



**PROSPERIDAD
PARA TODOS**



PLAN ANTICORRUPCIÓN

Julio 2013

Contenido

1. ANTECEDENTES	3
2. NORMATIVIDAD	4
3. OBJETIVO	5
4. ALCANCE	6
5. ESTRATEGIAS	6
5.1 Mapa de Riesgos de Corrupción y medidas para mitigarla.....	6
5.1.1 Mapa de Riesgos de Corrupción y medidas para mitigar su impacto.....	6
5.1.2 Plan de Transparencia en la Contratación	7
5.1.3 Plan de Acción	8
5.2 Medidas Anti Trámites:	10
5.2.1 Revisión y ajuste trámites de la ciudadanía	10
5.2.2 Realización de convenios para la agilización de trámites con otras entidades	10
5.2.2 Plan de Acción	10
5.3 Rendición de cuentas:.....	11
5.3.1 Propósito	11
5.3.2 Alcances.....	11
5.3.3 Temas que incluye la rendición de cuentas	11
5.3.4 Estrategia.....	13
5.3.5 Plan de Acción	14
5.3.6 Visibilización de Resultados	17
5.4 Estrategia Atención al Ciudadano	18
5.4.1 Antecedentes	18
5.4.2 Objetivo	19
5.4.3 Plan de Acción	19
5.5 Caracterización de Usuarios:.....	20
6. CONSOLIDACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL	21

1. ANTECEDENTES

El Gobierno Nacional consciente de la necesidad de implementar buenas prácticas en la administración y de reducir la posibilidades de que se presenten actos de corrupción al interior de las entidades que lo componen, ha venido desarrollando una serie de herramientas tendientes a acercar su gestión a la ciudadanía, hacer más transparente su gestión y reducir la probabilidad de actos en contra del tesoro público.

Para tal fin en 2011, expidió la Ley 1474 “*Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública*”. Norma a través de la cual se implementan planes y herramientas tendientes a la moralización y transparencia en la gestión; es así como en su artículo 73 se establece la obligatoriedad de que cada entidad elabore un plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano, en el cual se elabore el Mapa de Riegos de Corrupción, las medidas para su mitigación, la estrategia antitrámite y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano; de igual manera en su artículo 76 se reglamenta lo referente a la disponibilidad de un grupo de atención al ciudadano y de un espacio en la página web para que los ciudadanos puedan de una manera ágil colocar una petición queja o reclamo ante la administración.

Todo lo anterior, apoya lo ya establecido en la Ley 489 que estableció la obligatoriedad de realizar un proceso continuo de rendición de cuentas a la ciudadanía, el cual no solo se limite a un evento puntual en el cual se presenten los resultados de la gestión en una vigencia específica, sino que se constituya en una herramienta permanente y concertada a través de la cual la Administración se acerque a los ciudadanos, clientes y grupos de interés. Dicha rendición implica un proceso permanente a través de varios espacios de interlocución, deliberación y comunicación en el que las autoridades de la administración pública deben informar a la ciudadanía sobre los resultados de la gestión y paralelamente someterse al control social.

Para el caso de la Agencia (antes INCO), el proceso de implementación de la política anticorrupción y de rendición de cuentas ha venido evolucionando, en un primer momento y en desarrollo de la normatividad vigente de manera anual, la entidad elaboró y presentó los informes referentes a su gestión, en los cuales se daba cuenta de los planes y programas elaborados, las metas alcanzadas, así como los principales inconvenientes presentados en cada vigencia. Posteriormente y con el acompañamiento de la Corporación Transparencia por Colombia, en la vigencia 2007 se realizó la primera medición del índice de transparencia nacional, en el cual se obtuvo un nivel de riesgo alto, clasificación que se obtuvo de la aplicación de la metodología de la Corporación; con base en los resultados obtenidos se elaboró un plan para mejorar el tema de la transparencia y la rendición de cuentas a la ciudadanía, en desarrollo de este plan a partir de la vigencia 2008, se procedió a realizar la publicación trimestral de los avances de cada uno de los planes de la entidad, así como los informes definitivos de la gestión

institucional; como consecuencia del mencionado plan, en la medición del índice de transparencia de la vigencia 2009, la entidad mejoró sustancialmente su calificación pasando a un riesgo moderado.

Por otra parte, y como un proceso concertado en el sector, la rendición de cuentas se ha abordado en forma conjunta, para tal fin la Secretaría General y la Oficina de Planeación del Ministerio han coordinado el proceso de rendición de cuentas, hasta convertirlo en una política concertada y unificada, la cual abarca desde el proceso de planificación, elaboración, presentación y seguimiento de la gestión institucional.

Finalmente y con el fin de cumplir lo establecido en la normatividad anteriormente citada la Agencia, ha desarrollado e implementado mediante el presente documento los cuatro elementos requeridos en la metodología para “diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de que trata el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011”, de acuerdo con lo establecido en el artículo 1° del Decreto 2641 de 2012.

2. NORMATIVIDAD

La siguiente es la normatividad vigente asociada al proceso de rendición de cuentas.

