

El revelador institucional. Boletín No. 17 de la Oficina de Control Interno

Diego Orlando Bustos Forero

lun 19/05/2014 12:29 p.m.

Bandeja de entrada

Para: ANI <ANI@ani.gov.co>;



Boletín No. 17

Qué nos falta para brindar una óptima atención al ciudadano?



I) Generalidades

El Presidente de la República, a través del Programa Nacional del Servicio al Ciudadano, ha venido liderando diferentes acciones orientadas a proporcionar una serie de herramientas que permiten fortalecer la gestión pública y generar mayores niveles de bienestar entre la ciudadanía y el Estado.

En este sentido, se han proferido normas de modernización en varios frentes, dentro de los cuales queremos destacar -por su importancia en materia de transparencia y de probidad- los siguientes:

- 1) La integración de los modelos de planeación y de gestión;
- 2) La racionalización de trámites;
- 3) La administración del riesgo (incluyendo la implementación de los riesgos de corrupción); 4) El proceso de rendición de cuentas y
- 5) La atención al ciudadano

En este último eje se establecieron unos objetivos de cara a afrontar el mejoramiento de la “oportunidad y eficiencia de los servicios que provee la Administración Pública”, a través de:

- ü Conformación de equipos de trabajo de servidores calificados para la atención a la ciudadanía.
- ü Diseño e implementación de infraestructura adecuada y suficiente para garantizar interacción oportuna y de calidad con los ciudadanos.
- ü Racionalización y optimización de los procedimientos de atención en los diferentes canales de servicio.
- ü Nivel territorial con acceso completo y de calidad a trámites y servicios del Estado”.

II) Aspectos relevantes del servicio al ciudadano en la ANI

La Oficina de Control Interno generó un informe de evaluación en el mes de mayo del año en curso, cuyo enfoque permitió vislumbrar el estado de la atención al ciudadano, y en particular, la situación que afronta la atención de los derechos de petición, quejas, reclamos y sugerencias (PIL-35), a través del cual se analizaron parámetros relacionados con:



ANI Calidad de los servidores: El informe concluyó que la entidad no cuenta con estrategias de capacitación, orientación y sensibilización al servidor público en materia del servicio al ciudadano que permita contribuir al mejoramiento de dicho servicio y menos al establecimiento de una cultura proclive al espíritu de servicio.

ANI Espacios físicos: El informe arrojó evidencias de congestión y filas en el segundo piso de la sede actual de la entidad asociadas al proceso de radicación. Esta circunstancia bien puede obedecer a problemas del proceso o a limitaciones en el espacio determinado para la atención.

ANI Canales de Información: La entidad no cuenta con recursos para atender todas las llamadas que ingresan, distribuir las, controlarlas y medirlas. Buena parte de las consultas (e incluso transacciones) se pueden hacer automatizadas, liberando así el recurso humano de la entidad. Esto requiere de un esfuerzo de conocimiento y estandarización, unido a una herramienta tecnológica que tenga esa posibilidad.

ANI Lineamientos de atención a PQR: Sí bien es cierto que el área de atención al ciudadano ha emprendido acciones de mejora que muestran avances en el procedimiento de atención a las PQRS, se hace necesario que se fortalezcan los siguientes aspectos:

- Informar los servicios con el mayor número de quejas y/o reclamos, así como las recomendaciones que surjan de ese análisis.
- Incluir en la página electrónica de la entidad un vínculo que permita a los ciudadanos denunciar actos o hechos de corrupción asociados al funcionamiento de la ANI.
- Adoptar las herramientas, estrategias, políticas y lineamientos que permitan asegurar una mejora continua en la formulación, ejecución y seguimiento de las actividades relacionadas con el servicio al ciudadano, y por ende, el fortalecimiento de los diferentes canales de atención con los que se debe contar.

ANI Reportes: En la actualidad la medición de la satisfacción del cliente no se ejecuta de manera sistemática, ni siguiendo lineamientos de la teoría muestral, lo que impide conocer -con certeza- la opinión general que tienen los ciudadanos sobre la eficiencia de la atención ofrecida.

Por otra parte, se expresó en el informe, la necesidad de actualizar y mejorar el acceso a la información contenida en el vínculo de atención al ciudadano de la página electrónica de la entidad.

III) Nuevos lineamientos establecidos en la ley 1712 del 2014:

Teniendo en cuenta que el próximo 6 de septiembre, entra a regir la ley 1712 de 2014, cuyo objeto es regular el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de la información, de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional, debemos destacar los siguientes aspectos:

1. Los principios relevantes establecidos en la mencionada disposición:

- Principio de máxima publicidad para el titular universal
- Principios de transparencia y acceso a la información pública
- Principio de facilitación
- Principio de gratuidad
- Principio de celeridad
- Principio de eficacia
- Principio de la calidad de la información
- Principio de la divulgación proactiva de la información
- Principio de responsabilidad en el uso de la información

2. Publicidad y contenido de la información

- Disponibilidad de la información
- Criterios diferenciales de accesibilidad
- Información mínima obligatoria respecto a la estructura del sujeto obligado
- Publicidad de la contratación
- Información mínima respecto a servicios, procedimientos y funcionamiento del sujeto obligado

IV) El espíritu de servicio:

Desde la perspectiva contemporánea atender al ciudadano involucra mucho más que el mero acceso a la información y generar canales en ese sentido. Atender al ciudadano es hacerlo partícipe de nuestras actuaciones públicas. Tener conciencia de que debemos ser un libro abierto para ellos. Arraigar cultura para tener espíritu o disposición de servicio al ciudadano. Saber, en fin, que el ciudadano es el pilar de la Constitución Política de Colombia y a ellos debemos nuestro trabajo.

Por ello, en la oficina de control interno tratamos de propiciar esa cultura. Atendemos a los ciudadanos que nos llaman, fomentamos su debida canalización a través de los funcionarios competentes y luego de una visita nos encargamos de que sus preocupaciones sean resueltas por los responsables.

No está demás resaltar que llevamos un año atendiendo a una señora expendedora de dulces en Bucaramanga que ha esperado más de dos años para que la concesión de ZMB le resuelva el pago de su predio. La señora siente confianza en esta oficina quien le brinda los avances de su caso con transparencia. Ojalá pudiésemos tener una oficina de atención al ciudadano con esa vocación.

Ningún servidor público debería señalar jamás que no es responsable de la atención de ciudadanos.

De esta manera, sentimos que podemos avanzar en la construcción de un horizonte propicio al cumplimiento de la misión institucional **de la mano del ciudadano.**

Una feliz semana para todos!

Diego Orlando Bustos Forero

Jefe de Oficina - 7

Oficina de control Interno

Presidencia

PBX: 571 - 3791720 Ext: 1422

Calle 26 Nro. 59 - 51 Edificio T4, Piso 2

Bogotá D.C. - Colombia - www.ani.gov.co



Por favor piense en el medio ambiente antes de imprimir este correo

La información contenida en este correo electrónico es propiedad de la Agencia Nacional de Infraestructura.: es confidencial y para uso exclusivo de el (los) destinatario(s) / Si ha recibido este mensaje por error, por favor notifíquese lo inmediatamente al remitente: no copie, imprima, distribuya ni difunda su contenido. Las opiniones, conclusiones e informaciones que no estén relacionadas directamente con el negocio de la Agencia Nacional de Infraestructura. deben entenderse como personales y no están avaladas por la compañía.