UNGRD
Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres

INFORME DE GESTION 2025

Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano
Diciembre 31, de 2025

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN 2
2. GLOSARIO 2
3. CANALES DE ATENCIÓN 3
   3.1. Atención Presencial 3
   3.2. Atención Virtual 4
   3.3. Atención Telefónica 5
4. MEJORAMIENTO CONTINUO 5
5. GESTIÓN EN CIFRAS 6
   5.1. Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias 6
   5.2. Clasificación de Requerimientos por Tipo de Gestión 7
   5.3. Requerimientos por canal de atención 8
   5.4. Consultas por tipo de requerimiento 9
   5.5. Estado de los requerimientos 10
6. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA 10
7. PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS 12

1. INTRODUCCIÓN

Según lo establecido en la Política Pública de Servicio al Ciudadano, y teniendo en cuenta los escenarios de la relación Estado – Ciudadano, la atención de los usuarios como fin esencial del Estado es prioridad para el desarrollo misional de la entidad, razón por la cual se pone a disposición de la ciudadanía la Oficina de Atención al Ciudadano para gestionar y dar 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 territorio nacional para facilitar el acceso a la información y servicios que ofrece la entidad.

En ese sentido, el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano presenta el Informe de Gestión Trimestral correspondiente al período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2025.

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 y Ley 1712 de 2014), Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP) y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) de la entidad.

2. GLOSARIO

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 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.

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.

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.

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 estas.

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.

Servicio: Conjunto de estrategias que establecen las entidades de la Administración Pública para facilitar a los ciudadanos el acceso al cumplimiento de sus derechos.

Sugerencia: Es la manifestación de una idea y/o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

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.

3. CANALES DE ATENCIÓN

3.1. ATENCIÓN PRESENCIAL

3.1.1. OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – BOGOTÁ D. C.

Dispuesta para la atención personalizada de solicitudes, quejas y/o reclamos, consultas de información y acceso a los servicios ofrecidos por la entidad.

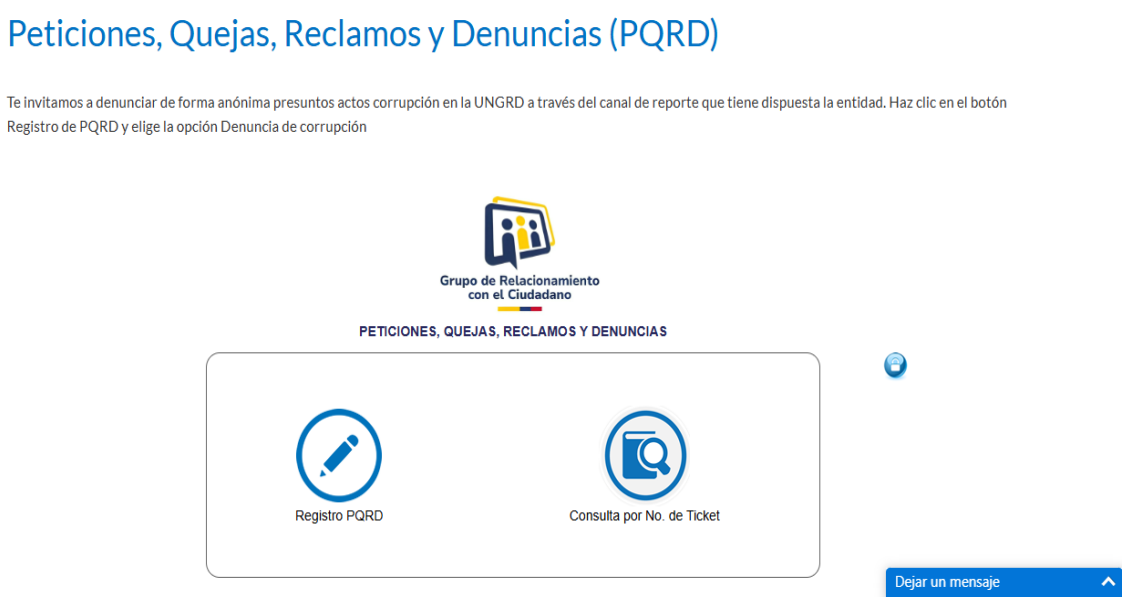
Disponible para ciudadanos en Bogotá D.C. en la Av. Calle 26 N° 92 – 32 Edificio Gold 4 - Piso 1 en jornada continua de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes.

