

# GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

## PERIODO ENERO - DICIEMBRE / 2016

En el marco del Sistema Integrado de Planeación y Gestión, la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres puso a disposición de la ciudadanía y grupos de interés el Sistema de Atención al Ciudadano para gestionar y dar respuesta a los requerimientos a través de diferentes canales de atención que generan espacios efectivos de interacción, permitiendo tener cobertura inclusive en las zonas más apartadas del país, mejorar la atención a los usuarios y facilitar el acceso a la información y servicios de la entidad.

Dichos canales son en su orden:

### 1. OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – ATENCIÓN PRESENCIAL

Dispuesta para la atención personalizada de solicitudes, quejas y reclamos, consultas de información, respuesta a solicitudes radicadas por escrito 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 horario de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. de Lunes a Viernes.

### 2. PÁGINA WEB: SISTEMA PQRSD - ATENCIÓN VIRTUAL

A través del Link PQRSD de la Página Web el usuario puede radicar sus requerimientos y recibir respuesta vía correo electrónico.

### 3. PÁGINA WEB: CHAT INSTITUCIONAL

Para consultas en Línea de lunes a viernes 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y buzón de mensajes las 24 horas.

#### 4. CORREO ELECTRÓNICO

A través del correo [contactenos@gestiondelriesgo.gov.co](mailto:contactenos@gestiondelriesgo.gov.co), el ciudadano puede radicar sus requerimientos. Las respuestas se remiten por este mismo medio.

#### 5. 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 realizar consultas de información. Este canal se encuentra disponible de manera gratuita para usuarios en todo el territorio nacional desde cualquier dispositivo fijo o móvil.

### GESTIÓN VIGENCIA 2016

Durante el año 2016 se realizó seguimiento y control permanente al proceso a través de indicadores mensuales que permitieron una oportuna toma de decisiones.

En ese sentido la Oficina de Atención al Ciudadano presenta el Informe de Gestión Anual de PQRS correspondiente al período comprendido entre el 1 de Enero y el 31 de Diciembre de 2016.

Entre los aspectos más relevantes podemos mencionar:

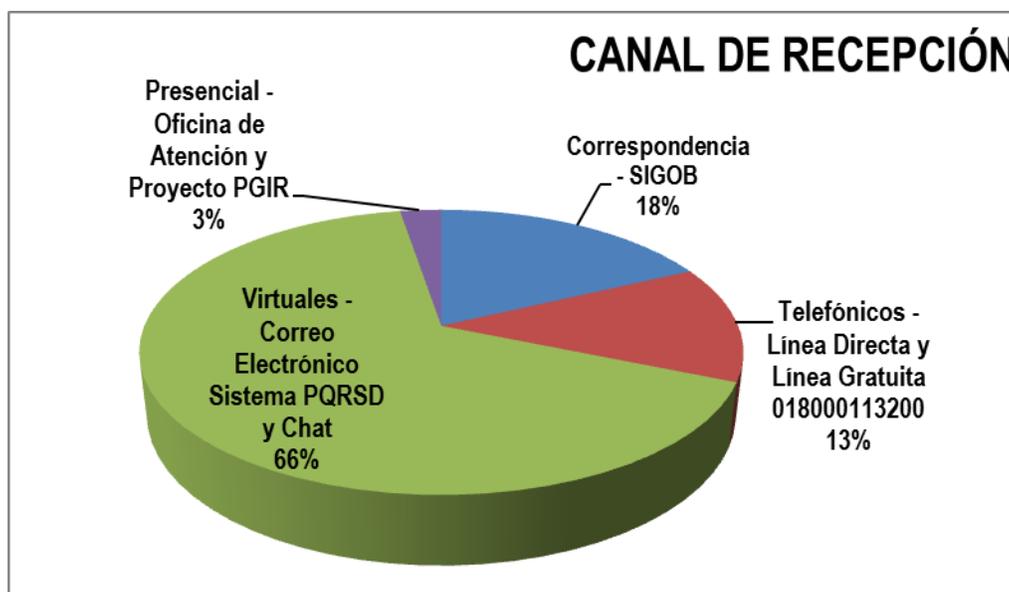
- Entrada en funcionamiento del Chat Institucional a través de la Página Web, convirtiéndose en el canal de atención más utilizado por los ciudadanos.
- Impulso de la Línea Gratuita de Atención al Usuario 018000113200, como un canal de atención e información inmediata, de fácil acceso y sin costo para el ciudadano desde cualquier lugar del país.
- Fortalecimiento del Sistema PQRS Web facilitando la consulta de información, la trazabilidad de gestión y permitiendo a los ciudadanos confirmar el estado de sus requerimientos y descargar las respuestas. Así mismo permite el cumplimiento de lo establecido en la estrategia GEL con respecto a la atención en línea y consulta de todos los canales de atención a través de un mismo sistema.
- Todos los requerimientos que no fueron de competencia de la Unidad, se remitieron a las entidades correspondientes para su respectivo trámite, previa información al ciudadano.
- Incremento del índice de requerimientos gestionados como Primer Nivel de Atención, es decir desde la Oficina de Atención al Ciudadano, sin ser remitidos a las demás dependencias de la entidad, logrando un promedio anual del **79%** de consultas atendidas oportunamente como Primer Nivel y por ende una disminución importante en los tiempos de respuesta y la consecuente mejora en los indicadores de gestión del proceso.

