

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código:	TPSC-C-001
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO	Versión:	003
	TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN	Fecha:	14/01/2016

1. OBJETIVO

Generar mecanismos de comunicación, que permitan la participación de los usuarios internos como externos, así como la divulgación clara y oportuna de la información a través de la administración del sistema de peticiones, quejas y reclamos de la ANI, con el apoyo de los medios de comunicación masivos, para garantizar la satisfacción del ciudadano y los usuarios, generando una excelente imagen corporativa y un alto grado de reputación.

2. ALCANCE

El proceso inicia con la necesidad del ciudadano de acceder a un servicio o información de la Entidad y termina con la definición de la estrategia y plan anticorrupción (Atención al Ciudadano, Rendición de Cuentas, Matriz anticorrupción, Racionalización de Tramites)

3. LÍDER DEL PROCESO

Coordinadora Grupo Interno de Trabajo Disciplinario, Atención al Ciudadano y Apoyo a la Gestión

4. DESCRIPCIÓN

PROVEEDOR	INSUMO (Entrada)	ÍTEM	PRODUCTO/SERVICIO (Salida)	CLIENTE
Concesionarios. Ciudadanía. Entes de Control. Entidades Publicas. Archivo. Tecnología y Sistemas de Información. Funcionarios de la Entidad Interventorías. Todos los procesos	Necesidad manifiesta de los Ciudadanos. Información y soportes de las diferentes áreas de la Entidad. ORFEO. Página Web.	Brindar atención, apoyo, acompañamiento e información a la ciudadanía en general, sobre los servicios, coordinando, gestionando y haciendo seguimiento a la adecuada atención de las solicitudes, quejas, reclamos y derechos de petición realizados por los ciudadanos de manera eficiente, oportuna y de calidad, para su satisfacción.	Información completa y precisa Acto administrativo contentivo de la decisión del servicio Traslado por competencia de la solicitud Pronunciamiento sobre derechos de petición, quejas, reclamos y sugerencias.	Ciudadanía Concesionarios Entes de Control Entidades Publicas Interventorías Todos los procesos
Funcionarios de la Entidad. Interventorías. Concesiones. Todos los procesos	Información de cada área. Informes de ejecución del Plan de Acción. Infraestructura Tecnológica. Información de los proyectos.	Difundir y permitir el acceso a la información de la Entidad Interna y Externamente a través de los canales de comunicación con los que cuenta la Entidad, de manera clara, veraz y real.	Información difundida por los diferentes canales de comunicación.	Ciudadanía Funcionarios Todos los procesos
Ciudadanía. Veedurías. Juntas de Acción Comunal. Áreas de la Entidad. Todos los procesos	Proyectos de Infraestructura a cargo de la Agencia Nacional de Infraestructura	Ejercer y aplicar herramientas que permiten a la ciudadanía el reconocimiento de sus derechos y posibiliten su incidencia en las decisiones y las dinámicas que atañen a su desarrollo y futuro, acercándolo a la Entidad.	Socialización, difusión, divulgación de los proyectos de infraestructura a cargo de la Agencia Nacional de Infraestructura	Ciudadanía
Presidencia, Vicepresidencia, Gerencia y Supervisores Todos los procesos	Información Relevante que merezca ser contada y que cumpla con los objetivos de percepción visibilizarían, lealtad y generación de seguidores.	Divulgar tanto interna como externamente al Publico de la ANI como Publico externo, los avances realizaciones e información relevante positiva de la entidad, con el fin de visibilizarlos y que la comunidad tenga una información clara de la Gestión de la ANI	Comunicados de prensa Materia Fotográfico Materia Audiovisual Presentaciones Mapas e información estadística	Publico Interno como Externo Todos los procesos

