

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

TRIMESTRE ABRIL – JUNIO DE 2015

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

Por lo anterior la Unidad cuenta con:

- ✓ La Web Institucional 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=.

Además del formulario de PQRSD-contáctenos, la Unidad ha dispuesto el correo electrónico 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 en 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.

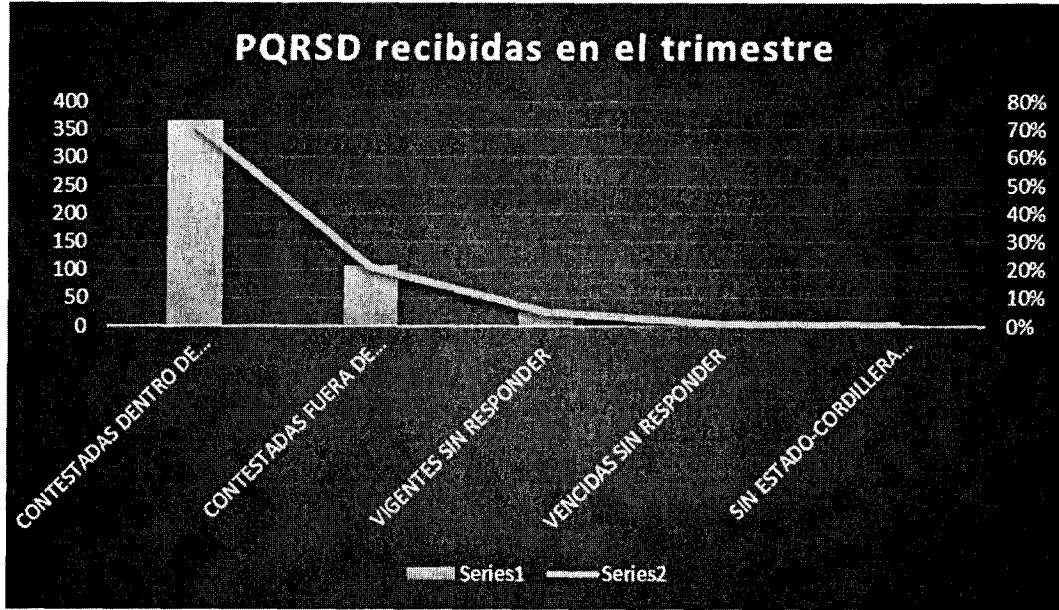
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

De acuerdo con el reporte entregado por los Procesos y Gerencias Regionales, para el segundo trimestre de 2015, es decir entre abril y junio, ingresaron a la Entidad, un total de 508 solicitudes entre peticiones, quejas, reclamos, sugerencia y denuncias.

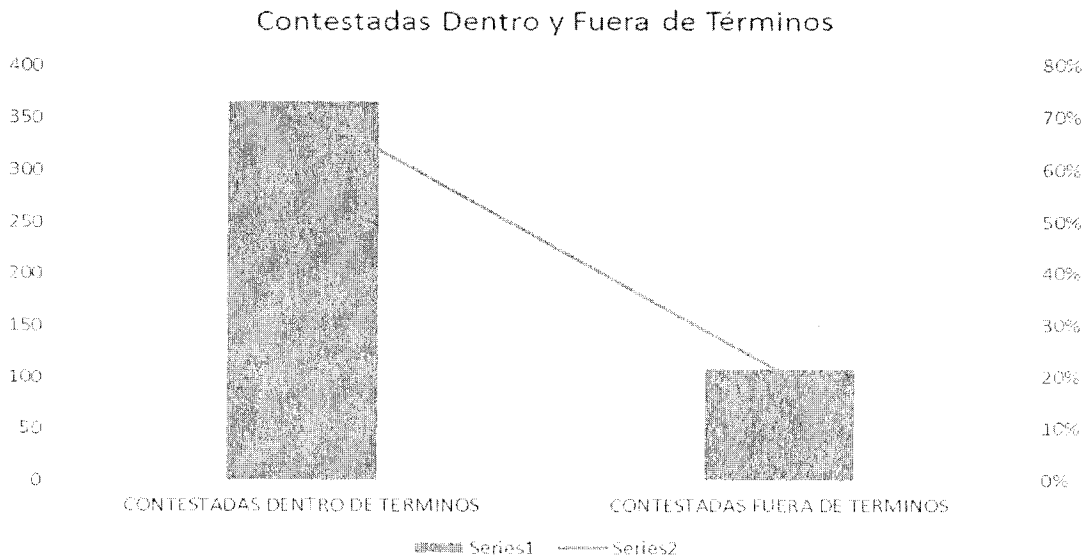
La Unidad en aras de optimizar los tiempos de respuesta, ha venido implementando acciones de mejora dentro del sistema integrado de gestión. De las 508 solicitudes ingresadas, quedaron vigentes sin responder a 30 de junio un total de 27, es decir el 5%; vencidas sin responder, 4 solicitudes, equivalentes al 1%; 366 contestadas dentro de términos, representando el 72% y 108 contestadas fuera de términos, equivalentes al 21%.

