

# Reporte segundo Trimestre 2018 Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias

**SECRETARÍA GENERAL**

**Grupo Interno de Trabajo Atención al Ciudadano**

Julio 10 de 2018



**SALVEMOS  
VIDAS EN  
LA VÍA**

## PRESENTACIÓN

La Agencia Nacional de Seguridad Vial, a través de la Secretaría General, y su grupo Interno de Trabajo Atención al Ciudadano presenta el informe consolidado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD recibidas y atendidas por la agencia a través de los diferentes canales de atención, en el período comprendido entre el **1 abril y 31 de junio de la vigencia 2018**.

Este informe se da en cumplimiento a (Decreto 0103 de 2015, Ley 190 de 1995, Ley 1712 de 2014 y Ley 1474 de 2011,) y que pone en conocimiento de la ciudadanía, la gestión realizada por la ANSV durante el primer trimestre de 2018 sobre PQRSD.

## GLOSARIO

De conformidad con la normativa vigente, los lineamientos para la Atención Integral del ciudadano y los procedimientos incorporados por la Agencia Nacional de Seguridad Vial y en lineamiento del Departamento Nacional de Planeación, se define:

### Derecho de Petición:

Es el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución (C.N. art. 23).

De acuerdo con nuestra ley la petición puede hacerse a través de diferentes modalidades y se atenderán dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción o de acuerdo con su modalidad, de la siguiente manera:

- 1. Solicitud de documentos o información:** Requerimiento para la reproducción de documentos que reposan en los archivos de la entidad. Deberán atenderse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.
- 2. Consulta:** Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán atenderse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.
- 3. Solicitud de Información Pública:** Cuando se solicita acceso a la información pública que la Entidad genera, obtiene, adquiere o controla en el ejercicio de su función. Deberán atenderse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.
- 4. Peticiones entre autoridades:** Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días. En los demás casos, resolverá las solicitudes dentro de los plazos previstos en el artículo 14.



5. **Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con la conducta irregular realizada por uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.
6. **Reclamo:** Es la manifestación ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la no atención oportuna de una solicitud. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.
7. **Sugerencia:** Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.
8. **Denuncia (por actos de corrupción Internos / Externos):** Es la puesta en conocimiento ante la autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa – sancionatoria o ético profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.



## CANALES DE ATENCIÓN

La Agencia Nacional de Seguridad Vial tiene a disposición de la ciudadanía los siguientes canales de acceso para atender los trámites, servicios y/o información de la entidad, quien presta un servicio oportuno y da respuesta adecuada al ciudadano.

Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario de Atención	Descripción
Presencial	Atención al Ciudadano	DIRECCIÓN AGENCIA NACIONAL DE SEGURIDAD VIAL Av. La Esperanza calle 24 No 62 - 49 Complejo Empresarial Gran Estación 2 Piso 9	Días hábiles de lunes a viernes de 7:00 am a 5:00 pm.	Se brinda información y se contacta con las áreas misionales y administrativas responsables acorde con la consulta, solicitud, queja y/o reclamo; éstas se radican en el aplicativo de Gestión Documental ORFEO asegurando la trazabilidad de las mismas.
	Línea fija desde Bogotá	+57 (1) 7399080 ext. 1100 y 1240	Días hábiles de lunes a viernes de 7:00 am a 5:00 pm.	Línea de atención al ciudadano, en la cual se brinda información y orientación sobre trámites y servicios que son competencia de la ANSV, de igual manera se radican en el aplicativo de Gestión Documental – ORFEO, para asegurar trazabilidad del trámite.
Virtual	Formularios electrónicos web	<a href="http://ansv.gov.co/Contacto">http://ansv.gov.co/Contacto</a>  <a href="http://ansv.gov.co/PQRS">http://ansv.gov.co/PQRS</a>	Se encuentran activos 7/24, no obstante, los requerimientos registrados por dichos medios se gestionan en horas y días hábiles.	Permite registrar las Peticiones, Quejas y Reclamos mediante la funcionalidad de consulta. Estas a su vez son cargados al aplicativo de gestión documental ORFEO.
	Correo electrónico	<a href="mailto:atencionalciudadano@ansv.gov.co">atencionalciudadano@ansv.gov.co</a>		Por este canal, se reciben peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias por actos de corrupción, las cuales se radican en el aplicativo de Gestión Documental ORFEO para asegurar la trazabilidad del trámite.
	Correo electrónico Notificaciones Judiciales	<a href="mailto:notificacionesjuridicas@ansv.gov.co">notificacionesjuridicas@ansv.gov.co</a>		Por este canal se atienden las notificaciones judiciales de tribunales y juzgados.
Escrito	Radicación comunicación escrita.	Av. La Esperanza calle 24 No 62 - 49 Complejo Empresarial Gran Estación 2 Piso 9	Días hábiles de lunes a viernes de 7:00 am a 5:00 pm.	Se podrán radicar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por actos de corrupción.
	Buzón de Sugerencias	Av. La Esperanza calle 24 No 62 - 49 Complejo Empresarial Gran Estación 2 Piso 9	Días hábiles de lunes a viernes de 7:00 am a 5:00 pm.	Recibir periódicamente sugerencias de los funcionarios, servidores, ciudadanos y usuarios de la ANSV



