

363-34906
USB18
2012-2014
G.1

208



NGRD

Unidad Nacional para la Gestión del
Riesgo de Desastres - Colombia

Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres

INFORME DE GESTIÓN

GRUPO DE APOYO ADMINISTRATIVO



Presidencia de la República

PROSPERIDAD
PARA TODOS

**EQUIPO GRUPO DE APOYO ADMINISTRATIVO
2014**

LUZ ANGELA MARIA GOMEZ GOMEZ	Coordinadora
ADRIANA RODRIGUEZ CORTES	Profesional Especializado
LUIS JAVIER BARRERA NAICIPA	Profesional Especializado
MARIA PATRICIA GALLO DIAZ.	Profesional Especializado
OLGA YOLIMA ROJAS RODRIGUEZ	Profesional Especializado
STELLA TORO GARCIA	Profesional Especializado
DIANA KATHERINE NIÑO	Profesional Universitario
FRANCISCO JAVIER PULIDO AMAYA	Profesional Universitario
LILIANA LORENA RAMIREZ CASTAÑEDA	Profesional Universitario
ZULY ARIAS RUIZ	Profesional Universitario
HERNAN DARIO CORTES CHAPARRO	Profesional Universitario
EDNA LEONOR CORTES CHAVARRO	Técnico Administrativo
GERARDO SUESCUN VASQUEZ	Técnico Administrativo
KORINA ALEJANDRA MUÑOZ COTE	Técnico Administrativo
CARLOS EDUARDO PINTO	Auxiliar Administrativo
JENNITH ALEJANDRA HERNANDEZ	Auxiliar Administrativo
ANGELA MILENA RAMIREZ RODRIGUEZ	Auxiliar Administrativo
YENNIFER ROMERO	Auxiliar Administrativo
SANDRA VIVIANA DAZA BERNAL	Auxiliar Administrativo
WILLIAM ALFONSO ESPINEL MORENO	Auxiliar Administrativo
RUTH MARITZA RODRIGUEZ GONZALEZ	Auxiliar Administrativo
JAVIER DUVAN TORRES BALLESTEROS.	Conductor
JOHN GUILLERMO BERMUDEZ.	Conductor
JOSE LUIS SUAREZ	Conductor
ALVARO GARCIA SINISTERRA.	Mensajero
LUIS ANTONIO CASTAÑO ZAMORA.	Mensajero

Bogotá D.C., Junio 30 de 2014

Este documento fue elaborado por el Grupo de Apoyo Administrativo de la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres

GRUPO DE APOYO ADMINISTRATIVO

INFORME DE GESTIÓN 2012 – 2014

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION	3
1. ADQUISICIÓN BIENES Y SERVICIOS	4
2. INFRAESTRUCTURA NUEVA SEDE UNGRD.....	6
3. DONACIONES	14
4. INVENTARIOS.....	15
5. SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	18
6. GESTION DOCUMENTAL	19
7. INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	23
8. MANEJO DE CAJA MENOR	25

INTRODUCCION

El Grupo de Apoyo Administrativo se constituyó mediante la Resolución 684 del 13 de junio de 2013, por medio de la cual se crean los grupos internos de trabajo de la UNGRD.

Tiene como propósito principal, *liderar la planeación y ejecución de los procesos relativos a la gestión administrativa (funcionamiento y operación) de la UNGRD, contribuyendo al logro de la misión general de la entidad, apoyando y asistiendo a todas las dependencias que la conforman en términos de eficiencia, eficacia y efectividad.*

En este acto administrativo se establecen las funciones a cargo del área las cuales principalmente se enfocan sobre los siguientes aspectos:

- Elaborar y hacer seguimiento a la ejecución del **plan anual de compras de bienes y servicios** dando cumplimiento a las normas administrativas y fiscales que regulan el sector público.
- Administrar el **manejo de la caja menor** de la UNGRD
- Velar por el ingreso y egreso, suministro, registro y control de **inventarios** de los bienes de la UNGRD y de las **donaciones** que se reciben para apoyar las acciones humanitarias del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres.
- Preparar y ejecutar los procedimientos para el **mantenimiento, seguridad y control** de edificaciones, maquinaria y equipos, parque automotor y demás bienes muebles e inmuebles, de la entidad
- Ejecutar los planes y programas relacionados con los **procesos de gestión documental**: registro, clasificación, conservación de archivo, tramitación de correspondencia e implementación de políticas de cero papel.
- Establecer e implementar las políticas institucionales de **servicio al ciudadano**, atención de peticiones, quejas y reclamos; trámites y programas de anticorrupción y transparencia administrativa.
- Administrar, asegurar y mantener las herramientas informáticas, equipos y sistemas y toda la **infraestructura tecnológica** de la UNGRD

1. ADQUISICIÓN BIENES Y SERVICIOS

Entre el periodo 2012 – Junio 30 de 2014, el área administrativa de la UNGRD ejecutó en total \$18.023.881.851 a través de 83 contratos de prestación de servicios, suministro, arrendamiento, compra venta y convenios administrativos etc, los cuales han garantizado el adecuado funcionamiento y operación de la entidad; estos contratos se discriminan así:

VIGENCIA	UNGRD # Contratos	UNGRD \$ Contratos	FNGRD # Contratos	FNGRD \$ Contratos
2012	7	\$310.159.800	23	\$ 3.137.943.165
2013	21	\$ 2.897.335.411	12	\$ 8.114.096.624
2014	15	\$2.876.801.287	5	\$687.545.564
TOTAL	43	\$ 6.084.296.498	40	\$ 11.939.585.353

Para la ejecución de estos presupuestos, desde el Grupo de Apoyo Administrativo se adelantaron los procesos propios de la contratación tales como: la elaboración de estudios previos, tramites presupuestales, participación en los comités de evaluación de los procesos y seguimiento contractual.

