



GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO
TERCER INFORME TRIMESTRAL
JULIO – SEPTIEMBRE / 2017

Colombia menos vulnerable, comunidades más resilientes



PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA



INTRODUCCIÓN

La Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres pone a disposición de la ciudadanía y grupos de interés el Sistema de Atención al Ciudadano para gestionar y dar respuesta a los requerimientos utilizando diferentes canales de atención que generan espacios efectivos de comunicación con los usuarios y grupos de interés, permitiendo tener cobertura inclusive en las zonas más apartadas del país, mejorar la atención y facilitar 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 Trimestral de PQRS correspondiente al período comprendido entre el 1 de Julio y el 30 de Septiembre /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 PQRS; 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 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 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.

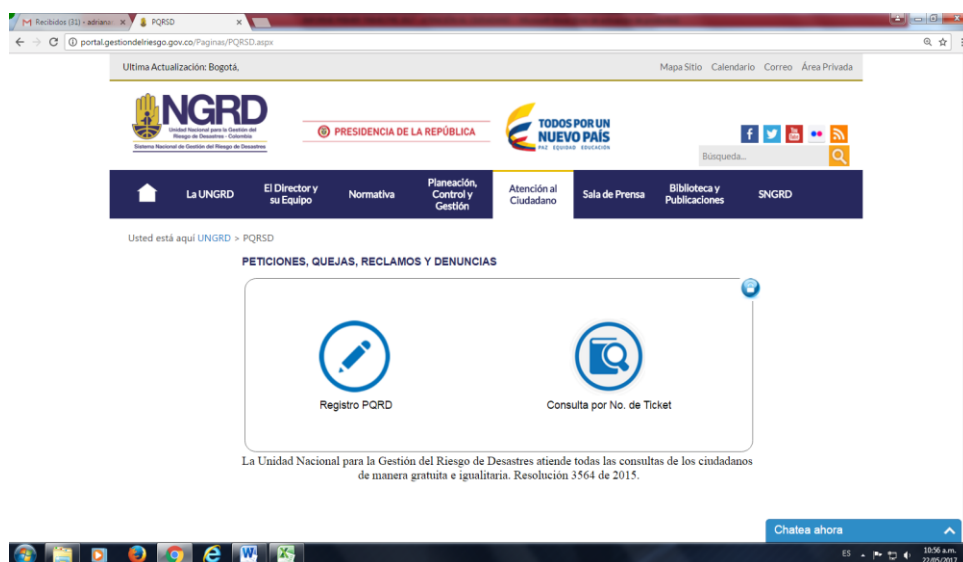
Disponible para ciudadanos en la ciudad de Pasto – Nariño y alrededores en la Calle 17 N° 41 – 64 Barrio el Dorado, en horario de atención de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. de Lunes a Viernes.

2. ATENCIÓN VIRTUAL – PÁGINA WEB

2.1. SISTEMA PQRSD

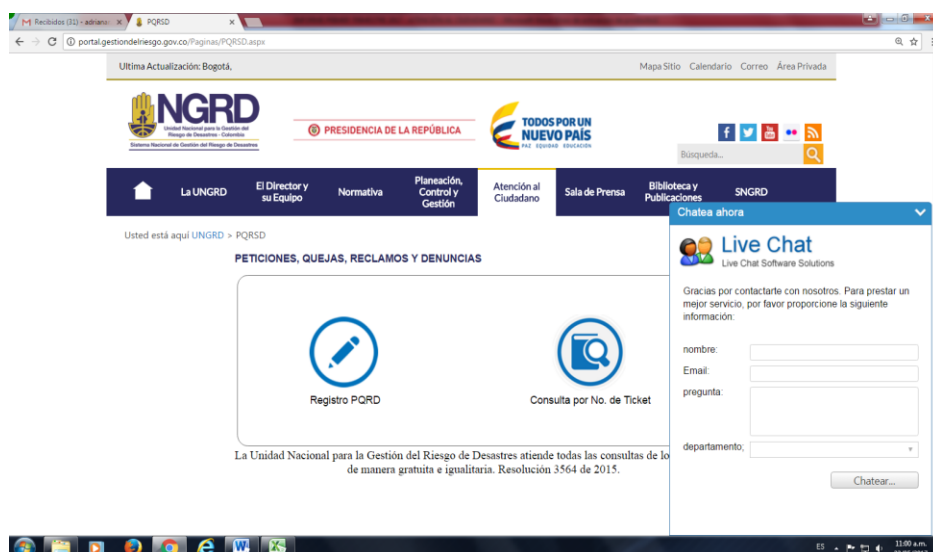
A través de la página www.gestiondelriesgo.gov.co la entidad facilita el acceso del ciudadano a la información institucional de interés general: políticas, noticias, capacitaciones, publicaciones, Informes y convocatorias, entre otras.

