INFORME DE GESTION ATENCIÓN AL CIUDADANO POR EL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE EL 1 DE JULIO Y EL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2014

Atención al Ciudadano en ejercicio de su función, y firme en su interés de continuar impulsando la apropiación de la metodología de atención a peticiones, sugerencias, quejas y reclamos radicados en la entidad a través de los canales: ventanilla externa, pagina web, atención presencial, correo electrónico institucional o llamada telefónica, da continuidad a la estrategia de envío preventivo diario de recordatorios o informativos, a través de Outlook, a cada servidor o contratista que tiene a su cargo el desarrollo de un trámite, en el que se incorporan contenidos de utilidad sobre plazos y mecanismos para que la Agencia siempre atienda en oportunidad, con claridad y de fondo, la totalidad los asuntos a su cargo.

Igualmente, conserva el acompañamiento e intervención oportuna de Control Interno Disciplinario, quien inició para este trimestre, en etapa de indagación preliminar el disciplinario Nro. 041 de 2014, por presuntas irregularidades en derechos de petición.

A su vez, y en materialización del compromiso de afianzamiento de la cultura de servicio al ciudadano, que se incluye en al Plan de Acción para la vigencia 2014, se continúan las charlas, individuales y por grupos, al interior de la entidad, con los servidores y colaboradores, así como la difusión, socialización y optimización de los canales de atención, a través de la participación en las Ferias de Servicio al Ciudadano, en donde se pueda dar a conocer la Agencia, su misión, visión, funciones, canales de atención, planes, programas y proyectos en materia de infraestructura de transporte, que para este trimestre hizo presencia en la comunidad de Yopal - Casanare.

En aras de retroalimentar su gestión, incorporar elementos y actividades que le lleven a conducir favorablemente su actividad al interior de la entidad y de cara al ciudadano, el Grupo participó en las diferentes reuniones institucionales convocadas por Planeación Nacional - Programa Nacional del Servicio al Ciudadano, Presidencia de la República o Función Pública para atender temas de relevancia, como lo es rendición de cuentas, caracterización de usuarios, capacitaciones sobre cultura de servicio, entre otros.

En lo que respecta al propósito de materializar y afianzar la articulación del Sector en el área de Atención y Servicio al Ciudadano, se ha insistido ante la Oficina de Atención al Ciudadano del Ministerio de Transporte para mantener las reuniones que al inicio del año tuvieron lugar, y dar continuidad al desarrollo de posibles propósitos conjuntos, pero infortunadamente a la fecha de presentación del presente informe no se ha logrado un pronunciamiento sobre el particular.

Con la aplicación de las diversas estrategias para lograr el respeto y observancia del derecho fundamental de petición, especialmente de sus características esenciales: oportunidad, claridad, completitud y notificación, el número de asuntos tipificados como: peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, consulta, acciones de tutela, quejas, denuncias, solicitud de información, solicitud de copias, y que fueron asignados durante el trimestre de julio a septiembre de 2014, asciende a 918 asuntos, ciento setenta y siete asignaciones más que en el mismo periodo del año anterior, que fue de 741, como se muestra en el siguiente cuadro:

|  |
| --- |
| **GENERAL III TRIMESTRE 2014** |
| **TOTAL SOLICITUDES.** | **Porcentaje** |
| **VENCIDOS**  | **324** | 35,3% |
| **TERMINOS**  | **30** | 3,3% |
| **CONTESTADOS**  | **564** | 61,4% |
| **TOTAL** | **918** | 100,0% |

|  |
| --- |
| **GENERAL III TRIMESTRE 2013** |
| **TOTAL SOLICITUDES.** | **Porcentaje** |
| **VENCIDOS**  | **310** | 41,8% |
| **CONTESTADOS**  | **431** | 58,2% |
| **TOTAL** | **741** | 100,0% |

De este total general de solicitudes ingresadas y tipificadas, 337 documentos se especificaron como peticiones, 5 como quejas, 50 reclamos y 29 sugerencias, para un total de cuatrocientos veintiún (421) documentos, en la vigencia 2014, conforme puede apreciarse:

|  |
| --- |
| **PQRS 2014 III TRIMESTRE** |
| **TOTAL SOLICITUDES.** | **Porcentaje** |
| **PETICIONES** | **337** | 80,0% |
| **QUEJAS** | **5** | 1,2% |
| **SUGERENCIAS**  | **29** | 6,9% |
| **RECLAMOS** | **50** | 11,9% |
| **TOTAL SOLICITUDES.** | **421** | 100,0% |

