Informe Segundo Trimestre

Atención al Ciudadano 2016

# **INDICE**

# **OPORTUNIDAD DE ATENCIONES**

# **ATENCIONES POR CANALES**

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

## **OPORTUNIDAD DE ATENCIONES**

Durante el segundo trimestre del año 2016, esto es, del periodo comprendido entre el primero (1) de Abril y el treinta (30) de Junio, la Agencia recibió un total de treinta mil tres (30.003) documentos, nueve mil ochocientos cuarenta y tres (9.843) documentos más que en mismo periodo del año 2015 y cuatro mil seiscientos veintitrés (4.623) más en relación con lo ingresado durante el primer trimestre de la vigencia 2016.

De los treinta mil tres (30.003) 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, mil quinientos cincuenta y dos (1552); doscientas ochenta y nueve (289) tipificaciones más respecto de las mil doscientas sesenta y tres (1263), tipificados en el trimestre anterior.

La observación sobre mil quinientos cincuenta y dos (1552) documentos tipificados expuso el siguiente comportamiento:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **GENERAL** | **TOTAL** | **%** |
| **CUMPLE** | **991** | **64%** |
| **CUMPLE FUERA DE PLAZO** | **165** | **11%** |
| **EN TERMINO** | **130** | **8%** |
| **INCUMPLE/SIN RESPUESTA** | **266** | **17%** |
| **TOTAL** | **1552** | **100%** |

El número de peticiones atendidas en tiempo como contestadas fuera de plazo, asciende a mil ciento cincuenta y seis (1156), correspondiendo al 75% del total de documentos tipificados y contestados, porcentaje que se ve impactado por el 8% 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 analizar lo acontecido en cada trámite y depurar 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 con anexo, fuera de término** | **4** | **2%** |
| **Cumple fuera de término** | **25** | **12%** |
| **Cumple sin anexo** | **112** | **52%** |
| **Incumple sin respuesta** | **74** | **34%** |
| **TOTAL** | **215** | **100%** |

Arribada esta conclusión, se tiene que de los doscientos quince (215) documentos que el sistema reporta como incumple/sin respuesta, fueron contestados en tiempo y contestados luego del plazo para vencimiento, un total de: ***ciento cuarenta y un (141)*;** debiendo tenerse en cuenta que hay aún ciento treinta (130) peticiones en término para respuesta, que equivalen a un ocho por ciento (8%) del total de las solicitudes tipificadas, porcentaje que incide en el total general suministrado.

El aseguramiento en la atención a este derecho fundamental por parte de servidores y colaboradores de la Agencia durante el segundo trimestre, mostró incremento, en contraste con lo atendido en el trimestre anterior; de modo que el total de peticiones sin respuesta aumentó, pasando de treinta y cinco por ciento (35%) en el trimestre anterior, a treinta y siete por ciento (37%) para el segundo trimestre del mismo año 2016; y la causa que da lugar a esta consecuencia sigue siendo la reiterada en los informes rendidos: la desatención en el agotamiento ajustado del procedimiento para incluir las respuestas sobre el radicado padre dentro del sistema de gestión documental –Orfeo-, por lo que las respuestas que oportunamente se emitieron quedan por fuera del número 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 mil quinientas cincuenta y dos (1552) solicitudes tipificadas, se tiene que doscientas cuarenta y siete (247) ingresaron a través de la página web, es decir, setenta y tres (73) peticiones más respecto de las ciento setenta y cuatro (174) que se recibieron por este canal en el trimestre anterior, lo que evidencia aumento en su utilización.

La siguiente es la muestra estadística:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| PETICIONES VIA WEB | TOTAL | % |
| CUMPLE | **188** | **76%** |
| CUMPLE/FUERA PLAZO | **36** | **15%** |
| EN TERMINO | **5** | **2%** |
| INCUMPLE/SIN RESPUESTA | **18** | **7%** |
| TOTAL | **247** | **100%** |