3.2. ATENCIÓN VIRTUAL

3.2.1. Sistema PQRSD

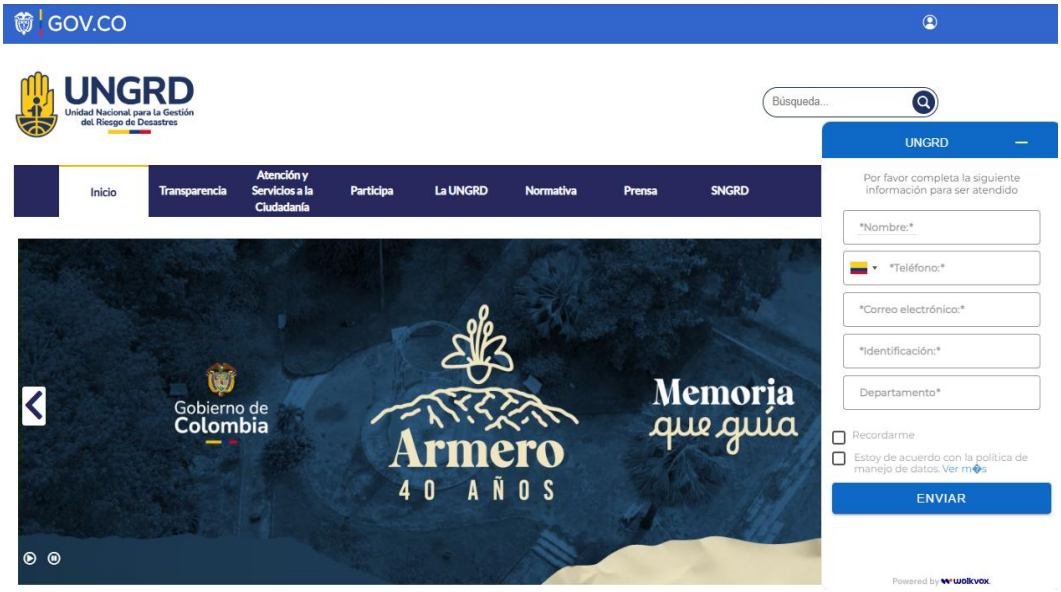
A través de la página https://portal.gestiondelriesgo.gov.co/Paginas/PQRSD2.aspx la entidad facilita el acceso de la ciudadanía a la información institucional de interés general: políticas, noticias, capacitaciones, publicaciones, Informes y convocatorias, entre otros temas.

Utilizando el link “Atención y Servicios a la Ciudadanía” / “Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias” el usuario puede registrar sus requerimientos y hacer seguimiento al estado de estos.



3.2.2. ChatBot UnIA

Para consultas de información en línea 24 horas.



3.2.3. Correo electrónico

A través del correo contactenos@gestiondelriesgo.gov.co, la ciudadanía 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 automáticamente al requerimiento.

3.3. ATENCIÓN TELEFÓNICA

3.3.1. Línea Gratuita de Servicio al Ciudadano 018000113200

Es el canal de atención establecido para contacto telefónico a través del cual la ciudadanía puede 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.

4. MEJORAMIENTO CONTINUO

En el marco del Sistema Integrado de Planeación y Gestión se realiza seguimiento y evaluación permanente del proceso a través de la medición de indicadores mensuales que facilitan el monitoreo de canales, la toma de decisiones e implementación de las acciones de mejora correspondientes.

En ese sentido, el informe incluye la gestión de 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 Programa de Transparencia y Ética Pública-PTEP, Ley de Transparencia, Ley Antitrámites e implementación de lineamientos MIPG.

