

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

CORTE TRIMESTRE ENERO-MARZO 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=](http://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.

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL PARA LA CONSOLIDACION TERRITORIAL
Consultador (57 1) 422 10 30 Carrera 100 No. 250-61
Bogotá - Colombia
www.consolidacion.gov.co



- ✓ 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.

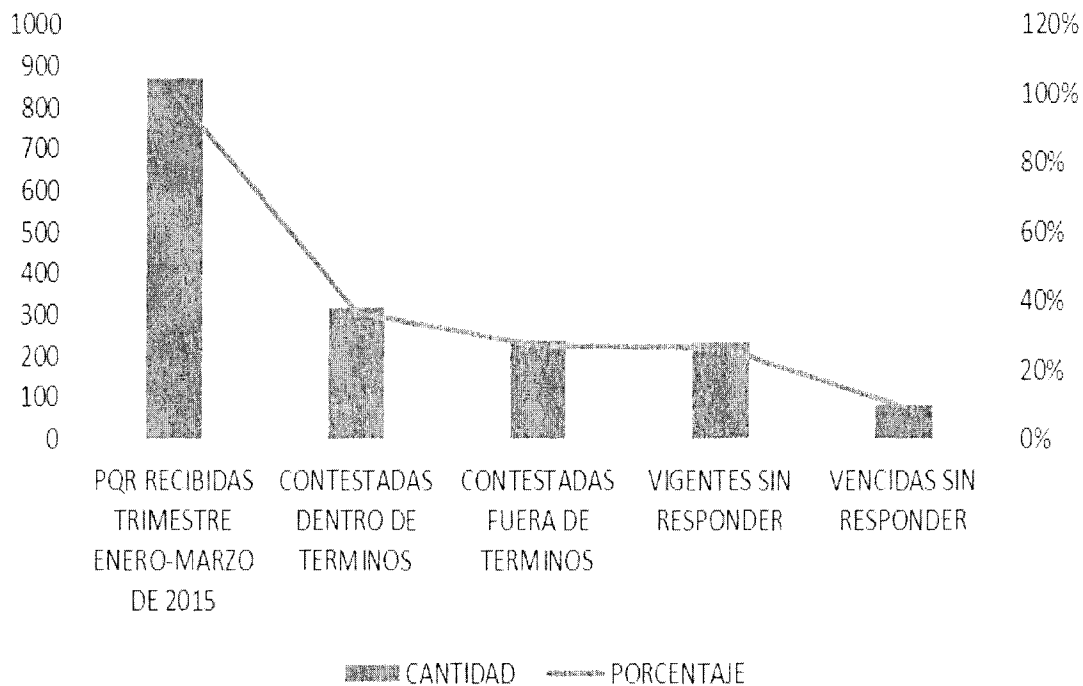
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

De acuerdo con el reporte entregado por los Procesos y Gerencias Regionales, para el primer trimestre de 2015, es decir entre enero y marzo, ingresaron a la Entidad, un total de 873 solicitudes entre peticiones, quejas, reclamos, sugerencia y denuncias.

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL PARA LA CONSOLIDACIÓN TERRITORIAL
Computador # 11422 10 30 Carrera 100 No. 25D-61
Bogotá - Colombia
www.consolidacion.gov.co

La Unidad en aras de optimizar los tiempos de respuesta, ha venido implementando acciones de mejora dentro del sistema integrado de gestión. De las 873 solicitudes ingresadas, quedaron vigentes sin responder a 31 de marzo un total de 233, es decir el 26.69%; vencidas sin responder, 81 solicitudes, equivalentes al 9%; 321 contestadas dentro de términos, representando el 37% y 238 contestadas fuera de términos, equivalentes al 27.26 %.

El total de solicitudes contestadas dentro y fuera de términos tienen una porción del 64%, representado en 559 solicitudes, sin tener en cuenta las PQRSD vigentes sin responder y las vencidas sin responder.