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL PARA LA CONSOLIDACIÓN TERRITORIAL
Comitadocel (57) 1-422 10 30 Carrera 100 No.25D-61
Bogotá - Colombia
www.consolidacion.gov.co





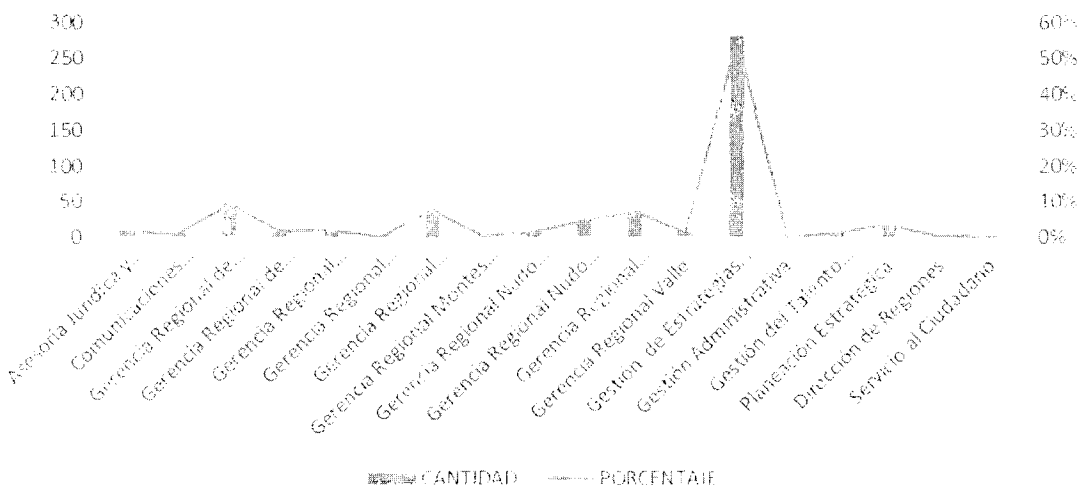
El total de solicitudes contestadas dentro y fuera de términos tienen una porción del 93%, representado en 474 solicitudes, sin tener en cuenta las PQRSD vigentes sin responder, las vencidas sin responder y las solicitudes sin estado.



Los Procesos y Gerencias Regionales que mayores requerimientos recibieron en el trimestre fueron:

