UNGRD
Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres

INFORME TRIMESTRAL

ABRIL – JUNIO / 2025

Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano

Junio, 2025

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 5
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 13
6. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA 14
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 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 abril y el 30 de junio 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 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

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.

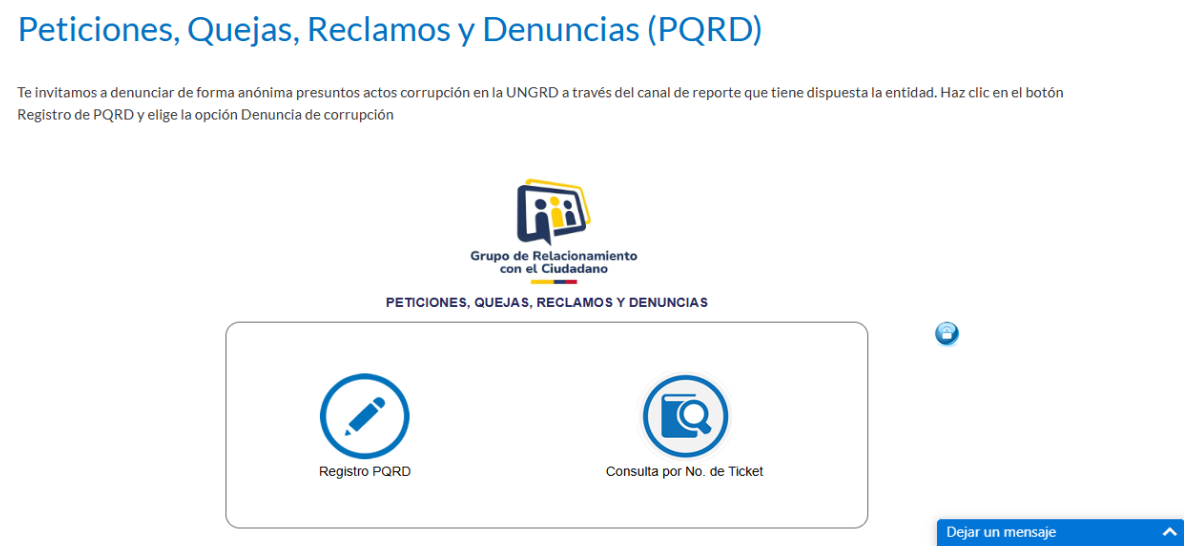
Disponible para ciudadanos en Bogotá D.C. y alrededores, en la Av. Calle 26 N° 92 – 32 Edificio Gold 4 - Piso 1 en jornada continua de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes.

3.2. Atención Virtual

Sistema PQRSD

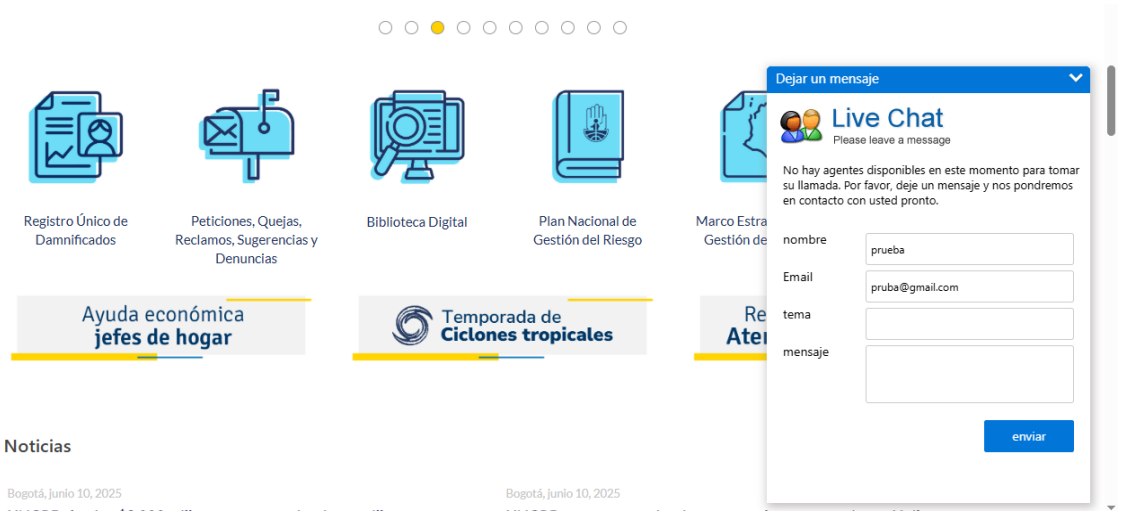
A través de la página https://portal.gestiondelriesgo.gov.co/Paginas/PQRSD2.aspx la entidad facilita el acceso del ciudadano a la información institucional de interés general: políticas, noticias, capacitaciones, publicaciones, Informes y convocatorias, entre otros temas.

