



-Bogotá D.C.

**NAZLY JANNE DELGADO VILLAMIL**

Supervisora Contrato SAF 401 de 2011  
Agencia Nacional de Infraestructura

**ASUNTO:** Informe de Atención al Ciudadano tercer trimestre 2012

Cordial saludo,

Durante el trimestre se radicaron por Archivo y Correspondencia 10.520 ingresos de los cuales 1.412 fueron tipificados como Derechos de Petición.

**1. PQRS RECIBIDOS POR DEPENDENCIA**

	DEPENDENCIA	RECIBIDOS
	<b>PRESIDENCIA</b>	7
	<b>OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	3
	<b>OFICINA DE COMUNICACIONES</b>	1
<b>1</b>	<b>VICEPRESIDENCIA JURIDICA</b>	62
	Gerencia Defensa Judicial	79
	G.I.T de Asesoría de Estructuración	10
	G.I.T Contratación	26
	G.I.T. Ases Misional G Contractual 2	11
<b>2</b>	<b>VICEPRESIDENCIA DE PLANEACION RIESGOS Y ENTORNO</b>	
	Gerencia de Planeación	19
	Gerencia Social y Ambiental	42
	Gerencia Predial	121
<b>3</b>	<b>VICEPRESIDENCIA DE ESTRUCTURACION</b>	58
<b>4</b>	<b>VICEPRESIDENCIA DE GESTION CONTRACTUAL</b>	32
	G.I.T. Portuario	48
	G.I.T. Carretero	778
	G.I.T. Férreo	59
	G.I.T. Financiero	9
<b>5</b>	<b>VICEPRESIDENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA</b>	12
	Gerencia Administrativa y Financiera	17
	Gerencia Talento Humano	17
	Grupo Control Interno Disciplinario	1
	<b>TOTAL</b>	<b>1412</b>

El área con mayor número de solicitudes recibidas fue el Grupo Interno de Trabajo Carretero (778), seguido por la Gerencia Predial (121) y Gerencia de Defensa Judicial (79).

## 2. PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO POR DEPENDENCIAS

DEPENDENCIA	RECIBIDOS	NO VENCIDO	TOTAL	A TIEMPO	DESPUES	SIN RESPSTA	%	SIN RESPUESTA
PRESIDENCIA	7	3	4	2	1	1	.40	
OF. CONTROL INTERNO	3	0	3	2	1	0	1	
OF. COMUNICACIONES	1	0	1	0	0	1	0	
VICEP. JURIDICA	62	13	49	11	13	*25	.22	*2 memorandos
Gerencia Defensa Judicial	79	6	73	10	14	*49	.13	*25 memorandos
G.I.T de Asesoría de Estructuración	10	3	7	0	1	6	0	
G.I.T Contratación	26	2	24	5	2	*17	.20	*1 memorando
G.I.T Ases Misional G Contractual 2	11	3	8	4	2	2	.50	
VICEP. PLANEACION, RIESGOS Y ENTORNO								
Gerencia de Planeación	19	2	17	5	7	*5	.29	*1 memorando
Gerencia Social y Ambiental	42	11	31	16	10	5	.51	
Gerencia Predial	121	17	104	48	18	*38	.46	*11 memorandos
VICEP. ESTRUCTURACION	58	2	56	37	18	*1	.66	*1 memorando
VICEP. GESTION CONTRACTUAL	32	7	25	6	6	*13	.24	*1 memorando
G.I.T. Portuario	48	4	44	21	15	*8	.48	*5 memorandos
G.I.T. Carretero	778	83	695	444	126	*125	.64	*34 memorandos
G.I.T. Férreo	59	8	51	29	9	*13	.57	*2 memorandos
G.I.T. Financiero	9	6	3	0	1	*2	0	*2 memorandos
VICEP. ADMVA Y FINANCIERA	12	3	9	1	1	*7	.11	*1 memorando
Gerencia Administrativa y Financiera	17	1	16	15	1	0	.93	
Gerencia Talento Humano	17	4	13	6	0	*7	.46	*1 memorando
Grupo Control Interno Disciplinario	1	1	0	0	0	0	1	
<b>TOTALES</b>	1412	179	1233	662	246	324		*87 memorandos

