



MinTransporte
Ministerio de Transporte



ANI | Agencia Nacional de
Infraestructura

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Enero 2015

Contenido

1. ANTECEDENTES	3
2. NORMATIVIDAD	4
3. OBJETIVO	5
4. ALCANCE	6
5. ESTRATEGIAS	6
5.1 Mapa de Riesgos de Corrupción y medidas para mitigarla	6
5.1.1 Mapa de Riesgos de Corrupción	6
5.1.2 Plan de Transparencia en la Contratación	7
5.1.3 Plan de Acción	8
5.2 Medidas Anti Trámites:	9
5.2.1 Revisión y ajuste trámites de la ciudadanía	9
5.2.2 Realización de convenios para la agilización de trámites con otras entidades	9
5.2.2 Plan de Acción	10
5.3 Rendición de cuentas:	10
5.3.1 Propósito	10
5.3.2 Alcances	10
5.3.3 Temas que incluye la rendición de cuentas	10
5.3.4 Estrategia	12
5.3.5 Plan de Acción	12
5.3.6 Visibilización de Resultados	13
5.4 Estrategia Atención al Ciudadano	14
5.4.1 Antecedentes	14
5.4.2 Objetivo	17
5.4.3 Plan de Acción	17
6. CONSOLIDACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL	17

1. ANTECEDENTES

El Gobierno Nacional consciente de la necesidad de implementar buenas prácticas en la administración y de reducir la posibilidades de que se presenten actos de corrupción al interior de las entidades que lo componen, ha venido desarrollando una serie de herramientas tendientes a acercar su gestión a la ciudadanía, hacer más transparente su gestión y reducir la probabilidad de actos en contra del tesoro público.

Para tal fin en 2011, expidió la Ley 1474 “*Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública*”, Normas a través de la cual se implementan planes y herramientas tendientes a la moralización y transparencia en la gestión; es así como en su artículo 73 se establece la obligatoriedad de que cada entidad elabore un Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano, en el cual se elabore el Mapa de Riegos de Corrupción, las medidas para su mitigación, la estrategia antitrámite y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano; de igual manera en su artículo 76 se regula lo referente a la disponibilidad de un grupo de atención al ciudadano y de un espacio en la página web para que los ciudadanos puedan de una manera ágil formular una petición queja o reclamo ante la administración.

Todo lo anterior, es concordante con lo establecido en la Ley 489 de 1998 que estableció la obligatoriedad de realizar un proceso continuo de rendición de cuentas a la ciudadanía, el cual no sólo se limite a un evento puntual en el cual se presenten los resultados de la gestión en una vigencia específica, sino que se constituya en una herramienta permanente y concertada a través de la cual la Administración se acerque a los ciudadanos, clientes y grupos de interés. Dicha rendición implica un proceso permanente a través de varios espacios de interlocución, deliberación y comunicación en el que las autoridades de la administración pública deben informar a la ciudadanía sobre los resultados de la gestión y paralelamente someterse al control social.

En el caso de la Agencia Nacional de Infraestructura, el proceso de implementación de la política anticorrupción y de rendición de cuentas ha venido evolucionando, en un primer momento y en desarrollo de la normatividad vigente anualmente, la entidad elaboró y presentó los informes referentes a su gestión, en los cuales se daba cuenta de los planes y programas concebidos, las metas alcanzadas, así como los principales inconvenientes presentados en cada vigencia. Posteriormente y con el acompañamiento de la Corporación Transparencia por Colombia, en la vigencia 2007 se realizó la primera medición del índice de transparencia nacional, en el cual se obtuvo un nivel de riesgo alto, clasificación que se extrajo de la aplicación de la metodología de la Corporación.

Con base en los resultados obtenidos se elaboró un plan para mejorar el tema de la transparencia y la rendición de cuentas a la ciudadanía, en desarrollo del cual a partir de la

vigencia 2008, se procedió a realizar la publicación trimestral de los avances de cada uno de los planes de la entidad, así como los informes definitivos de la gestión institucional; como consecuencia del mencionado plan, en la medición del índice de transparencia de la vigencia 2009, la entidad mejoró sustancialmente su calificación pasando a un riesgo moderado, a la fecha nos encontramos a la espera del resultado de la medición del índice efectuada en 2014, con el fin de verificar el impacto que las gestiones han tenido en la medición del mismo.