Tipificación que se contrasta con el mismo periodo del año 2013, que concluyó en trescientas cuarenta y seis (346) solicitudes, a razón de 233 peticiones, 16 quejas, 46 reclamos y 51 sugerencias:

|  |
| --- |
| **PQRS 2013 III TRIMESTRE** |
| **TOTAL SOLICITUDES.** | **Porcentaje** |
| **PETICIONES** | **233** | 67,3% |
| **QUEJAS** | **16** | 4,6% |
| **SUGERENCIAS**  | **51** | 14,7% |
| **RECLAMOS** | **46** | 13,3% |
| **TOTAL SOLICITUDES.** | **346** | 100,0% |

En las estadísticas puede establecerse que ciertamente el número de peticiones se incrementa en ciento treinta y tres (133), las quejas disminuyen significativamente frente al mismo periodo del año anterior, de 16 en el 2013 a 5 en el 2014, mientras las reclamaciones se mantienen en el mismo promedio y las sugerencias en este trimestre del 2014 se aminoran, pasando de 51 en el año anterior a 29 en esta anualidad.

Tal antecedente invita a que revelemos las conclusiones sobre informes mensuales en los que se observó el siguiente comportamiento al interior de la Agencia:

|  |
| --- |
| **JULIO-14** |
| **TOTAL SOLICITUDES.** | **Porcentaje** |
| **VENCIDOS**  | **125** | 38,8% |
| **TERMINOS**  | **3** | 0,9% |
| **CONTESTADOS**  | **194** | 60,2% |
| **TOTAL** | **322** | 100,0% |

|  |
| --- |
| **AGOSTO-14** |
| **TOTAL SOLICITUDES.** | **Porcentaje** |
| **VENCIDOS**  | **99** | 38,5% |
| **TERMINOS**  | **3** | 1,2% |
| **CONTESTADOS**  | **155** | 60,3% |
| **TOTAL** | **257** | 100,0% |

|  |
| --- |
| **SEPTIEMBRE-14** |
| **TOTAL SOLICITUDES.** | **Porcentaje** |
| **VENCIDOS**  | **115** | 34,0% |
| **TERMINOS**  | **3** | 0,9% |
| **CONTESTADOS**  | **220** | 65,1% |
| **TOTAL** | **338** | 100,0% |

Por su parte, ingresaron a través del canal Web de la entidad un total de sesenta y tres (63) solicitudes, que se atendieron en el porcentaje que se ilustra:

|  |
| --- |
| **PETICIONES VIA WEB** |
| **TOTAL SOLICITUDES.** | **Porcentaje** |
| **CUMPLE** | **44** | 69,8% |
| **INCUMPLE/FUERA DE TERMINO** | **10** | 15,9% |
| **INCUMPLE/SIN RESPUESTA** | **9** | 14,3% |
| **TOTAL** | **63** | 100,0% |

El volumen de solicitudes presentadas por entes de control entre los meses julio, agosto y septiembre 2014 fue de sesenta y siete (67) documentos, como se observa:

|  |
| --- |
| **SOLICITUD ENTES DE CONTROL** |
| **TOTAL SOLICITUDES.** | **Porcentaje** |
| **CUMPLE** | **42** | 62,7% |
| **INCUMPLE/FUERA DE TERMINO** | **11** | 16,4% |
| **INCUMPLE/SIN RESPUESTA** | **14** | 20,9% |
| **TOTAL** | **67** | 100,0% |

