

INFORME PQRS ENERO - MARZO / 2015

El presente informe corresponde al período comprendido entre el 1 de Enero y el 31 de Marzo de 2015. Incluye 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, Página Web (Chat y Sistema PQR).

Una vez registrados los datos del ciudadano, el requerimiento se clasifica como consulta de primer o segundo nivel según lo establecido en el Protocolo de Atención al Ciudadano de cada dependencia. Las consultas de primer nivel se gestionan directamente; para el caso de las consultas de segundo nivel, éstas se clasifican y se asignan entre las diferentes dependencias.

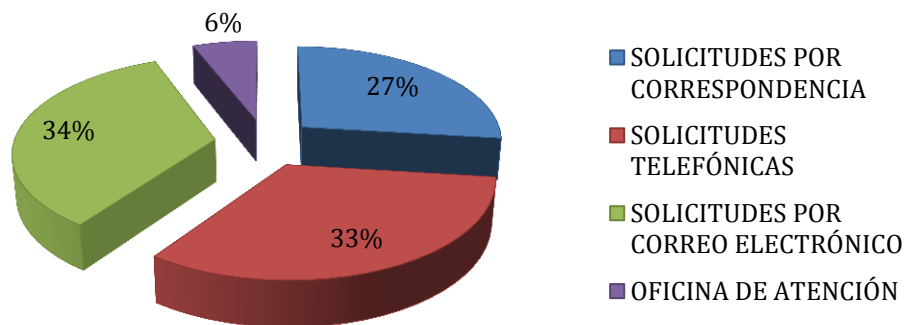
Los requerimientos que no sean de competencia de la Unidad, son remitidos a las entidades correspondientes para su respectivo trámite, previa información al ciudadano.

1. GESTION EN CIFRAS

1.1 POR CANAL DE ATENCIÓN

PERÍODO	SOLICITUDES POR CORRESPONDENCIA	SOLICITUDES TELEFÓNICAS (LINEA DIRECTA Y CALL CENTER)	SOLICITUDES POR CORREO ELECTRÓNICO	OFICINA DE ATENCIÓN (PRESENCIAL)	TOTAL DE SOLICITUDES
En / Mar 2015	136	166	173	30	505

Solicitudes por Canal de Atención



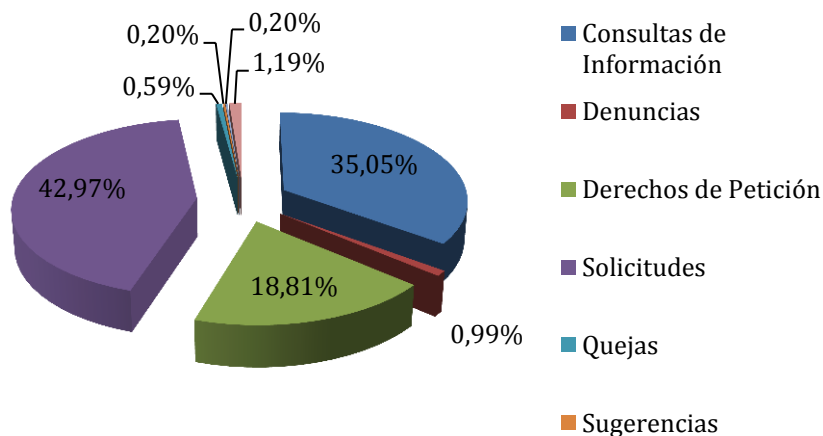
- **Oficina de Atención:** destinada para la **atención presencial** de los ciudadanos. Así mismo canaliza los requerimientos radicados en la ventanilla de **correspondencia** de la Unidad.
- **Solicitudes Telefónicas:** Comprende las solicitudes recibidas a través de la Línea Gratuita de Atención al Usuario 018000113200, así mismo las que ingresan directamente por el conmutador de la Unidad.
- **Solicitudes por Correo Electrónico:** canaliza los requerimientos recibidos vía e mail a la cuenta contactenos@gestiondelriesgo.gov.co.

Cabe anotar que debido a ajustes técnicos durante el primer trimestre tanto el Chat como el Sistema PQR de la Página Web no estuvieron habilitados. El servicio se prestó utilizando los demás canales de atención.

1.2 POR TIPO DE REQUERIMIENTO

Consultas de Información	177
Denuncias	5
Derechos de Petición	95
Solicitudes	217
Quejas	3
Sugerencias	1
Agradecimientos	1
Varios	6
Total	505

Solicitudes por Tipo de Requerimiento



Durante el primer trimestre de 2015 con la entrada en funcionamiento de la Línea Gratuita de Atención al Usuario 018000113200 se nota un incremento de Consultas de Información del **32.8%** respecto al año 2014.

