



# 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 GENERAL ATENCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2019

30 // 01// 2020

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 y grupos de interés la Oficina de Atención al Ciudadano donde se tramitan los requerimientos de nuestros usuarios utilizando diferentes canales que generan espacios de interacción y permiten tener cobertura inclusive en las zonas más apartadas del país, mejorando la atención y facilitando el acceso a la información y servicios que ofrece la entidad.

En ese sentido presentamos el Informe de Gestión Anual correspondiente al período comprendido entre el 1 de Enero y el 31 de Diciembre /2019.

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 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:** 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.

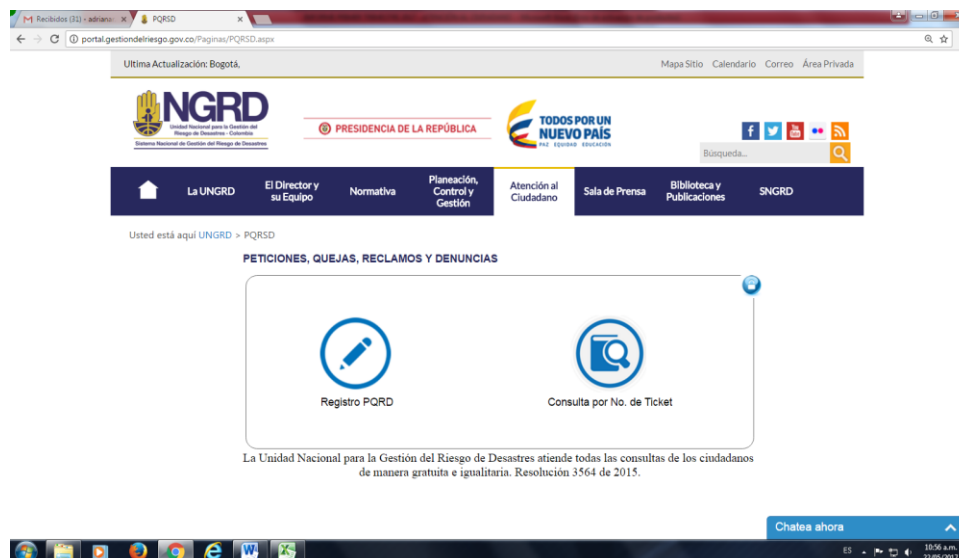
Disponible para ciudadanos en Bogotá D.C. y alrededores, en la Av. Calle 26 N° 92 – 32 Edificio Gold 4 Piso 1 – Museo del Saber en Gestión del Riesgo, en horario de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. de Lunes a Viernes.

### 2. ATENCIÓN VIRTUAL – PÁGINA WEB

## 2.1. SISTEMA PQRSD

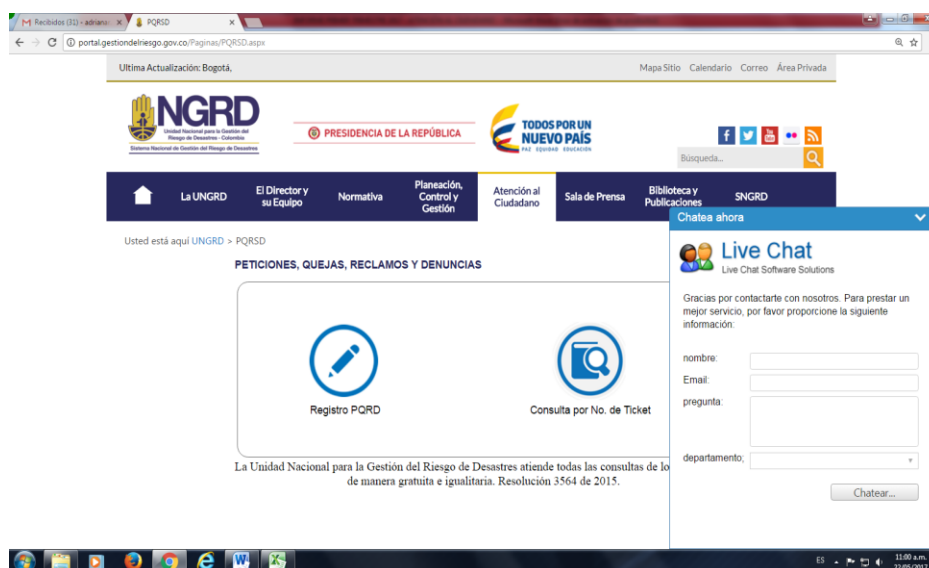
A través de la página [www.gestiondelriesgo.gov.co](http://www.gestiondelriesgo.gov.co) la entidad facilita el acceso del ciudadano a la información institucional de interés general: políticas, noticias, capacitaciones, publicaciones, Informes y convocatorias, entre otras.

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 2019 podemos mencionar:

- Desarrollo de la Encuesta 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 del Protocolo de Atención al Ciudadano en su versión N° 4 con nueva diagramación.

