Informe Tercer 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 tercer trimestre del año 2016, esto es, del periodo comprendido entre el primero (1) de Julio y el treinta (30) de Septiembre, la Agencia recibió un total de treinta y tres mil ciento ochenta y cuatro (33.184) documentos, tres mil ciento ochenta y un (3.181) más que el segundo trimestre, en el que ingresaron un total de treinta mil tres (30.003) documentos, y ocho mil setecientos setenta y un (8.771) más que en el mismo periodo del año 2015, en el que se recepcionaron veinticuatro mil cuatrocientos trece (24.413).

De los treinta y tres mil ciento ochenta y cuatro (33.184) 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 ciento noventa (1.190) de ellos.

De los mil ciento noventa (1.190) documentos tipificados se tiene el siguiente comportamiento:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **GENERAL** | **TOTAL** | **%** |
| **CUMPLE** | **726** | **62%** |
| **CUMPLE/FUERA DE PLAZO** | **134** | **11%** |
| **EN TERMINO** | **168** | **14%** |
| **INCUMPLE/SIN RESPUESTA** | **151** | **13%** |
| **TOTAL** | **1179** | **100%** |

El número de peticiones atendidas en tiempo como contestadas fuera de plazo, asciende a mil ochocientos sesenta (860), correspondiendo al 73% del total de documentos tipificados y contestados, porcentaje que se ve impactado por el 14% 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:

|  |  |
| --- | --- |
| **INCUMPLE SIN RESPUESTA** | **28** |
| **CUMPLE SIN ANEXO** | **113** |
| **CUMPLE FUERA DE TÉRMINO** | **7** |
| **TOTAL** | **148** |

Arribada esta conclusión, se tiene que de los ciento cuarenta y ocho (148) documentos que el sistema reporta como incumple/sin respuesta, fueron contestados en tiempo y contestados luego del plazo para vencimiento un total de ***ciento veinte (120)*;** y veintiocho (28) de esos ciento cuarenta y ocho no cuentan con oficio de salida sobre radicado padre ni mención alguna en el acápite histórico del sistema que nos deje conocer qué sucedió con cada trámite.

El aseguramiento en la atención a este derecho fundamental por parte de servidores y colaboradores de la Agencia durante el tercer trimestre, se mostró estable porcentualmente frente a lo atendido en el trimestre anterior, pues el total de peticiones incumplidas / sin respuesta descendió de 74 a 28; 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-.

Ahora bien, de las de las mil ciento noventa (1.190) solicitudes tipificadas, se tiene que ciento setenta y ocho (178) ingresaron a través de la página web, es decir, sesenta y nueve (69) menos respecto de las doscientas cuarenta y siete (247) que se recibieron por este canal en el trimestre anterior, lo que evidencia decrecimiento en su utilización.

La siguiente es la muestra estadística:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **VIA WEB** | **TOTAL** | **%** |
| **CUMPLE** | **122** | **69%** |
| **CUMPLE/FUERA PLAZO** | **14** | **8%** |
| **EN TERMINO** | **25** | **14%** |
| **INCUMPLE/SIN RESPUESTA** | **17** | **10%** |
| **TOTAL** | **178** | **100%** |

En materia de **SUGERENCIAS**, este periodo se tuvo un total de veinte un (21) es decir, treinta y tres (33) menos frente a las cincuenta y cuatro (54) del trimestre anterior, y su atención fue del 62%, ello sin poder considerar aquel 14% que se hallan en término para respuesta, destacándose cinco (5) que el sistema toma por incumplidos/sin respuesta y que en su revisión arrojo que tres (3) de éstas 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 veintiún sugerencias tipificadas dieciséis (16) de ellas fueron atendidas dentro del plazo, tres (3) se encuentran en término para respuesta, y dos (2) quedaron sin respuesta sobre el radicado padre ni anotación de ninguna índole.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **SUGERENCIA** | **TOTAL** | **%** |
| **CUMPLE** | **13** | **62%** |
| **EN TERMINO** | **3** | **14%** |
| **INCUMPLE/SIN RESPUESTA** | **5** | **24%** |
| **TOTAL** | **21** | 100% |

Sobre los **RECLAMOS**, el total es de ciento dos (102)recibidos, doce (12) menos respecto de los ciento catorce (114) tipificados en el segundo trimestre, con una atención del sesenta y seis (66%), amén del ocho por ciento (8%) que se encuentra dentro del término para respuesta.

