|  |  |
| --- | --- |
| INFORME PRIMER TRIMESTRE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018 |  |
|  | |  |
|  | |  |

*Agencia Nacional de Infraestructura*

*Calle 24ª No. 59-42 Edificio T3 Torre 4 Piso 2*

*Ciudadela Empresarial Sarmiento Angulo*

*PBX: 4848860 Ext: 13-68 14-21*

*contactenos@ani.gov.co*

**CONTENIDO**

1. OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN
2. ATENCIÓN POR CANALES
3. PERCEPCIÓN CIUDADANA
4. PLAN DE ACCIÓN
5. INTERVENCIÓN DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO
6. **OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN**

A lo largo de las vigencias se ha venido incrementando de forma paralela tanto el número de documentos ingresados como el de tipificados en la Agencia; ello obedece al crecimiento de la adjudicación de proyectos de concesión, en los diferentes modos, circunstancia que puede comprenderse con la siguiente información:

Recuento

***Tabla No. 1 - Incremento (Documentos Ingresados vs. Documentos Tipificados)***

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| AÑO | INGRESADOS | % DE AUMENTO | TIPIFICADOS | % DE AUMENTO |
| 2013 | 53.608 | 0% | 3.523 | 0% |
| 2014 | 65.575 | 22% | 3.306 | -6% |
| 2015 | 87.671 | 33% | 3.321 | 0.4% |
| 2016 | 121.566 | 38% | 4.861 | 46% |
| 2017 | 139.385 | 14% | 4.464 | -1.83% |

1er trimestre 2018

En materia de servicio, el Grupo de Atención al Ciudadano persiste, a través de la tipificación y el envío de informe mensual a cada Vicepresidencia, Gerencia y Coordinación, para que la entidad continúe mejorando los procesos de atención a las inquietudes presentadas por los ciudadanos a través de los distintos canales dispuestos por la entidad. En este orden, durante el primer trimestre del año 2018, periodo comprendido entre el primero (1) de enero y el treinta y uno (31) de Marzo, la Agencia recibió un total de treinta y un mil cuatrocientos dieciocho documentos (31.418), en contraste con los treinta y cuatro mil trescientos cuarenta y tres (34.343) recibidos en el mismo periodo de la vigencia 2017, que evidencia una disminución del 8.5%.

De los treinta y un mil cuatrocientos dieciocho documentos (**31.418**), el grupo de atención al ciudadano, una vez conocido su contenido, tipificó como peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias, consultas, solicitudes de información, entre otros, un total de mil doscientos sesenta y dos (**1.262**) que corresponde al 4% del total de documentos ingresados.

El comportamiento que se ha venido evidenciando, en el primer trimestre de la vigencia 2018 es el siguiente:

***Tabla No. 2 - Cumplimiento PQRS 2017 vs. 2018 – Primer Trimestre***

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **GENERAL 2017** | **%** | **GENERAL 2018** | **%** |
| **CUMPLE** | 650 | 65% | 839 | 66% |
| **CUMPLE / FUERA DE PLAZO** | 95 | 9% | 134 | 11% |
| **EN TÉRMINO** | 163 | 16% | 147 | 12% |
| **INCUMPLE/ SIN RESPUESTA** | 93 | 10% | 142 | 11% |
| **TOTAL** | **1007** | **100%** | **1262** | **100%** |

***Grafica No. 1 - Cumplimiento PQRS 2016 vs. 2017 –Primer Trimestre***

Para el año 2018, el Grupo de Atención al Ciudadano tiene dentro de sus objetivos disminuir el porcentaje de incumplimiento a respuestas oportunas a derechos de petición, que desde la vigencia anterior reflejaba un 2%.

Meta

Aunque se mantienen las acciones para bajar en un punto este porcentaje de incumplimiento, el cierre del primer trimestre 2018, arrojó un incumplimiento del **3.7%** en las respuestas oportunas a PQSR, valor que resulta de tomar 4**7 trámites** de **1.262** documentos tipificados en ese periodo, **que efectivamente** están en el sistemaSIN RESPUESTA.



