Informe Cuarto Trimestre

Atención al Ciudadano 2015

# **INDICE**

# **OPORTUNIDAD DE ATENCIONES**

# **ATENCIONES POR CANALES**

1. **PLAN DE ACCIÓN**
2. **INTERVENCIÓN DEL CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO**

## **OPORTUNIDAD DE ATENCIONES**

Durante el cuarto trimestre del año 2015, esto es, del periodo comprendido entre el primero (1) de Octubre y el treinta y uno (31) de Diciembre, la Agencia recibió un total de veinticuatro mil quinientos cuarenta y cuatro (24.544) documentos, ciento treinta y un (131) documentos más que en el tercer trimestre del mismo año y que cerró con un total de veinticuatro mil cuatrocientos trece documentos (24.413).

De los veinticuatro mil quinientos cuarenta y cuatro (24.544) documentos, el grupo de atención al ciudadano, una vez conocido su contenido, tipificó como peticiones, quejas, reclamos, denuncia, sugerencias, consultas, solicitudes de información, entre otros, novecientos ochenta y nueve (989); cincuenta (50) tipificaciones menos respecto de las mil treinta y nueve (1039), tipificados en el trimestre anterior.

Entonces el comportamiento que se ha venido evidenciando desde el inicio de 2015, en relación con la documentación ingresada a la Agencia muestra lo siguiente:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **TRIMESTRE** | **AÑO** | **TOTAL DOCUMENTOS INGRESADOS** | **TOTAL TIPIFICADOS** | **% INCREMENTO** |
|  |  |  |  |  |
| **PRIMER** | 2015 | 18.554 | 618 | 0% |
|  |  |  |  |  |
| **SEGUNDO** | 2015 | 20.160 | 674 | 9% |
|  |  |  |  |  |
| **TERCER** | 2015 | 24.413 | 1039 | 32% |
|  |  |  |  |  |
| **CUARTO** | 2015 | 24.544 | 989 | Se redujo en 50 tipificaciones |
|  |  |  |  |  |

La observación sobre novecientos ochenta y nueve (989) documentos tipificados expuso el siguiente comportamiento:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **GENERAL OCTUBRE-DICIEMBRE** | | **%** |
| **CUMPLE** | **560** | **57%** |
| **EN TERMINO** | **86** | **9%** |
| **CUMPLE/FUERA PLAZO** | **145** | **15%** |
| **INCUMPLE/SIN RESPUESTA** | **198** | **20%** |
| **TOTAL** | **989** | **100%** |

El número de peticiones atendidas en tiempo como contestadas fuera de plazo, asciende a setecientas cinco (705), correspondiendo al 72% del total de documentos tipificados y contestados, porcentaje que se ve impactado por el 9% de los documentos que se encuentran en término para brindar respuesta.

Es imperioso hacer conocer que el grupo de Atención al Ciudadano efectúa una nueva verificación de las peticiones que en el cuadro se registran como **“INCUMPLE/SIN RESPUESTA”** en aras de poder presentar la cifra dada en el sistema como definitiva.

En este orden, una vez verificado cada uno de los radicados que en este renglón se ubican, se determinó lo siguiente:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **SEGUIMIENTO A RADICADOS SIN RESPUESTA** | | |
| **Cumple dentro del plazo (A)** | 124 | 59% |
| **no requiere respuesta (B)** | 13 | 6,1% |
| **incumple definitivamente (C )** | 53 | 25,2% |
| **Contestado fuera de termino (D)** | 20 | 9,50% |
| **TOTAL** | **210** | **100%** |

Arribada esta conclusión, se tiene que la cifra de peticiones contestadas en tiempo y contestadas luego del plazo para vencimiento, asciende a un total de: ***ochocientos cuarenta y nueve (849)*,** debiendo tenerse en cuenta que hay ochenta y seis (86) peticiones en término para respuesta, que equivalen a un nueve por ciento (9%) del total de las solicitudes tipificadas y que incide en el total general suministrado.

