBRE	475
NOVIEMBRE	911
DICIEMBRE	806
TOTAL	9.155

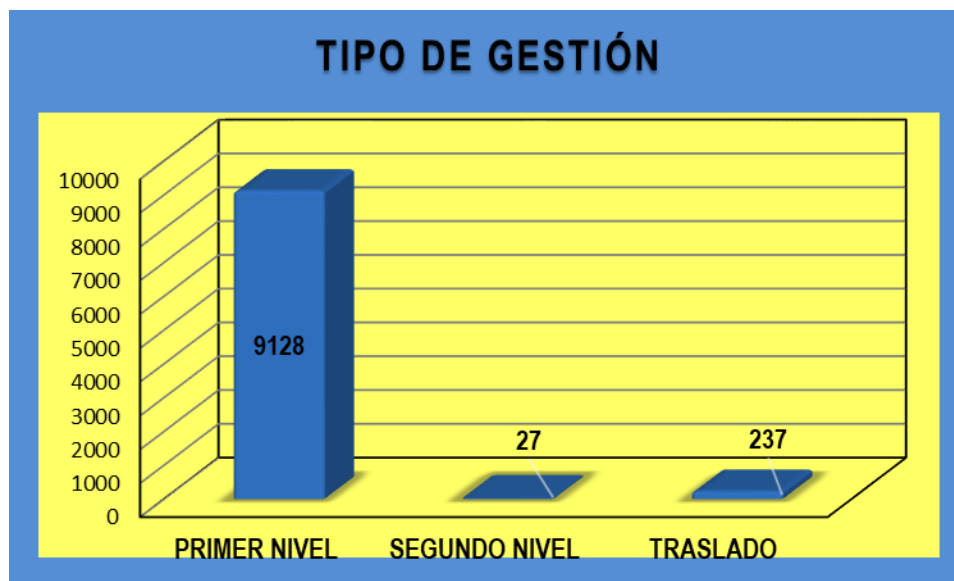


Durante la vigencia 2021 se tramitaron un total de **9.155** requerimientos que fueron recibidos a través de los diferentes canales de atención disponibles. En ese sentido, se presentó una disminución del **64 %** frente a la vigencia 2020, lo anterior debido a que durante ese período estuvo vigente el Programa “**Colombia está contigo, un millón de familias**”. Adicionalmente, no se presentaron picos de atención importantes.

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
9.128	27	237



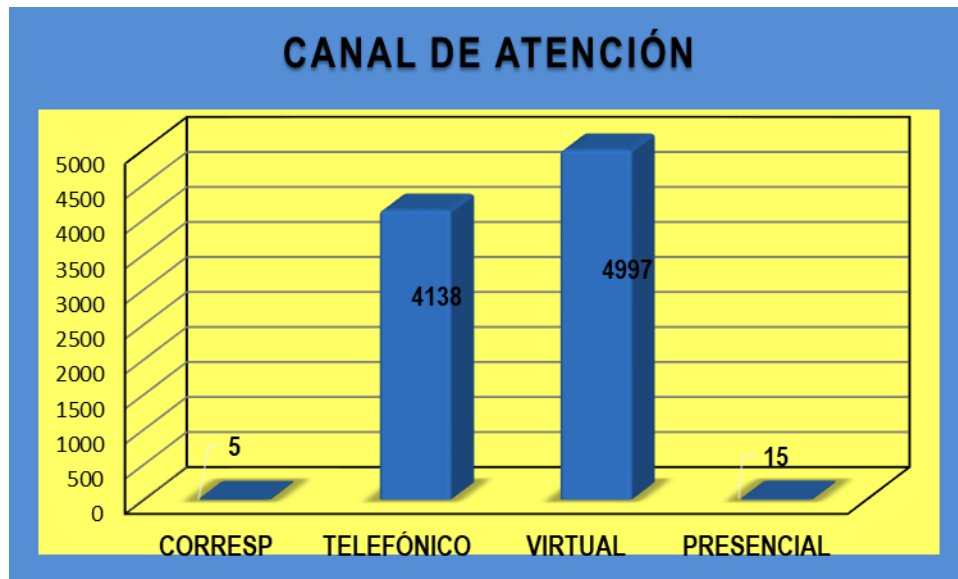
Con respecto a la gestión de requerimientos, el **99.7%** se tramitaron como **Primer Nivel de Atención**; el **0.3%** restante fueron clasificadas como **Segundo Nivel de Atención**.

