POLÍTICA INSTITUCIONAL DE
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

TABLA DE CONTENIDO

I.	Introducción	2
II.	Marco Normativo	3
III.	Objetivo General	6
IV.	Objetivos Específicos	6
V.	Principios	7
VI.	Alcance y ámbito de aplicación	7
VII.	Partes interesadas y grupos de interés	8
VIII.	Escenarios de relacionamiento de los ciudadanos con el Estado	8
IX.	Incorporación de los pilares del programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP)	9
X.	Declaración de la Política Institucional de Relacionamiento con la Ciudadanía	10
XI.	Lineamientos para la Política Institucional de Relacionamiento con la Ciudadanía	12
XII.	Seguimiento y Evaluación	15

I. INTRODUCCIÓN

La Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres – UNGRD, en cumplimiento de su misión y marco normativo, establece la presente Política Institucional de Relacionamiento con el Ciudadano, la cual promueve una interacción permanente, efectiva y transparente entre la ciudadanía y la entidad, facilitando la participación, la incidencia, el acceso a la información, la mejora continua de los servicios y el fortalecimiento de la gestión del riesgo de desastres como proceso social.

Este instrumento se alinea con el enfoque de gobernanza democrática que impulsa la Constitución Política de Colombia, especialmente los artículos 2° y 209, que reconocen la participación y el servicio a la comunidad como fines esenciales del Estado, así como con lo dispuesto en la Ley 1523 de 2012, que concibe la gestión del riesgo de desastres como un proceso social liderado por la institucionalidad pública en articulación con todos los actores del territorio.

El relacionamiento con la ciudadanía debe basarse en una comunicación transparente, pública y pertinente. Su política debe garantizar respuestas efectivas a las alertas ciudadanas, evitando generar obstáculos o confusiones. De esta manera, se fortalece la confianza, la cooperación y la participación comunitaria en la prevención y gestión del riesgo y los desastres. En esencia, una relación sólida con la ciudadanía protege la vida.

La política busca fortalecer la relación de confianza entre la entidad y la ciudadanía, promoviendo canales efectivos de interacción, acceso a la información y mecanismos de participación incidente, junto con una transparencia activa y la corresponsabilidad en los procesos misionales de la UNGRD, teniendo en cuenta modelos de gestión pública, control social y datos abiertos; todo lo anterior se realiza garantizando una atención con enfoque diferencial e interseccional que reconozca los grupos poblacionales (étnicos, de género, de discapacidad, y etéreos) y la complejidad de sus necesidades simultáneas, aplicando un enfoque territorial para identificar las particularidades de cada zona, y articulándose con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), especialmente en su dimensión de “Gestión con valores para resultados”, consolidando una cultura institucional orientada al servicio a la luz de herramientas pedagógicas que reconocerán los contextos territoriales para brindar rutas de acción efectivas.

La Política de Relacionamiento con la ciudadanía de la UNGRD reconoce que las y los ciudadanos, en sus diferentes roles y condiciones, son aliados estratégicos para una gestión del riesgo eficaz, incluyente y sostenible.

En ese sentido, plantea lineamientos, principios y estrategias que permiten materializar una relación más cercana, empática, equitativa y transformadora, en la cual la ciudadanía no solo accede a servicios, sino que también participa activamente en la planeación, ejecución, seguimiento y evaluación de las políticas públicas del sector.

II. MARCO NORMATIVO

- Constitución Política de Colombia, artículo 2, establece como fines esenciales del Estado, entre otros, “servir a la comunidad, promover la prosperidad general, garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución y facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación”, por lo cual a las autoridades les corresponde garantizar el cumplimiento de las funciones del Estado y la adecuada participación ciudadana en los asuntos públicos.

- Artículo 209 de la Constitución Política, establece que “la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones”.

- Artículo 4 de la Ley 489 de 1998, dispone que “la función administrativa del Estado busca la satisfacción de las necesidades generales de todos los habitantes, de conformidad con los principios, finalidades y cometidos consagrados en la Constitución Política. Los organismos, entidades y personas encargadas, de manera permanente o transitoria, del ejercicio de funciones administrativas deben ejercerlas consultando el interés general”.