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.

MEJORAMIENTO CONTINUO

La entidad realiza seguimiento y control permanente al proceso a través de indicadores de gestión mensuales que permiten una oportuna toma de decisiones e 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 y Lineamientos de Gobierno en Línea, Ley de Transparencia y Ley Antitrámites.

Entre los aspectos más relevantes del período podemos mencionar:

- En el marco del Plan de Participación Ciudadana se desarrollaron diferentes eventos, entre ellos la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, con el propósito de fomentar la participación activa de la comunidad a través de 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.

- Como parte del Plan de Capacitación Institucional, el equipo de trabajo de la Oficina de Atención al Ciudadano continúa recibiendo 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.
- 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.
- Se siguen desarrollando mejoras en la herramienta Web de consulta con la idea de facilitar la gestión institucional de los PQRSD y el análisis de datos para toma de decisiones.

La gestión se desarrolla siguiendo las directrices de atención y servicio establecidas en el Protocolo de Atención al Ciudadano. En ese sentido, las consultas frecuentes o de Primer Nivel de Atención se gestionan directamente desde 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.

Al respecto, la Ley 1755 de 2015 determina 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

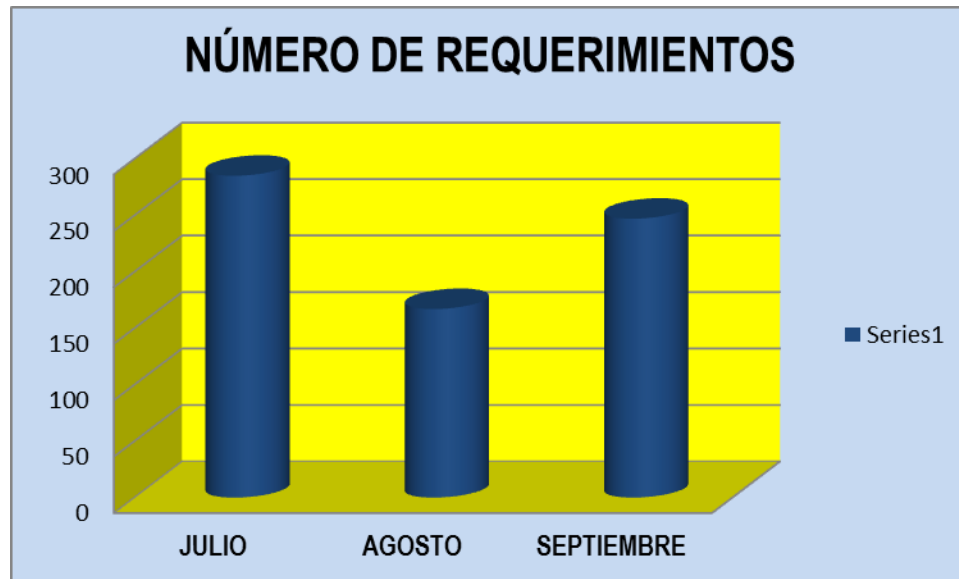
Derechos de Petición: Quince (15) días hábiles.

