

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código:	TPSC-P-001
	PROCESO	TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN	Versión:	013
	PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PARTES INTERESADAS	Fecha:	28/12/2018

1. OBJETIVO

Dar respuesta clara y oportuna a las peticiones generadas por la ciudadanía con la calidad adecuada a través de la administración del sistema de peticiones, quejas y reclamos de la Agencia, en concordancia con las normas del Plan Nacional de Servicio al Ciudadano, y brindar a los procesos encargados la información requerida producto de los análisis de PQRS, para la mejora permanente de los servicios que presta la Agencia.

2. ALCANCE

El procedimiento inicia con la recepción de las solicitudes de los ciudadanos y/o partes interesadas, a través de los diferentes medios (Teléfono, Físico, E-mail, Redes Sociales y Personal) y termina con la generación de informes realizados por el GIT de Atención al Ciudadano de la respuesta a las PQRS por parte de las distintas Vicepresidencias de la Entidad.

- 3. PROCESOS O PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS**
- Sistema Estratégico de Planeación y Gestión
 - Estructuración de Proyectos de Infraestructura de Transporte
 - Gestión de la Contratación Pública
 - Gestión Contractual y Seguimiento de Proyectos de Infraestructura de Transporte
 - Desarrollo del Talento Humano
 - Gestión Administrativa y Financiera
 - Gestión de la Información y Comunicaciones
 - Gestión Jurídica
 - Transparencia, Participación, Servicio al Ciudadano y Comunicación
 - Evaluación y Control Institucional

4. LÍDER DEL PROCEDIMIENTO

Vicepresidente Administrativo y Financiero

- 5. NORMATIVIDAD VIGENTE**
- Constitución Política artículo 23
 - Circular Interna No 9 de 2013 - Manejo de Orfeo y Derecho de Petición
 - CONPES 3649 (Crea la Política Pública de Servicio al Ciudadano)
 - Decreto 2623 de 2009 (Crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano)
 - Ley 1437 de 2011 (Código Procedimiento Administrativo y Contencioso Administrativo)
 - Decreto 019 de 2012 (Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública)
 - Decreto 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.)
 - Resolución 776 del 7 de Junio 2016, (Por la cual se reglamenta el ejercicio del derecho de petición en la Agencia Nacional de Infraestructura).
 - Resolución 1110 del 25 de julio de 2016 (Por la cual se modifica el artículo 8 de la resolución 776 de 2016 mediante la cual se reglamentó el ejercicio del derecho de petición en la Agencia Nacional de Infraestructura)
 - Resolución 1529 del 8 de noviembre de 2017 (Por la cual se delegan unas funciones en las Vicepresidencias de la Agencia Nacional de Infraestructura y se adoptan otras disposiciones)
 - 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 103 de 2015 (Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones)
 - Ley 1581 de 2012 (Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales)
 - Decreto 1377 de 2013 (Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012)
 - Ley 1755 de 2015 (Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de los Contencioso Administrativo)
 - Decreto 1166 del 19 de julio de 2016 (Por el cual se adiciona el capítulo 12 al título 3 de la parte 2 del libro 2 del decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente)
 - Decreto 1499 de 2017 (Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015 Decreto Único Reglamentario del sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015)
 - Ley 1381 de 2010 (Ley de Lenguas Nativas)

6. OBSERVACIONES

1. Se debe tener en cuenta particularmente: La Resolución 776 del 7 de Junio 2016, "Por la cual se reglamenta el ejercicio del derecho de petición en la Agencia Nacional de Infraestructura"; la Resolución 1110 del 25 de julio de 2016 "Por la cual se modifica el artículo 8 de la resolución 776 de 2016 mediante la cual se reglamentó el ejercicio del derecho de petición en la Agencia Nacional de Infraestructura"; la Circular Interna 009 de 2013 "Manejo de Orfeo y Derecho de Petición" para responder los derechos de petición y dejar evidencia de la trazabilidad del trámite; la Ley 1755 de 2015 "Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de los Contencioso Administrativo", el Decreto 1166 del 19 de julio de 2016 "Por el cual se adiciona el capítulo 12 al título 3 de la parte 2 del libro 2 del decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente" y la cartilla de Protocolos de servicio al ciudadano a través de los canales de atención de la Agencia Nacional de Infraestructura (TPSC-I-001).

