UNGRD

Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres

INFORME TRIMESTRAL

ENERO - MARZO / 2025

Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano

Marzo, 2025

UNGRD
Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres
Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN 2
2. GLOSARIO 2
3. CANALES DE ATENCIÓN 4
   3.1. Atención Presencial 4
   3.2. Atención Virtual 4
   3.3. Atención telefónica 6
4. MEJORAMIENTO CONTINUO 6
5. GESTIÓN EN CIFRAS 8
   5.1. Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias 8
   5.2. Clasificación de Requerimientos por Tipo de Gestión 9
   5.3. Requerimientos por canal de atención 10
   5.4. Consultas por tipo de requerimiento 11
   5.5. Estado de los requerimientos 12
6. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA 13
7. PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS 15

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 país con el propósito de mejorar la atención y 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 marzo 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) Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y 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

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.

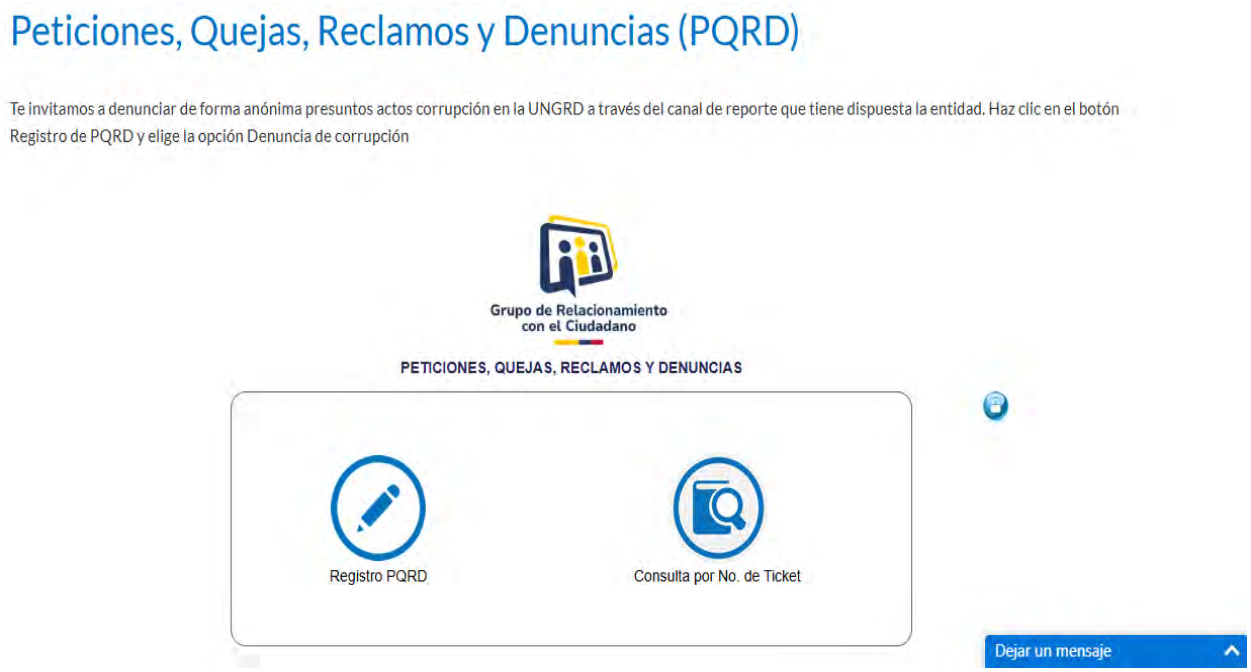
Disponible para ciudadanos en Bogotá D.C. y alrededores, en la Av. Calle 26 N° 92 – 32 Edificio Gold 4 - Piso 1 en jornada continua de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes.

