****

**ESTRATEGIA DE ATENCION Y SERVICIO AL CIUDADANO – PLAN ANTICORRUPCION - PLAN DE ACCION AÑO 2014**

El Grupo de Atención al Ciudadano de la Agencia Nacional de Infraestructura fijó cinco (5) puntos cardinales para en rutar su actividad en la vigencia, y con soporte en ellas encausar 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; estos son: (i) Afianzamiento Cultura de Servicio al Ciudadano, (ii) Difusión y Socialización, (iii) Revisión y Ajuste de Trámites, (iv) Participación Ferias Servicio al Ciudadano y (v) Ajuste procedimiento de Atención al Ciudadano.

**Afianzamiento Cultura de Servicio al Ciudadano**: Se concibió la convocatoria y realización de charlas sobre servicio al ciudadano, derecho de petición y protocolo de atención con grupos de diez servidores y/o colaboradores de la entidad, teniéndose al efecto un total de cinco (5) charlas con los equipos de trabajo de la Vicepresidencia de Gestión Contractual, Archivo y Correspondencia, y un (1) Taller de Cultura Ciudadana y Servicio al Ciudadano con la Participación del Dr. Antanas Mockus, dirigido a toda la entidad.

Sobre este particular es menester dar continuidad y aumentar el número de charlas, en aras de cobijar un número significativo de servidores y colaboradores, pues durante el año la planta de personal tuvo variaciones significativas en ingresos y retiros, hecho que impactó en el momento de conformación de grupos, y a lo que se sumó las actividades funcionales de cada uno de estos.

La Agencia, a través del Grupo de Atención al Ciudadano, enfocó su labor entregando información sobre el derecho de petición, qué comporta, cuáles son sus modalidades, los plazos de atención, las estrategias para su trámite; igualmente enfocó su orientación sobre los Protocolos de Servicio para visibilizar la relación que propende la entidad se materialice entre servidores y ciudadanos, e intervino en lo atinente al Sistema de Gestión Documental – Orfeo- como herramienta que soporta la información solicitada y brindada en el trasegar diario de la ANI, y que incide en materia de seguimiento, informes y procedimiento de atención a peticiones para la implementación de los más altos estándares en la atención del ciudadano.

**Difusión y Socialización**: En el año 2014 Atención al Ciudadano participó en cinco (5) Ferias de Servicio al Ciudadano, cuatro (4) socializaciones, dos (2) visitas de proyecto, evento Clásica RCN, en la semana de la Infraestructura en CORFERIAS, y cobijó una población aproximada de seiscientas (600) personas, a las que les dio a conocer la misión, visión, proyectos de la Agencia y facilitó, en sitio, la recepción de inquietudes.

Como es bien sabido, luego de la transición que dió nacimiento a la Agencia, cambió por completo el lineamiento pero mantuvo como función primordial del Servidor Público el servir a la ciudadanía.  En su compromiso con el servicio al ciudadano y la satisfacción de sus necesidades y expectativas, el Grupo de Atención al Ciudadano jugó un papel preponderante en la ejecución de estos preceptos, asistiendo a los eventos mencionados y evidenciando un avance significativo en la tarea de dar a conocer la misión, visión y, en general, el papel que juega la entidad en el desarrollo del país.

Con esto, las Socializaciones de los Proyectos fueron el trampolín principal para que el Grupo de Atención al Ciudadano brindara el apoyo fundamental en las interacciones en las cuales tiene contacto directo la entidad con la ciudadanía, encargándose de ofrecer sus servicios y trámites, y facilitarles el acceso a todos estos, y de llevarlos a que identifiquen a la Agencia como líder del Sector Transporte en el desarrollo y gerencia de construcción de infraestructura.

El compromiso de la entidad se llevó más allá, y por intermedio del Grupo de Atención al Ciudadano se hizo partícipe en el evento de la Clásica RCN y, con el apoyo de la oficina de prensa y de los diferentes concesionarios encargados de las vías por las cuales se desarrollaba la competencia, unió esfuerzos que permitieron desarrollar, entre otros, material didáctico para la interacción e inclusión de la población en el conocimiento y aprendizaje de los proyectos, siendo éste evento el de mayor impacto a nivel de difusión de la Agencia.

A través de estas dinámicas, el Grupo puso en conocimiento de los ciudadanos la existencia de la entidad, sus particularidades, su ejercicio transparente y el cumplimiento de metas establecidas. En estos espacios aprovechó la acogida de 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.





