

El presente informe de gestión corresponde al período comprendido entre el 1 de Julio y el 30 de Septiembre de 2015 y a la gestión de los requerimientos realizados por los ciudadanos 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 y en nuestra Página Web Chat Institucional y Sistema PQR.

Durante éste período, buscando mejorar en la prestación del servicio, en el Proceso de Atención al Ciudadano se tuvieron como lineamientos de gestión:

- Los requerimientos que no son de competencia de la Unidad, fueron remitidos a las entidades correspondientes para su respectivo trámite, previa información al ciudadano.
- Posicionamiento de la Línea Gratuita de Atención al Usuario 018000113200, como canal de atención e información inmediata y de fácil acceso para el ciudadano desde cualquier lugar del país.
- Disminución en los tiempos de respuesta para consultas de segundo nivel.
- Ajustes en el aplicativo de consulta para optimizar el tiempo de atención de las consultas.
- Apoyo a la entidad en el desarrollo de la estrategia de Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana y en el seguimiento a la estrategia para el cumplimiento de la Ley Antitrámites y la Ley de Transparencia.
- Incorporación de personal de apoyo para la gestión operativa del proceso.

La prestación del servicio se desarrolla teniendo en cuenta las directrices establecidas en el Protocolo de Atención al Ciudadano.

En ese sentido una vez recibido el requerimiento se registran los datos del ciudadano y se clasifica como consulta de primer o segundo nivel según lo establecido en los Protocolos de Atención de cada dependencia de la entidad.

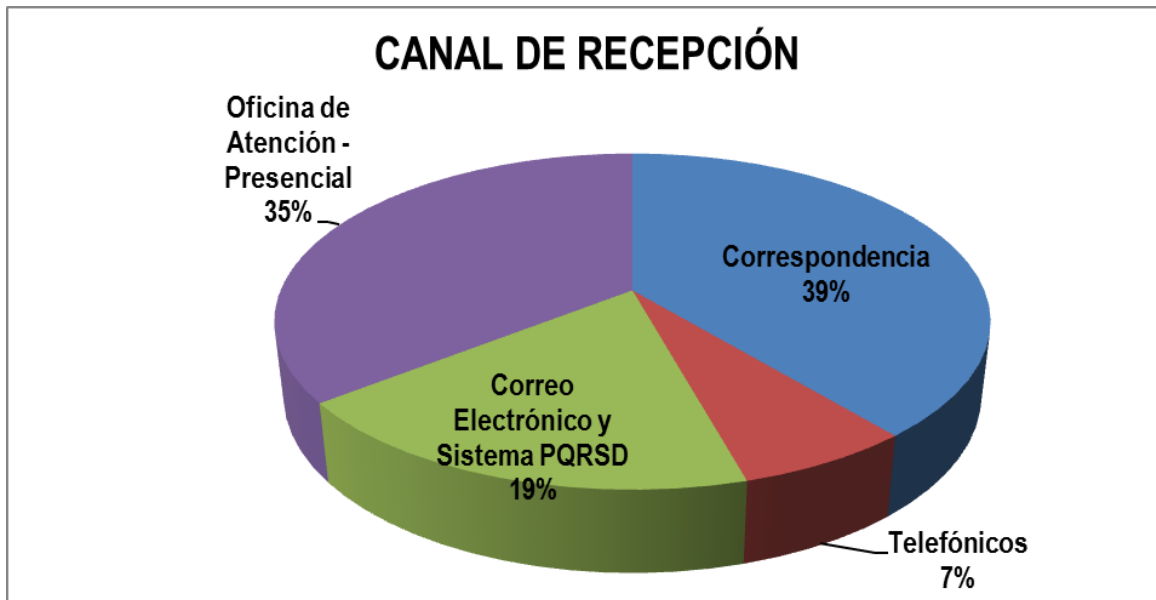
Las consultas de primer nivel se gestionan directamente; las consultas técnicas de segundo nivel son asignadas entre las diferentes dependencias (según su competencia).

