

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

En buena hora durante este segundo trimestre de 2014, el Grupo de Atención al Ciudadano de la Agencia Nacional de Infraestructura ha materializado la acción propuesta en el Plan de Acción para dicho periodo, “*difusión y socialización/ optimización de los canales de atención con que cuenta la Agencia*”, amén del acatamiento de los compromisos funcionales a su cargo, sin desatención de la continuidad en el envío de recordatorios a los responsables de trámites para minimizar cualquier alteración sobre plazos de contestación a peticiones; a efecto de lo cual pudo ampliar el ámbito de conocimiento de la misión, objetivos y propósitos misionales de la Agencia aprovechando la participación en las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano lideradas por Planeación Nacional y Presidencia de la República.

En este lapso, un miembro del equipo de Atención al Ciudadano hizo presencia en Malambo – Atlántico y en Tumaco –Nariño, con el propósito de lograr el acercamiento de la entidad con las comunidades de estas zonas del país, y facilitar el conocimiento, divulgación y acceso a todos los servicios y trámites que ofrece la Agencia y difundir el conocimiento de nuestra misión y proyectos, actividad que se desató de manera satisfactoria pese a ser la primera participación de la entidad en éste evento, que ya tiene antigüedad en su realización.

En continuidad de esta política, con servidores y colaboradores, se llevó a cabo dos (2) charlas, 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 se enmarcan y unen con el proceso 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, y se erigió un informe que fué compartido a cada uno de los miembros que conforman el Comité de Planeación y Gestión de la entidad, orientado a lograr la consecución de acciones que permitan al ciudadano percibir y agotar

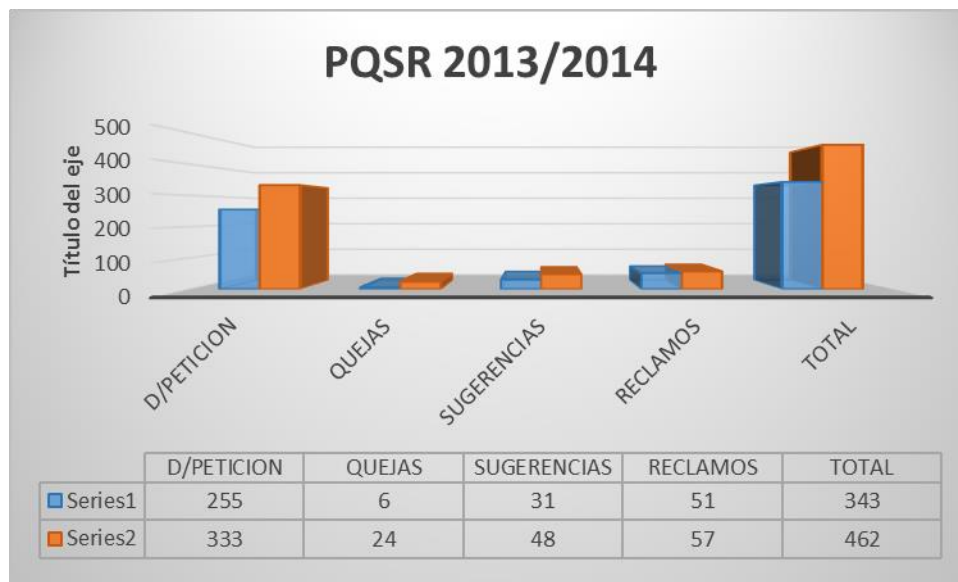
en forma eficaz y efectiva las bondades que aquellos ofrecen, y que redundan en la disminución en el número de peticiones allegadas, en contraste con las ingresadas en el mismo periodo de la vigencia 2013, estimándose que los canales de atención telefónica, presencial y correo electrónico, con ayuda de la página Web y la información incorporada en ella, coadyuvaron positivamente con tales pretensiones.

Pese a que en el primer trimestre de 2014 Atención al Ciudadano logró que el Departamento Administrativo de la Función Pública aprobara la inclusión en el Sistema Único de Información de Trámites –SUIT-, de los siete (7) trámites que ofrece y tiene a cargo la Agencia ante los ciudadanos, y que se dan a conocer, a través de la página Web; a hoy los dos (2) trámites atinentes a conceptos de viabilidad técnica de carga extra dimensionada y extra pesada y para ubicación de EDS, están pendientes por Sistemas para ser incluidos en nuestra página y que la ciudadanía pueda apropiarse su conocimiento.

