

Informe Primer Trimestre

Atención al Ciudadano 2015

# **INDICE**

# **OPORTUNIDAD DE ATENCIONES**

# **ATENCIONES POR CANALES**

1. **PLAN DE ACCIÓN**
2. **INTERVENCIÓN DEL CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO**
3. **OTRAS ACTIVIDADES**

# **1.OPORTUNIDAD DE ATENCIONES**

En materia de servicio, el Grupo de Atención al Ciudadano persiste, a través de la tipificación, los recordatorios diarios y el envío de informe mensual a cada Vicepresidencia, Gerencia y Coordinación, para que la entidad continúe mejorando los procesos de atención a las inquietudes elevadas por los ciudadanos a través de los canales de atención dispuestos por la entidad.

Igualmente trazó su actuar para la presente anualidad en el Plan de Acción, incorporando como actividades: 1. Participación en Ferias de Servicio al Ciudadano 2. Encuestas de Percepción Ciudadana 3. Caracterización de Usuarios y 4. Afianzamiento de la Cultura de Servicio al Ciudadano, debiendo advertir desde ahora que dada la imposición de reducción de gasto ordenada por la Presidencia de la República para la vigencia 2015, la Agencia no participará en ninguna de las de Ferias de Servicios al Ciudadano lideradas por el Departamento Nacional de Planeación, y enfocará su energía y propósito en fortalecer su ejercicio al interior de la entidad sobre la acción de afianzamiento de la cultura de servicio al ciudadano, de modo que se pueda reducir aún más el porcentaje de atenciones incumplidas, que asciende al dieciocho por ciento (18%) en este trimestre, frente al veintitrés punto siete por ciento (23.7%) del mismo periodo del año 2014.

Desde el primero (1) de enero al treinta y uno (31) de marzo de 2015, ingresaron 18554 documentos a la Agencia, en contraste con los 15083 recibidos en el mismo periodo de la vigencia 2014, de los cuales Atención al Ciudadano tipificó como peticiones, quejas, reclamos, denuncia, sugerencias, consultas, solicitudes de información, entre otros, un total de seiscientos dieciocho (618). De estos, se efectúo la observación sobre quinientos ochenta y seis (586) mostrando el siguiente comportamiento:

|  |
| --- |
| **TOTAL GENERAL** |
| **TOTAL SOLICITUDES.** | **Porcentaje** |
| **CUMPLE** | **344** | 58,7% |
| **INCUMPLE/FUERA DE TERMINO** | **144** | 24,6% |
| **INCUMPLE/SIN RESPUESTA** | **98** | 16,7% |
| **TOTAL** | **586** | 100,0% |

El número de peticiones atendidas en tiempo y fuera de plazo, asciende a cuatrocientas ochenta y ocho (488) respondiendo al 83% del total.

|  |
| --- |
| **TOTAL GENERAL** |
| **TOTAL SOLICITUDES.** | **Porcentaje** |
| **CUMPLE** | **344** | 58,7% |
| **INCUMPLE/FUERA DE TERMINO** | **144** | 24,6% |
| ATENDIDAS | 488 | 83% |

El comportamiento de atención a este derecho fundamental por parte de servidores y colaboradores de la Agencia muestra mejoría, tal y como puede apreciarse en el cuadro que resume las PQSR respondidas en el mismo periodo del año 2014:

|  |
| --- |
| **PQSR** |
| **TOTAL SOLICITUDES.** | **Porcentaje** |
| D/PETICION | **129** | 61,7% |
| QUEJAS | **5** | 2,4% |
| SUGERENCIAS | **41** | 19,6% |
| RECLAMOS | **34** | 16,3% |
| **TOTAL** | **209** | 100,0% |
|  |  |  |

De las 586 solicitudes que se filtraron para estudio, se tiene que setenta y dos (72) ingresaron a través de la vía Web.