Igualmente, el análisis permitió cerrar en forma concluyente la cifra de **cincuenta y tres (53)** peticiones **INCUMPLIDAS/TOTALMENTE Y SIN RESPUESTA**, equivalente al cinco por ciento (5%) del total de los documentos tipificados para trámite, hecho que puede mostrarse seguidamente:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **TOTAL PETICIONES CONTESTADAS EN TIEMPO Y FUERA DE PLAZO** | **849** | **86%** |
| **TOTAL PETICIONES EN TERMINO PARA RESPUESTA** | **86** | **9%** |
| **TOTAL PETICIONES NO CONTESTADAS** | **53** | **5%** |
| **TOTAL PETICIONES INGRESADAS** | **989** | **100%** |

El comportamiento de atención a este derecho fundamental por parte de servidores y colaboradores de la Agencia, en esta oportunidad, evidencia un incremento, en contraste con lo atendido en el trimestre anterior; de modo que el total de peticiones sin respuesta disminuyó, pues pasa de veinte por ciento (20%) en el trimestre anterior, a cinco por ciento (5%) para el cuarto trimestre; y la causa que dio lugar a esta consecuencia es que el procedimiento para incluir las respuestas dentro del sistema de gestión documental Orfeo y sobre el radicado padre no se está agotando debida forma, por lo que las respuestas quedan por fuera del numero padre con que se abre el asunto y el sistema al no contar con la inclusión del documento sigue corriendo los plazos hasta destacar el incumplimiento.

Ahora bien, de las novecientas ochenta y nueve (989) solicitudes que se filtraron para estudio, se tiene que ochenta y cinco (85) ingresaron a través de la página web, es decir, treinta y tres (33) peticiones menos respecto de las ciento dieciocho (118) que se recibieron por este canal en el trimestre anterior, lo que evidencia disminución en su uso, y que puede estar motivado por innumerables circunstancias; más estimando una posible de ellas, arribamos a la de actualización de la página web, que se surtió durante todo el segundo semestre del año.

Cabe destacar que, en todo caso, el uso de la página web para elevar peticiones a la Agencia durante el año 2015 revela un número indistinto de utilización, pese a la simpleza con que se dispuso el esquema y formato para uso, y esta es la muestra:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **VIA WEB** | | **%** |
| **PRIMER TRIMESTRE** | **72** | 19% |
| **SEGUNDO TRIMESTRE** | **98** | 26% |
| **TERCER TRIMESTRE** | **118** | 32% |
| **CUARTO TRIMESTRE** | **85** | 23% |
| **TOTAL AÑO** | **373** | **100%** |

En materia de SUGERENCIAS, este periodo se tuvo un total de veintiuna (21), manteniendo su proporción frente a las recibidas en los trimestres anteriores, y siendo su atención del 72%, ello sin poder considerar aquel 10% que se hallan en término para respuesta, destacándose cuatro (4) que el sistema toma por incumplidos/sin respuesta y que en su revisión arrojo que uno (1) de ellos no requería respuesta ni debió tipificarse como tal, dos(2) se respondieron en término y únicamente uno (1) de ellos no obtuvo respuesta; lo que forzosamente lleva a variar los resultados anotados, pues de las veintiún (21) sugerencias tipificadas, diecisiete (17) de ellas fueron atendidas en oportunidad como fuera de plazo, dos (2) se encuentran en término para respuesta, una (1) no ameritaba respuesta ni debía ser tipificada y una (1) sin respuesta ni anotación de ninguna índole.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **SUGERENCIAS** | | **%** |
| **CUMPLE** | **10** | **48%** |
| **EN TERMINO** | **2** | **10%** |
| **CUMPLE/FUERA DE PLAZO** | **5** | **24%** |
| **INCUMPLE/SIN RESPUESTA** | **4** | **19%** |
| **TOTAL** | **21** | **100%** |

Sobre los RECLAMOS, el total es de cincuenta y dos (52), respecto de los cuarenta y cinco (45) escritos recibidos durante el tercer trimestre, es decir, siete (7) reclamos más, con una atención del setenta y siete (77%), amén del cuatro por ciento (4%) que se encuentra dentro del término para respuesta.

Los reclamos que el sistema refleja como incumplidos/ sin respuesta, durante el ejercicio de trazabilidad permitió establecer que dos (2) se tipificaron equivocadamente porque no requerían respuesta de la Agencia; dos (2) se contestaron fuera de término; tres (3) se contestaron en término y **tres (3)** ciertamente no fueron respondidos. Se reitera que las respuestas no se incorporaron sobre el radicado padre y por ello, superado el plazo para contestar, el sistema automáticamente marca el incumplimiento.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **RECLAMO** | | **%** |
| **CUMPLE** | **28** | **54%** |
| **EN TERMINO** | **2** | **4%** |
| **CUMPLE/FUERA PLAZO** | **12** | **23%** |
| **INCUMPLE/SIN RESPUESTA** | **10** | **19%** |
| **TOTAL** | **52** | **100%** |

