

## **INFORME DE ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y MECANISMOS CIUDADANOS**

### **TRIMESTRE JULIO – SEPTIEMBRE DE 2015**

La Unidad Administrativa para la Consolidación Territorial en búsqueda de la mejora en la atención que brinda a los ciudadanos, ha dispuesto canales de atención, como instrumentos que facilitan la interacción de cara a la ciudadanía.

Por lo anterior la Unidad cuenta con:

- ✓ La Web Institucional [www.consolidacion.gov.co](http://www.consolidacion.gov.co), en donde se ubica el link Servicio al Ciudadano, allí se encuentra: datos de Contacto, PQRSD-contáctenos, carta de trato digno a la ciudadanía, protocolos de atención, preguntas frecuentes, informes, glosario institucional entre otros.

En la web institucional también se encuentran los servicios que oferta la Entidad alojados en: [www.gobiernoenlinea.gov.co/web/guest/resultados-de-busqueda?q=servicios unidad administrativa para la consolidacionterritorial&site=tramites&client=pruebaCreangel&requiredfields=TITULO&flag=1&hl=](http://www.gobiernoenlinea.gov.co/web/guest/resultados-de-busqueda?q=servicios%20unidad%20administrativa%20para%20la%20consolidacionterritorial&site=tramites&client=pruebaCreangel&requiredfields=TITULO&flag=1&hl=).

Además del formulario de PQRSD-contáctenos, la Unidad ha dispuesto el correo electrónico [enlaceciudadano@consolidacion.gov.co](mailto:enlaceciudadano@consolidacion.gov.co)

- ✓ El canal presencial, se pone a disposición de la ciudadanía de tres maneras por las cuales puede interactuar con la Unidad: la primera a través de la Ventanilla Única de Atención e Información, ubicada en el nivel central de la Entidad, primer piso; la segunda, a través de los Enlaces Municipales y los Profesionales en Territorio del Programa contra Cultivos Ilícitos en cada uno de los municipios donde tienen presencia Consolidación, quienes están prestos a recibir cualquier tipo de solicitud, orientación o asistencia, que los ciudadanos requieran por parte de la Unidad; y una tercera, a través de las Gerencias Regionales, que son los puntos físicos de atención, en donde el ciudadano interactúa directamente con la Entidad, comunicando sus inquietudes a los funcionarios de la Unidad.

- ✓ El canal telefónico, habilitó un número telefónico en la ciudad de Bogotá para dar respuesta y buen trato a aquellas preguntas y solicitudes relacionadas con las acciones que viene desarrollando la Entidad en los territorios atendidos. Números de Contacto en Bogotá: 4221030, el costo de la llamada corresponde con la tarifa que tenga contratada el ciudadano con el operador.
- ✓ El canal de correspondencia, está dispuesto en Bogotá, a través de la Ventanilla Única de Radicación de Documentación en la Carrera 100 #25D-61 y en el nivel territorial, el ciudadano podrá acercarse a las Gerencias Regionales para hacer entrega y radicación personalizada de documentación, peticiones, quejas, reclamos, sugerencia y denuncias; también pueden ser enviadas por correo certificado o cualquier servicio postal a la dirección mencionada en Bogotá o consultando nuestro Directorio Institucional publicado en la página web institucional.

