

AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA  
Memorando No. 2014-102-003936-3  
Fecha: 15/05/2014 12:13:26->102  
FUN: MARIA CLARA GARRIDO -400  
Anexos: informe



Bogotá D.C.

**PARA:** DRA. MARÍA CLARA GARRIDO GARRIDO  
Vicepresidencia Administrativa y Financiera

**DE:** DIEGO ORLANDO BUSTOS FORERO  
Jefe de Oficina de Control Interno

**ASUNTO:** Entrega del Informe de evaluación en el marco de la atención al ciudadano y en particular sobre Derechos de Petición, Quejas, Reclamos y Sugerencias – (PIL-35)

Apreciada Dra. María Clara:

Comendidamente me dirijo a usted, con el objeto de comunicarle que dando cumplimiento al Cronograma de Actividades propio de la Oficina de Control Interno, para la presente vigencia, de manera atenta remito el informe en mención, donde se evalúa lo propio con este tema para la vigencia de los tres (3) últimos trimestres de 2013.

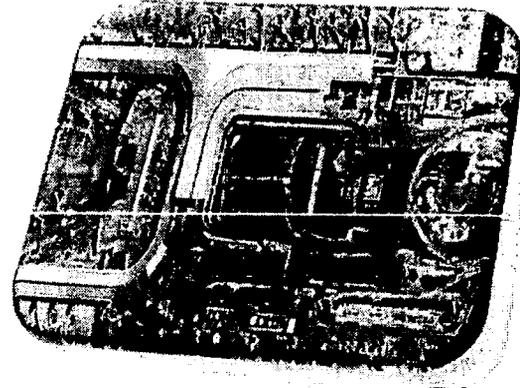
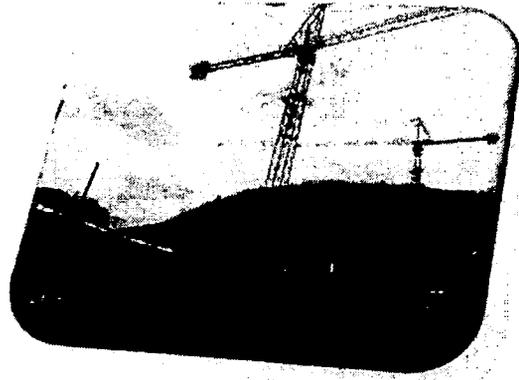
Cordialmente,

  
**DIEGO ORLANDO BUSTOS FORERO**  
Jefe Oficina de Control Interno

Anexo: Lo enunciado en Dieciocho (18) folios

cc. Dra. Nazly Delgado Villamil – Coordinadora GIT Disciplinario, Atención al Ciudadano y Apoyo a la Gestión.

Proyectó: L. Mary Hdez – Control Interno  
Nro Borrador: 20141020007434.  
GADF-F-010



**Informe de Evaluación en el marco de la atención al  
ciudadano y en particular sobre Derechos de Petición,  
Quejas, Reclamos y Sugerencias  
PIL N° 35**

**2014**

## TABLA DE CONTENIDO

---

I.	INTRODUCCION	3
II.	OBJETIVOS	4
III.	ALCANCE	5
IV.	METODOLOGIA	5
V.	MARCO LEGAL	6
VI.	VERIFICACIÓN DE ANTECEDENTES	6
VII.	DESARROLLO DEL INFORME	7
VIII.	SITUACIONES ENCONTRADAS	8
IX.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	16
X.	PAPELES DE TRABAJO	17

## I. INTRODUCCION

---

La Agencia Nacional de Infraestructura tiene como objeto social planear, coordinar, estructurar, contratar, ejecutar, administrar y evaluar proyectos de concesiones y otras formas de asociación Publico Privada – APP, para el diseño, construcción mantenimiento, operación, administración y/o explotación de la infraestructura pública de transporte en todos sus modos y de los servicios conexos o relacionados y el desarrollo de proyectos de asociación publico privada para otro tipo de infraestructura pública cuando así lo determine expresamente el Gobierno Nacional.<sup>1</sup>

Sabido es por los directivos de la entidad que la Oficina de Control Interno se constituye en uno de los instrumentos de alto nivel gerencial que busca asegurar el cumplimiento de los objetivos institucionales a través del engranaje del control como parte del ciclo de una administración exitosa. No en vano, la propia Constitución Política de Colombia lo trata como un principalísimo instrumento gerencial en sus artículos 209 y 269, junto con el control posterior, o de segundo grado, a cargo de las Contralorías, al decir de la H. Corte Constitucional en su sentencia C 1192 del 13 de septiembre de 2000.

El Control Interno, en este orden de ideas, es fundamentalmente axiológico y finalista, pues propende por asegurar que la gestión institucional de todos los órganos del Estado, se oriente hacia la realización de los fines que constituyen su objetivo y, que esta se realice con estricta sujeción a los principios constitucionales que guían el ejercicio de la función pública.

Ahora bien, en desarrollo del citado mandato constitucional, el artículo 9º, de la Ley 87 de 1993, definió la naturaleza de la Oficina de Control Interno, para todas las entidades y organismos de las ramas del poder público, en sus diferentes niveles (art. 5º), así:

“(…) es uno de los componentes del Sistema de Control Interno, de nivel gerencial o directivo, encargada de evaluar la eficiencia, eficacia y economía de los demás controles y de asesorar a la dirección en la continuidad del proceso administrativo, la revaluación de los planes establecidos y en la introducción de los correctivos necesarios para el cumplimiento de las metas u objetivos previstos (...)”

