

INFORME GESTION PRIMER TRIMESTRE AÑO 2014 GRUPO ATENCION AL CIUDADANO DE LA AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA

En el desarrollo de este primer trimestre de 2014, el Grupo de Atención al Ciudadano de la Agencia Nacional de Infraestructura basado en las acciones propuestas en el Plan de Acción así como en los compromisos funcionales a su cargo, y tomando en consideración cada una de las actividades desplegadas en la vigencia 2013, confirmó la continuidad de ellas, particularmente la atinente a envío de recordatorios a los responsables de trámites, y dispuso la organización de indistintas labores para dar inicio al compromiso de afianzamiento de la Cultura de Servicio al interior de la entidad, comenzando con la realización de tres (3) charlas, con servidores y colaboradores, acerca de lo que engloban e implican los Protocolos del Servicio a través de los canales de atención dispuestos por la Agencia, así como del Derecho de Petición su contenido, tipificación, plazos de respuesta, claridad y precisión de contenidos de respuesta; trabajos que dan continuidad a la política de sensibilización y difusión de Cultura de Servicio que ha venido llevando a cabo el Grupo desde su creación.

Obrando de manera coherente con el interés que cobija la Atención al Ciudadano en la Agencia Nacional de Infraestructura, y de cara a la acción de optimización de los canales de atención, se revisó mensualmente la funcionalidad, accesibilidad y velocidad con que trabajan los programas dispuestos para tal fin, de manera que el ciudadano perciba y agote en forma eficaz y efectiva las bondades que aquellos ofrecen, y se evidenció una disminución en el número de peticiones allegadas, en contraste con las ingresadas en el mismo periodo de la vigencia 2013, estimándose que los canales de atención telefónica, presencial y correo electrónico, con ayuda de la página Web y la información incorporada en ella, coadyuvaron positivamente con tales pretensiones.

Parte cardinal de los canales de atención es la inclusión, en el Sistema Único de Información de Trámites –SUIT-, de los trámites que ofrece y tiene a cargo la Agencia ante los ciudadanos, y que se dan a conocer, a través de la página Web; de manera que además de servir de base en la difusión de información sobre quiénes somos, visión, misión, objetivos, faculta la divulgación de los trámites y facilita la interacción del usuario con Gobierno en Línea, revelando entre tanto el acatamiento de sus políticas por parte de la entidad. Tal fijación de trámites se completó ante la Función Pública en el mes de

marzo, quedando en total siete (7) enunciados y sus requisitos destacados, de los que cinco de ellos (5) competen enteramente a la Agencia, y los atinentes a conceptos de viabilidad técnica se erigen dentro del procedimiento que debe agotar el ciudadano ante instancias como el Ministerio de Minas y Energía, y el INVIAS.

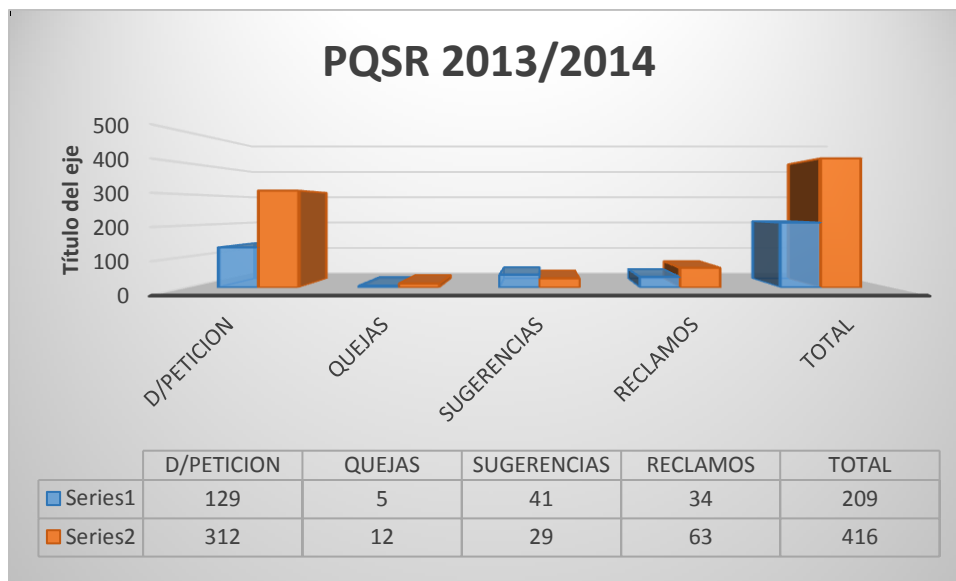
En desarrollo del empeño fijado en el Plan de Acción 2014, denominado: *Fortalecimiento de la Gestión Interinstitucional del Sector*, es oportuno manifestar que, en buena hora, el mismo converge con el propósito que el Ministerio de Transporte, como ente rector del Sector, también busca trabajar en la presente vigencia, lo que ha dado lugar a la realización de dos (2) reuniones con la participación de la Aerocivil, Superintendencia General de Puertos y Transporte, INVÍAS y la Agencia Nacional de Infraestructura, y en la que como primer proyecto conjunto se estimó analizar y estudiar la viabilidad de realizar las *Jornadas Regionales de Servicio al Ciudadano del Sector Transporte*, a llevarse a cabo en cuatro regiones del país, en las que se opina confluyen las actividades misionales y funcionales de las entidades participantes.

