|  |  |
| --- | --- |
| INFORME CUARTO TRIMESTRE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018 |  |
|  | |  |

*Agencia Nacional de Infraestructura*

*Calle 24ª No. 59-42 Edificio T3 Torre 4 Piso 2*

*PBX: 4848860 Ext: 13-68 / 14-21*

[*contactenos@ani.gov.co*](mailto:contactenos@ani.gov.co)

**CONTENIDO**

1. OpORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN
2. ATENCIÓN POR CANALES
3. PERCEPCIÓN CIUDADANA
4. PLAN DE ACCIÓN
5. INTERVENCIÓN DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO
6. **OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN**

Recuento

***Tabla No. 1 - Documentos Ingresados vs. Documentos Tipificados***

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| AÑO | INGRESADOS | % DE AUMENTO | TIPIFICADOS | % DE AUMENTO |
| 2013 | 53.608 | 0% | 3.523 | 0% |
| 2014 | 65.575 | 22% | 3.306 | -6% |
| 2015 | 87.671 | 33% | 3.321 | 0.4% |
| 2016 | 121.566 | 38% | 4.861 | 46% |
| 2017 | 139.385 | 14% | 4.464 | -1.83% |

4to trimestre 2018

Durante este trimestre del año 2018, periodo comprendido entre el primero (1) de Octubre y el treinta (31) de Diciembre, la Agencia recibió un total de treinta y siete mil dos documentos (37.002), en contraste con los treinta y cuatro mil setecientos sesenta y uno (34.761) recibidos en el mismo periodo de la vigencia 2017, lo que evidencia un aumento del 6.4%.

De los treinta y siete mil dos documentos (**37.002**), el grupo de atención al ciudadano, una vez conocido su contenido, tipificó como peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias, consultas, solicitudes de información, entre otros, un total de mil cuatrocientos setenta y dos (**1.258**), que corresponde al 3.3% del total de documentos ingresados.

El comportamiento que se ha venido evidenciando en la atención a peticiones, en el cuarto trimestre de la vigencia 2018, es el siguiente:

***Tabla No. 2 - Cumplimiento PQRS 2017 vs. 2018 – Cuarto Trimestre***

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **GENERAL 2017** | **%** | **GENERAL 2018** | **%** |
| **CUMPLE** | 736 | 66% | 855 | 68% |
| **CUMPLE / FUERA DE PLAZO** | 167 | 15% | 151 | 12% |
| **EN TÉRMINO** | 98 | 9% | 56 | 4% |
| **INCUMPLE/ SIN RESPUESTA** | 109 | 10% | 196 | 16% |
| **TOTAL** | **1110** | **100%** | **1258** | **100%** |

***Grafica No. 1 - Cumplimiento PQRS 2017 vs. 2018 –Cuarto Trimestre***

Para el año 2018, el Grupo de Atención al Ciudadano tiene dentro de sus objetivos disminuir el porcentaje de incumplimiento a respuestas por derechos de petición, que desde la vigencia anterior reflejaba un 2%.

Meta

Las acciones para bajar en un punto este porcentaje de incumplimiento son estimulantes, ya que, para el cierre del cuarto trimestre de 2018, muestra un incumplimiento del **2.9%** en las respuestas a PQSR.

Este porcentaje se pondera a partir del seguimiento uno a uno de los **196** documentos que figuran como INCUMPLE/SIN RESPUESTA en el total general de documentos tipificados, que asciende a **1.258;** de manera queluego de su revisión, análisis y depuración son **37** lostrámites **que efectivamente** están SIN RESPUESTA en el sistema.

***Tabla No. 3 - Clasificación de las PQRS - Cuarto Trimestre 2018***

PQRS

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Vigencia 2018 | % |
| Solicitud de Información | 88 | 7% |
| Derecho de Petición | 482 | 38% |
| Solicitud de Copias | 30 | 2% |
| Solicitud de Entidad Pública | 171 | 14% |
| Acceso a la Información Pública | 58 | 5% |
| Entes de Control | 45 | 4% |
| Congreso | 44 | 3% |
| Ejecución Contractual | 13 | 1% |
| Queja | 0 | 0% |
| Reclamo | 155 | 12% |
| Solicitud de Certificación | 32 | 3% |
| Consulta | 23 | 2% |
| Denuncia | 7 | 1% |
| Sugerencia | 37 | 3% |
| Tutela | 18 | 1% |
| Petición Concesión /Interventoría | 55 | 4% |
| TOTAL | **1.258** | **100%** |