Así las cosas, es preponderante el rol que tanto la Constitución Política y la Ley asignan a la oficina de control interno, dada la importancia sin precedentes que en la nueva visión del control que plasmó el Constituyente de 1991, juega el control interno para la modernización de la administración pública y el mejoramiento de la capacidad de gestión de sus instituciones, todo lo cual, connota un énfasis particular en el control estratégico de gestión, y un serio compromiso con el monitoreo de los resultados de la acción institucional, para el cabal cumplimiento de sus fines y objetivos, de acuerdo a los principios constitucionales rectores del ejercicio de la función pública.

---

<sup>1</sup> Decreto 4165 de Noviembre 3 de 2011.

Dicho énfasis se encuentra contemplado en abundante normatividad, jurisprudencia y doctrina, dentro de cuyos contenidos queremos destacar la Ley 87 de 1993 que en su articulado describe la funcionalidad y características del Jefe de la Oficina de Control Interno, robustecida por la Ley 1474 de 2011 que determina la designación del Jefe de dicha Oficina por parte del Presidente de la República con el fin de viabilizar autonomía e independencia en la valoración del control, así como el Decreto 1537 de 2001 que reglamenta parcialmente la aludida Ley 87 de 1993 donde se precisa el rol que deben desempeñar las oficinas de control interno dentro de las organizaciones públicas, enmarcado en cinco tópicos: valoración de riesgos, acompañamiento y asesoría, evaluación y seguimiento, fomento de la cultura de control y relación con entes externos.

Consecuente con lo anterior, se presenta este informe de Ley, el cual en la actualidad se encuentra identificado como PIL-35 y cuyo enfoque se centra en el seguimiento al cumplimiento de los lineamientos establecidos para el manejo de las peticiones, quejas, reclamos, consultas y sugerencias emitidas a la entidad, en aras de mejorar continuamente el servicio de atención al ciudadano.

Dicho servicio de atención al ciudadano se encuentra contemplado en el Decreto 2482 de 2012 como uno de los cuatro (4) pilares del sistema integrado de gestión y de planeación que pretende arraigar esquemas de transparencia y de probidad en la administración pública.

## II. OBJETIVOS

---

El origen del presente informe, surge a raíz de la programación establecida por la Oficina de Control Interno, la cual se encuentra enmarcada dentro de las actividades que conforman el Cronograma de actividades planeadas para la vigencia 2014. Por consiguiente, la presente evaluación tiene como finalidad:

- ◆ *Revisar y analizar el procedimiento de recepción y trámite de solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias y derechos de petición elevados ante la entidad para los tres últimos trimestres de 2013, cerrando de esta manera con el análisis integral de la vigencia, complementado por el informe correspondiente al primer trimestre de 2013, con Rad. No. 2013-102-006048-3 del 02/08/2013.*
- ◆ *Efectuar seguimiento mediante mecanismos de confrontación de las dos bases de datos; la primera, la generada por el Sistema de Información Documental ORFEO y la segunda, la que soporta los informes de Atención al Ciudadano, para los períodos antes citados.*
- ◆ *Revisar el contenido y estructura de los informes de atención al ciudadano presentados en los últimos tres trimestres de 2013.*
- ◆ *Constatar la funcionalidad y accesibilidad del sitio Web de la entidad, relacionada en el vínculo "Servicio de Atención al Ciudadano".*

- ◆ *Valorar las recomendaciones arrojadas por el informe ejecutivo anual de control interno y contextualizar su incidencia en el marco del presente informe de auditoría.*

### III. ALCANCE

---

Verificar la adecuada atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, en la forma y términos establecidos en la Constitución y la Ley. Esta verificación se lleva a cabo sobre la base de pruebas selectivas de las evidencias y documentos que soportan esta actividad, para los períodos correspondientes a los tres (3) últimos trimestres de 2013.

### IV. METODOLOGIA

---

La metodología empleada por la Oficina de Control Interno, es la usualmente aceptada para la elaboración de este tipo de informes de acuerdo a las normas nacionales e internacionales de auditoría, para lo cual se hizo necesario efectuar una planeación y ejecución de trabajo, donde se tuvieron en cuenta los siguientes aspectos:

- ◆ **Solicitud de información por escrito:** Se procedió a solicitar Información a la dependencia competente, mediante la siguiente comunicación:  
  
Rad. No. 2013-102-001867-3 del 13/03/2013: Se solicitó a la dependencia competente informar sobre los avances y cumplimientos de las medidas, informadas por la Oficina de Control Interno, a través de los informes presentados sobre este tema.
- ◆ **Entrevista:** En visita efectuada a la coordinadora del grupo de atención al ciudadano, se informó sobre la necesidad de diligenciar un papel de trabajo elaborado por la oficina de control interno y el cual se encuentra constituido por veinte (20) preguntas relacionadas con el seguimiento al tema objeto de estudio.
- ◆ **Revisión documental:** Se procedió a revisar el contenido de los informes de atención al ciudadano, correspondientes a los tres últimos trimestres de 2013.
- ◆ **Verificación de algunos registros del Sistema de información documental - ORFEO:** Aleatoriamente se tomó una muestra representativa de registros de ingreso y salida de las comunicaciones generadas en el ORFEO, con la finalidad de conocer la trazabilidad ofrecida a cada una de ellas.
- ◆ **Solicitud de información mediante correos:** Se indagó sobre las acciones, implementadas para subsanar las situaciones susceptibles de mejorar manifestadas por la Oficina de Control Interno en sus informes más recientes sobre el particular. A su vez, se solicitó copia de la base de datos que soporta los informes de atención al ciudadano correspondiente a los periodos en estudio.

