Informe Tercer Trimestre

Atención al Ciudadano 2015

# **INDICE**

# **OPORTUNIDAD DE ATENCIONES**

# **ATENCIONES POR CANALES**

1. **PLAN DE ACCIÓN**
2. **INTERVENCIÓN DEL CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO**
3. **OTRAS ACTIVIDADES Y COMPROMISOS**

## **OPORTUNIDAD DE ATENCIONES**

En el trabajo de mejoramiento continuo del proceso de atención a las inquietudes elevadas por los ciudadanos a través de los canales de atención dispuestos por la entidad, durante el tercer trimestre del año 2015, esto es, del periodo comprendido entre el primero (1) de Julio y el treinta (30) de Septiembre, la Agencia recibió un total de veinticuatro mil cuatrocientos trece documentos (24.413), cuatro mil doscientos cincuenta y tres (4253) documentos más que los recibidos durante el segundo trimestre que fue de veinte mil ciento sesenta documentos (20.160) documentos.

De los veinticuatro mil cuatrocientos trece documentos (24.413), 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 treinta y nueve (1039), es decir trescientos sesenta y cinco (365) más, respecto de los seiscientos setenta y cuatro (674) 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 |  |
|  |  |  |  |  |
| **SEGUNDO** | 2015 | 20.160 | 674 | 9% |
|  |  |  |  |  |
| **TERCER** | 2015 | 24.413 | 1039 | 32% |

La observación sobre mil treinta y ocho (1038) documentos tipificados expuso el siguiente comportamiento:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **GENERAL JULIO-SEPTIEMBRE** | | **%** |
| **CUMPLE** | **597** | **58%** |
| **EN TERMINO** | **59** | **6%** |
| **CUMPLE FUERA DE TIEMPO** | **143** | **14%** |
| **INCUMPLE SIN RESPUESTA** | **239** | **23%** |
| **TOTAL** | **1.038** | **100%** |

El número de peticiones atendidas en tiempo como contestadas fuera de plazo, asciende a setecientas cuarenta (740) respecto de cuatrocientas cincuenta y cinco (455), atendidas en el trimestre anterior, correspondiendo al 72% del total de documentos tipificados y contestados, porcentaje que se ve disminuido en tanto el 6% de tales documentos se encuentra en término para brindar respuesta. 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, sin embargo, el total de peticiones sin respuesta se incrementa, pues pasa de veinte por ciento (20%) a veintitrés por ciento (23%), y las motivaciones que pueden concluirse luego de efectuada la trazabilidad y verificación de cada uno de ellos es que el procedimiento para incluir las respuestas dentro del sistema de gestión documental Orfeo y sobre el radicado padre no se está agotando en la forma debida, 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.

De las mil treinta y nueve (1039) solicitudes que se filtraron para estudio, se tiene que ciento dieciocho (118) ingresaron a través de vía Web, lo que evidencia un aumento del uso de este canal, en veinte (20) solicitudes respecto del segundo trimestre, en el que se recibieron noventa y ocho (98); y en cuarenta y seis (46) frente a las setenta y dos (72) recibidas durante el primer trimestre.

En materia de SUGERENCIAS, este periodo se tuvo un total de cuarenta y tres (43), manteniendo su proporción frente a las recibidas en el primer y segundo trimestre, y siendo su atención del 78%, pues 5% de ellas están en término para respuesta y el 28% que el sistema toma por incumplidas/sin respuesta, evidenciaron en el seguimiento que tres (3) de ellas se tipificaron como sugerencia sin serlo, que a dos (2) se les dio respuesta pero no ameritaba inclusión formal de escrito en el sistema por lo que este las destacó como incumplidas y las siete (7) restantes ciertamente no reflejan anotación sobre el trámite agotado.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **SUGERENCIAS** | | **%** |
| **CUMPLE** | **24** | **57%** |
| **EN TERMINO** | **2** | **5%** |
| **CUMPLE / FUERA DE PLAZO** | **5** | **12%** |
| **INCUMPLE /SIN RESPUESTA** | **11** | **26%** |
| TOTAL | **42** | **100%** |

Sobre los RECLAMOS, el total es de cuarenta y cinco (45) escritos, tres reclamos menos que los recibidos en el trimestre anterior, con una atención del ochenta y nueve por ciento (89%) respecto del setenta y nueve punto un por ciento (79.1%) contestados en el segundo trimestre.

