



GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO
INFORME ANUAL
ENERO – DICIEMBRE / 2017

Colombia menos vulnerable, comunidades más resilientes

INTRODUCCIÓN

La Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres tiene a disposición de la ciudadanía y grupos de interés el Sistema de Atención al Ciudadano a través del cual se gestionó y dio respuesta a los requerimientos utilizando diferentes canales de atención que generaron espacios efectivos de comunicación y permitieron tener cobertura inclusive en las zonas más apartadas del país, mejorando la atención y facilitando el acceso a la información y servicios que ofrece la entidad.

En ese sentido la Oficina de Atención al Ciudadano presenta el Informe de Gestión Anual correspondiente al período comprendido entre el 1 de Enero y el 31 de Diciembre /2017.

Lo anterior en cumplimiento de la normativa vigente respecto al derecho de acceso a la información pública nacional (Ley 190 de 1995, Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014), a la Estrategia y Plan Anticorrupción de la entidad.

GLOSARIO

Ciudadano: Persona destinataria de bienes y/o servicios; Organización, entidad o persona que recibe un producto o servicio

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

Atención de Primer Nivel: Se refiere a la 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: Se refiere a la gestión de requerimientos que por su carácter técnico y/o jurídico requieran ser consultados con las diferentes áreas 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 y/o a través de la extensión telefónica de la Oficina de Atención al Ciudadano ligada al PBX de la Unidad.

Atención Virtual: Hace referencia a la interacción en línea con el ciudadano a través de los canales de atención ligados a la Página Web de la entidad: Chat Institucional y Sistema PQRSD; y/o a través del correo electrónico de la Oficina de Atención al Ciudadano.

Canales de Atención: son los diferentes canales de comunicación 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 PQRS y Correo Electrónico.

Petición: Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las Autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución de las mismas.

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.

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

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.

CANALES DE ATENCIÓN

1. ATENCIÓN PRESENCIAL

1.1. OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - BOGOTÁ D.C.

Dispuesta para la atención y orientación personalizada de solicitudes, quejas y/o reclamos, consultas de información, respuesta a requerimientos radicados por correspondencia 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 – Museo del Saber en Gestión del Riesgo, en horario de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. de Lunes a Viernes.

1.2. OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - PASTO

Dispuesta para la atención y orientación personalizada de solicitudes, quejas, reclamos, consultas de información y acceso a los servicios ofrecidos por la entidad relacionados con el reasentamiento de los habitantes de la zona de amenaza volcánica alta –ZAVA- del volcán Galeras, ciudad de Pasto y los municipios de Nariño y La Florida.

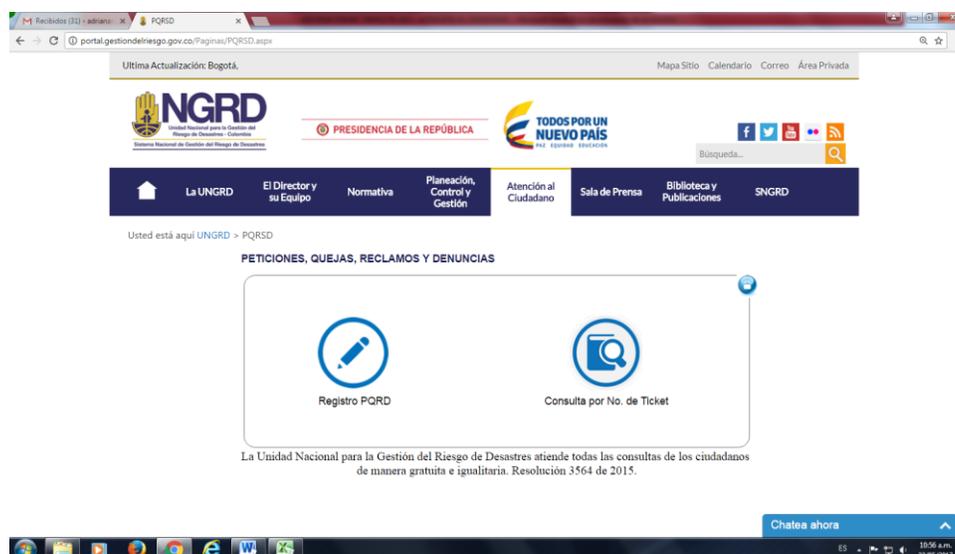
Disponible para ciudadanos en la ciudad de Pasto – Nariño y alrededores en la Calle 17 N° 41 – 64 Barrio el Dorado, en horario de atención de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. de Lunes a Viernes.