Estimamos oportuno evidenciar el número de atenciones asignadas a cada una delas dependencias de la entidad desde el 1 de julio al 30 de septiembre de 2014, como se enuncia a continuación:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Dependencia | Tipo Doc | Asignados | Respondidos | Archivados |
| Vicepresidencia Juridica  | CONSULTA  | 2  | 1  | 0  |
| Vicepresidencia Juridica  | SOLICITUD DE COPIA DE DOCUMENTOS  | 1  | 1  | 0  |
| Vicepresidencia Juridica  | SOLICITUD DE ENTIDAD PUBLICA O ENTIDAD DE CONTROL  | 1  | 1  | 0  |
| Vicepresidencia Juridica  | SOLICITUD DE INFORMACION  | 1  | 1  | 0  |
| Vicepresidencia Juridica  | SOLICITUD O CONSULTA EN MATERIA DE EJECUCION CONTRACTUAL  | 1  | 0  | 0  |
| **TOTAL Vicepresidencia Juridica** | [**6**](http://186.154.252.21/Orfeo/reportesEntidad/repAsignacionRadDetalleUs.php?PHPSESSID=192o168o65o246oMFRANCO1&krd=MFRANCO1&DEPACTUAL=Vicepresidencia%20Juridica&DEPECODI=101&desde=2014/07/01%2000:00:00&hasta=2014/09/30%2023:59:59&ps_solo_nomb=cReq&CANTOTAL=6&respondidos=4&ps_swRepImportantes=) | **4** | **0** |
| Oficina de Comunicaciones  | DERECHO DE PETICION  | 2  | 0  | 0  |
| Oficina de Comunicaciones  | SOLICITUD DE INFORMACION  | 1  | 0  | 0  |
| **TOTAL Oficina de Comunicaciones** | [**3**](http://186.154.252.21/Orfeo/reportesEntidad/repAsignacionRadDetalleUs.php?PHPSESSID=192o168o65o246oMFRANCO1&krd=MFRANCO1&DEPACTUAL=Oficina%20de%20Comunicaciones&DEPECODI=104&desde=2014/07/01%2000:00:00&hasta=2014/09/30%2023:59:59&ps_solo_nomb=cReq&CANTOTAL=3&respondidos=0&ps_swRepImportantes=) | **0** | **0** |
| Vicepresidencia de Gestion Contractual   | SOLICITUD DE CERTIFICACION  | 1  | 0  | 0  |
| Vicepresidencia de Gestion Contractual   | SOLICITUD DE INFORMACION  | 1  | 0  | 0  |
| **TOTAL Vicepresidencia de Gestion Contractual** | [**2**](http://186.154.252.21/Orfeo/reportesEntidad/repAsignacionRadDetalleUs.php?PHPSESSID=192o168o65o246oMFRANCO1&krd=MFRANCO1&DEPACTUAL=Vicepresidencia%20de%20Gestion%20Contractual%20&DEPECODI=300&desde=2014/07/01%2000:00:00&hasta=2014/09/30%2023:59:59&ps_solo_nomb=cReq&CANTOTAL=2&respondidos=0&ps_swRepImportantes=) | **0** | **0** |
| GIT Portuario  | SOLICITUD DE ENTIDAD PUBLICA  | 1  | 0  | 0  |
| **TOTAL GIT Portuario** | [**1**](http://186.154.252.21/Orfeo/reportesEntidad/repAsignacionRadDetalleUs.php?PHPSESSID=192o168o65o246oMFRANCO1&krd=MFRANCO1&DEPACTUAL=GIT%20Portuario&DEPECODI=303&desde=2014/07/01%2000:00:00&hasta=2014/09/30%2023:59:59&ps_solo_nomb=cReq&CANTOTAL=1&respondidos=0&ps_swRepImportantes=) | **0** | **0** |
| GIT Carretero 1  | RECLAMO  | 2  | 1  | 0  |
| GIT Carretero 1  | SOLICITUD DE ENTIDAD PUBLICA  | 1  | 0  | 0  |
| GIT Carretero 1  | SUGERENCIA  | 1  | 1  | 0  |
| **TOTAL GIT Carretero 1** | [**4**](http://186.154.252.21/Orfeo/reportesEntidad/repAsignacionRadDetalleUs.php?PHPSESSID=192o168o65o246oMFRANCO1&krd=MFRANCO1&DEPACTUAL=GIT%20Carretero%201&DEPECODI=305&desde=2014/07/01%2000:00:00&hasta=2014/09/30%2023:59:59&ps_solo_nomb=cReq&CANTOTAL=4&respondidos=2&ps_swRepImportantes=) | **2** | **0** |
| GIT Carretero 2  | SOLICITUD O CONSULTA EN MATERIA DE EJECUCION CONTRACTUAL  | 1  | 0  | 0  |