***Gráfica No. 2 – Clasificación de PQRS - Cuarto Trimestre 2018***

Es oportuno dar a conocer que el grupo de Atención al Ciudadano luego de obtener la información general de los trámites de petición conocidos en el cuarto trimestre, lleva a cabo una nueva revisión de aquellas peticiones que se registran como “**INCUMPLE/SIN RESPUESTA**” en aras de poder verificar si ciertamente la entidad desatendió su deber de respuesta en oportunidad o si surgió alguna circunstancia distinta que llevara a este resultado; para lo cual se detiene a ver la trazabilidad de cada uno de los radicados que se relacionan con dicha calificación, y a partir de allí logra una conclusión sobre lo acontecido en cada trámite, de lo que se deja anotación en el insumo soporte.

SIN RESPUESTA

Anotada esta claridad y una vez verificado cada uno de los radicados que en este renglón se ubican, se pudo establecer que:

***Tabla No. 4 – Clasificación - Solicitudes sin respuesta***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| SIN RESPUESTA | TOTAL | % |
| Cumple en término | 115 | 59% |
| Cumple fuera de término | 28 | 14% |
| Cumple sin anexo | 7 | 4% |
| Incumple sin respuesta | 37 | 5% |
| NRR | 9 | 19% |
| total | **184** | **100%** |

Es importante anotar que para el cuarto trimestre de la vigencia 2018, y tras hacer una revisión sobre cada uno de los radicados que reportan como incumplidos en el cuadro general que arroja ORFEO, se encontró que el **59%** de éstas peticiones cumplen en término y cuentan con documento de respuesta en el sistema, por lo que no debieron ser clasificadas como incumplidas, situación que se reportó al área de Archivo y Correspondencia.

***Gráfica No. 3 - Clasificación - Solicitudes sin respuesta***

El Grupo de Atención al Ciudadano tipificó **45** documentos como solicitudes de **Entes de Control**, lo que porcentualmente corresponde al **3.5%** del total de documentos tipificados, de los cuales el 71% obtuvo respuesta oportuna y el 20% figura incumplido.

Entes de Control

La Agencia durante el cuarto trimestre de 2018 ha recibido peticiones en **traslado** y ha dado traslado de peticiones a un total de ochenta y cinco **(85)** documentos.

Traslados

Para este cuarto trimestre de 2018, la ANI recibió **231** solicitudes de **personas jurídicas,** correspondientes al **18.3%** del total de documentos tipificados, de las cuales **97** se hicieron a través de nuestro canal vía web y las **134** restantes, se efectuaron de manera presencial radicando en la ventanilla de la entidad o a través del correo oficial contactenos@ani.gov.co. Del total de requerimientos recibidos, la mayoría obedeció a reclamos, derechos de petición y sugerencias.

Empresas

***Gráfica No. 4 – Canales - Solicitudes Personas Jurídicas***

Durante el 4to trimestre de la vigencia 2018 se recibieron **58** solicitudes de **Acceso a la Información Pública** de las cuales negó el acceso a la información, en **TRES (03)** eventos:

Acceso a la Información Pública

* Por tratarse de un proyecto en fase de estructuración del cual no se ha abierto proceso licitatorio.
* Por no existir claridad suficiente sobre el requerimiento.
* Por tratarse de diseños y estudios de puentes que no fueron construidos ni intervenidos por la Agencia.

Se recibieron **150** solicitudes por Página Web que corresponden al **12 %** del total de documentos tipificados en sus diversas modalidades, de las cuales **97** fueron elevadas por personas jurídicas.

Página Web

Petición Concesión / Interventoría

En lo que respecta a las peticiones presentadas por los Concesionarios y/o las Interventorías, la ANI recibió para éste cuarto trimestre del año un total de **55** solicitudes. El comportamiento de respuesta a dichos requerimientos se muestra a continuación:

***Tabla No. 5 – Peticiones – Concesiones e Interventorías***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| PETICION CONCESIÓN INTERVENTORIA | TOTAL | % |
| CUMPLE | **26** | **47%** |
| CUMPLE/FUERA PLAZO | **17** | **31%** |
| EN TERMINO | **6** | **11%** |
| INCUMPLE/SIN RESPUESTA | **6** | **11%** |
| TOTAL | **55** | **100%** |