2. ATENCIÓN VIRTUAL – PÁGINA WEB

2.1. SISTEMA PQRSD

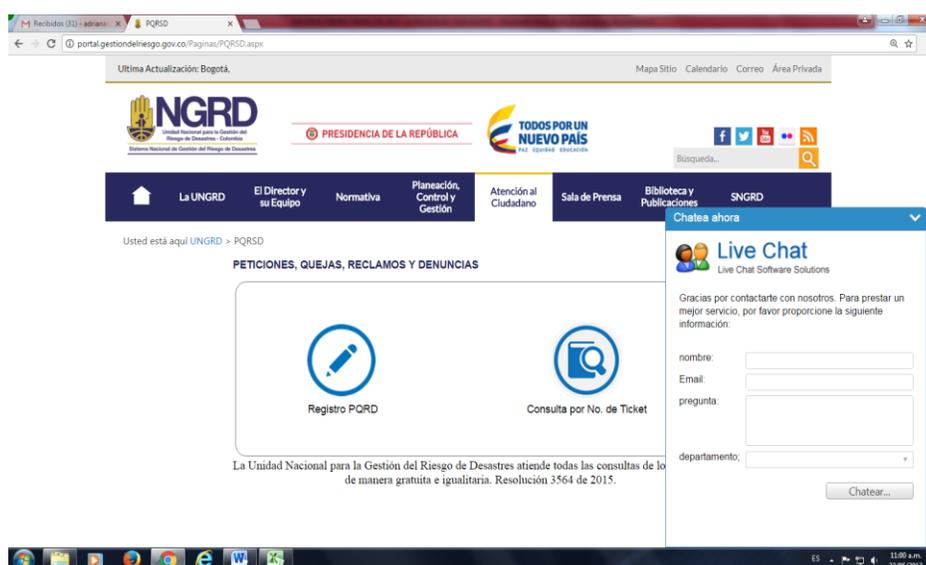
A través de la página www.gestiondelriesgo.gov.co la entidad facilita el acceso del ciudadano a la información institucional de interés general: políticas, noticias, capacitaciones, publicaciones, Informes y convocatorias, entre otras.

Utilizando el link “Atención al Ciudadano – Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRSD” el usuario puede registrar sus requerimientos y hacer seguimiento al estado de los mismos.



2.2. CHAT INSTITUCIONAL

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



2.3. 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.

3. ATENCIÓN TELEFÓNICA

3.1. LINEA GRATUITA DE ATENCIÓN AL USUARIO 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.

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. Los sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m se tiene habilitado un buzón para mensajes.

POLITICA DE MEJORAMIENTO CONTINUO

La entidad realizó seguimiento y control permanente al proceso a través de indicadores de gestión mensuales que permitieron una oportuna toma de decisiones y la implementación de las acciones de mejora correspondientes.

En ese sentido, el presente Informe incluye la gestión de todos los requerimientos radicados por los ciudadanos y usuarios que fueron recibidos a través de los diferentes canales de atención disponibles, así como el apoyo brindado a la entidad para el desarrollo de las actividades enmarcadas en el componente de Atención al Ciudadano de la Estrategia de Rendición de Cuentas, Plan de Participación Ciudadana, Estrategia de Gobierno en Línea, Ley de Transparencia y Ley Antitrámites.

Entre los aspectos más relevantes del período podemos mencionar:

- Se culminaron las actividades correspondientes al Plan de Participación Ciudadana a través del cual se desarrollaron diferentes eventos durante el año con el propósito de fomentar la participación activa de la comunidad y grupos de interés en espacios que permitieron aportar para la construcción de las Políticas y Programas Institucionales con miras a la construcción de ideas conjuntas entre los usuarios y la entidad.

Así mismo se documentaron y publicaron la **Estrategia de Participación Ciudadana** y la **Caracterización de Ciudadanos y Grupos de Interés de la UNGRD**, ejercicios que permitieron a la entidad una comunicación más asertiva con los ciudadanos y usuarios.

