

INFORME GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO AÑO 2014

El servicio al ciudadano es un componente fundamental para el desarrollo misional de la UNGRD en su rol como Coordinadora del Sistema Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres. Por esta razón, y pensando en garantizar el contacto y la atención de los ciudadanos a partir del mes de agosto de 2013 se implementó un procedimiento de Atención al Ciudadano y PQRS como parte del Manual de Procedimientos del Grupo de Apoyo Administrativo; en ese entonces con el propósito de redireccionar los PQRS a las diferentes dependencias en la UNGRD y realizar un seguimiento periódico de los mismos para dar respuesta oportuna a los requerimientos realizados por la ciudadanía.

PLAN DE MEJORAMIENTO Y EFICIENCIA EN ATENCIÓN AL CIUDADANO

Durante el año 2014, el proceso avanzó en el fortalecimiento de su parte estratégica:

Al respecto, a partir del mes de Febrero de 2014 en la Unidad se dio inicio a la implementación del Sistema Integrado de Planeación y Gestión SIPLAG que incluyó el ajuste y documentación de los Procesos y Procedimientos de acuerdo con las normas ISO 9001:2008, GP 1000:2009, OHSAS18001:2007 y MECI 1000:2005 cuyo enfoque es la calidad en la prestación del servicio, el control de documentos y registros, y la implementación de acciones preventivas y correctivas.

En ese sentido, según lo establecido en el Plan Nacional de Desarrollo 2011 - 2014/ Ley 1450 de 2011, Artículo 234 - Servicio al Ciudadano, Decreto 4147 de 2011. Art. 16 NUM. 24, Documento CONPES 3649 de 2010 - Política Nacional de Servicio al Ciudadano-, Documento CONPES 3650 de 2010 – Estrategia Gobierno en Línea, Ley 1474 de 2011- Plan Anticorrupción y de Servicio al Ciudadano, Ley 1437 de 2011 – Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, a partir del **3 de Junio/2014** se implementó el Proceso **Gestión de Servicio al Ciudadano** que incluyó 3 Procedimientos según los canales de atención establecidos:

Procedimiento de Atención Presencial, Procedimiento de Atención Telefónica y Procedimiento de Atención Virtual, dando prioridad a los siguientes aspectos:

- La adopción de políticas para la adecuada atención de los ciudadanos y/o usuarios a través del Protocolo de Atención al Ciudadano de la UNGRD.
- Implementación de procedimientos por cada canal de atención
- Centralización de la gestión propia del Proceso
- Establecimiento de controles para trazabilidad y seguimiento.

- Establecimiento de dos tipos de Atención: Primer y Segundo Nivel, con sus respectivos Protocolos de Atención y Preguntas Frecuentes.
- Implementación del Archivo Digital de Atención al Ciudadano (para consulta de expedientes).
- El fortalecimiento de los canales de atención: Oficina de Atención al Ciudadano, Call Center, Correo Electrónico, Chat y Sistema PQRSD (canales virtuales, asociados a la Página Web).
- Implementación del Centro de Contacto Telefónico - Línea Gratuita Nacional 018000113200 (a partir de Diciembre 29 /2014).
- Implementación de la estrategia de medición, indicadores de gestión y evaluación de la satisfacción del usuario.
- Actualización permanente del contenido de la Sección Atención al Ciudadano en la Página Web.
- Publicación y actualización de la Carta de Trato Digno al Ciudadano.
- Afianzamiento de la cultura de servicio al ciudadano entre los funcionarios de la Unidad.
- Apoyo en el desarrollo de la estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas.

GESTION EN CIFRAS

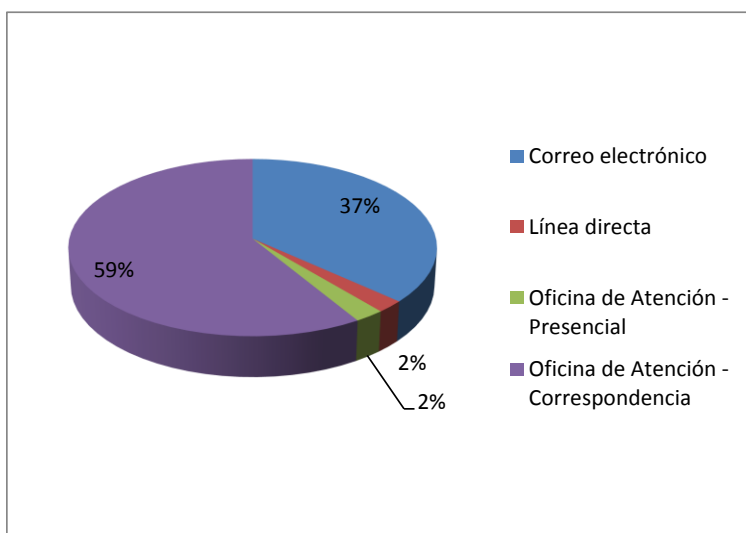
PERÍODO	REQ. CORRESPONDENCIA	REQ. TELEFÓNICOS	REQ. CORREO ELECTRÓNICO	REQ. OFICINA DE ATENCIÓN	SISTEMA PQR (P.Web)	TOTAL REQUERIMIENTOS
Ene - May	548	N/A	192	N/A	281	1021
Jun – Dic	1721	66	1073	70	N/A	2930
TOTAL	2269	66	1265	70	281	3951

