UNGRD

Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres

Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano

PLAN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

GRUPO DE RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO

2025

PLAN ATENCIÓN AL CIUDADANO

Responsable: Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano

Vigencia: 2025

Normativa principal: Políticas de Servicio al Ciudadano, Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas, Racionalización de Trámites, Transparencia y Acceso a la Información.

OBJETIVO

Facilitar la relación entre el ciudadano y la entidad con el propósito de impactar a los usuarios con una atención estructurada, incluyente, oportuna y eficiente que satisfaga sus necesidades y expectativas.

GESTIÓN DESDE LA POLÍTICA PÚBLICA

POLÍTICA	ACTIVIDAD PRINCIPAL	CRONOGRAMA	INDICADOR
SERVICIO AL CIUDADANO	• Fortalecer los canales de atención. • Actualización de documentación, procedimientos e instrumentos de planificación. • Capacitación servicio al ciudadano.	Enero-Diciembre	PQRSD Resueltas Oportunidad en el servicio
TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	• Monitoreo y seguimiento con base al Índice de Transparencia y Acceso a la Información. • Acciones de articulación interna para actualización permanente de contenidos accesibilidad web. • Generar reportes y/o informes periódicos de la gestión para la ciudadanía. • Fortalecer e implementar los lineamientos de la Estrategia de Lenguaje Claro.	Marzo-Diciembre	Número de acciones de promoción y divulgación para la aplicabilidad de la Política.
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS	• Favorecer espacios para la participación activa de los grupos de valor. • Promover los lineamientos de la estrategia: enfoque diferencial, resiliencia comunitaria, adaptación a las necesidades locales, fortalecimiento de redes, movilización ciudadana y cooperación. • Seguimiento al plan de participación ciudadana UNGRD. • Programación y ejecución de escenarios de rendición de cuentas.	Enero-Diciembre	Número de mecanismos y escenarios de participación ciudadana
RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	• Fortalecer los mecanismos para identificación de posibles trámites, que eliminen barreras innecesarias, para el acceso de los ciudadanos a los productos o servicios de la entidad.	Julio-Diciembre	N/A

CANALES DE ATENCIÓN DISPONIBLES



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.



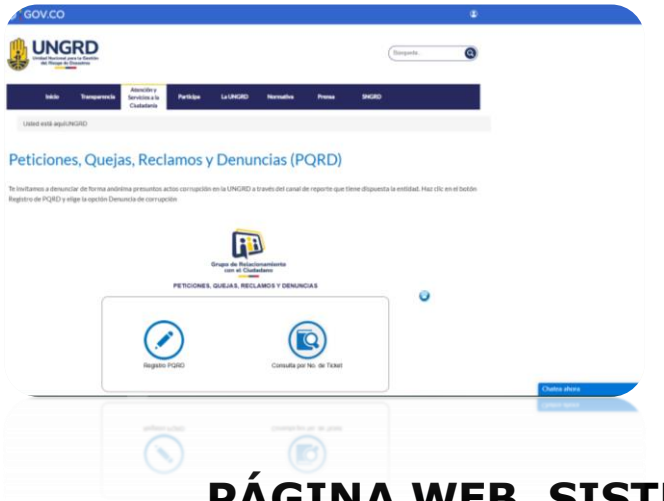
ATENCIÓN TELEFÓNICA

LINEA GRATUITA DE ATENCIÓN AL USUARIO
018000113200

Es el canal de atención establecido para contacto telefónico a través del cual los ciudadanos pueden radicar solicitudes, quejas, reclamos y/o realizar consultas de información.

Este canal se encuentra disponible de manera gratuita para usuarios en todo el territorio nacional de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.

ATENCIÓN VIRTUAL



PÁGINA WEB, SISTEMA PQRSD

A través de la página www.gestiondelriesgo.gov.co_ la entidad facilita el acceso del ciudadano a la información institucional de interés general: políticas, noticias, capacitaciones, publicaciones, Informes y convocatorias, entre 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 los mismos.

CORREO ELECTRÓNICO

A través del correo contactenos@gestiondelriesgo.gov.co el ciudadano puede radicar sus solicitudes, quejas y/o reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.

Las respuestas son remitidas por este mismo medio y se encuentran disponibles en el Sistema PQRSD de la Página Web para descarga e impresión con el número de ticket asignado al requerimiento.

CHAT INSTITUCIONAL

Disponible para consultas de información en Línea de lunes a viernes 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y buzón de mensajes 24 horas.

UNGRD
Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres

@GestionUNGRD | @UNGRD | UNGRD Gestión del Riesgo de Desastres | Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres | @ungrd_oficial | @ungrdcol

www.gestiondelriesgo.gov.co