Las consultas relacionadas con temáticas que no son de competencia de la Unidad, previa notificación al ciudadano, fueron remitidas a las entidades correspondientes y equivalen al **2.5 %** de los requerimientos gestionados durante el período en mención.

3. REQUERIMIENTOS POR CANAL DE ATENCIÓN

Con referencia al flujo de canales, durante la vigencia 2021 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)	TOTAL REQUERIMIENTOS
Ene - Dic / 2021	5	4.138	4.997	15	9.155



Durante la vigencia 2021 la tendencia se mantuvo hacia un mayor índice de consultas a través de los canales virtuales, es decir que el **54.5%** de la gestión realizada durante la vigencia se desarrolló de manera telefónica.

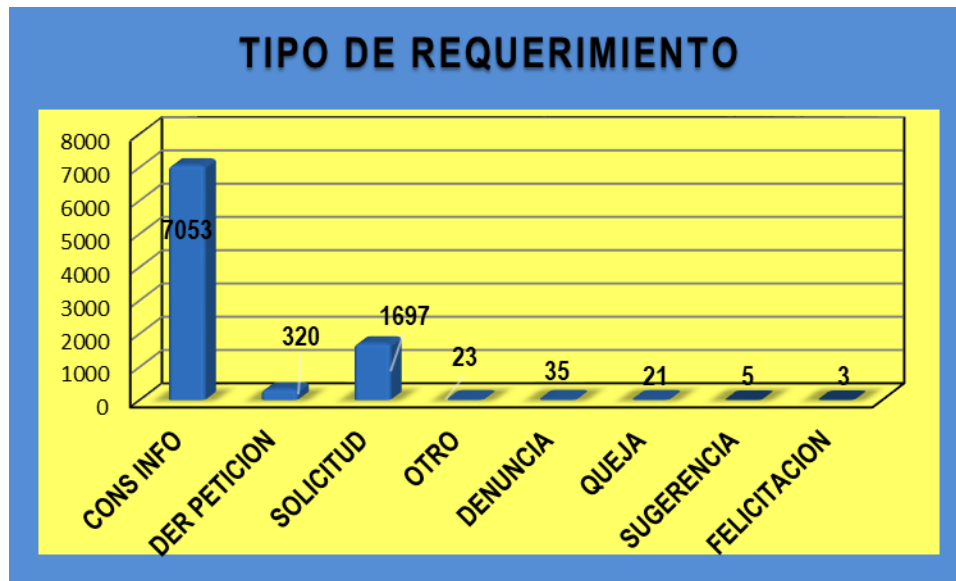
Adicionalmente, la Línea Gratuita de Atención al Usuario aportó el **45%** de los contactos teniendo en cuenta que a través de ellos la entidad tiene cobertura para ciudadanos que se encuentren en cualquier lugar del país.

Cabe anotar que el **0.16%** de los requerimientos fueron realizados de manera presencial con **15** visitas y el **0.05%** fueron radicados por correspondencia.

4. CONSULTAS POR TIPO DE REQUERIMIENTO

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

Consulta de Información	7.053
Derecho de Petición	320
Solicitud	1697
Otro	23
Denuncia	35
Queja	21
Sugerencias	5
Felicitaciones	3
Total	9.155



Durante la vigencia 2021 el **77%** 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 **18.5 %** de la totalidad de contactos recibidos y los **Derechos de Petición** con un **3.5%**.