***Gráfica No. 5 – Peticiones - Concesiones e Interventorías***

Las 3 áreas de la Agencia con mayor número de peticiones asignadas son en su orden:

TOP 3

* Vicepresidencia Ejecutiva
* Vicepresidencia de Gestión Contractual
* Vicepresidencia de Estructuración

*Los temas más consultados por la ciudadanía fueron: beneficio de tarifa diferencial de peajes, información general de proyectos y trámite de permisos.*

El promedio de días que tomó la Agencia en brindar respuesta a las solicitudes de los ciudadanos fue **(14)**



* Como parte de la dinámica que comporta la labor de recepción de PQRS al interior de la Agencia, a continuación se destacan algunos de los temas sobre los que los ciudadanos presentaron reclamos, y denuncias a la entidad:

***Tabla No. 6 – Top – Reclamos, Denuncias***

El Grupo de Atención al Ciudadano hizo seguimiento a las PQRS que se encontraban **“EN TÉMINO”** para el cuarto trimestre del año 2018, con el fin de verificar que la Agencia haya emitido respuesta en oportunidad, éste ejercicio arrojó los siguientes resultados:

Seguimiento PRQS – En término

***Tabla No. 7– Seguimiento - Solicitudes en término***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| SEGUIMIENTO EN TÉRMINO | TOTAL | % |
| Cumple | 107 | 72% |
| Cumple fuera de término | 23 | 16% |
| Cumple sin anexo | 6 | 4% |
| Incumple sin respuesta | 5 | 3% |
| NRR | 7 | 5% |
| total | **148** | **100%** |

***Gráfica No. 6 – Seguimiento - Solicitudes en término***

De acuerdo con la trazabilidad realizada a las PQRS en término se refleja un **92%** de cumplimiento para el CUARTO trimestre del año 2018.

1. **ATENCIÓN por canales**

Del total de llamadas telefónicas recibidas -1120-, Atención al Ciudadano registró un total de 251 que se enfocaron en requerimientos sobre estado del trámite de permisos, requisitos para adquirir la tarifa diferencial de peajes, proceso de compra y pago de predios e información sobre respuestas a derechos de petición. Así mismo se tiene que este canal fue mayormente utilizado por el género masculino y el área sobre la que recayó el mayor número de atenciones fue la Gerencia Predial, seguida de la Vicepresidencia de Gestión Contractual y la Vicepresidencia Ejecutiva.

***Gráfica No. 7 – Canales de Atención al Público***

1. **pERCEPCIÓN CIUDADANA**

En atención directa al público se recibieron un total de **15.542** personas durante el cuarto trimestre de la vigencia 2018. Entre aquellos ciudadanos que fueron atendidos de manera presencial, un total de **46** decidió diligenciar voluntariamente el formulario de “Atención directa al Público” que arrojó los siguientes resultados frente a la percepción de la atención recibida:

Presencial

* A la pregunta: ¿La atención e información fue clara, oportuna y completa? **28** de ellos respondieron (SI), es decir el 61%, **1** respondió (NO), lo que corresponde al 2%, mientras que **17** no opinaron al respecto, lo que porcentualmente corresponde al 37%. Así lo ilustra la siguiente tabla:

***Tabla No. 8 – Percepción – Atención Presencial***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| PERCEPCIÓN DEL CIUDADANO EN ATENCIÓN PRESENCIAL | | |
| ¿La atención e información fue clara, oportuna y completa? | **Número de personas** | **%** |
| SI | 28 | 61% |
| NO | 1 | 2% |
| NO RESPONDE | 17 | 37% |
| TOTAL | **46** | **100%** |

***Gráfica No. 8 – Percepción – Atención Presencial***

NOTA: Para éste trimestre un ciudadano nos escribe haciendo la siguiente sugerencia:

***“Sugiero por favor que no se vaya a disminuir el personal ya que en momentos de más afluencia de personas, 12 medio día y hora de cierre, se volvería a lo del pasado. Gracias por la labor de mejora cada día para el bien de todas las personas”***

Los temas sobre los que más indagaron los ciudadanos son en su orden:

* Información sobre predios.
* Requisitos para iniciar el trámite de permisos, consulta de estado actual y revisión de pólizas.
* Seguimiento a derechos de petición presentados en la Agencia.

