



**MinTransporte**  
Ministerio de Transporte

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

**ANI** | Agencia Nacional de  
Infraestructura

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Enero 2014

## Contenido

<b>1. ANTECEDENTES</b> .....	3
<b>2. NORMATIVIDAD</b> .....	4
<b>3. OBJETIVO</b> .....	5
<b>4. ALCANCE</b> .....	5
<b>5. ESTRATEGIAS</b> .....	6
5.1 Mapa de Riesgos de Corrupción y medidas para mitigarla .....	6
5.1.1 Mapa de Riesgos de Corrupción .....	6
5.1.2 Plan de Transparencia en la Contratación .....	7
5.1.3 Plan de Acción .....	8
5.2 Medidas Anti Trámites: .....	8
5.2.1 Revisión y ajuste trámites de la ciudadanía .....	9
5.2.2 Realización de convenios para la agilización de trámites con otras entidades .....	9
5.2.2 Plan de Acción .....	9
5.3 Rendición de cuentas: .....	10
5.3.1 Propósito .....	10
5.3.2 Alcances .....	10
5.3.3 Temas que incluye la rendición de cuentas .....	10
5.3.4 Estrategia .....	11
5.3.5 Plan de Acción .....	12
5.3.6 Visibilización de Resultados .....	14
5.4 Estrategia Atención al Ciudadano .....	15
5.4.1 Antecedentes .....	15
5.4.2 Objetivo .....	16
5.4.3 Plan de Acción .....	16
<b>6. CONSOLIDACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL</b> .....	17

## 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 de 1998 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, 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, el proceso de rendición de cuentas incluyó la publicación permanente en la página WEB y en las redes sociales, de los proyectos y avances en la gestión; así mismo, se realizaron eventos de rendición de cuentas presenciales, en los cuales la Presidencia de la Agencia, presentó un informe pormenorizado de los logros obtenidos. Finalmente el proceso se complementó con la estrategia de las “RUTAS DE LA EJECUCIÓN”, eventos en los cuales la administración, realizó un seguimiento en campo, de los avances de los proyectos en ejecución, atendió a la comunidad y solucionó las inquietudes que se plantearon en cada uno de ellos.

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 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, la cual incluye los primeros contratos de la denominada Cuarta Generación de Concesiones.

## 5. ESTRATEGIAS

Teniendo en cuenta lo establecido en la Ley 1474/11 y el Decreto 2461/12, la Agencia en la presente vigencia inició en la vigencia 2013 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 Mapa de Riesgos de Corrupción y medidas para mitigarla

#### 5.1.1 Mapa de Riesgos de Corrupción

De acuerdo con la Ley 1474/11 y el Decreto 2641/12 y la metodología y principios sugeridos por la Secretaria de la Transparencia de la presidencia de la Republica<sup>1</sup> la ANI realizó la construcción e implementación del mapa de riesgo y medidas anticorrupción año 2013. Para la construcción del mapa de riesgos durante su primer año de ley, era necesario identificar y analizar el propósito y desarrollo de la Agencia así como el contexto estratégico dentro del cual se enmarca su misión. Para esto se realizó un diagnóstico en el cual por medio de entrevistas y fuentes documentales se analizaron todas las áreas y procesos de la agencia. En este ejercicio de diagnóstico se contó con la participación del 90% del personal ejecutivo de la Agencia, así como se tuvo en cuenta además información de fuentes secundarias, estudios e informes sobre el sector transporte y sobre la Agencia. El diagnóstico, permitió identificar 8 áreas que por sus funciones, por los procesos en los que participan y/o por el esquema de trabajo que se deben manejar, se consideraron como áreas que pueden ser vulnerables ante posibles actos de corrupción, bien sea de fuentes externas o fuentes internas. Posterior al diagnóstico, las áreas identificadas como vulnerables realizaron la identificación de los riesgos que por posibles vacíos o debilidades en sus procesos, en algún momento pudieran generar actos de corrupción, igualmente analizaron los controles vigentes y propusieron acciones de mitigación para el 2013. El ejercicio para este primer año tuvo una primera versión publicada en abril de 2013, construyéndose un mapa con 6 áreas vulnerables. Posteriormente y tras la revisión y seguimiento realizado en el mes de julio de 2013, se realizaron ajustes y se incorporaron los mapas anticorrupción de las dos áreas faltantes inicialmente identificadas, completando el total de las 8 áreas con procesos vulnerables, lo que dio origen a la segunda versión publicada en agosto de 2013.