**Revisión y Ajuste de Trámites:** Se logró a nivel interno definir y ajustar los trámites a cargo de la Agencia, y se materializó el beneficio de acompañamiento brindado por el Departamento Administrativo de la Función Pública para la consolidación de las fichas y contenidos temáticos de cada trámite y su migración e inclusión en el Sistema Único de Información de Trámites –SUIT-, con lo cual los siete (7) que figuran a cargo de la entidad, y que son: Concesión Portuaria; Concesión para Embarcaderos; Autorización Temporal Portuaria; Permiso de Cruce sobre la vía Férrea Concesionada y Permiso para la Ocupación Temporal en Carretera Concesionada; y dos (2) de apoyo a procedimientos en cabeza de INVIAS y/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, pueden ser consultados por los ciudadanos, a través de nuestra página [www.ani.gov.co](http://www.ani.gov.co) – servicios al ciudadano.

**Participación Ferias Servicio al Ciudadano:**



Se incorporó en el Plan de Acción como actividad independiente, en tanto la Agencia inició su participación en ellas en la vigencia 2014, y de las seis (6) que fijó el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Administrativo de la Función Pública, la entidad hizo presencia en cinco (5), a saber: Malambo – Atlántico, Tumaco –Nariño, Yopal – Casanare, Caucasia – Antioquia y Riohacha –Guajira.

Las Ferias de Servicio son una iniciativa del Departamento Nacional de Planeación, apoyada por la Alta Consejería Presidencial para el Buen Gobierno y la Eficiencia Administrativa, que articula a las entidades de la administración pública nacional, con el propósito de acercar al territorio con el Estado y facilitar el acceso a todos los servicios, trámites, programas y campañas que ofrecen las entidades.

La Agencia fluyó positivamente durante estos eventos y pudo hacer extensivo el conocimiento sobre la entidad, sus proyectos y compromisos funcionales, así como recoger las inquietudes de la población sobre sus fines, visión, misión y objetivos, avanzando en su interés de atender y servir al ciudadano, erigiéndose así un canal de atención especial y particular en el que es el Estado el que busca al ciudadano y le deja saber quién es.

Además de ello, sirvió de puente para el intercambio de ideas y experiencias entre las entidades asistentes, enriqueciendo y fortaleciendo las metodologías y sirviendo como ejemplo para el fortalecimiento de los aspectos y recursos técnicos con los que cuenta la Agencia, para la materialización eficaz de su interés de ser reconocida como líder, a nivel nacional e internacional, en el desarrollo de proyectos de infraestructura en los diferentes modos de transporte.

**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:

**Portafolio de Servicios** se difundió su contenido en todos los eventos de socialización, Ferias y actos especiales en los que la Agencia participó durante el año 2014.

Se elaboró 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 incentivó el uso de los **Canales de Contacto** que posee la entidad, canal telefónico, correo electrónico, página Web, atención presencial, redes sociales –twiter, Facebook, flicker, youtube, google+, linkedin- y ventanilla, con un resultado exitoso al acercar nuevos ciudadanos y facilitar el contacto puntual, directo y en tiempo real con los interesados en la misión y objeto de la entidad.

En lo que trata de estructura física, instalaciones, **espacios físicos adecuados en accesibilidad y señalización** mantuvo el cumplimiento de 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 la Agencia a través del Sistema de Gestión Documental –Orfeo- respeta este aspecto al imponer un número de 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, durante el año 2014.

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 con el apoyo de la Gerencia de Planeación inició su proceso de análisis de estrategias para el recaudo de información con la participación de las áreas, trabajo que al cierre del año aún sigue en consolidación y hará parte del Plan de Acción 2015.

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.

Obsérvese que en el año 2013 la entidad recibió un total de 50.714 documentos, de los cuales Atención al Ciudadano tipificó como peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, consultas, solicitud de copias, solicitud de información, acción de tutela, entre otros, un total de 3.129 documentos, siendo atendidos 2142 y archivados 3076, tal como se dispone en el siguiente cuadro:

|  |
| --- |
| 2013 |
| DOCUMENTOS RECIBIDOS | 50714 |
| DOCUMENTOS TIPIFICADOS | 3129 |
| DOCUMENTOS ATENDIDOS | 2142 |
| ARCHIVADOS | 3076 |

El contraste con el año 2014 es evidente, y se estima que se da por efecto del recibo de aeropuertos que hace la ANI a mediados del primer semestre de dicha vigencia, que llevó a que a la Agencia ingresara un total de 65.575 escritos, esto es, 24.861 documentos más que la vigencia anterior, de los que Atención al Ciudadano tipificó 3.301 siendo atendidos 2323 y archivados un total de 3112, destacado en el cuadro que sigue:

|  |
| --- |
| 2014 |
| DOCUMENTOS RECIBIDOS | 65575 |
| DOCUMENTOS TIPIFICADOS | 3301 |
| DOCUMENTOS ATENDIDOS | 2323 |
| ARCHIVADOS | 3112 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Dependencia** | **Tipo Doc** | **Asignados** | **Respondidos** | **Archivados** |
| Presidencia  | SUGERENCIA  | 1  | 0  | 0  |
| **TOTAL Presidencia**  | [1](http://192.168.30.16/Orfeo/reportesEntidad/repAsignacionRadDetalleUs.php?PHPSESSID=192o168o20o103oMFRANCO2&krd=MFRANCO2&DEPACTUAL=Presidencia&DEPECODI=100&desde=2014/01/01%2000:00:00&hasta=2014/12/31%2023:59:59&ps_solo_nomb=cReq&CANTOTAL=1&respondidos=0&ps_swRepImportantes=) | **0** | **0** |
| Vicepresidencia Jurídica  | CONSULTA  | 2  | 1  | 0  |
| Vicepresidencia Jurídica  | DERECHO DE PETICION  | 1  | 0  | 0  |
| Vicepresidencia Jurídica  | SOLICITUD DE ENTIDAD PUBLICA O ENTIDAD DE CONTROL  | 1  | 1  | 0  |
| Vicepresidencia Jurídica  | SOLICITUD DE INFORMACION  | 2  | 2  | 0  |
| Vicepresidencia Jurídica  | SOLICITUD O CONSULTA EN MATERIA DE EJECUCION CONTRACTUAL  | 1  | 0  | 0  |
| **TOTAL Vicepresidencia Jurídica**  | [7](http://192.168.30.16/Orfeo/reportesEntidad/repAsignacionRadDetalleUs.php?PHPSESSID=192o168o20o103oMFRANCO2&krd=MFRANCO2&DEPACTUAL=Vicepresidencia%20Juridica&DEPECODI=101&desde=2014/01/01%2000:00:00&hasta=2014/12/31%2023:59:59&ps_solo_nomb=cReq&CANTOTAL=7&respondidos=4&ps_swRepImportantes=) | **4** | **0** |
| Oficina de Comunicaciones  | DERECHO DE PETICION  | 3  | 0  | 0  |
| Oficina de Comunicaciones  | QUEJA  | 1  | 0  | 0  |
| Oficina de Comunicaciones  | SOLICITUD DE INFORMACION  | 3  | 1  | 0  |
| **TOTAL Oficina de Comunicaciones**  | [7](http://192.168.30.16/Orfeo/reportesEntidad/repAsignacionRadDetalleUs.php?PHPSESSID=192o168o20o103oMFRANCO2&krd=MFRANCO2&DEPACTUAL=Oficina%20de%20Comunicaciones&DEPECODI=104&desde=2014/01/01%2000:00:00&hasta=2014/12/31%2023:59:59&ps_solo_nomb=cReq&CANTOTAL=7&respondidos=1&ps_swRepImportantes=) | **1** | **0** |
| Vicepresidencia de Estructuración  | CONSULTA  | 2  | 0  | 0  |
| Vicepresidencia de Estructuración  | SOLICITUD DE ENTIDAD PUBLICA  | 1  | 0  | 0  |
| Vicepresidencia de Estructuración  | SUGERENCIA  | 1  | 1  | 0  |
| **TOTAL Vicepresidencia de Estructuración**  | [4](http://192.168.30.16/Orfeo/reportesEntidad/repAsignacionRadDetalleUs.php?PHPSESSID=192o168o20o103oMFRANCO2&krd=MFRANCO2&DEPACTUAL=Vicepresidencia%20de%20Estructuracion&DEPECODI=200&desde=2014/01/01%2000:00:00&hasta=2014/12/31%2023:59:59&ps_solo_nomb=cReq&CANTOTAL=4&respondidos=1&ps_swRepImportantes=) | **1** | **0** |
| Vicepresidencia de Gestión Contractual   | DERECHO DE PETICION  | 2  | 1  | 0  |
| Vicepresidencia de Gestión Contractual   | SOLICITUD DE CERTIFICACION  | 1  | 0  | 0  |
| Vicepresidencia de Gestión Contractual   | SOLICITUD DE COPIA DE DOCUMENTOS  | 1  | 1  | 0  |
| Vicepresidencia de Gestión Contractual   | SOLICITUD DE ENTIDAD PUBLICA O ENTIDAD DE CONTROL  | 6  | 5  | 0  |
| Vicepresidencia de Gestión Contractual   | SOLICITUD DE INFORMACION  | 1  | 0  | 0  |
| Vicepresidencia de Gestión Contractual   | SOLICITUD O CONSULTA EN MATERIA DE EJECUCION CONTRACTUAL  | 1  | 0  | 0  |
| **TOTAL Vicepresidencia de Gestión Contractual**   | [12](http://192.168.30.16/Orfeo/reportesEntidad/repAsignacionRadDetalleUs.php?PHPSESSID=192o168o20o103oMFRANCO2&krd=MFRANCO2&DEPACTUAL=Vicepresidencia%20de%20Gestion%20Contractual%20&DEPECODI=300&desde=2014/01/01%2000:00:00&hasta=2014/12/31%2023:59:59&ps_solo_nomb=cReq&CANTOTAL=12&respondidos=7&ps_swRepImportantes=) | **7** | **0** |