Los veintisiete (27) reclamos que el sistema refleja como incumplidos/ sin respuesta, durante el ejercicio de trazabilidad permitió establecer que veintiséis (26) fueron contestados fuera de plazo sin adjuntar documento; y **uno (1)** ciertamente no fue respondido. En este orden de ideas la atención a esta modalidad de petición es de noventa y tres reclamos contestados, ocho (8) en término y uno (1) sin respuesta. 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** | **61** | **60%** |
| **CUMPLE/FUERA DE PLAZO** | **6** | **6%** |
| **EN TERMINO** | **8** | **8%** |
| **INCUMPLE/SIN RESPUESTA** | **27** | **26%** |
| **TOTAL** | **102** | **100%** |

Las **QUEJAS**, recepcionadas fueron en total seis (6), es decir, ocho (8) menos de las catorce (14) del periodo inmediatamente anterior. La atención a aquellas se dio en un 100%.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **QUEJA** | **TOTAL** | **%** |
| **CUMPLE** | **4** | **67%** |
| **CUMPLE/FUERA PLAZO** | **2** | **33%** |
| **TOTAL** | **6** | **100%** |

Sobre las **DENUNCIAS** debe decirse que efectuada la revisión de las seis (6) que figuran tipificadas, cinco de ellas (5) se contestaron, y tan solo una (1) quedo sin antecedente en el sistema sobre la gestión realizada.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **DENUNCIA** | **TOTAL** | **%** |
| **CUMPLE** | **4** | **67%** |
| **CUMPLE/FUERA PLAZO** | **1** | **17%** |
| **INCUMPLE/SIN RESPUESTA** | **1** | **17%** |
| **TOTAL** | **6** | **100%** |

Como **PETICIONES** se tipificaron cuatrocientas cuarenta (440), dieciocho más respecto de las cuatrocientas veintidós (422) peticiones tipificadas en el trimestre inmediatamente anterior, las cuales contaron con una atención del 72%.

Respecto del doce por ciento (12%) que el sistema califica como **incumple/sin respuesta**, y que asciende a cincuenta y cuatro (54) peticiones, luego del seguimiento y análisis en el sistema se pudo constatar que treinta y nueve (39) tuvieron respuesta (fuera de plazo y/o sin anexo incluido); y **quince (15) peticiones** de aquellas cincuenta y cuatro relacionadas, no tienen incluido el documento de respuesta ni les figura anotación alguna en el sistema, lo cual afecta positivamente sobre el total de atención a las peticiones.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **PETICIÓN** | **TOTAL** | **%** |
| **CUMPLE** | **270** | **61%** |
| **CUMPLE/FUERA PLAZO** | **47** | **11%** |
| **EN TERMINO** | **69** | **16%** |
| **INCUMPLE/SIN RESPUESTA** | **54** | **12%** |
| **TOTAL** | **440** | **100%** |

**ENTES DE CONTROL** El número de documentos ingresados a la Agencia por las entidades de control (Contraloría, Fiscalía, Procuraduría, Congreso, Contaduría, Defensoría, Supertransporte, Veedurías, Personerías, Junta Administradora Local) fue de cuatrocientos cincuenta (450) para este periodo, de los cuales el grupo de atención al ciudadano tipificó como entes de control veinte tres (23) en tanto estos contenían un requerimiento específico para la Agencia.

En contraste con las tipificaciones del segundo trimestre que ascendieron a cincuenta y una (51) tipificadas, se tiene que operó un decrecimiento en un total de veintiocho (28) documentos.

La atención brindada se cumplió en el 91% ya que el 9% restante se halla en término para respuesta.

