

**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO
INFORME DE GESTIÓN TRIMESTRAL
ABRIL – JUNIO /2016**



INTRODUCCIÓN

En el marco del Sistema Integrado de Planeación y Gestión, el Sub Proceso de Atención al Ciudadano se estructura a través de diferentes canales de atención, generando espacios efectivos de interacción con la ciudadanía y grupos de interés que permiten tener cobertura inclusive en las zonas más apartadas del país, mejorar la atención a los usuarios y facilitar el acceso a la entidad.

Dichos canales son en su orden:

1. OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – ATENCIÓN PRESENCIAL

Dispuesta para la atención personalizada de solicitudes, quejas y reclamos, consultas de información, actualización de datos, respuesta a solicitudes radicadas por escrito 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 2, en horario de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. de Lunes a Viernes.

2. PÁGINA WEB: SISTEMA PQRS - ATENCIÓN VIRTUAL

La página www.gestiondelriesgo.gov.co facilita el acceso del ciudadano a información institucional de interés general: políticas institucionales, noticias, capacitaciones, publicaciones, convocatorias y a través del Link PQRS el usuario puede radicar sus solicitudes, quejas y/o reclamos, consultas, sugerencias y felicitaciones.

3. PÁGINA WEB - CHAT INSTITUCIONAL

Para consultas en Línea, de lunes a viernes 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y buzón de mensajes las 24 horas.

4. 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.

**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO
INFORME DE GESTIÓN TRIMESTRAL
ABRIL – JUNIO /2016**



5. LINEA GRATUITA DE ATENCIÓN AL USUARIO 018000113200

Es el canal de atención establecido para contacto telefónico a través del cual los ciudadanos pueden radicar solicitudes, quejas, reclamos, y realizar consultas de información y/o actualizaciones de datos. Este canal se encuentra disponible de manera gratuita para usuarios en todo el territorio nacional.

Según lo establecido en la Política de Mejoramiento Continuo, se realizó seguimiento y control permanente al proceso a través de indicadores mensuales que permitieron una oportuna toma de decisiones. En ese sentido, la gestión descrita a continuación corresponde al período comprendido entre el 1 de Abril y el 30 de Junio de 2016.

Incluye la gestión de requerimientos realizados por los ciudadanos y usuarios recibidos a través de los diferentes canales de atención disponibles y el apoyo a la entidad para el desarrollo de las actividades enmarcadas en los componentes de Atención al Ciudadano de la Estrategia de Rendición de Cuentas, Participación Ciudadana, Gobierno en Línea, Ley de Transparencia y Ley Antitrámites.

Entre los aspectos más relevantes del período podemos mencionar:

- Entrada en funcionamiento del Chat Institucional a través de la Página Web, convirtiéndose en el canal de atención que genera mayor contacto con los ciudadanos.
- Fortalecimiento del Sistema PQRSD Web facilitando la consulta de información, la trazabilidad de gestión y permitiendo a los ciudadanos confirmar el estado de sus requerimientos y descargar las respuestas. Así mismo permite el cumplimiento de lo establecido en la estrategia GEL con respecto a la atención en línea y consulta de todos los canales a través de un mismo sistema.
- Todos los requerimientos que no fueron de competencia de la Unidad, se remitieron a las entidades correspondientes para su respectivo trámite, previa información al ciudadano.
- Se disminuyeron los tiempos de respuesta para consultas de segundo nivel.
- A partir del mes de Mayo/2016, la entidad se encuentra al día con respecto a la atención de requerimientos de primer nivel; lo anterior teniendo en cuenta que en promedio el 70% de las consultas se gestionaron como atención de primer nivel, es decir que se respondieron sin ser remitidas a las diferentes dependencias de la entidad.