Las QUEJAS, recepcionadas fueron en total once (11), disminuyendo en dos (2) respecto del trimestre inmediatamente anterior, las cuales fueron atendidas en un 91%, de manera que el nueve por ciento restante (9%) que figuran como incumple/sin respuesta y asciende a una (1); y ciertamente no cuenta con escrito de contestación incluida en el sistema.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **QUEJA** | | **%** |
| **CUMPLE** | **4** | **36%** |
| **CUMPLE/FUERA DE PLAZO** | **6** | **55%** |
| **INCUMPLE/SIN RESPUESTA** | **1** | **9%** |
| **TOTAL** | **11** | **100%** |

Sobre las DENUNCIAS debe decirse que efectuada la revisión de las once (11) que figuran tipificadas, siete (7) de ellas se contestaron, correspondiendo al sesenta y tres (63%) por ciento de las atendidas, sin sumarse el nueve por ciento (9%) que corresponde a aquella que se destaca en termino para respuesta. De las tres (3) que figuran **INCUMPLE/SIN RESPUESTA** una vez efectuado su estudio se evidenció que una (1) de ellas si fue contestada en plazo pero el sistema no lo tomó como cumplido por haberse subido al sistema fuera del radicado padre; y dos (2) de ellas ciertamente no cuentan con escrito de respuesta incluido ni anotación alguna.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **DENUNCIA** | | **%** |
| **CUMPLE** | **5** | **45%** |
| **EN TERMINO** | **1** | **9%** |
| **INCUMPLE/FUERA PLAZO** | **2** | **18%** |
| **INCUMPLE/SIN RESPUESTA** | **3** | **27%** |
| **TOTAL** | **11** | **100%** |

Como PETICIONES se tipificaron doscientas diecinueve (219) peticiones, dieciocho más frente a los doscientos un (201) documentos tipificados en el trimestre inmediatamente anterior, los cuales contaron con una atención del 76%, tomándose en consideración que hay dieciséis (16) peticiones en término para respuesta que equivale al 7%.

Respecto del diecisiete por ciento (17%) que el sistema califica como **incumple/sin respuesta**, y que asciende a treinta y siete peticiones, luego del seguimiento y análisis, se pudo constatar que treinta y dos (32) tuvieron respuesta oportuna como fuera de plazo y que tal como se ha manifestado en los análisis anteriores, surge por no haber subido la respuesta sobre el radicado padre, y por haberse respondido fuera del espacio de ley estimado. No contaron con respuesta, tan solo **cinco (5) peticiones** de las treinta y siete relacionadas, lo cual evidencia un aumento en la atención de las peticiones.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **PETICIÓN** | | **%** |
| **CUMPLE** | **137** | **63%** |
| **EN TERMINO** | **16** | **7%** |
| **INCUMPLE/FUERA PLAZO** | **29** | **13%** |
| **INCUMPLE/SIN RESPUESTA** | **37** | **17%** |
| **TOTAL** | **219** | **100%** |

Las atenciones de Entes de Control que ascendieron a veintidós (22) tipificadas, se dieron en un noventa y seis por ciento (96%), denotándose un decrecimiento en el número de solicitudes de estos entes, que mermó en cuarenta y seis (46) respecto de las sesenta y ocho (68) tipificadas en el tercer trimestre.

Empero, hecha la trazabilidad y enfocando el estudio sobre la única (1) que figura como incumple/sin respuesta, se constató que ciertamente fue respondida en plazo pero se subió fuera del radicado padre por lo que el sistema lo destacó como incumplido, con lo cual en esta ocasión el cumplimiento de la Agencia fue completo. Nuevamente destacamos que el seguimiento y control de atenciones a entes de control, corresponde directamente a la Oficina de Control Interno, de manera que desde el Grupo de Atención al Ciudadano coadyuvamos en mantener únicamente las actividades y estrategias que velan por la atención de contestación oportuna y completa a los mismos.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ENTE DE CONTROL** | | **%** |
| **CUMPLE** | **20** | **91%** |
| **INCUMPLE/FUERA DE PLAZO** | **1** | **5%** |
| **INCUMPLE/SIN RESPUESTA** | **1** | **5%** |
| **TOTAL** | **22** | **100%** |

Desde el Grupo de Atención al Ciudadano perseveramos en el compromiso de orientar las actividades tendientes a minimizar las respuestas fuera de plazo, así como a actuar sobre las novedades acaecidas en el Sistema de Gestión Documental –Orfeo-, como el no evidenciamiento de inclusión de los oficios de respuesta; la inclusión fuera de tiempo de los oficios de respuesta o inclusión del oficio de respuesta pero de manera independiente quedando en el radicado padre solo el borrador de contestación, factores que llevan a concluir el errado uso del sistema y, lo más importante, la alteración negativa de las estadísticas.

