

Informe Segundo 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 Y COMPROMISOS**



1. **OPORTUNIDAD DE ATENCIONES**

En el trabajo de mejoramiento continuo del proceso de atención a las inquietudes elevadas por los ciudadanos a través de los canales de atención dispuestos por la entidad, durante el segundo trimestre del año 2015, esto es, del periodo comprendido entre el primero (1) de Abril y el treinta (30) de Junio, la Agencia recibió un total de veinte mil ciento sesenta documentos (20.160) documentos, de los cuales, el grupo de atención al ciudadano, una vez conocido su contenido, tipificó como peticiones, quejas, reclamos, denuncia, sugerencias, consultas, solicitudes de información, entre otros, seiscientos setenta y cuatro (674) de ellos, en relación con los dieciocho mil quinientos cincuenta y cuatro (18.554) que ingresaron en el primer trimestre del presente año, y los seiscientos dieciocho (618) tipificados.

El incremento de documentación ingresada a la Agencia del primer al segundo periodo fue de mil seiscientos seis (1.606) y las tipificaciones aumentaron en cincuenta y seis (56), de un periodo a otro.

La observación sobre seiscientos setenta y cuatro (674) mostró el siguiente comportamiento:

|  |
| --- |
| **TOTAL GENERAL** |
| **TOTAL SOLICITUDES.** | **Porcentaje** |
| **CUMPLE** | **356** | 54.9% |
| **INCUMPLE/FUERA DE TERMINO** | **99** | 15.3% |
| **INCUMPLE/SIN RESPUESTA** | **131** | 20.2% |
| **TOTAL** | **649** | 100,0% |

El número de peticiones atendidas en tiempo y fuera de plazo, asciende a cuatrocientas cincuenta y cinco (455), frente a cuatrocientas ochenta y ocho (488) del trimestre anterior, respondiendo al 70.2% del total, en tanto el 9.7% se encuentra en término para brindar respuesta. El comportamiento de atención a este derecho fundamental por parte de servidores y colaboradores de la Agencia en esta oportunidad evidencia un decaimiento, en contraste con lo atendido en el trimestre anterior.

|  |
| --- |
| **TOTAL GENERAL** |
| **TOTAL SOLICITUDES.** | **Porcentaje** |
| **CUMPLE** | **356** | 54.9% |
| **INCUMPLE/FUERA DE TERMINO** | **99** | 15.3% |
| ATENDIDAS | 455 | 70.2% |

De las seiscientos setenta y cuatro (674) solicitudes que se filtraron para estudio, se tiene que noventa y ocho (98) ingresaron a través de la vía Web, aumentando en veintiséis (26) el número de uso de este canal, respecto de las setenta y dos (72) recibidas en el primer trimestre.

En materia de SUGERENCIAS, este periodo se tuvo un total de cuarenta y un (41), aumentando en tres (3) frente al primer trimestre de esta vigencia, que fueron treinta y ocho (38) siendo su atención del 65.9%, pues un número de ellas al momento del informe se encuentran en término para respuesta, cobijando un porcentaje del 14.6%.

|  |
| --- |
| **SUGERENCIA** |
| **TOTAL SOLICITUDES.** | **Porcentaje** |
| **CUMPLE** | **20** | 48.8% |
| **INCUMPLE/FUERA DE TERMINO** | **7** | 17.1% |
| **INCUMPLE/SIN RESPUESTA** | **8** | 19.5% |
| **TOTAL** | **41** | 100,0% |

Sobre los RECLAMOS, el total es de cuarenta y ocho (48) escritos con una respuesta del 79.1% frente al 87.8%, recibido y contestado en los primeros tres meses de 2015. Importa destacar que la variación en menor porcentaje corresponde a aquellos seis (6) reclamos que están en término para respuesta y que ascienden a 12.5%.

|  |
| --- |
| **RECLAMO** |
| **TOTAL SOLICITUDES.** | **Porcentaje** |
| **CUMPLE** | **34** | 70.8% |
| **INCUMPLE/FUERA DE TERMINO** | **4** | 8,3% |
| **INCUMPLE/SIN RESPUESTA** | **4** | 8.3% |
| **TOTAL** | **48** | 100,0% |

Las QUEJAS, recepcionadas fueron en total de once (11) y se respondieron el 90.0%, mientras que en el año 2014 por la misma época su contestación fue del 80%, circunstancia que evidencia una mejoría en su atención.