| GIT Portuario  | DERECHO DE PETICION  | 1  | 0  | 0  |
| GIT Portuario  | SOLICITUD DE ENTIDAD PUBLICA  | 1  | 0  | 0  |
| GIT Portuario  | SOLICITUD O CONSULTA EN MATERIA DE EJECUCION CONTRACTUAL  | 1  | 0  | 0  |
| **TOTAL GIT Portuario**  | [3](http://192.168.30.16/Orfeo/reportesEntidad/repAsignacionRadDetalleUs.php?PHPSESSID=192o168o20o103oMFRANCO2&krd=MFRANCO2&DEPACTUAL=GIT%20Portuario&DEPECODI=303&desde=2014/01/01%2000:00:00&hasta=2014/12/31%2023:59:59&ps_solo_nomb=cReq&CANTOTAL=3&respondidos=0&ps_swRepImportantes=) | **0** | **0** |
| GIT Estrategia Contractual Permisos y Modificaciones  | DERECHO DE PETICION  | 1  | 0  | 0  |
| **TOTAL GIT Estrategia Contractual Permisos y Modificaciones**  | [1](http://192.168.30.16/Orfeo/reportesEntidad/repAsignacionRadDetalleUs.php?PHPSESSID=192o168o20o103oMFRANCO2&krd=MFRANCO2&DEPACTUAL=GIT%20Estrategia%20Contractual%20Permisos%20y%20Modificaciones&DEPECODI=304&desde=2014/01/01%2000:00:00&hasta=2014/12/31%2023:59:59&ps_solo_nomb=cReq&CANTOTAL=1&respondidos=0&ps_swRepImportantes=) | **0** | **0** |
| GIT Carretero 1  | DERECHO DE PETICION  | 3  | 3  | 0  |
| GIT Carretero 1  | RECLAMO  | 1  | 0  | 0  |
| GIT Carretero 1  | SOLICITUD DE ENTIDAD PUBLICA  | 3  | 0  | 0  |
| GIT Carretero 1  | SOLICITUD DE ENTIDAD PUBLICA O ENTIDAD DE CONTROL  | 2  | 1  | 0  |
| GIT Carretero 1  | SOLICITUD DE INFORMACION  | 1  | 1  | 0  |
| GIT Carretero 1  | SUGERENCIA  | 3  | 2  | 0  |
| **TOTAL GIT Carretero 1**  | [13](http://192.168.30.16/Orfeo/reportesEntidad/repAsignacionRadDetalleUs.php?PHPSESSID=192o168o20o103oMFRANCO2&krd=MFRANCO2&DEPACTUAL=GIT%20Carretero%201&DEPECODI=305&desde=2014/01/01%2000:00:00&hasta=2014/12/31%2023:59:59&ps_solo_nomb=cReq&CANTOTAL=13&respondidos=7&ps_swRepImportantes=) | **7** | **0** |
| GIT Carretero 2  | DERECHO DE PETICION  | 1  | 0  | 0  |
| GIT Carretero 2  | SOLICITUD DE ENTIDAD PUBLICA O ENTIDAD DE CONTROL  | 1  | 1  | 0  |
| GIT Carretero 2  | SOLICITUD O CONSULTA EN MATERIA DE EJECUCION CONTRACTUAL  | 1  | 0  | 0  |
| **TOTAL GIT Carretero 2**  | [3](http://192.168.30.16/Orfeo/reportesEntidad/repAsignacionRadDetalleUs.php?PHPSESSID=192o168o20o103oMFRANCO2&krd=MFRANCO2&DEPACTUAL=GIT%20Carretero%202&DEPECODI=306&desde=2014/01/01%2000:00:00&hasta=2014/12/31%2023:59:59&ps_solo_nomb=cReq&CANTOTAL=3&respondidos=1&ps_swRepImportantes=) | **1** | **0** |
| GIT Férreo  | SOLICITUDES DEL CONGRESO DE LA REPUBLICA  | 1  | 0  | 0  |
| GIT Férreo  | SUGERENCIA  | 1  | 0  | 0  |
| **TOTAL GIT Férreo**  | [2](http://192.168.30.16/Orfeo/reportesEntidad/repAsignacionRadDetalleUs.php?PHPSESSID=192o168o20o103oMFRANCO2&krd=MFRANCO2&DEPACTUAL=GIT%20Ferreo&DEPECODI=307&desde=2014/01/01%2000:00:00&hasta=2014/12/31%2023:59:59&ps_solo_nomb=cReq&CANTOTAL=2&respondidos=0&ps_swRepImportantes=) | **0** | **0** |
| GIT Aeroportuario  | DERECHO DE PETICION  | 3  | 1  | 0  |
| GIT Aeroportuario  | RECLAMO  | 3  | 1  | 0  |
| GIT Aeroportuario  | SOLICITUD DE CERTIFICACION  | 1  | 0  | 0  |
| GIT Aeroportuario  | SOLICITUD DE ENTIDAD PUBLICA  | 1  | 1  | 0  |
| GIT Aeroportuario  | SOLICITUD DE ENTIDAD PUBLICA O ENTIDAD DE CONTROL  | 1  | 0  | 0  |
| GIT Aeroportuario  | SOLICITUD O CONSULTA EN MATERIA DE EJECUCION CONTRACTUAL  | 3  | 0  | 0  |
| GIT Aeroportuario  | SUGERENCIA  | 1  | 1  | 0  |