Para efectos de la socialización y difusión de servicios, trámites, quiénes somos, visión, y misión, rol que permanentemente encausa y ejecuta el Grupo de Atención al Ciudadano, en la presente vigencia, la entidad da comienzo a su participación en las Ferias de Servicio al Ciudadano promovidas por el Departamento Nacional de Planeación y Presidencia de la República, pues cuenta hoy con los insumos y posibilidades para efectuar una presentación juiciosa y eficiente a las poblaciones que comportan las cinco zonas escogidas, sin con ello desestimar su presencia en las socializaciones que la misma Agencia lidera para dar a conocer los proyectos de infraestructura de transporte que adelantará, de modo que cubra el máximo de ciudadanos posible, aumente el conocimiento de lo que hace la entidad y acerque al conglomerado social, confiablemente, al acceso a soportes, servicios e información de calidad.

A nivel interno, se mantiene vigente la actividad de seguimiento y control al trámite de peticiones, quejas, reclamos, denuncias, consultas que ingresan a la entidad por los diversos canales, y que deben ser atendidos y desatados por los servidores y colaboradores de la Agencia, efectuando la tipificación de los asuntos desde que son incluidos en el Sistema de Gestión Documental elegido por la entidad, y su posterior revisión uno a uno, con el envío del recordatorio de plazos para respuesta al usuario a cargo del asunto.

En ejercicio de esta diaria labor, el Grupo de Atención al Ciudadano efectuó un comparativo del total de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas durante el primer trimestre de 2014 frente al mismo periodo del 2013, con soporte en lo reportado por el Sistema de Gestión Documental Orfeo, y se obtuvo lo siguiente:

PQSR 2014/2013		
TOTAL SOLICITUDES.	2014	2013
D/PETICION	129	312
QUEJAS	5	12
SUGERENCIAS	41	29
RECLAMOS	34	63
TOTAL	209	416