Artículo 20 Constitución Política de Colombia: Por el cual se garantiza a toda persona la libertad de expresar su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios masivos de comunicación.

Ley 489 de 1998: La cual en su artículo 33 establece la necesidad de realizar audiencias públicas de rendición de cuentas, cuando la administración lo considere conveniente o cuando las comunidades y organizaciones lo consideren necesario.

Ley 872 de 2003: en el literal d) del artículo 5 establece que el Sistema de Gestión de Calidad debe “Facilitar control político y ciudadano a la calidad de la gestión de las entidades, garantizando el fácil acceso a la información relativa a los resultados del sistema;”.

Ley 715 de 2001 Artículo 90: “...El contenido de los informes deberá determinarlo cada departamento, garantizando como mínimo una evaluación de la gestión financiera, administrativa y social, en consideración al cumplimiento de las disposiciones legales y a la obtención de resultados, conforme a los lineamientos que expida el Departamento Nacional de Planeación”.

Ley 1474 de 2011: Que en su artículo 73 establece la necesidad de elaborar un Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano, y el artículo 76 que obliga a las entidades a disponer

de una dependencia encargada de la atención de las sugerencias, quejas y reclamos de la ciudadanía, así como un espacio en la página WEB destinada para tal fin.

Decreto 4110 de 2004: Por el cual se reglamenta la Ley 872 de 2003 y se adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública, establece en el artículo 3 que “Como mecanismo para facilitar la evaluación por parte de la alta dirección, de los ciudadanos y de los organismos de control de la aplicación del Sistema de Gestión de la Calidad, cada entidad con fundamento en el literal h del Artículo 4 de la Ley 872 de 2003, deberá diseñar un sistema de seguimiento que incluya indicadores de eficacia, eficiencia y efectividad”

Decreto 1599 de 2005: Por medio del cual se adopta el Modelo Estandar de Control Interno (MECI), que establece como uno de los elementos de control: la comunicación informativa, mediante la cual se orienta y se evalúa entre otros aspectos la realización de procesos de rendición de cuentas a través de audiencias públicas.

Decreto 3622 de 2005: El cual en su artículo 7 establece que “c) La democratización de la administración pública. Dirigida a consolidar la cultura de la participación social en la gestión pública, con el fin de facilitar la integración de los ciudadanos y servidores públicos en el logro de las metas económicas y sociales del país y a construir organizaciones abiertas que permitan la rendición social de cuentas y propicien la atención oportuna de quejas y reclamos, para el mejoramiento de los niveles de gobernabilidad;”.

Decreto 1467 de 2012: Por el cual se Reglamenta la Ley 1506 de 2012, en lo referente a las reglas para la selección proponentes y remuneración de los proyectos de Asociación Público Privada.

Decreto 2641 de 2012: El cual establece reglamenta los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, respecto de la implementación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

3. OBJETIVO

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, es un documento en el cual se determinan y establecen las políticas y mecanismos que la Agencia Nacional de Infraestructura diseñó e implementó, con el fin de reducir la posibilidades de ocurrencia de hechos de corrupción al interior de la entidad, la estrategia de Atención al Ciudadano, la rendición de cuentas y la facilitación de las relaciones con las partes interesadas y reducción en los trámites.

Todo lo anterior, con el fin de posicionar a la Agencia como una entidad líder a nivel nacional en procesos de contratación y de gestión transparentes, que faciliten la fiscalización de nuestras acciones y el empoderamiento de la ciudadanía y partes interesadas.

4. ALCANCE

El presente documento contiene, el Mapa de Riesgos de Corrupción y las medidas para mitigarlos, la estrategia de rendición de cuentas, de atención al ciudadano y el plan anti trámites; con la implementación del mismo, la Agencia contará con una serie de herramientas e instancias que nos permita hacer más transparente la gestión y la contratación que se realizará en la presente vigencia.

5. ESTRATEGIAS

De acuerdo con lo establecido en la Ley 1474 de 2011 y el Decreto 2641 de 2012, el presente documento se compone de cuatro estrategias, así:

5.1 Mapa de Riesgos de Corrupción y medidas para mitigarla

Teniendo en cuenta lo establecido en la Ley 1474/11 y el Decreto 2461/12, la Agencia en la presente vigencia inició el proceso de identificación, valoración y tratamiento a los riesgos de corrupción de la entidad, para tal fin el Grupo de Riesgos de la Vicepresidencia de Planeación, Riesgos y Entorno, diseñó e implementó un plan para el desarrollo de ésta estrategia, la cual complementa la diseñada por la Presidencia de la Agencia para la contratación de los proyectos de Cuarta Generación (4G).

