

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO INFORME DE GESTIÓN TRIMESTRAL OCTUBRE - DICIEMBRE /2016



INTRODUCCIÓN

En el marco del Sistema Integrado de Planeación y Gestión, La Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres pone a disposición de la ciudadanía y grupos de interés el Sistema de Atención al Ciudadano para gestionar y dar respuesta a los requerimientos a través de diferentes canales de atención que generan espacios efectivos de interacción, permitiendo tener cobertura inclusive en las zonas más apartadas del país, mejorar la atención a los usuarios y facilitar el acceso a la información y servicios de la entidad.

En ese sentido la Oficina de Atención al Ciudadano presenta el Informe de Gestión Trimestral de PQRS correspondiente al período comprendido entre el 1 de octubre y el 31 de Diciembre /2016.

Lo anterior para dar cumplimiento a la normativa vigente respecto al derecho de acceso a la información pública nacional (Ley 190 de 1995, Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014, Resolución 3564 de 2015), así mismo a la Estrategia y Plan Anticorrupción de la entidad.

GLOSARIO

Ciudadano: Persona destinataria de bienes y/o servicios; Organización, entidad o persona que recibe un producto o servicio

Servicio: Conjunto de estrategias que establecen las entidades de la Administración Pública para facilitar a los ciudadanos el acceso al cumplimiento de sus obligaciones.

Atención de Primer Nivel: Se refiere a la gestión de requerimientos considerados como frecuentes a los que se da respuesta sin ser escalados a las diferentes dependencias de la Unidad. Las respuestas son emitidas con base en los Protocolos de Atención de Primer Nivel de cada área.

Atención de Segundo Nivel: Se refiere a la gestión de requerimientos que por su carácter técnico y/o jurídico requieran ser consultados con las diferentes áreas según su competencia.

Atención Presencial: Hace referencia a la atención personalizada que recibe el ciudadano y/o usuario en las instalaciones de la Oficina de Atención al Ciudadano de la Unidad.

Atención Telefónica: Hace referencia a la interacción con el ciudadano de manera telefónica a través de la Línea Gratuita de Atención al Usuario 018000113200 y/o a través de la extensión telefónica de la Oficina de Atención al Ciudadano ligada al PBX de la Unidad.

Atención Virtual: Hace referencia a la interacción en línea con el ciudadano a través de los canales de atención ligados a la Página Web de la entidad: Chat Institucional y Sistema PQRS; y/o a través del correo electrónico de la Oficina de Atención al Ciudadano.

**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO
INFORME DE GESTIÓN TRIMESTRAL
OCTUBRE - DICIEMBRE /2016**



Canales de Atención: son los diferentes canales de comunicación que la entidad dispone para la recepción de requerimientos de los ciudadanos: Oficina de Atención al Ciudadano, Línea Gratuita de Atención al Usuario 018000113200, Chat Institucional, Sistema PQRS y Correo Electrónico.

Petición: Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las Autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución de las mismas.

Queja: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

Reclamo: Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

Sugerencia: Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa – sancionatoria o ético – profesional.

Información: Se refiere a un conjunto organizado de datos contenido en cualquier documento que la entidad genere, obtenga, adquiera, transforme o controle.

Información Pública: Es toda información que la entidad genere, obtenga, adquiera o controle en su calidad de tal.

Información Pública Clasificada: Es aquella información que estando en poder o custodia de la entidad, en su calidad de tal, pertenece al ámbito propio, particular y privado o semi- privado de una persona natural o jurídica por lo que su acceso podrá ser negado o exceptuado.

Información Pública Reservada: Es aquella información que estando en poder o custodia de la entidad, en su calidad de tal, es exceptuada de acceso a la ciudadanía por daño a intereses públicos.

CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

1. OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – ATENCIÓN PRESENCIAL

Dispuesta para la atención personalizada de solicitudes, quejas y reclamos, consultas de información institucional, respuesta a solicitudes radicadas por escrito y acceso a los servicios ofrecidos por la entidad.

**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO
INFORME DE GESTIÓN TRIMESTRAL
OCTUBRE - DICIEMBRE /2016**



Sede Bogotá D.C:

Av. Calle 26 N° 92 – 32 Edificio Gold 4, en horario de Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
Teléfono: 5529696 Ext. 837.

Sede Pasto - Nariño:

Calle 17 No.41-64 Barrio el Dorado, en horario de Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
Teléfono: (2) 7311392.

2. SISTEMA PQRSD - ATENCIÓN VIRTUAL

A través de la Página Web www.gestiondelriesgo.gov.co la entidad facilita el acceso del ciudadano a la información institucional de interés general: políticas, noticias, capacitaciones, publicaciones, Informes, Convocatorias, entre otros.

