



UNGRD

Unidad Nacional para la Gestión
del Riesgo de Desastres

Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres

Sistema Integrado de Planeación y Gestión de la UNGRD certificado en:



INFORME GENERAL ATENCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2018

31 // 12// 2018

Gestión de Servicio al Ciudadano - GAA



El futuro
es de todos

Presidencia
de la República

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 tramitaron los requerimientos de nuestros usuarios utilizando diferentes canales de atención que generaron espacios de interacción permitiendo 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 /2018.

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 PQRSD 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.

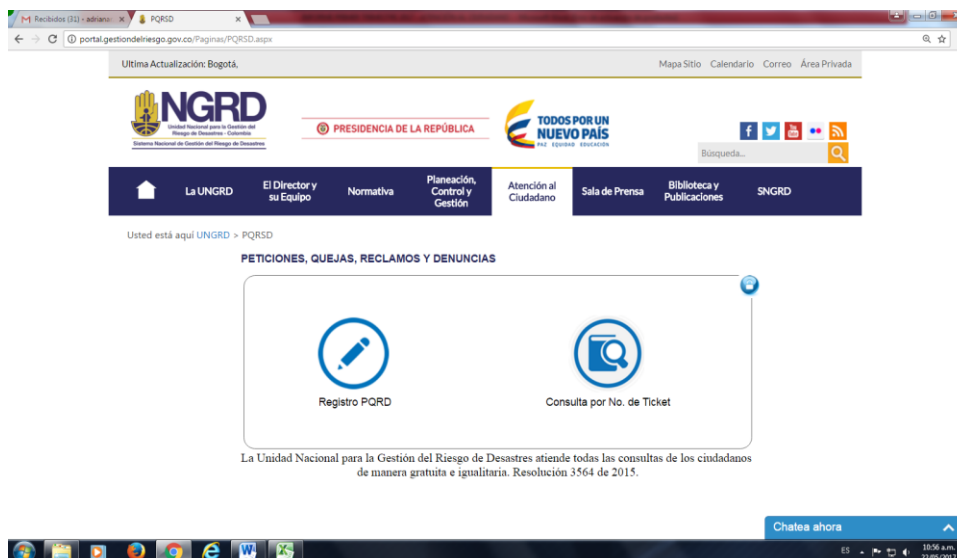
Disponible para ciudadanos en Bogotá D.C. y alrededores, en la Av. Calle 26 N° 92 – 32 Edificio Gold 4 Piso 1 – Museo del Saber en Gestión del Riesgo, en horario de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. de Lunes a Viernes.

2. ATENCIÓN VIRTUAL – PÁGINA WEB

2.1. SISTEMA PQRSD

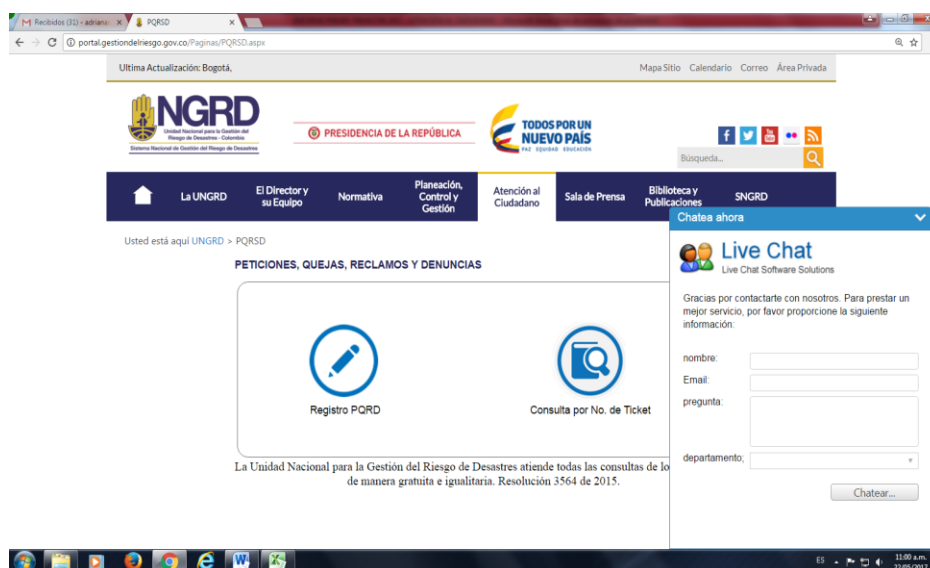
A través de la página www.gestiondelriesgo.gov.co la entidad facilita el acceso del ciudadano a la información institucional de interés general: políticas, noticias, capacitaciones, publicaciones, Informes y convocatorias, entre otras.