La presente estrategia, se desarrollará a través de dos (2) componentes complementarios entre sí:

5.1.1 Mapa de Riesgos de Corrupción y medidas para mitigar su impacto

Teniendo en cuenta que la Agencia Nacional de Infraestructura, se encuentra en un proceso de consolidación y ajustes en su gestión, la elaboración del mapa de riesgos se ha visto sujeta a la revisión de la documentación de Sistema de Gestión de Calidad; es así como en el primer trimestre de la vigencia, el Grupo de Riesgos de la Vicepresidencia de Planeación, Riesgos y Entorno realizó reuniones de coordinación con cada una de las dependencias que componen la entidad, en dichas reuniones y de acuerdo con la metodología suministrada por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, se identificaron los posibles riesgos de corrupción, con base en esos riesgos identificados se procedió a la elaboración de la matriz y su consolidación en un documento unificado para la Agencia; posteriormente y una vez se concluya con el proceso de revisión y ajuste del Mapa de Procesos de la Agencia, actividad que se tiene programado finalizar en el tercer trimestre, nuevamente se realizarán reuniones con cada una de las áreas, con el fin de revisar y ajustar el Mapa de acuerdo con los nuevos procesos y procedimientos implementados, es de resaltar que el actual Mapa de Riesgos de Corrupción será uno de los insumos en la revisión y ajuste del Mapa de Procesos, lo anterior con el fin de implementar en las nuevas versiones de los procesos y procedimientos los puntos de control y

acciones requeridas para mitigar los riesgos identificados, y que sean susceptibles de ser atendidos con éste tipo de acciones.

Por lo tanto éste componente, tendrá dos (2) momentos centrales en la vigencia, el primero de ellos se cumplirá en el primer trimestre, en el cual se elaborará una primera versión del Mapa de Riesgos de Corrupción, el cual servirá de insumo para la revisión y ajuste del Mapa de Procesos de la Agencia, y un segundo momento el cual se desarrollará a partir del tercer trimestre, momento a partir del cual con base en la revisión de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad se procederá a realizar una revisión y ajuste a los riesgos y el tratamiento planteado inicialmente.

5.1.2 Plan de Transparencia en la Contratación

La Agencia Nacional de Infraestructura, en la presente vigencia tiene incluido en su Plan de Acción, la contratación de los denominados proyectos de Cuarta Generación (4G), para tal fin se sacarán a licitación los proyectos del modo carretero de la Perimetral de Oriente de Cundinamarca, el proyecto Girardot-Puerto Salgar, el proyecto Mulaló-Loboguerrero, el proyecto Cartagena-Barranquilla y los tramos que conforman el proyecto Autopistas de la Prosperidad, así como las concesiones cortas Buga-Loboguerrero y Zipaquirá-Palenque; en cuanto a los proyectos Férreos se licitarán los tramos Bogotá-Belencito y La Dorada-Chiriguana, finalmente en el tema Aeroportuario se tiene programado licitar la concesión del Aeropuerto de Barranquilla.

Con el fin de realizar un proceso transparente y ajustado a lo establecido en la Ley 1506 de 2012 y su Decreto Reglamentario 1467, desde la Presidencia de la Agencia se ha implementado una estrategia de transparencia en la contratación de los mencionados proyectos, para tal fin en la presente vigencia la entidad ha venido socializando en diferentes espacios tanto los proyectos como el nuevo contrato de estándar de concesión aplicable a los proyectos de Asociación Público Privado, estas socializaciones se han dado en los espacios y con los actores involucrados en el desarrollo de la infraestructura de transporte, en todos y cada uno de los eventos se levantarán las sugerencias y modificaciones que se identifiquen como beneficiosas y que sean susceptibles de ser incorporados en él.

Por otra parte, y en desarrollo del Plan Anticorrupción la Agencia en coordinación con la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República firmará un convenio para desarrollar un “PACTO POR LA TRANSPARENCIA, EL BUEN GOBIERNO Y LA PREVENCIÓN DE LA CORRUPCIÓN”, dicho pacto busca implementar una serie de medidas que vienen siendo impulsadas por organismos internacionales como la OCDE, El Centro Internacional de Acciones Colectivas y el Centro de Gobernabilidad y Anticorrupción, con el objetivo de mejorar el funcionamiento de la Administración Pública. En virtud de él se introducirán mecanismos y herramientas contra la corrupción, que propicien, tanto la corresponsabilidad como la

autoregulación de ciudadanos, el sector privado y los servidores públicos en cumplimiento de la ley, promoviendo la cultura de la legalidad y transparencia así como promover la autorregulación institucional y ciudadana. Se trata de un pacto por la transparencia, el buen gobierno y la prevención de la corrupción que contiene la implementación de mecanismos de denuncias de alto nivel, que incluye medidas características del denominado Buen Gobierno y articuladas en torno a cuatro (4) ámbitos de actuación (a) Prevención; (b) detección y evaluación; (c) Mecanismo de Denuncia. Se tiene programado firmar este pacto en el segundo trimestre e iniciar labores en el marco de la suscripción de los contratos de los proyectos de Cuarta Generación.