Por otra parte, el proceso de rendición de cuentas incluyó la publicación permanente en la página WEB y en las redes sociales, de los proyectos y avances en la gestión; así mismo, se realizaron eventos de rendición de cuentas presenciales, en los cuales la Presidencia de la Agencia, presentó un informe pormenorizado de los logros obtenidos. Finalmente el proceso se complementó con una Audiencia Pública Virtual de Rendición de Cuentas, la cual se realizó en el mes de diciembre; dicha audiencia aprovechó los medios tecnológicos disponibles para convocar a la ciudadanía a participar en la misma, el proceso se desarrolló a lo largo de tres semanas en las cuales, se realizó la convocatoria a través de la página de la Agencia, se publicó el material y se recibieron las preguntas y aportes de la ciudadanía con el fin de elaborar y consolidar la presentación final de la gestión de la entidad, el día de la audiencia virtual, a través de la plataforma se realizó un chat virtual el cual se apoyó en las redes sociales de la Agencia, dando como resultado la participación de la ciudadanía y una muy positiva evaluación del evento. Para la presente vigencia con base en esta experiencia se ha programado la realización de 2 audiencias virtuales y 2 presenciales con medios de comunicación.

Finalmente, la Agencia ha desarrollado e implementado mediante el presente documento los cuatro elementos requeridos en la metodología para “diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de que trata el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011”, de acuerdo con lo establecido en el artículo 1° del Decreto 2641 de 2012.

2. NORMATIVIDAD

La siguiente es la normatividad vigente asociada al proceso de rendición de cuentas.

Artículo 20 Constitución Política de Colombia: Por el cual se garantiza a toda persona la libertad de expresar su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios masivos de comunicación.

Ley 489 de 1998: En el artículo 33 establece la necesidad de realizar audiencias públicas de rendición de cuentas, cuando la administración lo considere conveniente o cuando las comunidades y organizaciones lo consideren necesario.

Ley 872 de 2003: En el literal d) del artículo 5 establece que el Sistema de Gestión de Calidad debe “Facilitar control político y ciudadano a la calidad de la gestión de las entidades, garantizando el fácil acceso a la información relativa a los resultados del sistema;”.

Ley 715 de 2001: En el Artículo 90 “...El contenido de los informes deberá determinarlo cada departamento, garantizando como mínimo una evaluación de la gestión financiera, administrativa y social, en consideración al cumplimiento de las disposiciones legales y a la obtención de resultados, conforme a los lineamientos que expida el Departamento Nacional de Planeación”.

Ley 1474 de 2011: Que en su artículo 73 establece la necesidad de elaborar un Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano, y el artículo 76 que obliga a las entidades a disponer de una dependencia encargada de la atención de las sugerencias, quejas y reclamos de la ciudadanía, así como un espacio en la página WEB destinada para tal fin.

Ley 1712 de 2014: Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

Decreto 1599 de 2005: Por medio del cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno (MECI), que establece como uno de los elementos de control: la comunicación informativa, mediante la cual se orienta y se evalúa entre otros aspectos la realización de procesos de rendición de cuentas a través de audiencias públicas.

Decreto 3622 de 2005: El cual en su artículo 7 establece que “c) La democratización de la administración pública. Dirigida a consolidar la cultura de la participación social en la gestión pública, con el fin de facilitar la integración de los ciudadanos y servidores públicos en el logro de las metas económicas y sociales del país y a construir organizaciones abiertas que permitan la rendición social de cuentas y propicien la atención oportuna de quejas y reclamos, para el mejoramiento de los niveles de gobernabilidad;”.

Decreto 1467 de 2012: Por el cual se Reglamenta la Ley 1506 de 2012, en lo referente a las reglas para la selección proponentes y remuneración de los proyectos de Asociación Público Privada.

Decreto 2641 de 2012: El cual reglamenta los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, respecto de la implementación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

3. OBJETIVO

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, es un documento en el cual se determinan y establecen las políticas y mecanismos que la Agencia Nacional de Infraestructura diseñó e

implementó, con el fin de reducir la posibilidades de ocurrencia de hechos de corrupción al interior de la entidad, la estrategia de Atención al Ciudadano, la rendición de cuentas y la facilitación de las relaciones con las partes interesadas y reducción en los trámites.

Todo lo anterior, con el fin de posicionar a la Agencia como una entidad líder a nivel nacional en procesos de contratación y de gestión transparentes, que faciliten la fiscalización de nuestras acciones y el empoderamiento de la ciudadanía y partes interesadas.