- Artículo 1° del Decreto 2623 de 2009, creó el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano –SNSC– “como instancia coordinadora para la Administración Pública del Orden Nacional de las políticas, estrategias, programas, metodologías, mecanismos y actividades encaminados a fortalecer la Administración al servicio del ciudadano”, y de acuerdo con el articulo 5 los objetivos del Sistema serán “a) fomentar el fortalecimiento institucional de las entidades y dependencias encargadas del servicio al ciudadano, mediante la expedición de lineamientos y políticas de mejoramiento y la generación de herramientas de asistencia técnica para aumentar la calidad del servicio que prestan. b) fortalecer los canales de atención al ciudadano en las entidades públicas”.

- CONPES 3649 de 2010 por el cual se establecen los lineamientos y el alcance de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano y CONPES 3785 de 2013 por el cual se adopta la Política Nacional de Eficiencia Administrativa del Servicio al Ciudadano, que establecen los lineamientos generales y el alcance de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, con el fin de coordinar las acciones a cargo de la Nación encaminadas al apoyo de las labores que se desarrollan para incrementar la confianza y la satisfacción de la ciudadanía con los servicios prestados por la Administración Pública de manera directa o a través de particulares.

- Ley 1474 de 2011 “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.

- Decreto Ley 4147 de 2011, creó la Unidad Administrativa Especial denominada Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres – UNGRD adscrita al Departamento Administrativo de la Presidencia de la República con la finalidad de coordinar y hacer transversal la aplicación de la política pública de gestión del riesgo, en las entidades públicas, privadas y en la comunidad.

- Ley 1523 de 2012, por la cual se adopta la Política Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres y se establece el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres.

- Ley 1712 de 2014 por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional. Es la herramienta normativa que regula el ejercicio del derecho fundamental de acceso a la información pública en Colombia. Tiene como objetivo que la información en posesión, custodia o bajo control de cualquier entidad pública, órgano y organismo del Estado colombiano, persona natural o jurídica de derecho privado que ejerza función pública delegada, reciba o administre recursos de naturaleza u origen público o preste un servicio público, esté a disposición de todos los ciudadanos e interesados de manera oportuna, veraz, completa, reutilizable y procesable y en formatos accesibles.

- Decreto Único Reglamentario 1083 de 2015, que reglamenta los Sistemas de Gestión y actualiza el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, de tal manera que permita el fortalecimiento de los mecanismos, métodos y procedimientos de gestión y control al interior de los organismos y entidades del Estado. El Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, es un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y de los organismos públicos, dirigido a generar resultados que contribuyan a la construcción de lo público y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con transparencia, integridad y calidad en el servicio.

- Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.

- Ley 1757 de 2015 “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”.

- Ley 2052 de 2020 "Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones".

- Ley 2195 de 2022, que a través del artículo 31, modificó el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, ordenando a las entidades del orden nacional, departamental y municipal, independientemente de su régimen de contratación, que deben implementar el Programas de Transparencia y Ética Pública (PTEP) “con el fin de promover la cultura de la legalidad e identificar, medir, controlar y monitorear constantemente el riesgo de corrupción en el desarrollo de su misionalidad.”

- Resolución 1289 del 28 de diciembre de 2023 de la UNGRD, "Por medio de la cual se crean los grupos de Control Disciplinario Interno y Relacionamiento con el Ciudadano vinculados a la Secretaría General de la UNGRD, se unifican las disposiciones contenidas en las Resoluciones No. 1552 de 2014, No. 661 de 2020 y No. 676 de 2021 y se dictan otras disposiciones".

- Decreto 1122 de 2024 “por el cual se reglamenta el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, modificado por el artículo 31 de la Ley 2195 de 2022, en lo relacionado con los Programas de Transparencia y Ética Pública” junto con el anexo técnico, reglamentario de la Ley 2195 de 2022, el cual dispone en el artículo 2.1.4.4.1.5. que “toda mención que se haga en normas o en cualquier otro documento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano se entiende referida al Programa de Transparencia y Ética Pública".

III. OBJETIVO GENERAL

Establecer los lineamientos generales que sirvan de guía para que funcionarios y contratistas de la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres – UNGRD faciliten la relación entre la ciudadanía y la entidad para proveer un servicio con los más altos estándares de calidad, oportunidad y efectividad; esto con la meta de generar canales de comunicación y participación eficaces, y propiciar condiciones de plena confianza y transparencia con la ciudadanía.

IV. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Para materializar la Política de Fortalecimiento de la Confianza y la Gestión Pública, la UNGRD establece los siguientes objetivos específicos. Estos buscan asegurar la eficiencia en la atención ciudadana, la transparencia activa y la inclusión de enfoques diferenciales y territoriales, todo ello en estricto cumplimiento del marco normativo vigente y promoviendo la participación y el control social real por parte de la ciudadanía.