En materia de SUGERENCIAS, este periodo se tuvo un total de treinta y ocho (38) y su atención ascendió al 78.9%, respecto del 68.9% del trimestre del año 2014.

|  |
| --- |
| **SUGERENCIA** |
| **TOTAL SOLICITUDES.** | **Porcentaje** |
| **CUMPLE** | **23** | 60,5% |
| **INCUMPLE/FUERA DE TERMINO** | **7** | 18,4% |
| **INCUMPLE/SIN RESPUESTA** | **8** | 21,1% |
| **TOTAL** | **38** | 100,0% |

Sobre los RECLAMOS, el total es de cuarenta y un (41) escritos con una respuesta del 87.8%, frente al 85.7% contestado en el mismo lapso del año 2014.

|  |
| --- |
| **RECLAMO** |
| **TOTAL SOLICITUDES.** | **Porcentaje** |
| **CUMPLE** | **24** | 58,5% |
| **INCUMPLE/FUERA DE TERMINO** | **12** | 29,3% |
| **INCUMPLE/SIN RESPUESTA** | **5** | 12,2% |
| **TOTAL** | **41** | 100,0% |

Frente a las QUEJAS, en este periodo se recepcionaron un total de diez (10) y se respondió el 60%, mientras que en el año 2014 por la misma época su contestación fue del 80%, circunstancia que obliga adelantar acciones que contrarresten este fenómeno.

|  |
| --- |
| **QUEJA** |
| **TOTAL SOLICITUDES.** | **Porcentaje** |
| **CUMPLE** | **2** | 20,0% |
| **INCUMPLE/FUERA DE TERMINO** | **4** | 40,0% |
| **INCUMPLE/SIN RESPUESTA** | **4** | 40,0% |
| **TOTAL** | **10** | 100,0% |

De las PETICIONES se tipificaron ciento veintisiete (127) para un total de 81.9% atendidas respecto del año anterior que fue del 76.3%.

|  |
| --- |
| **DERECHO DE PETICION 2015** |
| **TOTAL SOLICITUDES.** | **Porcentaje** |
| **CUMPLE** | **82** | 64,6% |
| **INCUMPLE/FUERA DE TERMINO** | **22** | 17,3% |
| **INCUMPLE/SIN RESPUESTA** | **23** | 18,1% |
| **TOTAL** | **127** | 100,0% |

|  |
| --- |
| **DERECHOS DE PETICION 2014** |
| **TOTAL SOLICITUDES.** | **Porcentaje** |
| **CUMPLE** | **129** | 58,9% |
| **CUMPLE/FUERA DE TERMINO** | **38** | 17,4% |
| **INCUMPLE/SIN RESPUESTA** | **52** | 23,7% |
| **TOTAL** | **219** | 100,0% |

Las atenciones para Entes de Control se dieron en un 94.7% del total de cincuenta y seis (56) recibidas, siendo infortunado el no cumplimiento del 100% por cuanto no solo es el Grupo de Atención al Ciudadano quien a través de sus estrategias vela por la respuesta en tiempo sino Control Interno de la entidad tiene entre sus funciones hacer seguimiento y velar por la atención de contestación oportuna y completa a estos, sin quedar sujetos a las herramientas y alternativas sugeridas desde Atención al Ciudadano sino procurar la creación de nuevos y mayores mecanismos que apuntalen al cumplimiento del cien por ciento (100%) de las solicitudes ingresadas.

|  |
| --- |
| **ENTES DE CONTROL** |
| **TOTAL SOLICITUDES.** | **Porcentaje** |
| **CUMPLE** | **44** | 78,6% |
| **INCUMPLE/FUERA DE TERMINO** | **9** | 16,1% |
| **INCUMPLE/SIN RESPUESTA** | **3** | 5,4% |
| **TOTAL** | **56** | 100,0% |

Anotadas todas éstas estadísticas, el Grupo de Atención al Ciudadano tendrá como compromiso orientar su actividad en minimizar las respuestas fuera de plazo, y actuar sobre las novedades acaecidas en el Sistema de Gestión Documental como el no evidenciamiento de inclusión de los oficios de respuesta; la inclusión fuera de tiempo de los oficios de respuesta o inclusión del oficio de respuesta pero de manera independiente quedando en el radicado padre solo el borrador de contestación, factores que se han traducido en errado uso del mismo y obliga la generación de acciones para su reducción.

Como parte de la dinámica que comporta ésta labor, a continuación se detalla lo observado en cuanto a quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas en la Agencia, durante este primer trimestre del año, enunciándose proyecto y temas sobre los que recayeron.

