Informe Primer Trimestre

Atención al Ciudadano 2016

# **ÍNDICE**

# **OPORTUNIDAD DE ATENCIONES**

# **ATENCIONES POR CANALES**

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

## **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, durante el primer trimestre del año 2016, esto es, del periodo comprendido entre el primero (1) de Enero y el treinta (31) de Marzo, la Agencia recibió un total de veinticinco mil trescientos ochenta documentos (25.380), en contraste con los (18.554) recibidos en el mismo periodo de la vigencia 2015.

De los de veinticinco mil trescientos ochenta documentos (25.380), el grupo de atención al ciudadano, una vez conocido su contenido, tipificó como peticiones, quejas, reclamos, denuncia, sugerencias, consultas, solicitudes de información, entre otros, un total de mil doscientos sesenta y cinco (1.263), es decir seiscientos cuarenta y cinco (645) documentos más, respecto de los seiscientos dieciocho (618) tipificados en el mismo periodo durante la vigencia 2015.

El comportamiento que se ha venido evidenciando, en el primer trimestre de la vigencia 2016 es el siguiente:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| GENERAL | TOTAL | % |
| CUMPLE | **728** | **58%** |
| EN TERMINO | **224** | **18%** |
| CUMPLE/FUERA TERMINO | **159** | **13%** |
| INCUMPLE/SIN RESPUESTA | **152** | **12%** |
| TOTAL | **1263** | **100%** |

El número de peticiones atendidas en tiempo como contestadas fuera de plazo, asciende a ochocientas ochenta y siete (887) respecto de cuatrocientas ochenta y ocho (488), atendidas en el mismo trimestre de la vigencia 2015. El comportamiento de atención a este derecho fundamental por parte de servidores y colaboradores de la Agencia en esta oportunidad evidencia un incremento, en contraste con lo atendido en el primer trimestre del año anterior. Caso contrario ocurre con las peticiones sin respuesta que para este periodo disminuyen en comparación con el año 2015, pasando de un 16.7% a un 12%, situación que puede concluirse luego de efectuada la trazabilidad y verificación de cada uno de ellos, corresponde a que el procedimiento para incluir las respuestas dentro del sistema de gestión documental Orfeo y sobre el radicado padre no se está agotando en la forma debida, por lo que las respuestas quedan por fuera del número padre con que se abre el asunto y el sistema al no contar con la inclusión del documento sigue corriendo los plazos hasta destacar el incumplimiento.



**A través de página web ingresaron para este periodo un total de ciento setenta y cuatro (174) PQRS, lo que evidencia un aumento del uso de este canal, en ciento dos (102) solicitudes respecto del primer trimestre del año 2015, en el que se recibieron (72) solicitudes por el mismo canal.**

**SUGERENCIAS**

En materia de SUGERENCIAS, este periodo se tuvo un total de treinta y un (31) y su atención ascendió al 67% en contraste con el 78.9%, del primer trimestre del año 2015.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| SUGERENCIA | TOTAL | % |
| CUMPLE | **15** | **48%** |
| EN TERMINO | **6** | **19%** |
| CUMPLE/FUERA PLAZO | **6** | **19%** |
| INCUMPLE/SIN RESPUESTA | **4** | **13%** |
| TOTAL | **31** | **100%** |

**RECLAMOS**

Sobre los RECLAMOS, el total es de setenta (70), veintinueve (29) reclamos más que los recibidos en el primer trimestre del año anterior. Importa destacar que el catorce por ciento (14%) de los reclamos aún están en término para dar respuesta, lo que en definitiva incide notablemente.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| RECLAMO | TOTAL | % |
| CUMPLE | **36** | **51%** |
| EN TERMINO | **14** | **20%** |
| CUMPLE/FUERAPLAZO | **11** | **16%** |
| INCUMPLE/SIN RESPUESTA | **9** | **13%** |
| TOTAL | **70** | **100%** |

**QUEJAS**

Las QUEJAS, recepcionadas fueron en total veintidós (22), incrementándose en doce (12) respecto del primer trimestre del año inmediatamente anterior, las cuales fueron atendidas en un 82%, de manera que el catorce por ciento (14%) figura en término de respuesta, y el 5% restante pertenece a la categoría incumple sin respuesta.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| QUEJA | TOTAL | % |
| CUMPLE | **13** | **59%** |
| EN TERMINO | **3** | **14%** |
| CUMPLE/FUERA DE PLAZO | **5** | **23%** |
| INCUMPLE/SIN RESPUESTA | **1** | **5%** |
| TOTAL | **22** | **100%** |

**DENUNCIAS**

Sobre las DENUNCIAS debe decirse que efectuada la revisión de las que figuran como tipificadas en el sistema suman un total de 12 para este trimestre del año 2016, de las cuales fueron respondidas el 92%, y el 8% restante se encuentra en término para dar respuesta.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| DENUNCIA | TOTAL | % |
| CUMPLE | **11** | **92%** |
| EN TERMINO | **1** | **8%** |
| TOTAL | **12** | **100%** |

**PETICIONES**

Como PETICIONES se tipificaron trescientos veintiocho (328) documentos, doscientos un (201) más que en el primer trimestre del año anterior, de las cuales fueron respondidas el 80%, ya que hay 31 peticiones en término para dar respuesta que equivalen al 9%. Entre tanto, el once por ciento (11%) corresponde a lo que el sistema califica como incumple/sin respuesta.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| PETICIÓN | TOTAL | % |
| CUMPLE | **212** | **65%** |
| EN TERMINO | **31** | **9%** |
| CUMPLE/FUERA DE TERMINO | **48** | **15%** |
| INCUMPLE/SIN RESPUESTA | **37** | **11%** |
| TOTAL | **328** | **100%** |