3.2. Atención Virtual

Sistema PQRSD Web

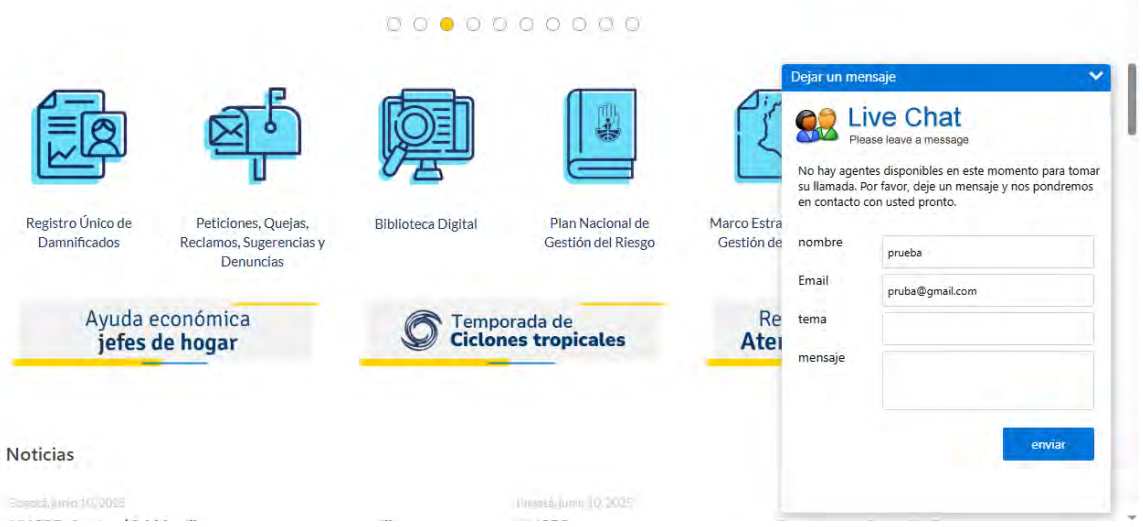
A través de la página https://portal.gestiondelriesgo.gov.co/Paginas/PQRSD2.aspx la entidad facilita el acceso del ciudadano a la información institucional de interés general: políticas, noticias, capacitaciones, publicaciones, Informes y convocatorias, entre otros temas.

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



Chat Institucional

Para consultas de información en línea 24 horas.



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 automáticamente al requerimiento.

3.3. Atención Telefónica

Línea 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.

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 de gestión 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 del período 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 99,6% y 99,2% respectivamente.

- Seguimiento a PQRSD: Al cierre del trimestre no hay tickets pendientes; sin embargo, se realiza seguimiento a los casos que se encuentran en segundo nivel de atención, para la emisión de respuestas dentro de los términos de ley.

- Plan de Participación Ciudadana: las actividades programadas fueron desarrolladas desde las áreas misionales y oficinas asesoras con el propósito de generar espacios de acercamiento entre la entidad y sus grupos de interés.

- Socialización de las políticas institucionales gestionadas desde el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano, en el marco de las jornadas de inducción y reinducción de la entidad.

- Apoyo a la entidad para la implementación de la Estrategia institucional para uso del 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

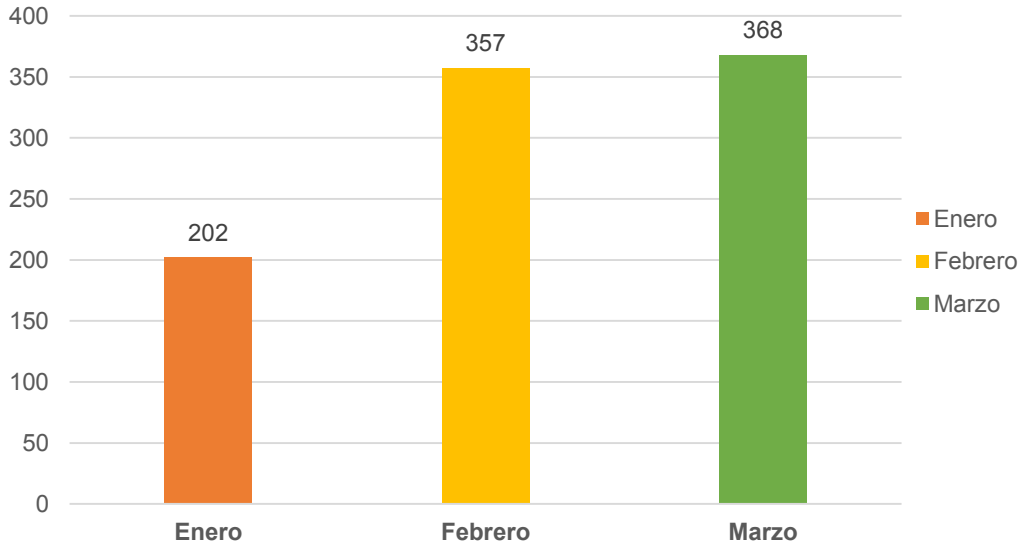
Derechos de Petición: Quince (15) días hábiles.