| GIT Carretero 2  | SUGERENCIA  | 1  | 1  | 0  |
| **TOTAL GIT Carretero 2** | [**2**](http://186.154.252.21/Orfeo/reportesEntidad/repAsignacionRadDetalleUs.php?PHPSESSID=192o168o65o246oMFRANCO1&krd=MFRANCO1&DEPACTUAL=GIT%20Carretero%202&DEPECODI=306&desde=2014/07/01%2000:00:00&hasta=2014/09/30%2023:59:59&ps_solo_nomb=cReq&CANTOTAL=2&respondidos=1&ps_swRepImportantes=) | **1** | **0** |
| GIT Ferreo  | SOLICITUD DE ENTIDAD PUBLICA  | 1  | 0  | 0  |
| **TOTAL GIT Ferreo** | [**1**](http://186.154.252.21/Orfeo/reportesEntidad/repAsignacionRadDetalleUs.php?PHPSESSID=192o168o65o246oMFRANCO1&krd=MFRANCO1&DEPACTUAL=GIT%20Ferreo&DEPECODI=307&desde=2014/07/01%2000:00:00&hasta=2014/09/30%2023:59:59&ps_solo_nomb=cReq&CANTOTAL=1&respondidos=0&ps_swRepImportantes=) | **0** | **0** |
| GIT Financiero  | SOLICITUD DE ENTIDAD PUBLICA  | 1  | 0  | 0  |
| **TOTAL GIT Financiero** | [**1**](http://186.154.252.21/Orfeo/reportesEntidad/repAsignacionRadDetalleUs.php?PHPSESSID=192o168o65o246oMFRANCO1&krd=MFRANCO1&DEPACTUAL=GIT%20Financiero&DEPECODI=308&desde=2014/07/01%2000:00:00&hasta=2014/09/30%2023:59:59&ps_solo_nomb=cReq&CANTOTAL=1&respondidos=0&ps_swRepImportantes=) | **0** | **0** |
| GIT Aeroportuario  | DERECHO DE PETICION  | 1  | 1  | 0  |
| GIT Aeroportuario  | RECLAMO  | 1  | 1  | 0  |
| GIT Aeroportuario  | SUGERENCIA  | 1  | 1  | 0  |
| **TOTAL GIT Aeroportuario** | [**3**](http://186.154.252.21/Orfeo/reportesEntidad/repAsignacionRadDetalleUs.php?PHPSESSID=192o168o65o246oMFRANCO1&krd=MFRANCO1&DEPACTUAL=GIT%20Aeroportuario&DEPECODI=309&desde=2014/07/01%2000:00:00&hasta=2014/09/30%2023:59:59&ps_solo_nomb=cReq&CANTOTAL=3&respondidos=3&ps_swRepImportantes=) | **3** | **0** |
| Area De Archivo Y Correspondencia  | SOLICITUD DE ENTIDAD PUBLICA  | 1  | 1  | 0  |
| Area De Archivo Y Correspondencia  | SOLICITUD DE INFORMACION  | 1  | 1  | 0  |
| **TOTAL Area De Archivo Y Correspondencia** | [**2**](http://186.154.252.21/Orfeo/reportesEntidad/repAsignacionRadDetalleUs.php?PHPSESSID=192o168o65o246oMFRANCO1&krd=MFRANCO1&DEPACTUAL=Area%20De%20Archivo%20Y%20Correspondencia&DEPECODI=409&desde=2014/07/01%2000:00:00&hasta=2014/09/30%2023:59:59&ps_solo_nomb=cReq&CANTOTAL=2&respondidos=2&ps_swRepImportantes=) | **2** | **0** |
| Vicepresidencia Ejecutiva  | CONSULTA  | 1  | 1  | 0  |
| Vicepresidencia Ejecutiva  | DERECHO DE PETICION  | 1  | 1  | 0  |
| Vicepresidencia Ejecutiva  | SOLICITUD DE ENTIDAD PUBLICA  | 1  | 0  | 0  |
| Vicepresidencia Ejecutiva  | SOLICITUD DE INFORMACION  | 1  | 0  | 0  |
| Vicepresidencia Ejecutiva  | SOLICITUD O CONSULTA EN MATERIA DE EJECUCION CONTRACTUAL  | 3  | 0  | 0  |
| **TOTAL Vicepresidencia Ejecutiva** | [**7**](http://186.154.252.21/Orfeo/reportesEntidad/repAsignacionRadDetalleUs.php?PHPSESSID=192o168o65o246oMFRANCO1&krd=MFRANCO1&DEPACTUAL=Vicepresidencia%20Ejecutiva&DEPECODI=500&desde=2014/07/01%2000:00:00&hasta=2014/09/30%2023:59:59&ps_solo_nomb=cReq&CANTOTAL=7&respondidos=2&ps_swRepImportantes=) | **2** | **0** |
| Gerencia de Planeacion  | SOLICITUD DE CERTIFICACION  | 1  | 0  | 0  |
