|  |  |
| --- | --- |
| INFORME PRIMER TRIMESTRE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017 |  |
|  | |  |
|  | |  |

*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
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 se debe al crecimiento de la Entidad y a la adjudicación de nuevos Proyectos de Concesión en los diferentes modos.

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% |

1er trimestre 2017

En materia de servicio, el Grupo de Atención al Ciudadano persiste, a través de la tipificación, los recordatorios diarios 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 elevadas por los ciudadanos a través de los canales de atención dispuestos por la entidad, durante el primer trimestre del año 2017, esto es, del periodo comprendido entre el primero (1) de Enero y el treinta (31) de Marzo, la Agencia recibió un total de treinta y cuatro mil trescientos cuarenta y tres documentos (34.343), en contraste con los veinticinco mil trescientos ochenta (25.380) recibidos en el mismo periodo de la vigencia 2016, lo que genera un crecimiento del 35%.

De los treinta y cuatro mil trecientos cuarenta y tres (**34.343**), el grupo de atención al ciudadano, una vez conocido su contenido, tipificó como peticiones, quejas, reclamos, denuncia, sugerencias, consultas, solicitudes de información, entre otros, un total de mil siete (**1.007**) que corresponde al 3% del total de documentos ingresados.

El comportamiento que se ha venido evidenciando, en el primer trimestre de la vigencia 2017 es el siguiente cuadro:

***Tabla No. 2 - Cumplimiento PQRS 2016 vs. 2017***

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **GENERAL 2016** | **%** | **GENERAL 2017** | **%** |
| **CUMPLE** | 728 | 58% | 650 | 65% |
| **CUMPLE / FUERA DE PLAZO** | 224 | 18% | 95 | 9% |
| **EN TÉRMINO** | 159 | 13% | 163 | 16% |
| INCUMPLE/ SIN RESPUESTA | 152 | 12% | 99 | 10% |
| **TOTAL** | **1263** | **100%** | **1007** | **100%** |

***Grafica No. 1 - Cumplimiento PQRS 2016 vs. 2017***

Meta

Para este año 2017, el Grupo de Atención al Ciudadano tiene contemplado dentro de sus objetivos disminuir el porcentaje de incumplimiento a derechos de petición que en este momento registra en 2% para la Agencia, con el fin de impactar positivamente en la oportunidad



***Tabla No. 3 - Clasificación PQRS - Primer Trimestre 2017***

PQRS

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Vigencia 2017 | % |
| Solicitud de Información | 110 | 11% |
| Derecho de Petición | 383 | 38% |
| Solicitud de Copias | 27 | 3% |
| Solicitud de Entidad Pública | 134 | 13% |
| Acceso a la Información Pública | 44 | 4% |
| Entes de Control | 61 | 6% |
| Congreso | 20 | 2% |
| Ejecución Contractual | 35 | 3% |
| Quejas | 2 | 0% |
| Reclamos | 61 | 6% |
| Certificaciones | 83 | 8% |
| Consulta | 17 | 2% |
| Denuncias | 3 | 0% |
| Sugerencias | 19 | 2% |
| Tutela | 8 | 1% |
| TOTAL | **1007** | **100%** |

***Gráfica No. 2 - Clasificación PQRS - Primer Trimestre 2017***

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 verificar si ciertamente la entidad desatendió su deber de respuesta en oportunidad, deteniéndose a ver cada uno de los radicados que se relacionan con tal calificación y arribar a una conclusión sobre lo acontecido en cada trámite.

SIN RESPUESTA

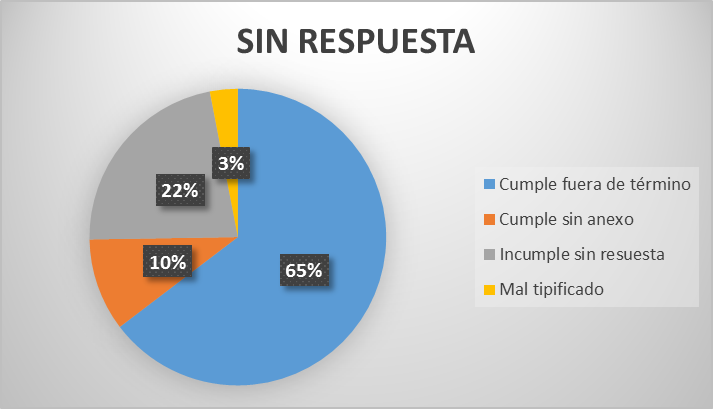
En este orden, una vez verificado cada uno de los radicados que en este renglón se ubican, se pudo establecer que:

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| SIN RESPUESTA | TOTAL | % |
| Cumple fuera de término | 64 | 65% |
| Cumple sin anexo | 10 | 10% |
| Incumple sin respuesta | 22 | 22% |
| Mal tipificado | 3 | 3% |
| total | **99** | **100%** |

De las 22 solicitudes que registraron incumplimiento sin respuesta, se hizo seguimiento de los usuarios a cargo de dichos requerimientos, para ser citados a una reunión en la que buscará tratarse las motivaciones del incumplimiento, dar lineamientos sobre derecho de petición, manejo del sistema ORFEO y ahondar en la importancia e impacto que tiene esta desatención frente al Indice de Transparencia Nacional.

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



Se recibieron **4.137** comunicaciones provenientes de los diferentes Entes de Control, que corresponden al **12%** del total de documentos ingresados, de las cuales fueron tipificadas por el Grupo de Atención al Ciudadano **61** como solicitudes de dichos Entes, lo que porcentualmente corresponde al **1.4%.**

Entes de Control

Veedurías

Se recepcionaron **7** PQRS de **Veedurías**, que porcentualmente corresponden al **0.6%** de los documentos tipificados, entre los cuales se destacan **3** solicitudes de derecho de petición.

La Agencia durante el primer trimestre ha recibido peticiones en **traslado** y ha dado traslado de peticiones a un total de ciento veintitrés **(123)** documentos, es decir **12%** del total de documentos tipificados.

Traslados

Pare este primer trimestre de 2017, recibimos **175** solicitudes de **personas jurídicas,** correspondientes al **17%** del total de documentos tipificados, de las cuales **2** se hicieron a través de nuestro canal vía web y las **173** restantes, se hicieron de manera presencial radicando en la ventanilla de la entidad. Del total de requerimientos recibidos, **57** fueron derechos de petición y **7** fueron reclamos.

Empresas

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

Acceso a la Información Pública

Se recibieron **44** solicitudes de **Acceso a la Información Pública** que corresponden al **4%** del total de documentos tipificados.

El promedio de días en los que la Agencia respondió las solicitudes de los ciudadanos fue **(11)**



* 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***

1. **ATENCIÓN por canales**

Resulta oportuno mencionar que sobresalieron las llamadas del género masculino con un porcentaje de **53%**, cuyas peticiones verbales a la entidad se enfocaron en temas de permisos, tarifa diferencial de peajes, información general de los proyectos y seguimiento a radicados, la mayoría de los requerimientos recayeron en la Vicepresidencia de Gestión Contractual, seguida de la Vicepresidencia Ejecutiva y la Gerencia Predial.

***Gráfica No. 5 – Canales de Atención al Público***

1. **pERCEPCIÓN**

En atención directa al público se recibieron un total de **3.079** ciudadanos durante el primer trimestre de la vigencia 2017. De los cuales 71 diligenciaron 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? **55** de ellos respondieron (SI), es decir el 77%, **1** respondió (NO), lo que corresponde al 1%, mientras que (**15)** no opinaron al respecto, lo que porcentualmente corresponde al 21%. Así lo ilustra la siguiente tabla:

***Tabla No. 6 – Percepción – Atención Presencial***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| PERCEPCIÓN DEL CIUDADANO EN ATENCIÓN PRESENCIAL | | |
| ¿La atención e información fue clara, oportuna y completa? | **Número de personas** | **%** |
| SI | 55 | 77% |
| NO | 1 | 1% |
| NO RESPONDE | 15 | 21% |
| TOTAL | **71** | **100%** |

***Gráfica No. 6 – Percepción – Atención Presencial***

Los ciudadanos que hicieron requerimientos a la Agencia durante el primer trimestre del año 2017, pudieron hacer seguimiento a sus números de radicados por medio de la página web de la entidad, y allí de manera voluntaria once (**11**) personas diligenciaron la encuesta de satisfacción, cuyos resultados se reflejan a continuación:

Página Web

***Tabla No. 7– Percepción – Atención Página Web***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| PERCEPCIÓN RECIBIDA POR PÁGINA WEB | | | |
| Calificación Público | **Aspectos** | **Número de Personas** | **Porcentaje** |
| 3 puntos | Oportuno, claro, de fondo y notificado | 2 | 18% |
| 2 puntos | Oportuno, (no) claro, no completo o de fondo y notificado | 2 | 18% |
| 1 punto | No oportuno, no claro, incompleto (completo), no de fondo (de fondo) y sin notificar | 7 | 64% |
| TOTAL |  | **11** | **100%** |

***Gráfica No. 7 – 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, se pudo evidenciar que en algunos de los casos se remitieron las respuestas a los requerimientos de los ciudadanos; no obstante las observaciones elevadas por éstos recaen sobre la desatención de las peticiones o abordan temas diferentes al trámite que surtieron ante la Agencia.