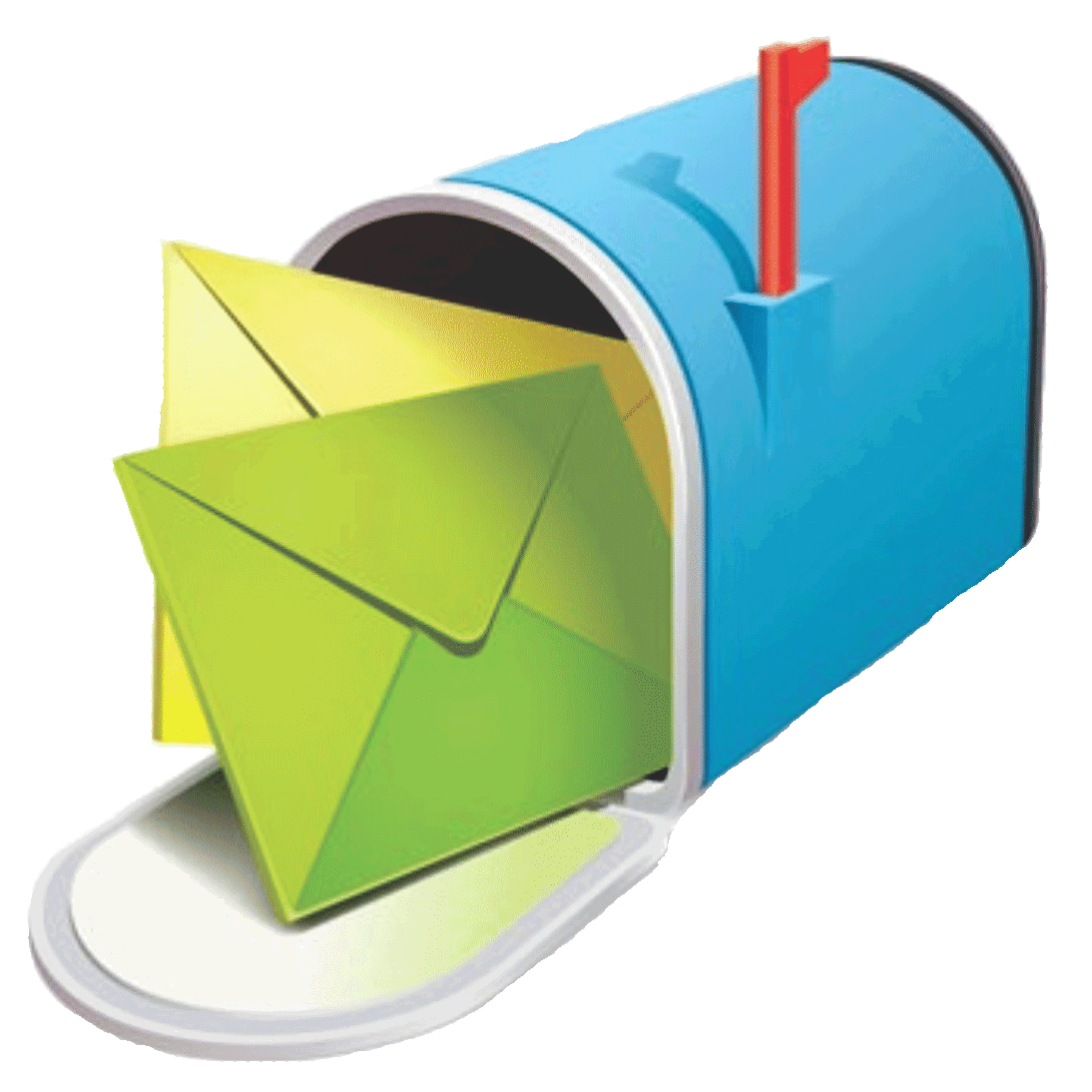
Se insiste en que el seguimiento y control de atenciones a entes de control, corresponde directamente a la Oficina de Control Interno de la Agencia, y desde el Grupo de Atención al Ciudadano coadyuvamos en mantener vigente las acciones y estrategias que velan por la atención de contestación oportuna y completa a los mismos.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ENTE DE CONTROL** | **TOTAL** | **%** |
| **CUMPLE** | **21** | **91%** |
| **EN TERMINO** | **2** | **9%** |
| **TOTAL** | **23** | 100% |

El Grupo de Atención al Ciudadano permanece inmerso 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-, tal 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 nueve (9) 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, las cuales se han venido poniendo en práctica a través de los bibliotecólogos que se ubican en cada Vicepresidencia, quienes han colaborado brindado las aclaraciones, ilustraciones y soportes que sobre el procedimiento los funcionarios han requerido. Así mismo se mantiene activo el 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 tercer trimestre del año:



**SUGERENCIAS**

* **Construcción puente peatonal, glorieta y ocho reductores de velocidad**
* **Reubicación peaje Tolu Coveñas**
* **Inclusión obras faltantes tercer carril vía Zipaquirá Palenque.**
* **Señalización de tránsito institución educativa suazapawa**
* **Construcción resalto en mendihuaca - magdalena**

**RECLAMOS**

* **Personal de Bomberos del Aeropuerto Ernesto Cortissoz no cuenta con suministro de dotación y equipos.**
* **Reconocimiento y Pago de la liquidación del contrato de trabajo celebrado con la Concesión Bogotá – Girardot S.A.**
* **Aumento de Peajes.**
* **Incumplimiento en el pago de aportes al sistema de seguridad social integral y parafiscales, salario y prima de servicios – Concesión Bogotá Girardot.**