| **TOTAL Gerencia de Planeacion** | [**1**](http://186.154.252.21/Orfeo/reportesEntidad/repAsignacionRadDetalleUs.php?PHPSESSID=192o168o65o246oMFRANCO1&krd=MFRANCO1&DEPACTUAL=Gerencia%20de%20Planeacion&DEPECODI=601&desde=2014/07/01%2000:00:00&hasta=2014/09/30%2023:59:59&ps_solo_nomb=cReq&CANTOTAL=1&respondidos=0&ps_swRepImportantes=) | **0** | **0** |
| Gerencia de Riesgos  | SOLICITUD DE ENTIDAD PUBLICA  | 1  | 0  | 0  |
| **TOTAL Gerencia de Riesgos** | [**1**](http://186.154.252.21/Orfeo/reportesEntidad/repAsignacionRadDetalleUs.php?PHPSESSID=192o168o65o246oMFRANCO1&krd=MFRANCO1&DEPACTUAL=Gerencia%20de%20Riesgos&DEPECODI=602&desde=2014/07/01%2000:00:00&hasta=2014/09/30%2023:59:59&ps_solo_nomb=cReq&CANTOTAL=1&respondidos=0&ps_swRepImportantes=) | **0** | **0** |
| Gerencia Social y Ambiental  | DERECHO DE PETICION  | 2  | 1  | 0  |
| Gerencia Social y Ambiental  | RECLAMO  | 1  | 1  | 0  |
| Gerencia Social y Ambiental  | SOLICITUD DE INFORMACION  | 1  | 0  | 0  |
| **TOTAL Gerencia Social y Ambiental** | [**4**](http://186.154.252.21/Orfeo/reportesEntidad/repAsignacionRadDetalleUs.php?PHPSESSID=192o168o65o246oMFRANCO1&krd=MFRANCO1&DEPACTUAL=Gerencia%20Social%20y%20Ambiental&DEPECODI=603&desde=2014/07/01%2000:00:00&hasta=2014/09/30%2023:59:59&ps_solo_nomb=cReq&CANTOTAL=4&respondidos=2&ps_swRepImportantes=) | **2** | **0** |
| Gerencia Predial  | DERECHO DE PETICION  | 5  | 5  | 0  |
| Gerencia Predial  | SOLICITUD DE INFORMACION  | 1  | 1  | 0  |
| Gerencia Predial  | SUGERENCIA  | 1  | 1  | 0  |
| **TOTAL Gerencia Predial** | [**7**](http://186.154.252.21/Orfeo/reportesEntidad/repAsignacionRadDetalleUs.php?PHPSESSID=192o168o65o246oMFRANCO1&krd=MFRANCO1&DEPACTUAL=Gerencia%20Predial&DEPECODI=604&desde=2014/07/01%2000:00:00&hasta=2014/09/30%2023:59:59&ps_solo_nomb=cReq&CANTOTAL=7&respondidos=7&ps_swRepImportantes=) | **7** | **0** |
| Gerencia Defensa Judicial  | SOLICITUD DE ENTIDAD PUBLICA  | 2  | 0  | 0  |
| **TOTAL Gerencia Defensa Judicial** | [**2**](http://186.154.252.21/Orfeo/reportesEntidad/repAsignacionRadDetalleUs.php?PHPSESSID=192o168o65o246oMFRANCO1&krd=MFRANCO1&DEPACTUAL=Gerencia%20Defensa%20Judicial&DEPECODI=701&desde=2014/07/01%2000:00:00&hasta=2014/09/30%2023:59:59&ps_solo_nomb=cReq&CANTOTAL=2&respondidos=0&ps_swRepImportantes=) | **0** | **0** |
| GIT de Asesoria de Estructuracion  | SOLICITUD DE ENTIDAD PUBLICA  | 1  | 1  | 0  |
| **TOTAL GIT de Asesoria de Estructuracion** | [**1**](http://186.154.252.21/Orfeo/reportesEntidad/repAsignacionRadDetalleUs.php?PHPSESSID=192o168o65o246oMFRANCO1&krd=MFRANCO1&DEPACTUAL=GIT%20de%20Asesoria%20de%20Estructuracion&DEPECODI=702&desde=2014/07/01%2000:00:00&hasta=2014/09/30%2023:59:59&ps_solo_nomb=cReq&CANTOTAL=1&respondidos=1&ps_swRepImportantes=) | **1** | **0** |
| Grupo Ases Misional G Contractual 2  | SOLICITUD DE ENTIDAD PUBLICA  | 1  | 0  | 0  |
| **TOTAL Grupo Ases Misional G Contractual 2** | [**1**](http://186.154.252.21/Orfeo/reportesEntidad/repAsignacionRadDetalleUs.php?PHPSESSID=192o168o65o246oMFRANCO1&krd=MFRANCO1&DEPACTUAL=Grupo%20Ases%20Misional%20G%20Contractual%202&DEPECODI=704&desde=2014/07/01%2000:00:00&hasta=2014/09/30%2023:59:59&ps_solo_nomb=cReq&CANTOTAL=1&respondidos=0&ps_swRepImportantes=) | **0** | **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  |