2. Tanto en la oficina de Archivo y Correspondencia como en el área de recepción deberá dejarse a disposición del ciudadano, de las partes interesadas y de los servidores de la Agencia, el Formato TPSC-F-003 - Atención Directa al Público, para su diligenciamiento. Este mismo formato sirve para recepción de encuesta de percepción del ciudadano, partes interesadas y servidores de la Agencia, por atención personal. Igualmente estará a disposición de aquellos el formato el TPSC-F-001 de Peticiones Verbales, para su diligenciamiento y radicación, en los eventos que se recepcionen peticiones bajo modalidad verbal, a través de cualquier canal de contacto que posea la Agencia. Igualmente, el grupo de atención al ciudadano adelantará una encuesta telefónica año vencido, que abarque el dos por ciento (2%) del total de peticiones tipificadas en el año inmediatamente anterior, y publicará sus resultados en el informe trimestral correspondiente.

3. **Reasignar en el Orfeo, en el término máximo de un día**, la PQRS al servidor competente de cada área de la Agencia Nacional de Infraestructura.

4. La recepción de PQRS presentadas por la ciudadanía, partes interesadas y servidores o colaboradores de la Agencia, se realiza por diferentes canales de comunicación con que cuenta la ANI, estos son: Personal en el horario de 8:00 am a 5:00 pm en jornada continua y/o ventanilla externa en las instalaciones de la entidad de 8:15 am hasta las 4:30 pm en jornada continua, en la página Web (www.ani.gov.co-servicios-al-ciudadano), correo institucional: contactenos@ani.gov.co, redes sociales, medio telefónico PBX línea 01 800 (gratuita), mensajero de la calidad de servicio.

5. Tener en cuenta que el manejo de documentos para trazabilidad y atención al derecho de turno se maneja directamente por el Sistema de Gestión Documental -Orfeo- de la entidad.

6. Todas las PQRS deberán ser contestadas en tiempo, de manera clara y completa por quien tenga a cargo el trámite. Los términos de respuesta según la Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia son:

PETICIÓN: Toda persona tiene derecho de presentar peticiones respetuosas a las autoridades, por motivos de interés particular o general, y a obtener pronta resolución. Toda petición se resolverá dentro de los **quince (15) días** siguientes a su recepción.

PETICIÓN DE INFORMACIÓN: Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, a la Agencia Nacional de Infraestructura con el fin de que se brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de la Entidad.
Términos de Respuesta: Persona natural o jurídica privada **10 días hábiles**, siguientes a la recepción - Entidad pública o ente de control, **10 días hábiles** siguientes a la recepción - **Miembros del congreso, 5 días hábiles** siguientes a la recepción.

ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA: Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, a la Agencia Nacional de Infraestructura con el fin de toda persona puede conocer sobre la existencia y acceder a la información pública en posesión o bajo control de los sujetos obligados, bien sea que la genere, obtenga, adquiera, o controle en su calidad de tal.
Término de respuesta es de 10 días hábiles siguientes a la recepción.

PETICIÓN DE DOCUMENTACIÓN: Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, a la Agencia Nacional de Infraestructura con el fin de obtener copia auténtica o fotocopias de documentos que reposan en la Entidad.
Términos de Respuesta: 10 días hábiles, siguientes a la recepción.

PETICIÓN DE CONSULTA: Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, a la Agencia Nacional de Infraestructura relacionado con los temas a cargo de la misma y dentro del marco de su competencia, cuya respuesta no es de obligatorio cumplimiento.
Términos de Respuesta: 30 días hábiles, siguientes a la recepción.

SUGERENCIA: Es el consejo o idea que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, a la Agencia Nacional de Infraestructura, para el mejoramiento de los servicios a cargo de la Entidad.
Términos de Respuesta: 15 días hábiles, siguientes a la recepción.

QUEJA: Es la insatisfacción verbal o escrita que hace una persona natural o jurídica, público o privada a la Agencia Nacional de Infraestructura con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Entidad en desarrollo de sus funciones.
Términos de Respuesta: 10 días hábiles, siguientes a la recepción.

 Agencia Nacional de Infraestructura	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código:	TPSC-P-001	
	PROCESO	TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN		Versión:	013
	PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PARTES INTERESADAS		Fecha:	28/12/2018

6. OBSERVACIONES

RECLAMO: Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción que hace una persona natural o jurídica público o privada a la Agencia Nacional de Infraestructura sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Entidad.

Términos de Respuesta: 15 días hábiles, siguientes a la recepción.

7. Revisar la caracterización de usuarios y/o partes interesadas al menos una vez al año, y actualizarla con apoyo en el formato TPSC-F-004, por cada una de las áreas que componen la entidad, a fin de tener información vigente y completa sobre el usuario y/o ciudadano que se interesa en las actividades de la Agencia; facilitar la interacción de la entidad con aquellos y mejorar la prestación de los servicios y trámites a su cargo.