**QUEJAS**

* **Inmovilización del vehículo tracto camión – vía Villavicencio Restrepo.**
* **Maltrato por parte de los funcionarios del Concesionario Yuma.**
* **Exceso de velocidad vehículo con logos de la Agencia por el Sector de Puente Aranda.**

**LOS TEMAS MÁS SOLICITADOS**

*Resulta oportuno mencionar que sobresalieron las llamadas de las mujeres teniendo un porcentaje de* ***52,23%*** *y de hombres con un* ***47,77%,*** *cuyas peticiones verbales a la entidad se enfocaron en temas de (Tarifa Diferencial) de los proyectos a cargo de la entidad con un promedio de* ***24,33%****; seguido del área de permisos con* ***22,26%*** *inquietudes; información a radicados* ***18,10%****; área predial* ***14,24%*** *y, por último información general de la Agencia Nacional de Infraestructura con un* ***12,76%****, y recayeron en la Vicepresidencia de Gestión Contractual y Vicepresidencia Ejecutiva, mayoritariamente.*

**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 el tercer trimestre se brindaron nueve ***(9) charlas*** sobre derecho de petición, protocolos de servicio, lenguaje claro, accesibilidad y Orfeo, y se mantuvo el esquema de grupos de máximo 15 a 20 personas en tanto ha evidenciado la facilidad en la interacción personal como eficacia en la apropiación de los contenidos. 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 y Orfeo, han servido para afianzar el conocimiento de tales temarios, veinticuatro horas al día y desde cualquier lugar.

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

Pese a que en el primer semestre 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 y; **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, ambas opciones debieron descartarse porque el sistema operativamente no lo permitió y no facilitaba la posibilidad de atender el propósito perseguido de recordatorio y control de plazos.

Dado que en el Plan de Acción se fijó que para el mes de Agosto de 2016 en reunión de Comité MIPG era el plazo máximo para presentar las ideas, se surtieron tres adicionales, así:

***3.*** ***MENSAJE REPETITIVO***: Haciendo uso de ORFEO y una de sus aplicaciones que permite hacer seguimiento directo a la solicitud de manera correctiva, generando en la bandeja del funcionario un mensaje repetitivo en la bandeja de Outlook el cual llegará de manera permanente hasta tanto la solicitud no sea contestada si pasados 3 días de la alerta se activa el mensaje que indica que la solicitud aún no ha sido contestada, y el mismo mensaje será remitido al jefe de área para que este le pueda hacer seguimiento al incumplimiento.

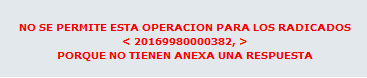
**4.** ***INFORME SEMANAL****:* Haciendo uso de ORFEO, se habilita una herramienta que filtra las solicitudes que ingresan a la entidad, y genera un reporte al Grupo de Atención al Ciudadano semanalmente, de las solicitudes que están por vencer o ya han vencido para que el área haga el seguimiento respectivo.

Estas opciones también fueros desechadas por no ser posible su aplicación dentro del sistema Orfeo.

La última sugerencia que se trabajó conjuntamente con el grupo de trabajo de archivo y correspondencia y que pudo hacer parte del sistema Orfeo e iniciar su aplicación consiste en:

**5.** ***NO PERMITE ARCHIVAR UN RADICADO DE ENTRADA SI NO TIENE ANEXA UNA SALIDA DE RESPUESTA***

Cuando se intente archivar un radicado de entrada (-2) y no tenga anexo en la pestaña documentos un radicado de salida (-1), el sistema no permitirá ejecutar la acción y mostrará un mensaje de alerta similar al siguiente:



Esta estrategia se está aplicando desde el mes de Septiembre de 2016 y de acuerdo con el soporte de las tipificaciones realizado para soportar el informe del tercer trimestre, el referido mes contó con nueve (9) trámites sin respuesta ni aplicación de acción alguna para estimar su trazabilidad y comportamiento.

**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 tomando como base la información contenida en el glosario del Sistema Integrado de Gestión –SIG- y la del glosario de la página web. En este trimestre se entregó una parte de la información a un profesional de la entidad para su revisión y validación.

Coetáneamente se dio inicio a la actualización de las preguntas frecuentes para lo cual se elevaron comunicaciones a los gerentes de las áreas y a los supervisores de todos los modos de transporte para que compartieran tanto la inquietud recurrente como la respuesta pertinente al caso, en aras de impactar en la minimización de ingreso de peticiones a la entidad.

