

INFORME TRIMESTRAL SERVICIO Y ATENCION AL CIUDADANO DE LA AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA

Para el último trimestre de la vigencia 2013 el Grupo de Atención al Ciudadano formalizó la entrega del Portafolio de Servicios para la Agencia Nacional de Infraestructura, en cuyo contenido se tuvo en cuenta la inclusión no solo de los trámites a cargo de la entidad, que suman cinco (5), sino aquellos dos (2) que soporta al INVIAS y al Ministerio de Minas y Energía, con la emisión de un concepto de viabilidad técnica, relativos a carga extra dimensionada y extra pesada y al permiso de ubicación de estaciones de servicio automotriz, respectivamente. Ésta labor se gestó una vez se logró la inclusión de la referida información en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT- medio único autorizado por el Gobierno Nacional para que las entidades del Estado den a conocer sus trámites y servicios.

En paralelo, se llevaron a cabo dos (2) capacitaciones en materia de Derecho de Petición – Protocolos – Orfeo, al personal de colaboradores para correspondencia asignado a las diferentes Vicepresidencias y Gerencias, y a los servidores del Grupo de Correspondencia, las cuales resultaron de abundante provecho para acoger las inquietudes que los participantes presentaban sobre estos temas, así como para unificar criterios sobre tiempos de atención, definiciones, canales y procedimientos.

Durante los meses de Octubre, Noviembre y Diciembre Atención al Ciudadano mantuvo vigente el ejercicio de su acción preventiva, a través del envío de mensajes recordatorios a cada uno de los usuarios actuales a quienes se les asignó el conocimiento y trámite de uno cualquiera de los asuntos que cobija el derecho de petición, y se efectuó la entrega del informe mensual de seguimiento sobre cumplimiento de atención a peticiones, quejas, sugerencias, consultas y reclamos, ante cada Vicepresidencia y Gerencia de la entidad, destacándose mayor compromiso en su acatamiento y reducción de incumplimientos.

De igual manera se continuó con la atención y servicio vía telefónica, por página Web, correo electrónico institucional y de forma personal.

De otra parte, para difundir la misión, visión y proyectos de la Agencia, y dar a conocer entre los Colombianos su actividad y gestión, Atención al Ciudadano participó en las diferentes socializaciones de los proyectos que la Agencia Nacional de Infraestructura viene estructurando con la población de aquellas áreas metropolitanas que serán beneficiadas con corredores viales, entre las que se destacan ciudades como Santander de Quilichao – Popayán, Cáqueza-Cundinamarca, Neiva-Huila, Carmen de Bolívar-Bolívar y Barbosa- Santander, espacios en los que se aprovechó la oportunidad de convocatoria para enseñar más a fondo lo que hace la Agencia, divulgar los diversos canales con los que los ciudadanos cuentan para relacionarse e interactuar con ella y orientar sobre la forma para darnos a conocer las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos que pudieran surgir a partir de la información brindada, o que ya tuvieran, actividad que en cada ciudad se llevó a cabo en forma congruente y apropiada.

Coetáneamente se trabajó en la revisión final para consolidación de la caracterización de los procesos y procedimientos como el Mapa de Riesgos de las actividades que construyen Atención y Servicio al Ciudadano de la Agencia Nacional de Infraestructura y por lo mismo fue posible efectuar la entrega de un buen número de formatos para la atención personal de ciudadanos, a la persona que se ubica en portería y que se constituye ya en las oficinas de la entidad, en el primer momento de verdad y contacto de los usuarios con la Agencia, herramienta que coadyuvará en el robustecimiento de la información para caracterización de usuarios.

De otra parte, en lo que recae sobre el compromiso de lograr la obtención de un mecanismo eficiente y eficaz para llevar a buen término la caracterización de usuarios en la entidad, el Grupo de Atención al Ciudadano dejó sentada, ante el encargado de Servicios Generales, la necesidad de adquirir un programa que permita fácilmente la inclusión y almacenamiento de un porcentaje significativo de información sobre la población que nos visita, y que su aplicativo faculte filtrar, detallar y estandarizar la información recibida, a través de diversas variables. (Género, ubicación geográfica, nivel de estudio, edad, tema de interés, entre otros).

Se hace importante destacar que la Agencia, por medio del Grupo de Atención al Ciudadano, participó activamente en la construcción del documento Guía de Protocolos de Atención y Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación -DNP-, en tanto las sugerencias y aportes fueron tomadas en consideración y se destacó en la portada de su texto la inclusión del nombre de la Agencia Nacional de Infraestructura. Con relación a este tema en particular importa decir que el trabajo de Protocolos que Atención al Ciudadano presentó en Agosto guardó consonancia con los lineamientos propuestos por el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano del DNP, lo cual es satisfactorio ya que la guía final entregada por ésta, tal como se anotó, fue posterior.

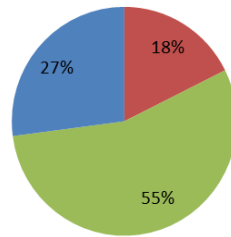
Por último, visibilizamos los asuntos asignados durante el cuarto trimestre a las diferentes áreas que componen la Agencia, puntualmente los relativos a peticiones, sugerencias, quejas y reclamos, destacado siguiente:

- Informe mensual correspondiente al mes de Octubre de 2013

OCTUBRE		
TOTAL SOLICITUDES.		Porcentaje
VENCIDOS	15	17.6%
TERMINOS	47	55.3%
CONTESTADOS	23	27.1%
TOTAL	85	

TOTAL SOLICITUDES OCTUBRE.

■ VENCIDOS ■ TERMINOS ■ CONTESTADOS

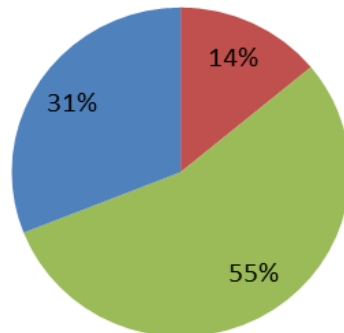


- Informe mensual correspondiente al mes de Noviembre

NOVIEMBRE		
TOTAL SOLICITUDES.		Porcentaje
VENCIDOS	14	14.0%
TERMINOS	55	55.0%
CONTESTADOS	31	31.0%
TOTAL	100	

TOTAL SOLICITUDES NOVIEMBRE.

■ VENCIDOS ■ TERMINOS ■ CONTESTADOS

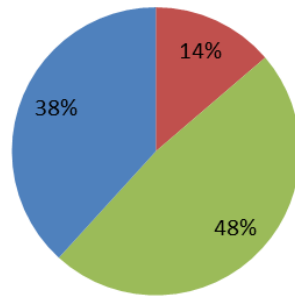


- Informe mensual correspondiente al mes de Diciembre

DICIEMBRE		
TOTAL SOLICITUDES.		Porcentaje
VENCIDOS	14	13.7%
TERMINOS	49	48.0%
CONTESTADOS	39	38.2%
TOTAL	102	

TOTAL SOLICITUDES DICIEMBRE.

■ VENCIDOS ■ TERMINOS ■ CONTESTADOS



- INFORME TRIMESTRAL SERVICIO Y ATENCION AL CIUDADANO DE LA AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA

INFORME TRIMESTRAL.			
	OCT	NOV	DIC
Vencidos	15	14	14
Términos	47	55	49
Contestados	23	31	39
TOTAL	85	100	102

TRIMESTRE.

■ Vencidos ■ Terminos ■ Contestados