4. ALCANCE

El presente documento contiene, el Mapa de Riesgos de Corrupción y las medidas para mitigarlos, la estrategia de rendición de cuentas, de atención al ciudadano y el plan anti trámites; con la implementación del mismo. La Agencia contará con una serie de herramientas e instancias que nos permita hacer más transparente la gestión y la contratación que se realizará en la presente vigencia, la cual incluye la continuación de la contratación de los proyectos de la denominada Cuarta Generación de Concesiones, así como las Iniciativas Privadas (IPs).

5. ESTRATEGIAS

Teniendo en cuenta lo establecido en la Ley 1474/11 y el Decreto 2461/12, la Agencia desde la vigencia 2013 ha realizado el proceso de identificación, valoración y tratamiento a los riesgos de corrupción de la entidad, para tal fin el Grupo Interno de Trabajo de Riesgos de la Vicepresidencia de Planeación, Riesgos y Entorno, en cada vigencia ha diseñado e implementado un plan para el desarrollo de ésta estrategia, la cual complementa la diseñada por la Presidencia de la Agencia para la contratación de los proyectos de Cuarta Generación (4G).

La presente estrategia, se desarrollará a través de dos (2) componentes complementarios entre sí:

5.1 Mapa de Riesgos de Corrupción y medidas para mitigarla

5.1.1 Mapa de Riesgos de Corrupción

En cumplimiento de la Ley 1474/11, el Decreto 2641/12, la metodología y principios sugeridos por la Secretaria de la Transparencia de la Presidencia de la Republica[i], la ANI en el año 2013 realizó el primer ejercicio de identificación de los riesgos de corrupción, partiendo de la elaboración de un diagnóstico que contó con la participación del 90% del personal ejecutivo de la Agencia. Los resultados del diagnóstico permitieron identificar las áreas que por sus funciones, por los procesos en los que participan y/o por el esquema de trabajo que deben manejar, se consideraron como áreas que pueden ser vulnerables ante posibles actos de

corrupción, bien sea de fuentes externas o fuentes internas. En ese año los equipos de trabajo identificaron 24 riesgos generales de corrupción para la ANI, señalaron sus controles, así como propusieron las acciones de mitigación requeridas.

En el año 2014, se desarrollaron herramientas institucionales que facilitarían la administración de riesgos en la Agencia como manuales, lineamientos y sugerencias de política, recomendaciones para la gestión y administración de riesgos, así como formatos de monitoreo y seguimiento. Igualmente, de manera adicional al seguimiento que por ley realiza la Oficina de Control Interno al Plan Anticorrupción, el Grupo Interno de Trabajo de Riesgos de la Vicepresidencia de Planeación Riesgos y Entorno diseñó e implementó mecanismos y formatos oficiales para realizar seguimientos y monitoreo a los riesgos, a los controles y a las acciones de mitigación propuestas. Mecanismos implementados con el fin de fortalecer la administración de riesgos en la entidad y coadyuvar a los líderes en el seguimiento y en la corrección de posibles desviaciones o materialización de riesgos. De otra parte a finales del 2014 se inició la etapa de fortalecimiento de la cultura organizacional en la administración de riesgos, para lo cual se comenzó con la socialización y divulgación de los mapas de riesgos tanto institucionales como anticorrupción.

Para el año 2015, se proyecta continuar desarrollando y reforzando la cultura organizacional en administración del riesgo y medidas de autocontrol, buscando concientizar a todos los servidores de la entidad sobre la importancia de la participación de todos, al conocer los riesgos a los que está expuesta la entidad e implementar mecanismos de autocontrol en las funciones propias que le han sido encomendadas. De otra parte, se proyecta la implementación de herramientas informáticas integradas al sistema de calidad que faciliten el seguimiento y monitoreo oportuno a los mapas de riesgos, así como la toma de decisiones.

5.1.2 Plan de Transparencia en la Contratación

La Agencia Nacional de Infraestructura, en la presente vigencia tiene incluido en su Plan de Acción, la contratación de la Segunda Ola de los denominados proyectos de Cuarta Generación (4G), con el fin de realizar un proceso transparente y ajustado a lo establecido en la Ley 1506 de 2012 y su Decreto Reglamentario 1467, desde la Presidencia de la Agencia se ha implementado una estrategia de transparencia en la contratación de los mencionados proyectos, como consecuencia del mismo en la presente vigencia la entidad continuará socializando los proyectos de Asociación Público Privada, estas socializaciones se realizarán en los espacios y con los actores involucrados en el desarrollo de la infraestructura de transporte; en todos y cada uno de los eventos se levantarán las sugerencias y modificaciones que se identifiquen como beneficiosas y que sean susceptibles de ser incorporados en él.