- Desarrollo de las actividades enmarcadas en el componente de Atención al Ciudadano de la estrategia de Rendición de Cuentas y apoyo en el seguimiento a la Ley Antitrámites y Ley de Transparencia.
- Adecuación de las nuevas instalaciones de la Oficina de Atención al Ciudadano según los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del DNP.

## GESTION EN CIFRAS

### REQUERIMIENTOS POR CANAL DE ATENCIÓN

PERÍODO	RADICADOS POR CORRESPONDENCIA	TELEFÓNICOS (LINEA DIRECTA Y CALL CENTER)	VIRTUALES (CORREO ELECTRÓNICO, SISTEMA PQRSD Y CHAT INSTITUCIONAL)	PRESENCIAL (OFICINA DE ATENCIÓN UNGRD Y PROYECTO PGIR)	TOTAL REQUERIMIENTOS
En / Dic 2016	477	352	1755	70	2654



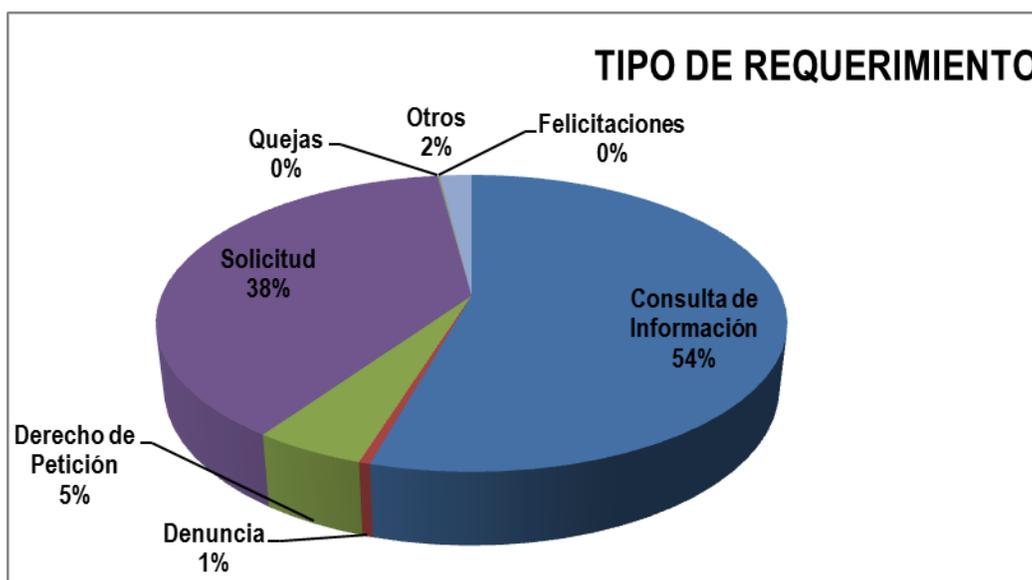
- **OFICINA DE ATENCIÓN:** destinada para la **atención presencial** de los ciudadanos y usuarios. Canaliza los requerimientos radicados en la ventanilla de **correspondencia** de la entidad.
- **REQUERIMIENTOS TELEFÓNICOS:** recibidos a través de la Línea Gratuita de Atención al Usuario 018000113200, y del conmutador de la Unidad - Ext. 849.
- **CORREO ELECTRÓNICO Y SISTEMA PQRSD:** canalizan los requerimientos recibidos vía e mail a la cuenta [contactenos@gestiondelriesgo.gov.co](mailto:contactenos@gestiondelriesgo.gov.co) y los que ingresan por el Sistema PQRSD de la Página Web.