**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO
INFORME DE GESTIÓN TRIMESTRAL
ABRIL – JUNIO /2016**

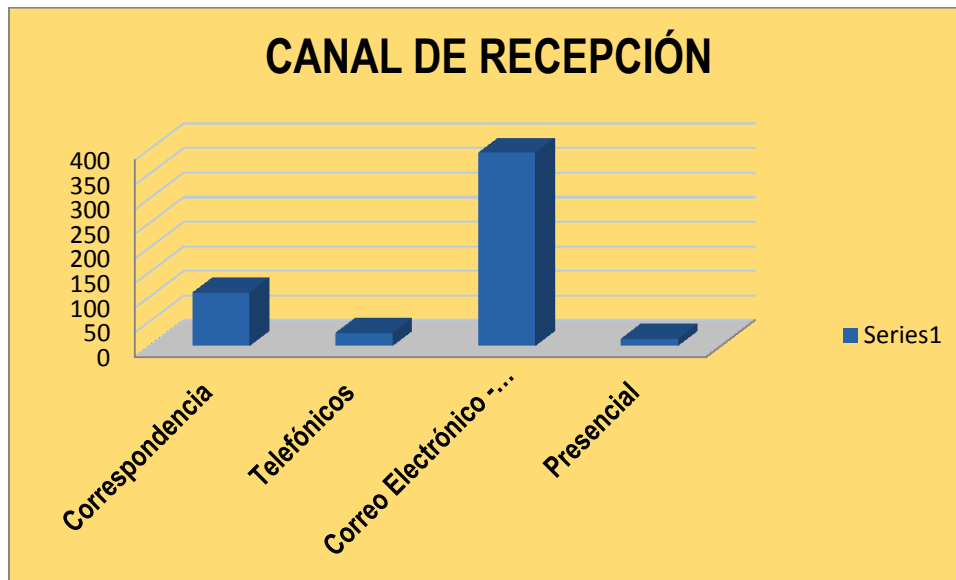
La gestión de los requerimientos se desarrolla siguiendo las directrices establecidas en el Protocolo de Atención al Ciudadano. Las consultas frecuentes o de Primer Nivel de Atención se gestionan desde la Oficina de Atención al Ciudadano; las consultas técnicas se clasifican como Segundo Nivel de Atención y son remitidas a las diferentes dependencias de la entidad según su competencia.

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS

GESTION EN CIFRAS

1. POR CANAL DE ATENCIÓN

| PERÍODO | REQ. RADICADOS POR CORRESPONDENCIA | REQ. TELEFÓNICOS (LINEA DIRECTA Y CALL CENTER) | REQ. CORREO ELECTRÓNICO - SISTEMA PQRSO CHAT | REQ. OFICINA DE ATENCIÓN (PRESENCIAL) | TOTAL REQUERIMIENTOS |
|---------------|------------------------------------|--|--|---------------------------------------|----------------------|
| Ab / Jun 2015 | 109 | 27 | 393 | 15 | 544 |



Durante el segundo trimestre se mantiene un alto índice de Consultas virtuales (Correo Electrónico, Sistema PQRSO y Chat) motivado por la entrada en funcionamiento del Chat Institucional.

**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO
INFORME DE GESTIÓN TRIMESTRAL
ABRIL – JUNIO /2016**

2. POR TIPO DE REQUERIMIENTO

| | |
|---------------------------------|------------|
| Consultas de Información | 249 |
| Derechos de Petición | 41 |
| Solicitudes | 232 |
| Felicitaciones | 1 |
| Otros | 20 |
| Recurso de Reposición | 1 |
| Total | 544 |



Al igual que en el primer trimestre, las Solicitudes y Consultas de Información derivadas del cierre de la frontera con Venezuela fueron el tipo de requerimiento con mayor índice de gestión. Así mismo los ciudadanos consultaron temas relacionados con la gestión del riesgo en municipios, simulacros, convocatorias y formulación de proyectos, entre otros.

**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO
INFORME DE GESTIÓN TRIMESTRAL
ABRIL – JUNIO /2016**

3. CLASIFICACIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS POR TEMA

| TEMA | CANTIDAD DE REQUERIMIENTOS |
|---|----------------------------|
| Traslados por competencia a otra entidad | 291 |
| Solicitudes específicas Sub Dirección de Manejo de Desastres (Fenómeno del Niño, reporte de situaciones de riesgo, Registro Único de Damnificados y desplazamiento por cierre de la frontera con Venezuela) | 232 |
| Felicitaciones | 1 |
| Varios (Información Institucional, formulación de proyectos, simulacros, proveedores, entre otros) | 20 |
| TOTAL | 544 |