Desde la creación de la figura del MENSAJERO en la Agencia Nacional de Infraestructura, la dinámica de participación de los ciudadanos se ha enfocado en diversas manifestaciones sobre el servicio de radicación de la entidad, pese al cambio de preguntas que abordan otras temáticas relacionadas con el servicio o trámite que agotó el ciudadano al interior de nuestras instalaciones.

Mensajero

Para el mes de enero la pregunta que se estableció en el mensajer0, estuvo dirigida a la identificación de estrategias por parte de la ciudadanía para la mejora del servicio de radicación, lo anterior con el fin de retroalimentar las medidas adoptadas por la entidad, tras un análisis de los resultados, éstos arrojaron entre otras estrategias, la importancia de capacitar a los funcionarios para prestar un servicio con oportunidad y eficiencia y la disposición de un mayor número de funcionarios para la atención en ventanilla.

***Tabla No. 8 – Respuestas Mensajero – Enero 2017***

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ENERO - MENSAJERO** | | | | | | | |
|
| **Adicional a las estrategias de digiturno y ubicar una persona adicional en la ventanilla externa, ¿Qué otras estrategias considera pertinentes para mejorar el servicio de correspondencia?** | | | | | | | |
| TOTAL MUESTRA | | | | | 8 | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| **RESPUESTAS** | | | | | | | |
| 1. Excelente el manejo de 1 sola ventanilla para radicar un documento, me parece súper Gracias. | | | | | | | |
| 2. Pienso que mejoraría si se pudiera radicar correo electrónico y de igual manera recibir radicado y este medio obviamente más personal para hacer dicho proceso. | | | | | | | |
| 3. Empleados más agiles y eficientes. | | | | | | | |
| 4. Buenos días: lo del digiturno e una muy buena opción, pero para mí, lo mejor sería que continuaran las 4 personas o al menos los 3 que están. | | | | | | | |
| 5. Digiturno, sillas y empleados más eficientes. | | | | | | | |
| 6. Colocar empleados más eficientes y con ganas de trabajar " como la negrita". | | | | | | | |
| 7. Bueno es que devuelvan a la Liliana que ella era muy ágil Gracias. | | | | | | | |
| 8. Buenas tardes mi opinión sillas agua y la negrita, muy eficiente. | | | | | | | |

***Tabla No. 9 – Respuestas Mensajero – Febrero 2017***

|  |  |
| --- | --- |
| **FEBRERO - MENSAJERO** | |
| **¿Qué temas de la ANI desearía conocer y cuál sería el mejor medio para ello?** | |
|
| TOTAL MUESTRA | 14 |
|  | |
| **RESPUESTAS** | |
| 1. Debería existir una de las ventanillas que atiendan de 1 a 3 radicados únicamente y las otras ventanillas 4 y más hay personas que traen 20 y más radicados y represan todo, y hay personas que van a radicar 1 solo documento. | |
| 2. Dejar dos personas en hora de almuerzo ya que solo dejan una persona y no es justo con el usuario ya que tenemos más vueltas que hacer. | |
| 3. Mejorar el rendimiento, radicación en hora de almuerzo dejan 1 persona. | |
| 4. Mejorar la atención en hora de almuerzo no solo un funcionario en radicación externa. | |
| 5. Mejorar personal capacitado en radicación dejar más personal para radicar en hora de almuerzo. | |
| 6. Por favor el tema de radicación es insuficiente tardan más de 2 horas con una sola persona. | |
| 7. No queremos más lentitud, más personas recibiendo radicación por favor más agilidad estamos cansados es la entidad más lenta en recibir radicación. | |
| 8. Sugerencia: más ventanillas para recepción de correspondencia, el tiempo aproximado para entregar un oficio es de una hora, esto atenta contra la eficiencia institucional. | |
| 9. Por favor necesitamos más personal para los radicados y más agilidad. | |
| 10. Remplazaron, nuevamente pregunto porque el servicio es tan malo por favor mejoren. | |
|
| 11. Buenas tardes, nuevamente les escribo para pedirles el favor de que agilicen el servicio, porque día a día es más lento, habían cuatro personas radicando y poco a poco las fueron sacando y no los reemplazaron. | |
| 12. una persona más de los que radican pero no atiende la persona que está recibiendo hace su mayor esfuerzo pero no es suficiente, que pena de servicio. | |
| 13. Buenos días: si se pueden llamar buenos días, es lamentable su servicio, es increíble que una entidad tan grande solo tenga una persona parar recibir correspondencia, llegue a las 9:10am y son las 9:30 y hasta ahora llega el funcionario. | |
| 14. Deseo conocer la herramienta Project Online. | |