5.1.3 Plan de Acción

Actividad	Responsable	Fecha Realización
Ubicación y conocimiento general del negocio: Principios corporativos, misión, visión, políticas, estructura INCO y de la ANI	Gerencia de Riesgos	Marzo
Revisión del contexto: normatividad que afecta a la ANI, normas de planeación, calidad, anticorrupción.	Gerencia de Riesgos	Marzo
Revisión y análisis de modelos de planeación, gestión de calidad.	Gerencia de Riesgos	Marzo
Revisión y análisis de fuentes secundarias: matriz de riesgos existentes, Hallazgos de la Contraloría; Informes y estudios sobre el sector; Análisis de datos históricos; medios de comunicación.	Gerencia de Riesgos	Marzo
Identificación de procesos, debilidades y controles actuales: Acercamiento fuentes primarias de información por medio de entrevistas a gerentes, asesores y personas con memoria institucional.	Todas las áreas	Marzo
Diagnóstico preliminar de la situación y presentación de propuesta de elementos más vulnerables en la agencia.	Gerencia de Riesgos	Abril
Socialización resultados del diagnóstico (a Directivas de la Agencia)	Vicepresidencia de Planeación, Riesgos y Entorno	Abril
Análisis y determinación de procesos con mayor vulnerabilidad.	Gerencia de Riesgos	Abril
Construcción matrices de riesgos y presentación de propuestas a cada área.	Gerencia de Riesgos	Abril

Validación de la matriz de riesgo de corrupción por cada gerencia y validación de los planes a ejecutar por áreas de apoyo.	Todas las áreas	Abril
Recepción y consolidación de matrices de riesgo de corrupción	Gerencia de Riesgos	Abril
Validación, ajustes y aprobación final	Vicepresidencia de Planeación, Riesgos y Entorno	Abril
Publicación oficial de la Matriz de Riesgo de Corrupción	Vicepresidencia de Planeación, Riesgos y Entorno	Abril
Envío a Planeación de la matriz final aprobada con planes y actividades de mitigación	Gerencia de Riesgos	Mayo
Solicitud a las áreas de coordinar e incluir las acciones de mitigación en la planeación operativa.	Gerencia de Riesgos	Mayo
Seguimiento a la implementación de las actividades y planes de mitigación.	Gerencia de Riesgos	Junio
Monitoreo y evaluación a la efectividad los controles y actividades de mitigación.	Gerencia de Riesgos Oficina Control Interno	Agosto
Elaboración de recomendaciones, ajustes, y/o correcciones a la implementación de controles o actividades de mitigación.	Gerencia de Riesgos	Agosto
Aprobación de los ajustes a realizar	Presidencia Vicepresidencia de Planeación, Riesgos y Entorno	Septiembre
Rediseño de la matriz y/o ajustes a los controles o actividades de mitigación	Todas las áreas	Septiembre
Aprobación oficial de procesos ANI.	Gerencia de Planeación	Octubre
Migración y ajustes de la matriz anticorrupción por procesos.	Gerencia de Riesgos	Octubre
Validación, ajustes y aprobación final	Vicepresidencia de Planeación, Riesgos y Entorno	Noviembre
Publicación matriz por proceso	Vicepresidencia de Planeación, Riesgos y Entorno	Noviembre

5.2 Medidas Anti Trámites:

En la presente vigencia, la estrategia anti trámites se desarrollará a través de dos componentes, así:

5.2.1 Revisión y ajuste trámites de la ciudadanía

La Agencia Nacional de Infraestructura en la presente vigencia, ha venido desarrollando las actividades requeridas para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad y del Sistema de Gestión del Conocimiento, para tal fin se requiere hacer una revisión y ajuste en el mapa de procesos, así como en los procesos y procedimientos de la Entidad. Como resultado de ésta revisión y en cumplimiento de lo establecido en el Programa de Gobierno en Línea y el Programa Nacional de Atención al Ciudadano se revisará y ajustaran en caso de requerirse los trámites registrados en el SUIT.

5.2.2 Realización de convenios para la agilización de trámites con otras entidades

La Agencia, en desarrollo de su planeación estratégica y con el fin de mejorar el desarrollo de los proyectos de cuarta generación (4G), identificó la necesidad de mejorar la gestión predial, lo anterior teniendo en cuenta que del diagnóstico realizado a los proyectos se identificó que éste tema se constituye en uno de los limitantes para el avance de las obras en los proyectos de concesión. Es así, como para la presente vigencia se realizarán tres (3) convenios interadministrativos con igual número de entidades del orden nacional con el fin de hacer más eficiente el proceso de gestión predial en los proyectos. Con el Instituto Geográfico Agustín Codazzi el convenio estará orientado a la facilitación en el proceso de consulta y recepción de la información de los predios requeridos para el desarrollo de los proyectos a cargo de la Agencia. con la Superintendencia de Notariado y Registro el convenio estará orientado a aunar esfuerzos en la identificación, gestión, expedición y registro de los documentos necesarios para la adquisición predial a través de la Ventanilla Única de Registro – VUR. Con el INCODER el convenio estará orientado hacer más expedito el trámite de entrega anticipada de los predios a cargo de esa entidad y que son requeridos para la gestión de la Agencia.