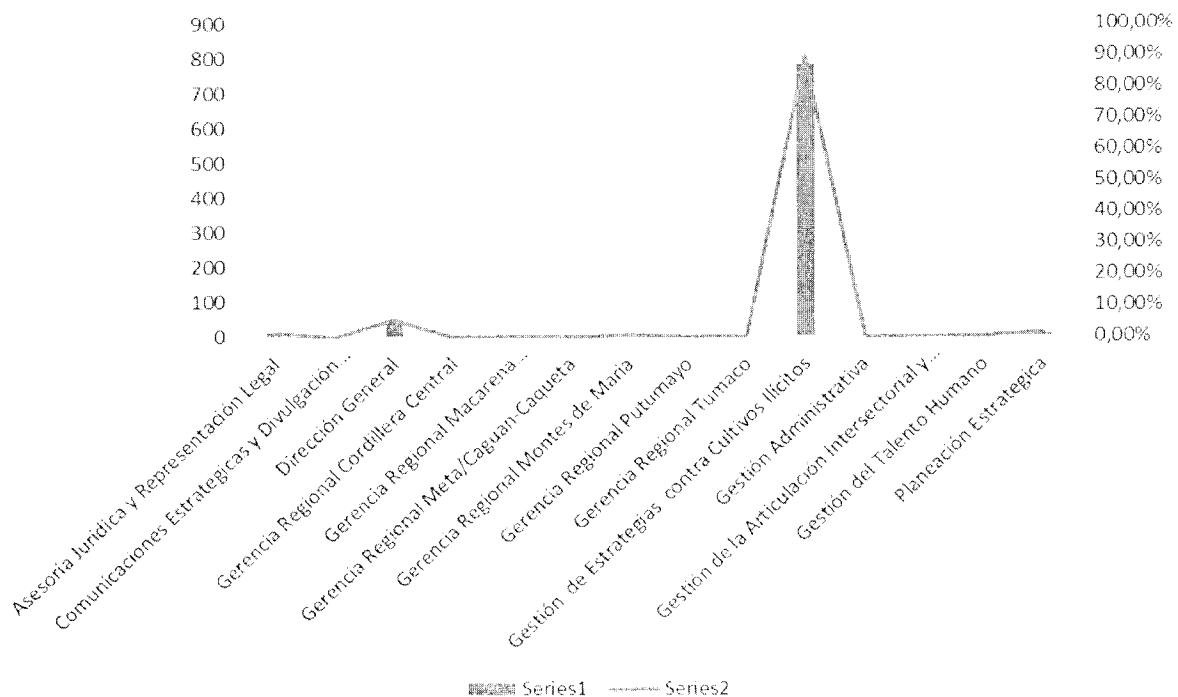


UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL PARA LA CONSOLIDACIÓN TERRITORIAL

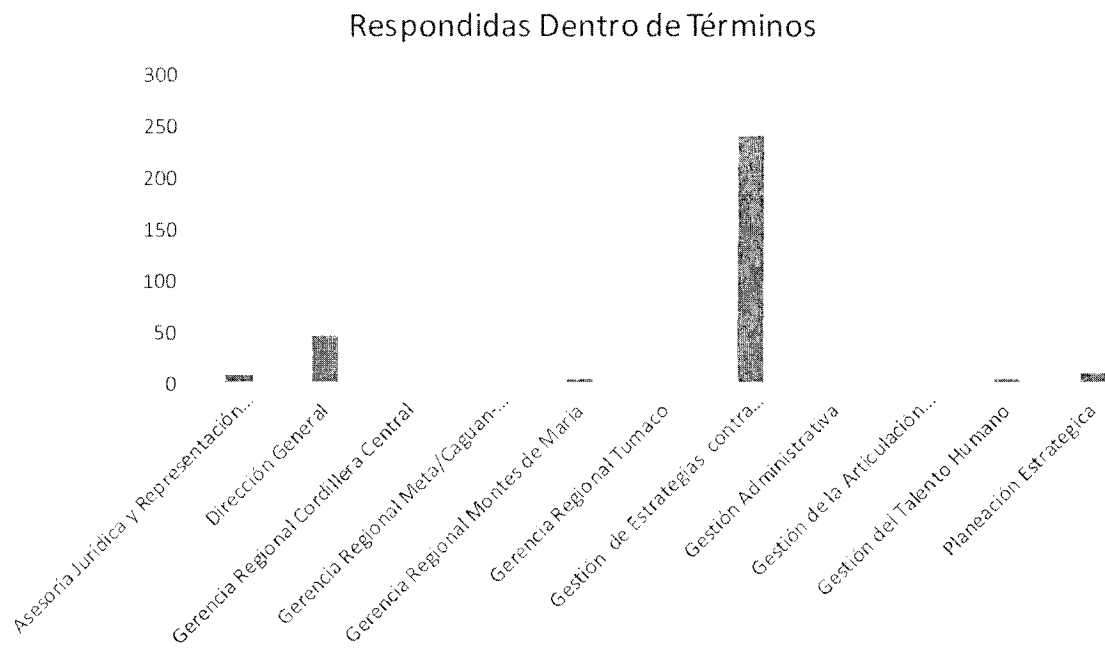
Commutador (571) 422 16 30 Carrera 100 No.250-61
Bogotá - Colombia
www.consolidacion.gov.co

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

- Gestión de Estrategias contra Cultivos Ilícitos: Setecientos ochenta y tres (783)
- Dirección General: Cuarenta y ocho (48)
- Asesoría Jurídica y Representación Judicial: Doce (12)
- Planeación Estratégica: Once (11).