Importa destacar que el cuatro por ciento (4%) de reclamos están en término para respuesta, lo que incide. Los tres reclamos que el sistema refleja como incumplidos/ sin respuesta, durante la trazabilidad se establece que a uno de ellos si se le brindó respuesta pero la misma no se incluyó sobre el radicado padre y los dos restantes ciertamente no cuentan con agotamiento del trámite.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **RECLAMOS** | | **%** |
| **CUMPLE** | **37** | **82%** |
| **EN TERMINO** | **2** | **4%** |
| **CUMPLE/FUERA DE PLAZO** | **3** | **7%** |
| **INCUMPLE/ SIN RESPUESTA** | **3** | **7%** |
| **TOTAL** | **45** | **100%** |

Las QUEJAS, recepcionadas fueron en total trece (13), incrementándose en dos (2) respecto del trimestre inmediatamente anterior, las cuales fueron atendidas en un 85%, de manera que el quince por ciento restante (15%) que figuran como incumple/sin respuesta y ascienden a dos (2), en el estudio de trazabilidad se observa que una de ellas tiene inicio de indagación preliminar disciplinaria (No 030/2015) y una sola que ciertamente no cuenta con escrito de contestación incluida en el sistema.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **QUEJAS** | | **%** |
| **CUMPLE** | **7** | **54%** |
| **CUMPLE/FUERA DE PLAZO** | **4** | **31%** |
| **INCUMPLE /SIN RESPUESTA** | **2** | **15%** |
| **TOTAL** | **13** | **100%** |

Sobre las DENUNCIAS debe decirse que efectuada la revisión de las que figuran como tipificadas como tal en el sistema hay error en la adopción de tal determinación, en tanto cuatro (4) de ellas obedece a reclamos y una (1) no es competencia de la Agencia, hecho que permite concluir que para este trimestre la entidad no recepcionó denuncia alguna con ocasión del ejercicio de funciones a través de sus servidores y colaboradores y que la estadística debe ser cero para este tópico.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **DENUNCIAS** | | **%** |
| **CUMPLE** | **4** | **80%** |
| **CUMPLE/FUERA DE PLAZO** | **1** | **20%** |
| TOTAL | 5 | 100% |

Como PETICIONES se tipificaron doscientos un (201) documentos, siete (7) más que en el trimestre pasado que llegaron a ciento noventa y cuatro (194) sobre el total de documentos ingresados, los cuales contaron con una atención del 79%, ya que hay 16 peticiones en término para respuesta que equivale al 8%.

Respecto del trece por ciento (13%) que el sistema califica como incumple/sin respuesta, luego del seguimiento y análisis, se pudo constatar que diez (10) peticiones no contaron con respuesta y las diecisiete (17) restantes **si** fueron respondidas, pero el trámite no se agotó debidamente en tanto el oficio contentivo de la contestación no fue incluido sobre el radicado padre sino aparte, por lo que el sistema mantuvo su anotación de incumplido.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **PETICIONES** | | **%** |
| **CUMPLE** | **134** | **67%** |
| **EN TERMINO** | **16** | **8%** |
| **CUMPLE /FUERA DE PLAZO** | **24** | **12%** |
| **INCUMPLE/SIN RESPUESTA** | **27** | **13%** |
| **TOTAL** | **201** | **100%** |