El GIT de Atención al Ciudadano logro evidenciar que las opiniones de los ciudadanos, muestran constantemente la inconformidad frente al servicio de radicación, y las opciones que consideran deberían tomarse, son en su orden:

* Capacitación de los funcionarios que atiendes ventanillas de radicación.
* Fila única para ciudadanos con 1 a 4 documentos a radicar.
* Suplentes al medio día, para dar espacio a aquellos funcionarios a la hora del almuerzo.

Adicionalmente, pese a la formulación de nuevas preguntas sobre temas que impactan la atención, los servicios o los trámites de la Entidad, los ciudadanos son recurrentes en sus manifestaciones de inconformidad frente al servicio de radicación de la Agencia.

Como seguimiento a las respuestas emitidas por la Agencia frente a Derechos de Petición, se tomó una muestra aleatoria de 100 peticionarios que elevaron inquietudes ante la Agencia Nacional de Infraestructura a través de los diferentes canales de contacto que dispone la entidad: físico, telefónico, presencial, virtual; y que además fueron ingresados al sistema documental ORFEO durante el transcurso del año 2016.

Seguimiento Percepción

2016

* ***PERCEPCIÓN CIUDADANA***

**OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS**

El 75% de los ciudadanos cree que la respuesta a su derecho de petición fue oportuna y el 25% considera que la entidad tardo mucho tiempo en responder.

***Gráfica No. 8 – Oportunidad en las Respuestas***

**CLARIDAD DE LAS RESPUESTAS**

El 63% de la ciudadanía encuestada, considera que obtuvo claridad en la respuesta emitida por la entidad, el 33% no considera que se le esté hablando claramente, y un 4% manifiesta que no recibió respuesta.

***Gráfica No. 9 – Claridad en las Respuestas***

**SE RESPONDIÓ DE FONDO**

El 51% de las personas encuestadas considera que no se le dio una respuesta de fondo a su solicitud y el 49% manifiesta estar satisfecha con la información que se le proporciono.

***Gráfica No. 10 –Respuestas de Fondo***

* ***TRAZABILIDAD - ENCUESTA DE PERCEPCIÓN CIUDADANA***

Realizando seguimiento a las peticiones interpuestas por los ciudadanos durante el 2016 que sirvieron de base para llevar a cabo la presente encuesta, se logra evidenciar los resultados que se señalan a continuación:

**OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS**

En cuanto a la oportunidad de las respuestas,el 90% de las peticiones se contestaron en término, el 5% fuera de término, y el 5% restante no presenta trazabilidad en el sistema documental Orfeo.

***Gráfica No. 11 – Trazabilidad - Oportunidad***

**CLARIDAD DE LAS RESPUESTAS**

De acuerdo a la trazabilidad de cada una de las peticiones tomadas como muestra, el 95% de las peticiones se contestaron en forma clara.

***Gráfica No. 12 – Trazabilidad - Claridad***

**SE RESPONDIÓ DE FONDO**

En la trazabilidad de las peticiones tomadas como muestra se logra evidenciar que el 90% de las solicitudes se respondieron de fondo, el 5% no evidencia respuesta en el sistema y el 5% restante fue remitido al concesionario para respuesta, mas no se realizó el seguimiento de las mismas en el sistema Orfeo.

***Gráfica No. 13 – Trazabilidad – Respuestas de Fondo***

**UBICACIÓN GEOGRÁFICA**

El muestreo de peticiones acoge diferentes departamentos del país, destacándose una concentración de peticiones recibidas desde la ciudad de Bogotá con el 29% de la muestra encuestada y un 21% de la ciudad de Cundinamarca.