***Tabla No. 3 - Clasificación PQRS - Primer Trimestre 2018***

PQRS

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Vigencia 2018 | % |
| Solicitud de Información | 160 | 13% |
| Derecho de Petición | 498 | 39% |
| Solicitud de Copias | 37 | 3% |
| Solicitud de Entidad Pública | 110 | 9% |
| Acceso a la Información Pública | 34 | 3% |
| Entes de Control | 73 | 6% |
| Congreso | 12 | 1% |
| Ejecución Contractual | 45 | 4% |
| Quejas | 1 | 0% |
| Reclamos | 131 | 10% |
| Certificaciones | 91 | 7% |
| Consulta | 26 | 2% |
| Denuncias | 4 | 0% |
| Sugerencias | 31 | 2% |
| Tutela | 9 | 1% |
| TOTAL | **1262** | **100%** |

***Gráfica No. 2 - Clasificación PQRS - Primer Trimestre 2018***

Es oportuno dar a conocer que el grupo de Atención al Ciudadano luego de obtener la información general de los trámites de petición conocidos en el primer trimestre, lleva a cabo una nueva revisión de aquellas peticiones que se registran como “INCUMPLE/SIN RESPUESTA” en aras de poder verificar si ciertamente la entidad desatendió su deber de respuesta en oportunidad o si surgió alguna circunstancia distinta que llevara a este resultado; para lo cual se detiene a ver la trazabilidad de cada uno de los radicados que se relacionan con dicha calificación, y a partir de allí lograr una conclusión sobre lo acontecido en cada trámite, de lo que se deja anotación en el insumo soporte.

SIN RESPUESTA

Anotada esta claridad y una vez verificado cada uno de los radicados que en este renglón se ubican, se pudo establecer que:

***Tabla No. 4 – Clasificación - Solicitudes sin respuesta***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| SIN RESPUESTA | TOTAL | % |
| Cumple fuera de término | 88 | 62% |
| Cumple sin anexo | 4 | 3% |
| Incumple sin respuesta | 47 | 33% |
| Mal tipificado | 3 | 2% |
| total | **142** | **100%** |

De las 142 solicitudes que en la tabla general se registraron como INCUMPLE/SIN RESPUESTA, una vez agotado el seguimiento a cada uno dichos requerimientos, y tras un analisis de la oportunidad en las respuestas, se pudo evidenciar que **47** de ellas no reportaron respuesta adjunta en el sistema de gestión documental -ORFEO-.

***Gráfica No. 3 - Clasificación - Solicitudes sin respuesta***

El Grupo de Atención al Ciudadano tipificó **73** documentos como solicitudes de **Entes de Control**, lo que porcentualmente corresponde al **5.78%** del total de documentos tipificados, y de los que el 79% obtuvo respuesta oportuna y el 11% figura incumplido.

Entes de Control

La Agencia durante el primer trimestre de 2018 ha recibido peticiones en **traslado** y ha dado traslado de peticiones a un total de cien **(100)** documentos, primando los traslados a entes del sector como INVIAS y Mintransporte seguido de la Gobernación de Cundinamarca y Antioquia.

Traslados

Para este primer trimestre de 2018, recibió **79** solicitudes de **personas jurídicas,** correspondientes al **6.25%** del total de documentos tipificados, de las cuales **4** se hicieron a través de nuestro canal vía web y los 75 restantes, se efectuaron de manera presencial radicando en la ventanilla de la entidad. Del total de requerimientos recibidos, la mayoría obedeció a derechos de peticióny a solicitudes de información.

Empresas

***Gráfica No. 4 – Canales - Solicitudes Personas Jurídicas***

Acceso a la Información Pública

Se recibieron **34** solicitudes de **Acceso a la Información Pública** que corresponden al **2.69%** del total de documentos tipificados.