- Publicación de la Caracterización de Usuarios UNGRD en versión N° 2.
- Actualización de Protocolos de Primer Nivel de Atención, como parte del seguimiento al Plan Anticorrupción.
- Seguimiento a la implementación de Actividades del nuevo MIPG.
- Reapertura del Chat Institucional para atención en línea a través de la Página Web.
- Desarrollo de la encuesta semestral de Satisfacción de Usuarios con el propósito de evaluar el grado de satisfacción de los ciudadanos frente a la atención recibida por parte de la entidad, entre otros aspectos.
- Seguimiento y ejecución del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019, Plan de Acción Institucional, Mapa de Riesgos y Oportunidades.
- Ejecución del plan de choque para atención de las peticiones derivadas del censo RAMV – Registro Administrativo de Migrantes Venezolanos. Así mismo la publicación de 5 respuestas masivas en la Página Web, a través de las cuales se informa a 13.591 ciudadanos venezolanos el resultado de la gestión realizada por la entidad.
- Desarrollo de las actividades correspondientes al Plan de Participación Ciudadana 2019 a través del cual se propician 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/2019.

Cabe anotar que las consultas frecuentes o de **Primer Nivel de Atención** se atendieron directamente desde la Oficina de Atención al Ciudadano. Los requerimientos técnicos se clasificaron como **Segundo Nivel de Atención** y se remitieron a las diferentes dependencias de la entidad, según su competencia, como apoyo en consulta para la remisión de respuestas. En general, la gestión se realiza según los lineamientos establecidos en el Protocolo de Atención al Ciudadano.

Adicionalmente, desde la Oficina de Atención al Ciudadano se adelantan controles permanentes con el propósito de disminuir los tiempos de respuesta para los ciudadanos, 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.

## GESTIÓN EN CIFRAS

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

#### 1. NÚMERO DE REQUERIMIENTOS GESTIONADOS

MES	Nº SOLICITUDES
ENERO	2200
FEBRERO	2949
MARZO	788

ABRIL	789
MAYO	4832
JUNIO	5940
JULIO	1829
AGOSTO	1967
SEPTIEMBRE	9018
OCTUBRE	578
NOVIEMBRE	111
DICIEMBRE	200
<b>TOTAL</b>	<b>31.201</b>

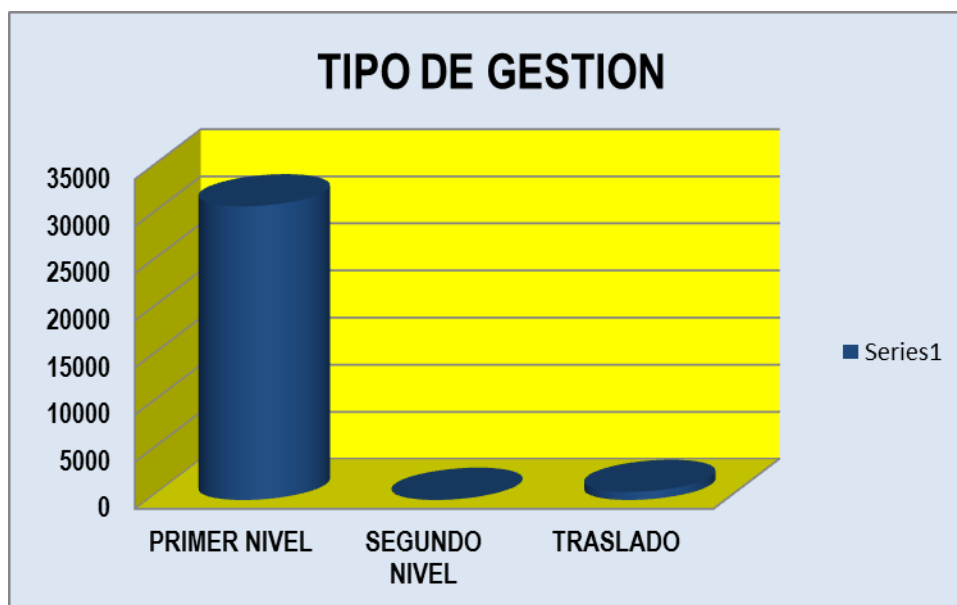


Durante la vigencia 2019 se tramitaron un total de **31.201** requerimientos que fueron recibidos a través de los diferentes canales de atención disponibles. En promedio, se presentó un incremento del **9.4%** frente a los gestionados durante la vigencia 2018.



## 2. CLASIFICACIÓN DE REQUERIMIENTOS POR TIPO DE GESTIÓN

PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN	SEGUNDO NIVEL DE ATENCIÓN	TRASLADOS POR COMPETENCIA A OTRA ENTIDAD
31.179	22	866



-En cuanto a la gestión de las consultas, el **99.5%** se gestionó como **Primer Nivel de Atención** desde la Oficina de Atención al Ciudadano. El **0.7%** de los requerimientos fueron clasificados como **Segundo Nivel de Atención** y gestionados con el apoyo de las diferentes dependencias de la entidad, el Área con mayor demanda fue la Subdirección de Manejo de Desastres.