Durante el segundo semestre de 2016 se nota un incremento considerable en el índice de requerimientos que ingresaron vía telefónica a través de la Línea Gratuita de Atención al Usuario.

Cabe anotar que los canales de Atención más utilizados por los ciudadanos siguen siendo los virtuales: el Chat Institucional, el correo electrónico [contactenos@gestiondelriesgo.gov.co](mailto:contactenos@gestiondelriesgo.gov.co) y el Sistema PQRSD en su orden ya que facilitan la interacción entre los usuarios y la entidad.

## TIPOS DE REQUERIMIENTO

<b>Consultas de Información</b>	<b>1442</b>
<b>Denuncias</b>	<b>13</b>
<b>Derechos de Petición</b>	<b>128</b>
<b>Solicitudes</b>	<b>1015</b>
<b>Quejas</b>	<b>2</b>
<b>Felicitaciones</b>	<b>2</b>
<b>Otros</b>	<b>52</b>
<b>Total</b>	<b>2654</b>



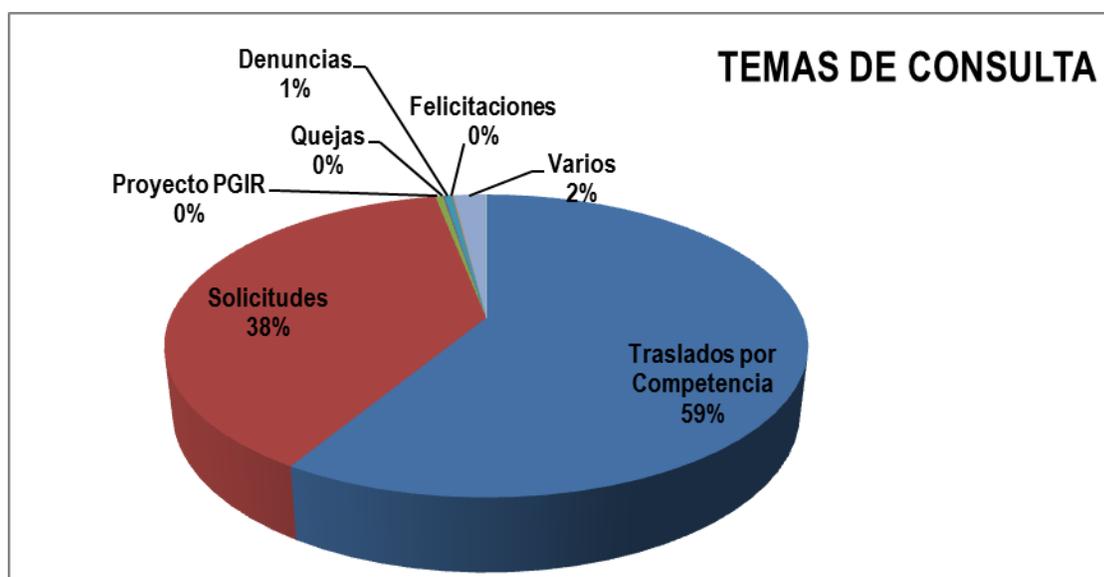
Durante el año 2016 la Consulta de Información siguió siendo el tipo de requerimiento con mayor índice de gestión; lo anterior teniendo en cuenta el rol de la Unidad como Coordinadora del Sistema de Gestión del Riesgo de Desastres.