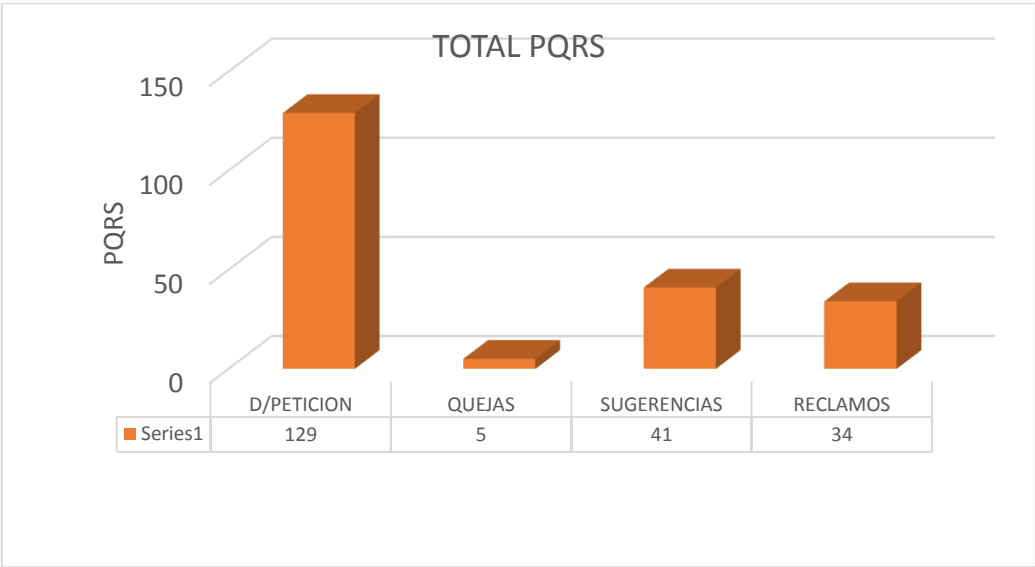


Dado que se muestra una disminución en el número de solicitudes recibidas en la entidad para el año 2014, puede colegirse que son varios los factores que tienen activa y provechosa injerencia en tal resultado, y que conforme se ha enunciado precedentemente, tienen que ver con los ejercicios que de manera continua se han llevado a cabo desde el año inmediatamente anterior y lo corrido de éste, como son inclusión en la página Web de temas que se catalogan dentro de las preguntas frecuentes de ciudadanos y usuarios; apertura, atención y seguimiento a redes sociales, participación en socializaciones, y respuesta en tiempo real a solicitudes recepcionadas en los canales presencial, telefónico y correo electrónico institucional.

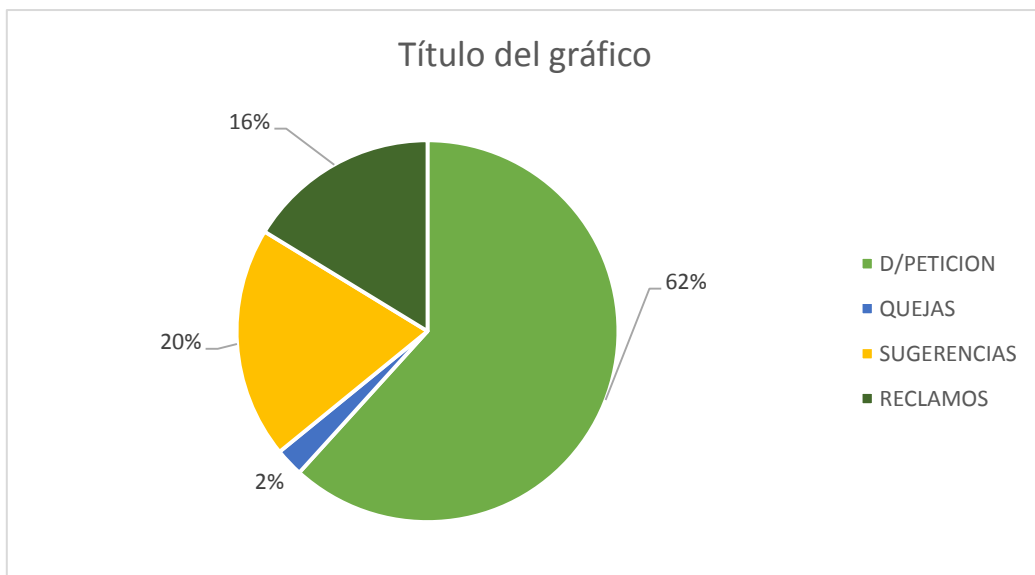
Se concluye que ciertamente hay que mantener vigente la retroalimentación de la información que se incorpora en página Web como en preguntas frecuentes; el aprovechamiento de todos los espacios que se abran en materia de socializaciones lideradas por la entidad, así como la participación en Ferias de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación, pues dichas actividades, en buena hora, han puesto al descubierto su benevolencia e incidencia positiva en este primer aspecto.

En lo que se refiere al **total general** de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidos en el primer trimestre de 2014, se tiene que ascienden a 209, noventa y un (91) de las cuales se elevaron a través del canal Web de la Agencia; con ciento veintinueve peticiones, cinco quejas, cuarenta y un sugerencias y treinta y cuatro reclamos; como puede verse:

PQSR		
TOTAL SOLICITUDES.	Porcentaje	
D/PETICION	129	61,7%
QUEJAS	5	2,4%
SUGERENCIAS	41	19,6%
RECLAMOS	34	16,3%
TOTAL	209	100,0%



Del mencionado total de solicitudes ingresadas, el derecho de petición abarca el 62%, quejas el 2% sugerencias el 20% y los reclamos el 16%, frente al 75% de peticiones, 3% quejas, 7% sugerencias y 15% reclamos recibidos en el mismo lapso del año 2013.