Por otra parte, y en desarrollo del Plan Anticorrupción la Agencia en coordinación con la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República continuará con el trabajo para seguir implementando el "PACTO POR LA TRANSPARENCIA, EL BUEN GOBIERNO Y LA

PREVENCIÓN DE LA CORRUPCIÓN”, el cual desarrolla una serie de medidas que vienen siendo impulsadas por organismos internacionales como la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), El Centro Internacional de Acciones Colectivas y el Centro de Gobernabilidad y Anticorrupción, con el objetivo de mejorar el funcionamiento de la Administración Pública. En virtud de este pacto se introducirán mecanismos y herramientas contra la corrupción, que propicien, tanto la corresponsabilidad como la autorregulación de ciudadanos, el sector privado y los servidores públicos en cumplimiento de la ley, promoviendo la cultura de la legalidad y transparencia así como promover la autorregulación institucional y ciudadana. Se trata de un pacto por la transparencia, el buen gobierno y la prevención de la corrupción que contiene la implementación de mecanismos de denuncias de alto nivel, que incluye medidas características del denominado Buen Gobierno y articuladas en torno a cuatro (4) ámbitos de actuación (a) Prevención; (b) detección (c) evaluación; (d) Mecanismo de Denuncia. Dicho mecanismo se viene aplicando a los procesos de selección adelantados por la ANI en relación con la Cuarta Generación de concesiones, modo carretero.

5.1.3 Plan de Acción

Actividad	Responsable	Fecha Realización
Construir el Mapa de Riesgos de Corrupción de la Entidad.	Gerencia de Riesgos	Enero
Realizar pruebas y verificación de la información de los mapas del 2014, así como los posibles ajustes al aplicativo en el Modulo de Riesgos.	Gerencia de Riesgos	Febrero
Realizar el análisis de la conveniencia de retomar el trabajo del mapa de riesgos anticorrupción y sus acciones de mitigación orientados hacia focos anticorrupción.	Gerencia de Riesgos	Febrero-Marzo
Realizar capacitaciones y acompañamientos a las áreas y procesos de la ANI para el manejo de software (Modulo de Riesgos)	Gerencia de Riesgos	Marzo-abril
Realizar acompañamiento en la inclusión de la información de los mapas de riesgos por proceso para el 2015.	Gerencia de Riesgos	Mayo-Junio
Realizar seguimiento a los planes propuestos en el mapa anticorrupción 2015.	Gerencia de Riesgos	Julio-agosto
Realizar monitoreo al mapa anticorrupción 2015.	Gerencia de Riesgos	Octubre

Construir el Mapa de Riesgos de Corrupción de la Entidad 2016.	Gerencia de Riesgos	Diciembre
Presentar el Reporte Unificado de Contratación	Gerencia de Contratación	Trimestral

5.2 Medidas Anti Trámites:

En la presente vigencia, la estrategia anti trámites se desarrollará a través de dos componentes, así:

5.2.1 Revisión y ajuste trámites de la ciudadanía

La Agencia Nacional de Infraestructura en la vigencia 2015, y en desarrollo de las actividades de implementación del Sistema de Gestión de Calidad y el de Gestión de Conocimiento, tiene previsto realizar la certificación del mismo, como consecuencia de esta actividad se identificarán las mejoras que requiera el Sistema, y al interior del mismo lo referente a los trámites que se realizan ante la Agencia; en este sentido a partir del segundo semestre se evaluarán los trámites que en la actualidad se encuentran registrados en el SUIT, con el fin de actualizar los existentes y en caso de requerirse incluir, modificar o eliminar algunos de estos.

5.2.2 Agilización de trámites con otras entidades

La Agencia, en desarrollo de su planeación estratégica y con el fin de mejorar el desarrollo de los proyectos de cuarta generación (4G), durante la presente vigencia continuará implementando mecanismos para hacer más expeditos los trámites ante otras entidades. Para tal fin y continuando con la estrategia implementada en la vigencia 2014, se realizarán en conjunto con la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales reuniones semanales de coordinación con el fin de agilizar los trámites requeridos para la expedición de las licencias ambientales necesarias para el desarrollo de los proyectos a cargo de la Agencia. Así mismo, se continúa en conjunto con el Instituto Geográfico Agustín Codazzi y el INCODER, la realización de actividades coordinadas en temas prediales, con el fin de tener una alta disponibilidad de predios.