5. GESTIÓN EN CIFRAS

5.1. Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias

Número de requerimientos gestionados

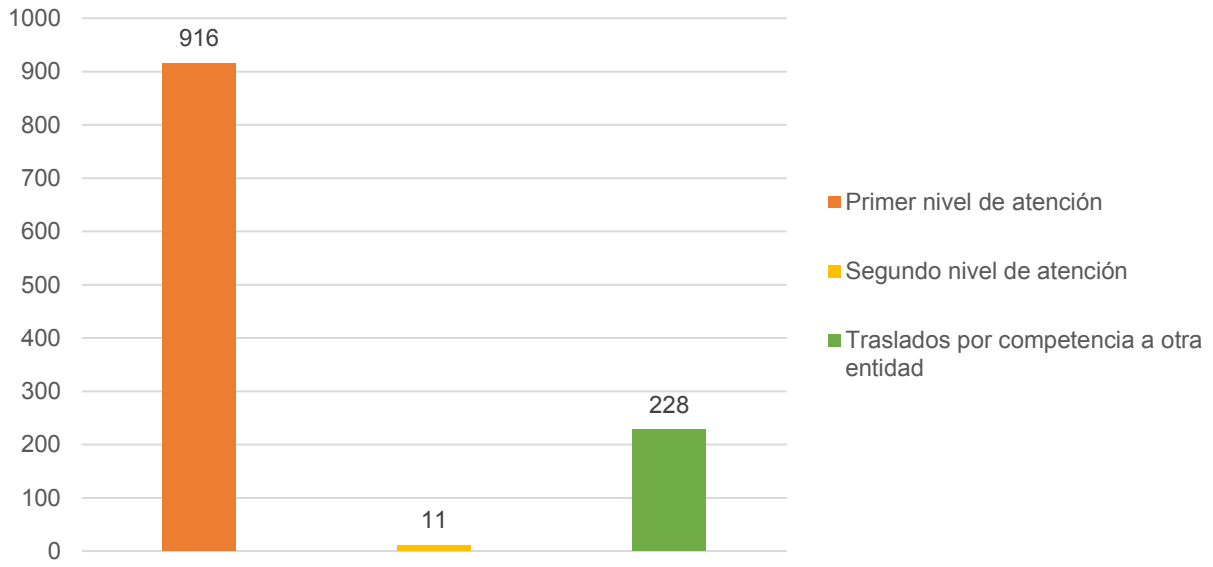
Mes	Cantidad	%
Enero	202	21,8
Febrero	357	38,5
Marzo	368	39,7
Total General	**927**	**100,0**



Durante el primer trimestre, se evidencia un incremento de requerimientos progresivo, evidenciando que las acciones de mejora que se generaron en relación con la conectividad de los ciudadanos y la disponibilidad de servicio en canales fueron efectivas.