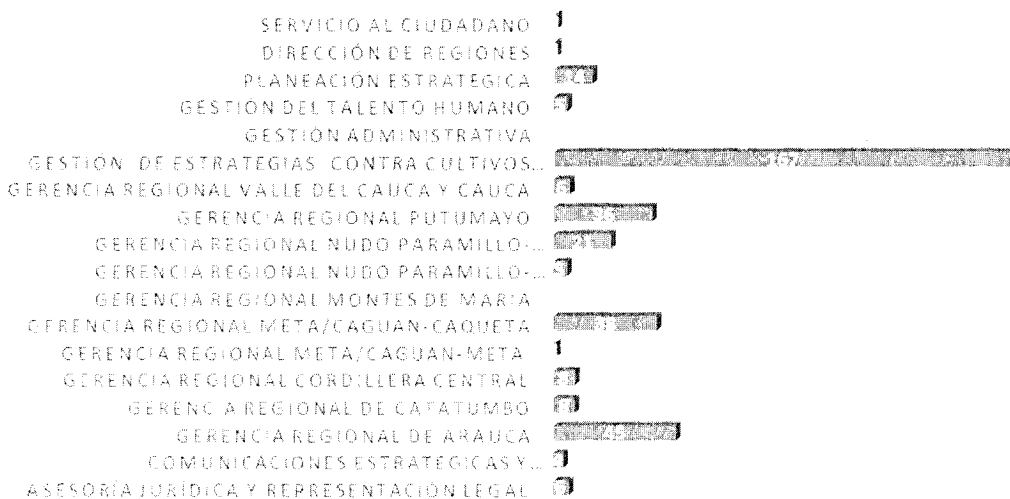
- Gestión de Estrategias contra Cultivos Ilícitos: Doscientos ochenta y una (281)
- Gerencia Regional de Arauca: Cuarenta y ocho (48)
- Gerencia Regional Meta/Caguan - Caquetá: Cuarenta (40)
- Gerencia Regional Putumayo: Treinta y ocho (38).

PQRSD Recibidas por los Procesos y Gerencias Regionales



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

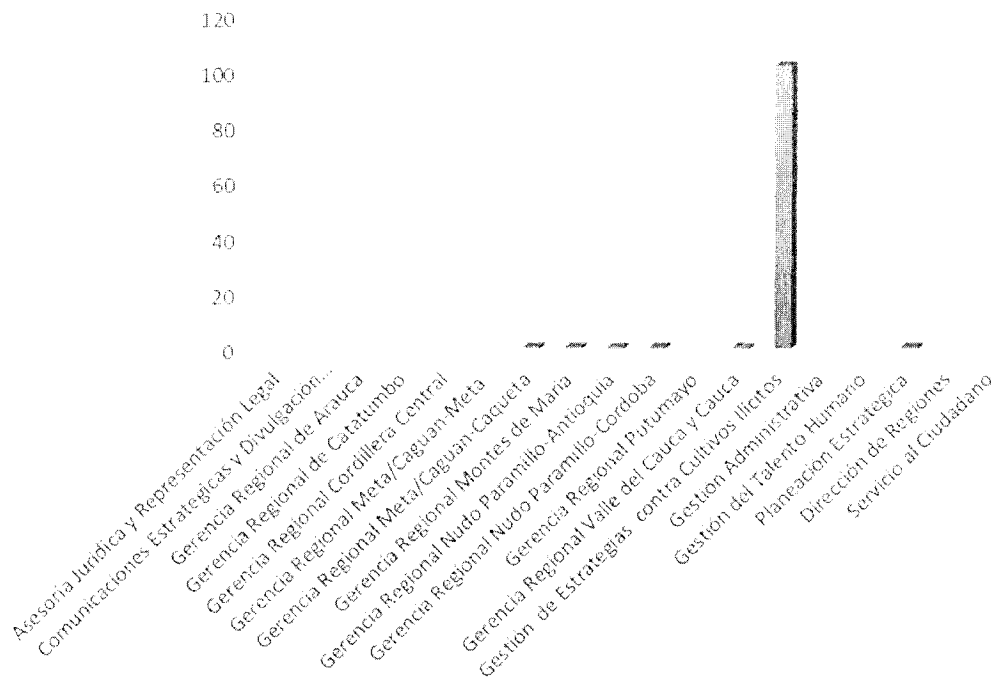
CONTESTADAS DENTRO DE TERMINOS



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 muestra que el Proceso Gestión de Estrategias contra Cultivos Ilícitos, es el proceso con mayor número de PQRSD ingresadas y contestadas con oportunidad, seguida por la Gerencia Regional de Arauca, otros Procesos y Gerencias Regionales.

