

## GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

---

### PERIODO ENERO - DICIEMBRE/ 2015

Durante el año 2015 desde el Sub Proceso de Atención al Ciudadano se gestionaron los requerimientos realizados por los ciudadanos y usuarios que son recibidos a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la Unidad: Oficina de Atención, Correo Electrónico, Línea Gratuita de Atención al Usuario 018000113200, Chat Institucional y Sistema PQRSD; éstos últimos canales virtuales ligados a nuestra Página Web.

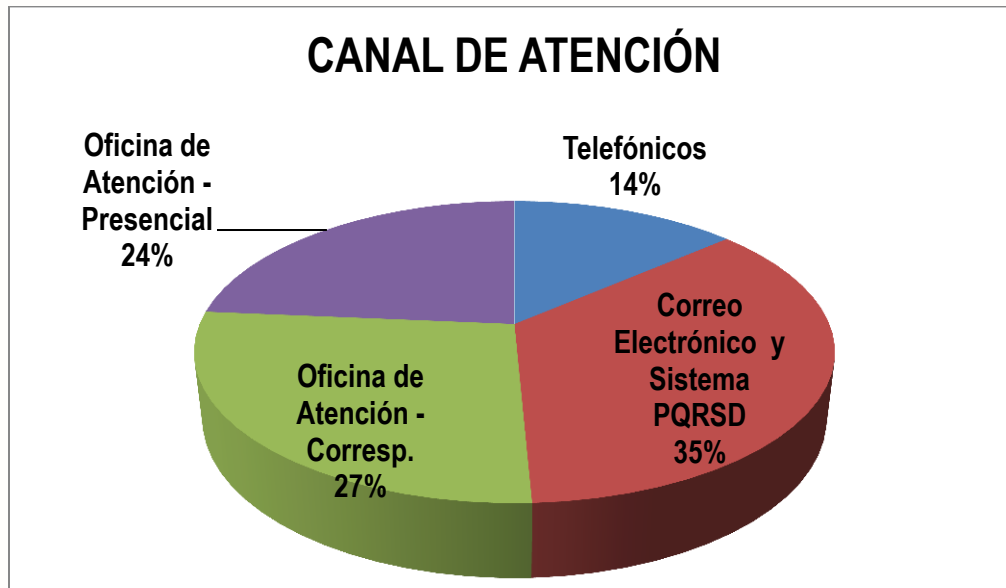
Buscando siempre mantener la calidad y oportunidad en la prestación del servicio, durante el año 2015 la gestión estuvo orientada hacia el mejoramiento continuo teniendo como base los siguientes parámetros:

- Seguimiento y cierre de los requerimientos pendientes del año 2014.
- Actualización y fortalecimiento de los procedimientos establecidos por canal de atención: Procedimiento de Atención Presencial, Procedimiento de Atención Virtual (correo electrónico, chat y sistema PQRSD asociados a la Página Web) y Procedimiento de Atención Telefónica.
- Los requerimientos que no fueron de competencia de la Unidad, se remitieron con mayor celeridad a las entidades correspondientes para su respectivo trámite, previa información al ciudadano.
- Impulso y posicionamiento 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.
- Disminución de los tiempos de respuesta para consultas de segundo nivel.
- Implementación de la herramienta Web para consulta, registro y sistema PQRSD ligados a la Página Web según los lineamientos de la Estrategia GEL. Así mismo se realizaron los ajustes necesarios en el aplicativo para optimizar la operación.
- Apoyo a la entidad en el desarrollo de la estrategia de Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana y en el cumplimiento de la Ley Antitrámites y la Ley de Transparencia.
- Refuerzo del equipo de atención.
- Mantener la igualdad y la transparencia como valores agregados en la atención de nuestros usuarios.

#### 1. GESTION EN CIFRAS

## 1.1 POR CANAL DE ATENCIÓN

PERÍODO	REQ. RADICADOS POR CORRESPONDENCIA	REQ. TELEFÓNICOS (LINEA DIRECTA Y CALL CENTER)	REQ. CORREO ELECTRÓNICO y SISTEMA PQRSD	REQ. OFICINA DE ATENCIÓN (PRESENCIAL)	TOTAL REQUERIMIENTOS
En / Dic 2015	633	319	832	552	2336



- **OFICINA DE ATENCIÓN:** destinada para la **atención presencial** de los ciudadanos y usuarios. Así mismo canaliza los requerimientos radicados en la ventanilla de **correspondencia** de la entidad.
- **REQUERIMIENTOS TELEFÓNICOS:** recibidos a través de la Línea Gratuita Nacional 018000113200, y del conmutador de la Unidad - Ext. 837.
- **CORREO ELECTRÓNICO Y SISTEMA PQRSD:** canaliza 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 2015 se reflejó un incremento considerable en el índice de Consultas de Información atendidas de manera presencial en la Oficina de Atención al Ciudadano debido a la emergencia humanitaria ocasionada por el cierre de la frontera con Venezuela.