- ◆ **Consulta efectuada al Programa Nacional de Servicio al Ciudadano – DNP:** Con la finalidad de conocer los últimos lineamientos y parámetros establecidos por el ente rector, ( [www.servicioalciudadano.gov.co](http://www.servicioalciudadano.gov.co) ) sobre el tema en estudio, se procedió a efectuar consulta, de la cual se recibió respuesta y material de apoyo.

## V. MARCO LEGAL

La verificación realizada tuvo como fundamento la normatividad legal vigente y en especial las siguientes:

- ◆ Constitución Política de Colombia Artículos 1, 2, 23, 103, 209 y 270
- ◆ Ley 734 de 2002. Código Disciplinario Único, en lo que acontece con los deberes de los servidores públicos (Art. 34 numeral 34).
- ◆ Ley 1474 de 2011 – Estatuto Anticorrupción
- ◆ Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011) Artículos 6, 12, y 32 (vigente desde julio de 2012) y algunas normas (inexequibilidad) con efectos diferidos hasta el 31 de dic. De 2014 por sentencia de la Corte Constitucional C- 818 de 2011.
- ◆ Ley 962 de 2005 “Por la cual se dictan disposiciones sobre la racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”
- ◆ Ley 489 de 1998 Artículos 32 y 33
- ◆ Ley 190 DE 1995 Artículo 54 (Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan...)
- ◆ Decreto 019 de 2012 (antitrámites)
- ◆ Decreto 2232 de 1995 Artículos 7, 8 y 9
- ◆ Decreto 2482 de 2012 (por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión).
- ◆ Decreto 2641 de 2012 (por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011)
- ◆ Circular Externa No. 001 de 2011- Consejo Asesor de Gobierno en Materia de Control Interno ( Orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de los Derechos de Petición)
- ◆ Documento CONPES 3649 de 2010 (política nacional de servicio al ciudadano)

## VI. VERIFICACIÓN DE ANTECEDENTES

**Plan de Mejoramiento Institucional:** En lo concerniente con el seguimiento efectuado a este Plan, se pudo evidenciar que persiste un hallazgo administrativo que en la actualidad se encuentra vigente e identificado con el Nro. 304. Por consiguiente, se considera oportuno señalar que este hallazgo, a su vez se encuentra integrado de manera conjunta por cinco (5) observaciones de diferentes vigencias en donde su cumplimiento a 31/12/2013, alcanzó un porcentaje de 67% y en la

actualidad se encuentra en ejecución con fecha de terminación 30/09/2014. Se precisa que el citado hallazgo hace referencia a que *“Se observan debilidades en el monitoreo de las respuestas a cargo de las Áreas, ya que los requerimientos de información no son respondidos oportunamente (...)”*

**Plan de Mejoramiento por Procesos:** En lo referente al plan de mejoramiento por procesos, se observó que a la fecha del presente seguimiento se encontraban relacionadas once (11) debilidades detectadas, y que para este caso llamaremos no conformidades, sobre las cuales se han venido efectuando acciones de mejora, a fin de que estas sean subsanadas en su totalidad.

**Informe de Seguimiento (PIL-35):** Durante el proceso de verificación, se procedió a efectuar seguimiento a las situaciones consignadas en el memorando Rad. No. 2013-102-006048-2 del 02/08/2013, por medio del cual la Oficina de Control Interno realizó entrega a la Vicepresidencia Administrativa, de la evaluación del tema relacionado con el manejo de la atención al ciudadano en la entidad. Por consiguiente, se procedió a constatar la documentación suministrada por el área objeto de estudio, sobre el avance de las acciones de mejora emprendidas sobre cada uno de los criterios y anotaciones consignados en el papel de trabajo.

## VII. DESARROLLO DEL INFORME

---

Para el desarrollo de la presente auditoría se tuvo en cuenta que la entidad estuviera cumpliendo con las políticas de desarrollo administrativo y en particular las relacionadas con la “transparencia, participación y el servicio al ciudadano”, y dentro de estas, observar que las acciones implementadas por la Agencia Nacional de Infraestructura estén orientadas a acercar al ciudadano y hacer visible la gestión pública, la permisibilidad al acceso a la información, a los trámites y servicios y su efectividad, conforme a las orientaciones establecidas en el Decreto 2482 de 2012.

Por otra parte, se evaluó la información suministrada por el área encargada del manejo de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de la entidad, de acuerdo al memorando (Rad. 2014-402-000447-3 del 13/01/2014), y complementada con información recibida mediante correos electrónicos de fechas 13/01/2014 y del 04/02/2014. A su vez, se analizaron registros en el Sistema de Gestión Documental - ORFEO y lo propio con este tema en la Página Web de la entidad.

De igual forma, se tuvo en cuenta lo establecido en la Constitución y la ley, que consagran el derecho de petición y la injerencia de la ciudadanía en la administración pública por intermedio de las quejas, reclamos y derechos de petición, constituyéndose así en un derecho fundamental que tiene toda persona, para presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades o ante las organizaciones privadas que establezca la ley, pudiendo ejercerse en el interés general o particular, de información o consulta.