Entre los aspectos más relevantes de la gestión del proceso de Relacionamiento con el Ciudadano en el 2025, podemos mencionar:

- Indicadores de Gestión: la medición de los indicadores “PQRSD RESUELTAS y OPORTUNIDAD EN EL SERVICIO”, obtuvo un índice promedio de gestión y oportunidad de 97.5% y 99,3% respectivamente. Adicionalmente, desde el mes de julio se cuenta con medición trimestral para PARTICIPACIÓN CIUDADANA con un porcentaje de 100%, TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN también con un índice del 100%, para el periodo en mención.
- Seguimiento PQRSD: como parte de las medidas de control implementadas se realiza seguimiento permanente a la gestión de los tickets con el propósito de emitir las respuestas dentro de los términos de ley.
- Cierre del Plan de Participación Ciudadana 2025, cuyas actividades fueron desarrolladas desde las áreas misionales y el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano con el propósito de generar espacios de acercamiento entre la entidad y sus grupos de interés.
- Construcción de la Estrategia institucional de Participación Ciudadana.
- Construcción de la Política de Relacionamiento con la Ciudadanía.

- Implementación de la Estrategia de Lenguaje Claro.

Se debe tener en cuenta que las consultas frecuentes o de **Primer Nivel de Atención** fueron atendidas directamente en 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 emisión de respuestas finales a los ciudadanos.

Adicionalmente, se adelantaron controles permanentes para reducir los tiempos de emisión de respuestas, con el propósito de que todos los requerimientos sean atendidos de manera oportuna.

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

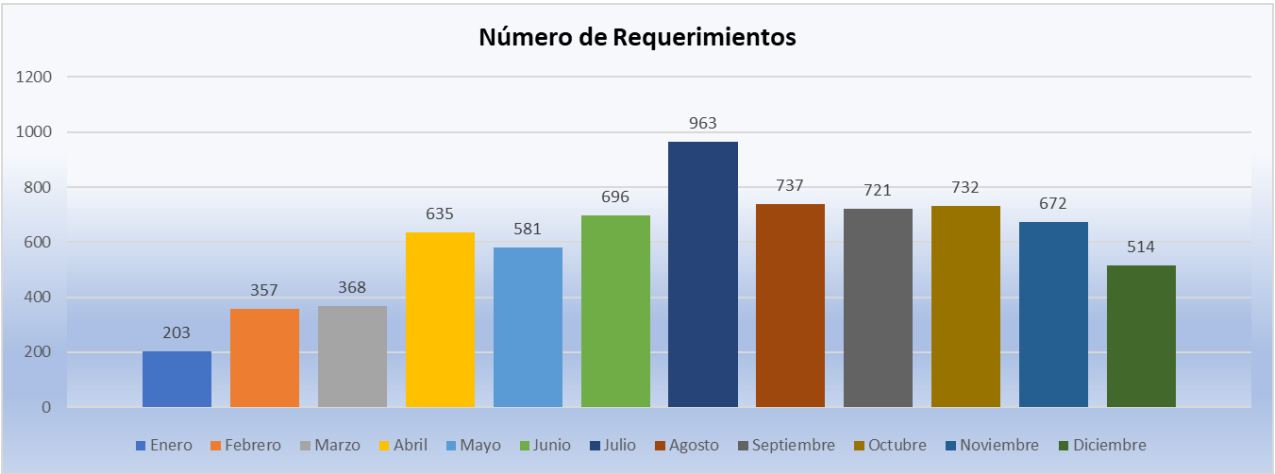
5. GESTIÓN EN CIFRAS

5.1. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS

Número de requerimientos gestionados

Mes	Cantidad	%
Enero	203	2.8
Febrero	357	4.9
Marzo	368	5.1
Abril	635	8.8
Mayo	581	8.0
Junio	696	9.6
Julio	963	13.4

Agosto	737	10.2
Septiembre	721	10
Octubre	732	10.1
Noviembre	672	9.3
Diciembre	514	7.1
Total General	**7.179**	**100,00**



Durante la vigencia, se evidencia un aumento considerable de requerimientos en el mes de julio, evidenciando que las acciones de mejora desarrolladas en relación con la conectividad de canales, incremento de personal y control de calidad en las respuestas y tiempos de emisión de las mismas estabilizaron la operación y facilitaron la gestión oportuna de los requerimientos.