Bajo las políticas trazadas para obrar sobre tales novedades, se desarrollaron treinta (30) charlas en materia de derecho de petición, que cobijaron un total de doscientos setenta y tres (273) servidores y colaboradores, en las que además se incluyó un capítulo sobre el manejo de documentos y trámite en Orfeo, actividad que se mantuvo durante la vigencia 2015, no solo por el ingreso de nuevo personal a la entidad que, por desconocimiento, ejecuta equivocadamente los procedimientos que sobre este asunto se tienen, impactando de manera negativa las estadísticas de la entidad, sino por conservar vigente la recordación como el conocimiento sobre los tópicos que abarca este derecho.

Expuesto lo anterior, como parte de la dinámica que comporta ésta labor, a continuación, se detalla lo observado en cuanto a reclamos, quejas y sugerencias recibidas en la Agencia, durante este cuarto trimestre del año, enunciándose proyecto y temas sobre los que recayeron.

**SUGERENCIAS**

* **Estructuración – Tener en cuenta cómo estructurar proyectos**
* **Carretero 2 - Cobro de un peaje diario**
* **Estructuración- Se incluya el perfil profesional de Ecólogo en las convocatorias para residente ambiental.**
* **Carretero 1 - Construcción puente peatonal**
* **Ruta del Sol Sector III – Construcción doble calzada Carmen de Bolívar**
* **Concesión Vial del Pacifico – Mejoramiento señalización curvas peligrosas**
* **Planeación- Actualización cuarto de datos**

**RECLAMOS**

* **Malla Vial del Meta – Respuesta de fondo a la solicitud de pavimentación de la autopista de Puerto Gaitán a Puerto Carreño**
* **Malla Vial del Meta – Estrecho espacio en peajes para tránsito de motocicletas**
* **Ruta del Sol III – Falta de pago cuenta cobro**
* **Consorcio Vial Helios – Incumplimiento compromisos Jagueyes y Pasaganados.**
* **Devimed- Peajes mal cobrados.**
* **Malla Vial del Meta – Alteraciones bascula de pesaje.**
* **Malla Vial Valle del Cauca – Descole de aguas lluvias**
* **BTS – Mal estado de la vía sisga –guateque.**
* **Covioriente – No formaliza venta de tiquetes prepago peajes**
* **Cartagena – Barranquilla – Incumplimiento en implementación de paraderos vía Cartagena barranquilla**

**QUEJAS**

* **Aeropuertos aerolínea Aerocali S.A. – Maltrato y abuso de autoridad de contratista de esta empresa.**
* **Devimed- Funcionarios que ingresaron a inmueble privado sin autorización.**
* **Malla Vial del Meta – Elementos de las ambulancias presentan deterioro, falta de actualización, aseo, desinfección, seguimiento y control.**
* **Aeropuertos aerolínea LAN- Negligencia en el servicio que prestan.**
* **Cordoba – Sucre - Celebración indebida de contrato**

# **LOS 10 TEMAS MAS SOLICITADOS A NUESTRA ENTIDAD**

****

* **A continuación enlistamos los siguientes:**

# **2.ATENCIONES POR CANALES**

Para el cuarto trimestre del año 2015, por medio del canal de atención personal la Agencia recibió aproximadamente a cuatro mil cinco (4005) ciudadanos, que se acercaron para realizar indistintas actividades como radicación, consulta, audiencias públicas, reclamos, solicitud de información, retiro de documentos copias, certificaciones, entre otros; es decir, cuatrocientos cuarenta y un (441) personas menos que las recibidas en el segundo trimestre que ascendió a cuatrocientos sesenta y seis (4466) ciudadanos.

Vía telefónica se recibieron un promedio de cuatrocientas llamadas entre el periodo comprendido del primero (1) de octubre al treinta y uno (31) de septiembre, de las cuales sesenta y cuatro (64) fueron registradas, debiendo destacarse que buen número de ellas obedecieron a solicitud de comunicación con extensiones y servidores de la entidad.

Por medio del correo institucional [contactenos@ani.gov.co](mailto:contactenos@ani.gov.co) se recibieron **seiscientas setenta 670** mensajes contentivos de solicitudes y notificaciones, canal que en uso sigue al canal presencial.