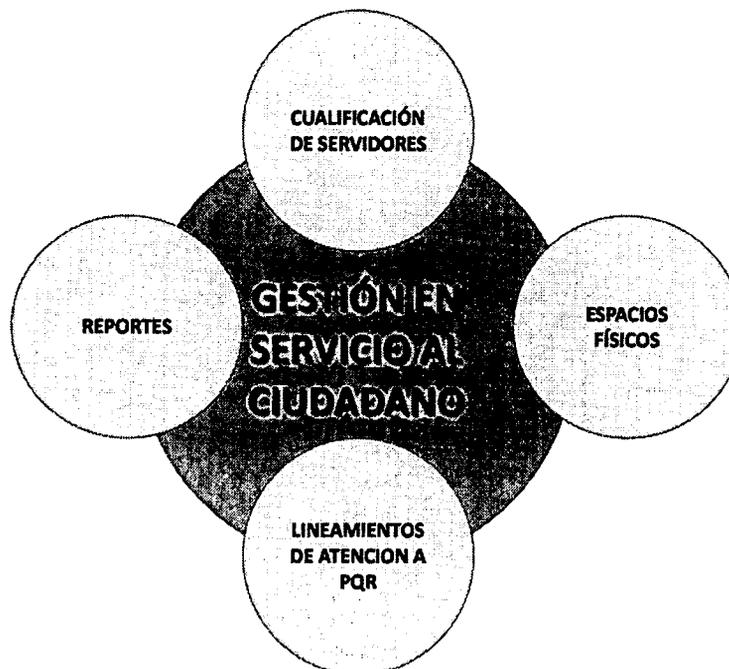
Adicionalmente, se procedió a efectuar seguimiento a los compromisos e implementación de medidas o acciones de mejoramiento de las debilidades y recomendaciones entregadas en los últimos informes de evaluación radicados con memorandos No. 2013-102-002445-3 del

08/04/2013 y 2013-102-006048-3 del 02/08/2013 y sobre los cuales el Grupo Interno de Trabajo Disciplinario, Atención al Ciudadano y apoyo a la Gestión manifestó sus apreciaciones, avances y acciones emprendidas sobre el tema objeto de estudio.

Finalmente, a través del link de Servicio al ciudadano, se realizaron varios ejercicios de verificación y evaluación del funcionamiento, accesibilidad y actualidad del contenido de la información que se encuentra publicada en el Sitio Web de la entidad ([www.ani.gov.co](http://www.ani.gov.co)).

## VIII. SITUACIONES ENCONTRADAS

En la realización del presente trabajo, se tomó como punto de partida las directrices señaladas por el Sistema Nacional del Servicio al Ciudadano y los lineamientos establecidos por el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, las cuales se encuentran orientadas a proporcionar una serie de herramientas que permitan fortalecer la gestión pública y generar mayores niveles de bienestar entre la ciudadanía y el Estado. Por consiguiente, se analizaron al interior de la entidad entre otros, la aplicación de los siguientes parámetros:



- **Cualificación de servidores** (Conformación de equipos de trabajo de servidores calificados para la atención a la ciudadanía): La norma exige "Capacitar a los servidores que orienten y atiendan a los ciudadanos". Sobre este particular, se formularon en el papel de trabajo elaborado por la oficina de Control Interno, tres (3) preguntas enfocadas en los siguientes aspectos:

- **Cuenta la dependencia de atención al ciudadano, con funcionarios competentes e idóneos para realizar esta actividad?:** Para lo cual se respondió que (SI) y son profesionales en el área del derecho, con habilidad, capacidad y experiencia en esta actividad.
- **Se les capacita sobre temas apropiados a los servidores públicos que prestan sus servicios de atención a la ciudadanía?:** Se respondió que el equipo ha participado en las capacitaciones que para el efecto brinda el Programa Nacional de Servicios al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación y Presidencia de la República.
- **Existe algún tipo de incentivos a los servidores públicos que prestan sus servicios en el área de atención al ciudadano (capacitación, talleres):** Sobre este particular se precisó que (NO); “Hasta el momento no se ha iniciado la consideración de este aspecto, toda vez que los dos servidores públicos que conforman atención al ciudadano son provisionales”.

Esta apreciación no es compartida por esta oficina, por cuanto todo servidor público tiene derecho a recibir capacitación y adiestramiento en las funciones y tareas a desarrollar, sin importar la clase de vínculo; por ello, es necesario tener en cuenta que la entidad requiere contar con unas estrategias de capacitación, orientación y sensibilización al servidor público en materia del servicio al ciudadano a fin de mejorar el servicio y la cultura organizacional en la Agencia Nacional de Infraestructura.

- **Espacios Físicos** (Diseño e implementación de infraestructura adecuada y suficiente para garantizar interacción oportuna y de calidad con los ciudadanos): *Sobre este particular se efectuaron dos interrogantes, para los cuales se respondió que “ El edificio donde se encuentran las instalaciones de la Agencia se ajustan (sic) a las normas de calidad sobre accesibilidad y señalización”;* sin embargo, esta auditoría encontró que en la zona de radicación se presenta ocasionalmente congestión y largas filas para la atención, lo cual de acuerdo a lo consultado obedece a lo siguiente:
  - Se presentan eventos en los cuales sólo hay una persona efectuando la recepción (radicación de documentos).
  - Se generan filas cuando se están haciendo recepción de propuestas
  - Cuando una sola persona trae para radicar muchos documentos (hasta 30, según consulta)
  - Cuando se radican las diferentes cuentas presentadas por los contratistas.