Clasificación de Requerimientos por Tipo de Gestión



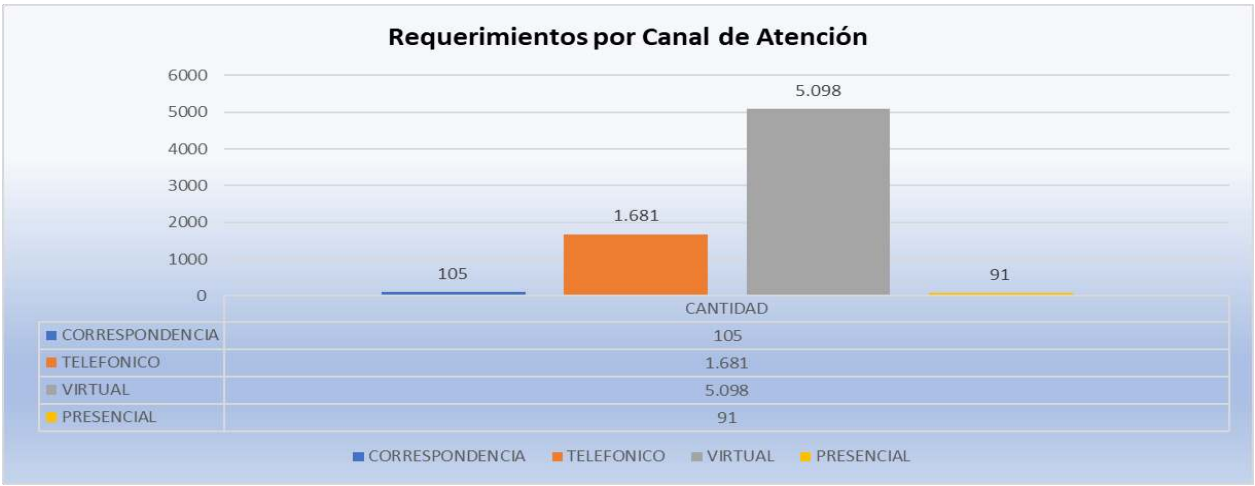
Respecto a la gestión de requerimientos, el **96.2%** se tramitaron como **Primer Nivel de Atención** en la Oficina de Atención al Ciudadano; el **3.5%** restante fueron clasificados como **Segundo Nivel de Atención**.

Las consultas relacionadas con temáticas que no son de competencia de la Unidad, previa notificación al ciudadano, fueron trasladadas a las entidades correspondientes y equivalen al **24.8%** de los requerimientos gestionados durante la vigencia reflejando un incremento del **73%** en relación con la vigencia anterior.

El tiempo promedio de respuesta a los ciudadanos fue de **3 días** hábiles.

5.2. REQUERIMIENTOS POR CANAL DE ATENCIÓN

- **PQRSD Recibidas por canal:**



Durante la vigencia la entidad mantuvo contacto permanente con los ciudadanos a través de los canales virtuales (Correo Electrónico, Sistema PQRSD y Chatbot), en ese sentido de los **7.179** requerimientos recibidos el **71%** se registraron de manera virtual. Lo anterior evidencia una marcada preferencia por los canales digitales, subrayando la importancia de continuar fortaleciendo la atención digital.

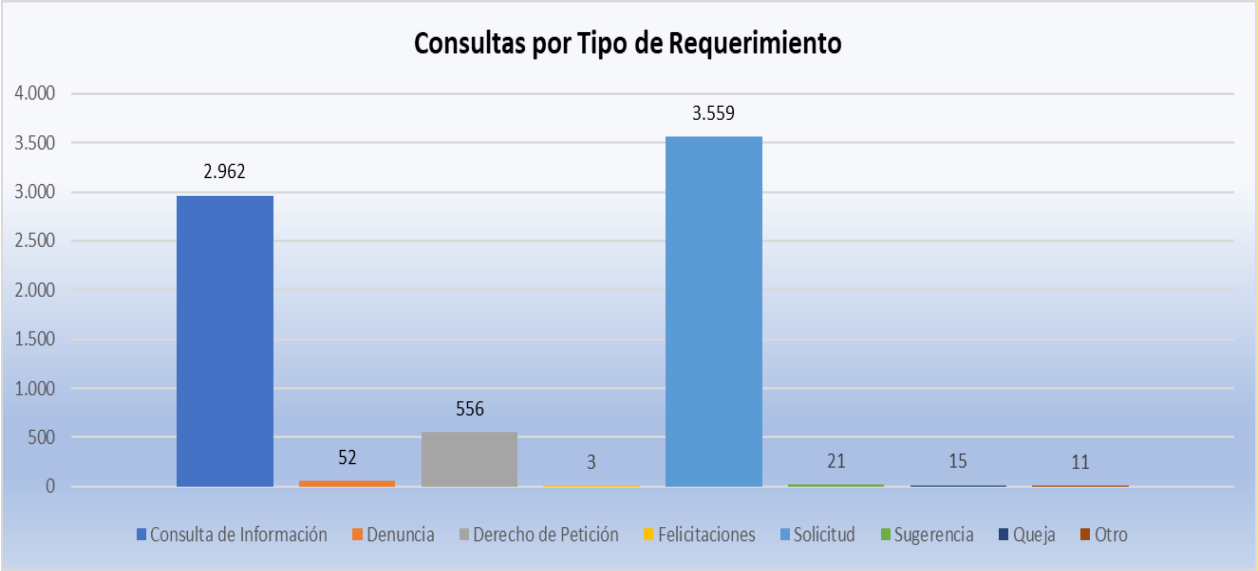
La Línea Gratuita de Servicio al Ciudadano continúa posicionándose como uno de los canales de mayor contacto por su facilidad de acceso y consulta con un **23.4%** del total de contactos registrados.

