Revelador Institucional # 09 - Boletín de Control Interno

Comunicaciones Internas ANI <comunicacionesinternasani@ani.gov.co>
Lun 30/11/2020 10:00 AM

Revelador Institucional
Oficina de Control Interno

Boletín 09

HERRAMIENTAS QUE FORTALECEN LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LA ANI A PARTIR DEL COVID-19

Con ocasión de la emergencia sanitaria decretada mediante la Resolución 385 del Ministerio de Salud y Protección Social y el Decreto 417 de 2020, en concordancia con la Directiva Presidencial No. 02 del 12 de marzo de 2020, con la cual se dictaron medidas para atender la contingencia generada por el COVID-19, a partir del uso de las tecnologías de la información y las telecomunicaciones – TIC, y el Decreto 491 de 2020 que adoptó medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las entidades públicas, se señalaron entre otros aspectos, el deber de dar a conocer en sus páginas web los canales oficiales de comunicación e información mediante los cuales prestarán su servicio, así como los mecanismos tecnológicos que emplearían para el registro y respuesta de las peticiones.

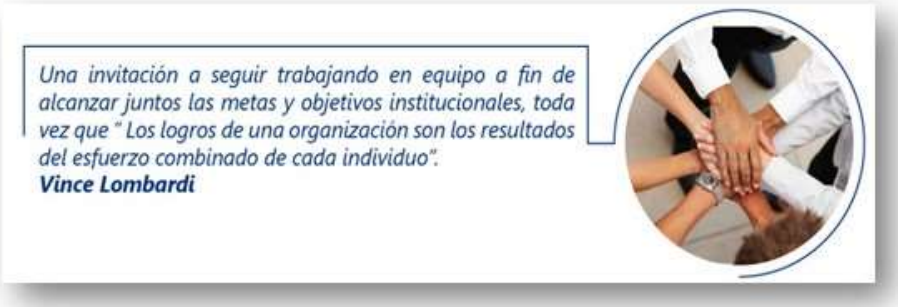
Al respecto, la Oficina de Control Interno verificó el cumplimiento de los lineamientos y estrategias diseñados por la Agencia Nacional de Infraestructura para asegurar la gestión y atención del servicio al ciudadano, evidenciando que se adoptaron medidas asociadas a lineamientos normativos, servicio al ciudadano, aplicación de protocolos de bioseguridad, nivel tecnológico y sistema de gestión documental, tales como:

1. **Creación de un enlace en la página web de la Entidad**, con el fin de consultar toda la normatividad dictada por la Entidad y el sector transporte, asociada a las medidas para contener la COVID-19 (https://www.mintransporte.gov.co/publicaciones/8238/medidas-para-la-contencion-del-coronavirus-covid-19/)
2. **Adopción de medidas** por parte de la Entidad para gestionar la correspondencia interna y externa.
3. **Promoción del uso de canales electrónicos**, a través de campañas de comunicación, con el fin de facilitar al ciudadano la radicación de PQRS (Correo Contáctenos y acceso a radicación de PQRS a través del sistema de gestión documental de la ANI).
4. La Entidad cuenta con **instructivos para la radicación de correspondencia interna y externa**, atención y servicio al ciudadano en contingencia a la emergencia sanitaria – COVID-19. Estos instructivos se encuentran disponibles en la página web de la Entidad.
5. **Asignación de una línea celular** para atender a los ciudadanos.
6. **Agendamiento de citas para radicar los documentos en la Entidad**, sin congestión ni aglomeraciones. Esta agenda está habilitada en la página web de la Entidad.
7. Para garantizar la interacción del personal que labora en la Entidad, al igual que con los visitantes, usuarios y/o ciudadano, la ANI generó **lineamientos de protocolos de bioseguridad** que contemplaron las medidas

de ingreso y permanencia en la Entidad y lineamientos e instrucciones para el cumplimiento de las medidas transitorias.

8. Para facilitar la consulta del protocolo general de bioseguridad para la prevención y mitigación de contagio – COVID-19, la Entidad publicó en la página web dicho protocolo.
9. **Campañas de sensibilización** sobre medidas de bioseguridad para mitigar y controlar el COVID-19 en la Entidad.
10. **Se determinó**, que, con ocasión del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica derivada de la Pandemia COVID-19, los trámites de radicación de correspondencia interna y externa deberán realizarse de manera digital a través del Sistema de Gestión Documental – ORFEO.

De acuerdo con lo anterior, se concluye que la Entidad ha adoptado diferentes medidas que han garantizado la continuidad del servicio a la ciudadanía respondiendo a las nuevas necesidades que han surgido por la emergencia sanitaria decretada por el Gobierno Nacional.



Comunicaciones Internas ANI
Servicios
Oficina de Comunicaciones
Presidencia
PBX: 571 - 484 8860 Ext:
Calle 24 A Nro. 59 - 42 Edificio T4, Piso 2
Bogotá D.C. – Colombia - www.ani.gov.co

"Resolución 0666 del 24 de abril de 2020 expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social Principales medidas de bioseguridad:

- Lávese las manos frecuentemente.
- Use el tapabocas cubriendo nariz y boca.
- Practique el distanciamiento físico.
- Lo invitamos a descargar y reportar diariamente su condición de salud en la Aplicación CoronApp-Colombia o en Alissta si está afiliado a la ARL POSITIVA.

Por favor piense en el medio ambiente antes de Imprimir este correo

La información contenida en este correo electrónico es propiedad de la Agencia Nacional de Infraestructura.: es confidencial y para uso exclusivo de el (los) destinatario(s) / En la Agencia Nacional de Infraestructura respetamos y garantizamos que los datos personales suministrados por usted, a través de nuestros canales de comunicación, estén protegidos y no se divulgarán sin su consentimiento. Cumplimos con nuestra política de Confidencialidad y Protección de Datos. Si quiere conocerla lo invitamos a consultarla en: https://www.ani.gov.co/contenido/politicas-tic. Si ha recibido este mensaje por error, por favor notifíqueselo inmediatamente al remitente: no copie, imprima, distribuya ni difunda su contenido. Las opiniones, conclusiones e informaciones que no estén relacionadas directamente con el negocio de la Agencia Nacional de Infraestructura. deben entenderse como personales y no están avaladas por la compañía.