


|  |                                     |  |                 |            |
|--|-------------------------------------|--|-----------------|------------|
|  | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> |  | <b>Código:</b>  | TPSC-P-001 |
|  | <b>PROCESO</b>                      | TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN | <b>Versión:</b> | 008        |
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>                | ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PARTES INTERESADAS                         | <b>Fecha:</b>   | 20/12/2016 |

**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 PRQS, 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 (Telefónico, 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**

Coordinación GIT Disciplinario, Atención al Ciudadano y Apoyo a la Gestión

**5. NORMATIVIDAD VIGENTE**

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)  
 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 medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición 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 Unico Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente)

**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 Unico 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.

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](http://www.ani.gov.co)-servicios al ciudadano), correo institucional: [contactenos@ani.gov.co](mailto: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.

**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.

**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.

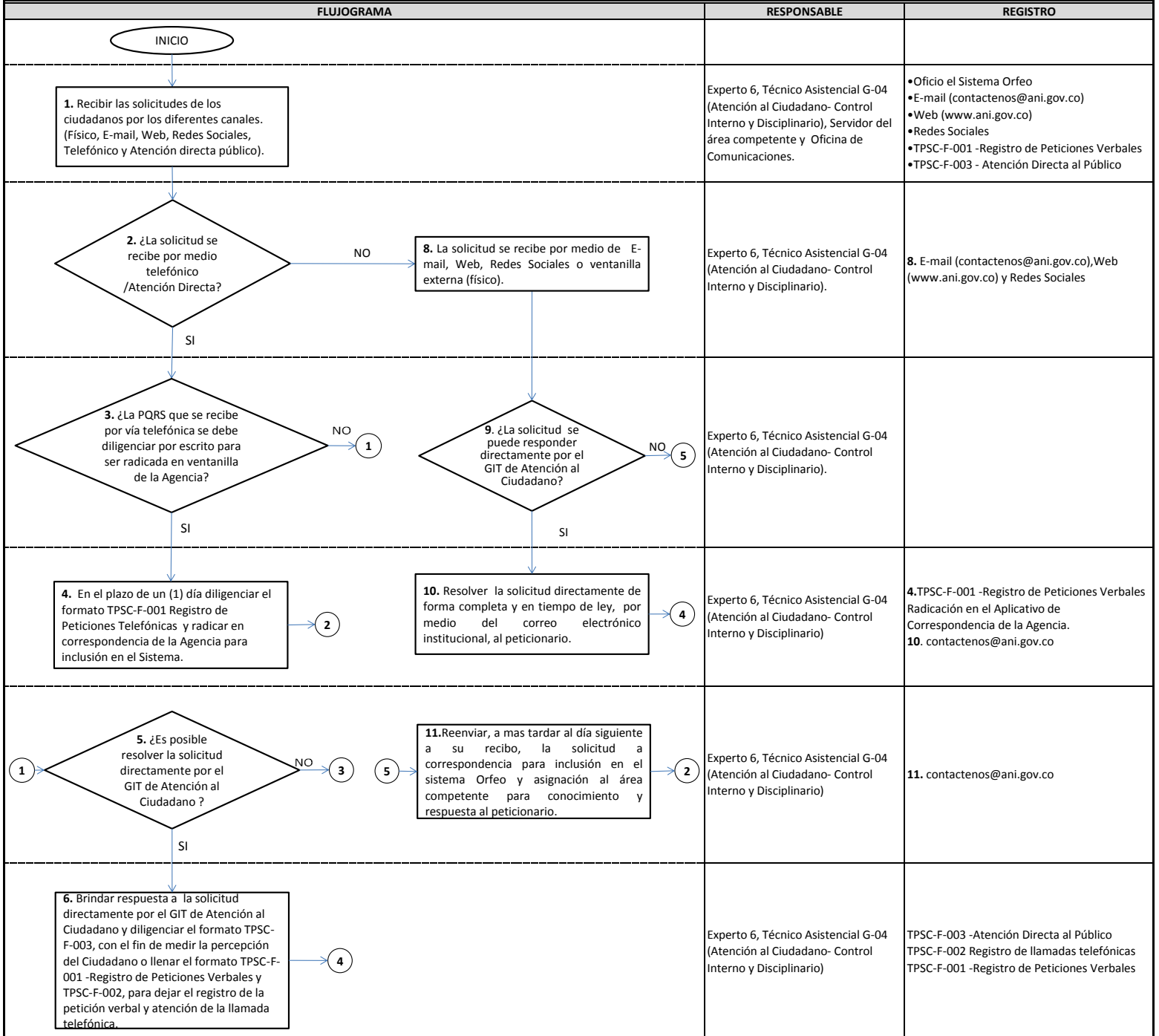
|  |                                     |  |                |                 |            |
|--|-------------------------------------|--|----------------|-----------------|------------|
| <br><b>Agencia Nacional de Infraestructura</b> | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> |  | <b>Código:</b> | TPSC-P-001      |            |
|  | <b>PROCESO</b>                      | TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN |                | <b>Versión:</b> | 008        |
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>                | ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PARTES INTERESADAS                         |                | <b>Fecha:</b>   | 20/12/2016 |