Las anteriores situaciones no pueden ser visualizadas por el funcionario encargado de atención al ciudadano, debido a que este se encuentra ubicado en otro sitio muy distante donde suceden los hechos.

Adicional a lo anterior, se evidenció que no se cuenta con un buzón para la entrega de sugerencias y o reclamos. Por otra parte, se observó que el tralero de información es muy pequeño para las diferentes publicaciones que se efectúan con material que la entidad considera importante para el ciudadano.

- **Lineamientos de atención a PQR:** Seguimiento a las labores de mejoramiento del servicio al ciudadano (Art. 12 Decreto 2623 de 2009) Las entidades de la administración pública del orden nacional deberán adoptar los indicadores, elementos de medición, seguimiento, evaluación y control relacionados con la calidad y eficiencia del servicio al ciudadano establecidos por la Comisión Intersectorial del Servicio al Ciudadano. Para este aspecto, se efectuó consulta sobre la existencia formal de indicadores para el tema objeto de estudio y se nos respondió por la funcionaria encargada de la Gestión de Calidad al igual que la del GIT de Atención al Ciudadano, que los indicadores se encontraban en proceso de construcción.
- **Reportes:** Se verificó lo relacionado con la publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en la Pág Web de la entidad, en lo pertinente con el diseño e implementación de una herramienta que permita medir la satisfacción del cliente; se nos informó que se procura conocer la percepción del servicio vía telefónica con algunos y por medio del diligenciamiento voluntario de un formato. Lo presente impide conocer con certeza la opinión general que tienen los ciudadanos sobre la eficiencia de la atención ofrecida.

### **Revisión, seguimiento e implementación de acciones de mejora**

De la revisión efectuada, podemos identificar la existencia de algunas fortalezas en el proceso de mejoramiento para la atención al ciudadano, evidenciándose avances que tienen que ver con la generación de normas y actualización de procedimientos cuya puesta en marcha y aseguramiento podrían redundar en el mejoramiento a la atención al ciudadano. En este sentido, se generó la actualización de la Resolución No. 1536 del 23/12/2013, por la cual se reglamenta el trámite interno de los derechos de petición presentados ante la Agencia y se expidió la Circular que reglamenta el manejo del sistema de gestión documental - ORFEO, y Derechos de Petición ( No. 2013-409-000009-4 del 10/05/2013). Así mismo, se evidenció que se actualizó el proceso y procedimiento relacionado con la "Transparencia, Participación, Servicio al Ciudadano y Comunicación", al igual que su caracterización.

No obstante queremos reiterar la persistencia de algunas situaciones, sobre las cuales nos pronunciaremos de la siguiente forma:

1. **Falta de unificación en la estructura y contenido de los informes de atención al ciudadano:** En la revisión de los tres (3) últimos informes de servicio y atención al ciudadano, se evidenció nuevamente que el contenido y estructura de cada uno de ellos

difieren de manera significativa, situación que en el anterior informe fue manifestada a esa dependencia. La presente situación es objetada por el Grupo de Atención al Ciudadano indicando, que “No existe normatividad alguna que imponga una forma estricta sobre cómo presentar un informe de Atención al Ciudadano”. Apreciación que no compartimos toda vez que la “Corporación Transparencia por Colombia”, señala en su Índice de Transparencia Nacional documento metodológico preliminar, unas características que determinan que este informe puede ser usado por los directivos de la entidad como un insumo para la identificación de problemas en la gestión. Por consiguiente, las características que son evaluadas por esa Corporación se centran en:

- Que el informe contenga estadísticas;
- Que cuente con información sobre tiempos de respuestas a las solicitudes recibidas;
- Que refleje que se ha hecho un análisis de las quejas y/o reclamos recibidos

De igual forma, de la consulta efectuada al Programa Nacional de Servicio al Ciudadano – DNP, se precisó que en los informes trimestrales se incluya como mínimo: “(i) los servicios sobre los que se prestan el mayor número de quejas y reclamos, y (ii) las principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que preste la entidad, racionalizar el uso de los recursos disponibles, y hacer más participativa la gestión pública”.

2. **Falta de suministro de las bases de datos que soportan los informes de atención al ciudadano:** Teniendo en cuenta que mediante memorando con Rad. 2013-102-010230-3 del 18/12/2013, se solicitó a la Coordinadora GIT Disciplinario, Atención al Ciudadano y Apoyo a la Gestión, copia de los CDs de las bases de datos que soportaron los informes de Atención al Ciudadano para los periodos en estudio, insumo necesario para poder analizar la información consignada en cada uno de ellos, y esta no fue suministrada, nos vemos en la penosa obligación de informar que carecemos de elementos juicio para valorar eventuales estadística sobre el tema.

Ante petición reiterada, manifestaron que “**La base de datos en la que soportamos el informe es Orfeo**”, infiriéndose de esta respuesta, que la información solicitada podía ser consultada en dicho aplicativo, frente a lo cual hay que advertir, que en estos momentos dichos datos no aplican para realizar un cotejo por parte de la Oficina de Control Interno, ya que por la dinámica constante de los diferentes registros que integran el sistema documental ORFEO, es imposible determinar cuál fue el “Estado real” de las comunicaciones durante un determinado trimestre.