Cabe anotar que en la Unidad al no manejar trámites directos hacia el ciudadano, los canales de Atención disponibles se han convertido en canales informativos y de apoyo a la divulgación de nuestra misionalidad.

## TEMAS DE CONSULTA

TEMA	CANTIDAD DE REQUERIMIENTOS
Traslados por competencia a otra entidad (Entes territoriales, Comités Municipales y Departamentales para la Gestión del riesgo, Fondo de Adaptación, Unidad de Atención y Reparación a las Víctimas, Ministerios, Dirección Nacional de Bomberos, Defensa Civil, Instituciones Académicas, entre otros).	<b>1558</b>
Solicitudes (inundaciones, sequía, reporte de situaciones de riesgo, Fenómeno del Niño, Apoyo Económico \$1.500.000, Registro Único de Damnificados, Subsidios de	<b>1015</b>

Arrendamiento, Desplazamiento por cierre de la frontera con Venezuela)	
Proyecto PGIR	12
Quejas	2
Denuncias	13
Felicitaciones	2
Varios (Información Institucional, Simulacros, formulación de proyectos, Capacitaciones, proveedores, temas académicos, entre otros)	52
<b>TOTAL</b>	<b>2654</b>



Respecto a las consultas de Segundo Nivel de Atención, las Áreas con mayor demanda fueron la Subdirección de Manejo de Desastres con temáticas relacionadas al Apoyo Económico de \$1'500.000 establecido para los damnificados de la temporada de lluvias – Fenómeno de la Niña 2010 – 2011, Ayudas Humanitarias de Emergencia y Simulacros; y la Dirección General con requerimientos referentes a la atención de desplazados por el cierre de la frontera con Venezuela.

En cuanto a las Consultas de Primer Nivel de Atención, durante el año 2016 en promedio el **79%** de los requerimientos fueron gestionados desde la Oficina de Atención al Ciudadano, sin ser remitidos a las demás dependencias manejando temas de interés general y remitiendo las solicitudes a las diferentes entidades cuando no fueron competencia de la Unidad (Alcaldías Municipales, Comités Municipales para la Gestión del Riesgo de Desastres CMGRD, Ministerios, entre otras).

Cabe anotar que éste tipo de Consulta se gestiona con base en los Protocolos de Atención de Primer Nivel de cada dependencia (Protocolo de Preguntas frecuentes).

## ESTADO DE LOS REQUERIMIENTOS

CERRADOS	EN TRÁMITE	GESTIÓN
2575	79	97%

Al cierre del año 2016 la efectividad de gestión fue del **97%** es decir que del total de requerimientos realizados por los ciudadanos (incluyendo todos los canales), el **3%** se encontraba en trámite al cierre de la vigencia.



Lo anterior teniendo en cuenta que se manejan dos niveles de atención:

- Primer Nivel: consultas gestionadas directamente desde la Oficina de Atención al Ciudadano.
- Segundo Nivel: consultas técnicas remitidas a las diferentes dependencias de la Unidad con el correspondiente seguimiento y gestión de cierre por parte de la Oficina de Atención al Ciudadano.

El tiempo promedio de respuesta y cierre de los requerimientos fue de **7 días hábiles**.

## MEJORA CONTINUA

Desde el Sub Proceso de Atención al Ciudadano se adelantaron controles y seguimiento especial a las consultas de segundo nivel de atención (remitidas a las diferentes dependencias de la entidad), con el propósito de disminuir el tiempo de entrega de la respuesta final al ciudadano, buscando que la totalidad de los requerimientos logran ser atendidos dentro de los términos establecidos por normatividad.

En ese sentido, en el Código Contencioso Administrativo y la Ley 1755 de 2015 se determinan los siguientes plazos para la atención de ciudadanos según el tipo de manifestación:

### 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:** 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.

Así mismo, entró en operación el Chat Institucional para atención en línea vía Web, se actualizaron en Segunda Versión los Protocolos de Atención de Primer Nivel de las diferentes áreas, se actualizó y publicó la Carta de Trato Digno al Ciudadano, se hicieron mejoras al Sistema PQRSD Web para facilitar la gestión, consulta y presentación de Informes, los indicadores de gestión sobrepasaron la meta establecida durante todo el año y se unificó la gestión de Atención al Ciudadano con el Proyecto PGIR en Pasto.

