

Juan Diego Toro Bautista

De: Diego Orlando Bustos Forero
Enviado el: jueves, 05 de noviembre de 2015 5:17 p. m.
Para: ANI
Asunto: El Revelador Institucional. Boletín No. 30 de la Oficina de Control Interno



BOLETÍN No. 30

La necesidad del fortalecimiento del servicio al ciudadano como parte del Sistema de Control Interno de la ANI



Representación de Marco Polo en viaje sobre la ruta de la seda^[i]

La historia demuestra, entre muchas otras cosas, que los caminos, en cualquiera de sus expresiones: nos hacen crecer como sociedad. Así se puede ver en dos hitos que hubieren hecho imposible nuestra existencia como Nación: la ruta de la seda y la ruta de la sal. La primera, considerada la ruta terrestre y marítima más grande del planeta cuya extensión tenía alrededor de 9000 kilómetros que sirvieron para unir Roma y Xian (China) ^[ii]; la segunda, un conjunto de caminos de más de 200 kilómetros de extensión que unían al pueblo Muisca, del altiplano cundiboyacense, con el resto de las comunidades circundantes ^[iii]. A través de ambas, los pueblos intercambiaban mercancías, especias y telas; ideas y culturas.

Los caminos, hoy expresados en varias dimensiones: vías aéreas, ferrocarriles, rutas mercantes y carreteras, sin excluir las autopistas de la información tecnológica, cumplen el mismo propósito pero con diferente reto, el de satisfacer las necesidades de más y más personas, que dependen de economías y sociedades tan rápidamente conectadas que, por lo menos para 2017, significará la existencia de más puntos de Internet que personas en el planeta ^[iv].

Por tanto, las rutas no se construyen para sí y de por sí, se deben a las personas que confían en el Estado y las entidades que desde el punto de vista técnico tienen el desafío de responder a las exigencias actuales y futuras de infraestructura. Es justamente ese sentido: el humano, el que nos guía hoy a llamar de forma precisa la atención de toda la Agencia para recordar la necesidad de fortalecer nuestros sistemas de Servicio al Ciudadano, los cuales han sido auditados antes del periodo de vencimiento de este año en cumplimiento del Plan Anual de Auditoría, detectando que uno de nuestros puntos a reforzar es precisamente el contacto con quien nos debemos, especialmente a través de varios canales que requieren de su necesaria actualización y trabajo articulado con todo el sistema interno y de concesionarios que contractualmente tienen dicha obligación, a saber:



Fuente: Wordpress^[v]

1. PRESENCIAL. La Ley 1437 de 2011, artículo séptimo, y el Decreto 0019 de 2012, artículo 13, prevén la necesaria dignificación del servicio presencial a los ciudadanos: 40 horas como mínimo a la semana, priorización de personas en condiciones especiales, instalaciones adecuadas; personal preparado, considerado y diligente y sistema de turnos, son algunas de las medidas que la Ley prevé para la atención de los Ciudadanos en las instalaciones de las entidades.
2. NO PRESENCIAL. La Ley 1755 de 2015, regulatoria del Derecho de Petición, recuerda que “... Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición...”, situación que implica que desde la petición, queja o sugerencia verbal más simple, hasta la más compleja reclamación Ciudadana, significa el ejercicio del derecho de petición, requiriendo sin excusa su consecuente resolución de fondo en la oportunidad legal prevista, esto es, dentro de máximo quince días, salvo las excepciones de falta de competencia, de documentos o entre entidades, cuyos términos se reducen al señalado en la Ley, así como lo tratamos en nuestro boletín No. 20.



3. DIGITALES. Para finalizar queremos destacar el uso de medios digitales para el contacto con el Ciudadano que, no se limita a disponer de una Web, sino, además de contar con todo un sistema eficiente, actualizado, suficiente y adecuado de procedimiento electrónico de atención (art. 53, Ley 1437/11), que hoy se extiende además a la aplicación de la política de acceso a la información pública nacional y tratamiento de datos personales, previstos en las Leyes 1288 de 1999, 1581 de 2012 y 1712 de 2014, que enmarcan un completo esfuerzo que deben asumir las Entidades Públicas en medios inmateriales.

Así, teniendo en cuenta que por disposición de la Ley 87 de 1993, todos hacemos parte del sistema de control interno, esta Oficina hace un cálido llamado a que en adición a los puntos a fortalecer detectados en auditoría, hagamos del servicio al ciudadano una herramienta mancomunada y constante, que conduzca a satisfacer en el ámbito de persona a persona, las necesidades de infraestructura de nuestra razón de ser: Los Colombianos.

Agradecemos al Dr. Andrés Fernando Huerfano Huerfano, por su contribución en la elaboración del presente boletín

Con un muy cordial saludo,

| | | |
|---|---|---|
|  Agencia Nacional de Infraestructura | Diego Orlando Bustos Forero Jefe Oficina de Control Interno Control Interno P2 Oficina de Control Interno PBX: 571 - 484 8860 Ext: 2124 - 1422 Calle 24 A Nro. 59 - 42 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 notifíquesele 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.

^[i] <http://www.silkroadhotels.com/spn/marcopolo/marcopolo.htm>

^[ii] <http://www.20minutos.es/noticia/1083935/0/ruta-seda/asia/europa/>

^[iii] <http://www.historiacocina.com/es/sal-colombia>

^[iv] <http://www.cisco.com/web/ES/about/press/2013/2013-02-05-traffic-global-de-datos-moviles-se-multiplicara-por-trece-en-2017.html>

^[v] <https://actaproyecciones.wordpress.com/2013/02/12/como-mantener-buenas-relaciones-con-companeros/>

^[vi] <http://www.siliconweek.es/data-storage/tinamica-muestra-como-sacar-partido-al-big-data-84034>