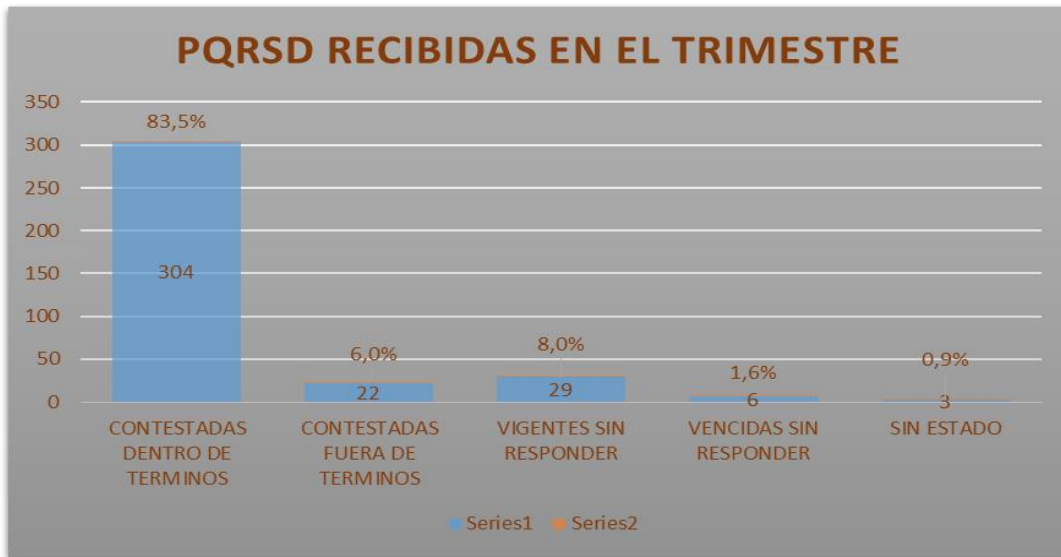
Es importante resaltar que todos nuestros servidores en territorio, en especial los Enlaces del Programa Contra Cultivos Ilícitos y Enlaces Municipales, garantizan la atención directa, brindando información personalizada y telefónica a las poblaciones, organizaciones y entidades que confluyen en los territorios. (Consulte nuestro Directorio Institucional).

A través de estos canales de atención, el ciudadano puede formular de manera escrita o verbal sus peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias relacionadas con la atención recibida por parte de nuestros funcionarios y/o acerca de los servicios que actualmente presta la Entidad, en miras de la construcción de territorios más integrados y participativos en la generación de sus propias políticas públicas.

## **PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS**

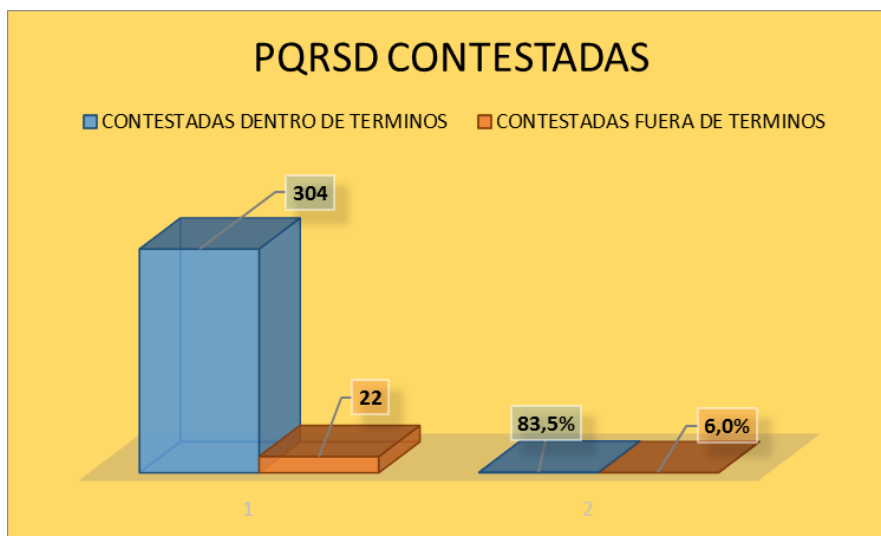
De acuerdo con el reporte entregado por los Procesos y Gerencias Regionales, para el tercer trimestre de 2015, es decir entre julio y septiembre, ingresaron a la Entidad, un total de 364 solicitudes entre peticiones, quejas, reclamos, sugerencia y denuncias.

La Unidad en aras de optimizar los tiempos de respuesta, ha venido implementando acciones de mejora dentro del sistema integrado de gestión.