|  |
| --- |
| **QUEJA** |
| **TOTAL SOLICITUDES.** | **Porcentaje** |
| **CUMPLE** | **7** | 63.6% |
| **INCUMPLE/FUERA DE TERMINO** | **3** | 27.3% |
| **INCUMPLE/SIN RESPUESTA** | **1** | 9.1% |
| **TOTAL** | **11** | 100,0% |

De las PETICIONES se tipificaron ciento noventa y cuatro (194) del total de documento ingresados, aumentando en sesenta y siete (67) peticiones frente al primer trimestre de este año que fue de ciento veintisiete (127), con una atención del 74.7%, ya que hay 17 peticiones en término para respuesta que equivale al 8.8%, y que se observan en un porcentaje inferior respecto del 81.9% atendidas en el inicio del año.

|  |
| --- |
| **DERECHO DE PETICION 2015** |
| **TOTAL SOLICITUDES.** | **Porcentaje** |
| **CUMPLE** | **118** | 60.8% |
| **INCUMPLE/FUERA DE TERMINO** | **27** | 13.9% |
| **INCUMPLE/SIN RESPUESTA** | **32** | 16.5% |
| **TOTAL** | **194** | 100,0% |

Las atenciones para Entes de Control se dieron en un 87.0% del total de cincuenta y cuatro (54) recibidas y que se observan inferiores en atención respecto de los tres primeros meses del año, que fue del 94.7% del total de cincuenta y seis (56) recibidas, porque aún se reportan tres (3) en término para respuesta, correspondiendo éstas a un 5.6%. Empero, es de destacar que aunque se ha reiterado la necesidad de implementar acciones determinantes por parte de la oficina de Control Interno, quien de manera restrictiva tiene a su cargo el seguimiento y control de atenciones a entes de control, al momento se mantienen únicamente las actividades y estrategias que desde el Grupo de Atención al Ciudadano se han gestado para velar por la atención de contestación oportuna y completa a estos, pero que requieren del acompañamiento de la función de dicha área para propender por el cumplimiento del cien por ciento (100%) de las solicitudes ingresadas.

|  |
| --- |
| **ENTES DE CONTROL** |
| **TOTAL SOLICITUDES.** | **Porcentaje** |
| **CUMPLE** | **45** | 83.3% |
| **INCUMPLE/FUERA DE TERMINO** | **2** | 3.7% |
| **INCUMPLE/SIN RESPUESTA** | **4** | 7,4% |
| **TOTAL** | **54** | 100,0% |

Desde el Grupo de Atención al Ciudadano persistimos en el compromiso de 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 como alteración negativa de las estadísticas.

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 segundo trimestre del año, enunciándose proyecto y temas sobre los que recayeron.