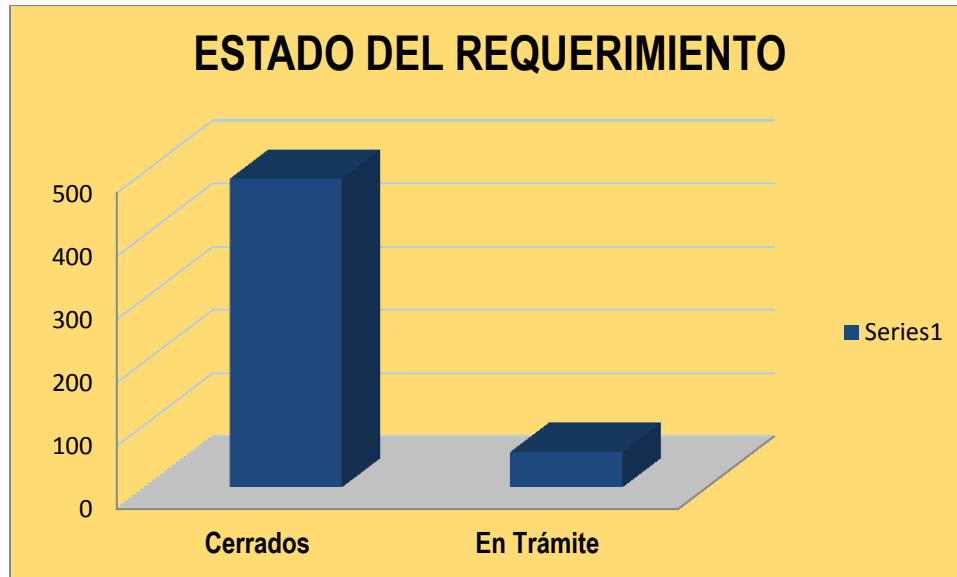
Entre los temas de interés para nuestros usuarios, durante el primer trimestre del año las consultas estuvieron relacionadas con el desplazamiento ocasionado por el cierre de la frontera con Venezuela, el Registro Único de Damnificados, Subsidios de Arriendo, Apoyo Económico de \$1'500.000 establecido para los damnificados de la temporada de lluvias – Fenómeno de la Niña 2010 – 2011 y Ayudas Humanitarias de Emergencia, formulación de proyectos, información institucional y simulacros programados por la Unidad.

Respecto a la gestión de consultas en Segundo Nivel de Atención el Área con mayor demanda sigue siendo la Subdirección de Manejo de Desastres seguida en su orden por la Dirección General, la Sub Dirección de Reducción del Riesgo y el Grupo de Contratación.

**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO
INFORME DE GESTIÓN TRIMESTRAL
ABRIL – JUNIO /2016**

4. ESTADO DE LOS REQUERIMIENTOS

| CERRADOS | EN TRÁMITE | GESTIÓN |
|------------|------------|--------------|
| 488 | 56 | 89.7% |



Durante el período Abril - Junio de 2016 el índice de gestión fue del **89.7%**, es decir que del total de requerimientos recibidos (incluyendo todos los canales), el **10%** se encontraba en trámite al cierre de la vigencia. En ese sentido debe tenerse en cuenta que el vencimiento de los requerimientos que son radicados durante la segunda quincena de cada mes es posterior al cierre de la vigencia.

El tiempo promedio para emisión de respuesta fue de **6 días hábiles**; notándose una disminución considerable respecto al primer trimestre del 2016.

5. POLÍTICA DE MEJORA CONTINUA

Desde el Proceso de Atención al Ciudadano se adelantan permanentes controles y seguimiento a las consultas de primer y segundo nivel de atención 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 oportunamente.

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

**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO
INFORME DE GESTIÓN TRIMESTRAL
ABRIL – JUNIO /2016**



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

6. LEY DE TRANSPARENCIA 1712 DE 2014

Con respecto a lo establecido en la Ley de Transparencia, para el período comprendido entre los meses de Enero y Marzo de 2016 se deben tener en cuenta los siguientes aspectos:

- 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 de los subsidios de arrendamiento destinados por el cierre de la frontera con Venezuela, 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 mencionados damnificados se puede acceder a dicha petición.
- 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.

Colombia menos vulnerable, comunidades más resilientes