**ESTRATEGIA DE ATENCION Y SERVICIO AL CIUDADANO – PLAN ANTICORRUPCION - PLAN DE ACCION AÑO 2013**

El Grupo de Atención al Ciudadano de la Agencia Nacional de Infraestructura concibió tres (3) vértices fundamentales para orientar sus actividades al interior, y con soporte en ellas encausar fácilmente sus acciones frente a los lineamientos trazados por Presidencia de la República, el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación y Función Pública; estas son: Ajuste de Metodología, Rediseño y Mejora y Fortalecimiento y Ejecución.

Ajuste de Metodología: La Agencia a finales del año dos mil doce (2012) con soporte en los antecedentes desfavorables con que contaba en materia de Atención y Servicio al Ciudadano concluye que la entidad no puede seguir presentando a los servidores informes trimestre vencido para instar al acatamiento de términos, contenidos y formas con que debe atenderse el derecho fundamental de petición, y propone y aplica la entrega de informes mensuales a Vicepresidentes, Gerentes y Coordinadores de Grupo, en el que se destaquen asuntos en término para respuesta, asuntos vencidos y asuntos contestados, discriminándose cada tipo de asunto, servidor o colaborador a cargo del asunto y número de radicado padre.

Se convino igualmente que con el acto de tipificación que de cada asunto recibido fuera procedente por parte del Grupo de Atención al Ciudadano, se elevara un recordatorio al usuario actual que figura asignado en el Sistema de Gestión Documental –ORFEO-, en el que se le permita conocer hasta cuando la Agencia tiene plazo oportuno para respuesta y se le haga especial énfasis sobre la importancia de adelantar ajustadamente el procedimiento en el Sistema Orfeo para poder tener firmeza en la trazabilidad del asunto.

Para armonizar éstas estrategias, cuya aplicación se inició el primero (1) de Diciembre de dos mil doce (2012), se elaboró y entregó a cada servidor y colaborador de la entidad un plegable que contiene la información puntual sobre petición, reclamo, queja, consulta, petición de información, de documentación y sugerencia, así como los plazos máximos para respuesta, de manera que contaran con una herramienta que les brindara soporte y certeza en caso de duda.

Rediseño y Mejora: Para el segundo trimestre del año dos mil trece (2013), se pudo observar que ésta nueva metodología generaba resultados positivos en tanto el número de PQSR atendidas en tiempo, de manera definitiva como completa, se incrementó, en comparación con el año inmediatamente anterior:



Se exterioriza como favorable el aumento señalado de la vigencia 2012 a 2013 en atención puntual de PQSR, ya que para Noviembre del año dos mil doce (2012), la Agencia se abre paso a las concesiones de cuarta generación 4G – Autopistas para la Prosperidad a través de la modalidad de Asociación Público Privada, y para el segundo trimestre del año dos mil trece (2013) inicia el recibo de las concesiones del modo Férreo, además de abrirse a nuevos canales para Atención, como lo fueron las redes sociales, lo cual acrecentó el volumen de asuntos ingresados a la Agencia para atención y conocimiento.

En el devenir del primer semestre del año dos mil trece (2013) la Agencia, en razón de su ejercicio misional y su objetivo, como de los nuevos retos enunciados, se vió avocada a recibir multiplicidad de solicitudes y a procurar los ajustes que cada nuevo tema le implicaba, lo que intensificó y acentuó el total general de documentos recibidos.

Vale decir que para efectos de las estadísticas que los cuadros muestran la numeración de asuntos respondidos resulta mayor para la vigencia dos mil trece (2013), ya que por ejemplo, en los temas de acciones judiciales, su respuesta se surte en tiempo pero en el Sistema Orfeo no es posible reportarse, igualmente desde Atención al Ciudadano se incluye una nueva tipificación denominada “importante” que en éste evento no se sumó pero se destaca ya que es un nuevo elemento incorporado para éste capítulo de rediseño y mejora de la metodología que abarca aquellos asuntos cuyo estudio y apropiación se estiman relevantes y sobre los cuales puede o no llegarse a dar una contestación, bajo criterio del usuario actual del asunto pero que no atentan contra el derecho fundamental de petición.