Para la Agencia el tema tiene especial importancia, por lo que en el año 2013 luego de presentarle a las directivas el mapa de riesgos construido con las áreas, la alta dirección en cabeza del Presidente solicitó a la Oficina de Control Interno un estudio del trabajo realizado y la elaboración de una propuesta alineada con el plan estratégico y los focos estratégicos que permitiera trabajar el tema con mayor efectividad. A la fecha, la propuesta del nuevo enfoque para ajustar el mapa anticorrupción está siendo evaluada y está pendiente de aprobación de parte de la alta dirección. Por lo tanto, una vez sea aprobada la propuesta y se indiquen los nuevos lineamientos, se realizarán los respectivos ajustes al mapa de riesgos de corrupción del año 2014.

Paralelamente y como complemento a este ejercicio, durante el año 2013 se inició la creación de herramientas organizacionales que facilitan la administración de riesgos institucionales en la Agencia, una de ellas fue el desarrollo de un manual con lineamientos y recomendaciones para la gestión y administración de riesgos (que está siendo objeto de validación por parte de la alta dirección) y para la elaboración de mapas de riesgos institucionales y de corrupción.

Para el año 2014 se prevé que el mapa de riesgos de corrupción tenga ajustes de acuerdo con los lineamientos y políticas que surjan de la propuesta la Oficina de Control Interno, pendiente de aprobación. Por tal razón, en esta versión de enero de 2014, se publica el mapa de las 8 áreas identificadas como vulnerables, sus controles y propuesta de mitigación para el presente año bajo el mismo esquema del año 2013. Igualmente se prevé reforzar mecanismos que permitan el fortalecimiento de la cultura organizacional con enfoque de riesgos a través de talleres, capacitaciones y refuerzo a procedimientos que faciliten e incentiven la identificación y control de este tipo de riesgos.

### 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), 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, como consecuencia del mismo en la presente vigencia la entidad continuará socializando los proyectos de Asociación Público Privada, estas socializaciones se realizarán 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 continuará con el trabajo para continuar con la implementación del “PACTO POR LA TRANSPARENCIA, EL BUEN GOBIERNO Y LA PREVENCIÓN DE LA CORRUPCIÓN”, dicho pacto desarrolla 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 autorregulación 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
Actualización Mapa de riesgos de corrupción	Gerencia de Riesgos	Enero
Análisis y validación de nueva propuesta de trabajo para ajuste al Mapa de riesgos de corrupción frente a lineamientos aprobados por la alta dirección	Gerencia de Riesgos	Marzo
Monitoreo al mapa de riesgos de corrupción 2014 y Ajustes según nuevo enfoque de trabajo	Gerencia de Riesgos	Abril a Junio
Aprobación y publicación del mapa con ajustes y nuevo enfoque	Gerencia de Riesgos	Junio
Seguimiento a los planes propuestos en el mapa de riesgos de corrupción 2014	Gerencia de Riesgos	Junio – Diciembre
Construcción del mapa de riesgos de corrupción 2015	Gerencia de Riesgos	Diciembre
Aplicación de los criterios de transparencia en la contratación de los proyectos 4G	Gerencia de Contratación	Marzo - Diciembre

### 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 vigencia 2013, en el marco de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad y el de Gestión de Conocimiento, elaboró y aprobó el Mapa de Procesos de la entidad; con posterioridad a tal esta se inició el proceso de caracterización de los procesos y procedimientos asociados al mencionado mapa, actividad que se finalizará en el primer trimestre de 2014. Se espera que el sistema sea certificado en el mes de julio, fecha a partir de la cual los grupos de Atención al Ciudadano, de Permisos y de Sistemas, realicen la revisión de los trámites que se encuentran publicados en el SUIT, con el fin de actualizar los existentes, los cuales según instrucciones recibidas fueron migrados a la nueva plataforma, y en caso de requerirse incluir, modificar o eliminar algunos de estos.

### 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 dos (2) 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 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
Actualización Planeación Estratégica Agencia 2014-2018	Vicepresidencias	Enero – Marzo
Consolidación Matriz General entidad	Gerencia de Planeación	Marzo
Revisión y ajuste procesos y procedimientos	Todas las dependencias	Enero - Marzo
Revisión y Ajuste trámites Agencia	Gerencia de Sistemas Gerencia Administrativa y Financiera Gerencia de Permisos	Agosto – Octubre
Suscripción Convenio con IGAC	Vicepresidencia	Junio