En materia de **SUGERENCIAS**, este periodo se tuvo un total de cincuenta y cuatro (54), es decir veintitrés (23) sugerencias más frente a las veintiuna (31) del trimestre anterior, y su atención fue del 83%, ello sin poder considerar aquel 9% 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 dos (2) fueron contestadas en tiempo sin subir la respuesta al radicado padre, y las otras dos(2) no obtuvieron respuesta dentro del sistema; lo que forzosamente lleva a variar los resultados anotados, pues de las cincuenta y cuatro sugerencias tipificadas cuarenta y siete (47) de ellas fueron atendidas fuera de plazo, cinco (5) se encuentran en término para respuesta, y dos (2) quedaron sin respuesta ni anotación de ninguna índole.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **SUGERENCIA** | **TOTAL** | **%** |
| **CUMPLE** | **39** | **72%** |
| **CUMPLE/FUERA DE PLAZO** | **6** | **11%** |
| **EN TERMINO** | **5** | **9%** |
| **INCUMPLE/SIN RESPUESTA** | **4** | **7%** |
| **TOTAL** | **54** | **100%** |

Sobre los **RECLAMOS**, el total es de ciento catorce (114) cuarenta y cuatro (44) más respecto de los setenta (70) tipificados en el primer trimestre, con una atención del noventa y cuatro (94%), amén del siete por ciento (7%) que se encuentra dentro del término para respuesta.

Los doce reclamos que el sistema refleja como incumplidos/ sin respuesta, durante el ejercicio de trazabilidad permitió establecer que dos (2) fueron contestados fuera de plazo y once (11) se respondieron sin adjuntar documento; y **dos (2)** 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** | **TOTAL** | **%** |
| **CUMPLE** | **81** | **71%** |
| **CUMPLE/FUERA DE PLAZO** | **13** | **11%** |
| **EN TERMINO** | **8** | **7%** |
| **INCUMPLE/SIN RESPUESTA** | **12** | **11%** |
| **TOTAL** | **114** | **100%** |

Las **QUEJAS**, recepcionadas fueron en total catorce (14), aumentando en tres (3) respecto del trimestre inmediatamente anterior, que fue de once (11); las cuales fueron atendidas en un 57%, donde el siete por ciento (7%) aparece en termino para respuesta y las cinco restantes que figuran como incumple/sin respuesta tan solo una es la que debe quedar en tal condición pues las tipificaciones que sobre las cuatro restantes se hizo, fue errada, no correspondía a un documento que debía tipificarse como queja, y esa única que el sistema toma como incumplida, en el seguimiento y análisis se pudo constatar que fue contestada pero no se subió al padre la respuesta, con lo cual el porcentaje de cumplimiento, debe sumar en el total de cumplidas.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **QUEJA** | **TOTAL** | **%** |
| **CUMPLE** | **7** | **50%** |
| **CUMPLE/FUERA DE PLAZO** | **1** | **7%** |
| **EN TERMINO** | **1** | **7%** |
| **INCUMPLE/SIN RESPUESTA** | **5** | **36%** |
| **TOTAL** | **14** | **100%** |

Sobre las **DENUNCIAS** debe decirse que efectuada la revisión de las ocho (8) que figuran tipificadas, ocho (8) se contestaron, correspondiendo al cien por ciento (100%) por ciento de las atendidas.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **DENUNCIA** | **TOTAL** | **%** |
| **CUMPLE** | **8** | **100%** |
| **TOTAL** | **8** | **100%** |

Como **PETICIONES** se tipificaron cuatrocientas veintidós (422) peticiones, noventa y cuatro (94) más frente a las trescientas veintiocho (328) tipificadas en el trimestre inmediatamente anterior, los cuales contaron con una atención del 84%.

Respecto del catorce por ciento (14%) que el sistema califica como **incumple/sin respuesta**, y que asciende a cincuenta y siete peticiones, luego del seguimiento y análisis, se pudo constatar que nueve (9) tuvieron respuesta fuera de plazo, veinticinco (25) se respondieron y la respuesta no se incluyó en el padre; y **veinte (20) peticiones** de aquellas cincuenta y siete relacionadas, no tienen incluido el documento de respuesta, lo cual incide positivamente en el total de atención a las peticiones.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **PETICION** | **TOTAL** | **%** |
| **CUMPLE** | **294** | **70%** |
| **CUMPLE FUERA TERMINO** | **34** | **8%** |
| **EN TERMINO** | **37** | **9%** |
| **INCUMPLE/SIN RESPUESTA** | **57** | **14%** |
| **TOTAL** | **422** | **100%** |

Las atenciones de **ENTES DE CONTROL** que ascendieron a cincuenta y una (51) tipificadas, se dieron en un ochenta y dos por ciento (82%). En término figura una solicitud que equivale al 2%.