**ENTES DE CONTROL**

En cuanto a las atenciones para Entes de Control se dio cumplimiento al 78% de treinta y dos (32) tipificadas. Se denota una disminución en este tipo de solicitudes en veinticuatro (24) escritos frente a las cincuenta y seis (56) recibidas en el mismo trimestre de la vigencia 2015.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ENTE CONTROL | TOTAL | % |
| CUMPLE | **24** | **75%** |
| EN TERMINO | **1** | **3%** |
| CUMPLE/FUERA PLAZO | **1** | **3%** |
| INCUMPLE/SIN RESPUESTA | **6** | **19%** |
| TOTAL | **32** | **100%** |



Desde el Grupo de Atención al Ciudadano persistimos en el compromiso de orientar la actividad en minimizar las respuestas fuera de plazo, y actuar sobre las novedades acaecidas en el Sistema de Gestión Documental –Orfeo- ya que se evidencia la NO inclusión de los oficios de respuesta; la inclusión fuera de tiempo o la inclusión del oficio de respuesta pero de manera independiente, quedando en el radicado padre solo el borrador de contestación, factores que llevan a concluir el errado uso del sistema y lo más importante la alteración negativa de las estadísticas.

Así que como estrategia se han desarrollado cinco (05) charlas en materia de derecho de petición y protocolos de Servicio en las que se ha incluido un capítulo sobre el manejo de documentos y trámite en Orfeo, y tal actividad debe mantenerse durante la vigencia 2016, como a futuro, no solo por el ingreso de nuevo personal a la entidad que, por desconocimiento, ejecuta equivocadamente los procedimientos que sobre este asunto se tienen, impactando de manera negativa las estadísticas de la entidad, sino por mantener vigente la recordación como el conocimiento sobre los tópicos que abarca este derecho.

**IMPORTANTE**

A partir del primer trimestre de este año se añadió una categoría a la tipificación de las PQRS denominada **(solicitud de acceso a la información pública)** con el fin de atender aquellas peticiones de los ciudadanos cuyo fin sea acceder a la información de carácter público de la Agencia.

# 

# **LOS TEMAS MAS SOLICITADOS POR TIPO DE PETICIÓN A NUESTRA ENTIDAD**

# **2.ATENCIONES POR CANALES**

Para el primer trimestre del año 2016, por medio del canal de atención personal la Agencia recibió aproximadamente a tres mil ochocientos sesenta y dos (3.862) ciudadanos, que se acercaron para realizar diversas actividades, como radicación, consulta, audiencias públicas, reclamos, solicitud de información, retiro de documentos copias, certificaciones, entre otros; es decir, dos mil trescientos ochenta y ocho (2.388) personas más que las recibidas en el primer trimestre del año 2015, cuya cifra ascendió a seis mil doscientos cincuenta (6.250) ciudadanos.

Vía telefónica se recibieron un promedio de 52 llamadas al 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](mailto:contactenos@ani.gov.co) se recibieron **setecientos setenta770** mensajes contentivos de solicitudes, notificaciones y respuestas.

# **3.PLAN DE ACCIÓN**

Se concibieron para la vigencia 2016 las siguientes actividades:

1. Afianzar la cultura de atención al ciudadano
2. Desarrollar estrategia que impacte la atención oportuna a PQRS
3. Retroalimentar la cantidad y calidad de contenidos informativos ubicados en la página Web.

* En cuanto al afianzamiento de la cultura de servicio al ciudadano se iniciaron las charlas en el mes de febrero llevando hasta el momento (5) charlas realizadas, en temas sobre Derecho de Petición, Protocolos de Servicio y Anticorrupción.
* El desarrollo de estrategias que impacten la atención oportuna de PQRS está en proceso de estudio de alternativas, para ser presentadas en el mes de agosto por parte del GIT de Atención al Ciudadano y Apoyo a la Gestión.
* La tarea de retroalimentar la cantidad y calidad de contenidos informativos ubicados en la página Web se encuentra en proceso, ya que se ha venido trabajando en la presentación de alternativas en temas de impacto a la ciudadanía.

# **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, concluyéndose que para el tercer trimestre de 2015 se inició actuación preliminar disciplinaria por presunta falta oportuna de atención a derecho de petición, bajo el número de expediente 001, 003, 005 y 008.

# **5.OTRAS ACTIVIDADES Y COMPROMISOS**

* Tuvimos las conclusiones del convenio con el Departamento Nacional de Planeación quienes entregaron los resultados de la Consultoría realizada por la empresa EVERIS titulada “Análisis, optimización y ruta de implementación de los procesos de PQRS y GD en la ANI”.
* El Grupo de Atención al Ciudadano debe concentrar sus esfuerzos en incrementar las charlas sobre petición, protocolos de servicio y manejo de Sistema Documental Orfeo, en aras de mitigar el porcentaje negativo sobre atención a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, reflejado en el presente informe, que de acuerdo con el estudio y análisis lleva a concluir que la entidad efectivamente responde las peticiones, y que algunas de ellas no se surten ajustadamente conforme lo indica el procedimiento de inclusión de documentos en Orfeo, por lo que se elevará solicitud al área de archivo y correspondencia para que amplíe las capacitaciones al personal que hace parte de la entidad de manera que tal actividad impacte positivamente en la minimización de desatención de las solicitudes.