5.2. Clasificación de Requerimientos por Tipo de Gestión

Requerimientos	Cantidad	%
Primer nivel de atención	916	79,3
Segundo nivel de atención	11	1,0
Traslados por competencia a otra entidad	228	19,7
Total general	**1155**	**100,0**



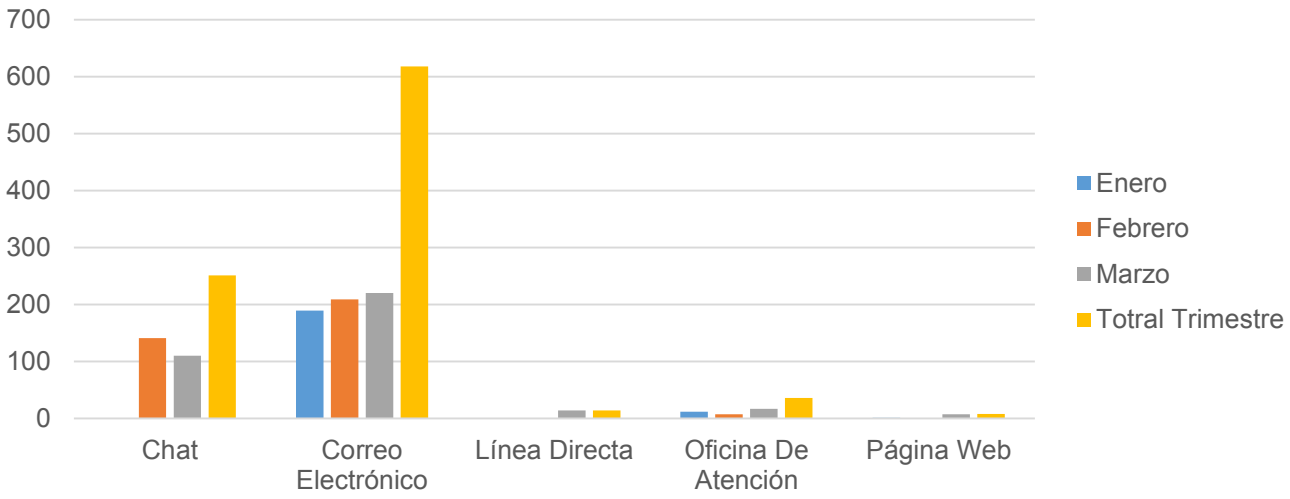
Con respecto a la gestión de requerimientos, el **79,3%** se tramitaron como Primer Nivel de Atención desde la Oficina de Atención al Ciudadano; el **1%** restante fueron clasificados como Segundo Nivel de Atención. Las consultas relacionadas con temáticas que no son de competencia de la Unidad, previa notificación al ciudadano, fueron remitidas a las entidades correspondientes y equivalen al **19,7%** de los requerimientos gestionados durante el período en mención.

El tiempo promedio de respuesta a los ciudadanos fue de **3.2** días hábiles.

5.3. Requerimientos por canal de atención

PQRSD Recibidas por canal

Canal Solicitud	Enero	Febrero	Marzo	Total Trimestre
Chat	0	141	110	251
Correo Electrónico	189	209	220	618
Línea Directa	0	0	14	14
Oficina De Atención	12	7	17	36
Página Web	1	0	7	8
Total general	**202**	**357**	**368**	**927**



De los 927 requerimientos recibidos en el trimestre, el **66,7** % ingresaron por correo electrónico, consolidándose como el canal más utilizado. Le siguió el chat con un **27 %**, mientras que los demás canales (línea directa, oficina de atención y página web) representaron el **6,3** %.

Lo anterior evidencia una marcada preferencia por los canales digitales. lo que sugiere oportunidades para fortalecer y diversificar los medios de contacto según las necesidades del usuario.