1. Diseñar, establecer y operar canales de comunicación con la ciudadanía que sean eficaces y accesibles, asegurando la eficiencia y calidad de la respuesta, y garantizando el cumplimiento de la normativa aplicable (como la Ley de Transparencia y la Ley de Protección de Datos Personales) para asegurar que las respuestas sean oportunas, pertinentes y respeten los derechos de los ciudadanos.

2. Garantizar el acceso oportuno, transparente y pertinente a la información pública de la UNGRD, estableciendo procedimientos y protocolos claros que aseguren la protección de datos sensibles, el respeto por los plazos legales de respuesta, y la implementación de herramientas que permitan a la ciudadanía ejercer un control social real y fundamentado para lograr rendiciones de cuentas pertinentes y vinculantes.

3. Entablar, facilitar y optimizar las rutas y procesos para que los trámites con la UNGRD sean expeditos y efectivos, apoyándose en la capacitación continua del personal encargado para mejorar la gestión y la prestación del servicio.

4. Fortalecer los espacios y lineamientos transversales de atención mediante la integración del enfoque diferencial y territorial, garantizando el acceso equitativo a los trámites y servicios, e incorporando la participación de los grupos poblacionales afectados en el diseño y aplicación de dichos lineamientos para que sus necesidades específicas sean realmente consideradas.

5. Facilitar y responder de manera oportuna y efectiva las Peticiones, Quejas y Reclamos (PQRSD), implementando un sistema de seguimiento transparente que permita evaluar la calidad de las respuestas y la satisfacción de los usuarios, además de promover la capacitación continua del personal encargado para optimizar la gestión de estos procesos.

V. PRINCIPIOS

Con base en la Ley 1523 de 2012 y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG**,** la política se fundamenta en los siguientes principios:

- Participación de la ciudadanía
- Transparencia y acceso a la información pública
- Poblaciones, Diversidades, enfoques de género, diferenciales e interseccionalidad
- Eficiencia, eficacia y calidad en el servicio
- Equidad
- Trámites sin obstáculos inútiles y con respuestas o soluciones oportunas y fáciles
- Coordinación interinstitucional
- Diversidad cultural

VI. ALCANCE Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

El alcance de esta política incluye a todas las dependencias de la entidad, extendiéndose al nivel territorial, con el fin de asegurar una gestión articulada, coherente y uniforme en el relacionamiento con la ciudadanía en todo el país. Esto permitirá garantizar la calidad, accesibilidad y pertinencia de la atención, promoviendo una interacción efectiva y oportuna que responda a las necesidades y expectativas de todos los ciudadanos.

El ámbito de aplicación de la Política de Relacionamiento con el Ciudadano comprende todos los procesos y actividades desarrollados por la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres (UNGRD), e incluye a todos los funcionarios y contratistas que hacen parte de la entidad. Asimismo, abarca a los grupos de interés y a la ciudadanía en general que interactúan o se relacionan con la UNGRD, garantizando que la política se implemente de manera integral y coherente en todos los niveles.

La Política de Relacionamiento con la Ciudadanía es de vital importancia, ya que su carácter transversal implica que toda la Entidad tiene la responsabilidad compartida y obligatoria de garantizar su implementación y construcción efectiva. Esto fortalece la coherencia institucional, promueve la transparencia y mejora la calidad del servicio público, contribuyendo así a una relación más cercana, confiable y eficiente con la ciudadanía.

VII. PARTES INTERESADAS Y GRUPOS DE INTERÉS

La Política de Relacionamiento con la ciudadanía permite fomentar la participación ciudadana y de las partes interesadas de la entidad, de manera integral en línea con lo dispuesto por el Departamento de Función Pública y las dimensiones de MIPG, como pilar fundamental de la transparencia, e identifica 8 grupos establecidos como partes interesadas de la UNGRD:

1. Presidencia de la república
2. Colaboradores
3. Usuarios
4. Proveedores
5. Entidades de distribución de recursos
6. Entidades públicas del nivel nacional
7. Entidades territoriales
8. Entes de Control
9. Comunidades y lideres sociales y comunitarios
10. Organizaciones de la sociedad civil (OSC) y ONG

VIII. ESCENARIOS DE RELACIONAMIENTO DE LA CIUDADANÍA CON EL ESTADO

El servicio a la comunidad constituye uno de los fines esenciales del Estado[1], el cual se concreta a través del relacionamiento con la ciudadanía.

El Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), han identificado al menos cuatro escenarios o momentos en los cuales la ciudadanía o entidad relacionada con la UNGRD interactúa con la Institución: "i) cuando consulta información pública, ii) cuando hace trámites o acceder a la oferta institucional de la entidad, iii) cuando hace denuncias, interpone quejas, reclamos o exige cuentas y iv) cuando participa haciendo propuestas a las iniciativas, políticas o programas liderados por la entidad, o colabora en la solución de problemas de lo público[2]."

A su vez, para cada uno de estos escenarios de relacionamiento, existe una política de gestión y desempeño que orienta su desarrollo: Política de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Política de Racionalización de Trámites, Política de Rendición de Cuentas y Política de Participación Ciudadana en la Gestión.

[1] "ARTÍCULO 2°. C.P. Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo. Las autoridades de la República están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias, y demás derechos y libertades, y para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares".

[2] Departamento Administrativo de la Función Pública. Actualización de Lineamientos de la Política Pública de Servicio al Ciudadano. 2021.

IX. INCORPORACIÓN DE LOS PILARES DEL PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA (PTEP)

La Política Institucional de Relacionamiento con la ciudadanía de la UNGRD se articula con el Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP), regulado por la Ley 1474 de 2011, la Ley 2195 de 2022 y el Decreto 1122 de 2024, el cual establece cuatro pilares fundamentales:

- Gestión de los riesgos para la integridad pública: La UNGRD identificará, evaluará y mitigará los riesgos de corrupción, conflictos de interés, fraude, lavado de activos y otros riesgos asociados, especialmente en los procesos de relacionamiento con la ciudadanía, garantizando transparencia en todas las etapas de la gestión.

- Redes y articulación: Se fortalecerán los espacios de colaboración tanto internos como externos, con el fin de intercambiar información, promover buenas prácticas y articular esfuerzos con otras entidades públicas, organismos de control, organizaciones sociales y ciudadanía, para consolidar una gestión transparente y eficiente.

- Desarrollo del modelo de Estado Abierto: La UNGRD garantizará el acceso efectivo a la información pública, fortalecerá los mecanismos de rendición de cuentas y el control social, y fomentará la participación de la ciudadanía mediante procesos de diálogo abierto, planeación participativa y transparencia activa.

- Iniciativas adicionales: Se implementarán medidas innovadoras que fortalezcan la relación Estado-ciudadanía, tales como la racionalización de trámites, la digitalización de procesos, el uso de herramientas tecnológicas inclusivas, la promoción de datos abiertos y el desarrollo de estrategias pedagógicas para el fortalecimiento de la cultura de la integridad.

X. DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA INSTITUCIONAL DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

La Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres – UNGRD, a través del Director General y en cumplimiento de la normatividad vigente y reconociendo la participación y el servicio a la ciudadanía como una obligación del Estado consagrada, en el artículo 2 de la Constitución Política de Colombia, así como la necesidad de una administración pública que promueva activamente la participación de los grupos de interés en las diferentes instancias institucionales, establecen las directrices básicas de la relación con el ciudadano y los principios fundamentales que debe respetar esta interacción.

En este sentido, la Política de Relacionamiento con la ciudadanía de la UNGRD busca fomentar la participación de la comunidad y de las partes interesadas del SNGRD en todos los procesos de la gestión del riesgo de desastres. Esta política pretende consolidar un vínculo más cercano y efectivo, contribuyendo así a una gestión del riesgo inclusiva, transparente y resiliente.

La implementación de la política, a través de los procesos de la gestión del riesgo, busca equilibrar las expectativas ciudadanas con las responsabilidades públicas mediante el diálogo directo y la implementación de las políticas públicas que inciden directamente en la relación del ciudadano y el Estado, Estas políticas incluyen la Transparencia y Acceso a la Información Pública, Racionalización de Trámites, Rendición de Cuentas, Participación Ciudadana en la Gestión Pública y Servicio al Ciudadano, entendido como un principio transversal a todas las anteriores. Estos pilares fundamentan una relación basada en la construcción de confianza en la que se ve al ciudadano como un aliado para la administración pública, pasando de gobernar para los ciudadanos a gobernar con las y los ciudadanos.

Es significativo mencionar que todas las políticas citadas tienen un punto de correlación donde convergen y se complementan.