**6. OBSERVACIONES**

- 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.
- La Carta de Trato Digno al Ciudadano y partes interesadas, se encuentra fijada en la cartelera y en la página Web de la Agencia.
- La Guía de Protocolos de Servicio al Ciudadano se encuentra publicada en la página Web de la entidad.
- 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](http://www.ani.gov.co) para soportar la atención a este grupo de ciudadanos.
- La atención a denuncias de corrupción corresponde estrictamente a la Coordinación del Grupo Interno de Trabajo Disciplinario, Atención al Ciudadano y Apoyo a la Gestión, y su canal de recepción será el correo [dcorrupcion@ani.gov.co](mailto:dcorrupcion@ani.gov.co)
- En los eventos de PQSR elevadas por comunidades indígenas los profesionales de la entidad que tengan a cargo su atención, deberán observar el procedimiento establecido para tal fin por el grupo interno de trabajo social.

**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   |
|--|---|--|
| <p>3 → 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. → 2</p>  | <p>Experto 6, Técnico Asistencial G-04 (Atención al Ciudadano- Control Interno y Disciplinario), servidor del área competente.</p>  | <p>TPSC-F-003 -Atención Directa al Público<br/>TPSC-F-001 -Registro de Peticiones Verbales</p> |
| <p>2 → 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> | <p>Experto 6, Técnico Asistencial G-04 (Atención al Ciudadano- Control Interno y Disciplinario).</p>                                | <p>Tipificación en ORFEO.</p>  |
| <p>13. Enviar mensaje recordatorio diario al responsable de la atención y respuesta de la PQRS, a través del correo institucional, indicándole los términos de respuesta con que cuenta la Agencia</p>   | <p>Experto 6, Técnico Asistencial G-04 (Atención al Ciudadano- Control Interno y Disciplinario)</p>                                 | <p>Correo Electrónico</p>  |
| <p>14. 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>   | <p>Experto 8 (Envía)<br/>Experto 6, Técnico Asistencial G-04 (Atención al Ciudadano- Control Interno y Disciplinario) (Elabora)</p> | <p>Informe Mensual</p>   |
| <p>15. Recibir, en el plazo de cinco 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>  | <p>Experto 8 (Atención al Ciudadano- Control Interno y Disciplinario)</p>   | <p>Correo Electrónico</p>  |
| <p>16. ¿Se respondieron las PQRS?</p> <p>NO → 17. Estimar de oficio la apertura de Indagación preliminar -(Procedimiento Control Interno Disciplinario GADF-P-005) → 4</p> <p>SI →</p>   | <p>Experto 8 (Atención al Ciudadano- Control Interno y Disciplinario)</p>   |  |
| <p>18. Concluir la gestión de verificación y seguimiento de las PQRS .</p>   | <p>Experto 6, Técnico Asistencial G-04 (Atención al Ciudadano- Control Interno y Disciplinario)</p>                                 | <p>Informe Mensual</p>   |
| <p>19. 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)</p>   | <p>Experto 6, Técnico Asistencial G-04 (Atención al Ciudadano- Control Interno y Disciplinario)</p>                                 | <p>Informe Trimestral, Correo Institucional, Página Web, Instructivo GICO-I-011</p>            |
| <p>4 → FIN</p>   |   |  |

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 |

|  |                                     |  |                 |            |
|--|-------------------------------------|--|-----------------|------------|
|  | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> |  | <b>Código:</b>  | TPSC-P-001 |
|  | <b>PROCESO</b>                      | TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN | <b>Versión:</b> | 008        |
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>                | ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PARTES INTERESADAS                         | <b>Fecha:</b>   | 20/12/2016 |

**9. APROBACIÓN**

| Participo en la Elaboración del Procedimiento |                                 |   |            |                         |
|---|---------------------------------|---|------------|-------------------------|
|   | Nombre                          | Cargo   | Fecha      | Firma                   |
| Elaborado                                     | Mayra Alejandra Mora Cardozo    | Tecnico Asistencial - 9   | 14/12/2016 | <b>ORIGINAL FIRMADO</b> |
| Revisado                                      | Mónica Patricia Franco Toro     | Experto-6   | 16/12/2016 |                         |
| Aprobado                                      | Nazly Janne Delgado Villamil    | Coordinadora GIT Disciplinario<br>Atención al Ciudadano Apoyo a la<br>Gestión | 20/12/2016 |                         |
| Vo.Bo. SGC                                    | Nancy Paola Morales Castellanos | Gestor - Calidad  | 20/12/2016 |                         |