

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO INFORME GESTIÓN DE PQRS ABRIL - JUNIO / 2015

El presente informe de gestión corresponde al período comprendido entre el 1 de Abril y el 30 de Junio de 2015 y a la gestión de los requerimientos que son recibidos a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la Unidad para facilitar el acceso de los ciudadanos a la entidad: Oficina de Atención, Correo Electrónico, Línea Gratuita de Atención al Usuario 018000113200, en nuestra Página Web el Chat Institucional y el Sistema PQR.

Durante éste período, siguiendo el direccionamiento institucional de la mejora continua, en el Proceso de Atención al Ciudadano se tuvieron como prioridades de gestión:

- El seguimiento y cierre de los requerimientos pendientes del año 2014.
- Los requerimientos que no son de competencia de la Unidad, fueron remitidos a las entidades correspondientes para su respectivo trámite, previa información al ciudadano.
- Actualización de los procedimientos establecidos para cada canal de atención, con el propósito de agilizar el servicio según la misión y políticas de la entidad.
- 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.
- Implementación de la herramienta Web para consulta y registro de la gestión interna del proceso y externamente para funcionamiento del Sistema PQRSD ligado a la Página Web como canal de atención virtual para el ciudadano, permitiendo el envío de requerimientos y consulta del estado de los mismos, según lo establecido en los lineamientos de la Estrategia de Gobierno en Línea.
- Apoyo a la entidad en el desarrollo de la estrategia de Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana.

La prestación del servicio se desarrolla teniendo en cuenta las políticas institucionales 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.

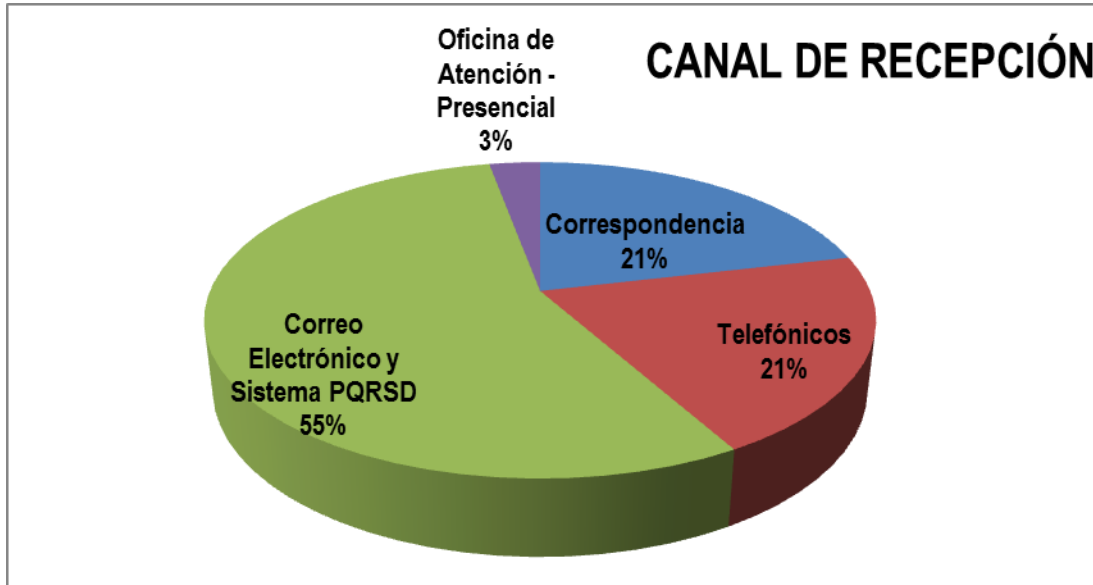
Las consultas de primer nivel se gestionan directamente; las consultas técnicas de segundo nivel son asignadas entre las diferentes dependencias (según su competencia).