Los ciudadanos que hicieron requerimientos a la Agencia durante el cuarto trimestre del año 2018 pudieron hacer seguimiento a sus números de radicados por medio de la página web de la entidad, y allí de manera voluntaria cuarenta y un (**16**) personas diligenciaron la encuesta de satisfacción, cuyos resultados se reflejan a continuación:

Percepción Página Web

***Tabla No. 9– Percepción – Atención Página Web***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Calificación Público | Aspectos | Número de Personas | Porcentaje |
| **3 puntos** | Oportuno, claro, de fondo y notificado | 4 | 25% |
| **2 puntos** | Oportuno, (no) claro, no completo o de fondo y notificado | 1 | 6% |
| **1 punto** | No oportuno, no claro, incompleto (completo), no de fondo (de fondo) y sin notificar | 11 | 69% |
| TOTAL | | **16** | **100%** |

***Gráfica No. 9 – Percepción – Atención Página Web***

Es importante anotar que adelantada la trazabilidad y análisis a cada uno de los radicados enunciados por los ciudadanos en la encuesta, en particular aquellos que obtuvieron como calificación 1 punto en la atención del trámite que surtieron ante la Agencia, se pudo evidenciar que en dos de las situaciones revisadas, el requerimiento obedece a un trámite de permisos regulado por la Resolución 716 de 2015 en el que los plazos de respuesta son diferentes a una petición de carácter informativo, otros dos corresponden a radicados de salida o peticiones a las que se corrió traslado y era otra la entidad encargada de dar respuesta y uno de los radicados consultados no corresponde a un número del sistema de gestión documental de la entidad.

Como seguimiento a las respuestas emitidas por la Agencia frente a Derechos de Petición, se tomó una muestra aleatoria de **45** peticionarios que elevaron inquietudes ante la Agencia Nacional de Infraestructura a través de los diferentes canales de contacto que dispone la entidad: físico, telefónico, presencial, virtual; y que además fueron ingresados al sistema documental ORFEO durante los meses de julio, agosto y septiembre del año 2018.

Seguimiento a respuestas de derechos de petición

* ***PERCEPCIÓN CIUDADANA***

**OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS**

30 de los 45 ciudadanos encuestados cree que la respuesta a su derecho de petición fue oportuna, mientras que 15 de ellos considera que la entidad tardo mucho tiempo en brindar respuesta.

***Gráfica No. 10 – Oportunidad en las Respuestas***

**CLARIDAD DE LAS RESPUESTAS**

Un total de 36 ciudadanos considera que obtuvo claridad en la respuesta emitida por la entidad, lo que porcentualmente corresponde al 80% del total de personas encuestadas, 4 de ellos no considera que las respuestas a sus requerimientos sean claras, mientras que 5 manifiestan no haber sido notificados de respuesta alguna.

***Gráfica No. 11 – Claridad en las Respuestas***

**SE RESPONDIÓ DE FONDO**

19 de las personas encuestadas consideran que no se les dio respuesta de fondo a su solicitud y las 26 restantes manifiestan estar satisfechas con la información que se les proporcionó.

***Gráfica No. 12 –Respuestas de Fondo***

* ***TRAZABILIDAD - ENCUESTA DE PERCEPCIÓN CIUDADANA***

Tras realizar seguimiento una a una a las peticiones interpuestas por los ciudadanos durante los meses de julio, agosto y septiembre de la vigencia 2018 y que sirvieron de base para llevar a cabo la presente encuesta, el área de Atención al Ciudadano logró evidenciar en la trazabilidad los siguientes resultados:

**OPORTUNIDAD**

En lo que respecta a oportunidad de las respuestas,el 87% de las peticiones se contestaron en término y el 13% fuera de término.

***Gráfica No. 13 – Trazabilidad - Oportunidad***

**CLARIDAD**

En cuanto a la claridad de las comunicaciones y de acuerdo con lo reflejado en el sistema de gestión documental ORFEO, en el 96% de las peticiones hubo claridad por parte de la Agencia al momento de proyectar la respuesta, y el 4% restante obedece a que no hubo respuesta generada por la entidad.

***Gráfica No. 14 – Trazabilidad - Claridad***

**SE RESPONDIÓ DE FONDO**

En la trazabilidad de las peticiones tomadas como muestra se logró evidenciar que el 91% de las solicitudes se respondieron de fondo, y el 9% no, esto obedece a que en algunos casos la comunicación fue un traslado al Concesionario y/o la Interventoría para que ellos generaran respuesta final.