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.

Mejoramiento Continuo

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

En ese sentido, el presente Informe incluye la gestión de los requerimientos PQRSD radicados por los ciudadanos y usuarios a través de los canales de atención disponibles, así como la gestión relacionada con el apoyo 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, Gobierno Digital, Ley Antitrámites, y Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Entre los aspectos más relevantes de la vigencia 2018 podemos mencionar:

- Desarrollo de las actividades correspondientes al Plan de Participación Ciudadana 2018 a través del cual la entidad propicia espacios de acercamiento con la comunidad y grupos de interés con el propósito de fomentar la participación activa en el desarrollo de Políticas y Programas Institucionales a través de la construcción de ideas conjuntas entre los usuarios y la entidad. Siendo la actividad más importante la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas que se llevó a cabo en el mes de Julio/2018.

- Fortalecimiento de la Oficina de Atención al Ciudadano ya que fueron asignados 2 miembros adicionales para el equipo de trabajo.
- Actualización de los Procedimientos de Atención Virtual, Atención Presencial y Atención Telefónica, documentos que se encuentran publicados en su cuarta versión. En general, la gestión se desarrolla siguiendo las directrices establecidas en el Protocolo de Atención al Ciudadano (también en versión N° 4) y los Procedimientos mencionados.
- Desarrollo de 2 Encuestas de Satisfacción de Usuarios (con frecuencia semestral) para evaluar el nivel de satisfacción de los ciudadanos con respecto a la atención recibida, entre otros aspectos.
- Incremento importante del índice de solicitudes allegadas a la entidad, reflejando la estabilización del proceso con respecto a la atención de primer nivel, los canales de atención y sus correspondientes indicadores de gestión.
- Desarrollo de las actividades para implementación del nuevo Modelo Integrado de Planeación y Gestión en los componentes relacionados con Servicio al Ciudadano y Participación Ciudadana en la Gestión (Relación Estado – Ciudadano).
- Implementación de un plan de acción específico que incluyó la contratación de personal de apoyo adicional para refuerzo en los canales de atención debido al incremento sin precedentes de solicitudes durante el segundo semestre de la vigencia. Lo anterior con el propósito de disminuir los tiempos de respuesta final para el ciudadano.

En general, la gestión se realiza según los lineamientos 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.

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.