A través del Link: Atención al Ciudadano / Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRSD el usuario puede registrar sus requerimientos, hacer seguimiento al estado en que se encuentran y descargar copia de las respuestas emitidas.

3. CHAT INSTITUCIONAL – ATENCIÓN VIRTUAL

Para consultas en Línea a través de la Página Web www.gestiondelriesgo.gov.co , de lunes a viernes 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y buzón de mensajes las 24 horas.

4. CORREO ELECTRÓNICO

Vía mail utilizando el correo contactenos@gestiondelriesgo.gov.co, el ciudadano puede radicar sus consultas y/o requerimientos. Las respuestas son remitidas por este mismo medio.

5. LINEA GRATUITA DE ATENCIÓN AL USUARIO 018000113200

Es el canal de atención establecido para contacto telefónico a través del cual los ciudadanos pueden realizar consultas de información y/o radicar sus requerimientos. Este canal se encuentra disponible

**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO
INFORME DE GESTIÓN TRIMESTRAL
OCTUBRE - DICIEMBRE /2016**



de manera gratuita para usuarios en todo el territorio nacional desde cualquier dispositivo fijo o móvil, de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. y buzón de mensajes sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m.

POLITICA DE MEJORAMIENTO CONTINUO

Según lo establecido en la Política de Mejoramiento Continuo en el marco del Sistema Integrado de Planeación y Gestión de la entidad, se realizó seguimiento y control permanente al proceso a través de indicadores mensuales que permitieron una oportuna toma de decisiones.

En ese sentido, el presente Informe incluye la gestión de los requerimientos radicados por los ciudadanos y usuarios a través de los diferentes canales de atención disponibles, y el apoyo prestado a la entidad en el desarrollo de las actividades enmarcadas en el componente 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:

- En comparación con el trimestre anterior, se nota un incremento del índice de requerimientos gestionados como Primer Nivel de Atención, es decir directamente desde la Oficina de Atención al Ciudadano sin ser remitidos a las demás dependencias de la entidad, logrando un promedio del **94%** de consultas atendidas oportunamente como Primer Nivel y por ende una disminución importante en los tiempos de respuesta a los ciudadanos.
- Mejoras al Sistema PQRSD Web: actualización de la plantilla de registro e inclusión de nuevos espacios y opciones para radicar los requerimientos en cumplimiento de la Ley de Transparencia y la estrategia GEL.
- Implementación del Link **Transparencia y Acceso a la Información Pública** en la Página Web sección de Atención al Ciudadano, dando cumplimiento al Plan Anticorrupción y Ley de Transparencia.
- Unificación del proceso de Atención al Ciudadano con la sede de Pasto, generando mejoras en la prestación del servicio y facilitando la consulta por parte del ciudadano.

La atención al público así como la gestión de requerimientos se desarrolla siguiendo las directrices de servicio establecidas en el Protocolo de Atención al Ciudadano; las consultas frecuentes o de Primer Nivel de Atención se gestionan directamente desde la Oficina de Atención al Ciudadano; las

**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO
INFORME DE GESTIÓN TRIMESTRAL
OCTUBRE - DICIEMBRE /2016**



consultas técnicas se clasifican como Segundo Nivel de Atención y son remitidas a las diferentes dependencias de la entidad según su competencia.

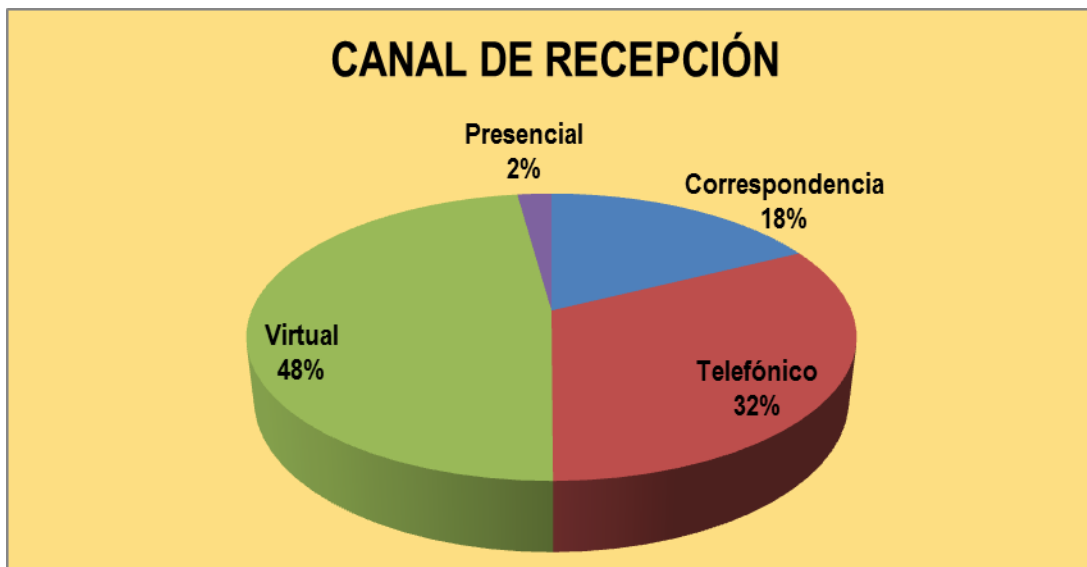
GESTION DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