Empero, adelantada la trazabilidad y enfocando el estudio sobre las ocho (8) que figuran como **incumple/sin respuesta**, se constató que ciertamente cinco (5) fueron respondidas pero la respuesta o no se subió al radicado padre o se subió fuera del radicado padre por lo que el sistema lo destacó como incumplido; una no debió tipificarse como solicitud de ente de control y **dos (2)** quedan como incumplidas sin respuesta. Reiteramos que el seguimiento y control de atenciones a entes de control, corresponde directamente a la Oficina de Control Interno de la Agencia, y desde el Grupo de Atención al Ciudadano coadyuvamos en mantener vigente las acciones y estrategias que velan por la atención de contestación oportuna y completa a los mismos.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ENTE DE CONTROL** | **TOTAL** | **%** |
| **CUMPLE** | **39** | **76%** |
| **CUMPLE/FUERA PLAZO** | **3** | **6%** |
| **EN TERMINO** | **1** | **2%** |
| **INCUMPLE/SIN RESPUESTA** | **8** | **16%** |
| **TOTAL** | **51** | **100%** |

En esta vigencia el Grupo de Atención al Ciudadano permanecemos inmersos 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 han desarrollado en el primer semestre un total de diez (10) charlas en materia de derecho de petición, protocolos de servicio y lenguaje claro, en las que además se incluyó un capítulo sobre el manejo de documentos y trámite en Orfeo; sobre este último tema se trabajó conjuntamente con el área de archivo y correspondencia para generar estrategias que impacten positivamente el conocimiento y manejo del sistema de gestión documental –Orfeo- en tanto se trata de un tema de competencia de dicha área, cuyo manejo y capacitación viene trabajándose a través de los bibliotecólogos que se ubican en cada Vicepresidencia, a lo que se sumó el desarrollo de un aplicativo para el programa UNIANI en el que se ofrece capacitación virtual sobre el sistema de gestión documental y sobre el que pueden volver los usuarios para resolver cualquier inquietud que surja, ya que aborda las inquietudes más comunes de estos.

Expuesto lo anterior, como parte de la dinámica que comporta ésta labor, a continuación, se detallan los temas que cobijaron los reclamos, quejas y sugerencias recibidas en la Agencia, durante este segundo trimestre del año:



**SUGERENCIAS**

* **Retiro valla informativa**
* **Adecuación espacio público**
* **Cuidado de corredor férreo.**
* **Obras alternas en doble calzada**
* **Solicitud desplazamiento del sitio de peaje**
* **Arreglo de vía**
* **Normativa que proteja paso de vía nacional por centro urbano.**

**RECLAMOS**

* **Devolución de cambio en peaje**
* **Mal procedimiento de inspector víal**
* **Incumplimiento de normas sobre elaboración de avalúos comerciales**
* **Reclamo de inconvenientes en paso de peajes.**
* **Mala señalización variante proyecto Risaralda.**
* **Entrega de escrituras de proceso de acuerdo de enajenación voluntaria y cumplimiento de pacto.**
* **Paso de volquetas gigantes con material de rio hay peligro de accidente**
* **Mal servicio reclamo usuario aeropuerto.**
* **Reintegro de dineros que estaba programado fue incumplido**
* **Invasión de vía veredal**

**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 primer semestre del año 2016, por medio del canal de atención personal la Agencia recibió aproximadamente a treinta mil treinta y un (30.031) ciudadanos aproximadamente, que se acercaron para realizar indistintas actividades como radicación, consulta, audiencias públicas, reclamos, solicitud de información, retiro de documentos copias, certificaciones, participación en audiencias, entre otros.

Vía telefónica en la extensión de atención al ciudadano (1368), se recibieron un promedio de setecientas llamadas entre el periodo comprendido del primero (1) de abril al treinta (30) de junio, de las cuales doscientas dieciséis (216) 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 **mil seiscientas sesenta y siete 1667** mensajes contentivos de solicitudes y notificaciones, canal que en uso sigue al canal presencial.

