

2

AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA
Rad No. 2012-409-022347-2
Fecha: 06/08/2012 14:48:57->409
FUN: CARMENZA MEJIA-409
Anexos: SIN FOLIAR + 1 CD

-Bogotá D.C.



CARMEN JANETH RODRIGUEZ MORA
Supervisora Contrato SAF 401 de 2011
Agencia Nacional de Infraestructura

ASUNTO: Informe de Atención al Ciudadano segundo trimestre 2012

Cordial saludo,

Durante el trimestre se radicaron por Archivo y Correspondencia 9.118 ingresos de los cuales 1.469 fueron tipificados como Derechos de Petición.

1. PQRS RECIBIDOS POR DEPENDENCIA

	DEPENDENCIA	RECIBIDOS
	PRESIDENCIA	11
	OFICINA DE CONTROL INTERNO	1
1	VICEPRESIDENCIA JURIDICA	55
	Gerencia Defensa Judicial	37
	G.I.T Contratación	15
2	VICEPRESIDENCIA DE PLANEACION RIESGOS Y ENTORNO	7
	Gerencia de Planeación	10
	Gerencia Social y Ambiental	16
	Gerencia Predial	69
3	VICEPRESIDENCIA DE ESTRUCTURACION	75
4	VICEPRESIDENCIA DE GESTION CONTRACTUAL	20
	G.I.T. Portuario	65
	G.I.T. Carretero	928
	G.I.T. Férreo	47
5	VICEPRESIDENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	32
	Gerencia Talento Humano	11
	G Archivo y Correspondencia	11
	G.I.T. Predial Social y Ambiental	59
	TOTAL	1469

Se tienen en cuenta las peticiones tramitadas en el antiguo Grupo Interno de Trabajo Predial Social y Ambiental, toda vez que a la expedición de la Resolución que redistribuyó competencias en la Agencia, 59 peticiones ya habían sido archivadas. El área con mayor número de solicitudes recibidas fue el Grupo Interno de Trabajo Carretero (928).

PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO POR DEPENDENCIAS

DEPENDENCIA	RECIBIDOS	NO VENCIDO	TOTAL	A TIEMPO	DESPUES	SIN RESPSTA	%	SIN RESPUESTA
PRESIDENCIA	11	0	11	4	1	6	.36	
OF. CONTROL INTERNO	1	0	1	1	0	0	1	
VICEPRESIDENCIA JURIDICA	55	11	44	16	9	19	.36	
Gerencia Defensa Judicial	37	11	26	8	6	*12	.30	* 1 Expediente en Consejo de Estado
G.I.T Contratación	15	9	6	6	0	0	1	
V. PLANEACION, RIESGOS Y ENTORNO	7	0	7	7	0	0	1	
Gerencia de Planeación	10	2	8	6	2	0	.75	
Gerencia Social y Ambiental	16	4	12	8	1	3	.66	
Gerencia Predial	69	14	55	23	12	*20	.41	* 2 MEMORANDOS
VICEP. ESTRUCTURACION	75	7	68	40	27	1	.58	
VICEP. GESTION CONTRACTUAL	20	2	18	5	7	*6	.27	* 1 MEMORANDO
G.I.T. Portuario	65	10	55	39	14	2	.70	
G.I.T. Carretero	928	109	819	557	167	*95	.68	* 8 MEMORANDOS
G.I.T. Férreo	47	11	36	22	9	5	.61	
VICEP. ADMVA Y FINANCIERA	32	3	29	6	5	*18	.20	* 7 EMORANDOS, 1 ANONIMO
Gerencia Talento Humano	11	2	9	5	0	4	.55	
G Archivo y Correspondencia	11	0	11	9	2	0	.81	
G.I.T. Predial Social y Ambiental	59	3	56	41	15	0	.73	
TOTALES	1469	198	1271	803	277	191	.63	

En la Gerencia de Defensa Judicial no se ha respondido una solicitud porque, el expediente del cual depende la respuesta, se encuentra en el Consejo de Estado.

Memorandos como respuestas que no se contabilizan porque no están respondiendo directamente al petionario:

- VICEPRESIDENCIA DE GESTION CONTRACTUAL : 1 MEMORANDO
- VICEPRESIDENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA : 7 MEMORANDOS Y 1 ANONIMO
- Grupo Interno de Trabajo Carretero : 8 MEMORANDOS
- Gerencia Predial : 2 MEMORANDOS

2. DOCUMENTOS RECEPCIONADOS Y TIPIFICADOS

TIPO DE DOCUMENTO	RECIBIDOS	NO VENC	A TIEMPO	DESPUES	SIN RESPSTA
CONSULTA	26	5	16	2	3
DENUNCIA	7	0	5	1	1
DERECHO DE PETICION	389	45	243	64	37
QUEJA	59	5	38	13	3*
RECLAMO	35	1	27	4	3
SOL CERTIFICACION	19	2	6	7	4
SOL CERTIFICACION LABORAL	1	0	0	1	0
SOL CONCESION PORTUARIA	4	2	2	0	0
SOL COPIA DOCUMENTOS	52	3	32	13	4
SOL ENTIDAD DE CONTROL	136	5	57	42	32*
SOL ENTIDAD PUBLICA	313	30	120	92	71*
SOL INFORMACION	173	13	106	32	22
SOL LICENCIA PORTUARIA	1	0	1	0	0
SOL O CONSULTA MATERIA EJEC CONTRACTUAL	133	75	56	0	2
SOL PERMISO CRUCE CARRETERA CONCESIONADA	103	8	89	3	3
SOL PERMISO CRUCE VIA FERREA CONCESIONADA	12	4	2	1	5
SUGERENCIA	6	0	3	2	1
TOTAL	1469	198	803	277	191

En su orden las más solicitadas fueron los derechos de petición invocados como tal (389), las solicitudes de entidades públicas (313), solicitudes de entidades de control (136), solicitudes en materia de ejecución contractual (133) y, solicitudes de permiso de cruce en carretera concesionada (103).