Los rubros de gastos principalmente ejecutados en este periodo han sido los siguientes:

OBJETO DE GASTO	# CONTRATOS	\$ VALOR
ARRENDAMIENTO BIENES INMUEBLES	5	\$ 3.162.372.945
ARRENDAMIENTO BIENES MUEBLES	1	\$ 324.000.000
ASEO Y CAFETERIA	3	\$ 287.482.730
CARNETS	1	\$ 5.623.100
CHALECOS Y ELEMENTOS DE IDENTIFICACION	2	\$ 249.365.600
COMBUSTIBLE	2	\$ 51.000.000
COMPRA DE EQUIPO- Audio y Video	5	\$ 683.345.653
CORREO	2	\$ 127.466.667
EQUIPOS DE COMPUTO - ALQUILER	2	\$ 254.179.434
EVENTOS	6	\$ 2.631.603.320
FOTOCOPIADO	2	\$ 84.911.640
IMPRESOS Y PUBLICACIONES	5	\$ 128.591.200
INFRAESTRUCTURA TECNOLOGICA - COLOCATION	2	\$ 233.753.920

OBJETO DE GASTO	# CONTRATOS	\$ VALOR
INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA - COMPRA SOFTWARE	1	\$ 7.226.800
INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA - CORREO ELECTRONICO	2	\$ 95.912.200
INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA - INTERNET	6	\$ 665.283.926
INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA - SOPORTE SOFTWARE	1	\$ 37.566.933
INTERVENTORIA - OBRA CIVIL	1	\$ 353.806.436
MANTENIMIENTO VEHICULOS	5	\$ 480.000.000
MANTENIMIENTO INMUEBLES	2	\$ 46.128.008
MENSAJERIA MOTORIZADA	2	\$ 22.274.667
MOBILIARIO Y ENSERES	1	\$ 1.493.538.456
OBRA CIVIL	2	\$ 4.482.956.884
PAPELERIA, UTILES DE ESCRITORIO Y OFICINA	4	\$ 385.000.000
PRESTACION DE SERVICIOS - ASESORIA	3	\$ 244.553.520
PRESTACION DE SERVICIOS - PROFESIONALES	1	\$ 7.500.000
SEGUROS	3	\$ 125.980.006
SERVICIO DE VIGILANCIA	1	\$ 21.413.288
TIQUETES AEREOS	7	\$ 1.020.000.000
TRANSPORTE - ACARREO	2	\$ 180.430.000
VEHICULOS - COMPRA	1	\$ 130.614.548
TOTAL	83	\$ 18.023.881.882

La mayor inversión se presentó para la adecuación en las nuevas oficinas de la UNGRD ubicadas en la Calle 26 # 92-32 Edificio Gold 4 – Piso 2, esto incluye los contratos de obra civil, arrendamiento, adquisición de mobiliario y compra de equipos tecnológicos de audio y video.

2. INFRAESTRUCTURA NUEVA SEDE UNGRD

NOS ENCONTRÁBAMOS...

La Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres funcionaba en el piso 4 del edificio laboratorio (en calidad de arriendo) de la Secretaría Distrital de Salud.



Calle 13 No.32-69. Edificio Laboratorio Piso 4.
Secretaría de Salud del Distrito

El déficit de puestos de trabajo en la Secretaria de Salud creo la necesidad para que la UNGRD realizara la adecuación de un espacio con áreas de trabajo amplias, oficinas gerenciales y generales que permiten al personal contar con espacios operativos, documentales y de bienestar.

COMO INICIO EL PROCESO...

Se inició con la búsqueda de un espacio físico que cumpliera con los requerimientos de la entidad.

Frente a las características técnicas del bien inmueble que se requería en el momento, cabe precisar lo siguiente:

El número aproximado de población que ocuparía y se beneficiaría con el inmueble, en atención a los proyectos de estructura de planta y funciones, objetivos y obligaciones era para:

POBLACIÓN OBJETIVO	NUMERO
Funcionarios y contratista de la UNGRD	220

En cuanto al área y demás especificaciones se tenía que el inmueble debía disponer como mínimo de:

- Un área de 2.500 m²
- 50 cupos de parqueaderos
- Ascensores con capacidad mínima para diez (10) personas.
- Escaleras de evacuación
- Baterías de baños para hombres y mujeres, entre los cuales baños para discapacitados
- Servicio de cafetería para funcionarios
- Oficinas con divisiones sistema abierto con las tipologías necesarias
- Espacio para sala de crisis
- Salas de reuniones, generales y por dependencia
- Circulaciones amplias
- Servicios públicos completos
- Facilidades para ubicar e instalar sistemas de comunicaciones y antenas
- Instalaciones técnicas de cubrimiento total en materia eléctrica, voz y datos
- Planta eléctrica de emergencia
- Sistemas de ventilación para la adecuada operación de las oficinas
- Sistema de seguridad y control para las oficinas y general para el edificio (cctv, detección, extinción, control de accesos)
- Áreas comunales para cafetería, reuniones y bienestar
- Sistemas eficientes técnicamente, que permitan tener ahorros en consumos de energía y agua
- Facilidad de acceso vial y de transporte masivo
- Cumplimiento de normatividad para uso institucional
- Cumplimiento de normatividad estructural según NSR-10
- Localizado en la ciudad de Bogotá, D.C., con proximidad a las entidades y centros administrativos de la ciudad para la actuación inmediata en caso de emergencias, de acuerdo con los siguientes criterios: i) alta prioridad en términos de proximidad al aeropuerto, ii) prioridad en términos de la proximidad con entidades públicas sectoriales nacionales. Lo anterior con el fin de garantizar una operación altamente efectiva y ágil para las operaciones de atención de calamidades y desastres del país, y en segundo lugar para facilitar la tarea de promover la incorporación de variables de gestión del riesgo en la toma de decisiones de las entidades nacionales sectoriales.