La gestión descrita a continuación corresponde al último trimestre de la vigencia 2016, período comprendido entre el 1 de Octubre y el 31 de Diciembre/2016:

1. REQUERIMIENTOS POR CANAL DE ATENCIÓN

PERÍODO	REQ. RADICADOS POR CORRESPONDENCIA	REQ. TELEFÓNICOS (LINEA DIRECTA Y CALL CENTER)	REQ. VIRTUALESCORREO ELECTRÓNICO - SISTEMA PQRSD CHAT	REQ. OFICINA DE ATENCIÓN / OF PASTO (PRESENCIAL)	TOTAL REQUERIMIENTOS
Oct/ Dic 2016	131	240	356	16	743

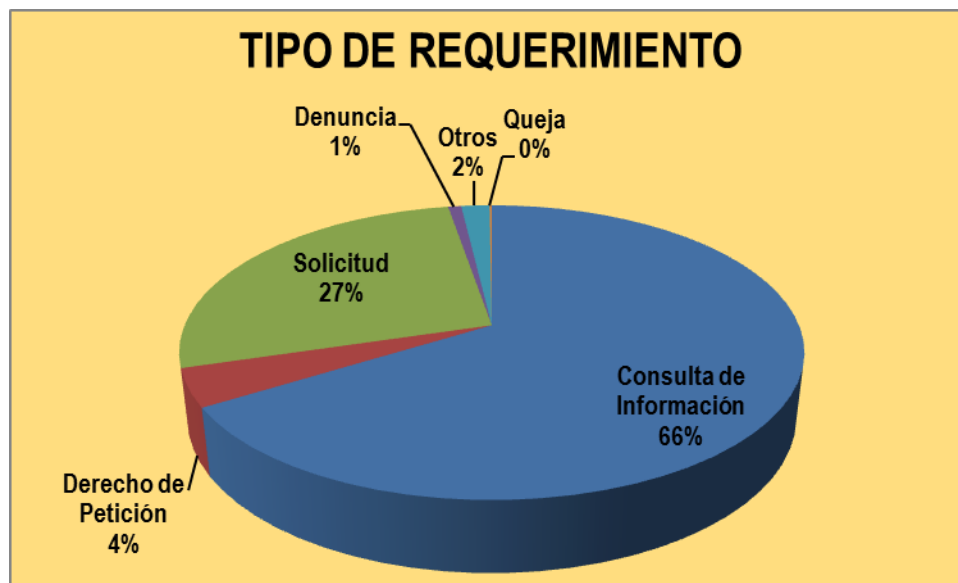


**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO
INFORME DE GESTIÓN TRIMESTRAL
OCTUBRE - DICIEMBRE /2016**

Durante el cuarto trimestre del año, se mantiene un mayor índice de consultas virtuales (Correo Electrónico, Sistema PQRSD y Chat). En ese sentido, los canales de atención virtual generaron más contactos teniendo en cuenta que a través de ellos la entidad tiene cobertura para atención desde cualquier lugar del país.

2. ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA: TIPO DE REQUERIMIENTO

Consulta de Información	492
Derecho de Petición	31
Solicitud	200
Denuncia	6
Otros	13
Queja	1
Total	743



Durante el último trimestre del año 2016 las **Solicitudes** y **Consultas de Información** fueron los tipos de requerimiento con mayor índice de gestión. Los ciudadanos consultaron temas relacionados con la gestión del riesgo en municipios, simulacros e inscripciones, capacitaciones en gestión del

**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO
INFORME DE GESTIÓN TRIMESTRAL
OCTUBRE - DICIEMBRE /2016**



riesgo, convocatorias, formulación de proyectos para mitigación del riesgo, gestión del riesgo en empresas, temas académicos e investigación y ayuda humanitaria por retorno desde Venezuela, entre otros.