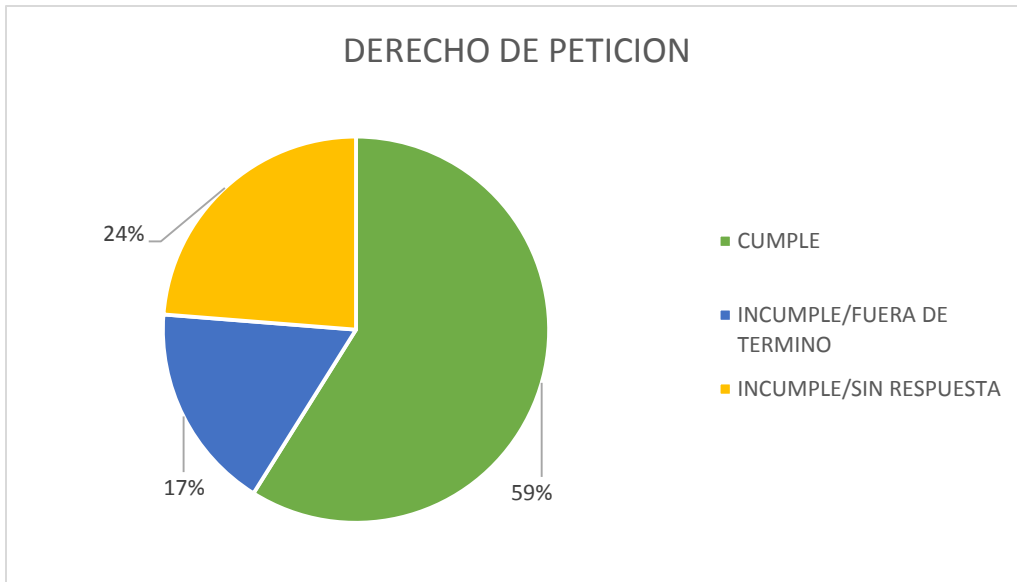
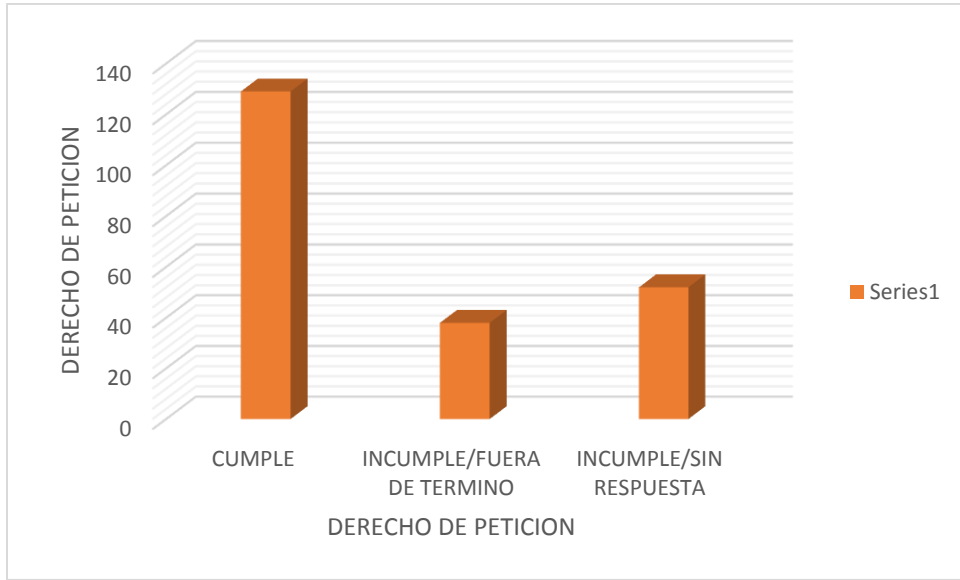


Mostrándose una variación positiva en los porcentajes de estos asuntos, en tanto, se refleja una disminución en el número de quejas e ingreso de peticiones; un aumento significativo de sugerencias y se mantiene estable el porcentaje de reclamos, pues la variación es de más un punto.

