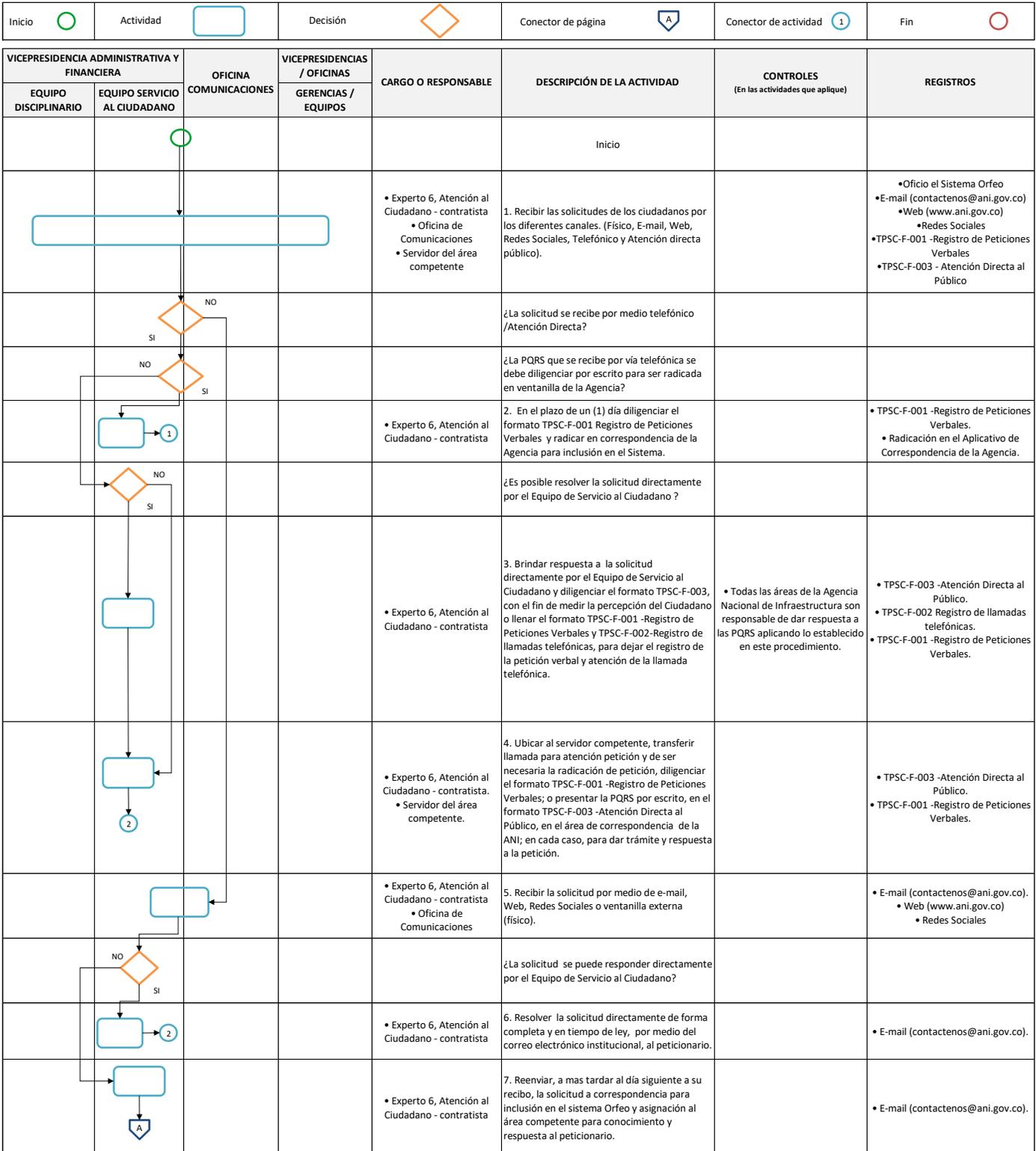




ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PARTES INTERESADAS					
TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN					
CÓDIGO	TPSC-P-001	VERSIÓN	014	FECHA	24/07/2020
OBJETIVO	Dar respuesta clara y oportuna a las peticiones generadas por la ciudadanía con la calidad adecuada a través de la administración 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 PRQS, para la mejora permanente de los servicios que presta la Agencia.				
ALCANCE	El procedimiento inicia con la recepción de las solicitudes de los ciudadanos y/o partes interesadas, a través de los diferentes medios (Telefónico, Físico, E-mail, Redes Sociales y Personal), continúa con el trámite y repuesta, para terminar con la generación de informes realizados por el Equipo de Servicio al Ciudadano de la respuesta a las PQRS por parte de las distintas Vicepresidencias de la Entidad.				
RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO	Vicepresidente Administrativo y Financiero				





ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PARTES INTERESADAS					
TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN					
CÓDIGO	TPSC-P-001	VERSIÓN	014	FECHA	24/07/2020
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.				
ALCANCE	El procedimiento inicia con la recepción de las solicitudes de los ciudadanos y/o partes interesadas, a través de los diferentes medios (Telefónico, Físico, E-mail, Redes Sociales y Personal), continúa con el trámite y repuesta, para terminar con la generación de informes realizados por el Equipo de Servicio al Ciudadano de la respuesta a las PQRS por parte de las distintas Vicepresidencias de la Entidad.				
RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO	Vicepresidente Administrativo y Financiero				

VICEPRESIDENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		OFICINA COMUNICACIONES	VICEPRESIDENCIAS OFICINAS GERENCIAS / EQUIPOS	CARGO O RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	CONTROLES (En las actividades que aplique)	REGISTROS
EQUIPO DISCIPLINARIO	EQUIPO SERVICIO AL CIUDADANO						
				• Experto 6, Atención al Ciudadano - contratista.	8. 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).		• Tipificación en ORFEO.
				• Experto 6, Atención al Ciudadano - contratista.	9. 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		• Informe Mensual y Trimestral
				• Servidor o contratista competente.	10. Enviar, 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 .		• Correo Electrónico
					¿Se respondieron las PQRS?		
				• Experto 8 - Equipo Disciplinario	11. Estimar de oficio la apertura de Indagación preliminar - según lo establecido en el Procedimiento Control Interno Disciplinario TPSC-P-004.	El Equipo de Control Interno Disciplinario aplica lo establecido en su Procedimiento (TPSC-P-004) de forma permanente, con el propósito de verificar cumplimiento de términos legales, y como evidencia de su aplicación se dispone en los registros enunciados en aquél.	
				• Experto 6, Atención al Ciudadano - contratista.	12. Concluir la gestión de verificación y seguimiento de las PQRS en un informe mensual que se dirige a vicepresidentes y jefes de oficina.		• Informe Mensual
				• Experto 6, Atención al Ciudadano - contratista.	13. Elaborar un informe trimestral de seguimiento a las respuestas brindadas por la Agencia en el que se analiza la oportunidad en la respuesta, los asuntos sobre los que recae, las áreas con mayor número de atenciones, la percepción de los ciudadanos, el comportamiento del periodo que se está presentando respecto del mismo en vigencias anteriores, y publicarlo en la página web de la Agencia.		• Informe Trimestral, Correo Institucional, Página Web.
					Fin		

OBSERVACIONES
<p>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 Contenciosos 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).</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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).</p> <p>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.</p> <p>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.</p>



ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PARTES INTERESADAS					
TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN					
CÓDIGO	TPSC-P-001	VERSIÓN	014	FECHA	24/07/2020
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.				
ALCANCE	El procedimiento inicia con la recepción de las solicitudes de los ciudadanos y/o partes interesadas, a través de los diferentes medios (Telefónico, Físico, E-mail, Redes Sociales y Personal), continúa con el trámite y repuesta, para terminar con la generación de informes realizados por el Equipo de Servicio al Ciudadano de la respuesta a las PQRS por parte de las distintas Vicepresidencias de la Entidad.				
RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO	Vicepresidente Administrativo y Financiero				

OBSERVACIONES
<p>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.</p> <p>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.</p> <p>Término de respuesta es de 10 días hábiles siguientes a la recepción.</p> <p>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 autentica o fotocopias de documentos que reposan en la Entidad.</p> <p>Términos de Respuesta: 10 días hábiles, siguientes a la recepción.</p> <p>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.</p> <p>Términos de Respuesta: 30 días hábiles, siguientes a la recepción.</p> <p>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.</p> <p>Términos de Respuesta: 15 días hábiles, siguientes a la recepción.</p> <p>QUEJA: Es la insatisfacción verbal o escrita que hace una persona natural o jurídica, pública 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.</p> <p>Términos de Respuesta: 10 días hábiles, siguientes a la recepción.</p> <p>RECLAMO: Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción que hace una persona natural o jurídica pública 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.</p> <p>Términos de Respuesta: 15 días hábiles, siguientes a la recepción.</p> <p>7. En virtud de lo establecido en el la Ley 527 de 1999, y particularmente en los artículos 103 del CGP y 186 del CPACA y en el Decreto 806 de 2020, por medio de los cuales se habilita e implementa el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones en las actuaciones judiciales, resulta procedente que las actuaciones y respuestas a requerimientos judiciales atendidos por los apoderados de la Entidad se realicen vía correo electrónico, el cual será enviado a la autoridad judicial con copia al correo electrónico orfeoradicar@ani.gov.co del cual se generará un número de radicado que se vinculará como radicado de respuesta.</p> <p>8. 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.</p> <p>9. Cuando se reciban solicitudes del Congreso, estas deberán asignarse a Presidencia directamente para su tratamiento con copia a los equipos que brindan apoyo a las respuestas.</p> <p>10. La Carta de Trato Digno al Ciudadano y partes interesadas, se encuentra fijada en la cartelera y en la página Web de la Agencia, y su actualización se adelantará al inicio de cada vigencia.</p> <p>11. La Guía de Protocolos de Servicio al Ciudadano se encuentra publicada en la página Web de la entidad y deberá ser comprendida y aplicada por todas las personas en la entidad para la atención de ciudadanos, partes interesadas y usuarios.</p> <p>12. En caso de advertir la presencia de un ciudadano en condición de discapacidad el equipo de profesionales de Servicio al Ciudadano es el llamado a agotar la atención primaria, 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.</p> <p>13. La atención a denuncias de corrupción corresponde estrictamente a la Vicepresidencia Administrativa y Financiera, y su canal de recepción será el correo: denuncias@ani.gov.co Se recepcionarán y tramitarán las denuncias de corrupción presentadas tanto interna como externamente.</p> <p>14. 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.</p> <p>15. 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 en aras de prestar un servicio de calidad, eficiente y transparente.</p> <p>16. Agendamiento de citas para correspondencia, es el mecanismo establecido por la entidad para la atención en ventanilla para radicación de documentos. La herramienta está publicada en la página web para conocimiento y uso de todos.</p>