# **3.PLAN DE ACCIÓN**

Se concibieron para la vigencia 2016 las siguientes actividades:

**1.** Afianzamiento de la Cultura de Servicio al Ciudadano; **2.** Desarrollar estrategia que impacte la atención oportuna a PQRS; **3.** Retroalimentar la cantidad y calidad de contenidos informativos ubicados en la página Web; **4.** Elaborar y presentar el Informe Trimestral de atención al ciudadano. **5.** Elaborar y presentar el Informe de plan anticorrupción y atención al ciudadano **6.** Participar en las Ferias de Servicio al Ciudadano

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

Durante la presente vigencia, puntualmente el periodo relativo al primer semestre, se propuso como actividad diversificar los temarios a tratar y difundir a servidores y colaboradores de la Agencia, entre los que se destaca protocolos de servicio al ciudadano, lenguaje claro, anticorrupción y transparencia, sin dejar de lado lo relativo a derecho de petición.

Las charlas se efectúan a grupos de máximo 15 a 20 personas buscando la interacción personal como la apropiación de los contenidos. Desde marzo a junio se han adelantado diez (10) charlas y esta actividad se ha visto robustecida con la plataforma virtual de aprendizaje [WWW.UNIANI.NET](http://WWW.UNIANI.NET) en la que, específicamente la propuesta de protocolos de servicio, ha sido incluida en ésta y le permite a todas las personas de la Agencia acceder a su conocimiento, veinticuatro horas al día y desde cualquier lugar.

# **Desarrollar estrategia que impacte la atención oportuna a PQRS**

Orientadas en sumar una nueva estrategia que intensifique y coadyuve a las demás herramientas existentes en el control de plazos de respuesta a PQRS y que a su vez permita al usuario actual del sistema Orfeo, que tiene asignado el agotamiento de un trámite de petición, hacer un seguimiento y facilitarle el cumplimiento oportuno de contestación y comunicación de la PQRS a fin de lograr la observancia plena del derecho de petición tanto en plazos de ley como en contenido, claridad y notificación, se inició el estudio y análisis de dos (2) ideas: **1**. En el Outlook abrir una ventana recordatoria, días previos al vencimiento de la petición, pero iniciada la puesta en marcha de esta alternativa, no funcionó debido a que el usuario titular de la atención del trámite podía descartarla y por lo mismo no era posible dar continuidad al seguimiento; y para bloquear la posibilidad de descartarla, se requería trabajar con el proveedor del programa Outlook, lo cual no fue posible; **2.** Se planteó la propuesta de utilizar el calendario que tiene Outlook, de manera que faltando cinco días antes del vencimiento de la PQRS el titular del trámite recibiera un aviso similar al de recordatorio de reunión o cita, pero este modo no permite adjuntar el documento de petición e igualmente cuenta con la opción de descartar, lo cual no atiende el propósito perseguido de recordatorio y control de plazos.

Sobre este punto en particular el equipo de trabajo de Atención al Ciudadano dará continuidad a la averiguación de instrumentos que lleven a materializar este propósito.

**3. Retroalimentar la cantidad y calidad de contenidos informativos ubicados en la página Web**

A mediados del segundo trimestre se inició el trabajo de depuración y unificación del glosario de la entidad para lo cual se está tomando la información contenida en el glosario del Sistema Integrado de Gestión –SIG- y la del glosario de la página web, se está complementando, organizando e incluyendo nuevas definiciones contenidas en normas vigentes que resultan de importancia para la entidad y sus usuarios, como las contenidas en la ley de acceso a información pública, accesibilidad, discapacidad, entre otras.

El segundo ítem a trabajar será el de preguntas frecuentes que igualmente deberá ser retroalimentado y mejorado con mayor contenido de preguntas.

**4. Elaborar y presentar el informe trimestral de atención al ciudadano**

Esta actividad se agotó en tiempo y el informe del primer trimestre se elaboró y publicó en el mes de abril de la presente vigencia, dejándose en conocimiento del público en la página web de la entidad, en el espacio de participación ciudadana, el cual contó con los insumos que sirven de soporte a las estadísticas que sobre atenciones a PQRS se incluyen en él.

**5. Elaborar y presentar el Informe de plan anticorrupción y atención al ciudadano**

Este informe se rinde cada cuatro meses y en él las áreas involucradas evidenciamos la gestión materializada frente a cada uno de los compromisos trazados en el plan de acción; de manera que en esta ocasión la Agencia publicó en la página web el seguimiento a las actividades sobre gestión del riesgo de corrupción, rendición de cuentas, estrategia de atención al ciudadano y transparencia y acceso a la información, que en éste se incorporaron y se han agotado en el primer cuatrienio.