## **1. GESTION EN CIFRAS**

### **1.1 POR CANAL DE ATENCIÓN**

## GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO INFORME GESTIÓN DE PQRS JULIO - SEPTIEMBRE / 2015

PERÍODO	REQ. RADICADOS POR CORRESPONDENCIA	REQ. TELEFÓNICOS (LINEA DIRECTA Y CALL CENTER)	REQ. CORREO ELECTRÓNICO y SISTEMA PQRS	REQ. OFICINA DE ATENCIÓN (PRESENCIAL)	TOTAL REQUERIMIENTOS
Jul / Sept 2015	208	36	100	190	534



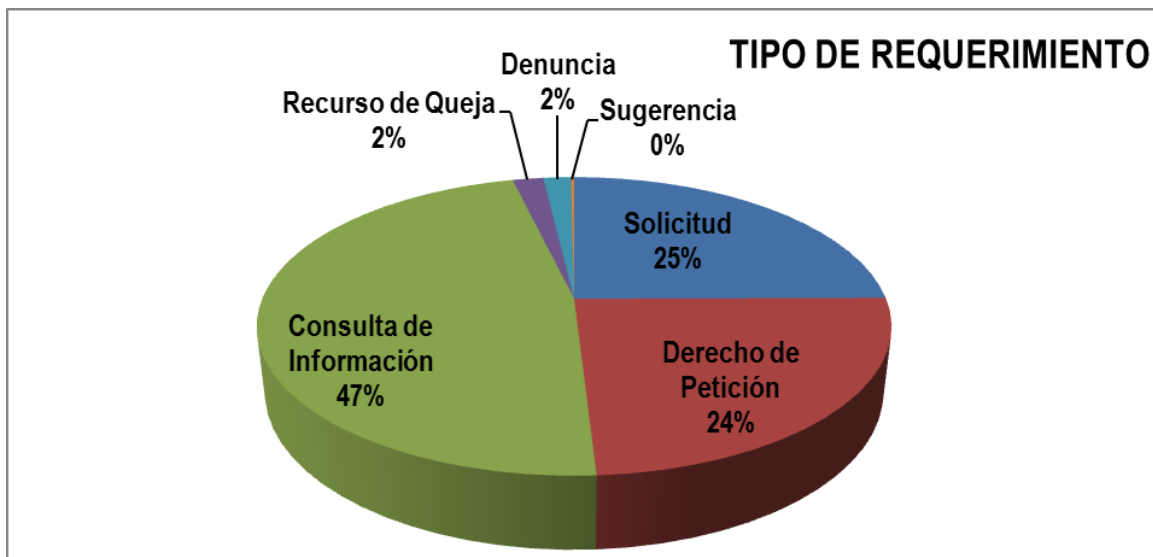
- **OFICINA DE ATENCIÓN:** destinada para la **atención presencial** de los ciudadanos. Así mismo canaliza los requerimientos radicados en la ventanilla de **correspondencia** de la entidad.
- **REQUERIMIENTOS TELEFÓNICOS:** recibidos a través de la Línea Gratuita de Atención al Usuario 018000113200, y el conmutador de la Unidad.
- **CORREO ELECTRÓNICO Y SISTEMA PQRS:** 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 PQRS de la Página Web.

Para el tercer trimestre 2015 se refleja 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 se hayan radicado en la ventanilla de correspondencia de la Unidad.

## 1.2 POR TIPO DE REQUERIMIENTO

Consultas de Información	252
Denuncias	9
Derechos de Petición	129
Solicitudes	133
Quejas	10
Sugerencias	1
<b>Total</b>	<b>534</b>



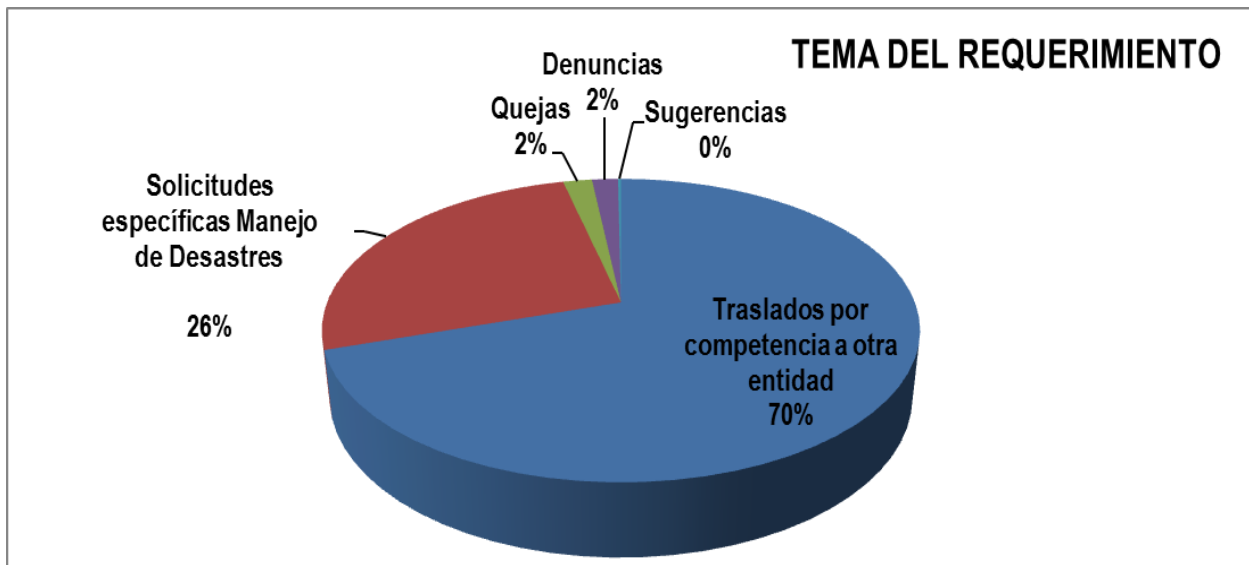
Durante el tercer trimestre de 2015, las Consultas de Información relacionadas con el cierre de la frontera con Venezuela fueron el tipo de requerimiento con mayor índice de gestión.