La oportunidad en la respuesta a las PQRSD respondidas fuera de términos por Procesos y Gerencias Regionales, se observa en la gráfica siguiente:

Contestadas Fuera de Términos

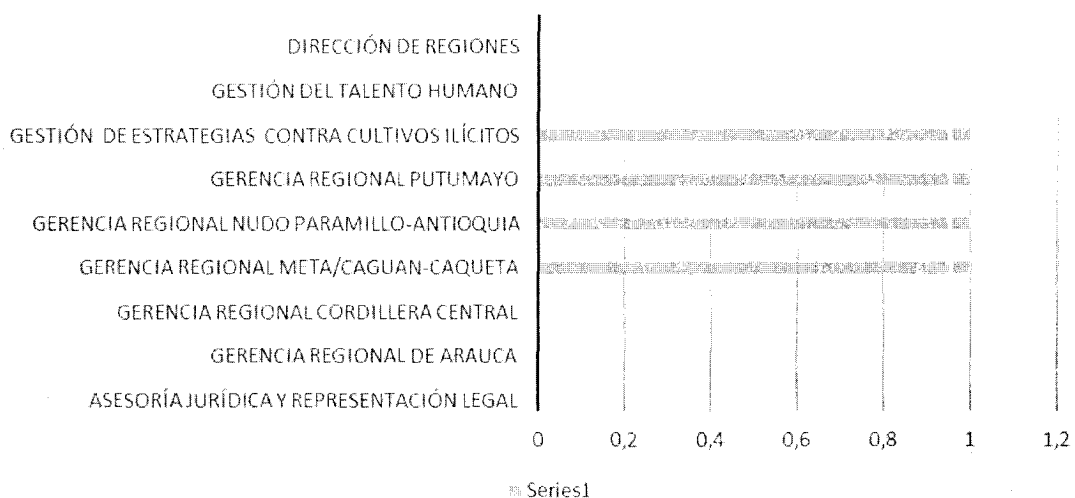


Por el volumen alto de PQRSD ingresadas a este proceso, la gráfica demuestra que a su vez, el proceso Gestión de Estrategias contra Cultivos Ilícitos, es el proceso con mayor número de PQRSD respondidas fuera de términos. Habrá que detectar que acciones se pueden emprender para mitigar este cuello de botella que dificulta la gestión oportuna del proceso. Se tendrá que analizar 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 Abril y Junio de 2015, quedaron 4 PQRSD sin responder; es importante resaltar con respecto al trimestre anterior que el número de PQRSD vencidas sin responder disminuyó sustancialmente. De igual manera, se debe seguir evaluando la variable tiempo/recurso humano para conocer cuáles son las

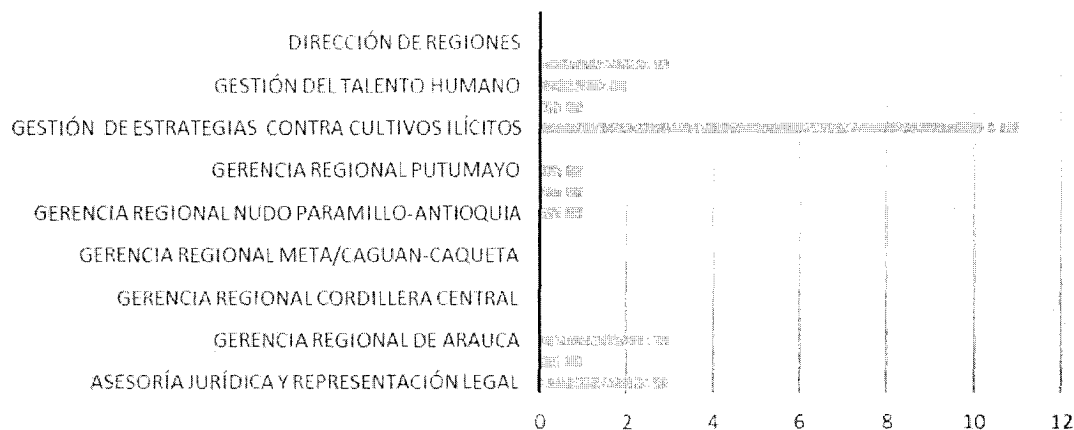
complejidades que se afrontan para dar respuesta oportuna a las solicitudes a través de los diferentes canales de atención.