**87 Memorandos** como respuestas que **no se contabilizan** porque no están respondiendo directamente al peticionario:

- VICEPRESIDENCIA JURIDICA : 28 MEMORANDOS
- VICEP. PLANEACION, RIESGOS Y ENTORNO : 12 MEMORANDOS
- VICEP. ESTRUCTURACION : 1 MEMORANDO
- VICEP. GESTION CONTRACTUAL : 44 MEMORANDOS
- VICEP. ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA : 2 MEMORANDOS

### 3. DOCUMENTOS RECEPCIONADOS Y TIPIFICADOS

TIPO DE DOCUMENTO	RECIBIDOS	NO VENC	A TIEMPO	DESPUES	SIN RESPSTA	MEMOS
CONSULTA	12	5	4	2	1	
DENUNCIA	3	0	2	1	0	
DERECHO DE PETICION	412	42	229	59	*82	7
QUEJA	81	12	26	11	*12	1
RECLAMO	31	4	15	5	*7	1
SOL CERTTIFICACION	24	1	12	5	*6	1
SOL CERTTIFICACION LABORAL	0	0	0	0	0	
SOL CONCESION PORTUARIA	4	4	0	0	0	
SOL COPIA DOCUMENTOS	59	6	24	14	15	
SOL ENTIDAD DE CONTROL	140	2	25	44	*69	49
SOL ENTIDAD PUBLICA	269	25	98	54	*92	25
SOL INFORMACION	165	11	83	44	27	
SOL LICENCIA PORTUARIA	0	0	0	0	0	
SOL O CONSULTA MATERIA EJEC CONTRACTUAL	100	61	35	0	*4	3
SOL PERMISO CRUCE CARRETERA CONCESIONADA	109	3	97	5	4	
SOL PERMISO CRUCE VIA FERREA CONCESIONADA	12	2	6	0	4	
SUGERENCIA	11	1	6	2	2	
<b>TOTAL</b>	<b>1412</b>	<b>179</b>	<b>662</b>	<b>246</b>	<b>325</b>	<b>87</b>

En su orden los más solicitados fueron los derechos de petición invocados como tal (412), las solicitudes de entidades públicas (269), solicitudes de entidades de control (140), solicitudes de permiso de cruce en carretera concesionada (109) y, solicitud o consulta en materia de ejecución contractual (100).

**PETICIONES SIN RESPUESTA \*** : Al sistema Orfeo anexas como respuesta al radicado padre los **memorandos internos (87)** que, no se pueden tener en cuenta como respuestas por no ser solución definitiva dirigida al peticionario.

### 4. PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO

PETICIONES	RECIBIDAS	NO VENC	TOTAL	A TIEMPO	%
<b>TOTAL</b>	<b>1412</b>	<b>179</b>	<b>1233</b>	<b>662</b>	<b>.54</b>

## 5. SOLICITUDES DE AURTORIDADES DE CONTROL

ENTIDAD	RECIBIDOS	NO VENCIDO	TOTAL	A TIEMPO	DESPUES	SIN RESPTA	
Congreso de la República	18	1	17	8	7	2	1 memos
Contraloría General de la República	90	0	9	11	20	59	44 memos
Procuraduría General de la Nación	17	1	16	2	9	5	4 memos
Defensoría del Pueblo	5	0	5	2	2	1	
Personerías Municipales	10	0	10	2	6	2	
<b>TOTAL</b>	<b>140</b>	<b>2</b>	<b>57</b>	<b>25</b>	<b>44</b>	<b>69</b>	49 memos

## 6. TEMAS DE LAS PETICIONES

TEMAS	TOTAL
Accidentalidad	19
Administrativo	357
Ambiental	11
Ampliación de Via	109
Básculas	2
Certificación	37
Concesiones en General	117
Consulta de Documentos	2
Copias	92
Emergencias Concesiones	61
Estructuración	74
Férreo	44
Indemnizaciones	34
Licitaciones o Concursos de Méritos	6
Manejo de Peajes	134
Mantenimiento de la via	61
Permiso de Cruce	169
Portuario	83
<b>TOTAL</b>	<b>1412</b>

Dentro del tema ADMINISTRATIVO, se contabilizan entre otras las solicitudes de concepto sobre viabilidad técnica de estaciones de servicio y las para eventos deportivos en carreteras concesionadas .