8. La Carta de Trato Digno al Ciudadano y partes interesadas, se encuentra fijada en la cartelera y en la página Web de la Agencia.

9. La Guía de Protocolos de Servicio al Ciudadano se encuentra publicada en la página Web de la entidad.

10. En caso de advertir la presencia de un ciudadano en condición de discapacidad el equipo de profesionales del GIT de Atención al Ciudadano es el llamado a agotar la atención prioritaria y a dar el curso correspondiente al procedimiento establecido para su atención. En todo caso servidores y colaboradores de la Agencia cuentan con el apoyo de las herramientas CONVERTIC Y CENTRO DE RELEVO ubicadas en la página web www.ani.gov.co para soportar la atención a este grupo de ciudadanos.

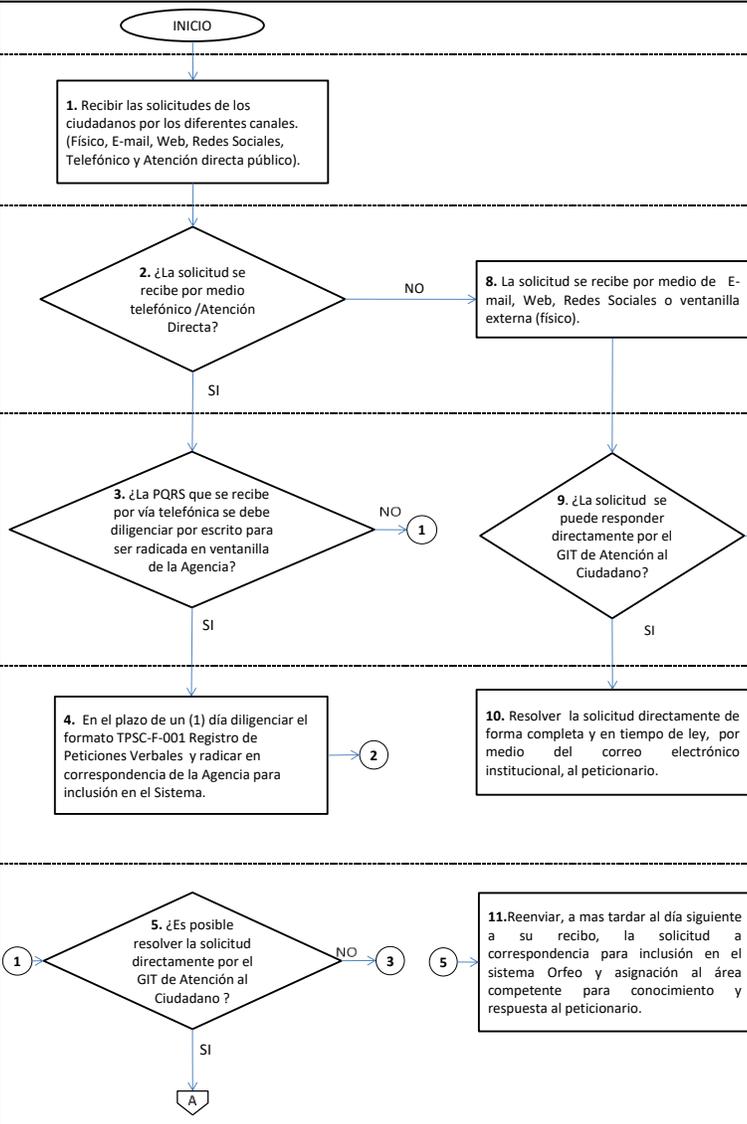
11. La atención a denuncias de corrupción corresponde estrictamente al cargo G3-08 Disciplinario de la Vicepresidencia Administrativa y Financiera, y su canal de recepción será el correo: denuncias@ani.gov.co Se recepcionarán las denuncias corrupción presentadas tanto interna como externamente.

12. En los eventos de PQSR elevadas por comunidades indígenas, se tendrá en cuenta que: si la PQSR es verbal, y la comunidad cuenta con lengua hablada y no escrita, deberá filmarse su petición; en los eventos en que se presenta la petición por escrito al contar con lengua escrita, los profesionales de la entidad que tengan a cargo su atención, en ambos casos, deberán recepcionarla y, acto seguido, consultar con el Ministerio de Cultura - Dirección de Poblaciones, aportando la petición presentada por la comunidad, el interprete que corresponda a la lengua indígena en que se expresa la solicitud, de manera que pueda procederse con los trámites que lleven a la traducción y/o interpretación de la petición, a la proyección de la respuesta y su respectiva traducción y/o interpretación y comunicación.