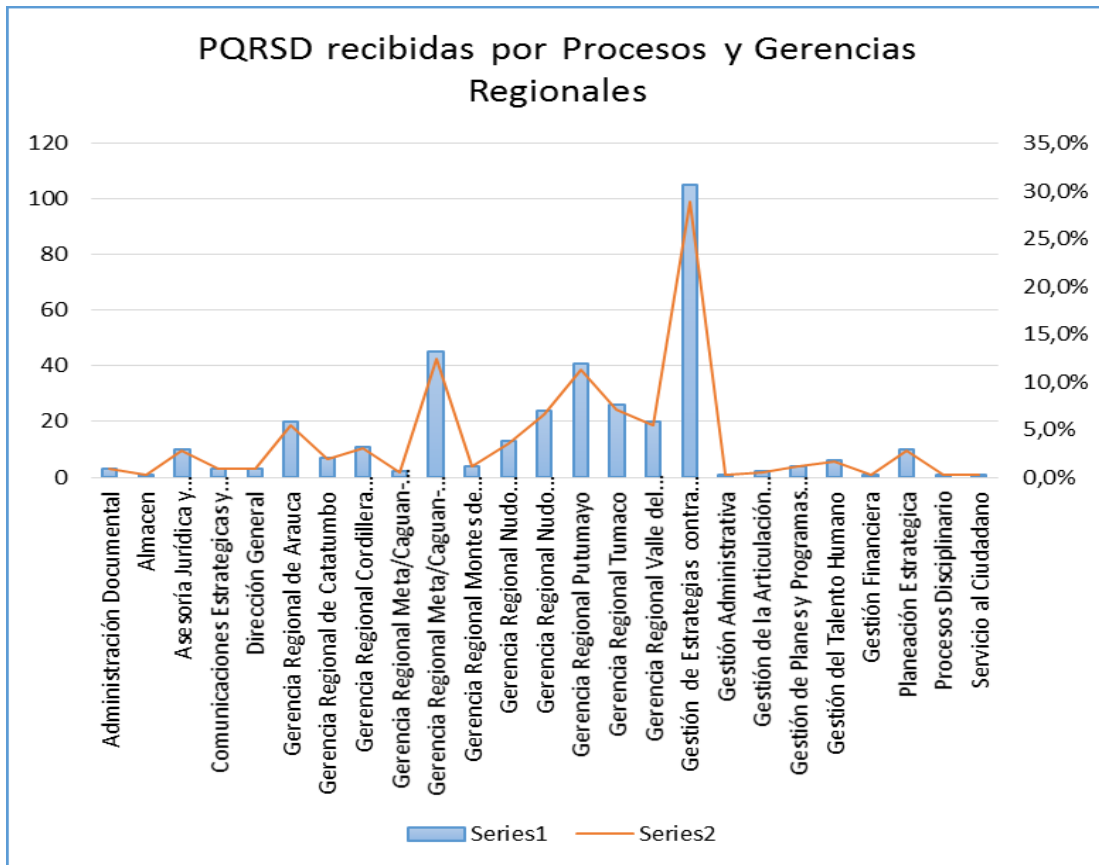


De las 364 solicitudes ingresadas, quedaron vigentes sin responder a 30 de septiembre un total de 29, es decir el 8%; vencidas sin responder, 6 solicitudes, equivalentes al 1.6%; 304 contestadas dentro de términos, representando el 83.5%; 22 contestadas fuera de términos, equivalentes al 6% y el 0.9% no tiene reportado estado.

El total de solicitudes contestadas dentro y fuera de términos tiene una porción del 89.5%, representado en 326 solicitudes.

