

La gestión descrita a continuación corresponde al período comprendido entre el 1 de Octubre y el 31 de Diciembre de 2015. Comprende los requerimientos realizados por los ciudadanos y usuarios de la UNGRD que fueron recibidos a través de los diferentes canales de atención dispuestos: Oficina de Atención, Correo Electrónico, Línea Gratuita de Atención al Usuario 018000113200 y en nuestra Página Web Chat Institucional y Sistema PQR.

Durante éste período, teniendo en cuenta el cierre de la vigencia 2015, la gestión enfatizó en los siguientes puntos:

- Cierre de los requerimientos pendientes al cierre de la vigencia.
- Los requerimientos que no fueron de competencia de la Unidad, se remitieron a las entidades correspondientes para su respectivo trámite, previa información al ciudadano.
- Incremento en índice de consultas derivadas del cierre de la frontera con Venezuela.
- Consolidación 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 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 en el seguimiento a la estrategia para el cumplimiento de la Ley Antitrámites y la Ley de Transparencia para el cierre de la vigencia.

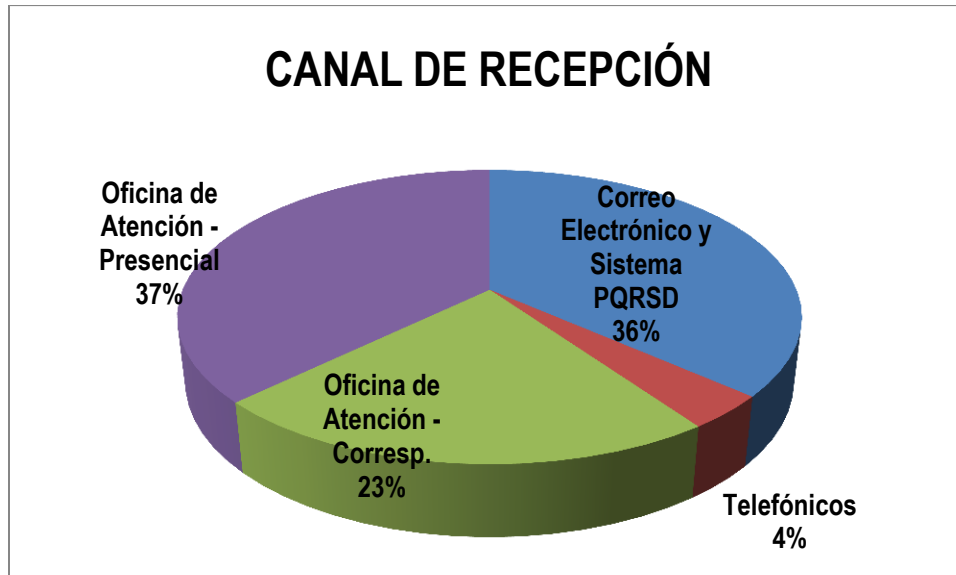
La prestación del servicio se desarrolla según las directrices establecidas en el Protocolo de Atención al Ciudadano. Una vez recibido el requerimiento se registran los datos del ciudadano y se clasifica como consulta de primer o segundo nivel.

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

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
Oct / Dic 2015	194	32	313	319	858



- **OFICINA DE ATENCIÓN:** destinada para la **atención presencial** de los ciudadanos. Desde allí se gestionan los requerimientos radicados en la ventanilla de **correspondencia** de la entidad.
- **REQUERIMIENTOS TELEFÓNICOS:** ingresan a través de la Línea Gratuita Nacional 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.

Durante el cuarto trimestre y cierre de la vigencia 2015 se mantuvo un incremento considerable en el índice de Consultas de Información atendidas de manera presencial en la Oficina de Atención al Ciudadano derivadas de la emergencia humanitaria ocasionada por el cierre de la frontera con Venezuela.