***Gráfica No. 15 – Trazabilidad – Respuestas de Fondo***

**UBICACIÓN GEOGRÁFICA**

El muestreo de peticiones acoge diferentes departamentos del país, destacándose una concentración de peticiones en el departamento de Cundinamarca con el 49%, seguido del Valle del Cauca, Santander y Antioquia.

***Gráfica No. 16 – Ubicación Geográfica– Peticiones Tercer trimestre 2018***

**MODOS DE TRANSPORTE**

Respecto de este ítem, se evidenció que las peticiones recaen con más frecuencia sobre el modo carretero seguido del modo portuario.

***Gráfica No. 17 – Modos de Transporte – Peticiones Primer Trimestre 2017***

**TEMAS**

Se lograron identificar tres ítems frecuentes en las solicitudes efectuadas por los ciudadanos:

* Información de pagos y compras de predios.
* Información general de los proyectos.
* Beneficios de tarifa diferencial de peajes.

***Gráfica No. 18 – Top 10– Temas Peticiones***

**COSTOS**

A la pregunta: ¿El trámite que surtió ante la Agencia le generó algun costo? **25** ciudadanos respondieron que no debieron asumir costo alguno por el trámite presentado ante la entidad, mientras que **20** respondieron que si y que este gasto se vio respresentado en los transportes y el servicio de mensajería empleado para allegar sus peticiones a la entidad.

***Gráfica No. 19 – Costos***

**CANALES DE RESPUESTA**

En lo que respecta a los canales de contacto, **28** de los ciudadanos encuestados afirmaron haber recibido respuesta a su petición en medio físico, mientras que 17 de ellos recibieron solución a sus trámites por el correo oficial de la entidad.

***Gráfica No. 20 – Canales de Respuesta***

**ANÁLISIS DE LA ENCUESTA DE PERCEPCIÓN**

1. Los ciudadanos resaltan que la Agencia cumple con los términos de ley para dar respuesta a sus derechos de petición, sin embargo, algunos manifiestan no encontrarse de acuerdo con el contenido de las comunicaciones ya sea por el lenguaje empleado o por sus respuestas genéricas.
2. Las peticiones que fueron elevadas a la entidad versaron en su gran mayoría sobre temas prediales principalmente procesos de expropiación.
3. Carretero fue el modo de transporte más consultado por los ciudadanos en las peticiones, ya que sus requerimientos se enfocaron en saber sobre proyectos de concesión vial y tarifa diferencial de peajes.
4. Del ejercicio realizado se puede concluir, que existe un alto índice de cumplimiento por parte de las diferentes áreas de la Agencia en lo que respecta a respuestas oportunas al derecho fundamental de petición, generando credibilidad en la ciudadanía.
5. **PLAN DE ACCIÓN**

Queremos poner en conocimiento de la ciudadanía, cada una de las actividades que el Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano se propuso adelantar durante la vigencia 2018, siempre bajo la óptica del mejoramiento continuo, para beneficio de la interacción de las partes interesadas en el conocimiento de nuestra misión y funciones como en la prestación de servicios y atención de trámites.