A fin de perseverar en el fomento e intensificación de respuestas a tiempo y completas de las PQSR ingresadas, desde el Grupo de Atención al Ciudadano de la Agencia se retroalimentó el contenido de los mensajes recordatorios que diariamente se envían a los titulares del conocimiento de un trámite, en el sentido de precisarles los alcances de la norma en cuanto a plazos cuando la respuesta no puede otorgarse en el tiempo de ley, la interpretación sobre expedición de copias, entre otros.

Importa destacar que como reajuste y rediseño se invitó al Grupo de Correspondencia, como líder del Sistema de Gestión Documental –Orfeo-, para articular y conjuntamente generar mecanismos que coadyuven en la atención de PQSR, lo que llevó a la inclusión de mayor número de alertas en el sistema, notas de aviso al correo del titular del proceso, al jefe inmediato y mediato, seguimiento a cierto tipo de radicados, como los emanados por entes de control o Congreso de la República, los cuales ciertamente contribuyeron en la mejora de este deber.

Así mismo, se expidió una Circular a toda la Agencia en la que se condensó lo atinente a derechos de petición y su procedimiento con soporte en el Orfeo, de manera que con suficientes soportes de contenidos para ilustración y recordación sobre este tema particular, y la divulgación de los mismos a través de medios idóneos, tanto servidores y colaboradores acrecentaran la atención de las PQSR, como en efecto se ha visto.

Fortalecimiento y Ejecución: Para el tercer y cuarto trimestre se dió paso a los conversatorios con los servidores y colaboradores de la Agencia y con el personal de vigilancia que apoya la entidad, en los que el eje temático fue el derecho de petición, sus modalidades y tiempos de respuesta, a la luz de la Ley 1437 de 2011; y los Protocolos de Atención y Servicio al Ciudadano, respecto de los cuales se estructuró su contenido con miramiento del clima organizacional, las competencias y propósitos de la entidad, el público al que se dirige y el personal con que cuenta, entre otros; elementos que se orientan a fortalecer la cultura de servicio en los servidores de la Agencia, la implementación de los más altos estándares en la atención del ciudadano y de los canales de atención más adecuados para nuestro ciudadano objetivo.

Para difundir la misión, visión y proyectos de la Agencia, y dar a conocer entre los Colombianos su actividad y gestión, Atención al Ciudadano participó en las diferentes socializaciones de los proyectos que la Agencia Nacional de Infraestructura viene estructurando con la población de aquellas áreas metropolitanas que serán beneficiadas con corredores viales, entre las que se destacan ciudades como Cúcuta –Norte de Santander, Santander de Quilichao – Popayán, Cáqueza-Cundinamarca, Neiva-Huila, Carmen de Bolívar-Bolívar y Barbosa- Santander, igualmente tuvo oportunidad de participar en un evento de carácter deportivo que tuvo lugar en varias zonas de la Nación, entre las que se cuentan, Garzón-Huila, Neiva-Huila, Girardot-Cundinamarca, Zipaquirá-Cundinamarca, Bello-Antioquia, Anserma-Caldas, Media Canoa-Yumbo-Cali, kilómetro 18, Buenaventura-Valle del Cauca, rutas que comportan proyectos viales liderados por la entidad, y que permitió llevar a buen término tal interés, capacitando a dos mil (2.000) jóvenes colombianos sobre lo que realiza la Agencia para el país.

En estos espacios se aprovechó la convocatoria para enseñar más a fondo lo que hace la Agencia, divulgar los diversos canales con los que los ciudadanos cuentan para relacionarse e interactuar con ella y orientar sobre la forma para dar a conocer las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos que pudieran surgir a partir de la información brindada, o que ya tuvieran sobre otros temas de competencia de la entidad, actividad que en cada ciudad se llevó a cabo en forma congruente y apropiada.

PLAN DE ACCIÓN - PLAN ANTICORRUPCIÓN

En vigilancia y aplicación de la contribución que la Agencia Nacional de Infraestructura debe materializar y exteriorizar frente a los ejes problemáticos detectados en materia de servicio al ciudadano: 1. Inadecuado tratamiento de las solicitudes del ciudadano que accede a los servicios de la Administración Pública; 2. Deficiencias en la cualificación específica de los equipos de trabajo dispuestos para el servicio al ciudadano; 3. Persistencia de debilidades en el enfoque de gerencia de servicio al ciudadano de la Administración Pública, y; 4. Necesidad de consolidar iniciativas coordinadas de mejoramiento de los canales de atención de las entidades de la Administración Pública, y su interacción con el Plan Anticorrupción, el Grupo de Atención al Ciudadano de la Vicepresidencia Administrativa y Financiera de la Entidad, avanzó en el apuntalamiento de medios y estrategias para trabajarlos y moverse dentro de los postulados de Política Pública concebidos para éste importante tema, por lo que pasamos a destacar las acciones que se siguieron frente a cada desafío propuesto, así:

Las actividades frente al Portafolio de Servicios se circunscribieron a definir los trámites, proyectar el diseño, obtener los plegables y difundir su contenido, y las mismas se llevaron a buen término en el último semestre del año dos mil trece (2013).

En lo que atañe a la implementación y optimización de los procedimientos internos de recepción, asignación y atención de PQSR, tal y como se precisó al inicio de éste documento, el Grupo de Atención al Ciudadano estudió, analizó, planeó, estructuró y formalizó alternativas diversas para incidir positivamente en su acogida y cumplimiento, y cada Vicepresidencia, Gerencia y Coordinación obtuvo el conocimiento estadístico de su área, en el que ciertamente se evidenció mejora.

Se construyó el Plan de Participación Ciudadana y del mismo se tomó lo concerniente a Carta de Trato Digno, Derechos y Deberes del Ciudadano, horarios y canales de atención, indicación del servidor a quién dirigirse para quejas o reclamos, enunciación de trámites prestados por la Agencia y tiempos de respuesta, todo lo cual se fijó tanto en lugar visible de la entidad como en su página Web.

Se establecieron nuevos Canales de Contacto entre abril y mayo de 2013: las redes sociales que se incorporan a los que ya poseía la entidad, canal telefónico, correo electrónico, página Web, atención presencial y ventanilla, con las que incursiona exitosamente al erigirse como medio para la escucha y difusión hacia nuevos ciudadanos y permitiendo tener contacto puntual, directo y en tiempo real con los interesados en la misión y objeto de la entidad.

La integración de canales se forjó inicialmente alrededor de los encargados en su manejo y dirección, a fin que entre ellos se logre la sinergia para atender diligentemente las solicitudes que ingresen a la Agencia, concurso que durante el año dos mil trece (2013) se surtió con efectividad.

Sobre el Sistema Único de Información de Trámites -SUIT- , debe decirse que se efectuó una labor eficaz, en tanto se logró desplegar una acción conjunta con cada uno de los líderes de los trámites que la Agencia asume ante la ciudadanía, pudiéndose con ellos migrar la información que aquellos abrazan, en cuanto a legislación, requisitos, tiempos de respuesta, lugar de atención, entre otros, de manera que los cinco (5) trámites: Concesión Portuaria, Concesión par Embarcaderos, Autorización Temporal Portuaria, Permiso de Cruce sobre la vía Férrea Concesionada y Permiso para la Ocupación Temporal en Carretera Concesionada, quedaron debidamente inscritos ante la Función Pública que brindó su aval, y los trámites de apoyo a procedimientos en cabeza de INVIAS o Ministerio de Minas y Energía, relativos a Concepto de Viabilidad Técnica para movilización de Carga Extra Dimensionada y Extra Pesada, y Ubicación de Estación de Servicio Automotriz en vía concesionada, respectivamente, fueron igualmente migrados en un ochenta por ciento, (80%), ya que hay ajustes que se adelantan ante Función Pública.

En lo que trata de los Protocolos de Atención, desde el mes de agosto el Grupo de Atención al Ciudadano los concibió y socializó, y seguidamente cooperó en la construcción de la Guía de Protocolos a cargo del Sistema Nacional del Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación, apoyo y participación que se plasmó a través de unas sugerencias que fueron acogidas plenamente por los líderes de éste proceso, al extremo de enunciar como uno de sus colaboradores a la Agencia en el texto final.

La entidad, en cuanto a estructura física, instalaciones, espacios físicos adecuados en accesibilidad y señalización y facilidad para atención prioritaria cumplió con los estándares fijados por la normatividad vigente, no solo en sede sino tuvo especial atención sobre vías de acceso, desenvoltura para ingreso a las instalaciones, medios para ingreso, componentes de seguridad, indicaciones de ubicación, entre otros.