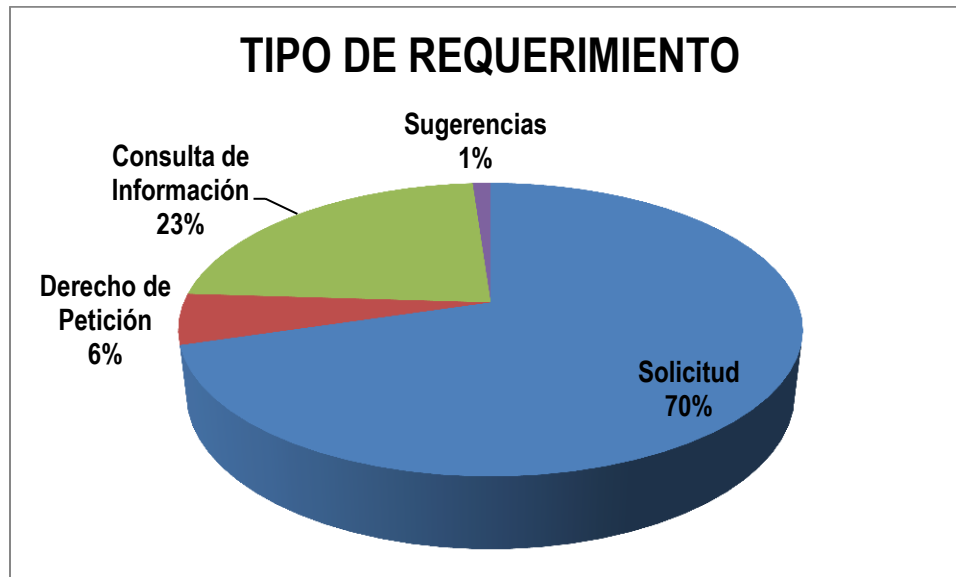
Cabe anotar que los canales de Atención más utilizados por los ciudadanos son el correo electrónico contactenos@gestiondelriesgo.gov.com y la Oficina de Atención ya que allí se reciben los requerimientos que se hayan radicado en la ventanilla de correspondencia de la Unidad.

1.2 POR TIPO DE REQUERIMIENTO

Consultas de Información	523
Denuncias	-
Derechos de Petición	33

**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO
INFORME GESTIÓN DE PQRS
OCTUBRE - DICIEMBRE / 2015**

Solicitudes	298
Quejas	2
Sugerencias	2
Total	858

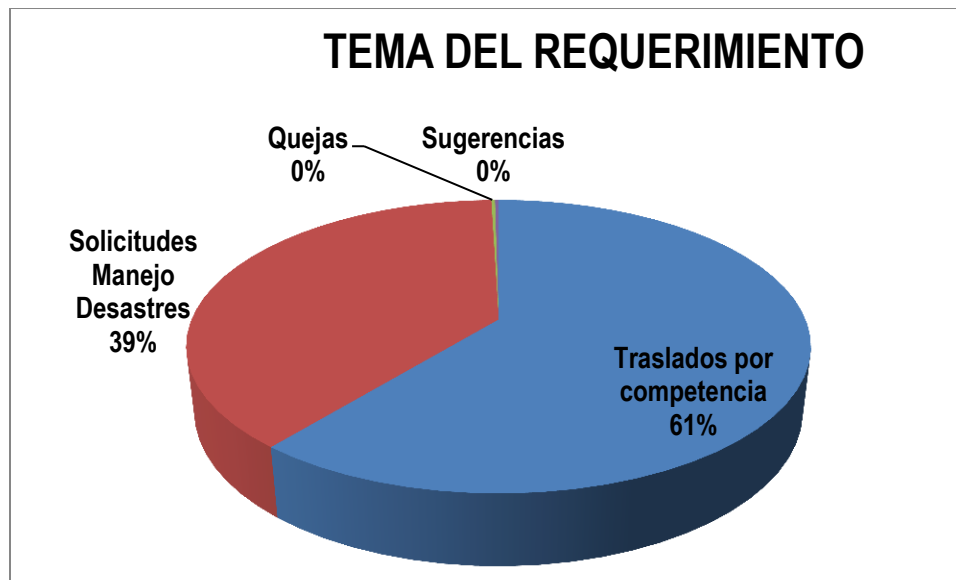


Al igual que en el tercer trimestre , el período Octubre – Diciembre de 2015, las Consultas de Información relacionadas con el cierre de la frontera con Venezuela fueron el tipo de requerimiento con mayor índice de gestión.

2. CLASIFICACIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS POR TEMA

TEMA	CANTIDAD DE REQUERIMIENTOS
Traslados por competencia a otra entidad	523
Solicitudes específicas Manejo de Desastres (inundaciones, sequía, reporte de situaciones de riesgo, Apoyo Económico \$1.500.000 , Registro Único de Damnificados y atención de la emergencia humanitaria ocasionada por el cierre de la frontera con Venezuela)	331

Quejas	2
Sugerencias	2
TOTAL	858

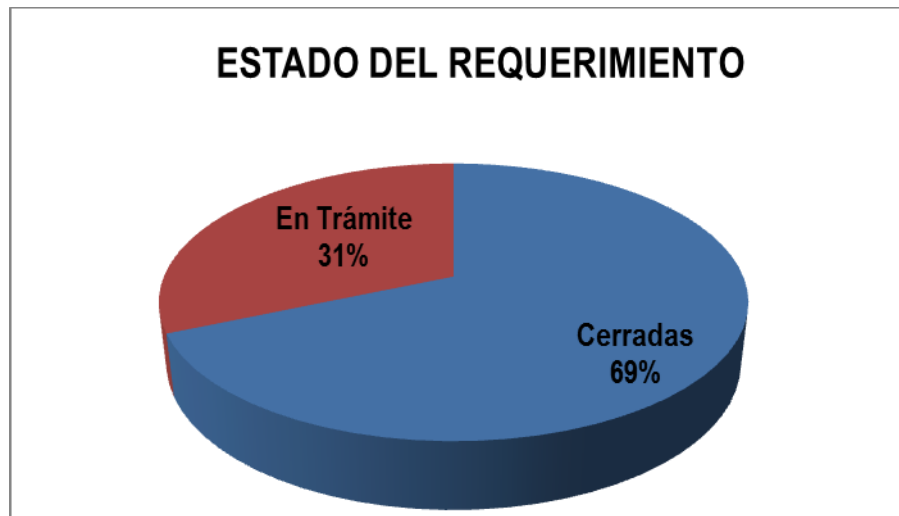


Respecto a las consultas de Segundo Nivel de Atención, el Área con mayor demanda sigue siendo la Subdirección de Manejo de Desastres con temáticas relacionadas al Apoyo Económico de \$1'500.000 establecido para los damnificados de la temporada de lluvias – Fenómeno de la Niña 2010 - 2011, Ayudas Humanitarias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

Seguida en su orden por la Oficina Asesora Jurídica y la Sub Dirección de Reducción del Riesgo.

3. ESTADO DE LAS SOLICITUDES

CERRADAS	EN TRÁMITE	GESTIÓN
652	206	76%



Durante el último trimestre de 2015 la efectividad de gestión fue del **76%**, es decir que del total de requerimientos recibidos (incluyendo todos los canales), el **24%** se encontraba en trámite al cierre de la vigencia.

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 **24** días hábiles. En ese sentido se notó un incremento considerable en los tiempos de respuesta durante el período Octubre – Diciembre 2015 como consecuencia del incremento sustancial de las consultas por temas referentes a la crisis fronteriza con Venezuela.

4. POLÍTICA DE MEJORA CONTINUA

Desde el Proceso de Atención al Ciudadano se adelantaron los controles y seguimiento a las consultas de primer y 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 Octubre y Diciembre de 2015 se deben tener en cuenta los siguientes puntos:

- 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 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.

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO INFORME GESTIÓN DE PQRS OCTUBRE - DICIEMBRE / 2015

- No se recibieron requerimientos relacionados con divulgación de información en otros idiomas, lenguas y/o dialectos para grupos poblacionales específicos.