***Tabla No. 10 – Matriz – Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano***

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Plan de Acción - Atención al Ciudadano 2018 | | | | | | |
| Componente | **Subcomponente/Procesos** | **Actividades** | **Producto** | **Responsable** | **Fecha Programada** | **Avance** |
| Racionalización de Trámites | Racionalización de Trámites | Identificar nuevas cadenas de trámites | Cadenas Identificadas | GIT de Atención al Ciudadano | dic-18 | Se sostuvieron mesas de trabajo con el Ministerio de Minas - Agencia Nacional de Hidrocarburos en lo que respecta al concepto de viabilidad para estaciones de Servicio, y se adelantaron reuniones internas con el fin de definir el proceso a seguir para establecer el trámite de concesión portuaria en línea. |
| Racionalización Tecnológica de Trámites | Adelantar mesa de trabajo para estudiar la viabilidad de que los trámites en materia portuaria sean totalmente en línea | Mesa de trabajo (1) | GIT de Atención al Ciudadano | dic-18 | Asistencia a DAFP para socializar esta actividad de racionalización quienes propusieron liderar la mesa de trabajo con las entidades intervinientes en el trámite |
| Ajustar trámites registrados en SUIT | Trámites ajustados | GIT de Atención al Ciudadano | dic-18 | No se ha generado modificación o actualización de trámites |
| Atención al Ciudadano | Estructura Administrativa | Presentar el informe trimestral de PQSR al Comité MIPG | Informe (4) | GIT de Atención al Ciudadano | Enero, abril, julio, octubre de 2018 | Presentado informe cuarto trimestre 2018 |
| Capacitar en la estrategia de automatización del procedimiento de atención al ciudadano | Capacitación (1) | GIT de Atención al Ciudadano | dic-18 | En etapa de pruebas y estabilización de la herramienta |
| Fortalecimiento de los Canales de Atención | Difundir los canales de atención a ciudadanos | Correo electrónico (2) //e-card (2) | GIT de Atención al Ciudadano | dic-18 | Difundido por canal interno y externo  - se realizó campaña con el apoyo de la Oficina de Comunicaciones disponible en la intranet y en la página web |
| Organizar reunión interna ANI orientada a consolidar interoperabilidad con los equipos de atención al ciudadano de concesiones e interventorías. | Reunión (1) | GIT de Atención al Ciudadano | dic-18 |  |
| Talento Humano | Afianzar la cultura de servicio al ciudadano – protocolos de servicio - lenguaje claro - derecho de petición | Actividad | GIT de Atención al Ciudadano | Marzo a diciembre 2018 | Para el cuarto trimestre se realizaron dos charlas sobre Derecho de petición y lenguas nativas, además de dos sesiones de talleres de discapacidad que finalizaron el ciclo |
| Normativo y Procedimental | Ajustar procedimiento atención al ciudadano frente a cambio normativo que se presente | Procedimiento ajustado | GIT de Atención al Ciudadano | dic-18 | No se ha presentado cambio normativo que implique el ajuste del procedimiento |
| Levantar inventario de la Base de Datos a cargo del GIT atención al ciudadano | Inventario (1) | GIT de Atención al Ciudadano | ago-18 | La base de datos de atención al ciudadano se adelantó en el mes de junio y se entregó al área de GIT planeación |
| Relacionamiento con el Ciudadano | Presentar consolidado de informe de percepción ciudadana | Informe (1) | GIT de Atención al Ciudadano | jun-18 | Se realizó y publicó el Informe de Percepción en página web |
| Transparencia y Acceso a la Información | Lineamientos de transparencia pasiva | Publicar informes PQRS | Informes (4) | GIT de Atención al Ciudadano | Enero a Diciembre 2018 | Publicado  Informe 4to trimestre |
| Revisar e incluir en los casos que sea necesario la obligatoriedad de publicar en la página Web de la Entidad la información relacionada con transparencia en los procedimientos de las dependencias. | Procedimiento actualizado | GIT de Atención al Ciudadano | Enero a diciembre de 2018 | Se hizo inclusión en la página web de la política de transparencia, código de integridad y acuerdo de confidencialidad y transparencia |
| Criterio Diferencial de Accesibilidad | Socializar acciones a seguir para la atención a peticiones elevadas en lengua indígena | Charlas de capacitación (4) | GIT de Atención al Ciudadano | Marzo –Junio – Septiembre – Diciembre 2018 | Se realizó una charla en materia de lenguas nativas |
| Monitoreo del Acceso a la Información Pública | Informe de solicitudes de acceso a la información en el informe trimestral de PQSR | Informe (4) | GIT de Atención al Ciudadano | Enero, abril, julio, octubre de 2018 | Se incluye en el Informe Trimestral publicado |
| Participación Ciudadana | Procesos de Planeación | Someter a consideración del público en general el proyecto del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2018 para recibir sugerencias y observaciones | Observaciones | GIT de Atención al Ciudadano | Enero-Abril de 2018 | Ejecutado en enero de 2018 |

1. **INTERVENCIÓN DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO**

En el cuarto trimestre de la vigencia 2018 en ejercicio del control preventivo y de control posterior a respuestas de petición brindadas por servidores de la Agencia Nacional de Infraestructura, NO se dio lugar a la apertura de indagación preliminar, pero si al inicio de una (1) investigación disciplinaria por desatención al derecho fundamental de petición, situación contraria a la ocurrida en el mismo periodo del año anterior en el que se dio apertura de una (1) indagación preliminar.