**SUGERENCIAS.**

**Ruta del Sol I – Terminación Pavimentación;**

**Ruta del Sol I – inclusión de proyectos municipio Dorada dentro del contrato de concesión que se adelante en el 2014.**

**Rumichaca - Pasto – reubicación del peaje de Daza**

**Rumichaca – Pasto - Instalación y puesta en marcha acueducto.**

**BTS– construcción de muro, gavión o canalización de rio**

**Girardot – Ibagué – Medidas para mitigar daños colaterales a población por construcción de vías**

**Girardot – Ibagué – Reducción tarifa peaje**

**Girardot – Ibague – instalación de casetas para comerciantes sobre la variante o construcción de un tercer carril**

**Devimed – Arreglo va principal municipio Rionegro**

**Zipaquirá Palenque – Suministro de material sobrante de reparaciones a la vía.**

**Zipaquirá Palenque – Construcción de puente peatonal**

**Zipaquirá – Palenque – Arreglo vial y semaforización**

**Zipaquirá – Palenque – construcción carriles aceleración y desaceleración para entrada a la escuela, disposición de señalización como zona escolar.**

**Cartagena Barranquilla – Eliminación de Peajes**

**Bogotá – Villeta – Ajuste límites de velocidad**

**Bogotá – Villeta – Asignación recursos para construcción entrada a villeta**

**Bogotá – Girardot – Revisión de Puentes peatonales**

**Bogotá – Girardot – Instalación puentes peatonales**

**Bogotá – Villavicencio – se construya al lado izquierdo de la vía y no al derecho que sale más caro**

**MVVCC – Construcción de puente vehicular, conservación doble calzada**

**ANI VAF – Establecer sistema de turnos o colocar sillas para espera**

**Transversal Américas – solicitud de señalización vía Montería.**

**Transversal Américas – Rehabilitación y Mantenimiento variante mompox.**

**Transversal Américas – Rehabilitación o mejoramiento de tramos de vía concesionada.**

**Armenia Pereira Manizales – instalación reductor de velocidad en vía.**

**Armenia Pereira Manizales – ampliación de los carriles de motos en todos los peajes nacionales.**

**Zona Metropolitana Cúcuta – dotación y bonificación como policita de tránsito en tramo concesionado.**

**Neiva Espinal Girardot – se termina la señalización horizontal, adecuación y mantenimiento de vía.**

**Neiva Espinal Girardot – modificación tarifa peaje categoría I**

**Fontibón, Facatativá Los Alpes – Ubicación puente peatonal**

**Lobo Guerrero Buenaventura – asignación de ambulancias**

**Malla Vial Meta – contratación mano de obra no calificada del municipio, compra y venta de materiales al municipio de tauramena, tarifas diferenciales de peajes para quienes tengan predios en tauramena.**

**QUEJAS**

**Ruta del Sol III – Mejoramiento y atención a retrasos en construcción de obras.**

**Fontibón Facatativá – reposición de tarjeta no expedición de nueva tarjeta peajes.**

**ANI - Suplantación firma y persona**

**Zipaquirá Palenque- no hay respuesta a petición sobre retiro de estoperoles frente a vivienda.**

**RECLAMOS**

**Transversal Américas – construcción de puente afectó actividad económica de habitantes rio magdalena.**

**Cordoba Sucre – Aumento de peajes, sustentación norma que lo permite.**

**Córdoba Sucre – Aumento de 700 pesos peaje los garzones**

**Córdoba Sucre – Aumento de peaje de 3100 a 3800**

**Córdoba Sucre – No se desconozcan los lineamientos para aumentos de peaje**

**Briceño Tunja Sogamoso- Falta de señalización aumento de accidentalidad.**

**Briceño Tunja Sogamoso-Pagó el peaje el roble, se varó, solicitó servicio de grúa y nunca llegó.**

**Briceño Tunja Sogamoso- Imposible que no se hayan resuelto los impedimentos para completar la autopista a la altura de Tocancipá.**

**Fontibón Facatativá Los Alpes – Aumento de peajes terrible, no hay derecho.**

**Fontibón Facatativá Los Alpes – No es posible que no se concedan citas para beneficio tarifa diferencial 2015**

**Fontibón Facatativá Los Alpes – Canceló el valor del daño de señal vertical y aun no observa que la hayan reparado sigue puesta la que el daño a pesar que canceló el valor que los abogados le impusieron.**

**Armenia Pereira Manizales – Efectuó reclamo por accidente en vía sin que haya obtenido respuesta**

**Zipaquirá Palenque- quieren instalar cerca a bocatoma de acueducto y colegio una planta procesadora de asfalto sin permisos.**

**Zipaquirá Palenque- Trancón de hora y media por estrechez de peaje**

**MVVCC- No le dan vueltas correctas al momento de pago de peaje Tunia.**

**MVVCC- Demora entrega tarjeta chip peaje**

**MVVCC- No hay retorno hacia Buga en municipio Guacarí, el mas cercano está a 1 km, lo que dificulta la atención de accidentes.**