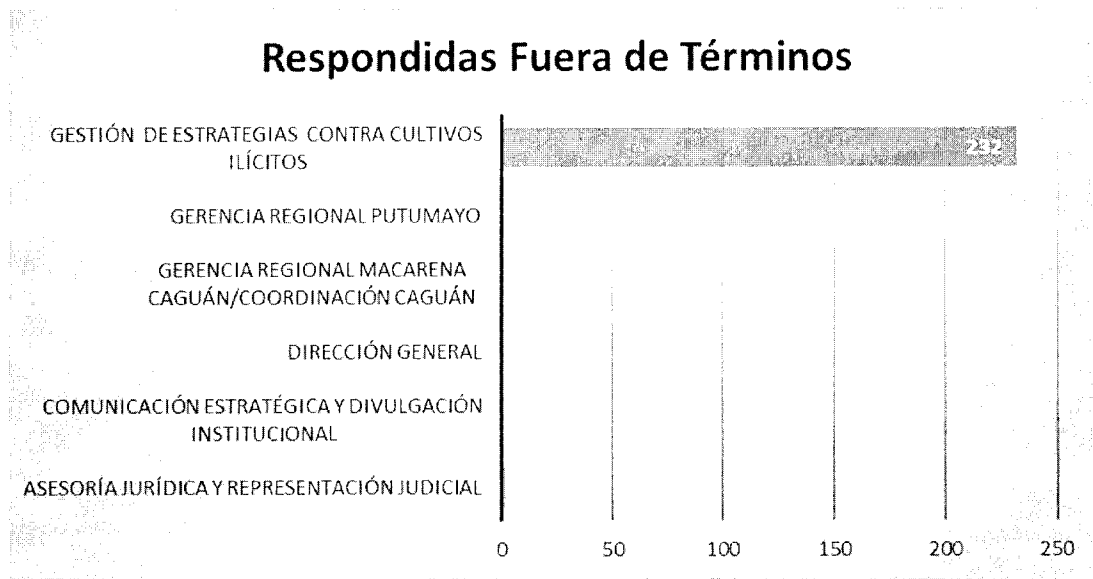


La oportunidad en la respuesta por Procesos y Gerencias Regionales se observa en la gráfica siguiente:



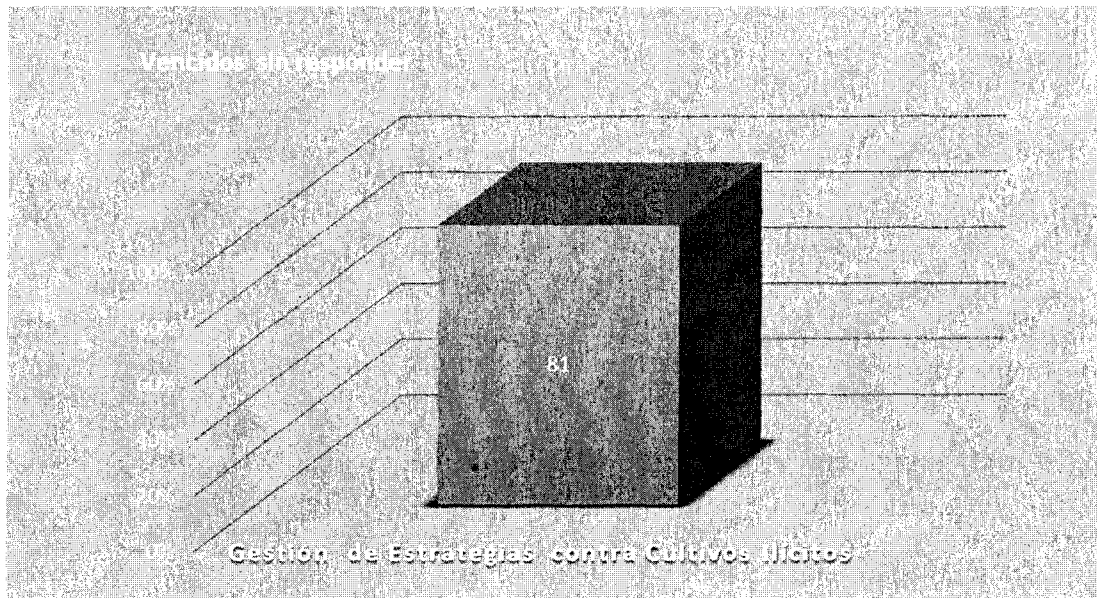
Cómo se puede observar, la oportunidad en la respuesta a la necesidad de la atención a las PQRSD por parte de los Procesos y Gerencias Regionales, reporta la capacidad resolutoria en la contestación en términos a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que interponen los ciudadanos ante la Entidad. Se muestra que el Proceso Gestión de Estrategias contra Cultivos Ilícitos, es el proceso con mayor número de PQRSD ingresadas y más oportunidad en la contestación a las mismas, seguida por la Dirección General, algunos 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:



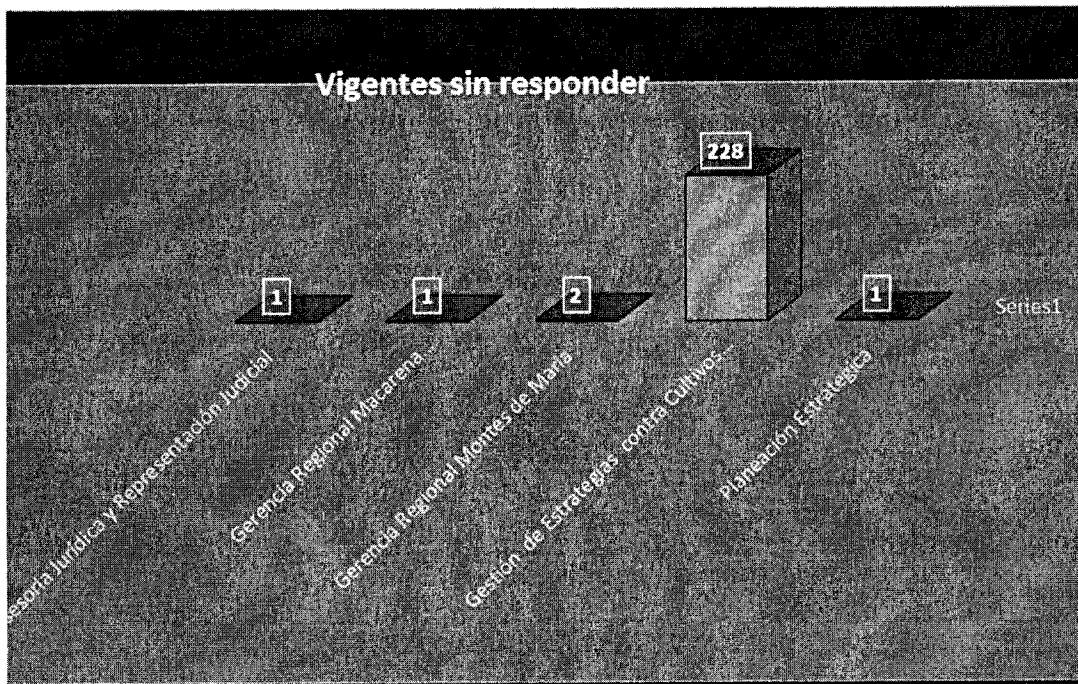
Por el volumen alto de PQRSD's ingresadas a este proceso, la gráfica demuestra que a su vez, el proceso Gestión de Estrategias contra Cultivos Ilícitos, es el proceso con mayor número de PQRSD respondidas fuera de términos. Habrá que detectar que acciones se pueden emprender para mitigar este cuello 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 Enero y Marzo de 2015, quedaron para el proceso Gestión de Estrategias contra Cultivos Ilícitos, 81 PQRSD sin responder por parte del proceso. De igual manera, se deberá evaluar la variable tiempo/recurso humano para conocer cuál es la dificultad que afronta el proceso para dar respuesta oportuna a las solicitudes ingresadas a este proceso a través de los diferentes canales de atención.



La Unidad, deberá emprender las acciones de mejora necesarias, para no incurrir en el vencimiento de solicitudes ciudadanas que están quedando en este primer trimestre 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 31 de marzo, 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 los describe la gráfica:

- Gestión de Estrategias contra Cultivos Ilícitos: Doscientos veintiocho (228)
- Gerencia Regional Montes de María: Dos (2)
- Planeación Estratégica: Una (1)
- Gerencia Regional Macarena: Una (1)
- Asesoría Jurídica y Representación Judicial: Una (1)

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 Patricia Sierra Suárez
Profesional Proceso Servicio al Ciudadano
Revisó y Aprobó: Carlos Hernán Bastidas Torres
Secretario General UACT

*Vs.
Om. 3m f*

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL PARA LA CONSOLIDACIÓN TERRITORIAL

Commutador (57 1) 422 10 30 Carrera 100 No.250-81
Bogotá – Colombia
www consolidacion.gov.co