

**De:** Diego Orlando Bustos Forero  
**Enviado el:** viernes, 18 de noviembre de 2016 11:35 a. m.  
**Para:** ANI  
**Asunto:** El Revelador Institucional. Boletín No. 30 de la Oficina de Control Interno



## Boletín No. 30

### INCIDENCIA DE LOS NIVELES DE SERVICIO EN LAS INTERVENTORÍAS



El doctor Luis Fernando Andrade, presidente de la ANI, ha reiterado la importancia estratégica de las interventorías en el marco de la vigilancia y control que se ejerce sobre los proyectos concesionados.

También ha señalado que las buenas prácticas de Interventoría pueden contribuir, no solamente al robustecimiento de dichas organizaciones, sino al buen porvenir del proyecto.

Para procurar la estandarización de las buenas prácticas y su arraigo transversal en cada una de las interventorías, se ha identificado un instrumento gerencial, como lo es el de los niveles

de servicio, que permitirían agregar valor en las interventorías que requieren este apoyo para su fortalecimiento constante.

En ese sentido, se han propuesto -en escenarios de gestión del conocimiento asociados a interventorías-, buenas prácticas que podrían ser medidas a través de indicadores de gestión del servicio.

Esos niveles de servicio, que en todo caso no corresponden a aquellos que se han determinado para cada uno de los contratos, y se acercan más a un concepto de fortalecimiento institucional, han sido clasificados por modo de infraestructura de la siguiente manera, a saber:

1. Niveles de servicio relacionados a los cuatro (4) modos.
  - a) Cumplimiento en la entrega del informe.
  - b) Cumplimiento sobre las garantías únicas contractuales.
  - c) Respuestas a las PQRs
2. Niveles de servicio relacionados con el modo carretero.
  - a) Contribución por parte de la interventoría en la solución de los problemas que presenta el proyecto.
  - b) Atención de las observaciones formuladas a las interventorías.
  - c) Realizar recorridos integrales al proyecto.
3. Niveles de servicio relacionados con el modo férreo.
  - a) Determinar el estado de las señalizaciones que se encuentran en las vías férreas.
  - b) Realizar control de invasiones.
4. Niveles de servicio relacionados con el modo portuario.
  - a) Revisar el cumplimiento al plan de inversiones.
5. Niveles de servicio relacionados con el modo aeroportuario.
  - a) Controlar los servicios aeroportuarios.
  - b) Controlar el recaudo y distribución de los ingresos regulados y no regulados.

Teniendo bajo consideración dicho trabajo, se compartió con cada una de las interventorías, las cuales han tenido oportunidad de expresar sus reparos y aclaraciones. Ya son 11 Interventorías las que han propuesto nuevos indicadores, dentro de los cuales destacamos:

- Control de riesgos contractuales.
- Control de avance de obra.
- Control de funcionamiento de peajes.
- Control de oportunidad en la atención de los requerimientos formulados por la ANI.
- Control sobre calibración de equipos.

Con fundamento en la revisión que se realice a las complementaciones ofrecidas por las interventorías, tendremos ocasión de participar a las vicepresidencias misionales este instrumento gerencial, que eventualmente puede aportar al desenvolvimiento eficiente de aquellas organizaciones en la entidad. También realizaremos una prueba piloto para la medición de los niveles que queden contemplados en la versión final.

Agradecemos a Montserrat Targa por su contribución en la elaboración del presente boletín.

Con un muy cordial saludo,



**Diego Orlando Bustos Forero**  
Jefe Oficina de Control Interno  
Control Interno P2  
Oficina de Control Interno  
PBX: 571 - 484 8860 Ext: 1422  
Calle 24 A Nro. 59 - 42 Edificio T4, Piso 2  
Bogotá D.C. – Colombia - [www.ani.gov.co](http://www.ani.gov.co)



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: <http://ani.gov.co/contenido/politicas-tic>. Si ha recibido este mensaje por error, por favor notifíquesele 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.