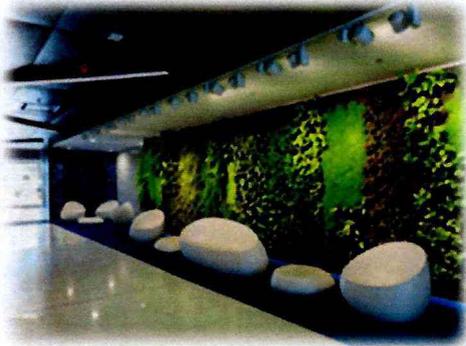
A efectos de establecer el espacio físico con las mejores condiciones se realizó un estudio de mercado durante tres (3) meses, con base en esa información se procedió a realizar un comité de evaluación de las propuestas, las visitas, consultas y documentación disponible en cada caso, se tabuló la información obtenida para facilitar su análisis y se presenta a continuación:

ITEM	IDENTIFICACION	ESPECIFICACIONES	EDAD (años)	AREA DISPONIBLE	VALORES (Incluyen IVA 10% y 16%)
1	CENTRO EMPRESARIAL FLORESTA OULET	Edificio de siete (7) pisos, ascensores, escalera de evacuación, cctv, suplencia de energía, redes de extinción, parq. aéreos. El área se entrega en obra gris, pisos en concreto, placa en concreto a la vista, ventanería, puntos de servicio a cero metros	7	Piso 6 Altura: 3.30m Área 2.526 m2 Cupos: 25 parq. Parq. Visitantes	Arriendo/m2: 46.200 Admon./m2: 5.510 Adecuaciones: las hacen y se amortiza el valor con un incremento en el arriendo
2	CENTRO EMPRESARIAL ARRECIFE	Dos edificios de diez (10) pisos y tres (3) sótanos, ascensores, escaleras, ventanería bioclimática, cuarto de control y seguridad, suplencia energía. El área se entrega en obra gris, pisos en concreto placa de concreto a la vista, redes a cero metros.	3	Piso 9, oficina 901 y cubo en dos niveles. Altura: 3.20m Area: 1.352 m2 Cupos: 25 parq. Parq. Visitantes	Arriendo/m2: 60.869 (avalúo) Admon./m2: (7.000 Adecuaciones: por cuenta del arrendatario, no las hacen directamente Preferencia: venta y no arriendo
3	WORLD BUSINESS CENTER - WBC	Edificio de siete (7) pisos, ascensores, escalera, suplencia de energía, redes de extinción, parq. en sótanos, arquitectura bioclimática, tecnología LEED. El área se entrega en obra gris, pisos en concreto, placa en concreto a la vista, ventanería, puntos de servicio a cero metros.	0	Piso 1 (2 locales) y Piso 2 completo Altura: 3.30m Área 2.696 m2 Cupos: 51 parq. Parq. Visitantes	Arriendo/m2: 66.000 Admon./m2: 6.000 Adecuaciones: las hacen y se amortiza el valor con un incremento en el arriendo
4	CONNECTA ECOSISTEMA DE NEGOCIOS	Edificios de cinco (5) pisos, ascensores, escalera, suplencia de energía, redes de extinción, parq. en sótanos, arquitectura bioclimática, tecnología LEED. El área se entrega en obra gris, pisos en concreto, placa en concreto a la vista, ventanería, puntos de servicio a cero metros.	0 y 15	Módulo G4, piso3 Altura: 3.00m Área 2.143 m2 Cupos: 42 parq. Parq. Visitantes Edificio F: construcción actual para adecuación en 2.100m2, de manera transitoria	Arriendo/m2: 52.800 Admon./m2: 6.960 Adecuaciones las hacen y se amortiza el valor con un incremento en el arriendo Arriendo/m2: 40.700 Admon./m2: 5.800 Adecuaciones las hacen y se amortiza el valor con un incremento en el arriendo
5	OPTIMUS	Edificio para oficinas	0	Piso 4	Arriendo/m2: 64.900

ITEM	IDENTIFICACION	ESPECIFICACIONES	EDAD (años)	AREA DISPONIBLE	VALORES (Incluyen IVA 10% y 16%)
	COMPLEJO EMPRESARIAL			Altura: 3.00 m Area: 2.560 m ² Cupos: 52 parq. Parq. Visitantes	Admon./m ² : 6.000 Adecuaciones: Adecuaciones las hacen y se amortiza el valor con un incremento en el arriendo
6	EDIFICIO TECHPOINT	Edificio de 6 pisos con escalera, ascensor, con acabados terminados, servicio de baños, para ocupación total	4	Piso 1 a 6 Altura: 2.75 m Area: 1.493 m ² Cupos: 9 parq. Parq. Visitantes	Arriendo/m ² : 49.500 Admon./m ² : 6.000 Adecuaciones: (posible)
7	CENTRO EMPRESARIAL CALIMA	Edificio anexo al centro Comercial, con torre de catorce (14) pisos, con posibilidad de ocupación del piso 4 hacia arriba, ascensores, escalera de servicio, batería comunal de baños por piso, suplencia de energía, redes de extinción, parq. en sótanos, arquitectura bioclimática. El área se entrega en obra gris, pisos en concreto, placa en concreto a la vista, ventanería, puntos de servicio a cero metros.	0	Piso 4 a 14 Altura: 2.85m Area: 2.500 m ² Cupos: 50 parq. Parq. visitantes	Arriendo/m ² : 66.000 Admon./m ² : 6.000 Adecuaciones: (posible) INFORMACION VERBAL NO SOPORTADA POR ESCRITO

De acuerdo con el estudio de mercado señalado, se encontró que el espacio idóneo para suplir los requerimientos exigidos por la UNGRD era CONNECTA ECOSISTEMA DE NEGOCIOS.





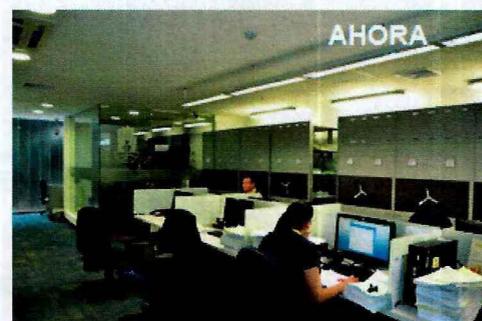
LAS ADECUACIONES...