13. Las áreas de la Agencia que reciban un reclamo de un ciudadano, parte interesada o un usuario interno, en relación con un servicio a su cargo, deberán estimar la forma efectiva de corregirlo y/o considerar la aplicación del procedimiento establecido en el formato SEPG-P-0003 ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA en aras de prestar un servicio de calidad, eficiente y transparente.

7. DESCRIPCIÓN

SÍMBOLO	SIGNIFICADO	SÍMBOLO	SIGNIFICADO	SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	Inicio y fin.		Conector página.		Conector de actividades
	Operación: desarrollo de actividad o tarea.		Decisión: toma de decisión		Archivo definitivo

FLUJOGRAMA	RESPONSABLE	REGISTRO
 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> B1[1. Recibir las solicitudes de los ciudadanos por los diferentes canales. (Físico, E-mail, Web, Redes Sociales, Telefónico y Atención directa público).] B1 --> D2{2. ¿La solicitud se recibe por medio telefónico /Atención Directa?} D2 -- SI --> D3{3. ¿La PQRS que se recibe por vía telefónica se debe diligenciar por escrito para ser radicada en ventanilla de la Agencia?} D2 -- NO --> B8[8. La solicitud se recibe por medio de E-mail, Web, Redes Sociales o ventanilla externa (físico).] D3 -- SI --> B4[4. En el plazo de un (1) día diligenciar el formato TPSC-F-001 Registro de Peticiones Verbales y radicar en correspondencia de la Agencia para inclusión en el Sistema.] D3 -- NO --> C1((1)) B8 --> D9{9. ¿La solicitud se puede responder directamente por el GIT de Atención al Ciudadano?} D9 -- SI --> B10[10. Resolver la solicitud directamente de forma completa y en tiempo de ley, por medio del correo electrónico institucional, al peticionario.] D9 -- NO --> C5((5)) B4 --> C2((2)) B10 --> C4((4)) C1 --> D5{5. ¿Es posible resolver la solicitud directamente por el GIT de Atención al Ciudadano?} D5 -- SI --> A([A]) D5 -- NO --> C3((3)) C3 --> B11[11. Reenviar, a mas tardar al día siguiente a su recibo, la solicitud a correspondencia para inclusión en el sistema Orfeo y asignación al área competente para conocimiento y respuesta al peticionario.] B11 --> C2 C2 --> A </pre>	<p>Experto 6, Atención al Ciudadano - contratista - Oficina de Comunicaciones y servidor del área competente</p> <p>Experto 6, Atención al Ciudadano - contratista - Oficina de Comunicaciones</p> <p>Experto 6, Atención al Ciudadano - contratista -</p> <p>Experto 6, Atención al Ciudadano - contratista</p> <p>Experto 6, Atención al Ciudadano - Contratista</p>	<ul style="list-style-type: none"> •Oficio el Sistema Orfeo •E-mail (contactenos@ani.gov.co) •Web (www.ani.gov.co) •Redes Sociales •TPSC-F-001 -Registro de Peticiones Verbales •TPSC-F-003 - Atención Directa al Público <p>8. E-mail (contactenos@ani.gov.co), Web (www.ani.gov.co) y Redes Sociales</p> <p>4.TPSC-F-001 -Registro de Peticiones Verbales Radicación en el Aplicativo de Correspondencia de la Agencia. 10. contactenos@ani.gov.co</p> <p>11. contactenos@ani.gov.co</p>