5.2.2 Plan de Acción

Actividad	Responsable	Fecha Realización
Elaboración Planeación Estratégica Agencia	Vicepresidencias	Enero – Marzo 2013
Consolidación Matriz General entidad	Gerencia de Planeación	Marzo 2013
Revisión y ajuste procesos y procedimientos	Todas las dependencias	Abril – Septiembre 2013

Suscripción Convenio con IGAC	Gerencia Predial	Junio 2013
Suscripción Convenio con Superintendencia de Notariado y Registro	Gerencia Predial	Junio 2013
Suscripción Convenio con INCODER	Gerencia Predial	Junio 2013
Revisión y Ajuste trámites Agencia	Gerencia de Sistemas Gerencia Administrativa y Financiera	Agosto – Octubre 2013
Elaboración informe Anual	Gerencia Administrativa y Financiera	Diciembre 2013

5.3 Rendición de cuentas:

5.3.1 Propósito

La estrategia de rendición de cuentas de la Agencia, buscará fomentar y fortalecer la participación de la ciudadanía y grupos de interés, en el seguimiento a los planes, programas y proyectos desarrollados por la Agencia; para tal fin implementará los espacios y herramientas necesarias para articular la participación de nuestros clientes con el fin de alcanzar los objetivos planteados para la vigencia.

5.3.2 Alcances

Durante la presente vigencia la Agencia, centrará los esfuerzos de la estrategia, en la caracterización de los usuarios, el establecimiento de los protocolos de atención en los canales, el fortalecimiento de los espacios de rendición de cuentas ya implementados y el acercamiento al ciudadano a través de la elaboración de piezas comunicativas desarrolladas con lenguaje apropiado y cercano a los ciudadanos.

5.3.3 Temas que incluye la rendición de cuentas

De acuerdo con los lineamientos establecidos en la cartilla de Audiencias Públicas de la Contraloría General de la República y en la normatividad vigente, los temas que se incluirán en el proceso de rendición de cuentas en la presente vigencia serán:

Contenidos Básicos	Sub-clasificación	Temas
Mínimos Institucionales Obligatorios	Metas del plan de desarrollo bajo responsabilidad de la entidad	<ul style="list-style-type: none"> Objeto de la entidad y derechos ciudadanos que atiende la entidad Situación que se encontró al inicio del periodo (línea base)

		<ul style="list-style-type: none"> • Metas del plan nacional de desarrollo que debe ejecutar la entidad y población beneficiaria • Metas del plan de acción institucional • Avances y resultados en el cumplimiento del plan de acción • Inversiones y presupuesto asociados a las metas y resultados de la gestión • Impacto de los recursos y productos realizados por la entidad frente a necesidades de los ciudadanos en términos de cobertura • Estado de contratos realizados y proyectados en relación con el cumplimiento de metas institucionales • Acciones para garantizar la transparencia en la contratación • Principales dificultades en la ejecución y explicación de las mismas • Proyecciones para la siguiente vigencia
	Acciones para el fortalecimiento Institucional	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de Mejoramiento Institucional • Estado de implementación del MECI y acciones de mejoramiento • Evaluación de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad • Mejoramiento de trámites institucionales • Acciones para garantizar la participación ciudadana en la gestión institucional • Planta de personal de la entidad y número de contratistas frente a obligaciones asignadas • Vinculación y evaluación meritocrática de gerentes públicos.
Temas de Interés Ciudadano	Clasificación de quejas y reclamos	<ul style="list-style-type: none"> • Quejas y peticiones frecuentes por áreas o servicios institucionales • Peticiones de interés general • Servicios frente a los cuales hay mayor

		<p>demanda o queja</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cantidad de usuarios y ciudadanos inconformes por servicio o proceso de la entidad
	Consulta de temas específicos de interés ciudadano	<ul style="list-style-type: none"> • Derechos y servicios priorizados por grupos de interés • Problemas del servicio institucional identificados por grupos de beneficiarios • Principales programas o servicios solicitados

5.3.4 Estrategia

Con el fin de realizar el proceso de rendición de cuentas a la ciudadanía, la Agencia en la presente vigencia desarrollará una estrategia combinada para tal fin, la cual estará compuesta por 4 elementos principales así:

- a) Realización de eventos de divulgación: En desarrollo de este elemento la Agencia, realizará eventos tales como ruedas de prensa para la socialización de los nuevos proyectos a desarrollar, Talleres con Periodistas, Participación en ferias y eventos especializados del sector, Audiencias públicas con beneficiarios, Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.
- b) Publicación en medios: Con el fin de realizar un proceso continuo de acercamiento y divulgación de la información referente a la planeación y gestión de la Entidad, la Agencia hará presencia activa en las principales redes sociales (Facebook, Twitter, Youtube), de igual manera se realizarán conferencias vía WEBCAM y CHAT temáticos con el fin de realizar divulgación de los programas y proyectos, de igual manera y de manera continua se publicará en la página WEB de la entidad, la información correspondiente a la planeación y avances en la gestión.
- c) Evaluación: Una vez se haya realizado cada una de las actividades de rendición de cuentas propuesta en el presente documento, la Alta Gerencia realizará una evaluación de cada evento, actividad en la cual se revisará el proceso de convocatoria, la participación, la realización y la retroalimentación de los ciudadanos, todo esto con miras a fortalecer el proceso y formular la estrategia ajustada para la siguiente vigencia.
- d) Incentivos: Con el fin de generar el compromiso y la cultura de la rendición de cuentas al interior de la entidad, el Grupo de Atención al Ciudadano apoyado en la Oficina de Comunicaciones, generará piezas comunicativas para los servidores de la entidad las cuales tendrán por objetivo sensibilizar y brindar los elementos necesarios para que cada servidor de la Agencia apoye la Estrategia y se convierta en un multiplicador de las acciones de rendición de cuentas.