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 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 en el trimestre un índice promedio de gestión y oportunidad de 96.02% y 99,54% respectivamente.

- Seguimiento PQRSD: Para el trimestre no hay tickets pendientes, y se realiza seguimiento a los casos de segundo nivel de atención, para la respuesta dentro de los términos de ley.

- Plan de Participación Ciudadana 2025, cuyas actividades 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 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 implementación de 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.

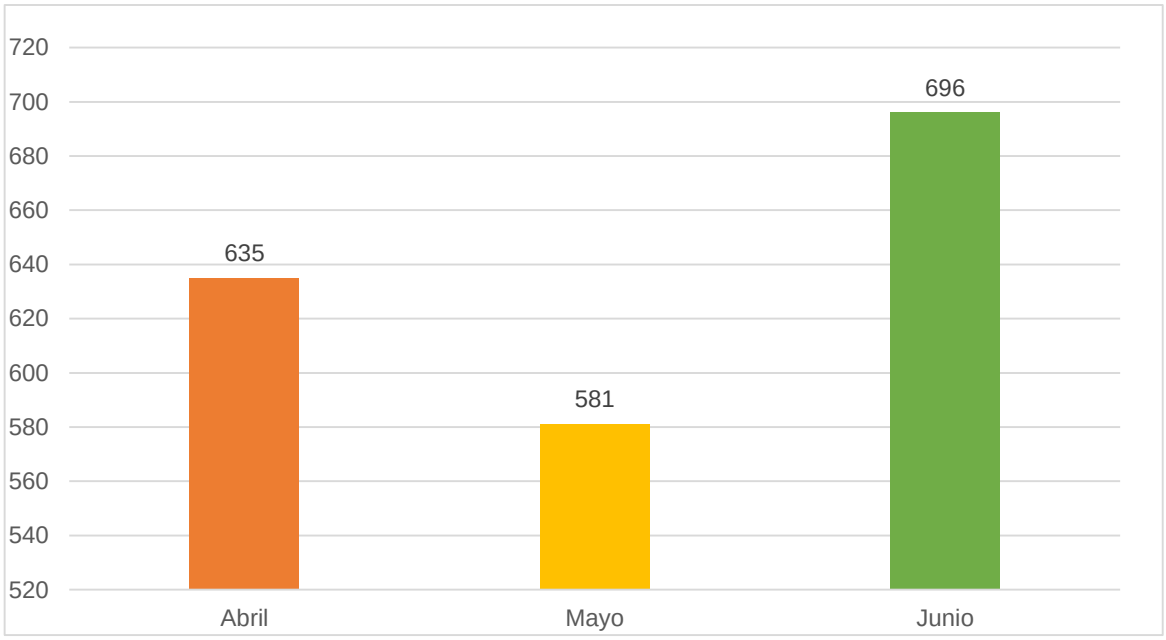
Derechos de Petición: Quince (15) días hábiles.