Desglose de los requerimientos recibidos

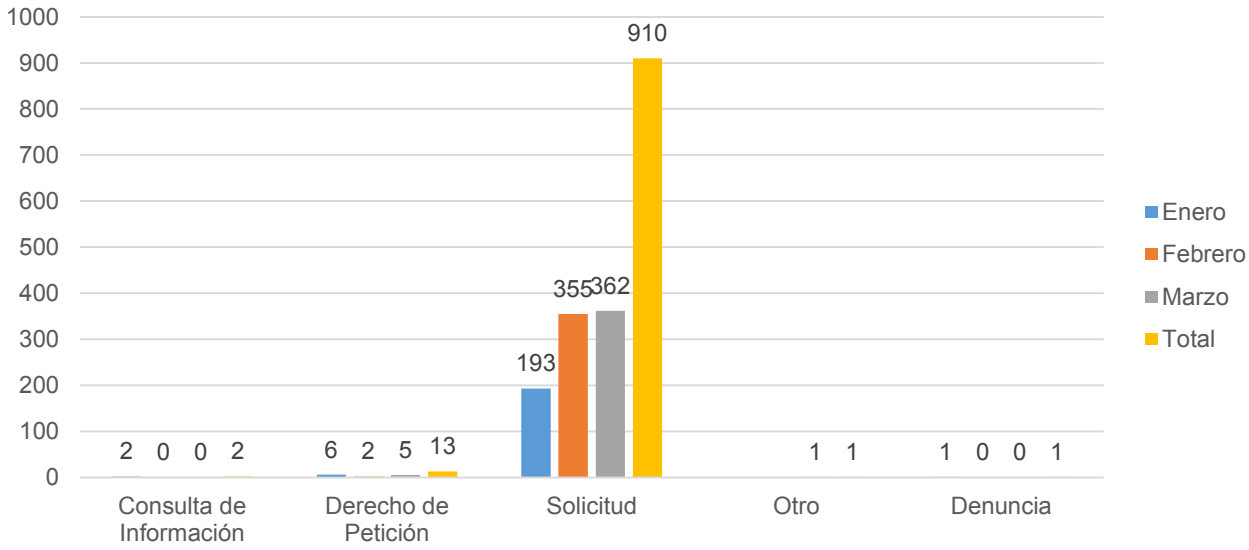
A continuación, se especifica el ingreso de las 927 PQRSD que, registraron los canales de atención establecidos por la UNGRD.

Trimestre	Canal de Recepción	Solicitudes	Derecho de Petición	Consulta de Información	Denuncias	Otro	Total
Ene-Feb-Mar	Oficina de Atención	28	6	1	1	-	36
	Correo Electrónico	613	5	-	-	-	618
	Página Web	4	2	1	-	1	8
	Línea Directa	14	-	-	-	-	14
	Chat	251	-	-	-	-	251
Total general		**910**	**13**	**2**	**1**	**1**	**927**

Durante el primer trimestre, se registraron 927 requerimientos, de los cuales el **67,5 %** ingresaron por correo electrónico y el **27,1 %** por chat, consolidando estos como los canales más usados. La atención presencial representó apenas el **3,9 %**, mientras que la página web tuvo una participación con menor tendencia. Este panorama refleja una clara preferencia por medios virtuales, lo que subraya la importancia de fortalecer y optimizar la atención digital.

5.4. Consultas por tipo de requerimiento

Requerimientos	Enero	Febrero	Marzo	Total
Consulta de Información	2	-	-	2
Derecho de Petición	6	2	5	13
Solicitud	193	355	362	910
Otro			1	1
Denuncia	1	-	-	1
Total General	**202**	**357**	**368**	**927**