De este total general de peticiones, ciento veintinueve de ellas fueron contestadas en tiempo, treinta y ocho fuera de tiempo, y cincuenta y dos el sistema las muestra sin contestar:

DERECHOS DE PETICION 2014		
TOTAL SOLICITUDES.		Porcentaje
CUMPLE	129	58,9%
CUMPLE/FUERA DE TERMINO	38	17,4%
INCUMPLE/SIN RESPUESTA	52	23,7%
TOTAL	219	100,0%

Obsérvese las siguientes gráficas:



Importa dejar claro y poner en conocimiento que los derechos de petición que el Sistema Orfeo de la Agencia muestra sin contestar, en un porcentaje del 24%, no es debido a que la entidad haya guardado silencio alguno frente al peticionario desconociendo su derecho, sino que las respuestas se han ingresado como anexos o asociados al radicado padre, o se han dado sin llevar a cabo la inclusión del documento definitivo de contestación sobre

el radicado padre, dejando la nota del número de documento con que se pronunció la entidad en el acápite histórico del radicado al que pertenece el trámite, lo que lleva a que el Sistema, una vez superado el plazo para contestar, asuma como incumplido el trámite, pese a que la Agencia dentro de los tiempos y de manera clara y completa respondió, con lo cual el 83% de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias ingresadas a la entidad han sido atendidas oportunamente y bajo los parámetros de ley. El porcentaje restante que figura como incumple/fuera de término incide en dos aspectos vitales: el primero, que la Agencia responde las peticiones de la ciudadanía y es garante del respeto y atención del derecho de petición de estos; y segundo, que los tiempos en que se da la contestación se extienden aproximadamente entre tres a cinco días.

Esta novedad sobre el manejo interno dado en Orfeo a los escritos de respuesta fue detectada por el Grupo de Atención al Ciudadano, lo que llevó a que en el mes de Febrero de 2014, presentara ante las Vicepresidencias una relación de los trámites que se archivaron en la vigencia 2013 y cuyas respuestas se incluyeron como anexos o asociados al documento padre, ilustrando un porcentaje significativo de peticiones como no contestadas al momento de proyectar los informes, y que el Sistema adopta como incumplidos, a fin que tomaran en consideración el agotamiento del procedimiento adecuado.

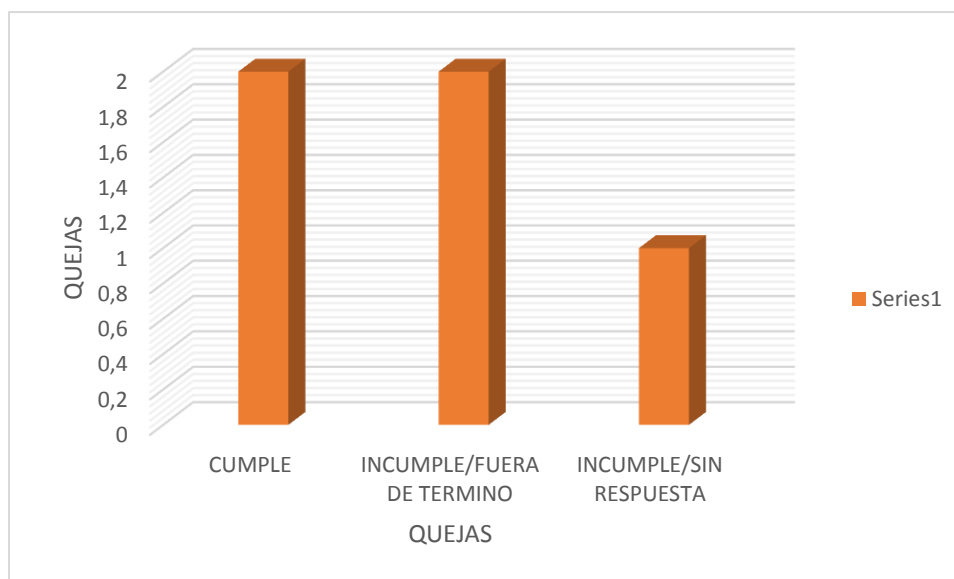
Así, del análisis elaborado a cada área de la entidad, se logró que incorporaran en el radicado padre y sobre el acápite pertinente, el oficio definitivo de respuesta, y seguidamente que con apoyo de Talento Humano y el Grupo de Archivo y Correspondencia se agendara el ciclo de capacitaciones en el manejo de Orfeo, amén de llevar a cabo la retroalimentación de éste aspecto en los recordatorios junto con los plazos para responder, y la introducción de una advertencia en el sistema Orfeo para que la inclusión de contestaciones se lleve a cabo de manera adecuada y el sistema no tenga por incumplidos trámites que ciertamente se agotaron en debida forma.