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

Esta actividad se agotó en tiempo y el informe del primer y segundo trimestre se elaboró y publicó en el mes de abril y julio de la presente vigencia, respectivamente, publicándose en la página web de la entidad, en el espacio de participación ciudadana, los cuales evidencian el tratamiento dado a los trámites de petición.

**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 29 de abril de 2016 en que la Agencia participó en la Feria de Servicio al Ciudadano que tuvo lugar en la ciudad de Quibdó departamento del Chocó, y desde el 13 al 26 de Junio en que la Agencia participó en la vuelta a Colombia de ciclismo, abordo del bus de “Infraestructura en marcha”, en el que recorrió más de 1.700 kilómetros y atendió a más de tres mil doscientos (3.200) ciudadanos, el Grupo de Atención al Ciudadano dio aviso oportuno a la Gerencia de Planeación de la entidad para eliminar esta actividad del Plan de Acción, ya que por razones de austeridad del gasto, ordenadas por la Presidencia de la República, no se cuenta con recursos presupuestales para dar continuidad a la participación de la Agencia en estas Ferias.

**Percepción 3er trimestre 2016 – Átención al Público Presencial**

**ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN** **CIUDADANA**

En atención directa al público se recibieron un total de 4.463 ciudadanos durante el tercer trimestre de la vigencia 2016. De los cuales 13 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? 12 de ellos respondieron (SI) y uno (1) no opinó al respecto. Así lo ilustra la siguiente tabla porcentualmente:



***TEMAS MÁS CONSULTADOS***

* *Estado y trámite de permisos.*
* *Afectación de Predios por construcción de vías.*
* *Pagos de Predios*
* *Información sobre los Proyectos a cargo de la Agencia.*
* *Estado de trámite derechos de Petición.*

# ***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***

|  |  |
| --- | --- |
| ¿Ha visitado nuestra página Web? Cuéntenos acerca de su experiencia. | Número de Personas |
| 1. Soy mensajero, me sorprende la falta de eficiencia y rapidez que tiene la ANI para recibir correspondencia, una entidad tan importante como la ANI debería tener mejores estrategias para la recepción del correo, existen mecanismos que agilizan el proceso. El pago de parqueaderos que dan 10 min gratis y 15 minutos desde que se paga la salida ¡que interesante! | **1** |
| 2. Por favor deberían planear cómo descongestionar la correspondencia. Copien los modelos de trabajo como ANH y EPIS sus vecinos. | **1** |
| 3. Buenos días. Como mensajero me veo muy afectado porque no hay una ventanilla exclusiva y como no tenemos tanto tiempo, como 30 o 45 minutos para radicar un solo documento, les agradezco nos tengan en cuenta. Norbei Caicedo Ministerio de Transporte | **1** |
| 4. La atención es extremo lenta en las ventanillas de radicación. Respeten el tiempo de los ciudadanos. Raul Daza radaza@gmail.com | **1** |
| 5. Buenos días. La atención es muy buena pero faltan más ventanillas para la recepción de la correspondencia, mil gracias por su colaboración. | **1** |
| 6. No la he visitado; pero aprovecho la oportunidad para agradecer a la Doctora Carmen Janneth por la designación del cargo de atención de correspondencia externa del señor Jhon, un ejemplo de muy buen empleado y al cual felicito por su gran eficiencia y amabilidad. Dios los bendiga. L.A.S.R. | **1** |
| 7. Buenas tardes. Soy mensajero y por ruta en ocasiones tengo que venir a las 12 duro hasta dos o más horas aquí. Deberían poner una persona a relevar a aquella que se va a almorzar. Gracias | **1** |
| 8. No | **1** |
| 9. Muy demorado. El servicio de recepción de correspondencia, sería bueno servicio de digi turno y sillas. Teléfono 3204318  CC. 80.118.027 | **1** |
| TOTAL MUESTRA | **9** |

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

****

* De acuerdo a las opiniones recibidas en el Mensajero, ocho de nueve ciudadanos brindaron respuestas distintas a lo indagado, y coincidieron en reiterar su inconformidad con el servicio de radicación.
* Dentro del análisis que hace el grupo de Atención al Ciudadano y que se fundamenta en las opiniones dadas por los usuarios, se insiste en 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.

# **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 2016 inició una indagación preliminar disciplinaria por presunta falta oportuna de atención a derecho de petición, bajo el número de expediente 022/2016.

Resulta oportuno informar que en curso hay tres (**3**) indagaciones preliminares, contra servidor público y dos (**2**) investigaciones disciplinarias. Igualmente que en los cuatro años de existencia de la Agencia se han adelantado treinta y siete (**37**) actuaciones disciplinarias.