Durante el tercer y cuarto trimestre del año 2017 y en el primer trimestre 2018 se negó el acceso a la información en un total de cinco eventos, dos el año anterior y tres en el actual, por tratarse de información clasificada y reservada de conformidad con la ley y la clasificación de información que dispone la Agencia para sus asuntos. Las solicitudes versaron sobre diseños APP en pre factibilidad, cantidad de obra y presupuesto para el modelo financiero, propiedad intelectual del originador, aprobación de estudios y diseños y no sustentación ni objeto de la motivación de la solicitud tribunales de arbitramento.

Se recibieron **145** solicitudes por Página Web que corresponden al **11.48 %** del total de documentos tipificados en sus diversas modalidades, de las que **cuatro (4)** fueron elevadas por personas jurídicas.

Página Web

Petición Concesión / Interventoría

En lo que respecta a las peticiones presentadas por los Concesionarios y/o las Interventorías, la ANI recibió para éste primer trimestre del año un total de **45** solicitudes. El comportamiento de respuesta a dichos requerimientos se muestra a continuación:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **PETICIÓN CONCESION INTERVENTORÍA** | **TOTAL** | **%** |
| **CUMPLE** | **14** | **31%** |
| **CUMPLE/FUERA PLAZO** | **15** | **33%** |
| **INCUMPLE/SIN RESPUESTA** | **16** | **36%** |
| **TOTAL** | **45** | **100%** |

Las 3 áreas de la Agencia con mayor número de peticiones asignadas, son en su orden:

TOP 3

* Vicepresidencia Ejecutiva
* Vicepresidencia de Gestión Contractual
* Carretero 2

*Los tema más consultados por la ciudadanía, fueron pagos y compra de predios, seguido por solicitudes de tarifa diferencial de peajes e información sobre el trámite de permisos a cargo de la entidad.*

El promedio de días que tomó la Agencia en brindar respuesta a las solicitudes de los ciudadanos fue **(13)**



* Como parte de la dinámica que comporta la labor de recepción de PQRS al interior de la Agencia, a continuación se destacan algunos de los temas sobre los que los ciudadanos presentaron reclamos, quejas y denuncias a la entidad:

***Tabla No. 5 – Top – Reclamos, Quejas, Denuncias***

Seguimiento PRQS – En término

El Grupo de Atención al Ciudadano hizo seguimiento a las PQRS que se encontraban **“EN TÉMINO”** para el cuarto trimestre del año 2017, arrojando los siguientes resultados:

***Tabla No. 6– Seguimiento - Solicitudes en término***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| SEGUIMIENTO EN TÉRMINO | TOTAL | % |
| Cumple | 54 | 55% |
| Cumple fuera de término | 33 | 34% |
| Cumple sin anexo | 3 | 3% |
| Incumple sin respuesta | 8 | 8% |
| total | **98** | **100%** |

***Gráfica No. 5 – Seguimiento - Solicitudes en término***

De acuerdo con la trazabilidad de las peticiones, se refleja un **92%** de cumplimiento en lo que respecta a las PQRS en término para el cuarto trimestre del año 2017.

1. **ATENCIÓN por canales**

Del total de llamadas telefónicas recibidas -**790-**, Atención al Ciudadano registró un total de **108** que se enfocaron en requerimientos sobre temas misionales o de trámite en la entidad, como permisos de uso y ocupación de vía concesionada, compra y pagos de predios, tarifa diferencial de peajes y seguimiento a radicados. Así mismo se tiene que este canal fue mayormente utilizado por el género femenino con un porcentaje del **51%** frente al **49%** del género masculino, y el área sobre la que recayó el mayor número de atenciones fue la Vicepresidencia Ejecutiva, seguida de la Vicepresidencia de Gestión Contractual y las Gerencias Carretero.