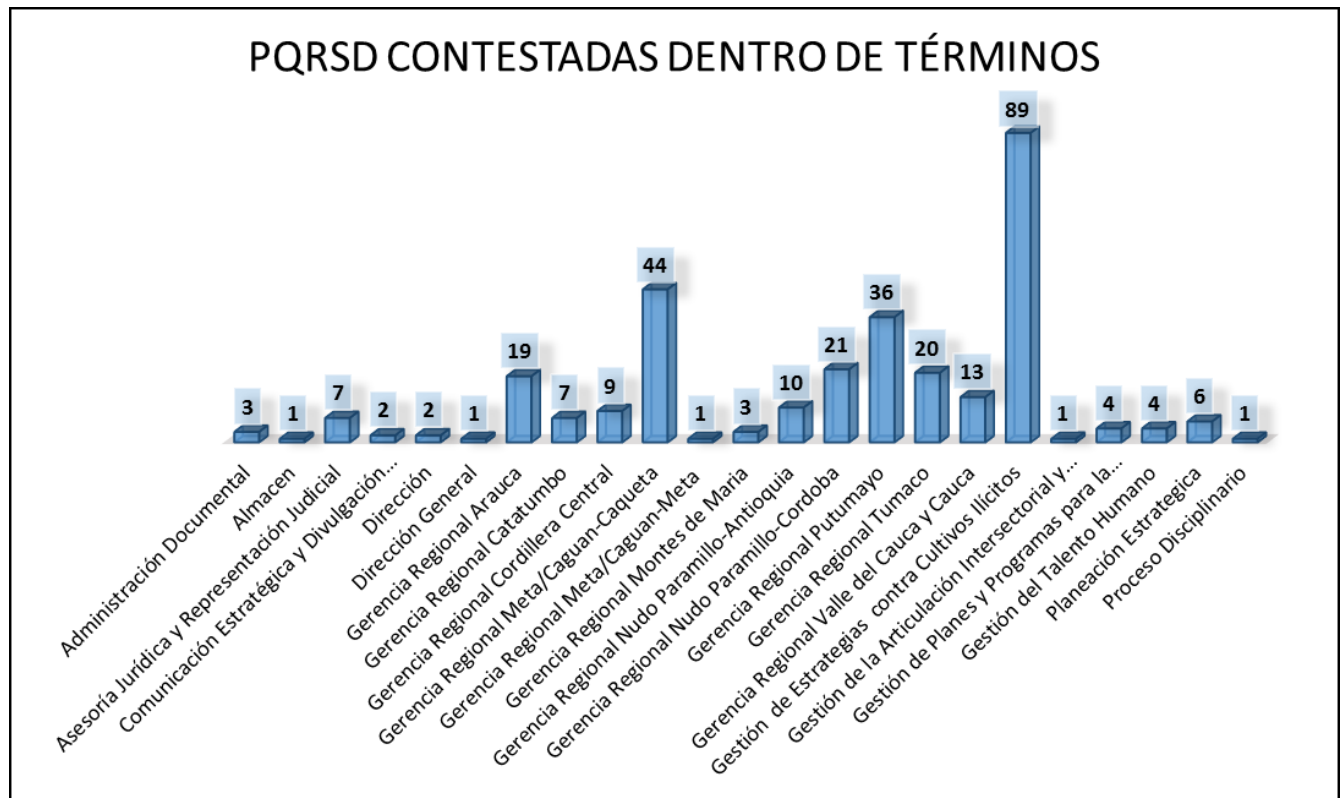


Los Procesos y Gerencias Regionales que mayores solicitudes recibieron en el trimestre son:



- **Gestión de Estrategias contra Cultivos Ilícitos:** Ciento cinco (105), que representa el 28.8% del total de solicitudes.
- **Gerencia Regional Meta/Caguan - Caquetá:** Cuarenta y cinco (45), que representa el 12.4% del total de solicitudes.
- **Gerencia Regional Putumayo:** Cuarenta y una (41), que representa el 11.3% del total de solicitudes.
- **Gerencia Regional Tumaco:** Veintiséis (26), que representa el 7.1% del total de solicitudes.