**ANI- Rebota correo dirigido a la VE.**

**ANI- Lleva mas de tres días sin poder ingresar al cuarto de datos de la página web de la ANI.**

**ANI – Quien regula el cobro de peajes, pues no se comprende por qué para un mismo tipo o categoría de vehículo se cobra diferente valor a nivel nacional.**

**Bogotá Girardot – Rectificación cercas y que se ciñan a las coordenadas de terreno adquiridos por la concesión.**

**Bogotá Girardot – No se cumple con los estándares técnicos para construcción de separadores, el mantenimiento y estado de la vía es deplorable.**

**Bogotá Girardot – que la concesión acredite donde ha ofertado por los inventarios.**

**Bogotá Girardot – Puente peatonal sector Subia quedo sin terminar de construir**

**Devinorte – Pago inmediato de franja de terreno**

**Devinorte – Por qué se incrementa 200 pesos con un valor de 4300 el peaje, cuando hacia Melgar el peaje es de 3500.**

**Ruta del Sol III – 40 minutos de espera en tortuoso calor peaje Las Lomas. Es injusto tener que hacer fila para pagar.**

**Bogotá Villeta – No hay como atravesar la via hacia san francisco, cerraron entradas y salidas**

**Girardot Ibague Cajamarca- La tarjera TIE no la leyó el sistema en el peaje de gualanday y chicoral**

**Girardot Ibague Cajamarca- Afectación a comerciantes de gualanday por apertura viaducto gualanday**

**Perimetral Oriente – Disposición de volquetas en predio privado, estreches de peaje los patios.**

**Perimetral Oriente – Enormes trancones en la vía Bogotá La Calera, mayor presencia de autoridades para evitar esta situación.**

**FERREO – Bogotá Belencito. Roedores corredor férreo y basura, falta de mantenimiento altura NQS carrera 30**

**Bogotá Villavicencio – Mientras definieron si compraban o no el lote de un ciudadano, compraron los lotes vecinos al suyo y la concesión dejó cercado con un broche abierto en las dos entradas de servidumbre, sin atender que al momento de construir se verá afectada la servidumbre y el no podrá acceder a su predio.**

**DENUNCIAS**

**Trafico de Influencias funcionarios ANI para poder presentar HV debe venir con recomendación de grupo de profesionales de estructuración.**

Así las cosas, se concluye que los diez (10) temas más requeridos ante nuestra entidad, son:

**SUGERENCIAS**

1. **Arreglo de vías concesionadas**
2. **Creación y eliminación de peajes**
3. **Revisión, instalación puentes peatonales**
4. **Señalización vías**
5. **Modificación tarifa de peajes**

**PETICIONES**

1. **Tarifa diferencial**
2. **Costos peajes**
3. **Información cuarto de datos**
4. **Indemnizaciones**
5. **Trazados nuevos proyectos 4G**
6. **Infamación de trafico**
7. **Información de pesaje**
8. **Información general proyectos**
9. **Temas proyección financiera de los proyectos**
10. **Solicitudes del congreso**

**RECLAMOS**

1. **Reclamos por aumentos de costos en peajes**
2. **Afectación a comerciantes por las construcciones de nuevas vías.**
3. **Falta de citas en el año 2015 para beneficios de Tarifa diferencial.**

**DENUNCIAS**

1. **Trafico de Influencias funcionarios ANI para presentar Hojas de Vida.**

**QUEJAS**

1. **Retrasos en construcción de obras**
2. **No respuesta a las peticiones**

# **2.ATENCIONES POR CANALES**

Para el primer trimestre del año 2015, por medio del canal de atención personal la Agencia recibió a seis mil doscientos cincuenta (6250) ciudadanos que se acercaron para realizar indistintas actividades como, radicación, consulta, audiencias públicas, reclamos, solicitud de información, retiro de documentos copias, certificaciones, entre otros.

Vía telefónica se recibieron cincuenta y cinco (55) llamadas telefónicas, en promedio día, debiendo destacarse que buen número de ellas obedecieron a solicitud de comunicación con extensiones y servidores de la entidad.

Por medio del correo institucional contactenos@ani.gov.co se recibieron setecientas setenta 770 solicitudes.