**6.** **Participar en las Ferias de Servicio al Ciudadano**

El 29 de abril de 2016 la Agencia participó en la Feria de Servicio al Ciudadano que tuvo lugar en la ciudad de Quibdó departamento del Chocó, durante la cual se llevó a cabo la difusión del proyecto de adecuación, modernización y mantenimiento del aeropuerto el Caraño que actualmente gestiona la entidad a través de la concesión centro norte, la recepción de inquietudes sobre éste y la divulgación de los demás proyectos a cargo de la Agencia con impacto en la zona limítrofe al departamento que involucra el modo carretero principalmente.

Desde el 13 de Junio hasta el 26 del mismo mes la Agencia participó en la vuelta a Colombia de ciclismo, a bordo del bus de “Infraestructura en marcha”, recorrió más de 1.700 kilómetros cobijando las ciudades que por etapas seguidamente se enuncian, con la oportunidad de atender a más de tres mil doscientos (3.200) ciudadanos: en la **Etapa 1** visitó Turbaco-Arjona; **Etapa 2** Cartagena-Turbaco. Arjona-San Jacinto –El Carmen –Montes de Maria; **Etapa 3** Sincelejo- Sampués – Sahagún – La Ye –Cereté –Montería; **Etapa 4** Montería –Planeta Rica –Buenavista – Caucasia; **Etapa 5** Yarumal – Santarosa de Osos – Girardota – Bello; **Etapa 6** Medellín – Alto Palmas; **Etapa 7** caldas –minas –la pintada- Irra –la Manuela –Manizales **Etapa 8** Manizales –Santa Rosa de Cabal – Variante el Pollo – la Virginia regreso – Pereira –Dosquebradas – Alto Boquerón (Tambo) **Etapa9** Pereira \_Cartago –La Paila – Buga – Palmira –Cali; **Etapa 10** Buga – Tuluá – La Paila – La Tebaida –Armenia – Salento; **Etapa 11** Salento –Armenia – Glorieta – Aeropuerto – Calarcá – La línea –Ibagué; **Etapa 12** Ibagué – el Espinal – Girardot – la Mesa – Mosquera- Funza – Glorieta Siberia –Cota;  **Etapa 13** Sopo – Tunja.

Esta oportunidad y efectiva forma de contacto y comunicación con los ciudadanos, facilitó la difusión y conocimiento sobre trámites y servicios adelantados por la Agencia, información de los proyectos de concesión de los modos de transporte a cargo de la entidad que impactan de forma directa cada región; los beneficios y ventajas que ha traído a la población en general, al país y a cada zona geográfica la cuarta generación de concesiones, la muestra y apreciación del crecimiento y mejoramiento de los departamentos y municipios, a partir de las obras de infraestructura de transporte.

**1. Encuestas de Percepción Ciudadana**

# **Percepción 1er semestre 2016 – atención al público presencial**

En atención directa al público se recibieron un total de 8.812 ciudadanos durante el primer semestre de la vigencia 2016. De los cuales 84 diligenciaron voluntariamente el formulario de atención directa al público que arrojó los siguientes resultados frente a la percepción de atención:

A la pregunta: ¿La atención e información fue clara, oportuna y completa? 56 de ellos respondieron (SI) y 2 respondieron (NO) mientras que 26 no opinaron al respecto. Así lo ilustra la siguiente gráfica porcentualmente:



Los temas más consultados por los ciudadanos fueron:

* Estado y trámite de permisos.
* Afectación de Predios por construcción de vías.
* Beneficio de tarifa diferencial de Peajes.
* Información sobre los Proyectos a cargo de la Agencia.
* Seguimiento a radicados.