Las atenciones para Entes de Control se dieron en un 87.0% de sesenta y ocho (68) tipificadas. Se denota un incremento en este tipo de solicitudes en catorce (14) escritos frente a las cincuenta y cuatro (54) recibidas en el trimestre segundo. Empero, hecha la trazabilidad y enfocando el estudio sobre los trece (13) documentos que figuran sin respuesta, se tiene que la Agencia si la brindó en doce (12) de ellos y en uno (1) no se evidencia respuesta. Cabe destacar 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 estos.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ENTES DE CONTROL** | | **%** |
| **CUMPLE** | **50** | **74%** |
| **EN TERMINO** | **1** | **1%** |
| **CUMPLE/FUERA DE PLAZO** | **4** | **6%** |
| **INCUMPLE/SIN RESPUESTA** | **13** | **19%** |
| **TOTAL** | **68** | **100%** |

Desde el Grupo de Atención al Ciudadano persistimos en el compromiso de orientar la actividad en minimizar las respuestas fuera de plazo, y 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.

Así que como estrategia se han desarrollado veintisiete (27) charlas en materia de derecho de petición en las que se ha incluido un capítulo sobre el manejo de documentos y trámite en Orfeo, y tal actividad debe mantenerse durante la vigencia 2015, como a futuro, 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 mantener 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 y sugerencias recibidas en la Agencia, durante este tercer trimestre del año, enunciándose proyecto y temas sobre los que recayeron.

**SUGERENCIAS**

* **ZMB- Instalación reductores de velocidad**
* **BTS– Compra de predios**
* **BTS– Reconsiderar intervención Puente de Boyacá**
* **Girardot – Ibagué – Cambio de trazado como ubicación de peaje**
* **Ruta del Sol I– Construcción de baños en Peaje Aguas negras**
* **Bogotá – Villeta – Arreglo de reductores de velocidad**
* **Bogotá – Villeta – Compra de predios para reserva forestal**
* **Bogotá – Villeta – Construcción puentes peatonales, ciclo rutas y doble calzada**
* **Rumichaca –Pasto Chachagui- Revisión vial**
* **Perimetral Oriente – Implementación de reductores de velocidad**
* **DEVIMED – Ubicación de básculas en zona diversa a la estimada por el proyecto.**
* **Cartagena-Barranquilla- Propuesta celebración día sin peajes**

**RECLAMOS**

* **Aeropuerto El Dorado – Falta de respuesta a petición.**
* **Aeropuertos de Oriente – Falta de pago aportes parafiscales**
* **Ruta del Sol I – Reclamo sobre el comportamiento del Consorcio Vial Helios, Ruta Del Sol Sector 1 en la ejecución del contrato de Concesión**

# **LOS 10 TEMAS MAS SOLICITADOS POR TIPO DE PETICIÓN A NUESTRA ENTIDAD**

****

* **A continuación enlistamos los siguientes:**

# **2.ATENCIONES POR CANALES**

Para el tercer 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 cincuenta llamadas entre el periodo comprendido del primero (1) de julio al treinta (30) de septiembre, de las cuales ciento sesenta y dos (162) 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 **ochocientos 800** mensajes contentivos de solicitudes, notificaciones y respuestas.

# **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. La **encuesta** realizada espontáneamente por los ciudadanos vía Web consolidó lo percibido por diez (10) de ellos, arrojando una ponderación de cuatro calificaciones en tres (3) para respuesta oportuna,  clara y completa, dos (2) calificaciones en (2) para una respuesta oportuna, (no) claro, no completa o de fondo y notificada; y cuatro (4) calificaciones de uno (1) para una respuesta no oportuna, no claro, no completa o de fondo y no notificada.

Efectuado el seguimiento a cada radicado anotado y calificado por los ciudadanos pudo evidenciarse que la Agencia en el término emitió las respuestas y adelantó las acciones pertinentes al trámite y que hay un solo radicado que además de presentar un número incompleto que no inicia con los números de radicación de la Agencia e imposibilita su seguimiento, califica negativamente nuestra gestión, valoración que no puede ser tomada en consideración, no solo por las anotaciones expuestas sino por el antecedente que en esta oportunidad se tiene sobre un desempeño adecuado, ajustado y oportuno, conforme lo demanda la ley.