# **3.PLAN DE ACCIÓN**

Se concibieron para la vigencia 2015 las siguientes actividades:

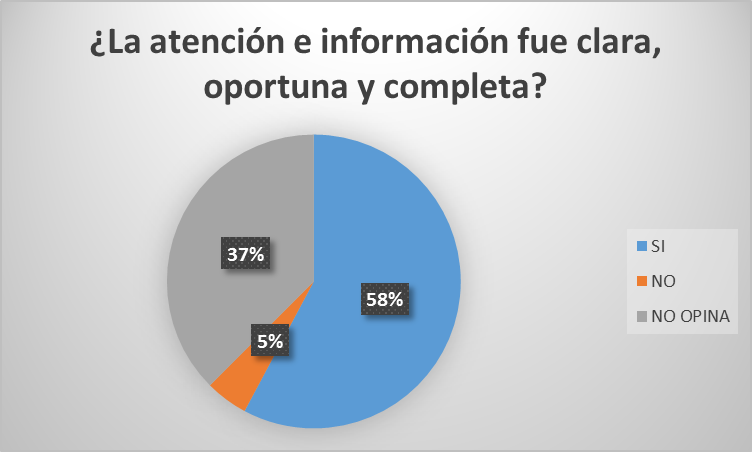
**1.** Encuestas de Percepción Ciudadana; **2.** Caracterización de Usuarios; **3.** Afianzamiento de la Cultura de Servicio al Ciudadano.

**1.** Encuestas de Percepción Ciudadana

# **Percepción – atención al público presencial**

En atención directa al público se recibieron un total de 64 ciudadanos durante el último trimestre de la vigencia 2015. A la pregunta: ¿La atención e información fue clara, oportuna y completa? 37 de ellos respondieron (SI) y 3 respondieron (NO) mientras que 24 no opinaron al respecto. Así lo ilustra la siguiente gráfica porcentualmente:





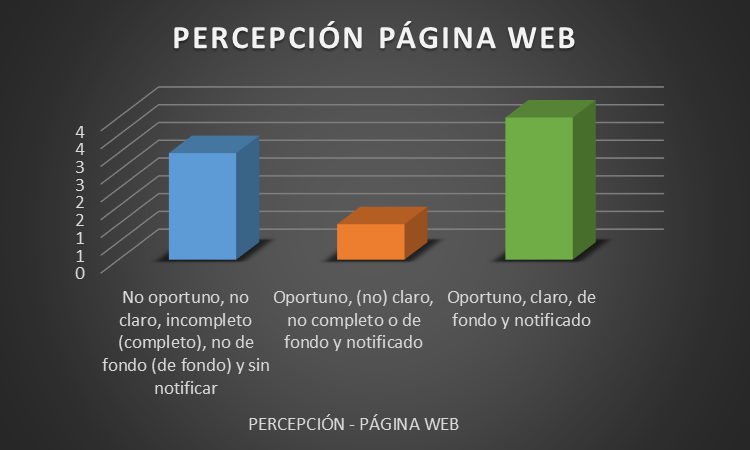
Los temas más consultados por los ciudadanos fueron:

* Estado y trámite de permisos.
* Información sobre los Proyectos a cargo de la Agencia.

# **PERCEPCIÓN – PÁGINA WEB**

Los ciudadanos que hicieron requerimientos a la Agencia durante el último trimestre del año 2015, pudieron hacer seguimiento a sus números de radicados por medio de la página web de la entidad, y allí de manera voluntaria ocho (8) personas diligenciaron la encuesta de satisfacción, cuyos resultados refleja la siguiente tabla:





# **PERCEPCIÓN – MENSAJERO**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **SEMANA 1** | | | | | | | |
|  | | | | | | SI | NO |
| **¿El servicio que recibió en ventanilla fue claro y oportuno?** | | | | | | 1 | 13 |
| TOTAL MUESTRA | | | | | | 14 | |
|  |  | |  |  |  |  |  |
| OBSERVACIONES | | | Ninguna |  |  |  |  |
|  | |
|  | |