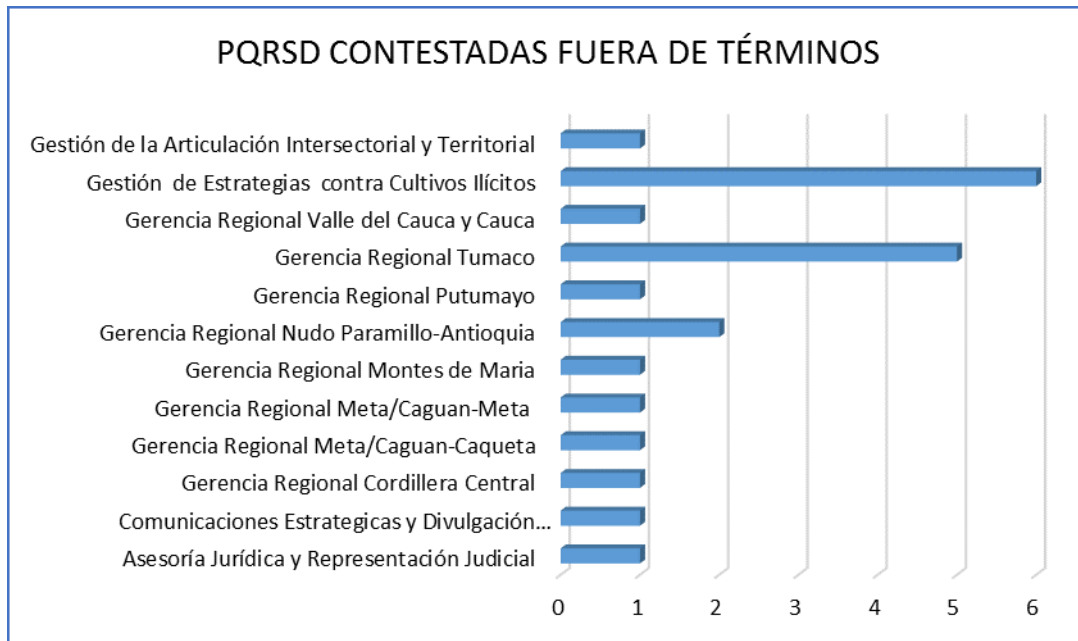
La oportunidad en la respuesta por Procesos y Gerencias Regionales se observa en la gráfica siguiente:



Cómo se puede observar, la oportunidad en la respuesta a la necesidad de la atención a las PQRSD por parte de los Procesos y Gerencias Regionales, reporta la capacidad resolutoria en la contestación en términos a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que interponen los ciudadanos ante la Entidad.

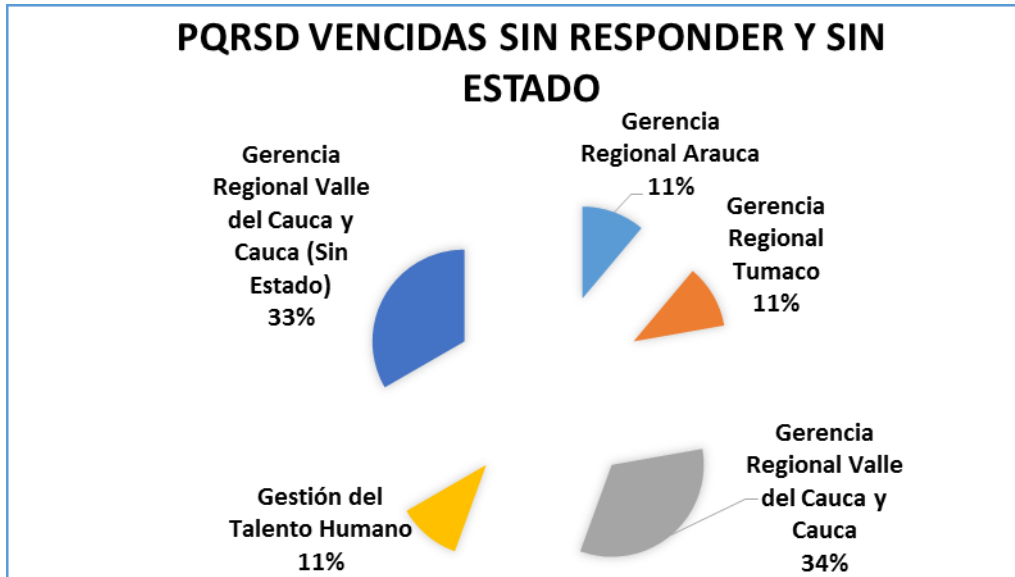
Se tiene que de las 304 solicitudes respondidas dentro de términos, el Proceso Gestión de Estrategias contra Cultivos Ilícitos, contestó 89, es decir el 29.3% del total de solicitudes respondidas en términos; es importante recordar que es el Proceso que recibió el mayor número de solicitudes en este trimestre. La Gerencia Regional Meta/Caguan-Caqueta, respondió en términos un total de 44 solicitudes, equivalente al 14.5%; seguido la Gerencia Regional Putumayo, respondió el 11.8% (36 solicitudes).

