

# GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

## PERÍODO ENERO - DICIEMBRE / 2016

La Alcaldía de Acacías puso a disposición de la ciudadanía y grupos de interés el Sistema de Atención al Ciudadano para gestionar y dar respuesta a los requerimientos a través de diferentes canales de atención que generan espacios efectivos de interacción, permitiendo tener cobertura, mejorar la atención por medio de servicios a los ciudadanos y facilitar el acceso a la información.

Dichos canales son en su orden:

### **1. OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – ATENCIÓN PRESENCIAL**

Dispuesta para la atención personalizada de solicitudes, quejas y reclamos, consultas de información, respuesta a solicitudes radicadas por escrito y acceso a los servicios ofrecidos por la entidad.

Ventanilla Única: Disponible para ciudadanos Cra 14 No. 13-30 Centro - Acacias. Municipio de Acacías en horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m a 5:30 p.m. Lunes a Viernes de 7:00 a.m. - 12:00 m y 2:00 p.m. - 5:00 p.m

### **2. PÁGINA WEB: SISTEMA PQRSO - ATENCIÓN VIRTUAL**

A través del Link PQRSO de la Página Web el usuario puede radicar sus requerimientos y recibir respuesta vía correo electrónico: <http://www.acacias-meta.gov.co/feedback/82/formulario-de-pqrsos>

### **3. PÁGINA WEB: CHAT INSTITUCIONAL**

Para consultas en Línea de lunes a viernes 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y buzón de mensajes las 24 horas:

### **4. CORREO ELECTRÓNICO**

A través del correo [contactenos@acacias-meta.gov.co](mailto:contactenos@acacias-meta.gov.co), el ciudadano puede radicar sus requerimientos. Las respuestas se remiten por este mismo medio.

## **GESTIÓN VIGENCIA 2016**

Durante el año 2016 se realizó seguimiento y control permanente al proceso a través de indicadores mensuales que permitieron una oportuna toma de decisiones.

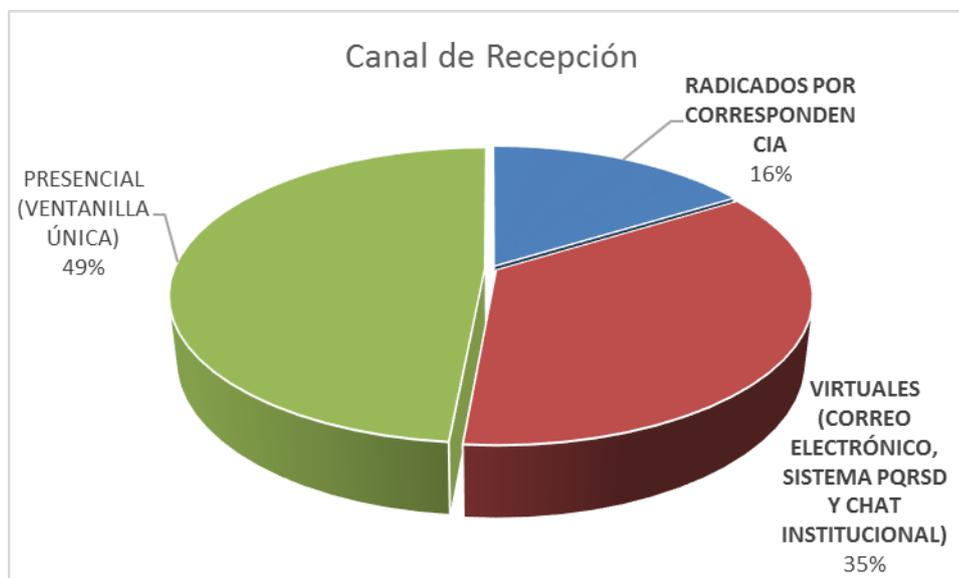
En ese sentido la Oficina de Atención al Ciudadano presenta el Informe de Gestión Anual de PQRS correspondiente al período comprendido entre el 1 de Enero y el 31 de Diciembre de 2017

Entre los aspectos se establecen los siguientes objetivos para mejorar la comunicación y participación con la ciudadanía.

- Entrada en funcionamiento del Chat Institucional a través de la Página Web, convirtiéndose en el canal de atención más ágil y de primea mano.
- Fortalecimiento del Sistema PQRS Web facilitando la consulta de información, la trazabilidad de gestión y permitiendo a los ciudadanos confirmar el estado de sus requerimientos y descargar las respuestas. Así mismo permite el cumplimiento de lo establecido en la estrategia GEL con respecto a la atención en línea y consulta de todos los canales de atención a través de un mismo sistema.
- Todos los requerimientos que no fueron de competencia de la unidad, se remitieron a las entidades correspondientes para su respectivo trámite, previa información al ciudadano.
- Desarrollo de las actividades enmarcadas en el componente de Atención al Ciudadano de la estrategia de Rendición de Cuentas y apoyo en el seguimiento a la Ley Antitrámites y Ley de Transparencia.

## GESTIÓN EN CIFRAS

### REQUERIMIENTOS POR CANAL DE ATENCIÓN



**OFICINA DE ATENCIÓN:** destinada para la atención presencial de los ciudadanos y usuarios. Canaliza los requerimientos radicados en la ventanilla única.

**CORREO ELECTRÓNICO Y SISTEMA PQRSD:** canalizan los requerimientos recibidos vía e mail a la cuenta [contactenos@acacias-meta.gov.co](mailto:contactenos@acacias-meta.gov.co) y los que ingresan por el Sistema PQRSD de la Página Web.

Durante el segundo semestre de 2016 se nota un incremento considerable en el índice de requerimientos que ingresaron vía ventanilla única

Cabe anotar que los canales virtuales de Atención son cada vez más utilizados por los ciudadanos: el Chat Institucional, el correo electrónico [contactenos@acacias-meta.gov.co](mailto:contactenos@acacias-meta.gov.co) el Sistema PQRSD.

## TIPOS DE REQUERIMIENTO

TIPOS DE REQUERIMIENTO	
Petición	120
Queja	89
Denuncias 13	41
Reclamo	15
Sugerencia	12
Denuncia	26
Felicitación	14
Total	317



## ESTADO DE LOS REQUERIMIENTOS

CERRADOS	EN TRÁMITE	GESTIÓN
45	15	75%

Al cierre del año 2016 la efectividad de gestión fue del 75% es decir que del total de requerimientos realizados por los ciudadanos (incluyendo todos los canales), el 25% 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 los reportes del feedback.

**Segundo Nivel:** consultas técnicas remitidas a las diferentes dependencias con el correspondiente seguimiento y gestión de cierre por parte de la Oficina de Atención al Ciudadano.

El tiempo promedio de respuesta y cierre de los requerimientos fue de 7 días hábiles.

### INFORME DETALLADO:

No.	No. Registro	Asunto	Estado	Radicado por	Descripción solicitud	Fecha de registro	Responsable	Fecha de entrega	Fecha respuesta	Días hábiles
1	1190557	Formulario de PQRSFD	Registrada	loreña Díaz	Petición	31/01/2017	Claudia Lorena Díaz			0