| **TOTAL GIT Aeroportuario**  | [13](http://192.168.30.16/Orfeo/reportesEntidad/repAsignacionRadDetalleUs.php?PHPSESSID=192o168o20o103oMFRANCO2&krd=MFRANCO2&DEPACTUAL=GIT%20Aeroportuario&DEPECODI=309&desde=2014/01/01%2000:00:00&hasta=2014/12/31%2023:59:59&ps_solo_nomb=cReq&CANTOTAL=13&respondidos=4&ps_swRepImportantes=) | **4** | **0** |
| Gerencia Administrativa y Financiera  | SOLICITUD DE CERTIFICACION  | 2  | 0  | 0  |
| Gerencia Administrativa y Financiera  | SOLICITUD DE ENTIDAD PUBLICA O ENTIDAD DE CONTROL  | 1  | 1  | 0  |
| **TOTAL Gerencia Administrativa y Financiera**  | [3](http://192.168.30.16/Orfeo/reportesEntidad/repAsignacionRadDetalleUs.php?PHPSESSID=192o168o20o103oMFRANCO2&krd=MFRANCO2&DEPACTUAL=Gerencia%20Administrativa%20y%20Financiera&DEPECODI=401&desde=2014/01/01%2000:00:00&hasta=2014/12/31%2023:59:59&ps_solo_nomb=cReq&CANTOTAL=3&respondidos=1&ps_swRepImportantes=) | **1** | **0** |
| Gerencia de Talento Humano  | SOLICITUD DE CERTIFICACION  | 2  | 2  | 0  |
| Gerencia de Talento Humano  | SOLICITUD DE ENTIDAD PUBLICA  | 1  | 0  | 0  |
| Gerencia de Talento Humano  | SOLICITUD DE ENTIDAD PUBLICA O ENTIDAD DE CONTROL  | 1  | 1  | 0  |
| **TOTAL Gerencia de Talento Humano**  | [4](http://192.168.30.16/Orfeo/reportesEntidad/repAsignacionRadDetalleUs.php?PHPSESSID=192o168o20o103oMFRANCO2&krd=MFRANCO2&DEPACTUAL=Gerencia%20de%20Talento%20Humano&DEPECODI=403&desde=2014/01/01%2000:00:00&hasta=2014/12/31%2023:59:59&ps_solo_nomb=cReq&CANTOTAL=4&respondidos=3&ps_swRepImportantes=) | **3** | **0** |
| Área De Archivo Y Correspondencia  | CONSULTA  | 1  | 0  | 0  |
| Área De Archivo Y Correspondencia  | QUEJA  | 2  | 0  | 0  |
| **TOTAL Área De Archivo Y Correspondencia**  | [3](http://192.168.30.16/Orfeo/reportesEntidad/repAsignacionRadDetalleUs.php?PHPSESSID=192o168o20o103oMFRANCO2&krd=MFRANCO2&DEPACTUAL=Area%20De%20Archivo%20Y%20Correspondencia&DEPECODI=409&desde=2014/01/01%2000:00:00&hasta=2014/12/31%2023:59:59&ps_solo_nomb=cReq&CANTOTAL=3&respondidos=0&ps_swRepImportantes=) | **0** | **0** |
| Vicepresidencia Ejecutiva  | DERECHO DE PETICION  | 4  | 1  | 0  |
| Vicepresidencia Ejecutiva  | RECLAMO  | 2  | 0  | 0  |
| Vicepresidencia Ejecutiva  | SOLICITUD DE CERTIFICACION  | 1  | 0  | 0  |
| Vicepresidencia Ejecutiva  | SOLICITUD DE ENTIDAD PUBLICA  | 3  | 1  | 0  |
| Vicepresidencia Ejecutiva  | SOLICITUD DE ENTIDAD PUBLICA O ENTIDAD DE CONTROL  | 2  | 1  | 0  |
| Vicepresidencia Ejecutiva  | SOLICITUD DE INFORMACION  | 3  | 1  | 0  |
| Vicepresidencia Ejecutiva  | SOLICITUD O CONSULTA EN MATERIA DE EJECUCION CONTRACTUAL  | 3  | 0  | 0  |
| Vicepresidencia Ejecutiva  | SUGERENCIA  | 1  | 0  | 0  |
| **TOTAL Vicepresidencia Ejecutiva**  | [19](http://192.168.30.16/Orfeo/reportesEntidad/repAsignacionRadDetalleUs.php?PHPSESSID=192o168o20o103oMFRANCO2&krd=MFRANCO2&DEPACTUAL=Vicepresidencia%20Ejecutiva&DEPECODI=500&desde=2014/01/01%2000:00:00&hasta=2014/12/31%2023:59:59&ps_solo_nomb=cReq&CANTOTAL=19&respondidos=4&ps_swRepImportantes=) | **4** | **0** |
| Gerencia de Planeación  | DERECHO DE PETICION  | 1  | 0  | 0  |
| Gerencia de Planeación  | SOLICITUD DE CERTIFICACION  | 1  | 0  | 0  |
| Gerencia de Planeación  | SOLICITUD DE INFORMACION  | 3  | 0  | 0  |
| Gerencia de Planeación  | SOLICITUD O CONSULTA EN MATERIA DE EJECUCION CONTRACTUAL  | 1  | 0  | 0  |
| **TOTAL Gerencia de Planeación**  | [6](http://192.168.30.16/Orfeo/reportesEntidad/repAsignacionRadDetalleUs.php?PHPSESSID=192o168o20o103oMFRANCO2&krd=MFRANCO2&DEPACTUAL=Gerencia%20de%20Planeacion&DEPECODI=601&desde=2014/01/01%2000:00:00&hasta=2014/12/31%2023:59:59&ps_solo_nomb=cReq&CANTOTAL=6&respondidos=0&ps_swRepImportantes=) | **0** | **0** |