**SUGERENCIAS.**

**Ruta del Sol II – construcción y pavimentación de la carretera al mar**

**BTS– Trazado de la vía. – accesos de entrada a predios**

**Girardot – Ibagué – Reducción tarifa peaje**

**Devimed – Establecimiento de tarifa diferencial**

**Zipaquirá Palenque – Supresión de reductores de velocidad.**

**Zipaquirá Palenque – Construcción de puente peatonal**

**Córdoba-Sucre – Beneficio tarifa diferencial**

**Bogotá – Villeta – construcción de retornos y puentes peatonales**

**Bogotá – Villeta – Estudiar alternativas para mitigar ruido y vibraciones en la via**

**Bogotá – Girardot – construcción de tercer carril y puentes peatonales**

**Transversal Américas – construcción de ciclo ruta.**

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

**Perimetral Oriente – replanteamiento del trazado de la via**

**Malla Vial Meta – alternativas para que no se haga aumento de peajes.**

**QUEJAS**

**Ruta del Sol II – Imposición de parte por quien no era autoridad de policia**

**Bogotá - Girardot – Solicitan dinero para ayudar a obtener permiso de intervención**

**BTS- No se hace uso de la variante Tocancipá y se está deteriorando.**

**RECLAMOS**

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

**Transversal Américas – arrojo de material de desecho y escombros en la vía**

**Ruta Caribe – Levantamiento de estación de servicio en carretera concesionada sin acto administrativo.**

**Córdoba Sucre – Actualización tarjetas TIE para Cruz Roja.**

**Córdoba Sucre – Pavimentación en mal estado**

**ZMB – Destrucción de las cercas existentes en el predio para ampliación de la vía por la concesión.**

**DEVINORTE – Construcción cicloruta tomando terreno privado y sin pagar.**

**Fontibón Facatativá Los Alpes – Citas beneficio tarifa diferencial para el año 2016.**

**Bogotá Villeta – No hay alcantarillas suficientes.**

**DENUNCIAS**

**ZMB – Se hace inscripción en un almacén de la zona para trabajar en el proyecto Bucaramanga Yondó.**

**RUTA DEL SOL III – Explotación de cantera sin licencia ambiental**

# **LOS 10 TEMAS MAS SOLICITADOS POR TIPO DE PETICIÓN A NUESTRA ENTIDAD**

 **A continuación enlistamos los siguientes:**

|  |
| --- |
| **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**.  |

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

# **2.ATENCIONES POR CANALES**

Para el segundo trimestre del año 2015, por medio del canal de atención personal la Agencia recibió a cuatro mil cuatrocientos sesenta y seis (4466) ciudadanos, que se acercaron para realizar indistintas actividades como, radicación, consulta, audiencias públicas, reclamos, solicitud de información, retiro de documentos copias, certificaciones, entre otros, en promedio mil setecientos ochenta y cuatro (1784) ciudadanos menos que los recibidos en el primer trimestre, que ascendieron a seis mil doscientos cincuenta (6250) ciudadanos.

Vía telefónica se recibieron un promedio de quinientas llamadas entre el periodo comprendido del primero (1) de abril al treinta (30) de junio, de las cuales cincuenta y cinco (55) fueron registradas, 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 735** mensajes contentivos de solicitudes, notificaciones y respuestas.



# **3.PLAN DE ACCIÓN**

Se concibieron para la vigencia 2015 las siguientes actividades:

**1.** Encuestas de Percepción Ciudadana

**2.** Caracterización de Usuarios

**3.** Afianzamiento de la Cultura de Servicio al Ciudadano.

**1.** La **encuesta** realizada espontáneamente por los ciudadanos vía Web consolidó lo percibido por ocho (8) de ellos, arrojando una ponderación de 75% para respuesta no oportuna,  no clara, incompleta (completo), no de fondo (de fondo) y sin notificar calificada uno (1); y 25% para respuesta oportuna, (no) claro, no completa o de fondo y notificada, calificada dos (2). Sin embargo, efectuado el seguimiento a cada radicado pudo evidenciarse circunstancias como: No contemplar radicados correctos, es decir, pertenecientes a la ANI; calificar negativamente no por falta de respuesta sino por enviar las comunicaciones de la ANI a otra dirección suministrada por el peticionario diferente a la de Bogotá, pese a que aún está en trámite su solicitud de permiso de intervención, cinco (5) radicados no son de la ANI y aún así nos calificaron negativamente como si no hubiese mediado gestión alguna por la entidad.

Estos no son elementos contundentes para la estandarización porcentual que se expone, máxime cuando únicamente en un (1) evento se dio la falta oportuna de respuesta.

|  |
| --- |
| **PERCEPCIÓN ATENCIÓN DIRECTA AL PÚBLICO** |
| **PERCIBE ATENCIÓN CLARA OPORTUNA Y COMPLETA** | 14 | **63%** |
| **NO RESPONDE** | 5 | **22%** |
| **PERCEPCIÓN NEGATIVA** | 3 | **14%** |
| **TOTAL** | 22 | 100% |

Las **encuestas** de percepción por Atención Directa al Público, durante el periodo comprendido entre el primero (1) de abril y el treinta (30) de junio de 2015, recibidas a través de las personas de recepción, ascienden a veinte dos (22), de ellas se concluye este comportamiento:

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. 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. (http://www.ani.gov.co/basic-page/caracterizacion-ciudadana-17023).

4. El **afianzamiento de la cultura de servicio al ciudadano** inició su proceso en mayo de 2015, con cinco (5) charlas sobre temas puntuales relativos a derecho de petición y procedimiento en el Sistema Integrado de Gestión de la entidad, a las gerencias que componen el modo carretero de la Vicepresidencia de Gestión Contractual.

Esta actividad 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, empero para el segundo trimestre de 2015 no inició ningún tipo de actuación disciplinaria por presunta falta oportuna de atención a los derechos de petición.



# **5.OTRAS ACTIVIDADES Y COMPROMISOS**

El Grupo de Atención al Ciudadano hizo presentación, ante el Comité Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG-, de dos (2) productos: Guía de Participación Ciudadana y la Cartilla de

Protocolos de Servicio al Ciudadano, quienes en sesión aprobaron su reproducción, socialización y entrega, procesos que se darán en el segundo semestre de la presente vigencia.

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.