

INTRODUCCIÓN

En el marco del Sistema Integrado de Planeación y Gestión, buscando mejorar la atención de los usuarios, facilitar el acceso a la entidad y una comunicación asertiva con nuestros grupos de interés; en la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres el Proceso de Atención al Ciudadano se estructura a través de diferentes canales, generando espacios efectivos y oportunos de interacción con la ciudadanía que permiten tener cobertura inclusive en las zonas más apartadas del país.

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 D 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 D 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.

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.

Por otra parte, según la Política de Mejoramiento Continuo establecida en el Sistema Integrado de Planeación y Gestión, se realizan seguimientos permanentes al estado de los requerimientos y a la medición de indicadores de gestión con frecuencia mensual.

En ese sentido, la gestión descrita a continuación corresponde al período comprendido entre el 4 de Enero y el 31 de Marzo de 2016. Incluye los requerimientos realizados por los ciudadanos y usuarios que son recibidos a través de los diferentes canales de atención disponibles.

Durante éste período los aspectos más relevantes de la gestión fueron los siguientes:

- Entrada en funcionamiento del Chat Institucional a través de la Página Web, convirtiéndose en el canal de atención más utilizado por los ciudadanos.
- Fortalecimiento de la plataforma Web facilitando la gestión y permitiendo a los ciudadanos consultar el estado de sus requerimientos y descargar las respuestas a los mismos.
- 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.
- Disminución en los tiempos de respuesta para consultas de segundo nivel.
- Desarrollo de las actividades enmarcadas en el componente de Atención al Ciudadano de la estrategia de Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana y apoyo en el seguimiento a la Ley Antitrámites y Ley de Transparencia.

La gestión del proceso se desarrolla según las directrices establecidas en el Protocolo de Atención al Ciudadano. Las consultas de primer nivel de atención se gestionan directamente, las técnicas se

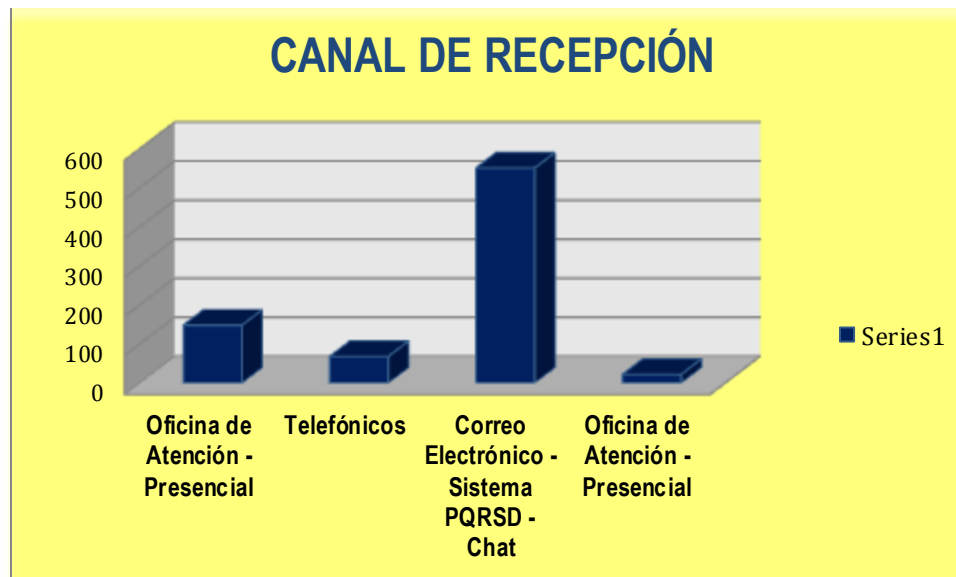
clasifican como segundo nivel de atención y son remitidas a las diferentes dependencias de la entidad según su competencia.

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 PQRSD CHAT	REQ. OFICINA DE ATENCIÓN (PRESENCIAL)	TOTAL REQUERIMIENTOS
Oct / Dic 2015	148	68	551	22	789



Durante el primer trimestre se refleja un incremento considerable en el índice de Consultas virtuales por la entrada en funcionamiento de nuestro Chat Institucional.