# **3.PLAN DE ACCIÓN**

Se concibieron para la vigencia 2015 las siguientes actividades:

1. Participación en Ferias de Servicio al Ciudadano

2. Encuestas de Percepción Ciudadana

3. Caracterización de Usuarios

4. Afianzamiento de la Cultura de Servicio al Ciudadano

1. Estimamos oportuno insistir en que de acuerdo con lo señalado en el memorando 2015-409-000002-4 en el que se destaca la política de austeridad de gastos de viaje y viáticos fijada por el Gobierno Nacional, el Grupo de Atención al Ciudadano se ve obligado a solicitar la cancelación de la actividad Participación en Ferias de Servicio al Ciudadano.

2. La encuesta realizada espontáneamente por los ciudadanos vía Web consolidó lo percibido por nueve (9) de ellos, arrojando una ponderación de 45% para respuesta oportuna, clara, de fondo y comunicada; 44% para respuesta oportuna, (no) claro, no completa o de fondo y notificada y un 11% para respuesta a petición no oportuna,  no clara, incompleta (completo), no de fondo (de fondo) y sin notificar. Sin embargo, efectuado el seguimiento a cada radicado pudo evidenciarse que, circunstancias como: no contemplar radicados correctos; calificar negativamente pese a contar con respuesta oportuna y completa, no son elementos contundentes para la estandarización porcentual que se expone, máxime cuando únicamente en dos (2) eventos se dio la falta oportuna de respuesta, omisión que dió inicio a una indagación preliminar disciplinaria respecto del profesional que tuvo el trámite a cargo.

3. La caracterización de usuarios se llevó a cabo desde el último trimestre del año 2014, con la intervención activa de las diferentes áreas de la entidad, y su consolidación se logró en marzo de 2015. Una vez materializado éste, se fijó el formato para llevar a cabo la caracterización de usuarios ante el Grupo de Calidad de Vicepresidencia de Planeación de la Agencia, de modo que al momento está habilitado para su uso por parte de servidores y colaboradores. Seguidamente se compartió a las diferentes Vicepresidencias y Gerencias de la Agencia, así como a los miembros del Comité MIPG el cuadro de caracterización para conocimiento. (http://www.ani.gov.co/basic-page/caracterizacion-ciudadana-17023).

4. El afianzamiento de la cultura de servicio al ciudadano inicia su proceso a partir de mayo de 2015, pues las fechas fijadas para llevarlas a cabo en el primer trimestre no pudieron ser atendidas por los profesionales a quienes se convocó. Esta actividad en particular debe ser la de mayor desarrollo y atención para la vigencia 2015.

# **4. INTERVENCIÓN DEL CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO**

El Grupo de Trabajo de Disciplinario de la Agencia Nacional de Infraestructura colabora oportuna y ajustadamente con Atención al Ciudadano llevando en tiempo el control preventivo y posterior sobre las peticiones desatendidas por los profesionales a cargo de su atención y trámite, de manera que en el primer trimestre de 2015 tiene un total de cinco (5) actuaciones disciplinarias por presunta falta oportuna de atención a los derechos de petición, que responden a los números 09-15, 013-15, 014-15, 018-15 y 019-15.

# **5.OTRAS ACTIVIDADES**

El Grupo de Atención al Ciudadano participó en marzo de 2015 en la Rendición de Cuentas adelantada sobre la gestión de la entidad durante el año 2014, canalizando las peticiones escritas que desde su convocatoria ingresaron a la entidad, así como apoyando su desarrollo el mismo día de la audiencia.

Adelantó la conformación de Grupos de Trabajo en materia de página Web, Participación Ciudadana, Correo Electrónico y Política de Comunicaciones. En su orden, se logró concretar la recepción de opiniones, sugerencias y percepciones sobre cómo debe ser la página Web de la Agencia y la consolidación de un nuevo contrato para el desarrollo óptimo de éste propósito.

En lo que atañe a participación ciudadana se logró la entrega de material sobre impacto de la entidad en el área ambiental y social, para ser divulgado a través de la página web.

En cuanto a Correo Electrónico se llevaron a cabo cinco (5) reuniones con la participación de líderes de todas las áreas de la Agencia, que permitió la consolidación y entrega del instructivo para manejo de correo al interior de la entidad.

Sobre la Política de Comunicaciones, previas reuniones cada lunes de inicio de semana, se obtuvo la entrega de la política, interna y externa, de comunicaciones fijada por la Oficina de Comunicaciones de la Agencia.