Las PQRSD respondidas fuera de términos por Procesos y Gerencias Regionales, se observa en la gráfica siguiente:

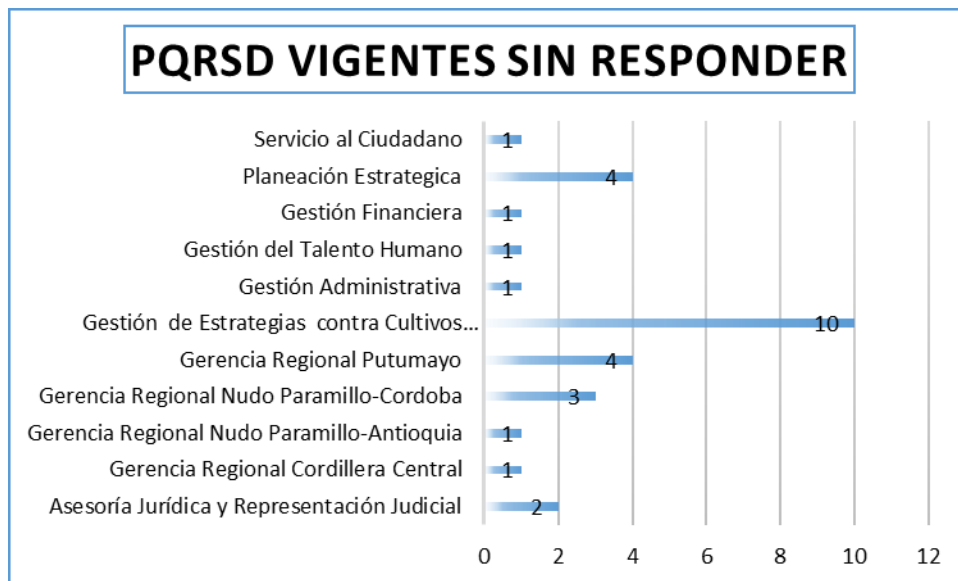


Como se observa, para el trimestre julio-septiembre, el total de PQRSD contestadas fuera de términos es de 22, con relación al trimestre anterior (108) esta cantidad bajó mejorando así los tiempos de respuesta. Del total de las 22 solicitudes, el proceso Gestión de Estrategias contra Cultivos Ilícitos tiene una porción de 6; seguido la Gerencia Regional de Tumaco con 5 solicitudes contestadas fuera de términos; la Gerencia Regional Nudo Paramillo-Antioquia no fue oportuno en responder dos solicitudes; los otros Procesos y Gerencias reportadas, dejaron de responder dentro de los términos una solicitud cada uno. Se siguen buscando las acciones que se puedan emprender, para mitigar este cuello de botella que dificulta la gestión oportuna de los Procesos y Gerencias. Se tendrá que seguir analizando la variable tiempo, para así poder determinar si el recurso humano es suficiente para dar respuesta oportuna a los requerimientos ciudadanos.

En cuanto a la oportunidad en la respuesta a las PQRSD ingresadas entre Julio y Septiembre de 2015, quedaron 6 PQRSD sin responder y 3 sin estado reportado por parte de la Gerencia; se debe seguir evaluando la variable tiempo/recurso humano para conocer cuáles son las complejidades que se afrontan para dar respuesta oportuna a las solicitudes a través de los diferentes canales de atención.