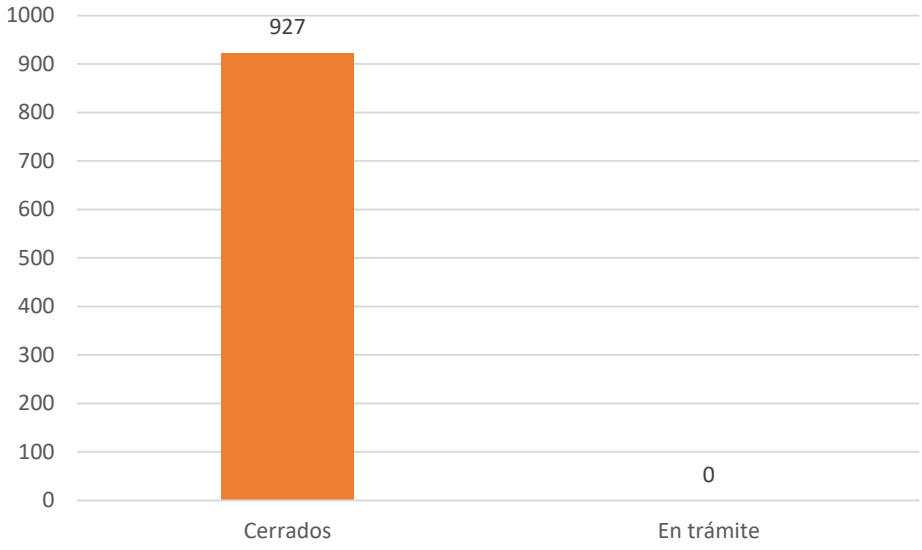


Durante el primer trimestre se recibieron **927 requerimientos**, de los cuales **el 98,2 % corresponden a solicitudes** (910 casos). Los demás tipos de requerimientos, como derechos de petición (13 casos), denuncias (2), consultas de información (2) y otros (1), representaron una mínima cantidad. Este resultado, permite que la UNGRD continúe concentrando esfuerzos en los procesos y generando oportunidades de mejora, para fortalecer la interacción con los ciudadanos.

En relación con los principales temas de interés para nuestros usuarios, durante el período en mención las consultas se refirieron a temas relacionados con emergencias ocasionadas por inundaciones derivadas de la temporada de lluvias: bonos de ayuda para damnificados por pérdida de cultivos y animales, Programa de Ollas Comunitarias, ayuda económica de $500.000 para jefes de hogar; así como información estadística sobre consolidados de emergencias, contratación de obras de mitigación en territorios, correcciones e inclusión en Registro Único Nacional de Damnificados – RUNDA.

5.5. Estado de los requerimientos

Cerrados	En trámite	Gestionados
927	0	100%



En el primer trimestre se gestionaron un total de **927 requerimientos**, sin dejar casos en trámite al cierre del período.

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

● **PQRSD Resueltas:** Se registró un promedio de **98.98%** sobrepasando la meta establecida para el indicador; 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 **99.57%**, también logrando sobrepasar la meta establecida.

6. POLITICA DE 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 y monitoreada de manera permanente según lo establecido en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública 1712 de 2014.

Por otra parte, en relación con las acciones desarrolladas para cumplir con criterios de accesibilidad a la información y ampliar las opciones para facilitar la disponibilidad del servicio, con delegados de la Dirección General, Subdirección General y la Oficina Asesora de Comunicaciones se instaló la mesa técnica para formalización del **Procedimiento de Traducción de Solicitudes a Lenguas Nativas** y el levantamiento del inventario de documentos y/ o productos institucionales que requieran la traducción a dialectos específicos.

Adicionalmente, con el propósito de fortalecer competencias en los diferentes equipos de trabajo de la entidad, se solicitó la asesoría técnica de los **Institutos Nacionales de Sordos y Ciegos**, respectivamente.

En cuanto a la Estrategia Institucional de Lenguaje Claro, para dar inicio a la II fase de implementación, se solicitó al Departamento Nacional de Planeación - DNP la caja de herramientas para el desarrollo de laboratorios de traducción de documentos y productos a lenguaje claro en los que participarán todas las dependencias de la entidad.

6.1. Programa Institucional de Transparencia y Ética Pública – PTEP

Con el trabajo articulado de todas las áreas de la entidad se dará inicio a la implementación del Programa de Transparencia y Ética Pública que tiene como objetivo fortalecer los mecanismos para la relación estado – ciudadano y promover la transparencia en el ejercicio de sus funciones; lo anterior como evolución del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano que se desarrolló en vigencias anteriores.

En ese sentido, desde el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano como parte del plan de transición, que incluyó mesas técnicas para la definición de líneas estratégicas, se liderarán las

temáticas de “**Acceso a la Información Pública y Transparencia**” y “**Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas**”. Adicionalmente, se apoyarán las temáticas de “**Redes Internas**” y “**Canales de Denuncia**”.

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

En el marco de los componentes de relacionamiento con el ciudadano, se establecieron 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.

En ese sentido, el **Plan de Participación Ciudadana 2025** contempla 34 espacios participativos liderados 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.

Para mayor información e inscripciones, se debe acceder en nuestra página web a través del link: http://portal.gestiondelriesgo.gov.co/Paginas/Plan-participacion-ciudadana-2025.aspx