5.2.2 Plan de Acción

Actividad	Responsable	Fecha Realización
Identificar cadenas de trámites donde participe la Agencia.	Vicepresidencia Administrativa y Financiera.	Octubre
Revisar los trámites que tenemos registrados en el SUIT.	Vicepresidencia Administrativa y Financiera.	Octubre
Ajustar los tramites que tenemos registrados en el SUIT, si fuese necesario	Vicepresidencia Administrativa y Financiera.	Noviembre

5.3 Rendición de cuentas:

5.3.1 Propósito

La estrategia de rendición de cuentas de la Agencia, fomentará y fortalecerá la participación de la ciudadanía y grupos de interés, en el seguimiento a los planes, programas y proyectos desarrollados por la Agencia; para tal fin continuarán realizando eventos en los cuales se realice interlocución con las comunidades, con el fin de socializar los proyectos y obtener de ellas sus expectativas y observaciones. Así mismo, se realizarán dos (2) Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas, una en cada semestre.

5.3.2 Alcances

Durante la presente vigencia la Agencia, centrará los esfuerzos de la estrategia, en continuar con el proceso de caracterización de usuarios, el fortalecimiento de los espacios de rendición de cuentas ya implementados, así como la evaluación de los mismos y el acercamiento al ciudadano a través de la elaboración de piezas comunicativas desarrolladas con lenguaje apropiado y cercano a los ciudadanos.

5.3.3 Temas que incluye la rendición de cuentas

De acuerdo con los lineamientos establecidos en la cartilla de Audiencias Públicas de la Contraloría General de la República, el Manual único de Rendición de Cuentas del DAFP y en la normatividad vigente, los temas que se incluirán en el proceso de rendición de cuentas en la presente vigencia serán:

Contenidos Básicos	Sub-clasificación	Temas
--------------------	-------------------	-------

Mínimos Institucionales Obligatorios	Metas del plan de desarrollo bajo responsabilidad de la entidad	<ul style="list-style-type: none"> • Objeto de la entidad y derechos ciudadanos que atiende la entidad • Situación que se encontró al inicio del periodo (línea base) • Metas del plan nacional de desarrollo que debe ejecutar la entidad y población beneficiaria • Metas del plan de acción institucional • Avances y resultados en el cumplimiento del plan de acción • Inversiones y presupuesto asociados a las metas y resultados de la gestión • Acciones para garantizar la transparencia en la contratación • Principales dificultades en la ejecución y explicación de las mismas • Proyecciones para la siguiente vigencia
	Acciones para el fortalecimiento Institucional	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de Mejoramiento Institucional • Estado de implementación del MECI y acciones de mejoramiento • Evaluación de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad • Mejoramiento de trámites institucionales
Temas de Interés Ciudadano	Clasificación de quejas y reclamos	<ul style="list-style-type: none"> • Quejas y peticiones frecuentes por áreas o servicios institucionales • Peticiones de interés general • Servicios frente a los cuales hay mayor demanda o queja • Cantidad de usuarios y ciudadanos inconformes por servicio o proceso de la entidad
	Consulta de temas específicos de interés ciudadano	<ul style="list-style-type: none"> • Principales programas o servicios solicitados

5.3.4 Estrategia

Con el fin de realizar el proceso de rendición de cuentas a la ciudadanía, la Agencia en la presente vigencia desarrollará una estrategia diseñada para tal fin, la cual estará compuesta por 4 elementos principales así:

- a) **Realización de eventos de divulgación:** En desarrollo de este elemento la Agencia, realizará eventos tales como ruedas de prensa y eventos de socialización de los nuevos proyectos a desarrollar, Audiencias públicas virtuales, participación en ferias y eventos especializados del sector.
- b) **Publicación en medios:** Con el fin de realizar un proceso continuo de acercamiento y divulgación de la información referente a la planeación y gestión de la Entidad, la Agencia hará presencia activa en las principales redes sociales (Facebook, Twitter, Youtube). De igual manera y de forma continua se publicará en la página WEB de la entidad, la información correspondiente a la planeación y avances en la gestión y los nuevos proyectos a desarrollar.
- c) **Evaluación:** Una vez se haya realizado cada una de las actividades de rendición de cuentas propuesta en el presente documento, en el seno del Comité Integrado de Planeación y Gestión - MIPG se realizará una evaluación de cada evento, actividad en la cual se revisará el proceso de convocatoria, la participación, la realización y la retroalimentación de los ciudadanos, todo esto con miras a fortalecer el proceso y formular la estratégica ajustada para la siguiente vigencia.
- d) **Incentivos:** Con el fin de generar el compromiso y la cultura de la rendición de cuentas al interior de la entidad, el Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano apoyado en la Oficina de Comunicaciones, generará piezas comunicativas para los servidores de la entidad, las cuales tendrán por objetivo sensibilizar y brindar los elementos necesarios para que cada servidor de la Agencia participe en la Estrategia y se convierta en un multiplicador de las acciones de rendición de cuentas.