# **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 (31) personas diligenciaron la encuesta de satisfacción, cuyos resultados refleja la siguiente tabla:



**PERCEPCIÓN – mensajero**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **SEMANA 1** | | | | | | | | |
| **Permítanos conocer sus sugerencias frente al servicio que recibió en la ANI** | | | | | | Número de Personas | |  |
| 1. Disponer de más personal en la ventanilla de radicación y otorgar parqueadero gratis a las motos | | | | | | 1 | |  |
| 2. El servicio de radicación es muy malo | | | | | | 7 | |  |
| 3. Disponer más ventanillas externas para radicar | | | | | | 2 | |  |
| 4. El personal que recibe oficios de verdad muy lentos | | | | | | 1 | |  |
| TOTAL MUESTRA | | | | | | 11 | |  |
|  | |  |  |  |  |  |  |  |
| OBSERVACIONES | | | 1. Mucha demora faltan 2 ventanillas más, no solo tenemos la ANI toca trabajar. Gracias. | | | | | |
|  | |  | 2. Más agilidad de las personas que reciben radicaciones o más ventanillas externas. | | | | | |
|  | |  | 3. Deberían evaluar que llega bastante gente para tener más personal y además otorgar parqueadero gratis para las motos. | | | | | |
|  | |  | 4. El servicio de atención al usuario es pésimo. | | | | | |
|  | |  | 5. La radicación de la ventanilla externa muy mala. Mucha demora. | | | | | |
|  | |  | 6. Radicación de documentos muy malo. | | | | | |
|  | |  | 7. El servicio de radicación es pésimo. Que porquería. | | | | | |
|  | |  | 8. La peor entidad en radicación. Una porquería más de 1/2 hora para un radicado. | | | | | |
|  | |  | 9. Si muy malo el servicio de radicación, mejoren por favor. | | | | | |

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

* De acuerdo a las opiniones recibidas en el Mensajero, 7 de 11 ciudadanos manifiestan que el servicio de radicación no es bueno y sugieren disponer de más ventanillas externas para radicar.
* 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 tanto las ventanillas como el personal son insuficientes para atender la demanda de ciudadanos que se acercan a la Agencia a radicar documentos.
* Desde el Grupo de trabajo se recomienda que con el objetivo de atender las sugerencias manifestadas por los ciudadanos y en caso de tener un gran número de personas radicando, se haga uso alterno de las ventanillas de radicación interna para mitigar el volumen y descongestionar las filas.

**SEMANA 2**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Considera usted que disponiendo de más personal en la ventanillas de radicación será más efectivo el servicio, o ¿qué propuesta estima viable?** | | | | | Número de Personas | |  | |
| 1. Que se habiliten más ventanillas | | | | | 3 | |  | |
| 2. Mayor agilidad de los funcionarios | | | | | 2 | |  | |
| 3. Más personal para radicar | | | | | 5 | |  | |
| 4. Digiturno | | | | | 1 | |  | |
| 4. Sería una opción viable, pero dado el tamaño de las instalaciones se ve complicado, sin embargo puede funcionar | | | | | 1 | |  | |
| TOTAL MUESTRA | | | | | 12 | |  | |
|  |  |  |  |  |  |  |  | |
| OBSERVACIONES | | 1. Que se tenga mayor agilidad al digitar y radicar. | | | | | |
|  |  | 2. Claro, que utilicen las cuatro ventanillas. | | | | | |
|  |  | 3. Sin duda alguna hace falta más personal de atención, sería más rápida la atención, por lo menos dos personas más. | | | | | |
|  |  | 4. Más personal y que sepan radicar. | | | | | |
|  |  | 5. Si, las dos personas que reciben no son suficientes para tanta radicación. En vez de tener personas al fondo que solo ríen y ríen póngalas a trabajar o es que no tienen jefe. | | | | | |
|  |  | 6. Me parece que una entidad tan grande y tan organizada tenga solo 2 personas para radicar correspondencia, sería mucho mejor que fuera con digiturno y con mucho más personal para que sea más eficaz la radicación. | | | | | |
|  |  | 7. Pues creo que disponiendo de más personal en la ventanilla sería más efectivo el servicio pues ya que para un recibido de una correspondencia tengo que esperar de 30 minutos a 60 minutos, perjudicando mi horario laboral ya que no es la única entidad la cual entrego correspondencia. | | | | | |