5.3.5 Plan de Acción

Actividad	Responsable	Método de Diálogo	Fecha Realización	Indicador
Eventos de rendición de cuentas de la Agencia	Oficina de Comunicaciones Gerencia de Planeación	<ul style="list-style-type: none"> - Rueda de prensa con medios de comunicación - Respuesta presencial o mediante Correo electrónico a inquietudes planteadas en el evento 	Mayo y Agosto	Eventos realizados / Eventos programados
Realización de WEBCAM con temas de la Agencia	Oficina de Comunicaciones	<ul style="list-style-type: none"> - Dialogo entre los participantes - Respuesta presencial o mediante Correo electrónico a inquietudes planteadas en el evento 	Febrero, Junio, Septiembre	Eventos realizados / Eventos programados
Rendición de Cuentas sectorial	Oficina de Comunicaciones Gerencia de Planeación	<ul style="list-style-type: none"> - Respuesta presencial o 	Julio	Resultados de la Audiencia publicados en la página WEB

			mediante Correo electrónico o a inquietudes planteadas en el evento		
Participación Congreso CCI	Oficina de Comunicaciones	-	N/A	Noviembre	
Lanzamiento Página WEB	Oficina de Comunicaciones Grupo de Sistemas y Tecnología	-	N/A	Abril	Página WEB en funcionamiento
Participación Feria de Puertos	Oficina de Comunicaciones Grupo de Puertos	-	Respuesta presencial o mediante Correo electrónico o a inquietudes planteadas en el evento	Mayo	N/A
Encuentro de Comunicadores de concesiones	Oficina de Comunicaciones Grupo Carretero	-	Mesas de trabajo previas - Respuesta presencial o mediante Correo electrónico o a inquietudes planteadas en el	Septiembre	Piezas comunicativas difundidas

			evento		
Taller para periodistas	Oficina de Comunicaciones	-	N/A	Enero, Mayo	Taller realizado
Eventos de socialización proyectos 4G	Oficina de Comunicaciones Vicepresidencia de Estructuración	-	Respuesta presencial o mediante Correo electrónico o a inquietudes planteadas en el evento	Por definir	Número de eventos realizados
Eventos con comunidades	Oficina de Comunicaciones Gerencia Social-Ambiental	-	Mesas de trabajo Elaboración de actas de reunión Respuesta presencial o mediante Correo electrónico o a inquietudes planteadas en el evento	Permanente	Actas de reunión diligenciadas
Publicación de información en página WEB	Oficina de Comunicaciones Grupo de Sistemas y Tecnología	-	N/A	Permanente	N/A
Actualización Redes Sociales (Facebook, Twitter, Youtube)	Oficina de Comunicaciones	-	Respuesta a PQRS presentadas a través	Permanente	N/A

		de estos medios.		
--	--	---------------------	--	--

Es de resaltar, que una vez finalizado cada uno de los eventos de rendición de cuentas programados en la vigencia, el equipo encargado de realizarlo, realiza un acta de los temas tratados en el mismo, una relación de los asistentes, la cual alimenta la base de datos de ciudadanos que reposa en el Grupo de Atención al Ciudadano; de la misma forma se identifican las preguntas y respuestas contestadas en el evento así como aquellas que por su complejidad ameritan una respuesta posterior, dichas inquietudes son transmitidas al responsable de dar respuesta para lo de su competencia, para posteriormente y complementando la información anterior ser publicadas en la página WEB de la entidad.

Para aquellos eventos que se desarrollan con las comunidades beneficiadas por los proyectos a cargo de la Agencia, a partir de la vigencia 2012 se implementó la metodología de marco lógico, para el trabajo con las comunidades, siendo el proceso debidamente documentado con el fin de poder hacer un seguimiento a los compromisos establecidos en cada sesión.

5.3.6 Visibilización de Resultados

La Agencia Nacional de Infraestructura visualiza sus acciones de mejora en la atención a PQSR a través del Sistema de Gestión Documental Orfeo con que cuenta, pues éste clasifica temáticamente las PQSR una vez Atención al Ciudadano las ha tipificado, ejercicio que se adelanta diariamente, de manera que cada área puede percibir si ha incrementado o no la atención oportuna, cuantas PQSR recibe en relación con el mes o los meses anteriores y abre el espacio para que estime las actividades que al interior de los equipos puede gestar para ajustar cualquier proceso e incidir mayormente en la respuesta.