**Algunas consideraciones desde el Grupo de Atención al Ciudadano:**

* Tal y como evidencia en la gráfica, es muy alto el índice que impacta tanto la claridad como la oportunidad del servicio que presta la ventanilla de radicación.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | **SEMANA 2** | | | | | | | | | |  | |  | | | | | SI | | | NO | |  | | **¿Fue amable el funcionario que le atendió en ventanilla?** | | | | | 13 | | | 1 | |  | | TOTAL MUESTRA | | | | | 14 | | | | |  | |  |  |  |  |  | |  |  | |  | | | OBSERVACIONES | | 1.Mucha mamadera de gallo por parte del muchacho | | | | | | | | |  |  | 2. El problema es los pocos funcionarios y la fila es demorada | | | | | | | | |  |  | 3. Es amable el funcionario pero es muy demorado el servicio | | | | | | | | |  |  | 4. Sí, pero debe existir más ventanillas para radicar menos de 3 documentos | | | | | | | | |  |  | 5. Sí, pero es muy demorado el servicio | | | | | | | | |  |  | 6. Sí, pero muy pocas ventanillas para tanta gente | | | | | | | | |  |  | 7. Una hora radicando una carta | | | | | | | | |  |  | 8. Si, falta otra ventanilla muchas filas | | | | | | | | |  |  | 9. Si, demasiada demora | | | | | | | | |  |  | 10. Mucha demora | | | | | | | | | |  |
|  | |  |
|  | |  |
| **Algunas consideraciones desde el Grupo de Atención al Ciudadano:**   * El 93% de las personas creen que el funcionario de la ventanilla de radicación lo atendió con amabilidad, sin embargo dentro de las observaciones se evidencia que la demora en la atención es la inconformidad más renuente. | |  |
| **SEMANA 3** | | |
|  |  | |
| **Permítanos conocer sus sugerencias acerca de la ventanilla de radicación** | Número de Personas | |
| 1. Una ventanilla más rápida para personas con uno o dos oficios | 2 | |
| 2. Mas funcionarios en la ventanilla | 9 | |
| 3. Atención en menos tiempo | 4 | |
| 4. Crear una fila exclusiva para radicar cuenta de cobro de los contratistas | 1 | |
| 5. Habilitar más ventanillas cuando la fila es larga | 4 | |
| 6. Crear ventanilla única para mensajeros | 3 | |
| 7. Colaboración con el costo del parqueadero | 1 | |
| 8. Poner un sello al documento radicado e internamente hacer el proceso | 1 | |
| TOTAL MUESTRA | 25 | |

**Algunas consideraciones desde el Grupo de Atención al Ciudadano:**

* Dentro de las sugerencias que hacen los ciudadanos respecto a la ventanilla de radicación, la más recurrente es habilitar más personal en la ventanilla externa.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **SEMANA 4** | | | | | | |  | |
|  | | | | | SI | NO |  | |
| **¿Le resulto fácil ingresar a la Entidad?** | | | | | 9 | 0 |  | |
| TOTAL MUESTRA | | | | | 9 | |  | |
|  |  |  |  |  |  |  |  | |
| OBSERVACIONES | | 1. Más personal para la ventanilla de radicación | | | | | |
|  |  | 2. El proceso de radicación es muy demorado | | | | | |
|  |  | 3. Si muy fácil, pero se sugiere que coloquen sillas, una greca y un televisor para esperar por la cantidad de personas que radicaran | | | | | |
|  |  | 4. La ventanilla es demorada, dure 1 hora haciendo fila | | | | | |
|  |  | 5. Ingreso fácil, lo difícil es radicar con ventanillas solo una en servicio para correo externo, de la ventanilla interna se le debería colaborar | | | | | |
|  |  | 6. Sí, pero la atención es muy lenta deberían colocar más personal para atención de radicación | | | | | |
|  |  | 7. Muy fácil, pero la demora está en radicación a veces nos demoramos de 45 a 50 minutos | | | | | |
|  |  | 8. Sí, pero se sale a las 3 horas por falta de personal que atienda la fila externa, más respeto por favor | | | | | |
|  |  | 9. Salir es lo complicado por las extensas filas para radicar | | | | | |
|  |  | 10. Sí, pero en la ventanilla de correspondencia hay muy pocos funcionarios | | | | | |
|  |  | 11. Fácil ingresar, en ventanilla mucha demora, 40 minutos | | | | | |
|  |  |  | | | | | |

**Algunas consideraciones desde el Grupo de Atención al Ciudadano:**

* El 100 % de los ciudadanos creen que el ingreso a la Entidad es de fácil acceso sin embargo dentro de las observaciones se insiste en que el tiempo del proceso de radicación es muy demorado.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **SEMANA 5** | | | | | | |  |
|  | | | | | SI | NO |  |
| **¿Las instalaciones son adecuadas para el servicio de radicación?** | | | | | 1 | 8 |  |
| TOTAL MUESTRA | | | | | 9 | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| OBSERVACIONES | | 1. Sí, y que el Señor Carlos sea más amable al hablar y que por lo menos devuelva el saludo y mire quien le habla | | | | |
|  |  | 2. Deberían asesorarse de INVIAS | | | | |
|  |  | 3. Muy demorado para la radicación | | | | |
|  |  | 4. Falta otra persona que reciba | | | | |
|  |  | 5. Preferiblemente adecuar sillas | | | | |