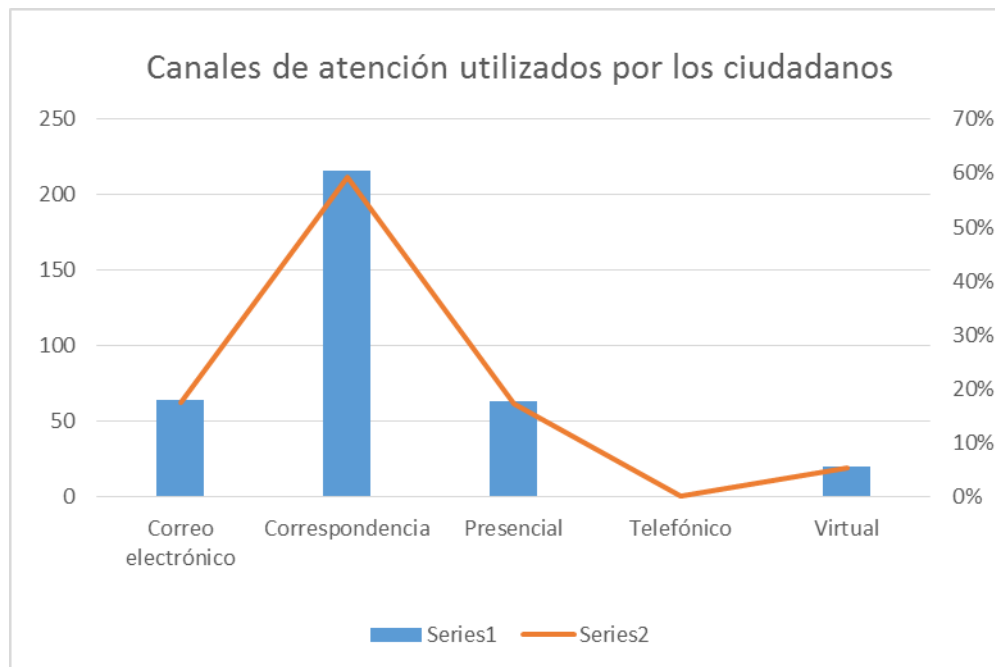
La siguiente gráfica, muestra el número de PQRSD ingresadas a la Entidad a través de los diferentes canales de atención y que quedaron a 30 de septiembre, vigentes dentro de los términos establecidos por la ley para dar respuesta oportuna:



La asignación por procesos de PQRSD vigentes sin responder es la siguiente según lo describe la gráfica:

- Gestión de Estrategias contra Cultivos Ilícitos: Diez (10)
- Planeación Estratégica: Cuatro (4)
- Gerencia Regional Putumayo: Cuatro (4)
- Gerencia Regional Nudo de Paramillo-Córdoba: Tres (3)
- Asesoría Jurídica y Representación Judicial: Dos (2)
- Servicio al Ciudadano: Una (1)
- Gestión Financiera: Una (1)
- Gestión del Talento Humano: Una (1)
- Gestión Administrativa: Una (1)
- Gerencia Regional Nudo de Paramillo-Antioquia: Una (1)
- Gerencia Regional Cordillera Central: Una (1)

Como se mencionó, la Unidad busca mejorar la atención a los ciudadanos, para ello ha dispuesto canales de atención como instrumentos facilitadores de interacción de cara a la ciudadanía; siendo así en la gráfica siguiente se observa los canales utilizados por los ciudadanos:



De las 364 solicitudes entre peticiones, quejas, reclamos, sugerencia, denuncias y demás ingresadas se tiene que el canal más utilizado es el de correspondencia con el 59%, seguido

se encuentran: el correo electrónico con el 18%, el canal presencial con el 17%, el canal virtual con el 5% y el canal telefónico.

Lo invitamos a consultar como ciudadano, nuestro Registro Público de Derechos de Petición en nuestra web institucional [www.consolidacion.gov.co](http://www.consolidacion.gov.co)



Elaboró y proyectó: Gladys P Sierra S  
Profesional Proceso Servicio al Ciudadano  
Revisó: Charles Dulcey Z  
Coordinador Proceso Servicio al Ciudadano