Gestión en Cifras

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS

4.1. NÚMERO DE REQUERIMIENTOS GESTIONADOS

MES	Nº SOLICITUDES
ENERO	446
FEBRERO	836
MARZO	358
ABRIL	452
MAYO	487

JUNIO	728
JULIO	666
AGOSTO	6272
SEPTIEMBRE	7067
OCTUBRE	3827
NOVIEMBRE	5323
DICIEMBRE	2040
TOTAL	28502

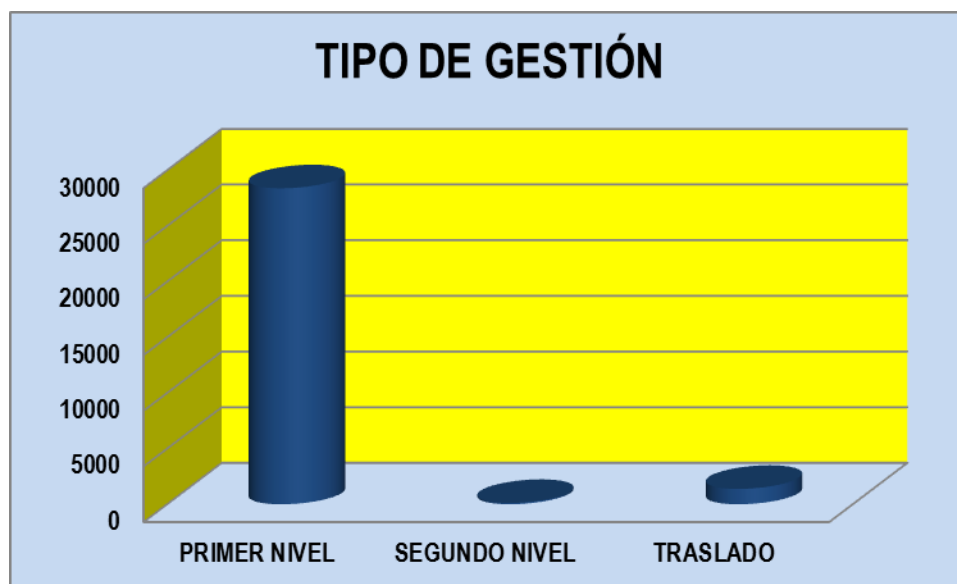


Durante la vigencia 2018 se tramitaron un total de **28.502** requerimientos que fueron recibidos a través de los diferentes canales de atención disponibles. En promedio, se presentó un incremento sin precedentes del 600% frente a los gestionados durante la vigencia 2017.

4.2. CLASIFICACIÓN DE REQUERIMIENTOS POR TIPO DE GESTIÓN

PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN	SEGUNDO NIVEL DE ATENCIÓN	TRASLADOS POR COMPETENCIA A
---------------------------------	----------------------------------	------------------------------------

		OTRA ENTIDAD
28.384	118	1.382



En cuanto a la gestión de las consultas, el **99.5%** se gestionó como **Primer Nivel de Atención** desde la Oficina de Atención al Ciudadano. El **0.4%** 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 **4.8%** de los requerimientos gestionados durante el período.

4.3. REQUERIMIENTOS POR CANAL DE ATENCIÓN

PERÍODO	REQ. RADICADOS POR CORRESPONDENCIA	REQ. TELEFÓNICOS (LINEA DIRECTA Y CALL CENTER)	REQ. CORREO ELECTRÓNICO - SISTEMA PQRSD CHAT	REQ. OFICINA DE ATENCIÓN (PRESENCIAL) (BOG - PASTO)	TOTAL REQUERIMIENTOS
Ene/ Dic 2018	465	6.845	18.689	2.503	28.502



Durante la vigencia 2018 se mantuvo la tendencia hacia un mayor índice de consultas a través del Correo Electrónico, Sistema PQRSD y Chat; es decir que el **65.5%** de la gestión realizada durante la vigencia 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.

Cabe anotar que el **8.7%** de la gestión se desarrolló de manera presencial, el **24%** a través de los canales telefónicos generando un incremento sin precedentes en la actividad de la Línea Gratuita de Atención al Usuario 018000113200 con respecto a la vigencia 2017. Este canal continúa posicionándose entre los ciudadanos como una alternativa de información y gestión inmediata, de fácil acceso y sin costo desde cualquier lugar del país.

Por último el **1.6%** de los requerimientos se radicaron por correspondencia.

4.4. CONSULTAS POR TIPO DE REQUERIMIENTO

Consulta de Información	10.548
Derecho de Petición	1.564
Queja	1.092
Solicitud	14.564
Denuncia	192
Sugerencia	38
Felicitaciones	22
Otros	482
Total	28.502



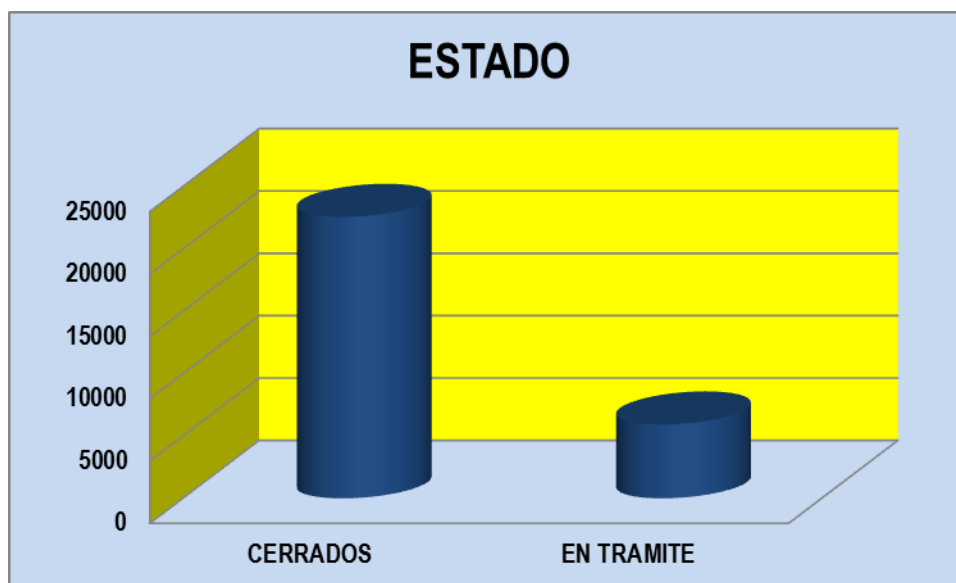
Durante la vigencia 2018 las **Consultas de Información** fueron el tipo de requerimiento con mayor índice de gestión, seguidos por las **Solicitudes** y los **Derechos de Petición**.