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

* De acuerdo a los resultados arrojados, la mayoría de los ciudadanos estiman que una propuesta viable para descongestionar el servicio de radicación es disponer de más personal para la atención de las ventanillas.
* Dentro del análisis que hace el grupo de Atención al Ciudadano y sumado a las opiniones dadas por los usuarios, encontramos que una de las propuestas para mejorar el servicio de radicación es llevar a cabo el proceso de manera más ágil.
* Desde el Grupo de trabajo se recomienda que con el objetivo de atender las sugerencias manifestadas por los ciudadanos y en caso de tener un gran número de personas radicando, se haga uso alterno de las ventanillas de radicación interna para mitigar el volumen y descongestionar las filas.
* Una de las estrategias en las que ha venido trabajando el área de Archivo y correspondencia es la implementación de la firma digital para que los informes y la documentación en general que envían tanto Concesionarios como Interventorías a la Agencia sean remitidos por correo electrónico, con el fin de hacer más eficiente la dinámica de interacción entre ellos como usuarios y la Agencia, lo cual redundara positivamente en la atención que se ofrece desde la ventanilla externa a todos nuestros usuarios.

**SEMANA 3**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **¿Qué lo motivó a visitar nuestra Agencia?** | | | | | Número de Personas | |
| 1. Servicio de Radicación y correspondencia | | | | | 7 | |
| 2. Consulta sobre tema de Permisos | | | | | 1 | |
| TOTAL MUESTRA | | | | | 8 | |
|  |  |  |  |  |  |  |
| OBSERVACIONES | | Ninguna |  |  |  |  |

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

* Tal y como muestra la gráfica el motivo más frecuente por el que los ciudadanos visitan nuestra Agencia, es para acceder al servicio de radicación y correspondencia y consultar trámites relacionados con permisos.

**SEMANA 4**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Compártanos ¿Qué trámite se encuentra adelantando en la Agencia?** | | | | | Número de Personas | |  |
| 1. Radicando correspondencia | | | | | 5 | |  |
| 2. Entregando documentos | | | | | 2 | |  |
| TOTAL MUESTRA | | | | | 7 | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
| OBSERVACIONES | | 1. Para que me reciban documentos llevo 2.23 horas esperando y no ha sido posible radicar. Se les agradece buscar soluciones en correspondencia. | | | | | |
|  |  | 2. Me parece el colmo tener que esperar más de una hora y media para radicar una carta y las asistentes son muy lentas. | | | | | |
|  |  | 3. El tiempo de demora sobremanera, las ventanillas son pocas y ustedes hacen caso omiso. | | | | | |
|  |  | 4. Opino, no tiene sentido que la ventanilla preferencial reciba de 1 a 5 documentos. Debiera ser hasta dos documentos considerando que somos personas mayores y es larga la espera. Gracias. | | | | | |
|  |  | 5. Muy demorado - 1 hora para que reciban - fila muy larga. | | | | | |
|  |  | 6. Radicando una sola carta y llevo 50 minutos y nada que logro radicar, si leen esto por favor solucionen que es una problemática de todos los santísimos días. Gracias. | | | | | |

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

* Al indagar a las personas sobre los trámites que adelantan en la Agencia y de acuerdo con los resultados arrojados, el trámite por el que los ciudadanos nos visitan de manera recurrente es la radicación de documentos en la ventanilla de archivo y correspondencia.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **SEMANA 5** | | | | | | |
|  | | | | | SI | NO |
| **Identificó con claridad a qué oficina o ventanilla dirigirse para realizar su trámite** | | | | | 12 | 2 |
| TOTAL MUESTRA | | | | | 14 | |
|  |  |  |  |  |  |  |
| OBSERVACIONES | | 1. Vengo a la ventanilla externa a radicar documentos y no se ha mejorado el servicio, sigue igual que el año pasado, mejoren el servicio. Gracias. | | | | |

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

* De acuerdo con los resultados arrojados el 86% de los ciudadanos identificaron de manera sencilla la oficina o ventanilla a la cual dirigirse para realizar sus trámites en las instalaciones de la Agencia Nacional de Infraestructura.
* Dentro del análisis que hace el grupo de Atención al Ciudadano y que se fundamenta en las opiniones dadas por los usuarios, se encontró que un ciudadano hace una observación, referente a que nos ha visitado en anteriores oportunidades y el servicio de radicación sigue sin mejorar; para lo que se sugiere adoptar las medidas pertinentes en pro de la buena atención de la ciudadanía en general.

# **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 segundo trimestre de 2016 inició dos actuaciones preliminares disciplinarias por presunta falta oportuna de atención a derecho de petición, bajo los números de expediente 9/2016 y 16/2016.