**Algunas consideraciones desde el Grupo de Atención al Ciudadano:**

* El 80% de las opiniones recibidas revela que son aptas las instalaciones de la Agencia para el servicio de radicación, sin embargo los tiempos de espera y la falta de personal que intervengan en el proceso son la constante en las observaciones que manifiestan los ciudadanos.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **SEMANA 6** | | | | | | |  |
|  | | | | | SI | NO |  |
| **¿Su trámite o petición ante la Agencia se resolvió de manera oportuna?** | | | | | 0 | 17 |  |
| TOTAL MUESTRA | | | | | 17 | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| OBSERVACIONES | | 1. No, se debería tener personal más eficiente en la ventanilla externa y menos en la interna | | | | |

**Algunas consideraciones desde el Grupo de Atención al Ciudadano:**

* La gráfica nos muestra como los ciudadanos manifiestan que la oportunidad frente al trámite no se efectuó dentro de los tiempos establecidos para ello.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **SEMANA 7** | | | | | | | | | | |  | |
|  | | | | | | | |  | | |  | |
| **Permítanos conocer ¿cuánto tiempo debe esperar para radicar un documento?** | | | | | | | Número de Personas | | | |  | |
| 1. Entre 10 y 20 minutos | | | | | | | 5 | | | |  | |
| 2. Entre 30 y 60 minutos | | | | | | | 9 | | | |  | |
| 3. Más de una hora | | | | | | | 4 | | | |  | |
| TOTAL MUESTRA | | | | | | | 18 | | | |  | |
|  | |  | |  |  |  | | |  |
|  | |  | |  |  |  | | |  |
| OBSERVACIONES | | | 1. Una hora, el colmo | | | | | | | | |
|  |  | | 2. Lo normal sería de 15 a 20 minutos pero hay momentos en que se demora 1 hora y hasta más, sería bueno mejorar | | | | | | | | |
|  |  | | 3. yo creo que máximo 10 minutos | | | | | | | | |
|  |  | | 4. Deberían tener al menos un par de sillas para la espera | | | | | | | | |
|  |  | | 5. Debemos esperar más de 1 hora!!! | | | | | | | | |
|  |  | | 6. Falta de agilidad y/o más personal para estos tramites | | | | | | | | |
|  |  | | 7. Mucho tiempo se necesita cambio de jefe de archivo para mejorar la atención | | | | | | | | |
|  |  | | 8. Muy lenta la atención, pocas ventanillas para el servicio | | | | | | | | |
|  |  | | 9. Como es posible que teniendo la ausencia de una ventanilla cuando hace falta algún radicador no la reemplacen y queda una sola persona atendiendo las dos ventanillas | | | | | | | | |
|  |  | | 10. Que el personal que salga a tomar su alimento sea reemplazado para evitar contratiempos | | | | | | | | |
|  |  | | 11. Cuando llegue la hora del almuerzo debería quedar otra persona en reemplazo | | | | | | | | |
|  |  | | 12. El problema no es cuanto tiempo, sino el problema es que no hay quien atienda | | | | | | | | |
|  |  | | 13. A la hora del almuerzo deberían reemplazar al que sale a almorzar | | | | | | | | |
|  |  | | 14. Que grosería la de la coordinadora, que siendo el cliente o el usuario la prioridad en vez de guiarlos los grita imponiendo un cargo que es para el usuario | | | | | | | | |
|  |  | | 15. Mucha demora para radicar se solicita más rapidez en la radicación | | | | | | | | |