 Agencia Nacional de Infraestructura		SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código:	TPSC-P-001	
		PROCESO	TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN		Versión:	013
		PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PARTES INTERESADAS		Fecha:	28/12/2018
FLUJOGRAMA			RESPONSABLE	REGISTRO		
<p>6. Brindar respuesta a la solicitud directamente por el GIT de Atención al Ciudadano y diligenciar el formato TPSC-F-003, con el fin de medir la percepción del Ciudadano o llenar el formato TPSC-F-001 -Registro de Peticiones Verbales y TPSC-F-002, para dejar el registro de la petición verbal y atención de la llamada telefónica.</p>			Experto 6, Atención al Ciudadano - Contratista	TPSC-F-003 -Atención Directa al Público TPSC-F-002 Registro de llamadas telefónicas TPSC-F-001 -Registro de Peticiones Verbales		
3	<p>7. Ubicar al servidor competente, transferir llamada para atención petición y de ser necesaria la radicación de petición, diligenciar el formato TPSC-F-001 -Registro de Peticiones Verbales; o presentar la PQRS por escrito, en el formato TPSC-F-003, en el área de correspondencia de la ANI; en cada caso, para dar trámite y respuesta a la petición.</p>		Experto 6, Atención al Ciudadano - contratista - servidor del área competente.	TPSC-F-003 -Atención Directa al Público TPSC-F-001 -Registro de Peticiones Verbales		
2	<p>12. Realizar lectura en el sistema ORFEO de los documentos radicados diariamente y tipificar según se trate: acción de tutela, derecho de petición, queja, reclamo, solicitud de certificación, consulta, sugerencia, servicios (permisos de cruce vía férrea concesionada, carretera concesionada, licencia portuaria, autorización temporal portuaria, solicitud de concesión portuaria, ocupación temporal de carretera, certificaciones laborales, solicitud de copias, solicitud de información)</p>		Experto 6, Atención al Ciudadano - Contratista	Tipificación en ORFEO.		
<p>13. Elaborar y enviar informe mensual y trimestral, de la atención y trámite a las PQRS asignadas a cada Vicepresidencia, en el cual se relaciona el estado actual de las mismas, con las siguientes precisiones: vencidos, en términos y contestados, se incluye información sobre denuncias, sugerencias y encuestas de percepción</p>			Experto 6, Atención al Ciudadano - Contratista (Elaboran y envían)	Informe Mensual y Trimestral		
<p>14. Recibir, en el plazo de dos días hábiles, la justificación de la no respuesta a las peticiones que figuraron a cargo de las diferentes Vicepresidencias, Gerencias y Coordinaciones y Supervisores</p>			Servidor o contratista competente	Correo Electrónico		
<p>15. ¿Se respondieron las PQRS?</p>			<p>NO</p> <p>16. Estimar de oficio la apertura de Indagación preliminar -(Procedimiento Control Interno Disciplinario GADF-P-005)</p> <p>SI</p>	Experto 8 - Disciplinario	4	
<p>17. Concluir la gestión de verificación y seguimiento de las PQRS en un informe mensual que se dirige a vicepresidentes y jefes de oficina.</p>			Experto 06 - Atención al Ciudadano	Informe Mensual		
<p>18. Elaborar un informe trimestral por Vicepresidencias, de las respuestas a las solicitudes por parte de los servidores, en el cual represente el estado actual de los siguientes términos: vencidos, en términos y contestados, y se evidencien todas las actividades adelantadas por el GIT en dicho periodo, y publicarlo en la página web de la Agencia (ver instructivo GICO-I-011 Actualización de la página web e intranet de la ANI) y enviarlo a los vicepresidentes y jefes de oficina.</p>			Experto 6, Atención al Ciudadano - contratista (elaboran y envían)	Informe Trimestral, Correo Institucional, Página Web, Instructivo GICO-I-011		
<p>4</p> <p>FIN</p>						

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código:	TPSC-P-001
	PROCESO	TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN	Versión:	013
	PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PARTES INTERESADAS	Fecha:	28/12/2018

8. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
001	Agosto 15 de 2013	Actualización acorde a la NTCGP1000:2009
002	Diciembre 16 de 2014	Actualización del Procedimiento
003	Marzo 13 de 2015	Actualización acorde a nueva normatividad y formato de atención al ciudadano
004	Julio 31 de 2015	Actualización del Procedimiento
005	Octubre 30 de 2015	Actualización de las observaciones del presente documento
006	Febrero 12 de 2016	Ajuste a cumplimiento de normatividad en observaciones
007	Agosto 05 de 2016	Actualización normatividad vigente y ajuste a las observaciones
008	Diciembre 20 de 2016	Actualizaciones sobre lengua indígena y herramientas de accesibilidad para discapacidad
009	Mayo 16 de 2017	Actualización y ajuste de las observaciones del procedimiento
010	Septiembre 15 de 2017	Modificación de términos y ajuste de la Normatividad Vigente
011	Diciembre 22 de 2017	Modificación atendiendo lo establecido en la Resolución 1529 del 6 noviembre de 2017 expedida por la Vicepresidencia Jurídica
012	Octubre 24 de 2018	Ajuste a las observaciones y líder de procedimiento
013	Diciembre 28 de 2018	Ajuste en las observaciones del documento al correo electrónico para la atención de denuncias

9. APROBACIÓN

Participo en la Elaboración del Procedimiento				
	Nombre	Cargo	Fecha	Firma
Elaborado	Mónica Patricia Franco Toro	Experto-6	21/12/2018	ORIGINAL FIRMADO
Revisado	Mónica Patricia Franco Toro	Experto-6	26/12/2018	
Aprobado	Elizabeth Gómez Sánchez	Vicepresidente Administrativa y Financiera	28/12/2018	
Vo.Bo. SGC	Nancy Paola Morales Castellanos	Gestor - Calidad	28/12/2018	