***Gráfica No. 14 – Ubicación Geográfica– Peticiones 2016***

**MODOS DE TRANSPORTE**

Respecto de este ítem, se evidenció que las peticiones recaen con más frecuencia sobre el modo carrero con un 88% seguido del modo férreo con un 4%.

***Gráfica No. 15 – Modos de Transporte – Peticiones 2016***

**TEMAS**

Se logró identificar tres ítems renuentes en las solicitudes efectuadas por los ciudadanos: peajes con el 22%, información general de los Proyectos, con el 20% y permisos con el 15%.

***Gráfica No. 16 – Temas– Peticiones 2016***

**ANÁLISIS DE LA ENCUESTA DE PERCEPCIÓN**

1. A las solicitudes que son remitidas al concesionario para que éste emita la respuesta a una petición, no es posible efectuarle la trazabilidad en el Orfeo en tanto el encargado del trámite no revela información sobre la conclusión del trámite.
2. Realizada la trazabilidad a los ítems en los que la ciudadanía calificó como negativo los elementos: respuesta clara y de fondo, se pudo identificar que las contestaciones emitidas por la entidad respetaron estos aspectos, y que la apreciación surge en razón a que la entidad no accedió a las pretensiones o expectativas buscadas por los ciudadanos en sus escritos.
3. Se logró evidenciar que las respuestas que aparecen como incumplidas en el sistema Orfeo, obedecen a la falta de inclusión oportuna de las mismas en el sistema.
4. En general, la percepción que tiene la ciudadanía de la entidad es de credibilidad, seriedad, confianza y transparencia.
5. **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 2017, 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 Anticorrupción y de Atención al Ciudadano | | | | | |  |
| Componente 4: Atención al Ciudadano | | | | | |  |
| Subcomponente | Actividades | | Meta o Producto | Responsable | Fecha Programada | Avance |
| Estructura Administrativa | 1.1 | Presentar el informe trimestral de PQSR al Comité MIPG | Informe (4) | G.I.T de Atención al Ciudadano | Enero, abril, julio, octubre | **Publicado** |
| 1.2 | Implementar estrategia que impacte la atención oportuna a PQRS | Informe (1) | G.I.T de Atención al Ciudadano | marzo a diciembre 2017 | **En desarrollo** |
| Fortalecimiento de los Canales de Atención | 2.1 | Socializar uso aplicativo Centro de Relevo para atención de personas con discapacidad auditiva | Capacitación UNIANI | G.I.T de Atención al Ciudadano | Diciembre 2017 | **En desarrollo** |
| 2.2 | Organizar reunión interna ANI orientada a consolidar interoperabilidad con los equipos de atención al ciudadano de concesiones e interventorías. | Reunión (1) | G.I.T de Atención al Ciudadano | Diciembre 2017 | **Pendiente** |
| Talento Humano | 3.1 | Afianzar la cultura de servicio al ciudadano – protocolos de servicio - lenguaje claro - derecho de petición | Actividad | G.I.T de Atención al Ciudadano | Marzo a diciembre 2017 | **Durante el primer trimestre se realizaron tres (3) charlas con enfoque en lenguaje claro, protocolos y derecho de petición** |
| Normativo y Procedimental | 4.1 | Verificar los ajustes a los procedimientos de la gerencia social, estructuración y atención al ciudadano en lo correspondiente a la inclusión de acción sobre interprete lengua indígena | Procedimientos ajustados | G.I.T de Atención al Ciudadano | Diciembre 2017 | **En desarrollo** |
| 4.2 | Difundir la Política de Protección de Datos | Correo Electrónico (2)  Página WEB (1) | G.I.T de Atención al Ciudadano | Correo Electrónico: Mayo y octubre  Página WEB: Permanente | **Pendiente** |
| Relacionamiento con el Ciudadano | 5.1 | Actualizar la Caracterización de usuarios por parte de todas las áreas de la ANI | Matriz (1) | G.I.T de Atención al Ciudadano | Mayo 2017 | **Pendiente** |

1. **INTERVENCIÓN DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO**

En el primer trimestre de la vigencia 2017 en ejercicio del control preventivo y de control posterior a respuestas de petición brindadas por servidores de la Agencia Nacional de Infraestructura, se dio inicio a la apertura de una (1) indagación preliminar por desatención al derecho fundamental de petición en contraste con las (4) que se iniciaron para el mismo periodo del año anterior, lo que representa una disminución del **75%.**