| Gerencia de Riesgos  | SOLICITUD DE ENTIDAD PUBLICA  | 1  | 0  | 0  |
| **TOTAL Gerencia de Riesgos**  | [1](http://192.168.30.16/Orfeo/reportesEntidad/repAsignacionRadDetalleUs.php?PHPSESSID=192o168o20o103oMFRANCO2&krd=MFRANCO2&DEPACTUAL=Gerencia%20de%20Riesgos&DEPECODI=602&desde=2014/01/01%2000:00:00&hasta=2014/12/31%2023:59:59&ps_solo_nomb=cReq&CANTOTAL=1&respondidos=0&ps_swRepImportantes=) | **0** | **0** |
| Gerencia Social y Ambiental  | CONSULTA  | 3  | 1  | 0  |
| Gerencia Social y Ambiental  | DERECHO DE PETICION  | 4  | 2  | 0  |
| Gerencia Social y Ambiental  | RECLAMO  | 1  | 1  | 0  |
| Gerencia Social y Ambiental  | SOLICITUD DE CERTIFICACION  | 1  | 1  | 0  |
| Gerencia Social y Ambiental  | SOLICITUD DE ENTIDAD PUBLICA  | 2  | 2  | 0  |
| Gerencia Social y Ambiental  | SOLICITUD DE INFORMACION  | 2  | 0  | 0  |
| **TOTAL Gerencia Social y Ambiental**  | [13](http://192.168.30.16/Orfeo/reportesEntidad/repAsignacionRadDetalleUs.php?PHPSESSID=192o168o20o103oMFRANCO2&krd=MFRANCO2&DEPACTUAL=Gerencia%20Social%20y%20Ambiental&DEPECODI=603&desde=2014/01/01%2000:00:00&hasta=2014/12/31%2023:59:59&ps_solo_nomb=cReq&CANTOTAL=13&respondidos=7&ps_swRepImportantes=) | **7** | **0** |
| Gerencia Predial  | DERECHO DE PETICION  | 3  | 3  | 0  |
| Gerencia Predial  | SOLICITUD DE ENTIDAD PUBLICA  | 1  | 1  | 0  |
| Gerencia Predial  | SOLICITUD DE INFORMACION  | 3  | 3  | 0  |
| Gerencia Predial  | SOLICITUD O CONSULTA EN MATERIA DE EJECUCION CONTRACTUAL  | 2  | 1  | 0  |
| **TOTAL Gerencia Predial**  | [9](http://192.168.30.16/Orfeo/reportesEntidad/repAsignacionRadDetalleUs.php?PHPSESSID=192o168o20o103oMFRANCO2&krd=MFRANCO2&DEPACTUAL=Gerencia%20Predial&DEPECODI=604&desde=2014/01/01%2000:00:00&hasta=2014/12/31%2023:59:59&ps_solo_nomb=cReq&CANTOTAL=9&respondidos=8&ps_swRepImportantes=) | **8** | **0** |
| Gerencia Defensa Judicial  | DERECHO DE PETICION  | 1  | 0  | 0  |
| Gerencia Defensa Judicial  | SOLICITUD DE COPIA DE DOCUMENTOS  | 3  | 1  | 0  |
| Gerencia Defensa Judicial  | SOLICITUD DE ENTIDAD PUBLICA  | 7  | 0  | 0  |
| Gerencia Defensa Judicial  | SOLICITUD DE ENTIDAD PUBLICA O ENTIDAD DE CONTROL  | 1  | 0  | 0  |
| Gerencia Defensa Judicial  | SOLICITUD DE INFORMACION  | 1  | 0  | 0  |
| **TOTAL Gerencia Defensa Judicial**  | [13](http://192.168.30.16/Orfeo/reportesEntidad/repAsignacionRadDetalleUs.php?PHPSESSID=192o168o20o103oMFRANCO2&krd=MFRANCO2&DEPACTUAL=Gerencia%20Defensa%20Judicial&DEPECODI=701&desde=2014/01/01%2000:00:00&hasta=2014/12/31%2023:59:59&ps_solo_nomb=cReq&CANTOTAL=13&respondidos=1&ps_swRepImportantes=) | **1** | **0** |
| GIT de Asesoría de Estructuración  | CONSULTA  | 1  | 1  | 0  |
| GIT de Asesoría de Estructuración  | SOLICITUD DE ENTIDAD PUBLICA  | 1  | 1  | 0  |
| **TOTAL GIT de Asesoría de Estructuración**  | [2](http://192.168.30.16/Orfeo/reportesEntidad/repAsignacionRadDetalleUs.php?PHPSESSID=192o168o20o103oMFRANCO2&krd=MFRANCO2&DEPACTUAL=GIT%20de%20Asesoria%20de%20Estructuracion&DEPECODI=702&desde=2014/01/01%2000:00:00&hasta=2014/12/31%2023:59:59&ps_solo_nomb=cReq&CANTOTAL=2&respondidos=2&ps_swRepImportantes=) | **2** | **0** |
| GIT de Contratación  | DERECHO DE PETICION  | 2  | 2  | 0  |
| GIT de Contratación  | SOLICITUD DE INFORMACION  | 2  | 2  | 0  |