Cabe anotar que los canales de Atención más utilizados por los ciudadanos para consultar información institucional son el correo electrónico contactenos@gestiondelriesgo.gov.com y la Línea Gratuita de Atención, en ambos casos la respuesta es inmediata.

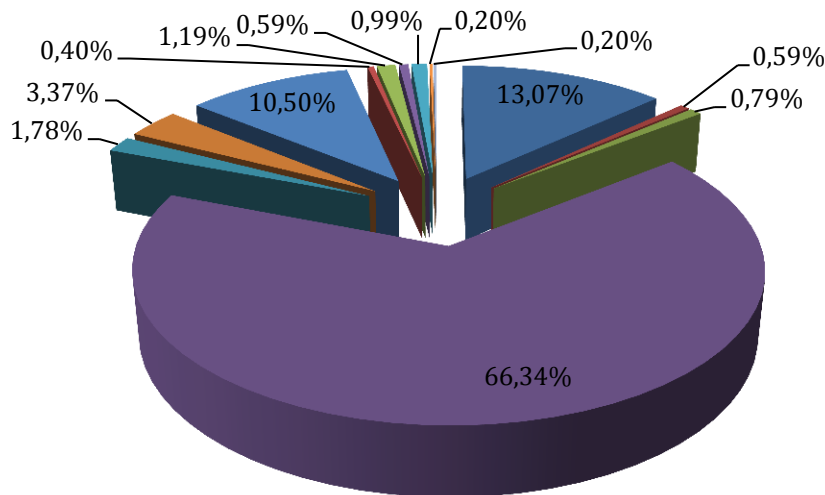
Para los requerimientos de primer nivel el tiempo promedio de respuesta fue de **6 días hábiles**.

2. CLASIFICACIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS POR TEMA

TEMA	CANTIDAD DE REQUERIMIENTOS
Traslados por competencia a otra entidad	66
Copia de Documentos y/o Proyectos	3
Recepción de Hojas de Vida	4
Solicitudes de Información Institucional y/o académica	335
Solicitudes específicas Manejo de Desastres (inundaciones, sequía, reporte de situaciones de riesgo, entre otros)	9
Apoyo Económico \$1.500.000 (temporada de lluvia 2010 - 2011)	17
Registro Único de Damnificados	53
Proyecto Galeras	2
Varios (Notificaciones, Invitaciones, entre otros)	6
Quejas	3
Denuncias	5
Sugerencias	1
Agradecimientos	1
TOTAL	505

Las Áreas con mayor demanda por consultas de segundo nivel fueron la Subdirecciones de Reducción del Riesgo y Manejo de Desastres y la Oficina Asesora Jurídica 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. Así mismo se recibieron requerimientos referentes al sismo ocurrido en el mes de Marzo/2015, inundaciones en diferentes regiones, sequía y Fenómeno del Niño. 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, formas de contratación y presupuesto, fallos de tutela, entre otros.

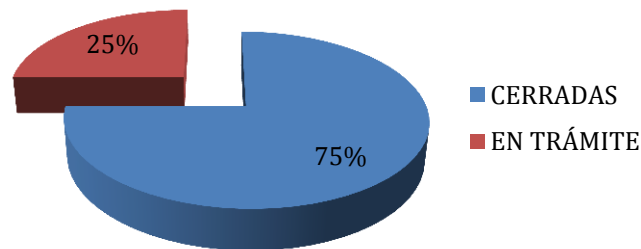


- Traslados por competencia a otra entidad
- Copia de Documentos y/o Proyectos
- Recepción de Hojas de Vida
- Solicitudes de Información Institucional y/o académica
- Solicitudes específicas Manejo de Desastres (inundaciones, sequía, reporte de situaciones de riesgo, entre otros)
- Apoyo Económico \$1.500.000 (temporada de lluvia 2010 - 2011)
- Registro Único de Damnificados
- Proyecto Galeras
- Varios (Notificaciones, Invitaciones, entre otros)
- Quejas
- Denuncias
- Sugerencias
- Agradecimientos

3. ESTADO DE LAS SOLICITUDES

CERRADAS	EN TRÁMITE	EFFECTIVIDAD
379	126	75%

Estado de las Solicitudes



Durante el primer trimestre de 2015 el promedio de efectividad fue del **75%**, es decir que del total de requerimientos allegados por los ciudadanos (incluyendo todos los canales), únicamente el **25%** 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.

4. POLÍTICA DE MEJORA CONTINUA

Desde el Proceso de Atención al Ciudadano permanentemente se adelantan acciones, controles y seguimiento a las consultas de segundo nivel, con el propósito de disminuir el tiempo de respuesta para 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

Para los requerimientos de primer nivel el tiempo promedio de respuesta fue de 6 días hábiles.

Para los requerimientos de primer nivel el tiempo promedio de respuesta fue de 6 días hábiles.