Habida cuenta que la Agencia maneja seis (6) trámites, y a ellos se suman solicitudes para acceder al beneficio de tarifa diferencial en el pago de peajes, solicitud de información sobre peajes, inquietudes de trazado de vía para compraventa de áreas de terreno (predial) e interrogantes de estudiantes sobre uno cualquiera de los insumos que comporta la estructuración de una concesión, la entidad y cuando es pertinente, junto con la concesión, articula acciones para desatar apropiadamente acciones de mejora, pues lo que se ha observado es que cada uno de los casos que se presentan es particular y la mas de las veces no es dable, aunque trate de los mismos temas, fijar políticas generales y acciones para su tratamiento.

No hay variación alguna en la formulación de inquietudes que se nos plantean, y frente a estas actualmente y en forma articulada trabajamos al interior de la entidad con distintas áreas para que además de las acciones de mejora con las que contamos podamos disponer para el público contenidos en el icono de “servicio de información al ciudadano” de nuestra página web, en el ítem de preguntas frecuentes, todos los aspectos que tiendan a apoyar estas necesidades de información, y que los mismos se ofrezcan de manera clara, completa y puntual.

En lo que atañe a visibilizar resultados y acciones de mejora a partir de la información sustraída por las PQSR nuestro esfuerzo en la Agencia se ha centrado en la atención oportuna de las solicitudes, pues es lo que mayor riesgo ofrece la entidad, y es lo que en rendición de cuentas debemos revelar, de modo que actuamos de dos formas: una, por medio de los contratos de concesión en los que se han estimado los protocolos de manejo y atención de PQSR y rendición de cuentas a la ciudadanía con refuerzo de este propósito a través de la interventoría y otra, fortaleciendo la actividad de Atención al Ciudadano sobre la actividad de la entidad y la gestión que sobre PQSR adelantan los servidores y contratistas, de manera que la percepción, entendimiento y aplicación de rendición de cuentas se apropie en ellos y resulte espontáneo su manejo y materialización.

En este orden, planteamos una metodología para la vigencia 2013, orientada a adueñarse de la importancia, respeto y miramiento de las PQSR que diariamente servidores y contratistas deben atender, para que ello redunde en favor de la política de rendición de cuentas con información, completa, clara, seria y precisa al ciudadano/usuario. En su ejercicio desde el inicio de la vigencia tal propósito se ha logrado, y las estrategias han venido dando resultados no solo por la gestión preventiva que diariamente Atención al Ciudadano hace sino el posterior apoyo que con el Sistema de Gestión Documental –Orfeo- se obtiene, al que se suma el control que efectúa Control Disciplinario Interno.

5.4 Estrategia Atención al Ciudadano

5.4.1 Antecedentes

La Agencia consciente de su papel fundamental en el desarrollo de la infraestructura de transporte, inicio desde la vigencia 2011 (antes INCO) en compañía del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, las actividades necesarias para la identificación de los ciudadanos y partes interesadas en la gestión desarrollada por la Entidad, es así como desde esta fecha se han realizado actividades tales como la revisión y ajuste de los procesos y procedimientos de la entidad, la actualización de los trámites que reposan en el SUIT, al definición de protocolos y los canales de atención a la ciudadanía, todo esto con el fin de mejorar la gestión y ajustarse a los estándares de atención establecidos para las entidades del orden nacional.

Con el fin, de continuar la implementación de ésta estrategia la Agencia en la presente vigencia formuló el Plan de Participación Ciudadana el cual en su formulación tuvo en cuenta los derechos y deberes del ciudadano en su trato con la Administración, los fundamentos normativos, canales de comunicación y tiempos de respuesta, entre otros. Este Plan se erige entonces bajo dos ópticas pilares: una, como instrumento para brindar accesibilidad a los trámites y servicios que facilita la Agencia; y otra, para incrementar su calidad.

5.4.2 Objetivo

Con el Plan de Participación Ciudadana, la Agencia Nacional de Infraestructura busca definir y dar a conocer un portafolio de servicios de la entidad al ciudadano, evidenciando los instrumentos con los que éste cuenta para acercarse a la Administración, y al mismo tiempo conocer sus derechos, los mecanismos para su ejercicio, sin desatender sus deberes.

Por otra parte y en desarrollo de la estrategia, en forma paralela se realizarán las actividades necesarias para el fortalecimiento de la cultura del servicio en los servidores de la Agencia, la implementación de los más altos estándares en la atención al ciudadano y de los canales de atención más adecuados para nuestro ciudadano objetivo.