***Gráfica No. 6 – Canales de Atención al Público***

1. **pERCEPCIÓN CIUDADANA**

En atención directa al público se recibieron un total de **10.111** personas durante el primer trimestre de la vigencia 2018. Entre aquellos ciudadanos que fueron atendidos de manera presencial, un total de **11** decidió diligenciar voluntariamente el formulario de “Atención directa al Público” que arrojó los siguientes resultados frente a la percepción de la atención recibida:

Presencial

* A la pregunta: ¿La atención e información fue clara, oportuna y completa? **9** de ellos respondieron (SI), es decir el 82%, ninguno respondió (NO), lo que corresponde al 0%, mientras que **2** no opinaron al respecto, lo que porcentualmente corresponde al 18%. Así lo ilustra la siguiente tabla:

***Tabla No. 7 – Percepción – Atención Presencial***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| PERCEPCIÓN DEL CIUDADANO EN ATENCIÓN PRESENCIAL | | |
| ¿La atención e información fue clara, oportuna y completa? | **Número de personas** | **%** |
| SI | 9 | 82% |
| NO | 0 | 0% |
| NO RESPONDE | 2 | 18% |
| TOTAL | **11** | **100%** |

***Gráfica No. 7 – Percepción – Atención Presencial***

Los ciudadanos que hicieron requerimientos a la Agencia durante el primer trimestre del año 2018, pudieron hacer seguimiento a sus números de radicados por medio de la página web de la entidad, y allí de manera voluntaria veintiun (**21**) personas diligenciaron la encuesta de satisfacción, cuyos resultados se reflejan a continuación:

Página Web

***Tabla No. 8– Percepción – Atención Página Web***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Calificación Público | Aspectos | Número de Personas | Porcentaje |
| **3 puntos** | Oportuno, claro, de fondo y notificado | 8 | 38% |
| **2 puntos** | Oportuno, (no) claro, no completo o de fondo y notificado | 5 | 24% |
| **1 punto** | No oportuno, no claro, incompleto (completo), no de fondo (de fondo) y sin notificar | 8 | 38% |
| TOTAL |  | **21** | **100%** |

***Gráfica No. 8 – Percepción – Atención Página Web***

Es importante anotar que adelantada la trazabilidad y análisis a cada uno de los radicados enunciados por los ciudadanos en la encuesta, en particular aquellos que calificaron con 1 punto la atención del trámite que surtieron ante la Agencia, se pudo evidenciar que se les brindó respuesta; no obstante las observaciones elevadas por éstos, recaen sobre la demora en la contestación de los requerimientos, por cuenta de la espera a la que debe someterse la Agencia al solicitar el insumo a la Concesión o la Interventoría para proyectar la respectiva respuesta.

Entre tanto, en uno de los casos el radicado consultado no correspondía a una comunicación dirigida a la Agencia sino a una de las Interventorías de Proyecto.

1. **PLAN DE ACCIÓN**

Queremos poner en conocimiento de la ciudadanía, cada una de las actividades que el Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano se propuso adelantar durante la vigencia 2018, siempre bajo la óptica del mejoramiento continuo, para beneficio de la interacción de las partes interesadas en el conocimiento de nuestra misión y funciones como en la prestación de servicios y atención de trámites.