Vencidas sin Responder



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 junio, vigentes dentro de los términos establecidos por la ley para dar respuesta oportuna:

Vigentes sin Responder



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

- Gestión de Estrategias contra Cultivos Ilícitos: Once (11)
- Planeación Estratégica: Tres (3)
- Asesoría Jurídica y Representación Judicial: Tres (3)
- Gerencia Regional de Arauca: Tres (3)
- Gestión del Talento Humano: Dos (2)
- Gestión Administrativa: Una (1)
- Gerencia Regional Putumayo: Una (1)
- Gerencia Regional Nudo de Paramillo-Antioquia: Una (1)
- Gerencia Regional Nudo de Paramillo-Córdoba: Una (1)
- Comunicaciones Estratégicas y Divulgación Institucional: 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:

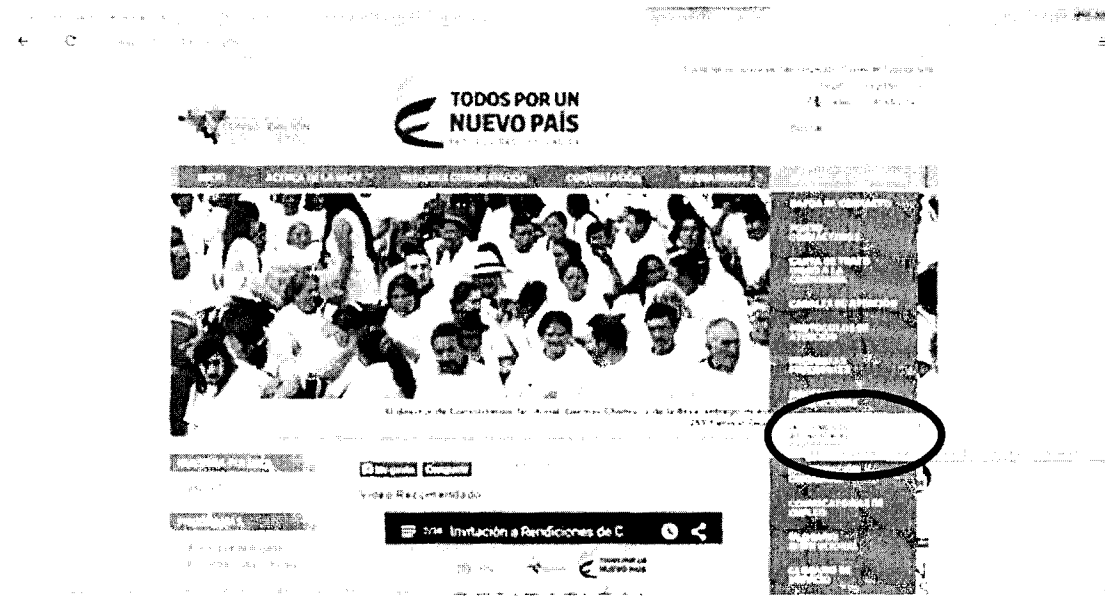


De las 508 solicitudes entre peticiones, quejas, reclamos, sugerencia y denuncias ingresadas se tiene que el canal más



utilizado es el de correspondencia con el 68%, seguidos se encuentran: el canal presencial con el 18%, correo electrónico con el 9% y canal virtual con el 4%.

Lo invitamos a consultar como ciudadano, nuestro Registro Público de Derechos de Petición en nuestra web institucional www.consolidacion.gov.co



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

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL PARA LA CONSOLIDACIÓN TERRITORIAL
Comandante (t) 422 19 30 Carrera 10ª No. 250 51
Bogotá - Colombia
www.consolidacion.gov.co