| **TOTAL GIT de Contratación**  | [4](http://192.168.30.16/Orfeo/reportesEntidad/repAsignacionRadDetalleUs.php?PHPSESSID=192o168o20o103oMFRANCO2&krd=MFRANCO2&DEPACTUAL=GIT%20de%20Contratacion&DEPECODI=703&desde=2014/01/01%2000:00:00&hasta=2014/12/31%2023:59:59&ps_solo_nomb=cReq&CANTOTAL=4&respondidos=4&ps_swRepImportantes=) | **4** | **0** |
| Grupo Ases Misional G Contractual 2  | SOLICITUD DE ENTIDAD PUBLICA  | 1  | 0  | 0  |
| **TOTAL Grupo Ases Misional G Contractual 2**  | [1](http://192.168.30.16/Orfeo/reportesEntidad/repAsignacionRadDetalleUs.php?PHPSESSID=192o168o20o103oMFRANCO2&krd=MFRANCO2&DEPACTUAL=Grupo%20Ases%20Misional%20G%20Contractual%202&DEPECODI=704&desde=2014/01/01%2000:00:00&hasta=2014/12/31%2023:59:59&ps_solo_nomb=cReq&CANTOTAL=1&respondidos=0&ps_swRepImportantes=) | **0** | **0** |
| Grupo Ases Misional G Contractual 1  | DERECHO DE PETICION  | 3  | 1  | 0  |
| Grupo Ases Misional G Contractual 1  | SOLICITUD DE CERTIFICACION  | 1  | 0  | 0  |
| Grupo Ases Misional G Contractual 1  | SOLICITUD DE COPIA DE DOCUMENTOS  | 1  | 1  | 0  |
| **TOTAL Grupo Ases Misional G Contractual 1**  | [5](http://192.168.30.16/Orfeo/reportesEntidad/repAsignacionRadDetalleUs.php?PHPSESSID=192o168o20o103oMFRANCO2&krd=MFRANCO2&DEPACTUAL=Grupo%20Ases%20Misional%20G%20Contractual%201&DEPECODI=705&desde=2014/01/01%2000:00:00&hasta=2014/12/31%2023:59:59&ps_solo_nomb=cReq&CANTOTAL=5&respondidos=2&ps_swRepImportantes=) | **2** | **0** |
| G Jurídico Predial  | CONSULTA  | 2  | 0  | 0  |
| G Jurídico Predial  | DENUNCIA  | 1  | 0  | 0  |
| G Jurídico Predial  | DERECHO DE PETICION  | 20  | 6  | 0  |
| G Jurídico Predial  | QUEJA  | 2  | 0  | 0  |
| G Jurídico Predial  | RECLAMO  | 2  | 1  | 0  |
| G Jurídico Predial  | SOLICITUD DE COPIA DE DOCUMENTOS  | 2  | 1  | 0  |
| G Jurídico Predial  | SOLICITUD DE ENTIDAD PUBLICA  | 2  | 0  | 0  |
| G Jurídico Predial  | SOLICITUD DE ENTIDAD PUBLICA O ENTIDAD DE CONTROL  | 2  | 0  | 0  |
| G Jurídico Predial  | SOLICITUD DE INFORMACION  | 6  | 1  | 0  |
| G Jurídico Predial  | SOLICITUD O CONSULTA EN MATERIA DE EJECUCION CONTRACTUAL  | 1  | 0  | 0  |
| **TOTAL G Jurídico Predial**  | [40](http://192.168.30.16/Orfeo/reportesEntidad/repAsignacionRadDetalleUs.php?PHPSESSID=192o168o20o103oMFRANCO2&krd=MFRANCO2&DEPACTUAL=G%20Juridico%20Predial&DEPECODI=706&desde=2014/01/01%2000:00:00&hasta=2014/12/31%2023:59:59&ps_solo_nomb=cReq&CANTOTAL=40&respondidos=9&ps_swRepImportantes=) | **9** | **0** |
| Dependencia de Salida  | ACCION DE TUTELA  | 154  | 62  | 154  |
| Dependencia de Salida  | CONSULTA  | 62  | 31  | 62  |
| Dependencia de Salida  | DENUNCIA  | 10  | 8  | 10  |
| Dependencia de Salida  | DERECHO DE PETICION  | 989  | 769  | 989  |
| Dependencia de Salida  | QUEJA  | 21  | 14  | 21  |
| Dependencia de Salida  | RECLAMO  | 183  | 138  | 183  |
| Dependencia de Salida  | SOLICITUD DE CERTIFICACION  | 90  | 61  | 90  |
| Dependencia de Salida  | SOLICITUD DE CERTIFICACION LABORAL   | 4  | 4  | 4  |
| Dependencia de Salida  | SOLICITUD DE COPIA DE DOCUMENTOS  | 188  | 150  | 188  |
| Dependencia de Salida  | SOLICITUD DE ENTIDAD PUBLICA  | 398  | 312  | 398  |
| Dependencia de Salida  | SOLICITUD DE ENTIDAD PUBLICA O ENTIDAD DE CONTROL  | 255  | 188  | 255  |
| Dependencia de Salida  | SOLICITUD DE INFORMACION  | 566  | 382  | 566  |
| Dependencia de Salida  | SOLICITUD O CONSULTA EN MATERIA DE EJECUCION CONTRACTUAL  | 46  | 31  | 46  |
| Dependencia de Salida  | SOLICITUDES DEL CONGRESO DE LA REPUBLICA  | 24  | 9  | 24  |
| Dependencia de Salida  | SUGERENCIA  | 122  | 98  | 122  |