| Grupo Ases Misional G Contractual 1  | SOLICITUD DE ENTIDAD PUBLICA  | 1  | 0  | 0  |
| Grupo Ases Misional G Contractual 1  | SOLICITUD O CONSULTA EN MATERIA DE EJECUCION CONTRACTUAL  | 1  | 0  | 0  |
| **TOTAL Grupo Ases Misional G Contractual 1** | [**4**](http://186.154.252.21/Orfeo/reportesEntidad/repAsignacionRadDetalleUs.php?PHPSESSID=192o168o65o246oMFRANCO1&krd=MFRANCO1&DEPACTUAL=Grupo%20Ases%20Misional%20G%20Contractual%201&DEPECODI=705&desde=2014/07/01%2000:00:00&hasta=2014/09/30%2023:59:59&ps_solo_nomb=cReq&CANTOTAL=4&respondidos=1&ps_swRepImportantes=) | **1** | **0** |
| G Juridico Predial  | DERECHO DE PETICION  | 8  | 1  | 0  |
| G Juridico Predial  | QUEJA  | 1  | 0  | 0  |
| G Juridico Predial  | SOLICITUD DE CERTIFICACION  | 1  | 1  | 0  |
| G Juridico Predial  | SOLICITUD DE COPIA DE DOCUMENTOS  | 1  | 1  | 0  |
| G Juridico Predial  | SOLICITUD DE ENTIDAD PUBLICA  | 1  | 1  | 0  |
| G Juridico Predial  | SOLICITUD DE ENTIDAD PUBLICA O ENTIDAD DE CONTROL  | 1  | 0  | 0  |
| **TOTAL G Juridico Predial** | [**13**](http://186.154.252.21/Orfeo/reportesEntidad/repAsignacionRadDetalleUs.php?PHPSESSID=192o168o65o246oMFRANCO1&krd=MFRANCO1&DEPACTUAL=G%20Juridico%20Predial&DEPECODI=706&desde=2014/07/01%2000:00:00&hasta=2014/09/30%2023:59:59&ps_solo_nomb=cReq&CANTOTAL=13&respondidos=4&ps_swRepImportantes=) | **4** | **0** |
| Dependencia de Salida  | ACCION DE TUTELA  | 39  | 12  | 39  |
| Dependencia de Salida  | CONSULTA  | 4  | 4  | 4  |
| Dependencia de Salida  | DERECHO DE PETICION  | 318  | 247  | 318  |
| Dependencia de Salida  | QUEJA  | 4  | 2  | 4  |
| Dependencia de Salida  | RECLAMO  | 46  | 32  | 46  |
| Dependencia de Salida  | SOLICITUD DE CERTIFICACION  | 31  | 24  | 31  |
| Dependencia de Salida  | SOLICITUD DE CERTIFICACION LABORAL   | 1  | 1  | 1  |
| Dependencia de Salida  | SOLICITUD DE COPIA DE DOCUMENTOS  | 57  | 42  | 57  |
| Dependencia de Salida  | SOLICITUD DE ENTIDAD PUBLICA  | 91  | 78  | 91  |
| Dependencia de Salida  | SOLICITUD DE ENTIDAD PUBLICA O ENTIDAD DE CONTROL  | 65  | 49  | 65  |
| Dependencia de Salida  | SOLICITUD DE INFORMACION  | 148  | 106  | 148  |
| Dependencia de Salida  | SOLICITUD O CONSULTA EN MATERIA DE EJECUCION CONTRACTUAL  | 9  | 7  | 9  |
| Dependencia de Salida  | SOLICITUDES DEL CONGRESO DE LA REPUBLICA  | 14  | 6  | 14  |
| Dependencia de Salida  | SUGERENCIA  | 25  | 20  | 25  |
| **TOTAL Dependencia de Salida** | [**852**](http://186.154.252.21/Orfeo/reportesEntidad/repAsignacionRadDetalleUs.php?PHPSESSID=192o168o65o246oMFRANCO1&krd=MFRANCO1&DEPACTUAL=Dependencia%20de%20Salida&DEPECODI=999&desde=2014/07/01%2000:00:00&hasta=2014/09/30%2023:59:59&ps_solo_nomb=cReq&CANTOTAL=852&respondidos=630&ps_swRepImportantes=) | **630** | **852** |
|  |  |  |  |  |
| **TOTAL RADICADOS ASIGNADOS :**[**918**](http://186.154.252.21/Orfeo/reportesEntidad/repAsignacionRadDetalleUs.php?PHPSESSID=192o168o65o246oMFRANCO1&krd=MFRANCO1&DEPACTUAL=TODAS%20LAS%20DEPENDENCIAS&desde=2014/07/01%2000:00:00&hasta=2014/09/30%2023:59:59&ps_solo_nomb=cReq&CANTOTAL=852&respondidos=659&ps_swRepImportantes=) |