2. POR TIPO DE REQUERIMIENTO

Consultas de Información	331
Denuncias	6
Derechos de Petición	35
Solicitudes	397
Quejas	1
Felicitaciones	1
Otros	18
Total	789



Al igual que en el cuarto trimestre de la vigencia 2015, las Solicitudes y Consultas de Información derivadas del cierre de la frontera con Venezuela fueron el tipo de requerimiento con mayor índice de gestión.

3. CLASIFICACIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS POR TEMA

TEMA	CANTIDAD DE REQUERIMIENTOS
Traslados por competencia a otra entidad	464
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)	243
Requerimientos Defensoría del Pueblo	62
Felicitaciones	1
Quejas	1
Varios	18
TOTAL	789

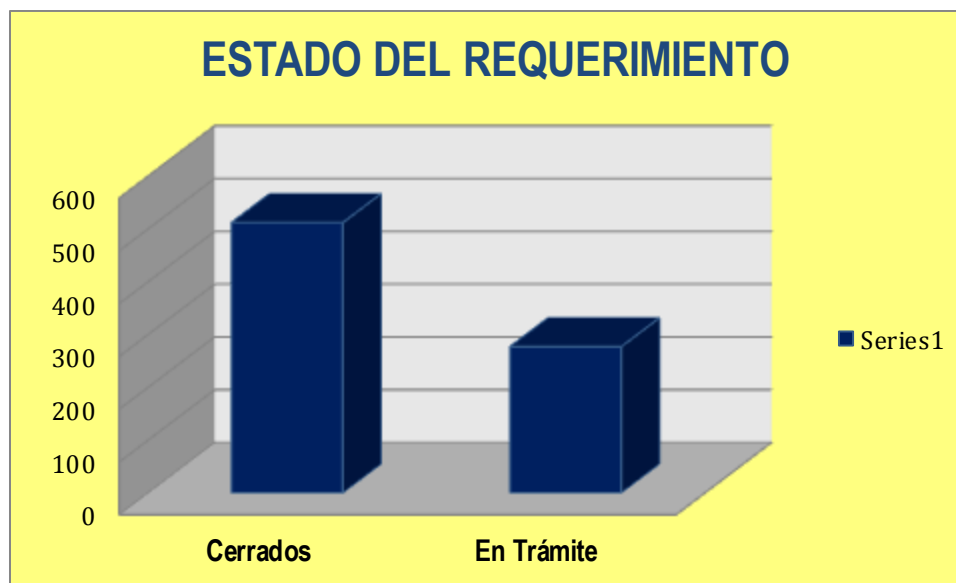


Entre los temas de interés para nuestros usuarios, durante el primer trimestre del año las consultas estuvieron relacionadas con el desplazamiento ocasionado por el cierre de la frontera con Venezuela, el Registro Único de Damnificados, Apoyo Económico de \$1'500.000 establecido para los damnificados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

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 Oficina Asesora Jurídica y la Sub Dirección de Reducción del Riesgo.

4. ESTADO DE LAS SOLICITUDES

CERRADAS	EN TRÁMITE	GESTIÓN
512	277	65%



Durante el período Enero - Marzo de 2016 el índice de gestión fue del **65%**, es decir que del total de requerimientos recibidos (incluyendo todos los canales), el **35%** 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.

Cabe anotar que la gestión del Proceso se divide en dos niveles de atención:

- Primer Nivel: consultas gestionadas directamente por el equipo de Atención al Ciudadano.
- Segundo Nivel: consultas técnicas remitidas a las diferentes dependencias de la Unidad con el correspondiente seguimiento y gestión de cierre por parte del equipo de Atención al Ciudadano.

El tiempo promedio para emisión de respuesta fue de **10 días hábiles**; notándose una disminución considerable respecto al último trimestre del 2015.

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 dentro de los términos establecidos por normatividad.

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

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.