Durante el segundo semestre se incrementaron considerablemente las consultas a través de la Línea Gratuita de Atención al Usuario, reflejando su posicionamiento con respecto al año 2015.

Por último, con el apoyo del Ministerio del Interior la entidad realizó la primera capacitación en Ley Estatutaria de Participación Ciudadana con miras a la implementación del Plan de Participación Ciudadana que generará espacios más efectivos para retroalimentación con usuarios y grupos de interés.

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Según lo establecido en el Estatuto Anticorrupción, Ley 1474 de 2012, desde el Sub Proceso Gestión de Servicio al Ciudadano se apoya el desarrollo de la Estrategia Anticorrupción de la UNGRD.

En ese sentido, durante la vigencia 2016 se realizaron los respectivos seguimientos cuatrimestrales al desarrollo de las actividades del componente de Atención al Ciudadano del Plan Anticorrupción.

## ESTRATEGIA ANTITRÁMITES

Según lo establecido en el Decreto 19 de 2012, a partir del año 2014 se implementó la Estrategia Anti trámites para identificar y racionalizar los procesos que por su relevancia fueron objeto de mejoramiento teniendo en cuenta aspectos como la simplificación, automatización y mejoramiento de la atención para facilitar el acercamiento del ciudadano a la Unidad, hacer más eficiente y amable la gestión y por ende impulsar la Participación Ciudadana.

En ese sentido, al no haberse identificado trámites en la UNGRD, se mantienen dos OPAS (Otros Procedimientos Administrativos y de Servicio) reportados en el Portal SUI: **Asistencia Técnica y Préstamo externo de Material Bibliográfico** a través del Centro de Documentación.

## ESTRATEGIA GOBIERNO EN LINEA

En el marco de la Estrategia Gobierno en Línea se apoyó a la entidad para el desarrollo de las actividades del componente de Atención al ciudadano y su respectivo seguimiento (publicación, seguimiento al plan y apoyo a la Rendición de Cuentas), Fortalecimiento de la herramienta PQRSD en la Página Web, actualización del Link de Atención al Ciudadano en la Página Web (Preguntas Frecuentes y Notificaciones Judiciales).

Adicionalmente se realizó la capacitación en Ley Estatutaria de Participación Ciudadana con miras a la implementación del Plan de Participación Ciudadana de la entidad para la vigencia 2017.

Así mismo se hicieron ajustes al Sistema PQRSD (que incluye todos los canales de atención disponibles) y entró en operación el Chat Institucional, facilitando la interactividad con nuestros usuarios, dando cumplimiento a lo establecido en la estrategia con respecto a la Ventanilla para Atención Virtual de los ciudadanos.

## LEY DE TRANSPARENCIA

Según lo establecido en la Ley de Transparencia 1712 de 2014, para el período comprendido entre los meses de Enero y Diciembre de 2016 es preciso destacar 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.
- Se recibieron requerimientos de información catalogada como información pública reservada (Información cuyo acceso se encuentra expresamente prohibido por norma legal o constitucional): solicitudes de bases de datos de damnificados beneficiarios de los subsidios de arrendamiento destinados por el cierre de la frontera con Venezuela, Apoyo Económico de \$1.500.000 (Temporada de Lluvias – Fenómeno de la Niña 2010) realizadas por Personas Naturales, a las cuales la entidad respondió negativamente informando a los solicitantes que únicamente aportando un poder otorgado por los mencionados damnificados se puede acceder a dicha petición.
- La UNGRD respondió las Consultas de Información dentro de los tiempos establecidos.
- La información entregada al ciudadano según cada requerimiento es veraz, completa y actualizada.
- La entidad atiende 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.

Adicionalmente se implementó el micro sitio de Transparencia y Derecho a la Información Pública en la Página Web de la entidad a través del Link de Atención al Ciudadano que contiene Información Institucional de interés general (Estructura, Planes de Acción, Presupuesto, entre otros aspectos).