	Jurídica	
Suscripción Convenio con INCODER	Vicepresidencia Jurídica	Junio

### 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 continuar con el proceso de caracterización de usuarios, la implementación de los protocolos de atención en los canales, el fortalecimiento de los espacios de rendición de cuentas ya implementados, así como la evaluación de los mismos 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"> <li>Objeto de la entidad y derechos ciudadanos que atiende la entidad</li> <li>Situación que se encontró al inicio del periodo (línea base)</li> <li>Metas del plan nacional de desarrollo que debe ejecutar la entidad y población beneficiaria</li> <li>Metas del plan de acción institucional</li> <li>Avances y resultados en el cumplimiento del plan de acción</li> <li>Inversiones y presupuesto asociados a las metas y resultados de la gestión</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Impacto de los recursos y productos realizados por la entidad frente a necesidades de los ciudadanos en términos de cobertura</li> <li>• Acciones para garantizar la transparencia en la contratación</li> <li>• Principales dificultades en la ejecución y explicación de las mismas</li> <li>• Proyecciones para la siguiente vigencia</li> </ul>
	Acciones para el fortalecimiento Institucional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Mejoramiento Institucional</li> <li>• Estado de implementación del MECI y acciones de mejoramiento</li> <li>• Evaluación de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad</li> <li>• Mejoramiento de trámites institucionales</li> </ul>
Temas de Interés Ciudadano	Clasificación de quejas y reclamos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Quejas y peticiones frecuentes por áreas o servicios institucionales</li> <li>• Peticiones de interés general</li> <li>• Servicios frente a los cuales hay mayor demanda o queja</li> <li>• Cantidad de usuarios y ciudadanos inconformes por servicio o proceso de la entidad</li> </ul>
	Consulta de temas específicos de interés ciudadano	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Principales programas o servicios solicitados</li> </ul>

#### 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 y de avances en la gestión, Participación en las “RUTAS DE LA EJECUCIÓN” convocadas por el Ministerio de Transporte, Participación en ferias y eventos especializados del sector, Audiencias públicas con beneficiarios.

- 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); por otra parte, en esta vigencia la Agencia hará presencia en publicaciones especializadas (Guía de Rutas por Colombia, publicaciones de COTELCO y BANCOLDEX), de igual manera y de forma continua se publicará en la página WEB de la entidad, la información correspondiente a la planeación y avances en la gestión y los nuevos proyectos a desarrollar.
- c) **Evaluación:** Una vez se haya realizado cada una de las actividades de rendición de cuentas propuesta en el presente documento, en el seno del Comité Integrado de Planeación y Gestión - MIPG se 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	Rueda de prensa con medios de comunicación  Respuesta presencial o mediante Correo electrónico a inquietudes planteadas en el evento	Febrero, Mayo, Agosto y Noviembre	Eventos realizados / Eventos programados
Rutas de la Ejecución	Oficina de Comunicaciones	Respuesta presencial o mediante	De acuerdo con la programación del	Resultados de la Ruta publicados en la página WEB

		Correo electrónico a inquietudes planteadas en el evento	Ministerio de Transporte	
Participación Congreso CCI	Oficina de Comunicaciones	N/A	Noviembre	
Actualización permanente de la Página WEB	Oficina de Comunicaciones Grupo de Sistemas y Tecnología	N/A	Permanente	Página WEB en funcionamiento
Participación Feria de Puertos	Oficina de Comunicaciones Grupo de Puertos	Respuesta presencial o mediante Correo electrónico 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 a inquietudes planteadas en el evento	Septiembre	Piezas comunicativas difundidas
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 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	Permanente	Actas de reunión diligenciadas

		Respuesta presencial o mediante Correo electrónico a inquietudes planteadas en el evento		
Actualización Redes Sociales (Facebook, Twitter, Youtube)	Oficina de Comunicaciones	Respuesta a PQRS presentadas a través de estos medios.	Permanente	N/A

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 Visibilizar los 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 2014, 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 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, así como la evaluación del avance de este en la vigencia 2013 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
Difundir portafolio de servicios de la Agencia al ciudadano	Grupo Atención al Ciudadano	Permanente
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	Enero - Junio
Diseñar e implementar una herramienta que permita medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad.	Grupo Atención al Ciudadano	Diciembre
Identificar necesidades e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna	Grupo Atención al Ciudadano	Diciembre
Mantener la Difusión y Socialización/Optimización de los canales de atención con que cuenta la Agencia	Grupo Atención al Ciudadano	Permanente
Afianzar la cultura del servicio al ciudadano al interior de la entidad / Dar continuidad al ejercicio de Difusión y Socialización.	Grupo Atención al Ciudadano	Noviembre
Fortalecimiento de la articulación interinstitucional del Sector	Grupo Atención al Ciudadano	Trimestral

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.

## 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 de 2011 y el Decreto 2641 de 2012, 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.

---

<sup>i</sup> “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, Secretaría de la Transparencia de la Presidencia de la República