5. GESTIÓN EN CIFRAS

5.1. Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias

Número de requerimientos gestionados

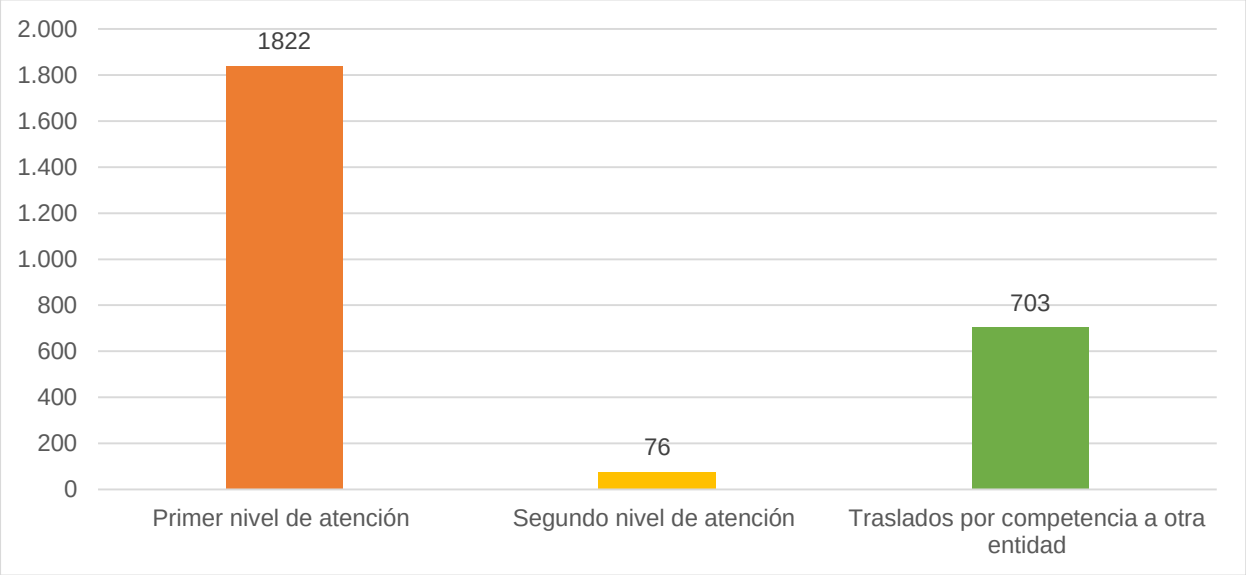
Mes	Cantidad	%
Abril	635	33,2
Mayo	581	30,4
Junio	696	36,4
Total General	**1.912**	**100,0**



Durante el segundo trimestre, se evidencia un aumento considerable de requerimientos durante el mes de junio, evidenciando que las acciones de mejora que se han desarrollado en relación con la conectividad de canales, incremento de personal y control de calidad en las respuestas y tiempos de emisión de las mismas han estabilizado la operación y facilitan la gestión oportuna de los requerimientos.

5.2. Clasificación de Requerimientos por Tipo de Gestión

Requerimientos	Cantidad	%
Primer nivel de atención	1.822	95.2
Segundo nivel de atención	76	3.9
Traslados por competencia a otra entidad	703	36.7



Respecto a la gestión de requerimientos, el **95.2%** se tramitaron como **Primer Nivel de Atención** en la Oficina de Atención al Ciudadano; el **3.9%** restante fueron clasificados como **Segundo Nivel de Atención**.

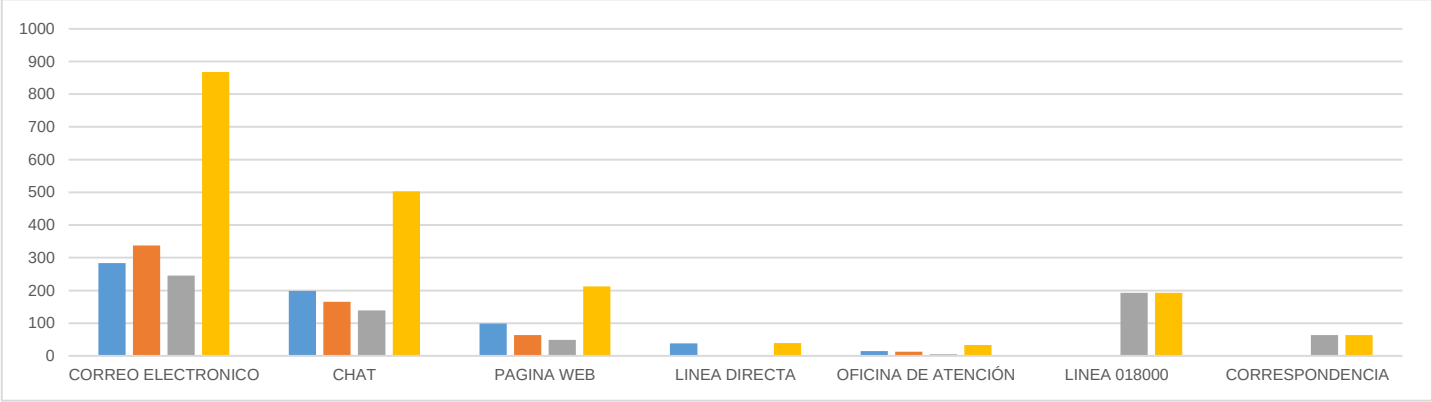
Las consultas relacionadas con temáticas que no son de competencia de la Unidad, previa notificación al ciudadano, fueron trasladadas a las entidades correspondientes y equivalen al **36.7%** de los requerimientos gestionados durante el período en mención.

El tiempo promedio de respuesta a los ciudadanos fue de **3.7** días hábiles.