- Las Áreas con mayor demanda de solicitudes por consultas de segundo nivel fueron la Subdirección de Manejo de Desastres (Tema Reunidos y Ayudas Humanitarias de Emergencia), Oficina Asesora Jurídica y Grupo de Apoyo Económico \$1'500.000.
- El tiempo promedio de respuesta para las solicitudes de primer nivel fue de **9** días hábiles.

TIPO DE REQUERIMIENTO

Consulta de Información	245
Derecho de Petición	1304
Solicitud	2388
Felicitación	1
Sugerencia	1
Denuncia	12
TOTAL	3951

CANAL RECEPCIÓN DE SOLICITUD



El canal de recepción de solicitudes más utilizado por los ciudadanos es la Oficina de Atención al Ciudadano, donde se reciben los requerimientos que son radicados en la ventanilla de correspondencia, seguido por el Correo Electrónico y la línea directa de atención telefónica.

ESTADO DE LAS SOLICITUDES

Este indicador se mide teniendo en cuenta únicamente los requerimientos gestionados a partir de la implementación de los nuevos procedimientos de Atención al ciudadano (Jun – Dic / 2014).

Lo anterior por cuanto la gestión se centralizó desde el proceso Gestión de Servicio al ciudadano.

CERRADAS	EN TRÁMITE	% EFECTIVIDAD
1721	294	85.4%

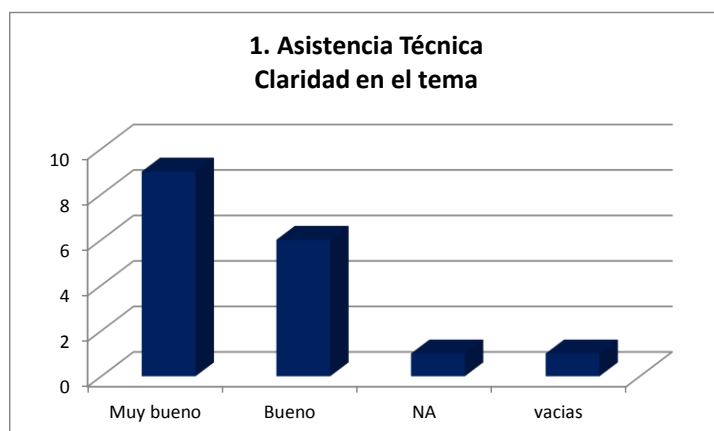
POLÍTICA DE MEJORA CONTINUA: se adelantan acciones, controles y seguimiento a las consultas de segundo nivel (remitidas a las diferentes dependencias de la Unidad), con el propósito de disminuir el tiempo de respuesta y garantizar que la totalidad de los requerimientos sean atendidos.

EVALUACIÓN SATISFACCIÓN DE USUARIOS

Como parte importante en el desarrollo del Proceso, semestralmente se realizan Encuestas de satisfacción entre nuestros usuarios directos: Alcaldías, Gobernaciones, Consejos Municipales y Departamentales para la Gestión del Riesgo de Desastres, entre otros miembros del Sistema.

En el mes de Diciembre /2014 se realizó la primera encuesta, en la cual se destacan los siguientes puntos:

Componente: Asistencia Técnica en Gestión del Riesgo de Desastres (nivel de satisfacción de acuerdo con los siguientes aspectos: Claridad en los temas expuestos y ayudas didácticas)