En relación con la atención presencial, durante este período se registraron 91 visitas que representan el **1.2 %** de la operación de canales.

5.3. CONSULTAS POR TIPO DE REQUERIMIENTO

Según el tipo de requerimiento, durante el período en mención las consultas recibidas a través de los diferentes canales se clasificaron de la siguiente manera:

Requerimientos	Total
Consulta de Información	2.962
Denuncia	52
Derecho de Petición	556
Felicitaciones	3
Solicitud	3.559
Sugerencia	21
Queja	15
Otro	11
Total	**7.179**



Durante la vigencia se recibieron **7.179** requerimientos de los cuales el **49.5%** fueron **Solicitudes** (3.559), seguidas por las **Consultas de Información** que representaron el **41.2%** (2.962) y el Derecho de Petición con un **7.7%** (556).

En relación con los principales temas de interés para nuestros usuarios, las consultas se refirieron a temas relacionados con emergencias por inundaciones derivadas de la temporada de lluvias: ayuda económica de $500.000 para jefes cabeza de hogar, ayuda humanitaria, estadísticas - consolidados de emergencias, contratación de obras de mitigación en territorios, asignación maquinaria amarilla, liquidaciones de contratos y/o pagos de honorarios a contratistas, apoyo a programas de rescate en el exterior, erosión costera en Cartagena, inscripciones al programa de canastas populares, programa de reasentamientos, correcciones e inclusión en Registro Único Nacional de Damnificados – RUNDA y reclamaciones por pagos de órdenes de proveeduría.

Continúa incrementándose el índice de consultas derivadas de la exposición mediática que ha sufrido la entidad durante el último año.

5.4. ESTADO DE LOS REQUERIMIENTOS

Cerrados	En trámite	Gestión
7.179	39	99.4%



Durante la vigencia 2025 se gestionaron **7.140** requerimientos que equivalen al **99.4**%; es decir que con corte al 31 de diciembre se encontraban en trámite **39** requerimientos, todos escalados en segundo nivel de atención a diferentes dependencias de la entidad.

Entre tanto, en promedio los indicadores se comportaron de la siguiente manera:

● **PQRSD Resueltas:** El indicador presentó un promedio de **97.44 %** en el índice de gestión, sobrepasando la meta establecida. Lo anterior obedece a la implementación de acciones de mejora enfocadas en el control, la calidad y el funcionamiento permanente de todos los canales de atención disponibles para los ciudadanos.

● **Oportunidad en el Servicio:** El promedio de oportunidad en la emisión de respuestas para el trimestre fue de **99.2%**, también sobrepasando la meta establecida para el indicador. Esto refleja la estabilidad en la gestión como resultado de las acciones de mejora implementadas.

6. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

En cumplimiento de la política, la información de interés para el ciudadano publicada en Página Web (Preguntas Frecuentes, Servicios, Sistema PQRSD, Participación Ciudadana, Transparencia y Acceso a la Información, entre otros) fue actualizada por las dependencias competentes de manera permanente según lo establecido en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública 1712 de 2014.