PETICIONES SIN RESPUESTA * : Al sistema se anexan como respuesta los memorandos internos los cuales al no ir dirigidos al peticionario no se pueden tener en cuenta como respuestas

- De 3 quejas, hay contabilizado 1 anónimo
- De 71 solicitudes de entidades públicas, hay contabilizados 5 memorandos
- De 32 de solicitudes de entidades de control, hay contabilizados 13 memorandos

PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO

PETICIONES	RECIBIDAS	NO VENC	TOTAL	A TIEMPO	%
TOTAL	1.469	198	1.271	803	.63

3. SOLICITUDES DE AURTORIDADES DE CONTROL

ENTIDAD	RECIBIDOS	NO VENCIDO	TOTAL	A TIEMPO	DESPUES	SIN RESPSTA
Congreso de la República	14	0	14	5	6	3
Contraloría General de la República	94	3	91	42	22	30
Procuraduría General de la Nación	13	2	11	6	5	0
Defensoría del Pueblo	5	0	5	2	3	0
Personerías Municipales	10	0	10	2	6	2
TOTAL	136	5	131	57	42	35

12 MEMOS

1 MEMO

En la medición de satisfacción, la Contraloría se queja de la tardanza en las respuestas y de la información incompleta.

4. TEMAS DE LAS PETICIONES

TEMAS	TOTAL
Accidentalidad	28
Administrativo	370
Ambiental	7
Ampliación de Via	76
Básculas	10
Certificación	23
Concesiones en General	240
Consulta de Documentos	1
Copias	87
Emergencias Concesiones	67
Estructuración	62
Férreo	38
Indemnizaciones	33
Manejo de Peajes	151
Mantenimiento de la vía	65
Permiso de Cruce	153
Portuario	58
TOTAL	1469

Dentro del tema ADMINISTRATIVO, se contabilizan las solicitudes de concepto sobre viabilidad técnica de estaciones de servicio.

5. FORMA DE RECEPCION DE LAS PETICIONES

WEB O CORREO CONTACTENOS	166
TELEFONICAS	18
VENTANILLA	1285
TOTAL	1469

Algunas personas a quienes se les atiende petición telefónicamente, se niegan a que se les recepcione porque quieren anexar documentos o fotografías para lo cual, se les informa el correo institucional contactenos@ani.gov.co. o la dirección de la Entidad.

6. SINTESIS DOCUMENTOS SEGUNDO TRIMESTRE 2012

RADICADOS RECIBIDOS	9,119
RADICADOS TIPIFICADOS	1,469
NO VENCIDOS	198
RESPONDIDOS A TIEMPO	803
RESPONDIDOS DESPUES	277
SIN RESPUESTA:	191
<i>Memorandos</i>	18
<i>Archivados sin respuesta</i>	48

Se resalta el hecho de que aparecen 48 solicitudes archivadas, algunas que sin estar vencidas, han sido archivadas sin respuesta. Antes de elaborar el informe se solicitó mediante correo electrónico a las dependencias y responsables de algunas peticiones sin respuesta, algunas personas no atendieron el llamado, quedando sin responder varias solicitudes.

7. AUDIENCIA DE RENDICION DE CUENTAS

- Comprobación y ajuste de los listados de concesionarios, amigos y contratistas de la Agencia, para invitarles a la "Audiencia de Rendición de Cuentas del Sector Transporte"
- Corroboración de inscripciones y recorderis telefónico a quienes 3 días antes no habían hecho la respectiva inscripción.
- Asistencia a la Audiencia de Rendición de Cuentas del Sector Transporte a la que acudió gran número de personas no obstante la lluvia del día.

8. MEDICION DE GRADO DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS

Se llevó a cabo aplicando encuestas a residentes en Bogotá y sus alrededores mediante llamadas telefónicas al fijo que reportaron en la solicitud. Se hicieron 55 encuestas de las cuales 32 fueron de resultado y 23 infructuosas porque las personas no estaban o estaban en junta o reunión.

CALIFICACION Y CANTIDAD

- 5: Muy Buena: 14 - Buena atención, a tiempo y respuesta corresponde a solicitud.
- 4: Buena: 11 - Respuesta no del todo satisfactoria.
- 3: Regular: 3 - Respuesta a destiempo, no le solucionan su petición o, respuesta a tiempo sin la información complementaria.
- 2: Mala: 4 - Aunque aparece respondido respuesta no ha llegado, vaga la respuesta que no resuelve a fondo la petición y, respuesta ya muy vencido el término.

RECOMENDACIONES

Se sugiere que al responder a otra dependencia con memorando también se reasigne el radicado padre para que la dependencia pueda darle la respuesta definitiva.

Previa concertación con los Jefes, hacer obligatoria la asistencia a las capacitaciones sobre Atención al Ciudadano y Derecho de Petición.

Hasta otra oportunidad,



CARMENZA STELLA MEJIA ORTIZ
Atención al Ciudadano
Agencia Nacional de Infraestructura

Anexo: CD con base de datos