Para decirlo en otras palabras, la falta de control y seguimiento de PQR de la coordinación a cargo sobre las entradas y salidas, los medios en que se allegan, la forma o modo de atención, no pudo ser justificada en la presencia del ORFEO, pues este no controla ni

valora lo anterior, y mucho menos en los cortes previstos en el alcance de este informe, produciéndose naturalmente acumulaciones de datos que solo pueden ser analizados y controlados por el dueño del proceso.

La anterior situación imposibilitó efectuar un cotejo y verificación de los distintos datos que soportan cada uno de los tres (3) informes de atención al ciudadano, tales como:

- Total de peticiones registradas
- Tipología de Peticiones (Nro. de Quejas, No. Sugerencias, No. Derechos de Peticiones, No. Reclamos y No. Solicitudes de Información).
- Tiempo promedio de respuestas (dato importante que permite conocer con exactitud el manejo en el cumplimiento de los términos)
- Solicitudes tramitadas fuera de términos
- Modo de recepción

En fin, esta es justamente la tarea que debería acometer el grupo de atención al ciudadano, para generar valor en esta organización de tal suerte que se armonicen los datos filtrando las entradas y salidas de cada PQR, y determinando la forma de ello, su atención oportuna, eficaz y eficiente.

3. **Verificación de información contenida en el vínculo de atención al ciudadano de la página web:** En la actualidad este link denominado “*Servicios Atención Ciudadano*” cuenta con quince (15) enlaces, los cuales fueron consultados con la finalidad de verificar su funcionamiento, contenido y actualización de la información; de esta manera, se pudo evidenciar que persisten las siguientes situaciones que dificultan que la ciudadanía pueda contar con información, oportuna, confiable y actualizada.

a) **Desactualización de información:** Al consultar el enlace relacionado con “*Resultados de Participación Ciudadana*”, donde aparecen otros vínculos denominados: *Cumplimiento de Términos PQR, Estadísticas de PQR y tabulaciones de encuestas*, se pudo evidenciar que en la actualidad la información reportada se encuentra totalmente desactualizada toda vez que la información incorporada corresponde a los años 2011 y 2012.

Sorprende que para el tema relacionado con “*Estadísticas de PQR*”, los registros que se encontraron en la fecha de verificación, correspondían a información del mes de mayo del año 2011 (fecha para la cual aún no existía la Agencia). Para corroboración veamos la siguiente impresión de la pantalla.

Estadística POR mayo de 2011

	No. recibidos	Resueltos en término
Tutelas	19	10
Denuncias	7	6
Derechos de petición	135	100
Quejas	12	5
Solicitud de certificación	9	6
Solicitud de copias de documentos	6	6
Solicitud de organismos de Control	28	13
Solicitud de información o consulta	15	7
<b>TOTAL</b>	<b>231</b>	<b>153</b>

Estadística POR según el medio de recepción

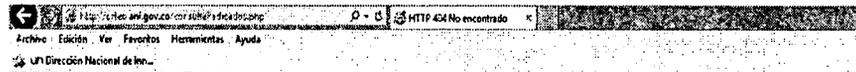
	No. recibidos	Resueltos en término
Página web	53	27
Ventanas	160	130
Telefónica	3	3
Correo Electrónico	15	12
<b>TOTAL</b>	<b>231</b>	<b>172</b>

Por otra parte, de igual forma se observó, la siguiente desactualización de información:

RESULTADO DE CUMPLIMIENTO DE TERMINOS TRIMESTRE DE OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2011

TIPO DE DOCUMENTO	RECIBIDOS	A TIEMPO	DESPUES	NO VENC	NO RESPSTA
CONSULTA	30	12	5	3	10
DENUNCIA	10	6	1	2	1
DERECHO DE PETICION	503	304	62	41	96
QUEJA	23	10	4	4	5
RECLAMO	43	12	5	6	20
SUGERENCIA	58	8	1	9	40
SOLICITD CERTIFICACION	20	9	5	0	6
SOLICITD CERTIFICACION LABORAL	1	0	0	0	1
SOLICITD COPIA DOCUMENTOS	25	10	7	3	5
SOLICITD ENTIDAD DE CONTROL	166	87	52	6	21
SOLICITD ENTIDAD PUBLICA	238	96	54	23	65
SOLICITD INFORMACION	98	42	16	8	32
SOLICITD CONSULTA MATERIA E.I.E.C CONTRACTUAL	145	61	1	83	0
SOL PERMISO CRUCE CARRETERA CONCESIONADA	93	73	9	9	2
SOL PERMISO CRUCE VIA FERREA CONCESIONADA	6	3	0	2	1
SOL AUTORIZACION TEMPORAL PORTUARIA	2	1	0	0	1
SOLICITD LICENCIA PORTUARIA	0	0	0	0	0
SOLICITD CONCESION PORTUARIA	7	1	0	6	0
<b>TOTAL</b>	<b>1468</b>	<b>735</b>	<b>222</b>	<b>205</b>	<b>306</b>

b) **Dificultad en seguimiento a radicados:** En varios ejercicios efectuados a través del link "Seguimiento a Radicados", se observó que este se encuentra fuera de servicio, de acuerdo a la siguiente imagen de pantalla:



No se puede encontrar la página web

HTTP 404

Causas más probables:

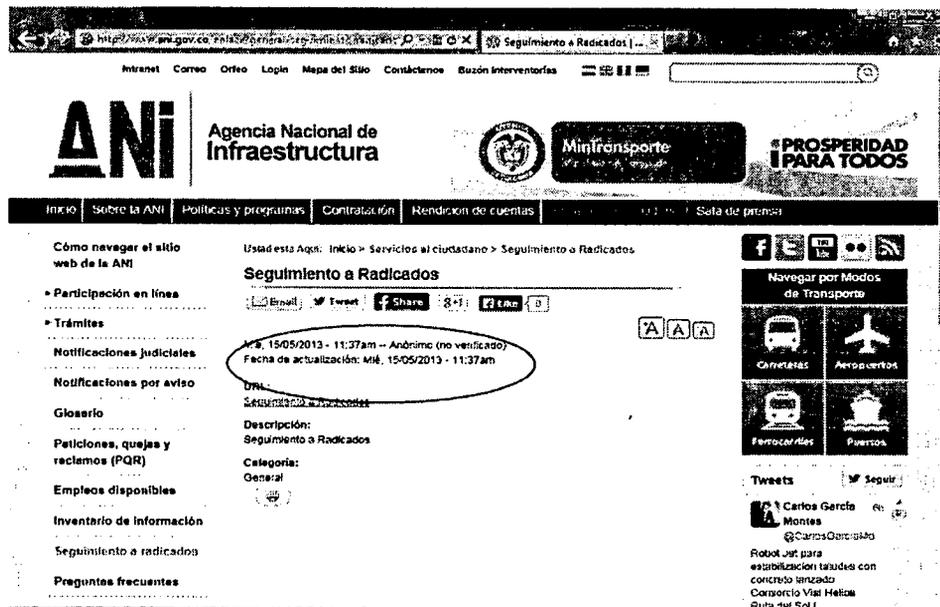
- Es posible que la dirección no se haya escrito correctamente.
- Si hizo clic en un vínculo, es posible que no esté actualizado.

Puede intentar lo siguiente:

- Volver a escribir la dirección.
- Regresar a la página anterior.
- Ir a y busque la información que desea.
- Más información

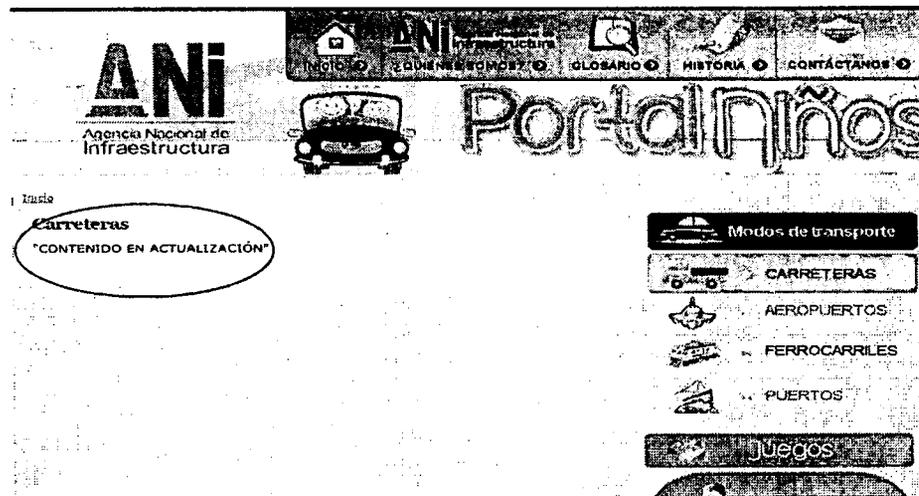
La presente situación impidió conocer el estado de las tres (3) falencias informadas por la oficina de control interno en el último seguimiento y las cuales se centraban en inconsistencias del correcto registro del sistema de la información institucional.

De igual forma, se pudo observar que la información contenida en ese link, tiene como última fecha de actualización el 15/05/2013, tal como se aprecia en la siguiente imagen:



c) **Información no disponible:** Al examinar la información que corresponde al vínculo “Portal para Niños”, se pudo evidenciar que después de siete (7) meses, las falencias

señaladas anteriormente en este link, continúan presentándose, razón por la cual la mayoría de los enlaces indican, que el contenido de la información se encuentra en proceso de actualización, como se aprecia en la presente imagen:



4. **Persisten falencias en el manejo del ORFEO:** A sabiendas que la dependencia de atención al ciudadano, ha venido realizando diferentes gestiones en aras de mejorar continuamente las falencias que durante el transcurso se han venido detectando, y sobre las cuales se han efectuado acciones importantes tales como:

- Capacitaciones en materia de manejo del Orfeo.
- Expedición de la circular No. 2013-409-000009-4 del 10/05/2013, referente con el "Manejo de Orfeo y Derechos de Petición".

Sin embargo, un porcentaje considerable de los usuarios del sistema de gestión documental - ORFEO, realizan procedimientos inapropiados que impiden efectuar un adecuado seguimiento a las comunicaciones, por cuanto:

- No se adjunta al radicado padre, las respuestas de salida, traslados, solicitudes de prórroga.
- No se da alcance a las respuestas parciales
- Se generan muchos radicados borradores para tramitar respuestas que tienen radicado padre.
- No se radican las solicitudes y respuestas efectuadas vía correo electrónico
- No se ofrece respuesta oportuna a los compromisos que se generan en las Actas de Visita de los entes de control