## 2. CLASIFICACIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS POR TEMA

TEMA	CANTIDAD DE REQUERIMIENTOS
Traslados por competencia a otra entidad	374

## GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO INFORME GESTIÓN DE PQRS JULIO - SEPTIEMBRE / 2015

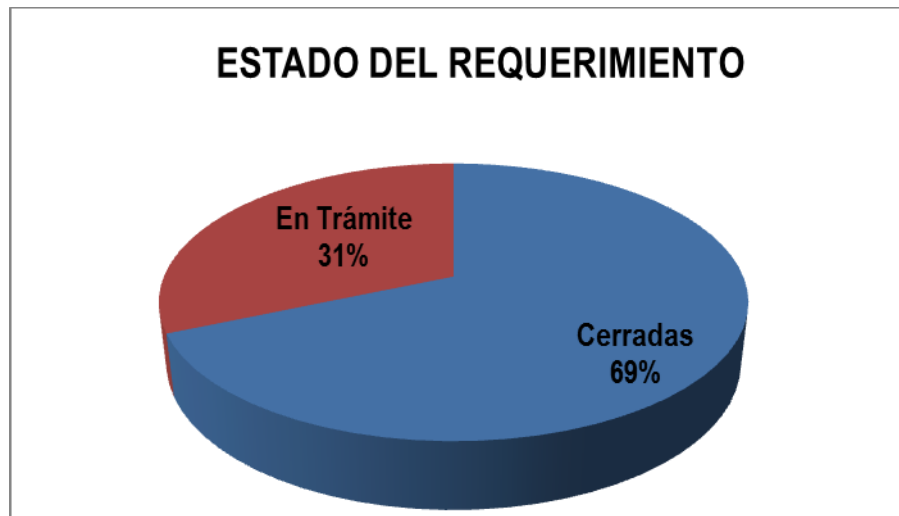
Solicitudes específicas Manejo de Desastres (inundaciones, sequía, reporte de situaciones de riesgo, Apoyo Económico \$1.500.000 , Registro Único de Damnificados y atención de la emergencia humanitaria ocasionada por el cierre de la frontera con Venezuela)	<b>140</b>
Quejas	<b>10</b>
Denuncias	<b>9</b>
Sugerencias	<b>1</b>
<b>TOTAL</b>	<b>534</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, atención de los damnificados por el desplazamiento forzado con ocasión del cierre de la frontera con Venezuela.

### 3. ESTADO DE LAS SOLICITUDES

CERRADAS	EN TRÁMITE	GESTIÓN
366	168	69%



Durante el segundo trimestre de 2015 la efectividad de gestión fue del **69%**, es decir que del total de requerimientos allegados por los ciudadanos (incluyendo todos los canales), el **31%** se encontraba en trámite al cierre del período.

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

- Primer Nivel: consultas gestionadas directamente desde el 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 Proceso de Atención al Ciudadano.

Para los requerimientos de primer nivel el tiempo promedio de respuesta fue de **11 días hábiles**.

### 4. POLÍTICA DE MEJORA CONTINUA

Desde el Proceso de Atención al Ciudadano se adelantan controles y seguimiento 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

#### **5. LEY DE TRANSPARENCIA 1712 DE 2014**

Con respecto a lo establecido en la Ley de Transparencia, para el período comprendido entre los meses de Julio y Septiembre de 2015, se aclara lo siguiente:

- La UNGRD no ha recibido 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 puede 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.
- 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.