5.3.5 Plan de Acción

Actividad	Responsable	Método de Diálogo	Fecha Realización
Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	Grupo Interno de Trabajo de Planeación	Respuesta presencial o Correo electrónico a inquietudes planteadas en	Dos eventos, uno en cada semestre

		el evento	
Participación Congreso CCI	Oficina de Comunicaciones	N/A	Noviembre
Actualización permanente de la Página WEB	Oficina de Comunicaciones Grupo de Sistemas y Tecnología	N/A	Permanente
Eventos de socialización de proyectos 4G	Oficina de Comunicaciones Vicepresidencia de Estructuración	Respuesta presencial o mediante Correo electrónico a inquietudes planteadas en el evento	Por definir
Actualización Redes Sociales (Facebook, Twitter, Youtube)	Oficina de Comunicaciones	Respuesta a PQRS presentadas a través de estos medios.	Permanente

5.3.6 Visibilizar los Resultados

La Agencia Nacional de Infraestructura visualiza sus acciones de mejora en la atención a PQSR a través del Sistema de Gestión Documental Orfeo sistema el cual clasifica temáticamente las PQSR, una vez Atención al Ciudadano las ha tipificado, ejercicio que se adelanta diariamente, de manera que cada área puede percibir si ha incrementado o no la atención oportuna, cuántas PQSR recibe en relación con el mes o los meses anteriores y abre el espacio para que estime las actividades que al interior de los equipos puede desarrollarse para ajustar cualquier proceso e incidir mayormente en la respuesta.

Habida cuenta que la Agencia maneja siete (7) trámites, y a ellos se suman solicitudes para acceder al beneficio de tarifa diferencial en el pago de peajes, solicitud de información sobre peajes, inquietudes de trazado de vía para compraventa de áreas de terreno (predial) e interrogantes de estudiantes sobre uno cualquiera de los insumos para la estructuración de una concesión, la entidad junto con la concesión, articula acciones para proponer acciones de mejora.

No hay variación alguna en la formulación de inquietudes que se nos plantean, y frente a estas actualmente y en forma articulada trabajamos al interior de la entidad con distintas áreas para que además de las acciones de mejora con las que contamos podamos disponer para el público

contenidos en el icono de “servicio de información al ciudadano” de nuestra página web, en el ítem de preguntas frecuentes, todos los aspectos que tiendan a apoyar estas necesidades de información, y que los mismos se ofrezcan de manera clara, completa y puntual.

En lo que atañe a visibilizar resultados y acciones de mejora a partir de la información sustraída por las PQSR nuestro esfuerzo en la Agencia se ha centrado en la atención oportuna de las solicitudes, pues es lo que mayor riesgo ofrece la entidad, y es lo que en rendición de cuentas debemos revelar, de modo que actuamos de dos formas: una, por medio de los contratos de concesión en los que se han estimado los protocolos de manejo y atención de PQSR y rendición de cuentas a la ciudadanía, con refuerzo de este propósito a través de la interventoría; y, otra, fortaleciendo la actividad de Atención al Ciudadano sobre la actividad de la entidad y la gestión que sobre PQSR adelantan los servidores y contratistas, de manera que la percepción, entendimiento y aplicación de rendición de cuentas resulte en ellos espontáneo y se asegure su materialización.

En este orden, planteamos una metodología para la vigencia 2015, orientada a apropiarse de la importancia, respeto y atención a las PQSR que diariamente servidores y contratistas deben atender, para que ello redunde en favor de la política de rendición de cuentas con información completa, clara, seria y precisa al ciudadano/usuario. En su ejercicio desde el inicio de la vigencia tal propósito se ha logrado, y las estrategias han venido dando resultados positivos, no solo por la gestión preventiva que diariamente Atención al Ciudadano hace sino el posterior apoyo que con el Sistema de Gestión Documental –Orfeo- se obtiene, al que se suma el control que efectúa Control Disciplinario Interno.

5.4 Estrategia Atención al Ciudadano

5.4.1 Antecedentes

El Grupo de Atención al Ciudadano de la Agencia Nacional de Infraestructura fijó cinco (5) aspectos para enrutar su actividad en la vigencia, y con soporte en ellas encausar sus acciones frente a los lineamientos trazados por Presidencia de la República, el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación y Departamento Administrativo de la Función Pública; estos son: (i) Afianzamiento Cultura de Servicio al Ciudadano, (ii) Difusión y Socialización, (iii) Revisión y Ajuste de Trámites, (iv) Participación Ferias Servicio al Ciudadano y (v) Ajuste procedimiento de Atención al Ciudadano.