Es oportuno hacer saber que Atención al Ciudadano a nivel interno, 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, y su posterior revisión uno a uno, con el envío del recordatorio de plazos para respuesta al usuario a cargo del asunto, junto con el envío del informe mensual para seguimiento de Vicepresidencias y Gerencias.

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 segundo 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	255	333
QUEJAS	6	24
SUGERENCIAS	31	48
RECLAMOS	51	57
TOTAL	343	462

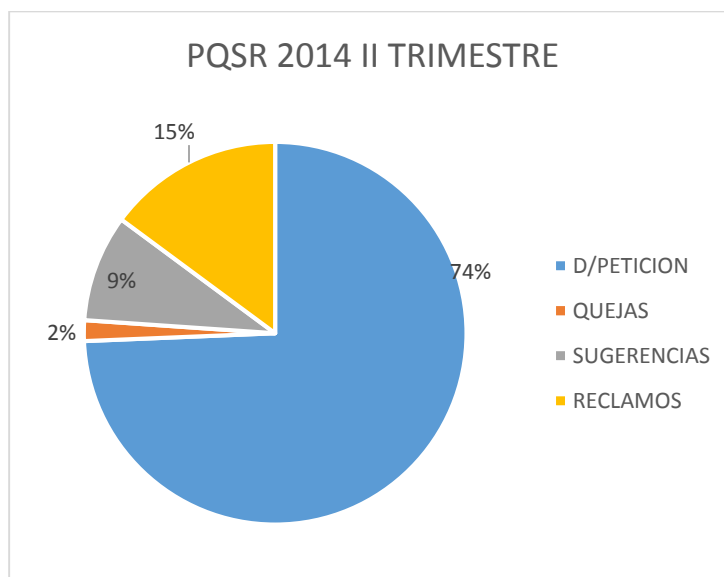


Dado que se muestra una disminución en el número de solicitudes recibidas en la entidad para el año 2014, en ciento diecinueve (119), puede colegirse que son varios los factores que estimamos pueden tener activa y provechosa injerencia en tal resultado, y que conforme se ha enunciado precedentemente, 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.

Pese a ello, ciertamente hay que mantener reinante la retroalimentación de la información que se incorpora en página Web como en preguntas frecuentes; y materializar 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.

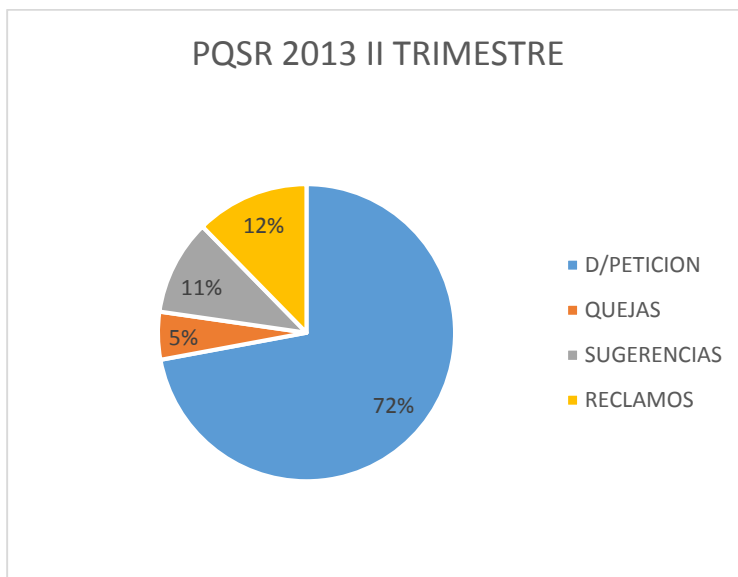
Enfocados en el **total general** de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidos en el segundo trimestre de 2014, se tiene que ascienden a 343, y para este periodo únicamente cuatro (4) de ellas se elevaron a través del canal Web de la Agencia; con doscientas cincuenta y cinco peticiones, seis quejas, treinta y un sugerencias y cincuenta y un reclamos; como puede verse en el siguiente cuadro y grafica:

PQSR 2014 II TRIMESTRE		
TOTAL SOLICITUDES.		Porcentaje
D/PETICION	255	74,3%
QUEJAS	6	1,7%
SUGERENCIAS	31	9,0%
RECLAMOS	51	14,9%
TOTAL	343	100,0%



Del mencionado total de solicitudes ingresadas, esto es, de 343, el derecho de petición abarca el 74%, quejas el 2%, sugerencias el 9% y los reclamos el 15%, ; frente al 72% de peticiones, 5% quejas, 11% sugerencias y 12% reclamos recibidos en el mismo lapso del año 2013, que se evidencia en el cuadro y grafica que sigue:

PQSR 2013		
TOTAL SOLICITUDES.		Porcentaje
D/PETICION	333	72,1%
QUEJAS	24	5,2%
SUGERENCIAS	48	10,4%
RECLAMOS	57	12,3%
TOTAL	462	100,0%

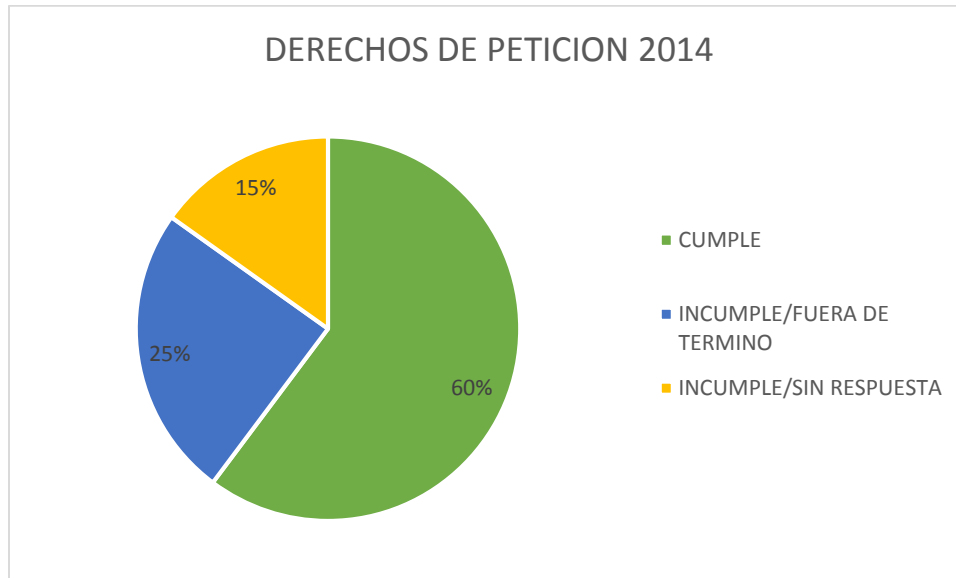


Queda al descubierto una variación en los porcentajes de estos asuntos, en tanto, se refleja una disminución en el número de reclamos y peticiones, 57 y 333 para el año 2013 respectivamente, y 51 y 255, en su orden, para la presente vigencia; y un incremento de sugerencias y quejas para 2014 que muestra 31 y 6, de cada una de aquellas, frente a 48 y 24 correspondientemente en el año 2013.

De este total general de peticiones, ciento cincuenta y nueve de ellas fueron contestadas en tiempo, sesenta y cinco respondidas fuera de tiempo, y cuarenta que el sistema muestra sin contestar:

DERECHOS DE PETICION		
TOTAL SOLICITUDES.	Porcentaje	
CUMPLE	159	60,2%
INCUMPLE/FUERA DE TERMINO	65	24,6%
INCUMPLE/SIN RESPUESTA	40	15,2%
TOTAL	264	100,0%

Obsérvese la siguiente gráfica en la que se muestra porcentualmente el comportamiento de atención correspondiente al total de derechos de petición presentados en el segundo trimestre ante la Agencia:



Nuevamente importa dejar claro y exponer que los derechos de petición que el Sistema Orfeo de la Agencia muestra sin contestar, pese a disminuir frente al primer trimestre de la presente vigencia en un porcentaje del 15%, no es debido a que la entidad haya guardado silencio alguno frente al peticionario desconociendo su derecho fundamental, sino que las contestaciones 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 60% de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias ingresadas a la entidad han sido atendidas oportunamente y bajo los parámetros de ley. El porcentaje restante, esto es, 25% que figura como “incumple/fuera de término” incide por dos aspectos vitales: el primero, que la Agencia efectivamente responde las peticiones de la ciudadanía y es garante del respeto y atención del derecho de petición de ésta; y segundo, que los tiempos en que se da la contestación se extiende aproximadamente entre tres a cinco días, como máximo y generalmente por circunstancias forzosas como la entrega de soportes o insumos por terceros para elaborar la respuesta, que a veces tarda más de lo presupuestado.

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 se retroalimente el informe mensual de seguimiento a presentarse ante las Vicepresidencias y Gerencias, con la inclusión del ítem de informe sobre trámites archivados, en aras de superar lo sucedido

sobre inclusión de contestaciones como anexos o asociados al documento padre, que ilustran un porcentaje significativo de peticiones como no contestadas al momento de proyectar los informes, y que el Sistema adopta como incumplidos, a fin que tomen en consideración y lleven a cabo el agotamiento del procedimiento de manera adecuada.

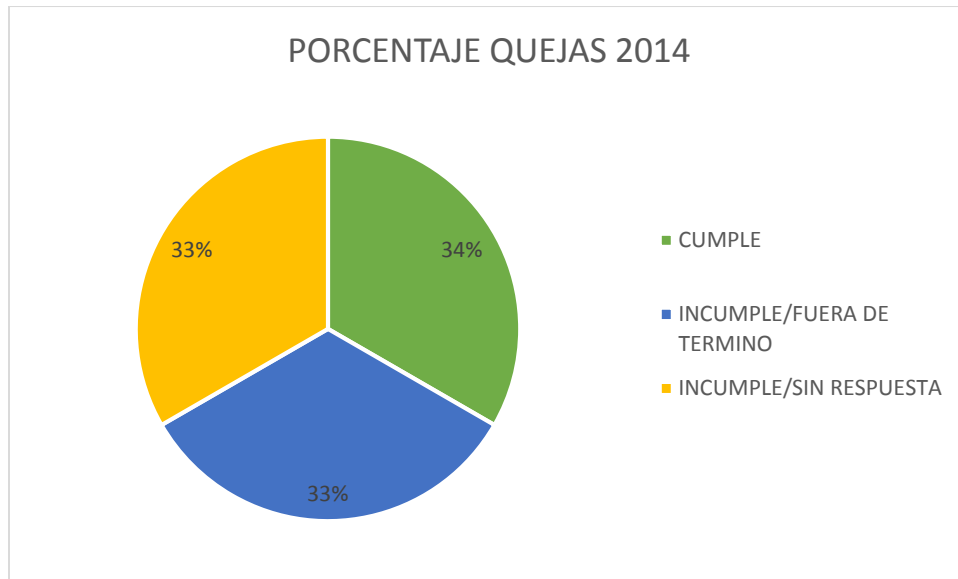
Así, del análisis elaborado a cada área de la entidad, se concluye como obligado mantener incólume la acción de insistencia para que incorporen en el radicado padre y sobre el acápite pertinente de documentos el oficio definitivo de respuesta, situación sobre la que se advierte una mejora; y dar continuidad al soporte de Talento Humano y el Grupo de Archivo y Correspondencia a través de las capacitaciones en el manejo de Orfeo para todo el personal de la entidad, que en este trimestre se adelantó en el mes de mayo con tres (3) sesiones diarias durante una (1) semana, amén de persistir en la retroalimentación de éste aspecto relativo a Orfeo en los recordatorios que se envían a los usuarios del sistema junto con el atinente a los plazos para responder, y el mantenimiento de la advertencia en el sistema Orfeo para que la inclusión de contestaciones se lleve a cabo de manera ajustada de modo que no tenga por incumplidos trámites que ciertamente se agotaron en debida forma.