**Algunas consideraciones desde el Grupo de Atención al Ciudadano:**

* 9 de los 18 Ciudadanos que opinaron a través del Mensajero, tuvieron que esperar alrededor de 30 a 60 minutos para radicar un documento.
* Dentro del análisis que hace el grupo de Atención al Ciudadano y que se fundamenta en las opiniones dadas por los usuarios, se encuentra que no solo incide el tema de oportunidad sino que además no se cuenta con personal suficiente para despachar el servicio en los periodos que se estiman prudentes para el mismo.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **SEMANA 8** | | | | | | | | | | |  |
|  |
| **Permítanos conocer sus sugerencias** | | | | | | | | | | Número de Personas |  |
| 1.Poner otro funcionario en el horario de 12:00 a 2:00 p.m. de la tarde para atender la ventanilla de radicación | | | | | | | | | | 2 |  |
| 2. Instruir en servicio al cliente a los funcionarios de radicación externa - en varias ocasiones no atienden con cordialidad | | | | | | | | | | 1 |  |
| 3. No se haga uso del celular en horas laborales por parte del personal de ventanilla externa | | | | | | | | | | 1 |  |
| 4. Contar con más personal para atender la ventanilla externa | | | | | | | | | | 1 |  |
| 5. Agilizar el método para recibir la correspondencia | | | | | | | | | | 4 |  |
| 6. Cambiar el sistema de radicación | | | | | | | | | | 1 |  |
| TOTAL MUESTRA | | | | | | | | | | 10 |  |
|  | | |  | |  |  |  |  |
| OBSERVACIONES | | | | 1. Pésimo servicio de radicación | | | | | | |
|  | |  | | 2. De nada sirve sugerir si no le prestan atención | | | | | | |
|  | |  | | 3. Mucha demora más personal recibiendo | | | | | | |
|  | |  | | 4. Una hora para radicar me parece el colmo | | | | | | |
|  | |  | | 5. La radicación es demasiado demorada más de 40 minutos para hacer un radicado | | | | | | |
|  | |  | | 6. En horas de almuerzo pongan un reemplazo para radicación o cambien la coordinadora que es más fresca | | | | | | |
|  | |  | | 7. De nada sirve si no le prestan atención para correspondencia | | | | | | |

**Algunas consideraciones desde el Grupo de Atención al Ciudadano:**

* Dentro del compilado de sugerencias que hacen los ciudadanos se encuentra disponer de dos funcionarios a la hora del almuerzo en la ventanilla externa.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **SEMANA 9** | | | | | | |  |
|  | | | | | |  |  |
| **Califique de 1 a 5 la atención que recibió en la ventanilla de radicación. Siendo (1) muy insatisfecho y (5) muy satisfecho.** | | | | | Número de Personas | |  |
| 1.Muy Insatisfecho | | | | | 4 | |  |
| 2. Insatisfecho | | | | | 1 | |  |
| 3. Medianamente Satisfecho | | | | | 1 | |  |
| 4. Satisfecho | | | | | 0 | |  |
| 5. Muy satisfecho | | | | | 1 | |  |
| TOTAL MUESTRA | | | | | 7 | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| OBSERVACIONES | | 1. Debería haber más personal radicando. Debería haber políticas claras de como presentar la documentación a radicar. Cumplir la norma de 5 oficios a radicar | | | | | | |
|  |  | 2. Muy demorado demasiada demora entre quienes reciben | | | | | | |
|  |  | 3. Muy demorado, gracias si pueden agilizar | | | | | | |
|  |  | 4. Mucha demora esperando en la fila | | | | | | |
|  |  | 5. Ya que se cae el sistema y ustedes no dan solución se ve el interés por ustedes | | | | | | |
|  |  | 6. Pésimo el servicio, deberían poner más personas o recibir (pésimo el servicio) | | | | | | |
|  |  | 7. Como es posible que una Entidad tan grande como esta, que recibe todo el día cualquier cantidad de documentos, solo dos personas, el colmo. Pésimo servicio | | | | | | |

**Algunas consideraciones desde el Grupo de Atención al Ciudadano:**

* De acuerdo a las opiniones recibidas en el Mensajero, la mayoría de los ciudadanos califican la atención recibida en ventanilla como muy insatisfactoria, haciendo alusión a la demora del proceso de radicación y al mal servicio.

1. La **caracterización** **de usuarios**

Está habilitado para su uso por parte de servidores y colaboradores. (<http://www.ani.gov.co/basic-page/caracterizacion-ciudadana-17023>) y durante la vigencia 2015 mantuvo la misma información de clasificación de ciudadanos y partes interesadas.

1. **Afianzamiento de la cultura de servicio al ciudadano**

En el cuarto trimestre se llevaron a cabo tres (3) charlas sobre temas puntuales relativos a derecho de petición, transparencia, procedimiento en el Sistema Integrado de Gestión de la entidad, y se contó con la participación de las gerencias que apoyan la supervisión a los distintos modos de transporte como las demás áreas de la Agencia.

# **4. INTERVENCIÓN DEL CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO**

El Grupo de Trabajo de Disciplinario de la Agencia Nacional de Infraestructura colabora oportuna y ajustadamente con Atención al Ciudadano llevando en tiempo el control preventivo y posterior sobre las peticiones desatendidas por los profesionales a cargo de su atención y trámite, concluyéndose que para el cuarto trimestre de 2015 se inició actuación preliminar disciplinaria por presunta falta oportuna de atención a derecho de petición, bajo el número de expediente 042-2015.