Por su parte, sobre el sistema de turnos debe decirse que el Sistema de Gestión Documental –Orfeo- con que cuenta la entidad, concibe un registro de presentación de documentos al momento de su radicación, y encausa obligadamente él conocimiento y la atención del asunto por turno, de tal modo que el usuario puede verificar el estricto cumplimiento y respeto al derecho de turno, mecanismo que se aplica a todos los asuntos, independientemente del canal a través del cual se reciba una solicitud. Del mismo modo, los ciudadanos que quieren adelantar cualquier trámite en la sede de la Agencia, son atendidos en el orden de llegada, y se da prelación en ventanilla a los adultos mayores, discapacitados, mujeres gestantes, mujeres u hombres con menores. Este postulado fue aceptado y observado enteramente por los servidores y colaboradores del área de correspondencia y vigilancia de la entidad.

Los medios tecnológicos con que cuenta la entidad, en hora buena, han contribuido con la política de racionalización de trámites, permitiendo que el ciudadano evite desplazamientos innecesarios o eleve escritos que congestionan la fluidez de gestión en su interior, pues con la información que se alberga en la página Web y el direccionamiento a páginas del Estado con las que debe obligadamente interactuar la Agencia brindando y subiendo información, el ciudadano apropia lo que estima oportuno y necesario, ve materializado el principio de transparencia y puede interactuar con ella de una forma más dinámica, acertada y precisa.

En cuanto a la caracterización o identificación de usuarios para hermanar aspectos comunes por medio de variables demográficas, geográficas, intrínsecas y de comportamiento, para reconocer necesidades y motivaciones de los mismos al acceder a un servicio, el Grupo de Atención al Ciudadano inició su proceso con el recaudo de información, a partir de la atención de usuarios por canal telefónico o presencial, lo que ha permitido figurar y vislumbrar el segmento de usuarios que la Agencia puede tener, pero requiere del apoyo de una herramienta más completa y firme, como lo puede ser un programa de sistemas que inste la participación activa del ciudadano en el suministro de la información, y cuente con aplicativos que permitan, por ejemplo, filtrar los datos en forma específica por temas, edad, profesión, ciudad, entre otros, gestión que se sometió a consideración del área de servicios generales para ser atendida en la vigencia 2014.

Con esta orientación, se elevó un memorando a la Vicepresidencia de Gestión Contractual para que con su mediación se obtuvieran de las concesiones insumos relativos a la atención de PQSR, servicio y atención al ciudadano, canales de atención, muestra de experiencias exitosas, número y calidad de las personas dispuestas a la atención de esta labor, como alguno de los aspectos indagados, de modo que la Agencia pueda contar con el conocimiento sobre el particular y estudiar la necesidad o no de ajustar alguna política contractual, o bien una política interna en este programa.

Coetáneamente y desde mediados de Junio, se trabajó en la consolidación de la caracterización de los procesos y procedimientos del Grupo de Atención al Ciudadano en el marco del Mapa de Procesos de la entidad, así como en el Mapa de Riesgos de las actividades que constituyen Atención y Servicio al Ciudadano de la Agencia Nacional de Infraestructura, por lo que fue posible efectuar la entrega de dicho material junto con los formatos, como herramientas que coadyuvarán en el robustecimiento de la información para caracterización de usuarios

Finalmente, debe decirse que se elaboró y expidió la Resolución 1536 de 2013, “*Por la cual se reglamenta el trámite interno de los derechos de petición presentados ante la Agencia Nacional de Infraestructura”*, y que se forjó en consonancia de las normas que actualmente regulan la materia, de modo que la Agencia se mantenga a la vanguardia en lineamientos normativos y obre de acuerdo con las realidades que las leyes le ofrecen.

El compromiso permanente de la Agencia por vigorizar, sustentar y asentar la cultura de servicio y lograr los más altos estándares en atención al ciudadano, han contado con el apoyo irremplazable del Grupo Disciplinario, pues gracias a su interés y disposición se ha logrado una intervención eficaz y oportuna para que sus servidores, en ejercicio de su actividad funcional, apropien la comprensión del deber de respetar el derecho de los ciudadanos a pedir, a solicitar, y del de la entidad de contestar dentro de los plazos, en forma completa y de manera clara.

Atentamente,

**NAZLY JANNE DELGADO VILLAMIL**

Coordinadora GIT Disciplinario, Atención al Ciudadano y Apoyo a la Gestión.