Afianzamiento Cultura de Servicio al Ciudadano: Se concibió la convocatoria y realización de charlas sobre servicio al ciudadano, derecho de petición y protocolo de atención con grupos de diez servidores y/o colaboradores de la entidad, teniéndose al efecto un total de cinco (5) charlas con los equipos de trabajo de la Vicepresidencia de Gestión Contractual, Archivo y Correspondencia, y un (1) Taller de Cultura Ciudadana y Servicio al Ciudadano con la Participación del Dr. Antanas Mockus, dirigido a toda la entidad.

Sobre éste particular es menester dar continuidad y aumentar el número de charlas, en aras de cobijar un número significativo de servidores y colaboradores, pues durante el año la planta de personal tuvo variaciones significativas en ingresos y retiros, hecho que impactó en el momento de conformación de grupos y de consolidación y multiplicación de la información brindada, y no permitió afianzar completamente la política de atención y servicio pretendida.

La Agencia, a través del Grupo de Atención al Ciudadano, enfocó su labor interna entregando información sobre el derecho de petición, ahondado aspectos tales como: qué comporta, cuáles son sus modalidades, cuáles los plazos de atención, las estrategias para su trámite; igualmente, centró su orientación sobre los Protocolos de Servicio para visibilizar la relación que propende la entidad, se materialice entre servidores y ciudadanos, e intervino en lo atinente al Sistema de Gestión Documental – Orfeo- como herramienta que soporta la información solicitada y brindada en el trasegar diario de la ANI, y que incide en materia de seguimiento, informes y procedimiento de atención a peticiones para la implementación de los más altos estándares en la atención del ciudadano.

Difusión y Socialización: En el año 2014 Atención al Ciudadano participó en cinco (5) Ferias de Servicio al Ciudadano, cuatro (4) socializaciones, dos (2) visitas de proyecto, evento Clásica RCN, en la semana de la Infraestructura en CORFERIAS, y cobijó una población aproximada de seiscientos (600) personas, a las que les dio a conocer la misión, visión, proyectos de la Agencia y facilitó, en sitio, la recepción de inquietudes.

Como es bien sabido, luego de la transición que dio nacimiento a la Agencia, cambió por completo el lineamiento pero mantuvo como función primordial del Servidor Público el servir a la ciudadanía. En su compromiso con el servicio al ciudadano y la satisfacción de sus necesidades y expectativas, el Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano jugó un papel preponderante en la ejecución de estos preceptos, asistiendo a los eventos mencionados y evidenciando un avance significativo en la tarea de dar a conocer la misión, visión y, en general, el papel que juega la entidad en el desarrollo del país.

Con esto, las Socializaciones de los Proyectos fueron el escenario principal para que el Grupo de Atención al Ciudadano brindara el apoyo fundamental en las interacciones en las cuales tiene contacto directo con la ciudadanía, encargándose de ofrecer sus servicios y trámites, y facilitarles el acceso a todos estos, y de llevarlos a que identifiquen a la Agencia como líder del Sector Transporte en el desarrollo y gerencia de construcción de infraestructura.

El compromiso de la entidad se llevó más allá, y por intermedio del Grupo de Atención al Ciudadano se hizo partícipe en el evento de la Clásica RCN y, con el apoyo de la oficina de prensa y de los diferentes concesionarios encargados de las vías por las cuales se desarrollaba la competencia, aunó esfuerzos que permitieron desarrollar, entre otros, material didáctico para

la interacción e inclusión de la población en el conocimiento y aprendizaje de los proyectos, siendo éste evento el de mayor impacto a nivel de difusión de la Agencia.

A través de estas dinámicas, el Grupo puso en conocimiento de los ciudadanos la existencia de la entidad, sus particularidades, su ejercicio transparente y el cumplimiento de metas establecidas. En estos espacios aprovechó la acogida de la 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 dar a conocer las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos que pudieran surgir a partir de la información brindada, o que ya tuvieran sobre otros temas de competencia de la entidad, actividad que en cada ciudad se llevó a cabo en forma congruente y apropiada.