En cuanto a las acciones plasmadas dentro del Plan de Acción para este trimestre, Atención al Ciudadano mantiene su presencia activa y participación en la difusión y socialización de misión, visión, proyectos de la entidad, apoyándose en las actividades de socialización de proyectos desplegada por la alta dirección, en las Ferias de Servicio al Ciudadano lideradas por el Departamento Nacional de Planeación, eventos empresariales como la semana de la construcción e infraestructura lanzada por el Centro Internacional de Eventos y Exposiciones –CORFERIAS-; así mismo trabajó por el afianzamiento de cultura de atención y servicio al ciudadano utilizando como apoyo los mensajes recordatorios diarios a usuarios de trámites en Orfeo así como las charlas sobre atención al ciudadano (petición, protocolo) y optimización de canales de atención, promulgando e invitando a su uso a los distintos usuarios de la entidad. Finalmente, y en lo que concierne a la caracterización de usuarios, se mantiene la alimentación de la base de datos con la información que voluntariamente nos brindan los ciudadanos por medio de los diversos canales, de modo que se lleve a buen término el afán de conocimiento de los usuarios o ciudadanos interesados en la Agencia.

A manera de ilustración, estimamos oportuno como necesario hacer conocer que en lo avanzado del año el conjunto de servidores y colaboradores está atendiendo oportunamente las solicitudes que elevan los ciudadanos, y que la diferencia que está evidenciándose como temas incumplidos por ser fuera de término o no respuesta, obedece actualmente a falencias en la atención al procedimiento para inclusión de contestaciones por parte de quienes tienen a su cargo un trámite, haciendo que el sistema de gestión documental -Orfeo- tenga siempre por no respondidas las peticiones una vez superados los plazos, por no ubicar el oficio de contestación en el capítulo documentos del radicado padre, donde debe incluirse, y hacerlo como documento anexo o asociado al padre.

El no miramiento del procedimiento que impone el sistema de gestión documental afecta considerablemente la estadística sobre atención a peticiones y no permite revelar que verdaderamente la entidad está siendo garante del derecho fundamental de petición, ni que abandera de manera plena la cultura por el servicio, lo cual no honra la verdad, en tanto al verificar individualmente los trámites en el sistema muestra que si existe respuesta de la entidad y que la misma atiende sus características legales de oportunidad, claridad, totalidad y comunicación.

Por último, destacamos que la fuente que sirve de soporte a los informes mensuales, trimestrales y anuales es el Sistema de Gestión Documental –Orfeo- de la Agencia.