3. INFORMACIÓN PÚBLICA: CONSULTA POR TEMAS

TEMA	CANTIDAD DE REQUERIMIENTOS
Traslados por competencia a otra entidad: Programas de Vivienda Gratuita, reporte de situaciones de riesgo, reubicación de comunidades, desplazamiento por situaciones derivadas de la violencia, solicitud de maquinaria y/o recursos para bomberos y defensa civil,	201
Consultas relacionadas con la misión de la entidad: Financiación de Proyectos para mitigación de Riesgos, ayuda humanitaria, Fenómeno del Niño, Simulacros, Subsidios de Arriendo, reporte de situaciones de riesgo, Registro Único de Damnificados, ayuda humanitaria por desplazamiento derivado del cierre de la frontera con Venezuela y temas derivados del Proyecto Volcán Galeras.	523
Denuncias	6
Varios (Información Institucional, Investigaciones Académicas, requerimientos periodísticos, contratos, remisiones de hojas de vida, formulación de proyectos, simulacros, proveedores, entre otros)	13
TOTAL	743

Durante el cuarto trimestre del año los temas de mayor interés para nuestros usuarios siguen siendo el desplazamiento ocasionado por el cierre de la frontera con Venezuela en Septiembre/2015, inclusiones y/o cambios en el Registro Único de Damnificados, Subsidios de Arriendo, consultas derivadas del 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, Proyectos para mitigación del Riesgo, información institucional y académica, investigación, simulacros programados por la entidad y temas derivados del Proyecto Volcán Galeras (Reubicaciones y Venta de Predios).

**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO
 INFORME DE GESTIÓN TRIMESTRAL
 OCTUBRE - DICIEMBRE /2016**

Respecto a las consultas, en promedio el **94%** se gestionó como **Primer Nivel de Atención** desde la Oficina de Atención al Ciudadano. Los requerimientos clasificados como **Segundo Nivel de Atención** se remitieron a las diferentes dependencias de la entidad; en ese sentido el Área con mayor demanda sigue siendo la Subdirección de Manejo de Desastres.

4. ESTADO DE LOS REQUERIMIENTOS

CERRADOS	EN TRÁMITE	GESTIÓN
743	12	98%



Durante el período Octubre – Diciembre de 2016 el índice de gestión fue del **98%**, es decir que del total de requerimientos recibidos a través de todos los canales de atención disponibles, el **2 %** se encontraba en trámite al cierre de la vigencia. Cabe anotar que el vencimiento de las solicitudes radicadas durante la segunda quincena de cada mes es posterior a la fecha de corte de los indicadores.

El tiempo promedio para emisión de respuesta fue de **8 días hábiles (Ver Base de Datos - Reporte PQRSD/ Cuarto Trimestre 2016)**.

**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO
INFORME DE GESTIÓN TRIMESTRAL
OCTUBRE - DICIEMBRE /2016**



5. TIEMPOS DE RESPUESTA

Desde la Oficina de Atención al Ciudadano se adelantaron controles permanentes a la gestión con el propósito de disminuir los tiempos de emisión de respuesta a los ciudadanos, buscando que la totalidad de los requerimientos fueran atendidos oportunamente (**Ver Base de Datos - Reporte PQRSD – Cuarto Trimestre 2016**).

Al respecto, la Ley 1755 de 2015 determina los siguientes plazos para respuesta al ciudadano según el tipo de manifestación de la siguiente manera:

Solicitudes:

- De documentos y/o Información: Diez (10) días hábiles.
- Copias de documentos: Diez (10) días hábiles.
- Traslados por Competencia: Cinco (5) días hábiles.
- Entes de Control: Cinco (5) días hábiles
- Defensoría del Pueblo: Cinco (5) días hábiles.
- Periodistas: Atención Prioritaria.

Consultas de Información Institucional: Treinta (30) días hábiles.

Quejas: Quince (15) días hábiles.

Reclamos: Quince (15) días hábiles.

Sugerencias y Felicitaciones: Treinta (30) días hábiles

Derechos de Petición: 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 Octubre y Diciembre de 2016 es preciso destacar 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 no se recibieron requerimientos de información catalogada como información pública reservada.

**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO
INFORME DE GESTIÓN TRIMESTRAL
OCTUBRE - DICIEMBRE /2016**



- No se recibieron recursos de reposición relacionados con el rechazo de envío de información de reserva.
- La UNGRD respondió las Consultas de Información dentro de los tiempos establecidos.
- La información entregada al ciudadano es veraz, completa y actualizada.
- La entidad atiende todas las consultas de los ciudadanos de manera gratuita e igualitaria en concordancia con el Principio de Gratuidad y Costos de **Reproducción (Art. 20 Decreto 0103 de 2015)**.
- 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