Con respecto a los temas de mayor interés para nuestros usuarios, los requerimientos en general durante el primer semestre fueron consultas relacionadas con la gestión del riesgo en entes territoriales, 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, Simulacro de Evacuación y Atención de Emergencias aplicación del Decreto 2157 de 2017, formulación de proyectos, gestión del riesgo en empresas, entre otros.

Durante el segundo semestre el tema de mayor interés fue el censo RAMV para ciudadanos venezolanos.

4.5. ESTADO DE LOS REQUERIMIENTOS

CERRADOS	EN TRÁMITE	GESTIÓN
22.573	5.929	79%



Durante el período Enero – Diciembre de 2018 el índice de gestión fue del **79%**, es decir que del total de requerimientos recibidos a través de todos los canales de atención disponibles, el **21%** se encuentra en trámite al cierre de la vigencia, con corte al 31 de Diciembre/2018. Lo anterior teniendo el incremento sin precedentes de solicitudes recibidas con respecto a la vigencia anterior desbordando la capacidad instalada.

En ese sentido la entidad desarrolla un plan de acción específico enfocado en el cierre de las PQRSD que quedaron pendientes de la vigencia 2018, las cuales son derivadas del registro RAMV para ciudadanos venezolanos.

Ley de Transparencia

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 Enero y Diciembre de 2018 es preciso destacar los siguientes aspectos:

- La UNGRD publicó las bases de datos correspondientes a los PQRSD recibidos durante la vigencia 2018 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 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 se desarrollaron las actividades programadas como parte del componente de Atención al Ciudadano para el período comprendido entre los meses de Enero y Diciembre/2018 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 PQRSD.
- 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.
- Actualización de los Procedimientos de Atención Virtual, Atención Presencial y Atención Telefónica
- Evaluación semestral 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.

Gobierno Digital

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 PQRS, 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 2018 se presentó un incremento sin precedentes del 600 % con respecto al año anterior, con picos fuertes de atención relacionados principalmente con el Registro Administrativo de Migrantes Venezolanos RAMV.
- Desde la implementación del proceso en el año 2014, la tendencia muestra que cada año aumenta el número de requerimientos en promedio un 60% con respecto al año anterior (Excepto el periodo 2017 –

2018), 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 65.5% de los requerimientos del período a través de estos canales; en ese sentido se continuará con el fortalecimiento de la gestión virtual.
- La evaluación de satisfacción de usuarios se realizó teniendo en cuenta los principales atributos que caracterizan una adecuada prestación del servicio y que se encuentran establecidos en el Protocolo de Atención al ciudadano de la entidad.

Los resultados obtenidos frente a las variables reflejan un alto grado de favorabilidad, es decir que frente a los ciudadanos que han hecho uso de los canales de atención se ha logrado generar una impresión positiva en términos de amabilidad, oportunidad y conocimiento de los funcionarios sobre los temas consultados. Lo anterior considerando que la atención personalizada y la atención telefónica permiten tener un contacto directo con el usuario así como la inmediata solución de su requerimiento.

- Teniendo en cuenta el posicionamiento de la entidad frente a la opinión pública, se debe continuar con la implementación de estrategias encaminadas hacia el mejoramiento en la capacidad de respuesta como: fortalecimiento de los canales de atención, capacitación de los funcionarios y contratistas miembros del equipo de Atención al Ciudadano, actualización de los Protocolos de atención de Primer Nivel de cada una de las dependencias que deriva en el fortalecimiento del Primer Nivel de atención, actualización de información de interés para el ciudadano en la Página Web, entre otras acciones que facilitan la operación del proceso.