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS

GESTION EN CIFRAS

1. NÚMERO DE REQUERIMIENTOS GESTIONADOS

JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
285	167	247	699



2. CLASIFICACIÓN DE REQUERIMIENTOS POR TIPO DE GESTIÓN

PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN	SEGUNDO NIVEL DE ATENCIÓN	TRASLADOS POR COMPETENCIA A OTRA ENTIDAD	TOTAL
391	124	184	699



En cuanto a la gestión de las consultas, el **56%** se gestionó como **Primer Nivel de Atención** desde la Oficina de Atención al Ciudadano. Durante el tercer trimestre el **18%** 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 continúa siendo la Subdirección de Manejo de Desastres.

(Ver Reporte PQRSD – Tercer Trimestre 2017).

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 **26%** 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 PQRSD CHAT	REQ. OFICINA DE ATENCIÓN (PRESENCIAL) (BOG – PASTO)	TOTAL REQUERIMIENTOS
Julio/ Sept 2017	153	98	405	43	699



Durante el tercer trimestre del año se sigue manteniendo un alto índice de consultas virtuales (Correo Electrónico, Sistema PQRSD y Chat). En ese sentido, los canales de atención virtual generan mayor número de contactos teniendo en cuenta que a través de ellos la entidad tiene cobertura para atención desde cualquier lugar del país.

Así mismo se sigue notando un incremento importante 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	355
Derecho de Petición	96
Queja	4
Solicitud	183
Denuncia	14
Sugerencia	3
Felicitaciones	2
Notificaciones	1
Otros	41
Total	699



Durante el tercer trimestre del año las **Solicitudes** y **Consultas de Información** continúan siendo los tipos de requerimiento con mayor índice de gestión, seguidos por los **Derechos de Petición** que tuvieron un incremento importante durante el trimestre anterior.

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
579	120	83%



Durante el período Julio – Septiembre de 2017 el índice de gestión fue del **83 %**, es decir que del total de requerimientos recibidos a través de todos los canales de atención disponibles, el **17 %** se encuentra en trámite al cierre de la vigencia, con corte al 30 de Septiembre/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 para emisión de respuesta fue de **12 días hábiles**.

6. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

Con el propósito de evaluar la satisfacción de nuestros usuarios frente al servicio ofrecido desde la Oficina de Atención al Ciudadano y tomar las acciones de mejora pertinentes, durante el semestre se realiza la encuesta de satisfacción a cada usuario que tenga contacto con la entidad a través de los canales de atención.

Para el primer semestre 2017, la evaluación se realizó con los ciudadanos que utilizaron la Línea Gratuita de Atención al Usuario y el Canal Presencial, valorando en escala de 1 a 5.

Entre los principales aspectos valorados podemos destacar:

En cuanto a **Calidad en la Atención Recibida**, la calificación general fue de **4.9**, reflejando que el plan de trabajo emprendido para el mejoramiento en la calidad de la prestación del servicio y para incentivar el uso de los canales de atención disponibles generó un impacto positivo entre nuestros usuarios.

En ese sentido, con respecto a la **Disposición de los funcionarios** para atender las consultas el **97%** de los ciudadanos atendidos calificó la gestión como **Excelente**, el **4.7%** como **Buena**.



Respecto a la satisfacción del ciudadano con la **respuesta y/o asesoría** brindada por el funcionario, el **96%** la calificó como **Excelente**, el **3.4%** como **Buena** y el **1%** la calificó como **Regular**.



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 Enero y Marzo de 2017 es preciso destacar los siguientes aspectos:

- La UNGRD publicó las bases de datos correspondientes a los PQRSD recibidos durante el tercer trimestre de 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 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.

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 el tercer trimestre se desarrollaron las actividades programadas como parte del componente de Atención al Ciudadano para el período comprendido entre los meses de Julio y Septiembre/2017 del Plan Anticorrupción de la entidad.

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) reportadas en el Portal SUI: **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, con el apoyo de la Oficina Asesora de Planeación e Información se apoyó a la entidad con el fortalecimiento del Sistema PQRSD en la Página Web que permite la consulta de todos los canales de atención disponibles (incluida la Oficina de Atención - Pasto); así mismo se realizaron actualizaciones permanentes de la información contenida en el Link de Atención al Ciudadano de la Página Web (Preguntas Frecuentes, Notificaciones Judiciales, Transparencia y Acceso a la Información).