El equipo profesional de Atención al Ciudadano conduce diariamente sus quehaceres en aras que servidores y colaboradores de la Agencia Nacional de Infraestructura, apropien 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”***, y de tal modo resulte espontáneo velar conjuntamente por el acatamiento de los plazos y condiciones estimados por el legislador para responder al ciudadano su solicitud.

Agotada ésta reflexión, fijamos la atención en las **quejas** recibidas, que durante el mismo tiempo de la vigencia 2013 disminuyeron del 5% al 2% y se circunscribieron, como hasta la fecha, a temas atinentes a desempeño de contratistas en el servicio de peajes y/o perturbación de propiedad por las concesiones, por obras de ampliación de vía sin autorización previa e informada al propietario afectado, y que respecto del primer trimestre de 2014 se mantiene en mismo porcentaje, y en las que los asuntos de inconformidad y divergencia guardan relación en contenido.

Entonces, de las quejas se obtiene la siguiente observación:

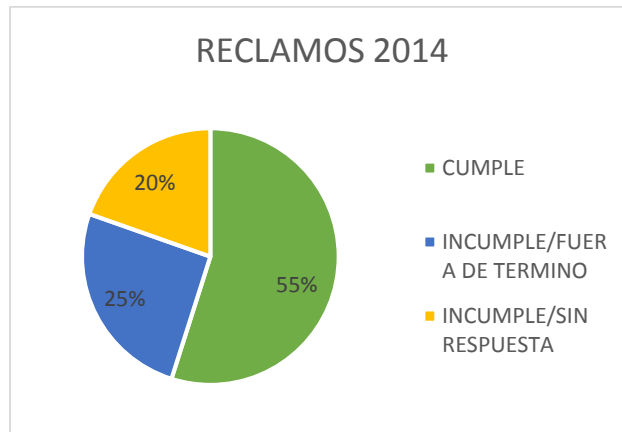
QUEJAS 2014		
TOTAL SOLICITUDES.	Porcentaje	
CUMPLE	2	40,0%
INCUMPLE/FUERA DE TERMINO	2	40,0%
INCUMPLE/SIN RESPUESTA	1	20,0%
TOTAL	5	100,0%



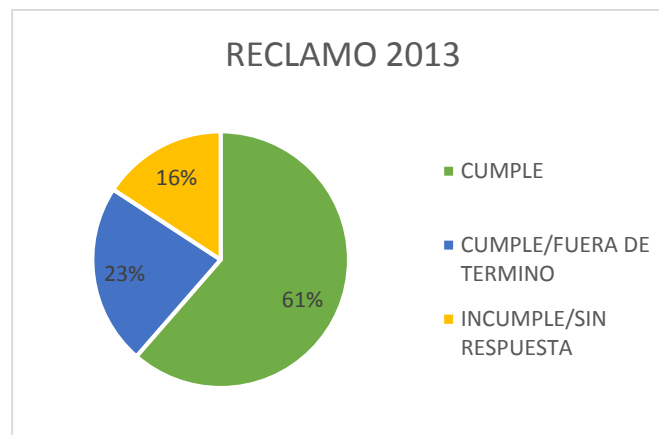
Oportuno es repetir que la muestra que indica “incumple/sin respuesta”, surge de haber incluido la contestación como asociado o anexo al padre y no en el capítulo de documentos del radicado padre, lo que, se insiste, lo señala el Sistema una vez superado el plazo, porque no recibe la inclusión del oficio de respuesta con radicado de salida.

Los **reclamos** por su parte, en el 2014 aumentaron de cincuenta y uno a treinta y cuatro respecto del primer trimestre del año 2014, pero disminuyeron frente a los cincuenta y siete (57) del mismo periodo del año 2013:

RECLAMOS 2014		
TOTAL SOLICITUDES.	Porcentaje	
CUMPLE	28	54,9%
INCUMPLE/FUERA DE TERMINO	13	25,5%
INCUMPLE/SIN RESPUESTA	10	19,6%
TOTAL	51	100,0%