Cabe anotar que los canales de Atención más utilizados por los ciudadanos son el correo electrónico [contactenos@gestiondelriesgo.gov.com](mailto:contactenos@gestiondelriesgo.gov.com) y la Oficina de Atención ya que allí se reciben los requerimientos que son radicados en la ventanilla de correspondencia de la Unidad.

## 1.2 POR TIPO DE REQUERIMIENTO

Consultas de Información	975
Denuncias	25
Derechos de Petición	298
Solicitudes	985
Quejas	46
Sugerencias	7
<b>Total</b>	<b>2336</b>

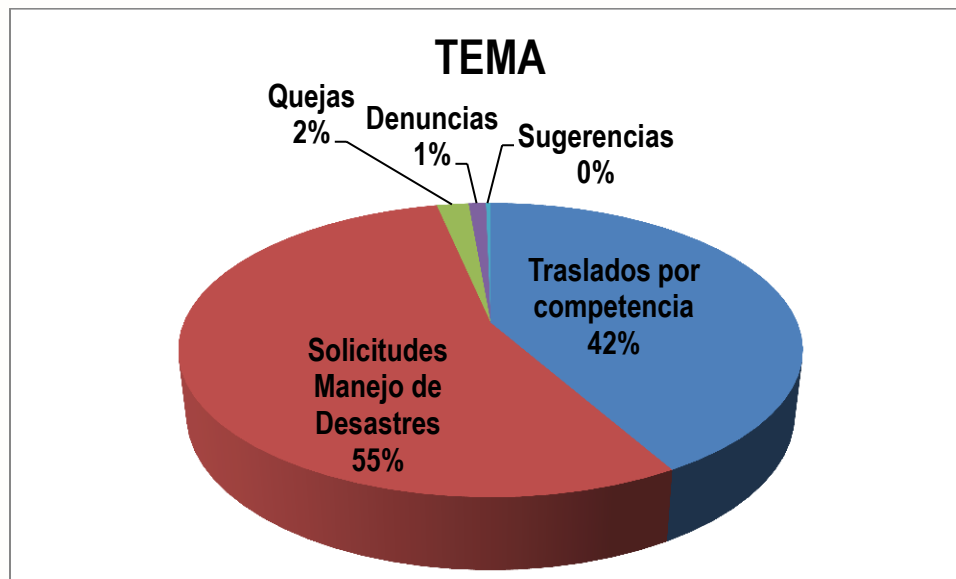


En el año 2015 las Consultas de Información fueron el tipo de requerimiento con mayor índice de gestión como resultado de la situación fronteriza con Venezuela durante el segundo semestre.

Teniendo en cuenta que la Unidad no maneja 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.

## 1.3 CLASIFICACIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS POR TEMA

TEMA	CANTIDAD DE REQUERIMIENTOS
Traslados por competencia a otra entidad (Entes territoriales, Comités Municipales y Departamentales para la Gestión del riesgo, Ministerios, Dirección Nacional de Bomberos, Defensa Civil, Instituciones Académicas, entre otros).	975
Solicitudes específicas Manejo de Desastres (inundaciones, sequía, reporte de situaciones de riesgo, Apoyo Económico \$1.500.000 , Registro Único de Damnificados y atención de la emergencia humanitaria ocasionada por el cierre de la frontera con Venezuela)	1283
Quejas	46
Denuncias	25
Sugerencias	7
<b>TOTAL</b>	<b>2336</b>



Respecto a las consultas de Segundo Nivel de Atención, el Área con mayor demanda sigue siendo 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 atención de los damnificados por el desplazamiento forzado con ocasión del cierre de la frontera con Venezuela.

Así mismo se manejan consultas académicas, técnicas, jurídicas y de temas varios que son remitidos a las diferentes dependencias de la Unidad según el tema.