Revisión y Ajuste de Trámites: Se logró a nivel interno definir y ajustar los trámites a cargo de la Agencia, y se materializó el beneficio de acompañamiento brindado por el Departamento Administrativo de la Función Pública para la consolidación de las fichas y contenidos temáticos de cada trámite y su migración e inclusión en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT-, con lo cual los siete (7) que figuran a cargo de la entidad, y que son: Concesión Portuaria; Concesión para Embarcaderos; Autorización Temporal Portuaria; Permiso de Cruce sobre la vía Férrea Concesionada y Permiso para la Ocupación Temporal en Carretera Concesionada; y dos (2) de apoyo a procedimientos en cabeza de INVIAS y/o Ministerio de Minas y Energía, relativos a: Concepto de Viabilidad Técnica para movilización de Carga Extra Dimensionada y Extra Pesada, y Ubicación de Estación de Servicio Automotriz en vía concesionada, respectivamente, pueden ser consultados por los ciudadanos, a través de nuestra página www.ani.gov.co – servicios al ciudadano.

Participación Ferias Servicio al Ciudadano: Se incorporó en el Plan de Acción como actividad independiente, en tanto la Agencia inició su participación en ellas en la vigencia 2014, y de las seis (6) que fijó el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Administrativo de la Función Pública, la entidad hizo presencia en cinco (5), a saber: Malambo – Atlántico, Tumaco –Nariño, Yopal – Casanare, Cauca – Antioquia y Riohacha –Guajira.

Las Ferias de Servicio son una iniciativa del Departamento Nacional de Planeación, apoyada por la Alta Consejería Presidencial para el Buen Gobierno y la Eficiencia Administrativa, que articula a las entidades de la administración pública nacional, con el propósito de acercar al territorio con el Estado y facilitar el acceso a todos los servicios, trámites, programas y campañas que ofrecen las entidades.

La Agencia actuó positivamente durante estos eventos y pudo hacer extensivo el conocimiento sobre la entidad, sus proyectos y compromisos funcionales, así como recoger las inquietudes de la población sobre su objeto, funciones, misión y visión, avanzando en su interés de atender y servir al ciudadano, erigiéndose en un canal de atención especial y particular en el que es el Estado el que busca al ciudadano y le deja saber quién es. Además de ello, sirvió de puente para

el intercambio de ideas y experiencias entre las entidades asistentes, enriqueciendo y fortaleciendo las metodologías y sirviendo como ejemplo para el fortalecimiento de los aspectos y recursos técnicos con los que cuenta la Agencia, para la materialización eficaz de su interés de ser reconocida como líder, a nivel nacional e internacional, en el desarrollo de proyectos de infraestructura en los diferentes modos de transporte.

5.4.2 Objetivo

Con el Plan de Participación Ciudadana, la Agencia Nacional de Infraestructura busca definir y dar a conocer un portafolio de servicios de la entidad al ciudadano, evidenciando los instrumentos con los que éste cuenta para acercarse a la Administración, y al mismo tiempo conocer sus derechos, los mecanismos para su ejercicio, sin desatender sus deberes.

Por otra parte y en desarrollo de la estrategia, en forma paralela se realizarán las actividades necesarias para el fortalecimiento de la cultura del servicio en los servidores de la Agencia, la implementación de los más altos estándares en la atención al ciudadano y de los canales de atención más adecuados para nuestro ciudadano objetivo.

5.4.3 Plan de Acción

Actividad	Responsable	Fecha Realización
Difundir portafolio de servicios de la Agencia al ciudadano mediante la participación en ferias de servicio al ciudadano (DNP) y socializaciones y eventos que lidere la Agencia	Vicepresidencia Administrativa y Financiera.	Permanente
Medir la percepción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad.	Vicepresidencia Administrativa y Financiera.	Permanente
Afianzar la cultura del servicio al ciudadano al interior de la entidad / Dar continuidad al ejercicio de Difusión y Socialización.	Vicepresidencia Administrativa y Financiera.	Permanente

Es de resaltar, que todas las acciones implementadas en la presente estrategia se desarrollarán con la asesoría y acompañamiento del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, el cual ha prestado continuamente su apoyo en la implementación del Plan de Atención al ciudadano.

6. CONSOLIDACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL

El presente documento fue elaborado por todas y cada una de las dependencias encargadas de la implementación de las Estrategias incluidas en la Ley 1474 de 2011 y el Decreto 2641 de 2012, el Grupo Interno de Trabajo de Planeación fue el encargado de la consolidación, y su seguimiento será realizado por la Oficina de Control Interno de acuerdo con la periodicidad e instrumentos establecidos para tal fin.

[i] “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, Secretaría de la Transparencia de la Presidencia de la República