El equipo profesional de atención al ciudadano enfatiza y refuerza sus acciones en aras que servidores y colaboradores de la Agencia Nacional de Infraestructura, tengan en cuenta que el quinto principio de la Planeación Estratégica Institucional: *“La función primordial del servidor público, es servir a la ciudadanía: Los servidores y contratistas de la entidad asumen su compromiso con el servicio al ciudadano y la satisfacción de sus necesidades y expectativas, en el marco de los planes y programas promovidos y desarrollados por la entidad”*., se conduzca del modo en que efectivamente los plazos

estimados por el legislador para responder al ciudadano su solicitud, sean innata, natural y obviamente atendidos, obedecidos y resguardados juiciosamente por la entidad.

Agotada esta consideración, fijamos la reflexión en las quejas, que durante el mismo tiempo de la vigencia 2013 ascendieron a 12 y se circunscribieron, como hasta la fecha, a temas atinentes a servicio de peajes y/o perturbación de propiedad por obras de ampliación de vía, y que respecto del primer trimestre de 2014 llegan a 5 y en las que los asuntos de inconformidad y divergencia guardan relación en contenido.

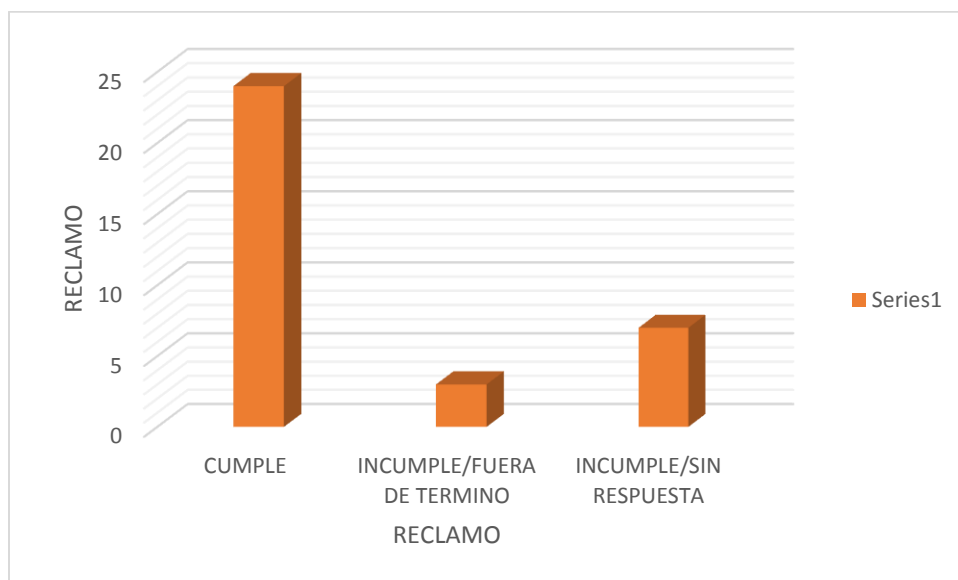
QUEJAS 2014		
TOTAL SOLICITUDES.	Porcentaje	
CUMPLE	2	40,0%
INCUMPLE/FUERA DE TERMINO	2	40,0%
INCUMPLE/SIN RESPUESTA	1	20,0%
TOTAL	5	100,0%