Para realizar las adecuaciones se realizaron 6 procesos contractuales:

No. CONTRATO	CONTRATISTA	OBJETO	VALOR
UNGRD-070-2013	MENTAL STUDIO S.A.S	<i>Apoyo, asesoría y supervisión</i>	\$26.183.520
9677-04-1052-2013	UNION TEMPORAL GERHARDO ACEVEDO CABALLERO PATRICIA MOLINA FONSECA	<i>Apoyo técnico, apoyo a la supervisión de los contratos de interventoría y mobiliario</i>	\$69.600.000
9677-04-1238-2013	A.E.I ARQUITECTURA E INTERIORES S.A.S	<i>Diseños y construcción de los espacios</i>	\$ 4.396.562.799

No. CONTRATO	CONTRATISTA	OBJETO	VALOR
9677-04-1107-2013	CONSULTORES DE OCCIDENTE S.A.S	<i>Interventoría Técnica, Administrativa, Financiera, Legal y Ambiental</i>	\$ 353.806.436
9677-04-1238-2013	MODERLINE S.A,	<i>Suministro e instalación de mobiliario</i>	\$1.493.538.456
9677-04-1301-2013	MELTEC COMUNICACIONES S.A.	<i>Compraventa equipos de videoconferencia</i>	\$ 657.890.226
TOTAL			\$6.997.581.437

DE DONDE VENIMOS... A DONDE LLEGAMOS





INDICADOR DE CRECIMIENTO

(Puestos de trabajo instalados Nueva Sede /Puestos de trabajos SDS)

DEPENDENCIA	PUESTOS SDS	PUESTOS CALLE 26	CRECIMIENTO
Dirección General	6	9	50%
Subdirección General	-	8	-
Secretaría General	-	8	-
Oficina Asesora Jurídica	12	14	17%
Oficina de Control Interno	8	10	25%
Oficina Asesora de Comunicaciones	8	15	88%
Oficina Asesora de Planeación e Información	14	22	71%
Cooperación Internacional	6	8	33%
Gestión Contractual	8	14	75%
Gestión Financiera	13	20	54%
Grupo de Talento Humano	7	10	29%
Grupo de Apoyo Administrativo	13	27	115%
Control Interno Disciplinario	-	2	-
Subdirección para el Conocimiento del Riesgo	10	14	40%
Subdirección para la Reducción del Riesgo	16	37	131%
Subdirección para el Manejo de Desastres	40	59	48%
Banco de Maquinaria	-	8	-
Oficina Movil (Conductores)	-	4	-
	161	289	80%



3. DONACIONES

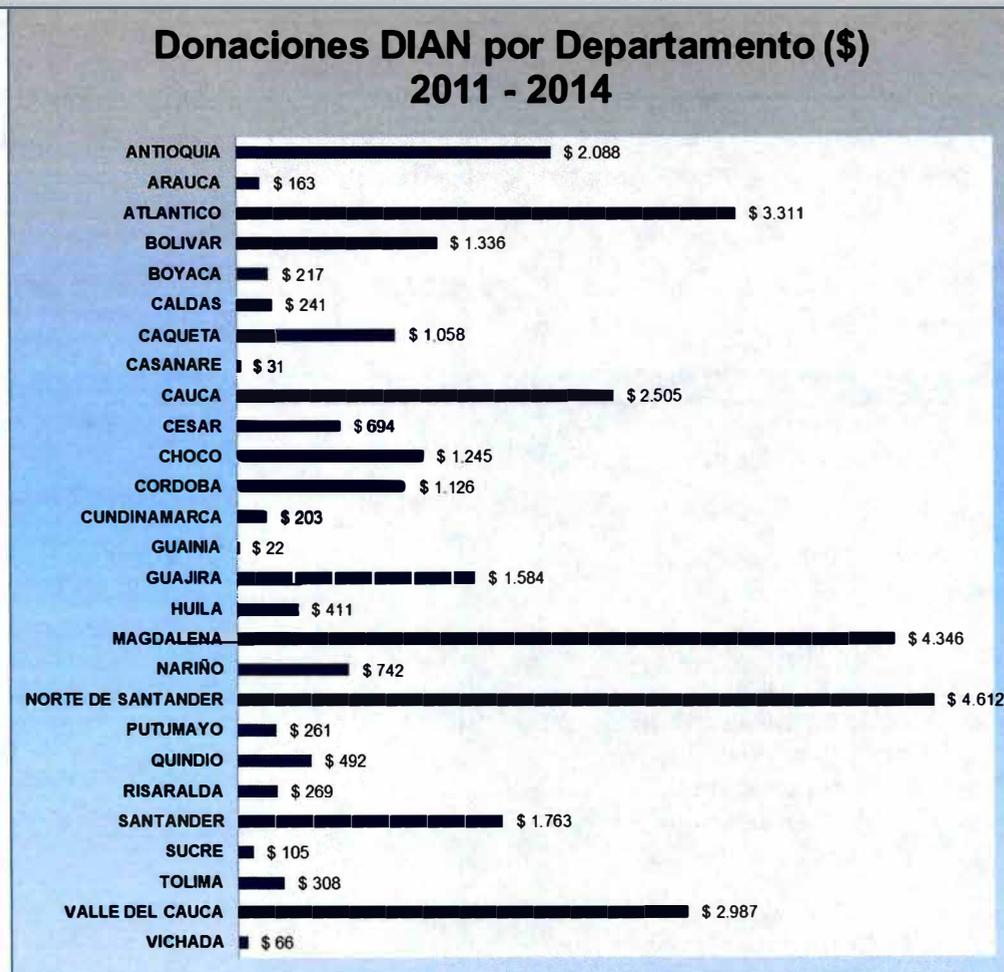
Con el fin de apoyar la atención de las emergencias, la UNGRD ha brindado apoyo a las entidades territoriales a través de la entrega de recibidas por parte de la DIAN y algunas organizaciones de cooperación internacional.