A través de mecanismos como la planeación participativa, la promoción del control social, que garantizan el acceso a la información, la simplificación de trámites y la optimización de procesos administrativos; como tercer mecanismo, momentos de control social como las rendiciones de cuentas, aseguran que la ciudadanía no solo sea receptora de servicios, sino también protagonista en la gestión pública.

Este conjunto de acciones fomenta la participación ciudadana y de las partes interesadas de la entidad, de manera integral, en consonancia con lo dispuesto por el Departamento de Función Pública y las dimensiones de MIPG, como pilar fundamental de la transparencia.

Esta política se enmarca en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, dimensión de Gestión con Valores para el Resultado, con el propósito de garantizar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos mediante una adecuada relación entre la entidad y sus grupos de interés a través de la prestación de un servicio oportuno, efectivo y de calidad.

Por lo anterior, y en cumplimiento de la normatividad vigente, para alcanzar el objetivo de establecer una relación de confianza con la ciudadanía y promover la participación, transparencia, acceso a la información e innovación, colaboración y la apropiación social del conocimiento para mantener un servicio al ciudadano oportuno, efectivo y de calidad, se establecen como Política Institucional de Relacionamiento con el Ciudadano los siguientes lineamientos:

“De acuerdo con lo establecido en la Resolución No. 1289 del 18 de diciembre de 2023 “Por medio de la cual se crean los grupos de Control Disciplinario Interno y Relacionamiento con el Ciudadano vinculados a la Secretaría General de la UNGRD, se unifican las disposiciones contenidas en las Resoluciones No. 1552 de 2014, No. 661 de 2020 y No. 676 de 2021 y se dictan otras disposiciones”, el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano es responsable de liderar al interior de la entidad la implementación y seguimiento de las políticas que inciden en la relación Estado - Ciudadano en cualquiera de los cuatro (4) escenarios definidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP: ciudadano que consulta información pública, ciudadano que hace trámites y/ o accede a servicios de la entidad pública, ciudadano que hace denuncias, interpone quejas, reclamos o exige cuentas a la entidad pública y ciudadano que participa haciendo propuestas a las iniciativas políticas o programas liderados por la entidad y/o que desea colaborar en la solución de problemas de lo público.”

XI. LINEAMIENTOS PARA LA POLÍTICA INSTITUCIONAL DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

La UNGRD establecerá estructuras internas de gobernanza como comités de transparencia y de relacionamiento con la ciudadanía, que tendrán la responsabilidad de implementar, monitorear y evaluar las acciones de esta política.
Dichos comités estarán integrados por las áreas de Planeación, Control Interno, Secretaría General y el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano, asegurando la trazabilidad y cumplimiento de los compromisos. Para dar cumplimiento a los principios de legalidad, trazabilidad y control, la conformación, las competencias, funciones, la periodicidad de reuniones y los mecanismos de seguimiento de estos cuerpos colegiados serán precisados y formalizados mediante un acto administrativo interno, que guie su funcionamiento.

1. Caracterizar los usuarios y grupos de interés, así mismo actualizar el portafolio de servicios institucionales y realizar la medición de satisfacción de usuarios para ofrecer un servicio institucional acorde con las necesidades, expectativas y realidades de los ciudadanos.

2. Promover la generación de contenidos con lenguaje claro como una estrategia para garantizar la comprensión, utilidad, accesibilidad, oportunidad y coherencia de la información institucional que se ofrece a la ciudadanía y grupos de interés.

3. Promover la prestación del servicio al ciudadano como prioridad de los colaboradores asegurando un servicio oportuno, equitativo, respetuoso, considerado, diligente, empático e igualitario.

4. Diseñar estrategias de atención con enfoque diferencial para las poblaciones de especial protección constitucional.

5. Promover el uso de datos abierto y la accesibilidad universal en todos los canales de información y servicios ofrecidos por la entidad, incluyendo la página web institucional, el uso de lenguaje claro y formatos inclusivo.

6. Asignar los recursos para el desarrollo de las diferentes líneas de acción definidas.

7. Dar cumplimiento a lo señalado en el Artículo 7 de la Ley 1437 de 2011, el cual señala lo siguiente: “ARTÍCULO 7. Deberes de las autoridades en la atención al público. Las autoridades tendrán, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten, los siguientes deberes:

7.1. Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.

7.2. Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.

7.3. Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.

7.4. Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5 de este Código.