5. **Incumplimiento en el procedimiento de radicación y respuesta a las solicitudes vía correo electrónico:** En la realización de varios ejercicios se pudo evidenciar que, en diferentes ocasiones, se omite lo señalado en el Artículo 6° de la Res. 297 del 24/05/2012, que reza: *“Las comunicaciones oficiales recibidas y las enviadas a través de los correos oficiales ani.gov.co, deberán enviarse al área de archivo y correspondencia para su radicación. En ningún caso, ningún funcionario podrá recibir ó dar trámite interno a documentos que no hayan sido radicados en el área de Archivo y Correspondencia”*. Esta indicación no se está cumpliendo a cabalidad por cuanto suceden los siguientes eventos:
- Cuando ingresa una solicitud vía correo electrónico directamente a una determinada dependencia, distinta al área de archivo y correspondencia, se observaron algunos casos en los cuales se omite la radicación de la solicitud y el trámite de respuesta ofrecido al usuario, perdiéndose con ello cualquier trazabilidad de la gestión realizada.
  - Igual comportamiento se evidenció cuando el funcionario responsable de proyectar la respuesta, y a sabiendas de que el documento cuenta con radicación de entrada, omite el procedimiento que se le ha señalado para tramitar este tipo de solicitudes.

Por consiguiente, las anteriores situaciones, generan la pérdida de trazabilidad, toda vez que al no radicarse las entradas y salidas de este tipo de solicitudes generan incertidumbres en los reportes y registros de los datos estadísticos que se señalan en los informes trimestrales de atención al ciudadano.

Finalmente, consultado el documento titulado **“PROTOCOLO PARA LA RECEPCIÓN DE... CORREOS ELECTRONICOS Y ATENCIÓN Y SERVICIO AL CUIDADANO (sic)”**, publicado en la página web de la entidad, se observa que en el mismo se omite indicar el procedimiento de radicación de las entradas y salidas de los correos en el área de archivo y correspondencia, establecido en la resolución 297 de 2012.

## IX. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

---

En la revisión a las observaciones efectuadas por la Oficina de Control Interno, en sus dos (2) últimos informes de evaluación y seguimiento sobre derechos de petición, quejas, reclamos y sugerencias, se pudo evidenciar que el área de atención al ciudadano ha emprendido acciones de mejora que muestran avances en el procedimiento. Sin embargo, existen otras situaciones que aún persisten y sobre las cuales es procedente que se sigan efectuando las medidas pertinentes a fin de garantizar el cumplimiento de los planes, programas y procesos de la planeación pública establecidos en el art 209 de la Constitución Política de Colombia. En este sentido, se procede a señalar las situaciones más relevantes y que ameritan ser tenidas en cuenta, a saber:

1. Se encontró limitación en la verificación de los registros de las bases de datos que soportaban cada uno de los tres (3) informes trimestrales de atención al ciudadano, correspondientes a la vigencia de 2013, toda vez que no fue suministrada por la dependencia competente la información requerida. La presente situación imposibilitó determinar la veracidad de los diferentes datos consignados en cada uno de los informes.
2. Se evidenció incumplimiento del procedimiento señalado en el artículo sexto de la Res. 297 del 24/05/2013, referente al manejo de las comunicaciones oficiales por correo electrónico y las recibidas por la página Web, toda vez que en ciertas situaciones no se radican las entradas y las respuestas ofrecidas, como lo hemos sabido dejar referenciado en este informe.
3. Se recomienda subsanar las falencias informadas sobre el “Estado Actual” de la información publicada en el sitio “Web – Servicio de Información al Ciudadano”, el cual deberá tener características informativas y de transparencia con la ciudadanía; en tal sentido, recomendamos que el contenido de esta se encuentre: actualizado, completo, exacto, veraz, oportuno y vigente; en consecuencia, en los casos en que se detecten errores u omisiones se debe proceder a efectuar las correcciones pertinentes de manera inmediata, garantizando al ciudadano todo el acceso que le sea posible a nivel institucional.
4. Se observó que en los dos (2) últimos informes de atención al ciudadano omiten señalar los registros (estadísticos) de las comunicaciones provenientes de los organismos de control, situación que inquieta, toda vez que se considera relevante informar sobre el cumplimiento de la información requerida por los entes de control y sobre los cuales la alta dirección debe tener conocimiento oportuno.
5. Es de gran importancia subsanar las debilidades detectadas en cuanto a la estructura, metodología y contenido de los informes de atención al ciudadano, toda vez que en la revisión efectuada a los tres (3) últimos, se observó que existen tres (3) modelos diferentes de presentación, lo que denota la falta de estandarización de estos. Por supuesto, ello no incide en las mejoras que se deben promover en estos casos, porque no las ha habido.
6. Por último, se considera necesario adelantar las gestiones relacionadas con el diseño y/o adopción de indicadores y mecanismos que permitan medir la calidad y eficiencia del servicio que la Agencia Nacional de Infraestructura ofrece al ciudadano.

## X. PAPELES DE TRABAJO

---

Para la elaboración de éste informe se realizaron múltiples papeles de trabajo (listas de chequeo), los cuales se encuentran organizados, legajados y numerados en la carpeta PIL 35,

como parte integral del mismo y reposan en el archivo de la Oficina de Control Interno de la Agencia Nacional de Infraestructura – ANI.

Es conveniente precisar que el presente informe se constituye en una herramienta de trabajo que contribuye al mejoramiento continuo de la gestión de la entidad, frente a las metas y políticas establecidas para lograr crear un mejor Estado que se encuentre al servicio de la ciudadanía en general.

Cordialmente,



**DIEGO ORLANDO BUSTOS FORERO**  
Jefe Oficina de Control Interno

Proyecto: L. Mary Hernández. Contratista Oficina Control Interno