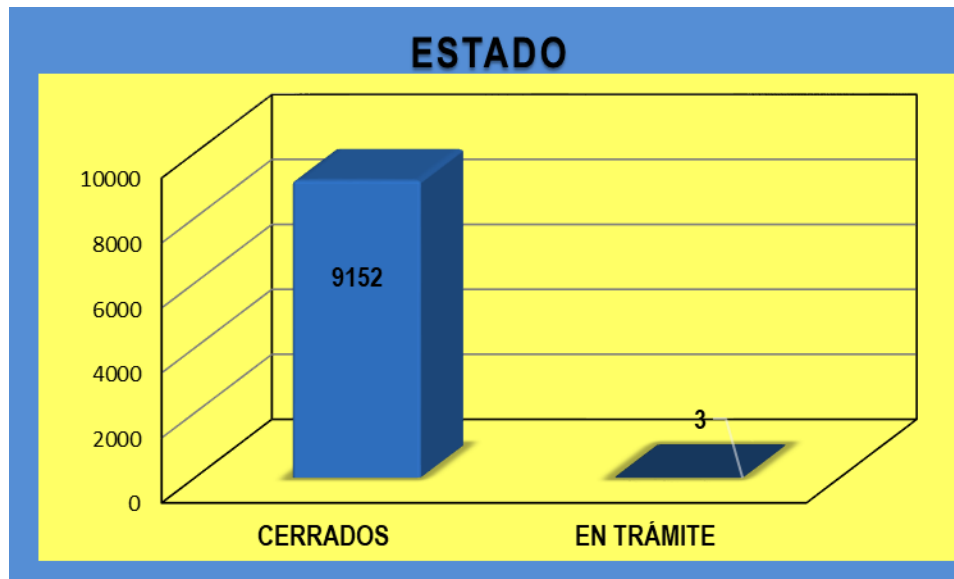
Con respecto a los principales temas de interés para nuestros usuarios, este período continuó marcado por las consultas derivadas del Censo RAMV , Permiso Especial de Permanencia - PEP y Estatuto Temporal de Protección para ciudadanos venezolanos.

Adicionalmente, información estadística sobre consolidados de emergencias, contratación de obras de mitigación en territorios e implementación de los Planes de Gestión del Riesgo para Empresas Públicas y Privadas.

Por último, continúan vigentes las solicitudes de ayuda humanitaria por afectaciones en todo el territorio nacional relacionadas con la temporada de lluvias, atención de emergencias, correcciones e inclusión en Registro Único de Damnificados – RUD y subsidios de arrendamiento para damnificados.

5. ESTADO DE LOS REQUERIMIENTOS

CERRADOS	EN TRÁMITE	GESTIÓN
9.152	3	99.9%



Durante el período enero - diciembre de 2021 el índice de gestión fue del **99.9%**, es decir que con corte al 31 de diciembre /2021 se encuentran en consulta de segundo nivel en las Subdirecciones de Manejo de Desastres y Reducción del Riesgo 3 requerimientos que se radicaron durante los meses de septiembre y diciembre respectivamente; los demás fueron gestionados y cerrados oportunamente.

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.

PLAN ANTICORRUPCIÓN

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/2021 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 2021.
- 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 de información 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.

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 2021 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 micrositio 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) publicada 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 2021 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.

Para la vigencia 2021 se desarrollaron los siguientes espacios de participación:

- Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.
- Serie de Eventos Académicos – El planeta pide la palabra.
- Programa de Fortalecimiento a Organizaciones Comunales.
- Encuentros con población con discapacidad.
- Mes de la Reducción del Riesgo.
- Simulacro Nacional de Respuesta a Emergencias.
- Visitas Museo del Saber – Modalidad presencial y virtual.
- Construyamos Normativa – Consulta con la ciudadanía.

Cabe anotar que en cumplimiento de los protocolos de bioseguridad los eventos se programaron en formato virtual y presencial para facilitar el acceso y participación de todos los grupos de interés.

Conclusiones

- Durante la vigencia 2021 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 los canales virtuales continúan predominando en términos de utilización generando el **54.5%** 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, continúa posicionándose la Línea Gratuita de Atención al usuario aportando el **45%** de la operación.

- 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 en promedio un alto grado de favorabilidad con índice de **4.75 / 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 de la capacidad de respuesta como: fortalecimiento de los canales de atención, capacitación permanente 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.