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 **2.7%** 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) (BOG – PASTO)	TOTAL REQUERIMIENTOS
Ene/ Dic 2019	179	1.358	29.384	280	31.201



Durante la vigencia 2019 se mantuvo la tendencia hacia un mayor índice de consultas a través del Correo Electrónico, Sistema PQRSD y Chat; es decir que el **94 %** de la gestión realizada durante la vigencia se desarrolló de manera virtual. En ese sentido, los canales de atención virtual generaron mayor número de 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 **4.3%** de la gestión se desarrolló de manera telefónica, el **0.8%** de manera presencial con **280** visitas y el **0.6%** de los requerimientos se radicaron por correspondencia.

#### 4. CONSULTAS POR TIPO DE REQUERIMIENTO

Consulta de Información	2.921
Derecho de Petición	156
Queja	26
Solicitud	28.068
Denuncia	13

Sugerencia	4
Otros	13
<b>Total</b>	<b>31.201</b>



Durante la vigencia 2019 las **Solicitudes** fueron el tipo de requerimiento con mayor índice de gestión, seguidos por las **Consultas de Información**.

Con respecto a los temas de mayor interés para nuestros usuarios, éste período continuó marcado por las consultas derivadas del Censo RAMV y trámite del Permiso Especial de Permanencia PEP para ciudadanos Venezolanos.

## 5. ESTADO DE LOS REQUERIMIENTOS

CERRADOS	EN TRÁMITE	GESTIÓN
31.200	1	100%



Durante el período Enero – Diciembre de 2019 el índice de gestión fue del **100%**, es decir que al 31 de Diciembre/2019 se habían atendido la totalidad de requerimientos recibidos a través de los canales de atención disponibles.

## LEY DE TRANSPARENCIA 1712 DE 2014

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 2019 es preciso destacar los siguientes aspectos:

- La UNGRD publicó las bases de datos correspondientes a los PQRSD recibidos durante la vigencia 2019 en el Micrositio de Transparencia y Acceso a la Información de la Página Web. Lo anterior teniendo en cuenta los criterios establecidos en la Política de Protección de Datos de la entidad.
- **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 atiende 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. Como se mencionó anteriormente, se realizará la integración de la entidad al portal único GOV.CO por lo tanto el procedimiento mencionado será cargado a este nuevo portal.

## 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 apoya 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/2019 del Plan Anticorrupción de la entidad, entre las que se destacan:

- Capacitación para el equipo de apoyo de la Oficina de Atención al Ciudadano.
- Publicación Trimestral de Informes de Atención al Ciudadano que incluyen reportes de gestión de PQRSD.
- Publicación de Información de interés para el ciudadano.
- Actualización de la Caracterización de Usuarios y Grupos de Interés.
- Seguimiento y cierre del Plan de Participación Ciudadana para la vigencia 2019
- Divulgación de información relacionada con la normativa y generalidades del Plan.
- 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.

## PARTICIPACIÓN CIUDADANA

En el marco de los componentes de Atención al Ciudadano correspondientes al Plan Anticorrupción, la entidad cerró el **Plan de Participación Ciudadana** para la vigencia 2019 con un total de **13** actividades específicas 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 2019 se realizaron los siguientes eventos de participación:

- Construcción de Planes Institucionales: Plan Estratégico Institucional y Plan de Acción Institucional
- Intercambio de Experiencias de investigación: Fenómeno de variabilidad Climática El Niño
- Foro Lanzamiento exposición “Ciencia, conocimiento y mujer”.
- Intercambio de Experiencias de Investigación sobre el Fenómeno Tsunami
- Lanzamiento del Programa de Fortalecimiento a Juntas de Acción Comunal de Bogotá -IDPAC
- Lanzamiento del Programa de Fortalecimiento a Juntas de Acción Comunal - Convenio Min interior
- Proyectos Pilotos: Comunidades unidas en gestión del riesgo de desastres.
- Audiencia Pública de Rendición de Cuentas
- Simulacro Nacional de Respuesta a Emergencias
- Mes de la Reducción del Riesgo
- Programa de visitas guiadas y de público flotante Museo del Saber

- Experiencia Conciencia ante el riesgo – MALOKA
- Construyamos Normativa: Proyectos de Decreto.

## Conclusiones

- Durante la vigencia 2019, los canales virtuales predominaron en términos de utilización. Los usuarios registraron el **94%** de los requerimientos del período a través de estos canales; en ese sentido se continuará con el fortalecimiento de la gestión virtual.
- La evaluación de satisfacción de usuarios se realizó teniendo en cuenta los principales atributos que caracterizan una 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 variables reflejan un alto grado de favorabilidad, es decir que frente a los ciudadanos que han hecho uso de los canales de atención se ha logrado generar una impresión positiva en términos de amabilidad, oportunidad y conocimiento de los funcionarios sobre los temas consultados. Lo anterior considerando que la atención personalizada y la atención telefónica permiten tener un contacto directo con el usuario así como la inmediata solución de su requerimiento.

- 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.