5.4.3 Plan de Acción

Actividad	Responsable	Fecha Realización
Definir el portafolio de servicios de la Agencia al ciudadano	Grupo Atención al Ciudadano	Enero 2013
Difundir portafolio de servicios de la Agencia al ciudadano	Grupo Atención al Ciudadano	Junio - Diciembre
Implementar y Optimizar - procedimientos internos que soportan la entrega de trámites y servicios al ciudadano - procedimientos de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad.	Grupo Atención al Ciudadano	Junio - Diciembre
Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad.	Grupo Atención al Ciudadano	Mayo- Diciembre
Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna	Grupo Atención al Ciudadano	Diciembre
Poner a disposición de la ciudadanía en lugar visible información sobre: - derechos de los usuarios y medios para garantizarlos - Horarios y punto de atención	Grupo Atención al Ciudadano	

- Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo		Agosto
-Descripción procedimientos, trámites y servicios de la entidad, tiempos de entrega		
Establecer espacios físicos y disponer de facilidades estructurales para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores.	Grupo Atención al Ciudadano	Enero 2013
Establecer canales de Atención que permitan la participación ciudadana	Grupo Atención al Ciudadano	Enero 2013
Implementar protocolos de Atención al Ciudadano	Grupo Atención al Ciudadano	Noviembre 2013
Implementar sistema de turnos para la Atención al Ciudadano	Grupo Atención al Ciudadano	Enero 2013
Adecuar espacios físicos de acuerdo con la normativa vigente en materia de accesibilidad y señalización	Grupo Atención al Ciudadano	Enero 2013
Integrar canales de Atención e información para asegurar la consistencia y homogeneidad de la información que se entregue al ciudadano por cualquier medio	Grupo Atención al Ciudadano	Diciembre 2013

Es de resaltar, que todas las acciones implementadas en la presente estrategia se desarrollaran con la asesoría y acompañamiento del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, el cual ha prestado continuamente su apoyo en la implementación del Plan de Atención al ciudadano.

5.5 Caracterización de Usuarios:

La Agencia en la vigencia 2013, viene consolidando el área de atención al ciudadano, para tal fin se han realizado sesiones de trabajo en las cuales se han delineado las pautas a seguir para la identificación y caracterización de los usuarios de la Agencia.

En desarrollo de las actividades propias del Sistema de Gestión de Calidad, la Estrategia Anticorrupción y el Plan Nacional de Servicio al Ciudadano, se ha venido realizando una revisión a la normatividad y literatura especializada, entre la cual se encuentra la GUÍA PARA LA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DE LAS ENTIDADES PÚBLICAS; con base en esta revisión de literatura, el grupo de trabajo identificó que la Agencia atiende dos tipos de usuarios claramente delimitados, sobre los cuales no se tiene elaborada una caracterización, con el fin de avanzar en ésta actividad se han desarrollado las siguientes actividades:

- Elaboración de una base de datos de los visitantes a la sede de la Agencia; dicha base de datos se encuentra instalada en el computador de la recepción de la entidad y en ella se diligencian los datos básicos del personal visitante. Los análisis preliminares a la misma han arrojado que hay tres claros usuarios visitantes, los del tipo inversor, que corresponden a usuarios institucionales interesados en invertir y/o desarrollar los proyectos de la entidad, el segundo tipo de usuarios son los afectados por el desarrollo de los proyectos a cargo de la Agencia, y finalmente los visitantes ocasionales suministran bienes o servicios a la entidad.
- Elaboración de una base de datos de las personas que son atendidas por vía telefónica a través de la línea 1-800; como parte del protocolo de atención en este canal y previa la solución al requerimiento de usuario, se recaba información básica al ciudadano, la cual viene alimentando la mencionada base; a futuro una vez se cuente con la estrategia definida, se hará un replanteo a la base de datos con el fin de complementar la información, con el fin de que se convierta en una base de conocimiento de nuestros usuarios.
- Tabulación de la información consignada en el sistema de administración de correspondencia ORFEO. Teniendo en cuenta que se estableció que es a través de este medio que la entidad realiza la recepción, seguimiento y envío de respuesta a los peticionarios de PQRS, a partir del segundo semestre se realizará una tabulación de la información allí consignada, la cual en un futuro alimentará la base de datos del conocimiento.

Por otra parte, se identificó que una fuente adicional de información respecto de los usuarios de la entidad, se obtiene de las reuniones que realiza el grupo de trabajo Socio-ambiental, los cuales en desarrollo de las funciones a su cargo, constantemente están en contacto con las comunidades afectadas por el desarrollo de los proyectos. Con el fin de consolidar e incorporar dicha información en la estrategia que se establezca, como parte de la caracterización de los procesos de la entidad, se establecerán los mecanismos necesarios para la recolección de la información básica de este tipo de usuarios.

Finalmente, vale la pena resaltar que una de las metas establecidas como parte del proceso de fortalecimiento institucional, es la implementación del Sistema de Gestión del Conocimiento, sistema este que brindará las herramientas para la identificación y monitoreo del conocimiento generado al interior de la Agencia. Con base en la información generada por el Sistema se ajustaran los procesos de la entidad, se mejoraran lo protocolos y se revisaran los canales de atención al ciudadano, con el fin de mejorar la prestación del servicio, favorecer la transparencia y fortalecer la rendición de cuentas.

6. CONSOLIDACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL

El presente documento fue elaborado por todas y cada una de las dependencias encargadas de la implementación de las Estrategias incluidas en la Ley 1474 y el Decreto 2641, la Gerencia de Planeación fue la encargada de la consolidación, y su seguimiento será realizado por la Oficina de Control Interno de acuerdo con la periodicidad e instrumentos establecidos para tal fin.