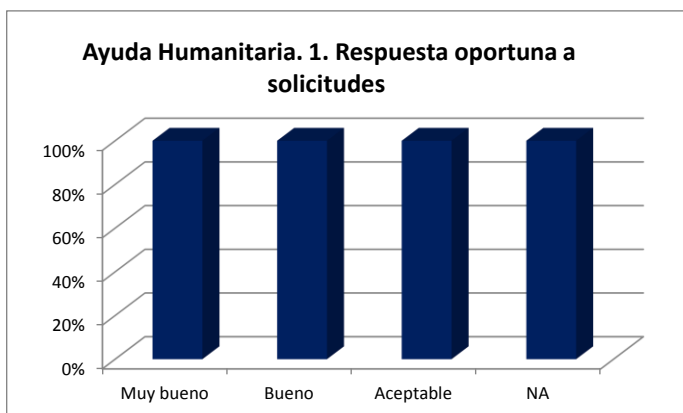


Respecto a la Claridad de los temas expuestos el **52.9%** respondió Muy Bueno, el **35.2%** Bueno, el **5.8%** respondió N/A es decir que no conocen o no han recibido asistencia.



En cuanto al dominio de los temas expuestos por parte de los Profesionales, el **52.94%** piensa que es Muy bueno, el **35.2%** respondió Bueno y el **5.8%** respondió N/A.

Componente: Ayuda Humanitaria de Emergencia

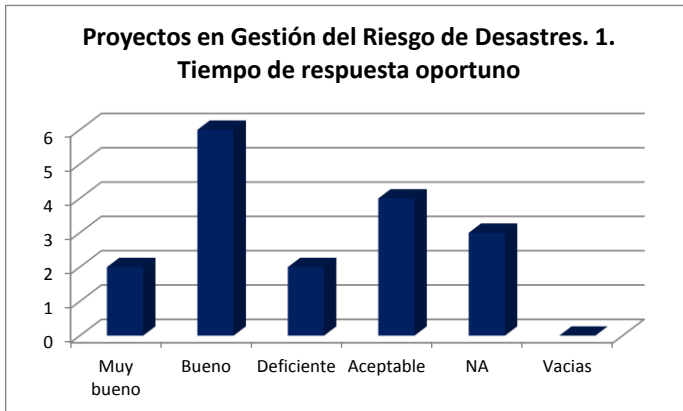


En el componente de AHE respecto a la oportunidad en respuesta a las solicitudes, el **52.9%** opina que es Muy buena, el **29.4%** Buena y el **11.7%** Aceptable



Sobre la calidad de los productos que forman parte de los kits entregados, el **41%** opina que es Muy Buena, el **29.4%** que es Buena y el **17.6%** que es Aceptable

Componente: Proyectos en Gestión del Riesgo de Desastres



Respecto al tiempo de respuesta para los Proyectos en Gestión del Riesgo de Desastres el **11.7%** de los encuestados respondió que Muy Bueno, el **35.2%** respondió Bueno, otro **11.7%** piensa que es deficiente y un **23.5%** que es Aceptable. Un **17.6%** N/A

PLAN ANTICORRUPCIÓN

Según lo establecido en el Estatuto Anticorrupción, Ley 1474 de 2012, el Proceso Gestión de Servicio al Ciudadano fue incorporado a la Estrategia Anticorrupción de la Unidad a partir del año 2014, con la identificación de 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 del Proceso.

En ese sentido, se realizan controles cuatrimestrales a la Matriz de Riesgos por Corrupción con el apoyo de la Oficina de Control Interno y la Oficina Asesora de Planeación.

ESTRATEGIA ANTITRÁMITES

Según lo establecido en el Decreto 19 de 2012, con el acompañamiento de la OAPI se está desarrollando la Estrategia Anti trámites para identificar y racionalizar los procesos que involucren demanda de la ciudadanía y/o usuarios.

Como avance en la ejecución de dicha estrategia se identificaron los procesos que por su relevancia y cercanía con la ciudadanía fueron objeto de mejoramiento teniendo en cuenta aspectos como la simplificación, automatización de procesos 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.

Para el caso de la UNGRD no se identificaron Trámites. Se identificaron en primera instancia dos OPAS: la **Asistencia Técnica** y el **Préstamo externo de Material Bibliográfico a través del Centro de Documentación**. Una vez aprobadas por el DAFP, fueron reportadas en el SUIT.

ESTRATEGIA GOBIERNO EN LINEA

En el marco de la Estrategia Gobierno en Línea la Unidad ha avanzado en temas como la Caracterización de Usuarios, Plan de Participación Ciudadana, Fortalecimiento de la sección de Atención al Ciudadano en la Página Web (Preguntas Frecuentes, Notificaciones Judiciales, Vacantes y Convocatorias, entre otros) y ajustes técnicos para la entrada en funcionamiento de la nueva aplicación PQRSD y el Chat, permitiendo mayor interactividad en la relación con nuestros usuarios.