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN			Código:	TPSC-C-001
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO			Versión:	003
	TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN			Fecha:	14/01/2016
PROVEEDOR	INSUMO (Entrada)	ÍTEM	PRODUCTO/SERVICIO (Salida)	CLIENTE	
<p>Funcionarios y áreas de la entidad. Secretaría de transparencia de la Presidencia de la República. Oficina de Control Interno. Entidades y Consultores que realizan estudios en el sector transporte. Medios de Comunicación. Todos los procesos</p>	<p>Información de brechas y puntos vulnerables en las diferentes áreas susceptibles para actos de corrupción. Hallazgos de la Contraloría. Informes de Auditoría. Fuentes secundarias (estudios externo) Información publicada en medios de comunicación. Información de las áreas sobre planes, proyectos y trámites a su cargo.</p>	<p>Construir, consolidar y publicar el Plan anticorrupción de la Entidad, en sus cuatro componentes (Atención al Ciudadano, Rendición de Cuentas, Matriz anticorrupción, Racionalización de Trámites).</p>	<p>Plan Anticorrupción (Atención al Ciudadano, Rendición de Cuentas, Matriz anticorrupción, Racionalización de Trámites).</p>	<p>Ciudadanía Funcionarios Grupos Específicos de Interés Todos los procesos</p>	
<p>Ciudadanos, Servidores Públicos, Entes de Control Todos los procesos</p>	<p>Quejas, Informes, Auditorías, Anónimos.</p>	<p>Dar trámite a los procesos disciplinarios contra servidores de la Agencia Nacional de Infraestructura.</p>	<p>Autos, comunicaciones y Fallos.</p>	<p>Ciudadanos, Servidores públicos, Entes de Control, Todos los procesos</p>	
REQUISITOS APLICABLES			DOCUMENTOS ASOCIADOS		
<p>Constitución Política de Colombia Ley 1474 de 2011 "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" Ley 1437 de 2011 "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo" 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." Ley 1755 de 2015 "Por la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo" Ley 962 de 2005 "Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos" Ley 190 de 1995 "Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa" Decreto 943 de 2014 Modelo Estándar de Control Interno MECI Decreto Ley 019 de 2012 "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública" Decreto 2623 julio de 2009 "Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano" Decreto 2482 de 2012" Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión" CONPES 3649 de 2010 "Política Nacional de Servicio al Ciudadano" Gobierno en Línea, Manual 3.1 Ley 734 de 2002 "Por la cual se expide el Código Disciplinario Único"</p>			<ul style="list-style-type: none"> • Metodología Plan de Acción(SEPG-I-006) • Guía de Participación Ciudadana Agencia Nacional de Infraestructura • Procedimiento Atención al Ciudadano TPSC-P-001 • Política Comunicaciones Externas TPSC-PT-0002 • Política Comunicaciones Internas TPSC-PT-0001 • Evaluación Percepción Cliente TPSC-I-004 • Rendición de Cuentas a la ciudadanía TPSC-I-003 • Procedimiento Control Interno Disciplinario TPSC-P-004 • Manual para la administración de Riesgos institucionales por procesos en la ANI (SEPG-M-004) • Construcción de mapas, seguimiento y monitoreo de riesgos anticorrupción(SEPG-P-012) • Procedimiento Gestión a las respuestas dadas a los entes de control (EVCI-P-005) • Código de Ética SEPG-M-001 		

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN			Código:	TPSC-C-001
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO			Versión:	003
	TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN			Fecha:	14/01/2016
5. MEDICIÓN Y CONTROL					
INDICADORES			RIESGOS		
Ver Tablero de Indicadores			Ver Mapa de Riesgos		
6. CONTROL DE CAMBIOS					
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO			
001	Agosto 15 de 2013	Actualización acorde a la NTCGP 1000:2009			
002	Julio 31 de 2015	Actualización del documento			
003	Enero 14 de 2016	Actualización del documento -Observaciones Comité MIPG			
7. APROBACIÓN					
	Nombre	Cargo	Fecha	Firma	
Elaborado	Mónica Patricia Franco Toro	Experto - 6	12/01/2016	ORIGINAL FIRMADO	
Revisado	Manuel Guillermo Molina Jimenez	Experto - 7	13/01/2016		
Aprobado	Nazly Janne Delgado Villamil	Coordinadora GIT Disciplinario, Atención al Ciudadano y Apoyo a la Gestión	14/01/2016		
Vo.Bo. SGC	Karen Gillian Rodriguez Montaña	Gestor 7 - Calidad	14/01/2016		