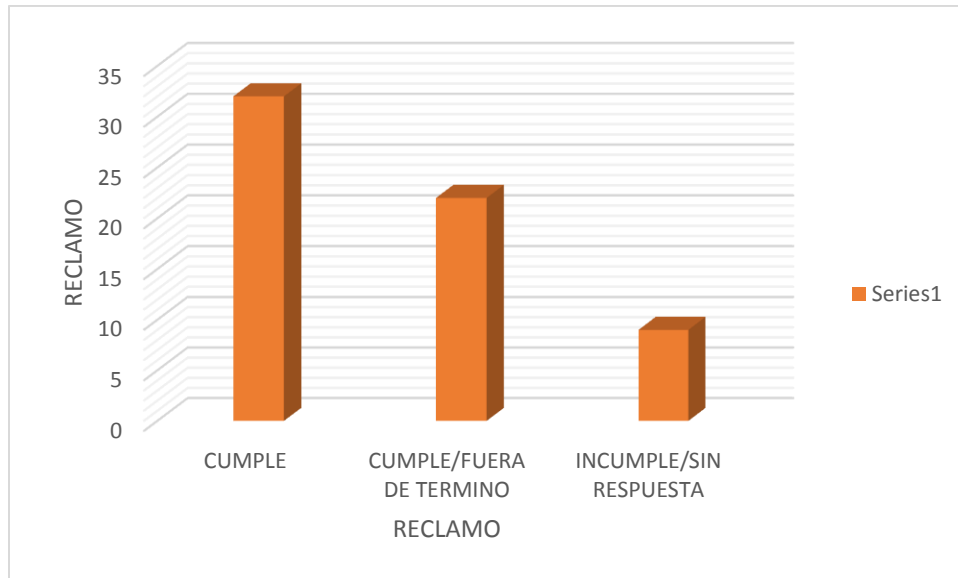
Oportuno es aclarar que la muestra que indica sin respuesta, surge de haber incluido la contestación como asociado o anexo al padre y no en el capítulo de documentos del documento padre lo que, se insiste, lo señala el Sistema una vez superado el plazo.

Los reclamos por su parte, en el 2014 disminuyeron a treinta y cuatro (34), y en el mismo periodo del año 2013 llegaron a sesenta y tres (63):

RECLAMO 2014		
TOTAL SOLICITUDES.	Porcentaje	
CUMPLE	24	70,6%
CUMPLE/FUERA DE TERMINO	3	8,8%
INCUMPLE/SIN RESPUESTA	7	20,6%
TOTAL	34	100,0%



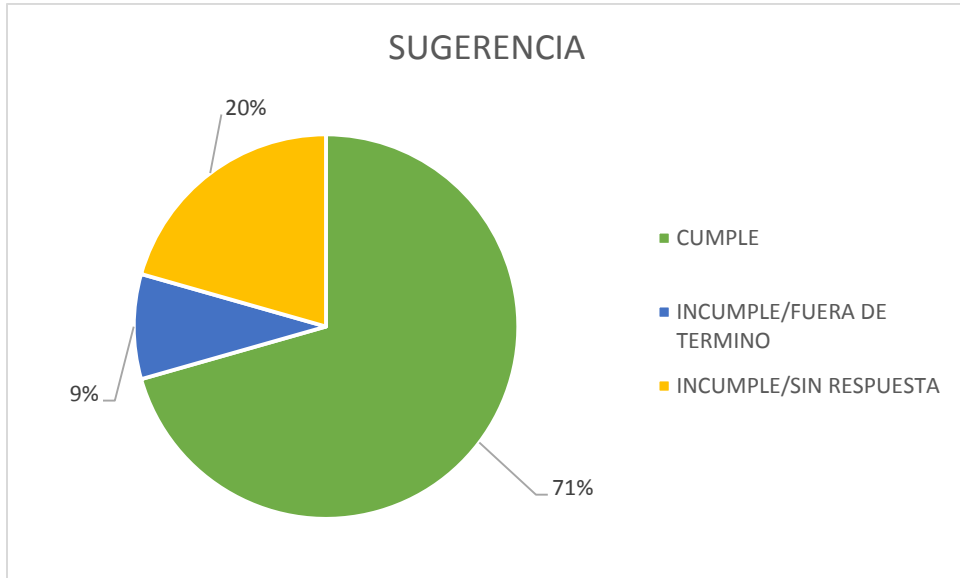
RECLAMO 2013		
TOTAL SOLICITUDES.	Porcentaje	
CUMPLE	32	50,8%
CUMPLE/FUERA DE TERMINO	22	34,9%
INCUMPLE/SIN RESPUESTA	9	14,3%
TOTAL	63	100,0%