CONTROL DE CAMBIOS			NORMATIVIDAD
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN	
001	15/08/2013	Actualización acorde a la NTCGP1000:2009.	<ul style="list-style-type: none"> Constitución Política artículo 23. Ley 5 de 1992 (Por la cual se expide el Reglamento del Congreso; el Senado y la Cámara de Representantes), Artículo 258.
002	16/12/2014	Actualización del Procedimiento.	<ul style="list-style-type: none"> Ley 1381 de 2010 (Ley de Lenguas Nativas). Ley 1437 de 2011 (Código Procedimiento Administrativo y Contencioso Administrativo).
003	13/03/2015	Actualización acorde a nueva normatividad y formato de atención al ciudadano.	<ul style="list-style-type: none"> 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).
004	31/07/2015	Actualización del Procedimiento.	<ul style="list-style-type: none"> 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).
005	30/10/2015	Actualización de las observaciones del presente documento.	<ul style="list-style-type: none"> 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 Contenciosos Administrativo).
006	12/02/2016	Ajuste a cumplimiento de normatividad en observaciones.	<ul style="list-style-type: none"> Decreto 2623 de 2009 (Crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano). 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).
007	5/08/2016	Actualización normatividad vigente y ajuste a las observaciones.	<ul style="list-style-type: none"> Decreto 019 de 2012 (Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública).
008	20/12/2016	Actualizaciones sobre lengua indígena y herramientas de accesibilidad para discapacidad.	<ul style="list-style-type: none"> Decreto 103 de 2015 (Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones).
009	16/05/2017	Actualización y ajuste de las observaciones del procedimiento.	<ul style="list-style-type: none"> 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).
010	15/09/2017	Modificación de términos y ajuste de la Normatividad Vigente.	<ul style="list-style-type: none"> 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).
011	22/12/2017	Modificación atendiendo lo establecido en la Resolución 1529 del 6 noviembre de 2017 expedida por la Vicepresidencia Jurídica.	<ul style="list-style-type: none"> Resolución 776 del 7 de Junio 2016, (Por la cual se reglamenta el ejercicio del derecho de petición en la Agencia Nacional de Infraestructura).
012	24/10/2018	Ajuste a las observaciones y líder de procedimiento.	<ul style="list-style-type: none"> 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).
013	28/12/2018	Ajuste en las observaciones del documento al correo electrónico para la atención de denuncias.	<ul style="list-style-type: none"> 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).
014	27/04/2020	Ajuste en las observaciones del documento inclusión de lineamientos y retroalimentación de algunas de las notas existentes.	<ul style="list-style-type: none"> CONPES 3649 (Crea la Política Pública de Servicio al Ciudadano). Circular Interna No 9 de 2013 - Manejo de Orfeo y Derecho de Petición.

APROBACIÓN			
	NOMBRE	CARGO	APROBACIÓN
ELABORÓ	Mónica Patricia Franco Toro	Experto-6 / Equipo Servicio al Ciudadano	Documento aprobado mediante memorando Radicado No. <u>2020400092093</u>
REVISÓ	Mónica Patricia Franco Toro	Experto-6 / Equipo Servicio al Ciudadano	
APROBÓ	Elizabeth Gómez Sánchez	Vicepresidente Administrativa y Financiera	
Vo.Bo.	Cristian Leandro Muñoz Claros	Profesional / GIT Planeación	