## 7. FORMA DE RECEPCION DE LAS PETICIONES

WEB O CORREO CONTACTENOS	161
TELEFONICAS	36
VENTANILLA	1215
<b>TOTAL</b>	<b>1412</b>

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.](mailto:contactenos@ani.gov.co), la página web o la dirección física de la Entidad.

## 8. SINTESIS DE DOCUMENTOS TERCER TRIMESTRE 2012

RADICADOS RECIBIDOS	10.520
RADICADOS TIPIFICADOS	1.412
NO VENCIDOS	179
RESPONDIDOS A TIEMPO	662
RESPONDIDOS DESPUES	245
SIN RESPUESTA:	325
<i>Memorandos</i>	87
<i>Archivados sin respuesta</i>	81

Se resalta el hecho de que aparecen 81 solicitudes, algunas que sin estar vencidas, han sido archivadas sin respuesta; antes de elaborar el informe se requirió mediante correo electrónico a algunas dependencias y responsables de peticiones sin respuesta, algunas personas no atendieron el llamado, quedando sin responder varias solicitudes.

## 9. FORO RESPECTO A CONCESIONES DE CUARTA GENERACION

En los días anteriores a la celebración de las audiencias de presentación de las concesiones de 4ª generación llevadas a cabo en el Salón Rojo del Hotel Tequendama, telefónicamente y aún por correo se le informó a las personas que así lo solicitaron, sobre la celebración del evento.

## 10. MEDICION DE GRADO DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS

La medición de satisfacción, 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 113 llamadas de las cuales 80 fueron de resultado y 33 infructuosas porque las personas no estaban o estaban en junta o reunión. Cabe resaltar que la Contraloría se queja de la tardanza en las respuestas y de la información incompleta.

### CALIFICACION Y CANTIDAD

- 5: Muy Buena: 18 - Buena atención, a tiempo y, respuesta corresponde a solicitud.
- 4: Buena: 19 - Respuesta no del todo satisfactoria.
- 3: Regular: 35 - Respuesta a destiempo, no le solucionan su petición o, respuesta a tiempo sin la información complementaria.
- 2: Mala: 8 - Aunque aparece respondida, respuesta no ha llegado, vaga la respuesta que no resuelve a fondo la petición y, respuesta llega ya muy vencido el término.

## 11. CAPACITACION SOBRE ATENCION AL CIUDADANO Y DERECHO DE PETICION PARA LOS FUNCIONARIOS PUBLICOS DE LA AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA

Ajustes al material utilizado en capacitaciones anteriores de acuerdo a las nuevas normas relativas al tema y preparación de listados de los funcionarios a capacitar.

### 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, muy especialmente en las áreas que reciben mayor número de peticiones.

Se hagan por parte de Control Disciplinario:

- . Sugerencias y apremios a los servidores públicos que no responden a tiempo las peticiones o no le envían información sobre el curso de las mismas a los petitionarios.
- . Sugerencias a los servidores públicos que tienen que ver con la respuesta final de las peticiones para que, anoten en orfeo al padre, el radicado de salida de las respuestas y no el memorando.
- . Se alerte a las Asistentes de las Areas de la Agencia, sobre la importancia de redistribuir o reasignar rápidamente las solicitudes puesto que, los términos corren desde el día siguiente a la radicación del documento.

Hasta otra oportunidad,



**CARMENZA STELLA MEJIA ORTIZ**  
Atención al Ciudadano  
Agencia Nacional de Infraestructura

Anexo: CD con base de datos