1. GESTION EN CIFRAS

1.1 POR CANAL DE ATENCIÓN

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO INFORME GESTIÓN DE PQRS ABRIL - JUNIO / 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
Ab / Jun 2015	95	91	246	13	445



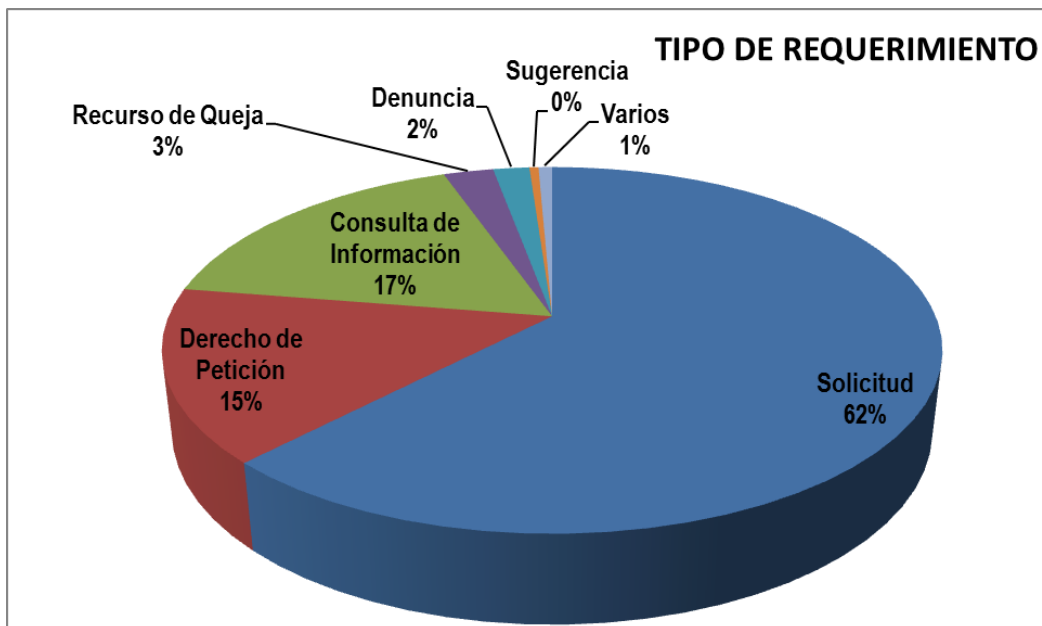
- **OFICINA DE ATENCIÓN:** destinada para la **atención presencial** de los ciudadanos. Así mismo canaliza los requerimientos radicados en la ventanilla de **correspondencia** de la entidad.
- **REQUERIMIENTOS TELEFÓNICOS:** recibidos a través de la Línea Gratuita de Atención al Usuario 018000113200,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

Cabe anotar que los canales de Atención más utilizados por los ciudadanos son el correo electrónico 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

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO INFORME GESTIÓN DE PQRS ABRIL - JUNIO / 2015

Consultas de Información	76
Denuncias	8
Derechos de Petición	68
Solicitudes	277
Quejas	11
Sugerencias	2
Varios	3
Total	445



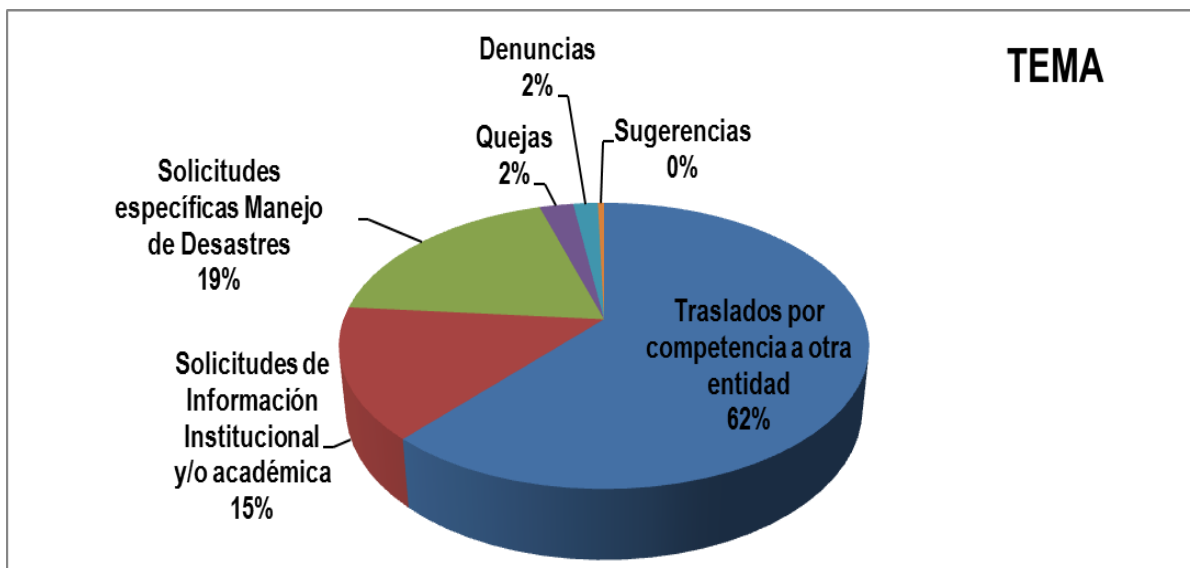
Durante el segundo trimestre de 2015, las Solicitudes generales se mantienen como el tipo de requerimiento con mayor índice de gestión.

2. CLASIFICACIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS POR TEMA

TEMA	CANTIDAD DE REQUERIMIENTOS
Traslados por competencia a otra entidad	274
Solicitudes de Información Institucional y/o académica	66

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO INFORME GESTIÓN DE PQRS ABRIL - JUNIO / 2015

Solicitudes específicas Manejo de Desastres (inundaciones, sequía, reporte de situaciones de riesgo, Apoyo Económico \$1.500.000 , Registro Único de Damnificados entre otros)	84
Quejas	11
Denuncias	8
Sugerencias	2
TOTAL	445

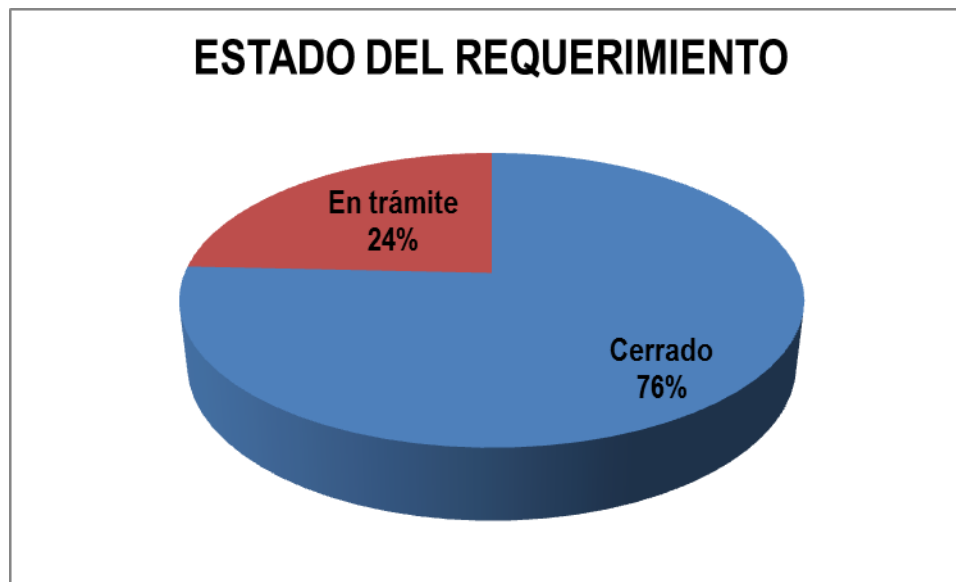


Respecto a las consultas de Segundo Nivel de Atención, el Área con mayor demanda sigue siendo la Subdirección de Manejo de Desastres con temáticas relacionadas al Apoyo Económico de \$1'500.000 establecido para los damnificados de la temporada de lluvias – Fenómeno de la Niña 2010 - 2011, Ayudas Humanitarias de Emergencia y beneficios derivados del censo Reunidos.

En cuanto a temas institucionales, predominan las solicitudes de información respecto a radicación de proyectos para mitigación del riesgo, visitas técnicas para reconocimiento de situaciones de riesgo en viviendas, acceso a Programas de Vivienda para damnificados de diferentes fenómenos naturales, consultas sobre publicaciones en gestión del riesgo, copias de documentos y/o proyectos municipales radicados en la Unidad y fallos de tutela, entre otros.

3. ESTADO DE LAS SOLICITUDES

CERRADAS	EN TRÁMITE	GESTIÓN
337	108	76%



Durante el segundo trimestre de 2015 la efectividad de gestión fue del **76%**, es decir que del total de requerimientos allegados por los ciudadanos (incluyendo todos los canales), únicamente el **24%** 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 **4 días hábiles**.

4. POLÍTICA DE MEJORA CONTINUA

Desde el Proceso de Atención al Ciudadano permanentemente 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 Abril y Junio 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.