En los cuadros que se siguen se refleja el análisis efectuado a la valoración dada por el ciudadano junto con el porcentaje que al mismo correspondió:

Página Web

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **PERCEPCIÓN RECIBIDA POR PÁGINA WEB** | | | |
| **calificación público** | **Aspectos** | **Número de Personas** | **Porcentaje** |
| 3 puntos | Oportuno, claro, de fondo y notificado | 4 | 40% |
| 2 puntos | Oportuno, (no) claro, no completo o de fondo y notificado | 2 | 20% |
| 1 punto | No oportuno, no claro, incompleto (completo), no de fondo (de fondo) y sin notificar | 4 | 40% |
| **TOTAL** |  | **10** | **100%** |

Las **encuestas** de percepción por Atención Directa al Público, durante el periodo comprendido entre el primero (1) de julio y el treinta (30) de septiembre de 2015, recibidas a través de las personas de recepción, ascienden a sesenta y siete (67), cuarenta y cinco encuestas más respecto de las veinte dos (22) recepcionadas en el segundo trimestre, y de las que se concluye el siguiente comportamiento:



Atención presencial

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **PERCEPCIÓN DEL CIUDADANO EN ATENCIÓN PRESENCIAL** | | |
| **¿La atención e información fue clara, oportuna y completa?** | **Número de personas** | **%** |
| SI | 38 | 57% |
| NO | 3 | 4% |
| NO RESPONDE | 26 | 39% |
| **TOTAL** | **67** | **100%** |

3. La **caracterización** de usuarios se llevó a cabo desde el último trimestre del año 2014, con la intervención activa de las diferentes áreas de la entidad, y su consolidación se logró en marzo de 2015. Se fijó el formato para llevar a cabo la caracterización de usuarios ante el Grupo de Calidad de Vicepresidencia de Planeación de la Agencia, de modo que al momento está habilitado para su uso por parte de servidores y colaboradores. (<http://www.ani.gov.co/basic-page/caracterizacion-ciudadana-17023>).

Es importante destacar que con soporte en la caracterización de usuarios se estimó el público al cual se dirigirían las invitaciones a participar en la Rendición de Cuentas, que se llevó a cabo el 29 de septiembre de 2015, de modo que pudo focalizarse en veedurías, academia, entes de control, concesiones e interventorías, entre otros.

4. El **afianzamiento de la cultura de servicio al ciudadano** pudo iniciar su proceso en mayo de 2015, desde entonces a la fecha cierre del tercer trimestre, se han desarrollado veintisiete (27) 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.

Se insiste en que esta actividad debe ser la de mayor desarrollo y atención para la vigencia 2015.

# **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 tercer trimestre de 2015 se inició actuación preliminar disciplinaria por presunta falta oportuna de atención a derecho de petición, bajo el número de expediente 033-2015.

# **5.OTRAS ACTIVIDADES Y COMPROMISOS**

El Grupo de Atención al Ciudadano hizo presentación, ante el Comité Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG-, de dos (2) productos: Guía de Participación Ciudadana y la Cartilla de protocolos de Servicio.

Respecto al compromiso de reproducción, socialización y entrega de los Protocolos de Servicio al Ciudadano, se dio inicio en la última semana de octubre y se agotará durante el cuarto trimestre del presente año.

El Grupo de Atención al Ciudadano debe concentrar sus esfuerzos en incrementar las charlas sobre petición, protocolos de servicio y manejo de Sistema Documental Orfeo, en aras de mitigar el porcentaje negativo sobre atención a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, reflejado en el presente informe, que de acuerdo con el estudio y análisis lleva a concluir que la entidad efectivamente responde las peticiones, y que algunas de ellas no se surten ajustadamente conforme lo indica el procedimiento de inclusión de documentos en Orfeo, por lo que se elevará solicitud al área de archivo y correspondencia para que amplíe las capacitaciones al personal que hace parte de la entidad de manera que tal actividad impacte positivamente en la minimización de desatención del