***Tabla No. 10 – Matriz – Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano***

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Plan de Acción - Atención al Ciudadano 2018 | | | | | | |
| Componente | **Subcomponente/Procesos** | **Actividades** | **Producto** | **Responsable** | **Fecha Programada** | **Avance** |
| Racionalización de Trámites | Racionalización de Trámites | Identificar nuevas cadenas de trámites | Cadenas Identificadas | GIT de Atención al Ciudadano | dic-18 | Reunión en el Ministerio de Minas y Energía |
| Racionalización Tecnológica de Trámites | Adelantar mesa de trabajo para estudiar la viabilidad de que los trámites en materia portuaria sean totalmente en línea | Mesa de trabajo (1) | GIT de Atención al Ciudadano | dic-18 | Reunión con el equipo de Estructuración de Puertos para buscar la migración del trámite en línea |
| Ajustar trámites registrados en SUIT | Trámites ajustados | GIT de Atención al Ciudadano | dic-18 |  |
| Atención al Ciudadano | Estructura Administrativa | Presentar el informe trimestral de PQSR al Comité MIPG | Informe (4) | GIT de Atención al Ciudadano | Enero, abril, julio, octubre de 2018 | Presentado informe primer trimestre 2018 |
| Capacitar en la estrategia de automatización del procedimiento de atención al ciudadano | Capacitación (1) | GIT de Atención al Ciudadano | dic-18 | Se realizó una charla de capacitación |
| Fortalecimiento de los Canales de Atención | Difundir los canales de atención a ciudadanos | Correo electrónico (2) //e-card (2) | GIT de Atención al Ciudadano | dic-18 | Difundido por canal interno y externo |
| Organizar reunión interna ANI orientada a consolidar interoperabilidad con los equipos de atención al ciudadano de concesiones e interventorías. | Reunión (1) | GIT de Atención al Ciudadano | dic-18 |  |
| Talento Humano | Afianzar la cultura de servicio al ciudadano – protocolos de servicio - lenguaje claro - derecho de petición | Actividad | GIT de Atención al Ciudadano | Marzo a diciembre 2018 | Se han realizado dos charlas en Derecho de petición y Protocolos de Servicio |
| Normativo y Procedimental | Ajustar procedimiento atención al ciudadano frente a cambio normativo que se presente | Procedimiento ajustado | GIT de Atención al Ciudadano | dic-18 |  |
| Levantar inventario de la Base de Datos a cargo del GIT atención al ciudadano | Inventario (1) | GIT de Atención al Ciudadano | ago-18 |  |
| Relacionamiento con el Ciudadano | Presentar consolidado de informe de percepción ciudadana | Informe (1) | GIT de Atención al Ciudadano | jun-18 |  |
| Transparencia y Acceso a la Información | Lineamientos de transparencia pasiva | Publicar informes PQRS | Informes (4) | GIT de Atención al Ciudadano | Enero a Diciembre 2018 | Publicado  Informe 1er trimestre |
| Revisar e incluir en los casos que sea necesario la obligatoriedad de publicar en la página Web de la Entidad la información relacionada con transparencia en los procedimientos de las dependencias. | Procedimiento actualizado | GIT de Atención al Ciudadano | Enero a diciembre de 2018 |  |
| Criterio Diferencial de Accesibilidad | Socializar acciones a seguir para la atención a peticiones elevadas en lengua indígena | Charlas de capacitación (4) | GIT de Atención al Ciudadano | Marzo –Junio – Septiembre – Diciembre 2018 | Se realizaron dos charlas de lenguas nativas |
| Monitoreo del Acceso a la Información Pública | Informe de solicitudes de acceso a la información en el informe trimestral de PQSR | Informe (4) | GIT de Atención al Ciudadano | Enero, abril, julio, octubre de 2018 | Se incluye en el Informe Trimestral publicado |
| Participación Ciudadana | Procesos de Planeación | Someter a consideración del público en general el proyecto del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2018 para recibir sugerencias y observaciones | Observaciones | GIT de Atención al Ciudadano | Enero-Abril de 2018 | Ejecutado en enero de 2018 |

1. **INTERVENCIÓN DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO**

En el primer trimestre de la vigencia 2018 en ejercicio del control preventivo y de control posterior a respuestas de petición brindadas por servidores de la Agencia Nacional de Infraestructura, NO se dio inicio a la apertura de indagación preliminar por desatención al derecho fundamental de petición, en contraste con el mismo periodo del año anterior en el que se dio inicio a una (1) indagación preliminar disciplinaria.