7.5. Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 5 de este Código.

7.6. Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.

7.7. Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.

7.8. Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.

7.9. Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos.

8. Fortalecer el talento humano con el fin de mejorar sus competencias y vocación de servicio, haciendo énfasis en la normatividad vigente y el deber de ser proactivos en la atención y suministro de información a los ciudadanos y otros grupos de interés para lograr un servicio eficaz y eficiente.

   Los servidores públicos que se encuentren en el primer nivel de atención (contacto directo con los ciudadanos) deben conocer los protocolos de atención para orientar a los ciudadanos, teniendo en cuenta criterios diferenciales cuando se trata de población vulnerable o de especial protección constitucional; así mismo, contar con el perfil adecuado y el conocimiento necesario sobre la entidad, en especial sobre sus funciones, estructura organizacional, portafolio de servicios y sus requisitos, normas que rigen el funcionamiento de la entidad, los canales de atención, procesos y flujos de información según lo dispuesto en el artículo 9º, numeral 7 de la Ley 1437 de 2011 relativo a la prohibición de "Asignar la orientación y atención del ciudadano a personal no capacitado para ello".

   La Ley 1755 de 2015 en su artículo 31 contempla que "(…) La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario. (…)". Para garantizar la debida diligencia y la calidad en la atención al ciudadano, la UNGRD establecerá mecanismos internos claros de reporte, investigación y sanción en caso de incumplimiento por parte de los servidores públicos en el primer nivel de atención, conforme a lo establecido en la Ley 734 de 2002 (Código Disciplinario Único) o la normativa disciplinaria vigente.

9. Garantizar la atención a personas con discapacidad, comunidades étnicas y poblaciones con necesidades diferenciales, cumpliendo con los estándares de accesibilidad digital y física para asegurar el derecho de todas las personas a la información y al servicio público de calidad. Esto se realizará en concordancia con lo establecido en la Ley 1618 de 2013 (que garantiza el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad) y el Decreto 2011 de 2017 (sobre estándares de accesibilidad web).

10. En el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – SIPLAG fortalecer los procesos internos para entrega de la información institucional de interés para el ciudadano con el propósito de responder de manera oportuna, eficaz y con calidad a los requerimientos de los usuarios.

11. Dar cumplimiento al Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP) de la UNGRD.

12. Publicar y actualizar anualmente la Carta de Trato Digno al Ciudadano que incluya los derechos de los usuarios y los canales dispuestos por la entidad para garantizar el ejercicio de estos de una manera efectiva.

13. Promover la participación ciudadana en todas las instancias de la planeación institucional y/o en el desarrollo de proyectos liderados por la entidad.

14. Promover ejercicios de racionalización y optimización de los trámites, servicios y Otros Procedimientos Administrativos – OPAS con el uso de tecnologías de la información teniendo en cuenta los lineamientos establecidos en la Política de Racionalización de Trámites.

XII. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

La implementación de esta política será evaluada y se hará seguimiento a través de indicadores de satisfacción del usuario, calidad del servicio y efectividad de la atención, canales de participación y niveles de cumplimiento de compromisos institucionales.

Para asegurar la trazabilidad y la rendición de cuentas, la UNGRD desarrollará indicadores de cumplimiento e impacto específicos y generará informes periódicos de evaluación, en estricta concordancia con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y lo dispuesto en la Ley 489 de 1998 sobre la evaluación de políticas públicas.

La evaluación y seguimiento permiten dar valor a esta política, precisar qué objetivos se están cumpliendo, qué lineamientos son más efectivos y pertinentes y cuáles se deben ajustar o cambiar. Dicha política, como toda política pública, sin seguimiento y evaluación pierde pertinencia y capacidad de modificarse en búsqueda del bienestar general.

Para cumplir este objetivo se tienen claras las metas, los lineamientos con sus respectivos resultados en cada ámbito de la atención al ciudadano y así se diseñan indicadores de medición periódica y permanente para la evaluación correspondiente.

Elaboró: Carol Kelly Castillo Borja / Contratista GRC
Andrés Felipe Casadiego Monachello / Contratista GRC
Brenda Melissa Pérez Barreto / Contratista SG

Revisó: Adriana Rodríguez Cortés / Coordinadora GRC
Sandra Lozano Useche / Asesora Contratista OAJ
Jorge Alejandro Maldonado Gutiérrez / Jefe OAJ

Aprobó: Michael Oyuela Vargas / Secretario General