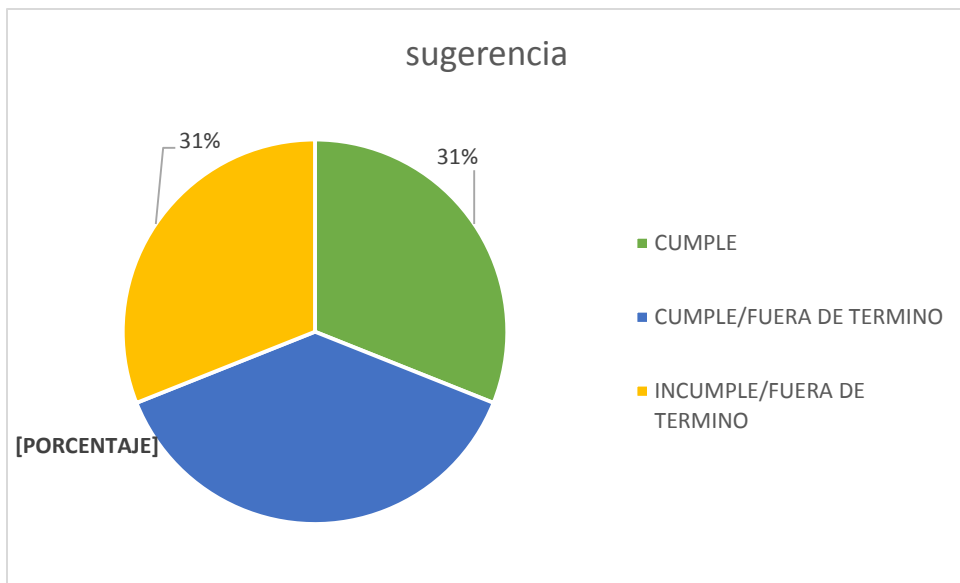
Su temática desde entonces a hoy se limita a la no lectura de tarjeta TIE en los peajes; mantenimiento adecuado de vías; señalización; accidentes en los que son parte contratistas de la concesión, o accidentes ocurridos por derrumbe, hundimiento de bancada en el tramo de una concesión, mal servicio de atención o apoyo al público por ésta, entre otros, y que son puestos en conocimiento de la Agencia en razón a su compromiso de tutela, quien la ejerce por medio de los supervisores a cargo, procurando que el ciudadano obtenga ciertamente una manifestación de aclaración, corrección o mediación de parte del Estado.

Las sugerencias a su vez se elevan a treinta y cuatro (34) para el año 2014 con un aumento destacado en relación con el trimestre del 2013 que marcó veintinueve (29), como se observa:

SUGERENCIA 2014		
TOTAL SOLICITUDES.		Porcentaje
CUMPLE	24	70,6%
INCUMPLE/FUERA DE TERMINO	3	8,8%
INCUMPLE/SIN RESPUESTA	7	20,6%
TOTAL	34	100,0%



SUGERENCIA 2013		
TOTAL SOLICITUDES.	Porcentaje	
CUMPLE	9	31,0%
CUMPLE/FUERA DE TERMINO	11	37,9%
INCUMPLE/FUERA DE TERMINO	9	31,0%
TOTAL	29	100,0%



Favorablemente acrece el ingreso de sugerencias a la Agencia, en las que la ciudadanía plantea sus ideas o criterios sobre trazados de vía, comparte experiencias de otras

naciones sobre estructuración de puentes, túneles, manejo de vías, acciones para minimizar la accidentalidad, entre otros.

Debe decirse que la entidad da relevancia a estos pronunciamientos en tanto amplían el espectro y escenario de pensamiento, atención, y análisis en la estructuración de proyectos o en el ejercicio de administración que llevan a cabo las concesiones, y se van erigiendo como herramienta o insumo para optimizar y mejorar la visión, estimación y consolidación de los proyectos y/o la administración de los mismos, y trabajar de la mano con la comunidad a la que finalmente van dirigidos.

Por último, obliga mencionar que en el pluricitado trimestre se empezaron a recibir los pronunciamientos de las diferentes concesiones a cargo de la Agencia, en sus modos carretero y portuario, respecto de la estructuración, manejo y prestación del servicio de Atención al Ciudadano, en virtud de la mediación que se obtuvo de la Vicepresidencia de Gestión Contractual para tal efecto, y se permitiera el conocimiento frente a aquellas en esta temática relevante para la entidad.

Hasta el momento, de manera general, pudo establecerse que las concesiones cuentan con un área de servicio al ciudadano, conformada por profesionales idóneos para el tratamiento y atención de las solicitudes, con caracterización del proceso y estructuración del procedimiento, que les permiten brindar respuestas ajustadas y completas a los interesados y se evidencian espacios de acercamiento, dialogo, concertación o transacción y postulación de estrategias tendientes a facilitar las relaciones y trato con las comunidades de las áreas de influencia de su concesión.