Así las cosas, la estadística final sobre la atención a los trámites tipificados como peticiones es el siguiente:

|  |
| --- |
| **PORCENTAJE** |
| **Cumple** | **Incumple** |
| 38,017% |
| **No contestados** | **Incumple en tiempo pero fueron contestados** |
| **61,983%** | 37,235% | **62,765%** |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|

|  |
| --- |
|  |

 |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

Pese al seguimiento e insistencia que desde el Grupo de Atención se mantiene en procura de que la Agencia sea garante del respeto y atención del derecho de petición, la estadística se ve afectada no por efecto de inobservancia en la respuesta oportuna, clara y de fondo, sino por la dinámica que se lleva a cabo en el procedimiento de inclusión de respuestas en el Sistema de Gestión Documental –Orfeo- que posee la entidad, y que por el equívoco en que se incurre al momento de subir los oficios de respuesta se afecta el Sistema, lo que genera el incremento de estadística no atendida, esto es, el **62,765%**, pero que sí fue contestada.

La dinámica que frente a éste evento se seguirá en la vigencia 2015, es aumentar la interacción con los servidores y colaboradores de la entidad, para afianzar el conocimiento sobre el derecho fundamental de petición y la importancia de su efectividad en el ejercicio funcional, amén de extender el conocimiento sobre protocolos de atención y manejo de Orfeo, que es el Sistema Gestión Documental de la Agencia, a fin de incidir positivamente en la reducción de estos eventos.

Se consolidó 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, se ajustaron sus formatos por lo que fue posible efectuar la entrega actualizada 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.