5.3. Requerimientos por canal de atención

PQRSD Recibidas por canal

Canal Solicitud	Abril	Mayo	Junio	Total Trimestre
CORREO ELECTRONICO	284	338	246	868
CHAT	199	165	139	503
PAGINA WEB	99	64	49	212
LINEA DIRECTA	38	1	-	39
OFICINA DE ATENCIÓN	15	13	5	33
LINEA 018000	-	-	193	193
CORRESPONDENCIA	-	-	64	64
Total General	**635**	**581**	**696**	**1.912**



De los **1.912** requerimientos recibidos durante el II trimestre, el **45,4 %** ingresaron por correo electrónico, que continúa consolidándose como el canal más utilizado. Seguido por el Chat Institucional con un **26,3 %**, mientras que los demás canales (línea directa, oficina de atención y página web) representaron el **28,3 %** de la operación**.**

Lo anterior evidencia una marcada preferencia por los canales digitales, subrayando la importancia de continuar fortaleciendo la atención digital.

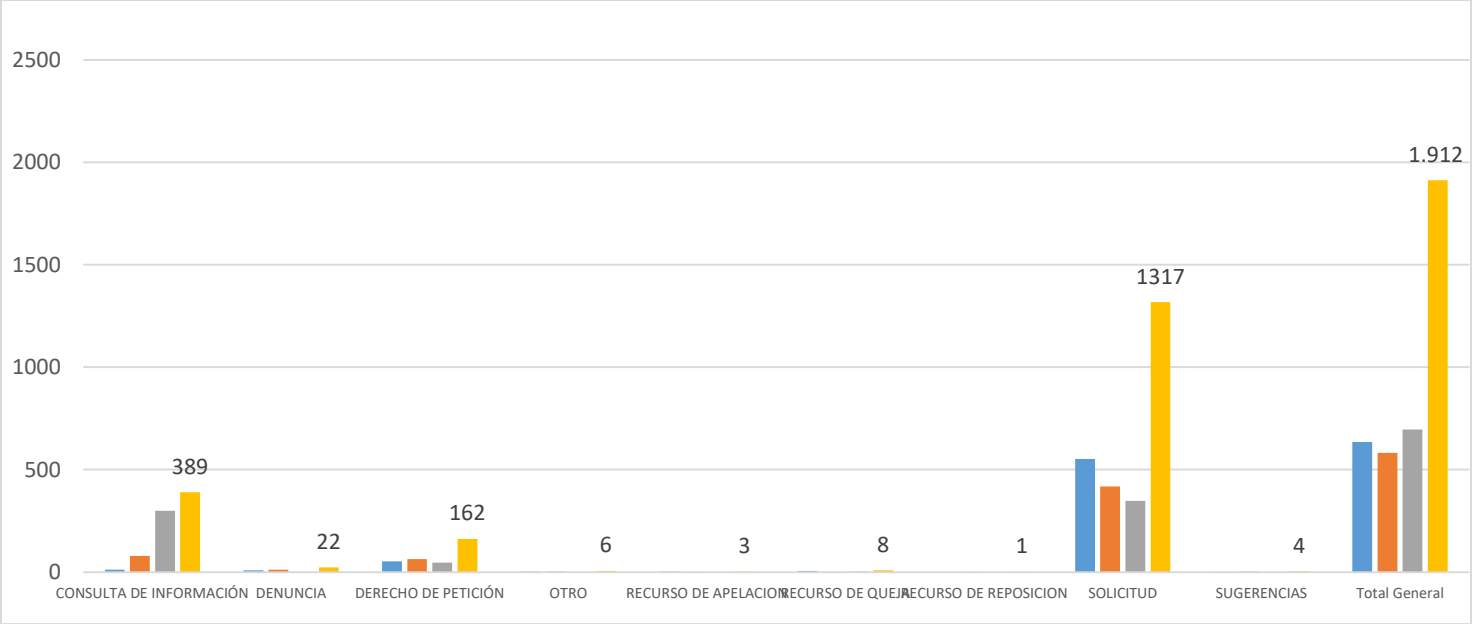
Desglose de los requerimientos recibidos

A continuación, se especifica el ingreso de las 1.912 PQRSD que, registraron los canales de atención establecidos por la UNGRD.