- El fortalecimiento en la divulgación del número de la Línea Gratuita de Atención al Usuario 018000113200, generó un incremento importante en el índice de requerimientos que ingresaron por éste canal.
- Continúa el desarrollo de mejoras en la herramienta Web de consulta para facilitar la gestión institucional de los PQRSD y las consultas de información.
- Se actualizó el Protocolo de Atención al Ciudadano, documento que recopila los lineamientos de atención y servicio establecidos en la entidad y que ya se encuentra publicado en su tercera versión.
- Se realizaron los respectivos seguimientos cuatrimestrales al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la entidad con su correspondiente desarrollo de actividades.
- Como parte del Plan de Capacitación Institucional, el equipo de trabajo de la Oficina de Atención al Ciudadano recibió formación a través de Talleres de Humanización en la prestación del servicio y Atención Diferencial. Lo anterior con el propósito de fortalecer las competencias requeridas para prestar un mejor servicio.
- Con el propósito de conocer la percepción de los ciudadanos y generar acciones de mejora frente al servicio prestado por la entidad se desarrollaron las correspondientes encuestas semestrales de opinión.

En general, la gestión se desarrolla siguiendo los lineamientos de servicio establecidos en el Protocolo de Atención al Ciudadano. En ese sentido, las consultas frecuentes o de Primer Nivel de Atención se atendieron directamente en la Oficina de Atención al Ciudadano.

Los requerimientos técnicos se clasifican como Segundo Nivel de Atención y son remitidos a las diferentes dependencias de la entidad, según su competencia, como apoyo en consulta para la gestión de respuestas.

Cabe anotar que desde la Oficina de Atención al Ciudadano se adelantan controles permanentes con el propósito de disminuir los tiempos de emisión de respuesta para los ciudadanos, buscando siempre que los requerimientos sean atendidos oportunamente.

Para efectos del trámite de PQRSD, según lo establecido en la Ley 1755 de 2015 se tuvieron en cuenta los siguientes plazos para la atención de peticiones y respuesta al ciudadano 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.

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS

GESTION EN CIFRAS

1. NÚMERO DE REQUERIMIENTOS GESTIONADOS

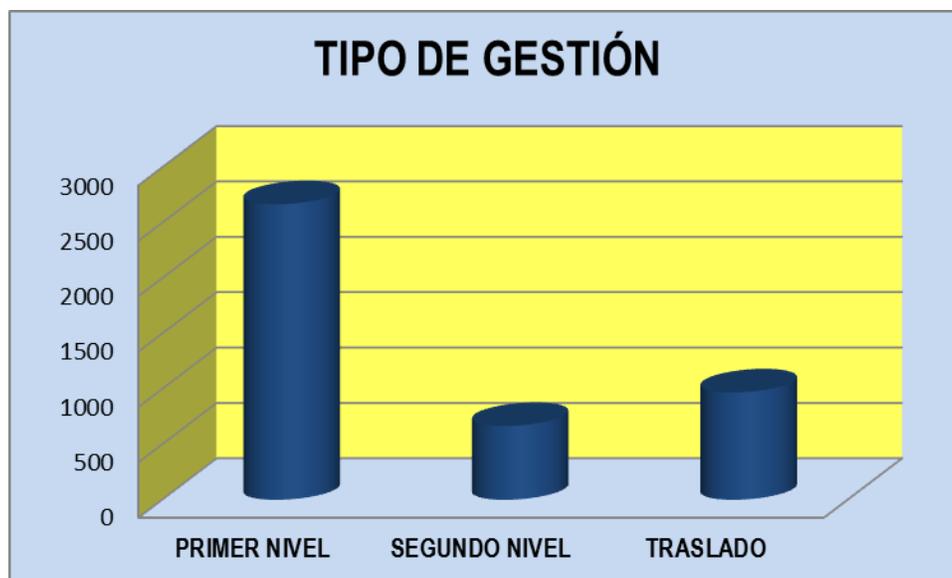
MES	Nº SOLICITUDES
ENERO	182
FEBRERO	236
MARZO	366
ABRIL	583
MAYO	662
JUNIO	382
JULIO	285
AGOSTO	167
SEPTIEMBRE	247
OCTUBRE	443
NOVIEMBRE	288
DICIEMBRE	229
TOTAL	4070



Durante la vigencia 2017 se tramitaron un total de **4070** requerimientos que fueron recibidos a través de los diferentes canales de atención disponibles. En promedio, se presentó un incremento del 36.7% frente a los gestionados durante la vigencia 2016.