Es así como entre 2011 y junio 30 de 2014 se recibieron \$ 32.943.642.186,81 en mercancías mediante 4.100 registros de entradas de almacén. Nuestros principales donantes han sido

AÑO	DONANTE	\$ VALOR DONACION
2011 - 2014	DIAN	\$32.402.299.991
2012 - 2013	Org de Coop Internacional	\$525.756.095
2014	Fundación Éxito	\$10.000.000
2014	Bavaria	\$ 5.586.001
		\$ 32.943.642.087

Estas donaciones han sido distribuidas a lo largo del territorio nacional para beneficiar a todos los afectados y damnificados del país así:

Cifras en Millones de pesos



4. INVENTARIOS

En el marco del ingreso y egreso, suministro, registro y control de **activos**, la UNGRD a lo largo de estos últimos dos (2) años ha logrado:

- Hacer el levantamiento de inventario de los bienes recibidos por donación y almacenados en la bodega de Álamos, al 30 de junio de 2014 la UNGRD tiene bienes por valor de \$314.327.281
- Se levantó inventario de los bienes muebles del Fondo Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres, que se utilizaban en la sede de Secretaria de Salud por un valor en libros a enero de 2014 de \$160.305.456,20.
- Se realizó una baja de bienes en el marco del Comité Evaluador de Inventarios No. 2 realizado el 5 de diciembre de 2013, en total fueron 35 artículos que ascendían a la suma de \$36.137.618,55
- En el año 2013 se elaboraron 22 actas de recibo y entrega de bienes y en el año 2014 se han elaborado 39 actas donde se controla la entrada y salida de elementos del almacén tales como material impreso, libros, herramientas y elementos para atención de emergencias, material de papelería, asignaciones de la DIAN, prendas institucionales como chalecos, etc.

Al 30 de julio de 2014, la entidad posee activos por la suma de \$ 2.266.266.644 discriminados así:

ITEM	CANTIDAD	VALOR
Mercancías en Existencia (donaciones)	13.276	\$ 314.327.281
Mobiliario	2.677	\$ 573.650.462
Motobombas	19	\$ 525.756.095
Servidores	2	\$ 50.659.520
Vehículos (Uso Institucional)	2	\$ 208.958.918
Vehículos Donados (En reparación)	14	\$ 379.059.200
Vehículos (Dados en comodato)	5	\$ 87.623.930
Equipos de Comunicación y Computación		\$ 126.231.238
TOTAL		\$ 2.266.266.644

El **parque automotor** de la entidad está compuesto por los siguientes vehículos, a los cuales se les hace mantenimiento preventivo mensual para su conservación y cuidado.

PLACA	TIPO VEHICULO	ESTADO	ASIGNADO A	ADQUIRIDO POR
HST-846	Toyota Fortuner	Nuevo	Dirección General	UNGRD
ODT-077	Camioneta Mazda bt-50 4x 4	Nueva	Sin asignación	UNGRD
RAP-344	Camion Furgon Chevrolet NKR	En reparación	Área administrativa	UNGRD
RAX-038	Nissan doble cabina	Funcionando	Subdirección manejo de desastres	FNGRD
CYY-223	Camioneta Mitsubishi Nativa	Funcionando	Secretaría general	FNGRD
CYY-220	Camioneta Mitsubishi Nativa	Funcionando	Subdirección General	FNGRD

Todos estos activos están debidamente asegurados mediante el contrato de **seguros** con la empresa QBE, con la cual se han suscrito pólizas por las siguientes sumas y conceptos:

POLIZA	CONCEPTO	AMPARO	SUMA ASEGURADA
72100002026	Todo riesgo daños materiales	Incendio y/o Rayo	\$2.774.897.583
		Terremoto - Temblor	\$2.774.897.583
		Asonada, Amit, Motin, etc	\$2.774.897.583
		Sustracción con violencia	\$2.654.897.583
		Equipo Electrónico	\$91.304.304
		Rotura de maquinaria	\$315.000.000
703619048	Manejo Global Entidades Oficiales	Riesgo Financiero	\$100.000.000
703619049	Responsabilidad Civil Extracontractual	Responsabilidad Civil Extracontractual	\$1.000.000.000
703619031	Transporte de Valores	Dineros moneda legal y divisas y títulos valores	\$15.000.000
703619035	Responsabilidad Civil Servidores Públicos	Responsabilidad Civil Servidores Públicos	\$500.000.000
703619050	Infidelidad y	Infidelidad y Riesgos	\$500.000.000

POLIZA	CONCEPTO	AMPARO	SUMA ASEGURADA
703619051	Riesgos Financieros Automóviles	Financieros	
		Responsabilidad Civil Extracontractual – Daños a bienes de terceros	\$350.000.000
		Responsabilidad Civil Extracontractual – Lesiones o muerte 1 personas	\$350.000.000
		Responsabilidad Civil Extracontractual – Lesiones o muerte a 2 o más personas	\$700.000.000

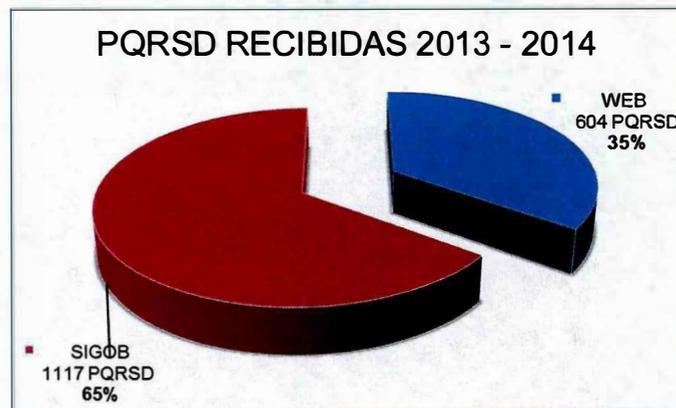
De igual modo, la UNGRD tiene a su cargo activos adquiridos por el FNGRD para el funcionamiento de la entidad y del SNGRD, los cuales son

ITEM	CANTIDAD
Celulares	207
Motobombas y bombas	59
Motores	38
Equipos de comunicación	121
Vehículos-camiones cisterna	3

5. SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

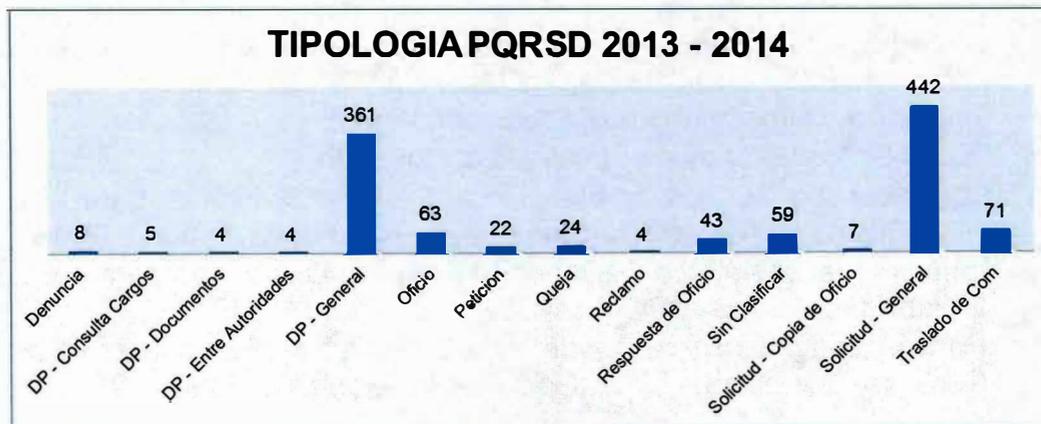
A partir del mes de agosto de 2013 la Unidad documentó e implementó el procedimiento de Atención al Ciudadano y PQRSD como parte del Manual de Procedimientos del Grupo de Apoyo Administrativo.

En el marco de dicho Procedimiento desde su implementación se han recibido 1721 Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias - PQRSD, bien sea a través del aplicativo Contactenos@gestiondelriesgo.gov.co, la página web del SNGRD o el sistema de correspondencia SIGOB; según medio de registro se clasifican la siguiente manera:

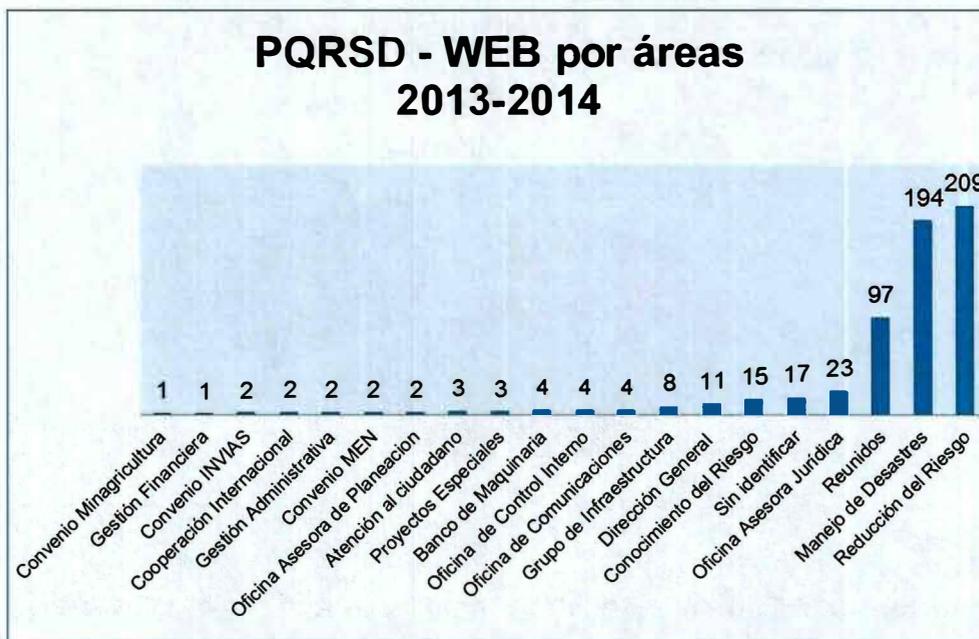


Entre Agosto – Diciembre de 2013 se recibieron 892 PQRSD de los cuales 323 fueron a través del web y 569 fueron registrados físicamente en el aplicativo SIGOB. Al corte 30 de mayo de 2014, se recibieron 281 PQRSD en el portal web y 548 en el sistema de correspondencia institucional, para un total de 829 requerimientos.

De acuerdo con la tipología de solicitudes recibidas estas se clasifican en los siguientes:



Las áreas que mayor cantidad de PQRSD recibieron mediante el correo contáctenos o el aplicativo web fueron las Subdirecciones de Reducción del Riesgo principalmente con solicitudes relacionadas sobre el apoyo económico de \$1'500.000 y la Subdirección de Manejo de Desastres con requerimientos de ayuda de emergencias y beneficios recibidos por el censo de Reunidos.



De otro lado, con el fin de mejorar la atención y el servicio ciudadano, el grupo de apoyo administrativo ha logrado:

- Centralizar la gestión a través de la documentación e implementación del Proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano, que incluye 3 procedimientos según el canal de recepción de los requerimientos: Procedimiento de Atención Presencial, Procedimiento de Atención Telefónica y Procedimiento de Atención Virtual.
- Disminuir los tiempos de respuesta al ciudadano.
- Fortalecer los canales de atención y disponer el espacio para la apertura de la Oficina de Atención al Ciudadano a partir del 3 de Junio /2014.
- Implementar el Archivo Digital de Atención al Ciudadano para garantizar la trazabilidad de la gestión.
- Para el segundo semestre del año 2014, se implementará el Centro de Contacto Telefónico – Línea Gratuita de Atención al Usuario 018000.

Con el proceso de Gestión Documental se pretende implementar todas las actividades técnicas y administrativas que permitan un eficiente, eficaz y efectivo manejo y organización de la documentación producida y recibida por la UNGRD, con el propósito de garantizar la consulta, conservación, preservación de la memoria institucional.

Entre la vigencia 2013 y 2014 se han obtenido los siguientes logros en la gestión de este grupo:

❖ Campaña Orden y Aseo

El grupo de Talento Humano y Gestión Administrativa a través del grupo de Gestión Documental realizaron la campaña de Orden y Aseo al interior de cada una de las oficinas de la entidad en los meses de Octubre y Noviembre de la vigencia 2013, en esta campaña participaron 125 miembros de la entidad de todas las dependencias.