Los traslados por competencia generalmente se manejan como Consulta de Primer Nivel de Atención; en su mayoría los requerimientos son trasladados a las Alcaldías Municipales, Comités Municipales para la Gestión del Riesgo de Desastres CMGRD, Ministerios, entre otras entidades. Cabe anotar que las Consultas de Primer Nivel se gestionan con base en los Protocolos de Atención de Primer Nivel de cada dependencia (Protocolo de Preguntas frecuentes).

## 2. ESTADO DE LAS SOLICITUDES

CERRADAS	EN TRÁMITE	GESTIÓN
2045	291	87.5%

Al cierre del año 2015 la efectividad de gestión fue del **87.5%** es decir que del total de requerimientos allegados por los ciudadanos (incluyendo todos los canales), el **12.5%** se encuentra en trámite a la fecha.

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

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

Para los requerimientos de primer nivel el tiempo promedio de respuesta fue de **15** días hábiles.

## 3. POLÍTICA DE MEJORA CONTINUA

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

En ese sentido, el Código Contencioso Administrativo determina los siguientes plazos para respuesta al ciudadano según el tipo de manifestación de la siguiente manera:

Solicitudes: Quince (15) días hábiles.

Quejas: Quince (15) días hábiles.

Reclamos: Quince (15) días hábiles.

Sugerencias y Felicitaciones: Treinta (30) días hábiles

Derechos de Petición:

Tipo Consulta: Treinta (30) días hábiles

Tipo Solicitud de Copias: Diez (10) días hábiles

Tipo Solicitud de Información: Quince (15) días hábiles

Así mismo, al cierre del 2015 se logró el 100% de la implementación de la herramienta Web para consulta, registro y gestión del proceso, garantizándose trazabilidad en cada requerimiento y facilitando la consulta por parte de los usuarios.

Por último, se actualizaron y publicaron en Segunda Versión los Procedimientos de Atención Presencial, Virtual y Telefónica; adicionalmente se actualizó y publicó la Carta de Trato Digno al Ciudadano y se vinculó personal de apoyo al Sub Proceso para facilitar y agilizar las actividades inherentes al desarrollo de la operación y para garantizar el cumplimiento del Plan de Acción 2016.

#### 4. LEY DE TRANSPARENCIA 1712 DE 2014

Según lo establecido en la Ley de Transparencia, durante el año se publicaron en la Página Web 3 informes trimestrales de Atención al Ciudadano: Enero – Marzo/2015, Abril – Junio / 2015, Julio – Septiembre / 2015. El correspondiente al período comprendido entre Octubre y Diciembre /2015 se publicará el 29 de Enero de 2016.

Dichos informes incluyeron los principales aspectos e indicadores de gestión del Sub Proceso y las siguientes aclaraciones:

- 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 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 del 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 damnificados se podía acceder a dicha petición.
- La UNGRD respondió las Consultas de Información dentro de los tiempos establecidos.
- La información aportada 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.

#### 5. PLAN ANTICORRUPCIÓN

Según lo establecido en el Estatuto Anticorrupción, Ley 1474 de 2012, el Sub Proceso Gestión de Servicio al Ciudadano forma parte de la Estrategia Anticorrupción de la UNGRD a partir del año 2014, con un único riesgo de corrupción: la afectación de los principios de igualdad y transparencia en la función pública por el favorecimiento que pudiera darse a algún ciudadano por parte de los funcionarios encargados de realizar la gestión.

En ese sentido y teniendo en cuenta que la Unidad no maneja trámites de cara al ciudadano, para el año 2015 no se identificaron riesgos de corrupción para el Sub Proceso.

## 6. 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 la página del SUIT: **Asistencia Técnica** y **Préstamo externo de Material Bibliográfico** a través del Centro de Documentación.

## 7. ESTRATEGIA GOBIERNO EN LINEA

En el marco de la Estrategia Gobierno en Línea se apoyó a la entidad en el desarrollo del Plan de Participación Ciudadana (publicación, seguimiento al plan y apoyo a la Rendición de Cuentas), Fortalecimiento de la herramienta PQRS en la Página Web, Sección de Atención al Ciudadano en la Página Web (Preguntas Frecuentes y Notificaciones Judiciales).

Así mismo se implementó en su totalidad la herramienta Web para Consulta (que incluye todos los canales de atención disponibles) y 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.