2. CLASIFICACIÓN DE REQUERIMIENTOS POR TIPO DE GESTIÓN

PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN	SEGUNDO NIVEL DE ATENCIÓN	TRASLADOS POR COMPETENCIA A OTRA ENTIDAD
2669	667	970

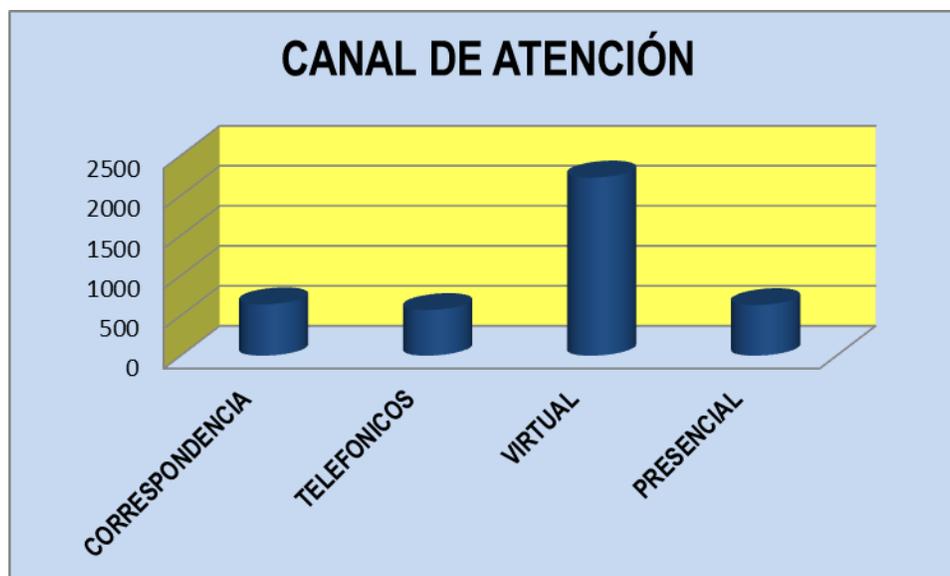


En cuanto a la gestión de las consultas, el **66%** se gestionó como **Primer Nivel de Atención** desde la Oficina de Atención al Ciudadano. Durante la vigencia el **16.3%** de los requerimientos fueron clasificados como **Segundo Nivel de Atención** y gestionados con el apoyo de las diferentes dependencias de la entidad, el Área con mayor demanda fue la Subdirección de Manejo de Desastres.

Respecto a las consultas que no fueron de competencia de la entidad, previa notificación al ciudadano, fueron remitidas a las entidades correspondientes y equivalen al **24%** de los requerimientos gestionados durante el período.

3. REQUERIMIENTOS POR CANAL DE ATENCIÓN

PERÍODO	REQ. RADICADOS POR CORRESPONDENCIA	REQ. TELEFÓNICOS (LINEA DIRECTA Y CALL CENTER)	REQ. CORREO ELECTRÓNICO - SISTEMA PQRSO CHAT	REQ. OFICINA DE ATENCIÓN (PRESENCIAL) (BOG - PASTO)	TOTAL REQUERIMIENTOS
Ene/ Dic 2017	642	570	2226	632	4070



Durante la vigencia 2017 se mantuvo la tendencia hacia un mayor índice de consultas a través del Correo Electrónico, Sistema PQRSD y Chat; es decir que el **55%** de la gestión realizada en este período se desarrolló de manera virtual. En ese sentido, los canales de atención virtual generaron mayor número de contactos teniendo en cuenta que a través de ellos la entidad tiene cobertura para ciudadanos que se encuentren en cualquier lugar del país.

Así mismo se nota un incremento del 39% en la actividad de la Línea Gratuita de Atención al Usuario 018000113200 con respecto a la vigencia 2016. Este canal continúa posicionándose entre los ciudadanos como una alternativa para información inmediata, de fácil acceso y sin costo desde cualquier lugar del país.

4. CONSULTAS POR TIPO DE REQUERIMIENTO

Consulta de Información	2603
Derecho de Petición	312
Queja	21
Solicitud	888
Denuncia	74
Sugerencia	12
Felicitaciones	9
Notificaciones	2
Otros	147
Rec. Apelación	2
Total	4070



Durante la vigencia 2017 las **Consultas de Información** fueron el tipo de requerimiento con mayor índice de gestión, seguidos por las **Solicitudes** y los **Derechos de Petición**.

Con respecto a los temas de mayor interés para nuestros usuarios, los requerimientos en general fueron consultas relacionadas con la gestión del riesgo en entes territoriales, Certificaciones del Registro Único de Damnificados, planes de atención de emergencias, Subsidios de Arrendamiento y atención humanitaria de la emergencia ocasionada por la avalancha en Mocoa, solicitudes de visitas técnicas, solicitudes para reubicación de viviendas e inclusión en programas de vivienda gratuita, inclusiones al RUD como desplazados de Venezuela, subsidios ola invernal 2010 – 2011, convocatorias, solicitudes de maquinaria amarilla, formulación de proyectos, gestión del riesgo en empresas, temas académicos y de investigación, Simulacro Nacional de Respuesta a Emergencias, entre otros.