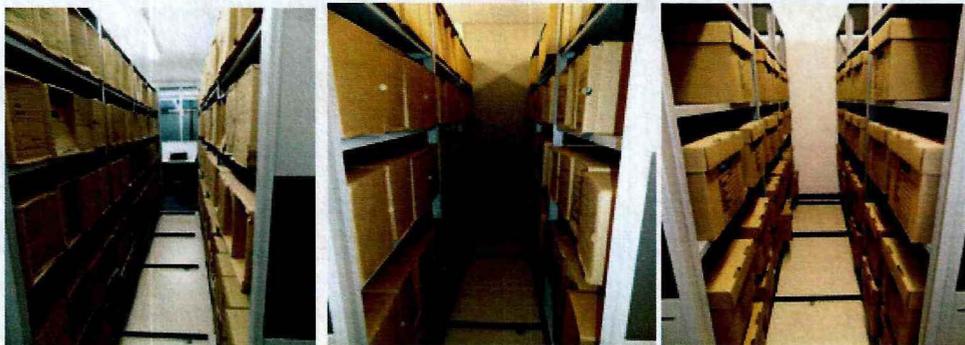


❖ Mudanza a la nueva sede

Se recibieron 1000 cajas de archivo, las cuales se organizaron por área según los inventarios entregados en la oficina de Archivo Central de la anterior sede ubicada en las instalaciones de la Secretaria de Salud, posteriormente se trasladaron a la Bodega de Álamos y al archivo Central de la UNGRD de la sede nueva en el edificio CONECTA.



Oficina Antigua (Sede de la Secretaria de Salud)



Oficina Nueva edificio CONECTA

❖ **Recuperación de los archivos de la UNGRD**

Se realizó el Proceso de recuperación de 944 Resoluciones expedidas por UNGRD de la vigencia 2013, se ingresó la información al inventario del Archivo Central.

❖ **Organización de Archivos**

El grupo de Gestión Documental, revisó y cotejó 5145 Tutelas remitidas por la Oficina De Asesoría Jurídica.

Se organizó el archivo inactivo que reposa en la bodega de Álamos, separando los bienes de la bodega de la documentación.

- Se reubicaron 302 cajas al espacio asignado por el encargado del almacén.

- Se organizaron 191 cajas que se encuentran en la bodega de Álamos con un total de 2.230 carpetas.
- Los contratos de la vigencia 2011 se están ordenando de manera consecutiva y posteriormente se almacenan en cajas X200, esta actividad esta adelantada hasta el contrato número 590 en 45 cajas X200 aproximadamente 290 carpetas.

❖ **Inventarios y transferencias primarias documentales**

Se elaboraron los inventarios de:

Procesos Judiciales

- Acciones de Grupo – 17 expedientes
- Acciones Populares – 50 expedientes
- Conciliaciones – 11 expedientes
- Reparación Directa – 69 expedientes
- Peculado Culposos – 1 expediente

Contratación Vigencia 2013

- Contratos de la UNGRD – 107 contratos
- Contratos de FNGRD – 409 contratos

Contratación Vigencia 2012

- Contratos de FNGRD – 671 contratos

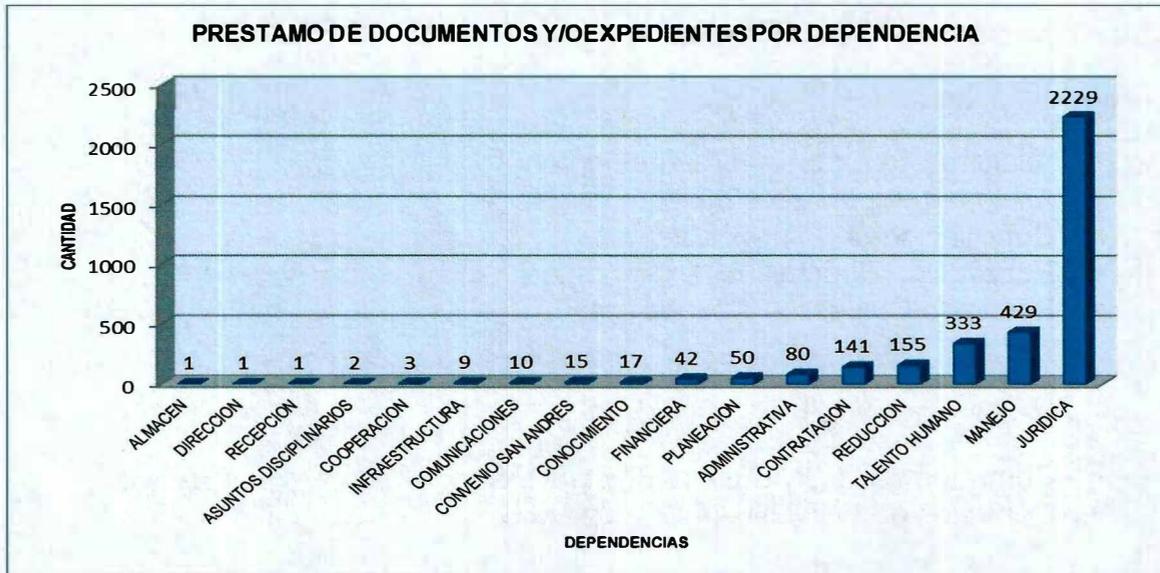
❖ **Transferencias primarias documentales**

# DE INVENTARIOS RECIBIDOS	# DE CARPETAS RECIBIDAS	# DE CAJAS ENTREGADAS CON DOCUMENTOS
74	3136	19

❖ **Préstamos de expedientes 2014**

PERIODO	PRESTAMOS	DEVOLUCIONES	EXPEDIENTES TRANSFERIDOS	TOTAL
FEBRERO	579	426		1005
MARZO	597	560	3	1160
ABRIL	390	384	25	799
MAYO	531	412		943

PERIODO	PRESTAMOS	DEVOLUCIONES	EXPEDIENTES TRANSFERIDOS	TOTAL
JUNIO	1413	1331		2744



❖ **Correspondencia**

Comunicaciones Recibidas a través del aplicativo SIGOB y ACCESS durante el año 2014

SIGOB		ACCESS	
MES	CANTIDAD	MES	CANTIDAD
ENERO	672	ENERO	277
FERERO	1005	FERERO	327
MARZO	1070	MARZO	371
ABRIL	879	ABRIL	433
MAYO	757	MAYO	277
TOTAL	4383	TOTAL	1685

- Se establecieron horarios de recorridos para la entrega de comunicaciones a las diferentes áreas de la UNGRD 8:30 a.m., 11:30 a.m. y 3:30 p.m.
- Se incluyó en SIGOB la Subdirección de Manejo para radicar comunicaciones.
- Actualmente se está sensibilizando en SIGOB al proyecto de Banco de Maquinarias.

7. INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

Para garantizar el adecuado funcionamiento tecnológico de la entidad se ha logrado:

- Cobertura Total del soporte a usuarios de la UNGRD. Se solucionaron el 100% de los requerimientos tecnológicos presentados por parte de funcionarios y contratistas de la UNGRD que tiene que ver con el hardware y el software asignado con lo cual se garantiza la realización de las labores diarias desarrolladas utilizando este medio tecnológico.
- **Alquiler de un espacio denominado COLOCATION** con el cual se ha dado cumplimiento a las estrategias de seguimiento e implementación de Gobierno en Línea al tener centros de datos centralizados y contar con un espacio físico diferente a nuestras instalaciones con lo cual se tiene una redundancia en caso de un evento catastrófico.
- **Alquiler de equipos de cómputo:** el 100% de funcionarios cuentan con equipo de cómputo asignado ya sea Pc de escritorio o un portátil, contando con todas las licencias de software básicas (Sistema Operativo y Ofimática), soporte técnico, mantenimiento preventivo y correctivo, así como reemplazo de los equipos ante fallas permanentes, con lo cual entre otras cosas se evita el alto costo de las actualizaciones tecnológicas que requieren los equipos de cómputo
- **Alquiler Canales dedicados a Internet para la UNGRD y Sala de Crisis,** mediante los cuales se ha logrado ampliación de la capacidad de los anchos de banda de los canales de internet, mejoramiento de la velocidad de acceso a internet, ampliación de las contingencias en caso de fallo de los canales al contar con canales de backup en caso de falla de los canales principales
- **Alquiler de la plataforma Google Apps para el manejo de correo:** En esta plataforma de comunicación y colaboración Google agrupa sus diferentes servicios individuales de correo (gmail), almacenamiento (drive), calendario, grupos, Docs, Sites y Google cuya disponibilidad y servicio igual o superior al 99.9% ya que se puede acceder a la información desde cualquier dispositivo móvil.
- **Adquisición de discos duros para servidor** a fin de contar con un equipo distinto en donde se almacenan las copias de seguridad y garantizar la recuperación de la información en caso de ser borrada
- **Monitoreo de la red Local** Para optimizar y gestionar el funcionamiento del entorno de la red, se instaló una herramienta con la cual se puede monitorear todo el entorno de la red local

- **Implementación Software manejo inventarios equipos e computo:** Se instaló una herramienta libre (opensource) para tener un inventario de equipos al día con lo cual se tiene registro y ficha técnica de cada uno de los equipos e computo.
- **Procedimientos:** Se realizó la caracterización de gestión de infraestructura tecnológica y varios procedimientos, con el objetivo de contar con guías de uso operativo para la realización de las tareas habituales más importante.

8. MANEJO DE CAJA MENOR

El área administrativa tiene a su cargo la caja menor de Gastos Generales con el fin de sufragar los gastos de carácter urgente, resultado de situaciones imprevistas, imprescindibles o inaplazables necesarias para la buena marcha de la Unidad.

Para la vigencia 2013 se constituyó la Caja Menor por un monto de Veintitrés millones de pesos (\$23.000.000) MTCE de conformidad con el Decreto 2768 de diciembre 28 de 2012, que reglamenta la constitución y manejo de las cajas Menores, es así como durante el 2013 se cubrieron necesidades imprevistas de las diferentes áreas de la entidad por un valor total de \$ 90.435.656 distribuidas en las cuentas presupuestales:

RUBRO PRESUPUESTAL	TOTAL VALOR EGRESO CAJA MENOR
Notariado	\$ 362.948,00
Papelería, Útiles De Escritorio Y Oficina	\$ 2.282.624,00
Productos de Cafetería Y Restaurante	\$ 810.140,00
Mantenimiento De Bienes Inmuebles	\$ 4.588.102,00
Mantenimiento De Bienes Muebles, Equipos Y Enseres	\$ 21.905.800,00
Mantenimiento Equipo Comunicaciones Y Computación	\$ 8.498.970,00
Servicio De Cafetería Y Restaurante	\$ 32.855.011,00
Correo	\$ 535.200,00
Transporte	\$ 5.502.112,00
Otros Gastos Por Impresos Y Publicaciones	\$ 11.303.185,00

RUBRO PRESUPUESTAL	TOTAL VALOR EGRESO CAJA MENOR
Otros Gastos Adquisición Bienes	\$ 598.200,00
Otros Gastos Por Adquisición De Servicios	\$ 1.193.364,00
Total Egresos Caja Menor Vigencia 2013	\$ 90.435.656,00

A junio de 2014 se sufragado mediante la caja menor los gastos derivados de las necesidades urgentes de las diferentes áreas por un valor total de \$27.491.282, mediante 292 egresos registrados en el sistema SIIF, afectando las cuentas presupuestales que conforman la caja menor así:

RUBRO PRESUPUESTAL	TOTAL VALOR EGRESO CAJA MENOR
Notariado	\$ 170.426
Combustible y Lubricantes	\$ 599.509
Llantas y Accesorios	\$ 9.000
Medicamentos y Productos Farmacéuticos	\$ 127.500
Papelería, Útiles de Escritorio y Oficina	\$ 1.320.030
Productos de Cafetería y Restaurante	\$ 3.746.146
Mantenimiento de Bienes Muebles, Equipos y Enseres	\$ 1.729.560
Servicio de Cafetería y Restaurante	\$ 14.752.057
Correo	\$ 187.560
Transporte	\$ 2.769.200
Otros Gastos Por Impresos y Publicaciones	\$ 1.706.835
Arrendamientos Bienes Inmuebles	\$ 182.435
Elementos para Bienestar Social	\$ 9.000
Otros Gastos Adquisición Bienes	\$ 144.250
Otros Gastos por Adquisición de Servicios	\$ 37.774
Total Egresos Caja Menor Vigencia 2014	\$ 27.491.282