Adicionalmente, se adelantaron las siguientes actividades:

- Instalación de la mesa técnica para la formalización del protocolo para traducción de solicitudes a lenguas nativas y el levantamiento del inventario de documentos y/o productos de la entidad que requieran la traducción a dialectos específicos en cabeza del Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano con delegados de la Dirección General, Subdirección General y la Oficina Asesora de Comunicaciones. Así mismo se requirió el apoyo al Ministerio de Cultura para la creación y publicación de la "**Guía Para la Atención de Peticiones Verbales en Otra Lengua Nativa o Dialecto Oficial de Colombia**".

- Respecto a la II Fase de implementación de la **Estrategia Institucional de Lenguaje Claro**, se solicitó al Departamento Nacional de Planeación-DNP la caja de herramientas para la implementación de laboratorios de traducción de documentos y productos a lenguaje claro en los que participaran todas las dependencias de la entidad.

  Para la implementación de la estrategia y con miras al posicionamiento del tema como transversal y estratégico se realizaron diferentes socializaciones, webinars y actividades de comunicación interna.

- La entidad cumplió con la autoevaluación correspondiente a los 243 ítems de la medición del Índice de Transparencia y Acceso a la Información ITA realizada por la Procuraduría General de la Nación.

  Teniendo en cuenta el resultado obtenido se estableció un plan de mejoramiento para dar cumplimiento a los aspectos relacionados con la accesibilidad a través de nuestra página web.

- Con el propósito de continuar fortaleciendo la accesibilidad a la información institucional y las competencias de los diferentes equipos de trabajo de la entidad se solicitó la asesoría técnica de los **Institutos Nacionales de Sordos y Ciegos** para promover y dar inicio a la implementación de acciones inherentes a la publicación de contenidos inclusivos. En un esfuerzo articulado con todas las áreas de la entidad, se tiene como objetivo fortalecer los mecanismos para la relación estado – ciudadano y promover la transparencia en el ejercicio de sus funciones.

  En ese sentido, se realizaron 8 talleres para los colaboradores de la entidad con el apoyo y asesoría técnica del **Instituto Nacional para Ciegos**, el contenido temático de los talleres se enlista a continuación:

  *Interacción con personas con discapacidad visual INCI.
  *Accesibilidad física de las personas con discapacidad visual.
  *Tecnologías de acceso a la información en personas con discapacidad visual.
  *Accesibilidad en documentos digitales para personas con discapacidad visual.
  *Acompañamiento para la elaboración de documentos digitales para personas con discapacidad visual.
  *Acompañamiento en accesibilidad web para personas con discapacidad visual
  *Taller braille INCI.
  *Taller de capacitación de comunicación inclusiva y creación de piezas audiovisuales

accesibles para personas ciegas.

Por último, en relación con las generalidades de la política, se dio cumplimiento a 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 en mención, en el link de **Transparencia y Acceso a la Información Pública** de la página web, la entidad mantuvo a disposición 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.

- Las publicaciones de información institucional en la página web cumplieron con los lineamientos establecidos en la política de transparencia de la entidad.

7. PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS

- **Plan de Participación Ciudadana 2025:**

En el marco de los componentes de relacionamiento con el ciudadano, se ofrecieron espacios desarrollados para propiciar la interacción con nuestros grupos de interés dando a conocer la gestión institucional, facilitando el control social y el seguimiento a las políticas, planes, programas y proyectos institucionales por parte de la comunidad.

Para la vigencia 2025, se estableció y publicó en página web la versión final del Plan de Participación Ciudadana.

En ese sentido, el **Plan de Participación Ciudadana 2025** se contemplaron 34 actividades participativas lideradas desde las áreas misionales, Secretaria General, Oficina Asesora de Planeación e Información, Oficina Asesora Jurídica y Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano:

