

**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO
INFORME DE GESTIÓN TRIMESTRAL
JULIO – SEPTIEMBRE /2016**



INTRODUCCIÓN

En el marco del Sistema Integrado de Planeación y Gestión, La Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres tiene 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 Julio y el 30 de Septiembre /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) y 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
JULIO – SEPTIEMBRE /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 PQRSD 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.

CANALES DE ATENCIÓN

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 PQRSD - 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 PQRSD el usuario puede radicar sus solicitudes, quejas y/o reclamos, consultas, sugerencias y felicitaciones.

**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO
INFORME DE GESTIÓN TRIMESTRAL
JULIO – SEPTIEMBRE /2016**



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.

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.

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 todos los requerimientos radicados por los ciudadanos y usuarios recibidos a través de los diferentes canales de atención disponibles, y el apoyo 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:

- 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 **90%** de consultas atendidas oportunamente como Primer Nivel y por ende una disminución importante en los tiempos de respuesta.
- Seguimiento permanente a las consultas gestionadas como Segundo Nivel de Atención con las diferentes dependencias de la entidad y cierre de los requerimientos correspondientes.

**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO
INFORME DE GESTIÓN TRIMESTRAL
JULIO – SEPTIEMBRE /2016**



- Mejoras al Sistema PQRS 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 correspondientes. 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.
- Capacitación en Ley Estatutaria de Participación Ciudadana con miras a la implementación y fortalecimiento del Plan de Participación Ciudadana en la entidad.

La atención y servicio así como la gestión de 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 directamente 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.

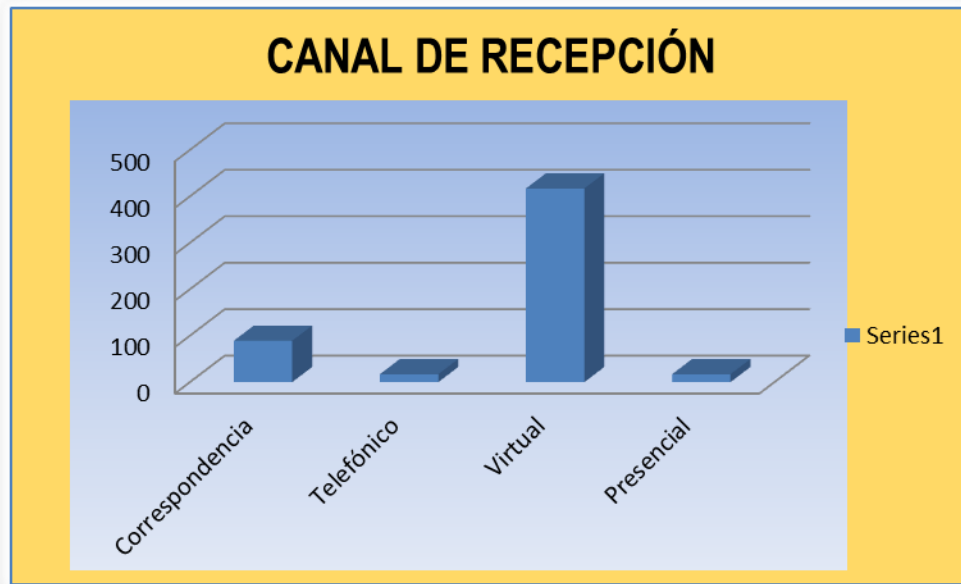
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS

GESTION EN CIFRAS

1. REQUERIMIENTOS POR CANAL DE ATENCIÓN

PERÍODO	REQ. RADICADOS POR CORRESPONDENCIA	REQ. TELEFÓNICOS (LINEA DIRECTA Y CALL CENTER)	REQ. CORREO ELECTRÓNICO - SISTEMA PQRS CHAT	REQ. OFICINA DE ATENCIÓN (PRESENCIAL)	TOTAL REQUERIMIENTOS
Jul / Sept 2016	89	17	417	17	540

**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO
 INFORME DE GESTIÓN TRIMESTRAL
 JULIO – SEPTIEMBRE /2016**



Durante el tercer trimestre del año, como en los dos anteriores se mantiene un mayor índice de consultas virtuales (Correo Electrónico, Sistema PQRSD y Chat). En ese sentido, los canales de atención virtual generan más contactos teniendo en cuenta que a través de ellos la entidad tiene cobertura para atención desde cualquier lugar del país; así mismo la entrada en funcionamiento del Chat para atención en línea se ha convertido en una excelente alternativa para los usuarios.

2. CONSULTAS POR TIPO DE REQUERIMIENTO

Consulta de Información	331
Derecho de Petición	21
Solicitud	186
Denuncia	1
Otros	1
Total	540



Durante el año 2016 las **Solicitudes** y **Consultas de Información** han sido los tipos de requerimiento con mayor índice de gestión. Así mismo los ciudadanos consultaron temas relacionados con la gestión del riesgo en municipios, información de simulacros e inscripciones, convocatorias, formulación de proyectos, gestión del riesgo en empresas, temas académicos y de investigación, ayuda humanitaria por retorno desde Venezuela, entre otros.

3. CLASIFICACIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS POR TEMA

TEMA	CANTIDAD DE REQUERIMIENTOS
Traslados por competencia a otra entidad	200
Solicitudes específicas Sub Dirección de Manejo de Desastres (Fenómeno del Niño, reporte de situaciones de riesgo, Registro Único de Damnificados y ayuda humanitaria por desplazamiento derivado del cierre de la frontera con Venezuela)	186
Denuncias	1
Varios (Información Institucional, formulación de proyectos, simulacros, proveedores, entre otros)	153
TOTAL	540

**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO
INFORME DE GESTIÓN TRIMESTRAL
JULIO – SEPTIEMBRE /2016**

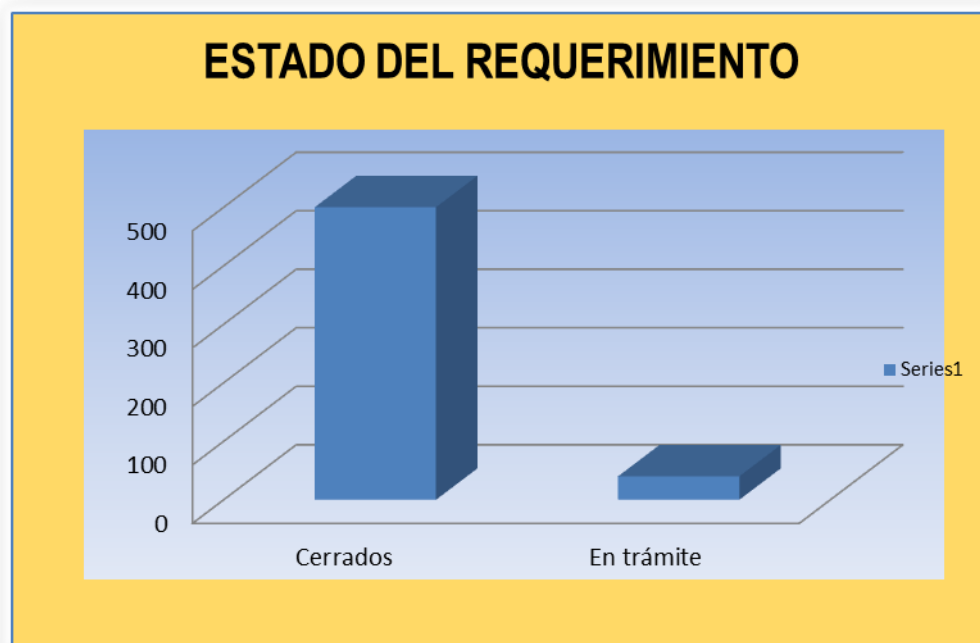


Entre los temas de mayor interés para nuestros usuarios, durante el tercer trimestre del año las consultas siguen relacionadas con el desplazamiento ocasionado por el cierre de la frontera con Venezuela en Septiembre/2015, el Registro Único de Damnificados, Subsidios de Arriendo, Apoyo Económico de \$1'500.000 establecido para los damnificados de la temporada de lluvias – Fenómeno de la Niña 2010 – 2011, Ayudas Humanitarias de Emergencia, formulación de proyectos para mitigación del riesgo, información institucional y académica, investigación y simulacros programados por la entidad.

Respecto a las consultas, un **90%** se gestionó como **Primer Nivel de Atención** desde la Oficina de Atención al Ciudadano. En cuanto a los requerimientos clasificados como **Segundo Nivel de Atención** y gestionados con el apoyo de las diferentes dependencias de la entidad, 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.

4. ESTADO DE LOS REQUERIMIENTOS

CERRADOS	EN TRÁMITE	GESTIÓN
500	40	92.5%



**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO
INFORME DE GESTIÓN TRIMESTRAL
JULIO – SEPTIEMBRE /2016**



Durante el período Julio – Septiembre de 2016 el índice de gestión fue del **92.5%**, es decir que del total de requerimientos recibidos a través de todos los canales de atención disponibles, el **7.5 %** se encontraba en trámite al cierre de la vigencia. Cabe anotar que el vencimiento de los requerimientos radicados 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 **6 días hábiles**; notándose una disminución considerable respecto al primer semestre.

5. POLÍTICA DE MEJORA CONTINUA

Desde la Oficina de Atención al Ciudadano se adelantaron controles permanentes a la gestión con el propósito de disminuir los tiempos de emisión de respuestas a los ciudadanos, buscando que la totalidad de los requerimientos fueran 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:

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

Así mismo se hicieron mejoras al Sistema PQRSD para facilitar la consulta y precisión en los tiempos de operación y la entidad realizó la primera capacitación en Ley Estatutaria de Participación Ciudadana con miras a la implementación del Plan de Participación Ciudadana que generará mejores espacios para retroalimentación con sus usuarios y grupos de interés.

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 Julio y Septiembre de 2016 es preciso destacar los siguientes aspectos:

**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO
INFORME DE GESTIÓN TRIMESTRAL
JULIO – SEPTIEMBRE /2016**



- 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.