Canal de Recepción	Oficina de Atención	Correo Electrónico	Página Web	Línea Directa	Chat	Correspondencia	Línea 018000	TOTAL
Solicitudes	31	777	79	39	322	64	5	**1.317**
Derecho de Petición	2	76	82	-	-	-	2	**162**
Consulta de Información	-	6	16	-	181	-	186	**389**
Denuncias	-	5	17	-	-	-	-	**22**
Sugerencias	-	3	1	-	-	-	-	**4**
Recurso de Queja	-	-	8	-	-	-	-	**8**
Recurso de Apelación	-	-	1	-	-	-	-	**1**
Recurso de Reposición	-	1	2	-	-	-	-	**3**
Otro	-	-	6	-	-	-	0	**6**
Total	**33**	**868**	**212**	**39**	**503**	**64**	**193**	**1.912**

5.4. Consultas por tipo de requerimiento

Requerimientos	Abril	Mayo	Junio	Total
CONSULTA DE INFORMACIÓN	11	79	299	389
DENUNCIA	9	12	1	22
DERECHO DE PETICIÓN	52	64	46	162
OTRO	3	3	-	6
RECURSO DE APELACION	2	1	-	3
RECURSO DE QUEJA	5	1	2	8
RECURSO DE REPOSICION	-	1	-	1
SOLICITUD	552	418	347	1317
SUGERENCIAS	1	2	1	4
Total General	**635**	**581**	**696**	**1.912**



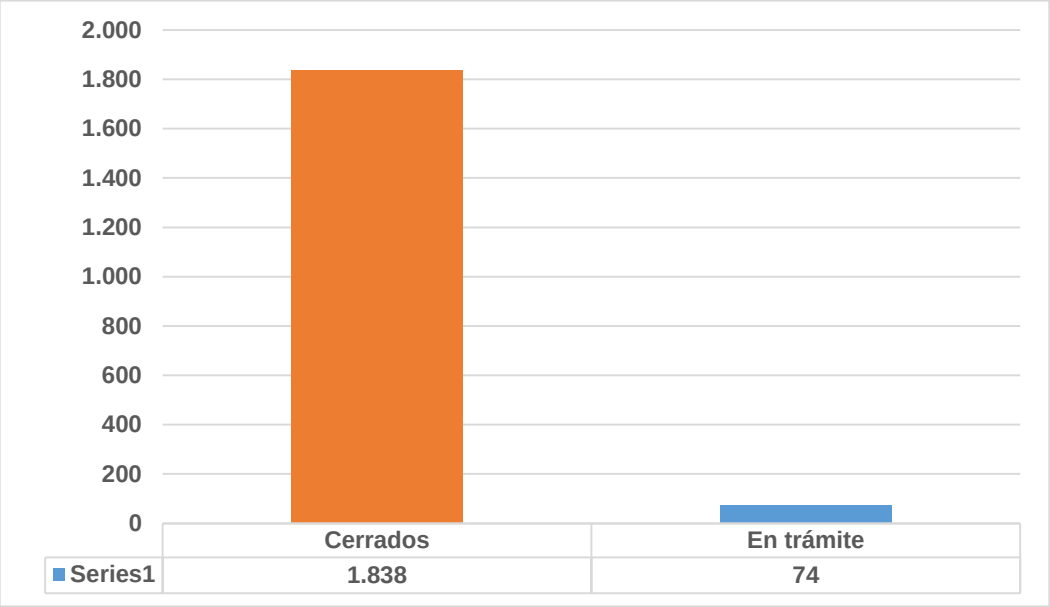
Durante el período en mención se recibieron **1.912 requerimientos**, de los cuales el **68,9 %** fueron **Solicitudes** (1.317 casos), seguido por las Consultas de Información que representaron el **20.3%** (389 casos). Los demás tipos de requerimiento, como Derecho de Petición (162 casos), Denuncia (22), y Otros - Varios (6), representaron una mínima cantidad.

Este resultado, permite que la entidad 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 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 y reclamaciones por pagos de órdenes de proveeduría.

5.5. Estado de los requerimientos

Cerrados	En trámite	Gestionados
1.838	74	96%



En el segundo trimestre se gestionaron **1.838** requerimientos que equivalen al **96**%; es decir que con corte al 30 de junio 2025 se encontraban en trámite **74** 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 segundo trimestre presentó un promedio de **96 %** en el índice de gestión, 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 **99.4%**, 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 de manera permanente según lo establecido en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública 1712 de 2014.

Entre tanto, la entidad basada en el resultado obtenido en la medición del Índice de Transparencia y Acceso a la Información ITA realizada por la Procuraduría General de la Nación, estableció un plan de mejoramiento para dar cumplimiento a los aspectos relacionados con la accesibilidad a través de nuestra página web.

En ese sentido, con el propósito de continuar fortaleciendo competencias en 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.

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 ofrecen 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 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.

A la fecha, todas las actividades se han desarrollado según la programación establecida. 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