5. ESTADO DE LOS REQUERIMIENTOS

CERRADOS	EN TRÁMITE	GESTIÓN
4019	51	98.7%



Durante el período Enero – Diciembre de 2017 el índice de gestión fue del **98.7%**, es decir que del total de requerimientos recibidos a través de todos los canales de atención disponibles, el **1.3%** se encuentra en trámite al cierre de la vigencia, con corte al 31 de Diciembre/2017. Cabe anotar que el vencimiento de los requerimientos radicados durante la segunda quincena de cada mes es posterior a la fecha de corte de los indicadores.

El tiempo promedio general para emisión de respuesta fue de **10 días hábiles**.

LEY DE TRANSPARENCIA 1712 DE 2014

Con respecto a lo establecido en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública (Ley 1712 de 2014), para el período comprendido entre los meses de Octubre y Diciembre de 2017 es preciso destacar los siguientes aspectos:

- La UNGRD publicó las bases de datos correspondientes a los PQRSD recibidos durante la vigencia 2017 en el Micrositio de Transparencia y Acceso a la Información de la Página Web. Lo anterior teniendo en cuenta los criterios establecidos en la Política de Protección de Datos de la entidad.
- **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 establecido, en el Micro sitio de Transparencia y Acceso a la Información Pública – Link de Atención al Ciudadano de la Página Web, la UNGRD mantuvo a disposición de la Ciudadanía toda la información de interés institucional.
- 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.

PLAN ANTICORRUPCIÓN

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 se desarrollaron las actividades programadas como parte del componente de Atención al Ciudadano para el período comprendido entre los meses de Enero y Diciembre/2017 del Plan Anticorrupción de la entidad, entre las que se destacan:

- Capacitación para el equipo de apoyo de la Oficina de Atención al Ciudadano.
- Publicación Trimestral de Informes de Atención al Ciudadano que incluyen reportes de gestión de PQRS.
- Divulgación de información relacionada con los canales de atención disponibles.
- Actualización del Protocolo de Atención al Ciudadano.
- Actualización de la Caracterización de Usuarios y Grupos de Interés.
- Evaluación de la percepción de los usuarios frente al servicio prestado por la entidad.

ESTRATEGIA ANTITRÁMITES

Según lo establecido en el Decreto 19 de 2012, a partir del año 2014 se implementó la Estrategia Anti trámites en la entidad para identificar y racionalizar, en caso de ser necesario, los procesos que por su relevancia sean 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) reportadas en el Portal SUIT: **Asistencia Técnica** y **Préstamo externo de Material Bibliográfico** a través del Centro de Documentación – Biblioteca Virtual de la entidad.

ESTRATEGIA GOBIERNO EN LINEA

En el marco de la Estrategia Gobierno en Línea, la entidad continúa realizando esfuerzos para fortalecer el sistema que permite consultar la gestión de todos los canales de atención disponibles de manera centralizada (incluida la Oficina de Atención - Pasto); así mismo la información contenida en el Link de Atención al Ciudadano de la Página Web (Preguntas Frecuentes, Servicios, Sistema PQRSD, Participación Ciudadana, Transparencia y Acceso a la Información, entre otros) fue actualizada permanentemente durante la vigencia.

CONCLUSIONES

- En cuanto a la cantidad de requerimientos tramitados, durante la vigencia 2017 se presentó un incremento del 36.7% con respecto al año anterior, con picos fuertes de atención relacionados principalmente con la avalancha que ocurrió en Mocoa y el Simulacro Nacional de Respuesta a Emergencias.
- El reto para el 2018 es mejorar en la oportunidad de respuesta, aún en los períodos que presentan picos de atención.
- Desde la implementación del proceso en el año 2014, la tendencia muestra que cada año aumenta el número de requerimientos en promedio un 30% con respecto al año anterior, lo cual obedece al trabajo de divulgación que realiza la entidad a través de los diferentes medios de comunicación.
- Durante la vigencia, los canales virtuales predominaron en términos de utilización. Los usuarios registraron el 55% de los requerimientos del período a través de estos canales; en ese sentido se continuará con el fortalecimiento de la gestión virtual.