- Acuerdos Étnicos.
- Estrategias de comunicación y participación.
- Formulación Plan de Acción Institucional 2025.
- Formulación Plan de Participación Ciudadana 2025
- 10 criterios: Construyamos junt@s.
- Mapas comunitarios.
- Sistemas de alerta temprana comunitarios.
- Ciudadanía Activa: Herramientas que Empoderan.
- Legislar para Proteger: Derecho y Gestión de Riesgo de Desastres.
- Diálogos Jurídicos: Cambio Climático y Gestión del Riesgo.
- Consulta Previa: Proyecto de Vivienda Rural para damnificados en Cauca.
- Comedores Populares y acciones complementarias.
- Desarrollando proyectos de gestión del riesgo con enfoque comunitario.
- Soluciones Basadas en la Naturaleza y Ecoreducción.
- Ciclo de Webinars para el fortalecimiento de capacidades.
- Encuentro de Coordinadores Departamentales para la Gestión del Riesgo de Desastres 2025.
- Construyamos juntos: Planes Familiares de emergencias y Planes comunitarios de emergencias.
- Estrategia Nacional de Respuesta - ENRE.
- Comunidad en Alerta: Obras de emergencia, para que siempre estemos preparados.
- Magma Museo Interactivo del Riesgo.
- Modelo para la gestión del riesgo en la Amazonía.
- Encuentro de Participación Ciudadana SNGRD.
- Conoce el Programa de Transparencia y Ética Pública de la UNGRD.
- Cooperación con Control: Tu Voz en el Plan Estratégico.
- Redes que Protegen: Mapeo Regional Estratégico.
- Laboratorios de Innovación Social.
- Construyendo Resiliencia: Clima, Información y Comunidad.
- Territorios de Sabiduría: Intercambio Ancestral para un Futuro Resiliente.
- Implementando la Inclusión: Enfoques Diferenciales en la UNGRD.
- Comunicación que Incluye, Comunidad que Decide.
- Semana de la participación Ciudadana.
- Feria de Servicios institucionales.
- Promoviendo la participación comunitaria en la celebración del mes de la reducción del riesgo.
- Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.

Cabe anotar que su ejecución fue del **100%**, reflejando el compromiso institucional frente a esta política y el cierre de todas las actividades contempladas para la vigencia. Todas las actividades fueron desarrolladas según la programación establecida.

✓ ***Encuentro de Participación Ciudadana del SNGRD:***

En el mes de julio se realizó el primer Encuentro institucional de Participación Ciudadana la actividad encabezado por el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano en articulación con las áreas misionales enfocado en el fortalecimiento y articulación entre actores del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres (SNGRD) para la generación de un diálogo horizontal sobre experiencias exitosas de participación ciudadana.

- Resultados del Encuentro: 7 mesas de trabajo conformadas (entre 4 y 6 representantes cada una); y 29 experiencias identificadas en total.

- Entidades participantes

- Ejército Nacional.
- Fuerza Aeroespacial Colombiana.
- PONALSAR.
- Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.
- Ministerio de Salud.
- DNP.
- ANLA.
- IGAC.
- ESAP.
- Instituto Humboldt.
- Contraloría.
- Comité de Desarrollo y Control de Servicios Públicos Domiciliarios.
- GOAL Colombia.
- UNFPA – Fondo de Población de las Naciones Unidas.
- Oficina de Naciones Unidas para la Coordinación de Asuntos Humanitarios (OCHA).
- Cruz Roja Colombiana.
- Cáritas Pastoral Social.
- Cáritas Alemana.
- Federación Comunal de Bogotá.
- Experiencia de adaptación al cambio climático

✓ ***Audiencia Pública de Rendición de Cuentas:***

EL 2 de diciembre/2025 se realizó la Audiencia de Rendición de Cuentas en modalidad mixta (presencial / virtual) en el Palacio de la Proclamación de Cartagena DT.

Asistieron un total de 191 personas en modalidad presencial.

- Asistentes Totales Registrados (Presenciales): 191
- Personal de Logística, Staff y Miembros Directivos de la UNGRD: 19.
- Ciudadanía y Grupos de Interés: 172

- **Implementación Ciclo de Webinars Participación Ciudadana:**

Con el propósito de capacitar a los colaboradores de la entidad en temas relacionados con la participación ciudadana en la gestión del riesgo se implementó el primer ciclo de Webinars en articulación con las áreas misionales.

Durante la vigencia 2025, se desarrollaron **5** Webinars con un total de **372** participantes.

- **Conformación equipo de Enlaces de participación ciudadana:**

Con el propósito de facilitar la implementación de la política institucional y la estrategia de participación ciudadana se conformó y consolidó el equipo de enlaces de participación ciudadana de la UNGRD en articulación con todas las dependencias de la entidad.