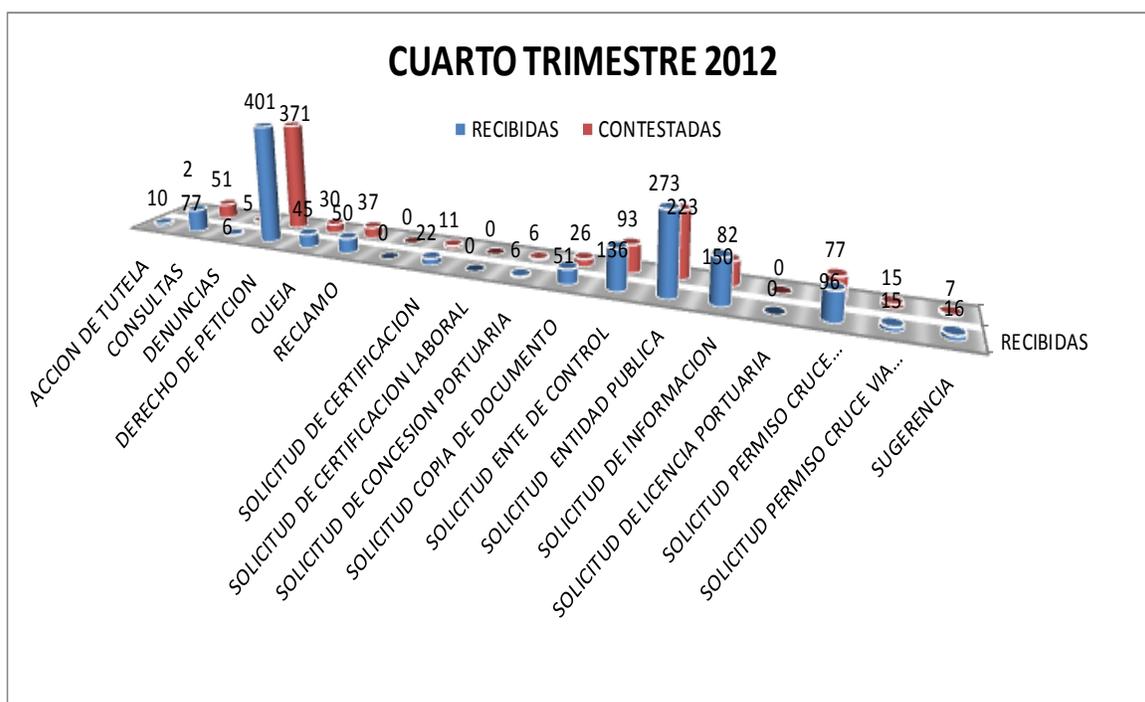


ATENCION AL CIUDADANO.

En el último trimestre de 2012 el Área de Atención al Ciudadano en su rol de apoyo a la función prevista a la Vicepresidencia Administrativa y Financiera en el numeral 10 del artículo 18 del Decreto 4165 de 2011, consistente en “*Coordinar, gestionar y hacer seguimiento a la adecuada atención de las solicitudes, quejas, reclamos y derechos de petición realizados por los ciudadanos*”, orientó sus actividades en pro de la satisfacción del usuario interno y externo, apoyando el análisis de la naturaleza y el contenido de las comunicaciones allegadas a la entidad por los ciudadanos y tipificándolas adecuadamente con el fin de evitar la desatención de los términos legales que cobijan éste tipo de actuaciones; realizó el seguimiento y control a la oportuna atención de las PQR y generó las alertas pertinentes a cada una de las dependencias encargadas del trámite.

Esta acción permitió evidenciar una mejora decisiva en la atención por parte de la entidad a éste tipo de actuaciones ciudadanas, tal como puede observarse en la información general que para el cuarto trimestre del año 2012, se presenta así:



Simultáneamente se promovieron capacitaciones a los servidores y colaboradores de la entidad en torno a los derechos constitucionales de petición y de solicitudes de información, haciendo énfasis en sus significados, alcances, términos, entre otros. Lo anterior con el fin de realzar la importancia de atender adecuada y oportunamente estos derechos y fortalecer las acciones que los servidores deben adoptar para rendir respuestas pertinentes, claras, precisos y dentro de los términos de ley.

Reconociendo la importancia y la necesidad de fortalecer los lazos y vínculos con la sociedad civil, en condiciones de oportunidad y eficacia, el grupo de Atención al Ciudadano enfatizó su labor preventiva enviando, a través del correo interno institucional Outlook, recordatorios a cada uno de quienes tenían a su cargo trámites de PQSR indicándoles, entre otros aspectos, la fecha límite para

respuesta en tiempo y de fondo, incentivando el ingreso de los oficios, memorandos, como la respuesta final de la Agencia al sistema Orfeo y sobre el documento padre, de modo que se materializara la virtud del sistema al facilitar la trazabilidad de las actuaciones de la Agencia por medio de sus servidores.

Esta actividad preventiva va acompañada del seguimiento del área de Control Interno Disciplinario que al recibir copia de tales acciones, recaba a los servidores su diligenciamiento dentro de los plazos de ley y adopta las acciones que según el ámbito de sus competencias estima pertinentes.

Para coadyuvar con la metodología y obrar de acuerdo con la nueva estructura organizacional, se trabajó a final del trimestre del año 2012 en un documento borrador sobre dos asuntos de vital importancia: Procedimiento derechos de petición, quejas, sugerencias y reclamos; y Reglamentación del trámite interno del derecho de petición, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

Importa destacar que sobre el mismo periodo de 2012, Atención al Ciudadano enfatizó el control sobre las peticiones recibidas a través del PBX de la entidad así como de aquellas recibidas por el correo institucional "CONTACTENOS", de manera tal que de 24 llamadas recibidas y 56 solicitudes contentivas de peticiones y/o reclamos allegadas por este medio con todas ellas se agotó el trámite con respuesta definitiva y en oportunidad.