RECLAMO		
TOTAL SOLICITUDES.	Porcentaje	
CUMPLE	35	61,4%
CUMPLE/FUERA DE TERMINO	13	22,8%
INCUMPLE/SIN RESPUESTA	9	15,8%
TOTAL	57	100,0%

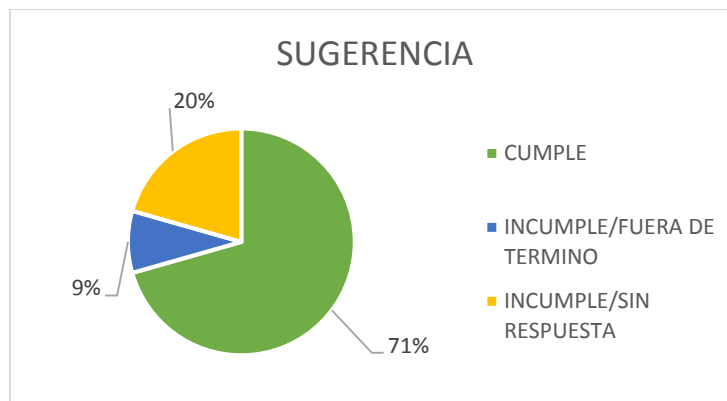


La temática en los reclamos desde entonces a hoy se limita a la no lectura de tarjeta TIE en los peajes; mantenimiento adecuado de vías; señalización; accidentes en los que son parte contratistas de la concesión, o accidentes ocurridos por derrumbe, hundimiento de bancada en el tramo de una concesión, 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

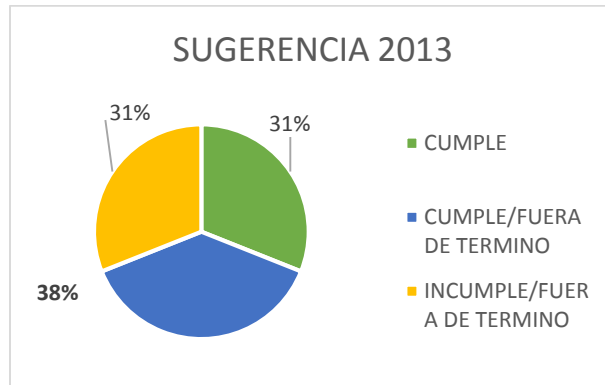
compromiso de tutela, que ejerce por medio de los supervisores a cargo, procurando que el ciudadano obtenga ciertamente una manifestación de aclaración, corrección o mediación directa del Estado.

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 en los cuadros y graficas que siguen:

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%



SUGERENCIAS 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 relativas a estructuración de puentes, túneles, manejo de vías, acciones para minimizar la accidentalidad, entre otros, lo que puede tener ocasión en virtud al mayor reconocimiento de la Agencia entre el conglomerado colombiano y la aprehensión de la misión y funciones que tiene confiadas.

Para la entidad son relevantes estos pronunciamientos que hace la ciudadanía, en tanto expanden e intensifican el espectro y escenario de pensamiento, atención, y análisis de proyectos, y se van erigiendo como herramienta o insumo para optimizar y mejorar la visión, estimación y consolidación de la estructuración de aquellos o el ejercicio de administración que llevan a cabo las concesiones, haciendo más realista el propósito de trabajar de la mano con la comunidad a la que finalmente van dirigidos.

Incorporamos la información del segundo trimestre de 2014 sobre solicitudes de **entes de control** recibidas por la entidad, y que luego del seguimiento en el sistema Orfeo se pudo determinar que las mismas ascendieron a setenta y cinco (75), siendo contestadas cincuenta y una (51) de ellas dentro del plazo y en las formas de ley, lo que arroja el sesenta y ocho por ciento de acatamiento; y veinticuatro (24) de ellas figuran en el sistema como incumplidas, con dos motivaciones puntuales, de acuerdo a la revisión individual de estas: porque se superó el plazo para respuesta y, en la mayoría de ellas, porque no se incluyó la contestación de la Agencia sobre el radicado padre, evidencia que resumimos en el siguiente cuadro:

ENTES DE CONTROL		
ASIGNADAS	75	100%
CUMPLE	51	68%
INCUMPLE	24	32%