## TOTAL, DE TRAMITES ADEMAS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

Durante el **2 trimestre de 2018** comprendido entre 1 de abril al 30 de junio, fueron radicados en total **2117<sup>i</sup>** requerimientos en la Agencia Nacional de Seguridad Vial, registradas por el aplicativo de gestión documental ORFEO, estos trámites se dan tanto de **usuarios externos como internos**, los cuales fueron atendidos en su totalidad así:

Abril: 678  
Mayo: 739  
Junio: 700

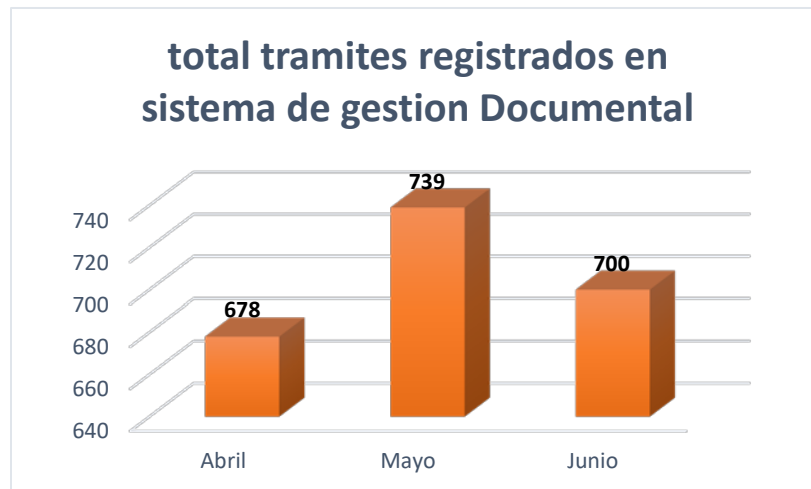


Gráfico 1

## PETICIONES Y MODALIDADES

Las peticiones realizadas por los diferentes canales de atención de la ANSV son tramitadas de acuerdo con las modalidades y términos de la ley:

En el **2 trimestre informado de la vigencia 2018** se registraron en total **1060** entradas de radicados en atención al ciudadano (solicitud de información de interés general y/o particular elaborados por ciudadanos), discriminadas así:

- **504** consultas y/o solicitudes
- **48** derechos de petición
- **275** comunicaciones entre autoridades (incluidos, convenios, contratos etc.)
- **164** facturas
- **67** informes a entes de control
- **2** tutelas



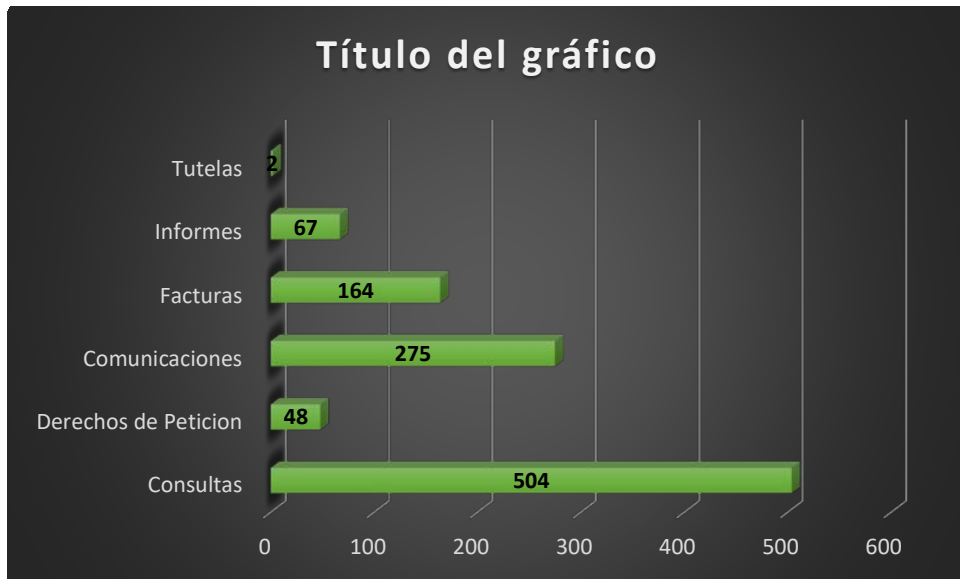


Gráfico 2

### CANALES DE ATENCIÓN POR MODALIDADES DE PQRSD.

Durante el 2 trimestre de la vigencia 2018, continúa predominando el canal de radicación personal - presencial con un 76%, representados en **809 radicados**; seguido por correo que ocupa 24% en un total de **250 tramitados** y finalizando con un 0 % que se presentó por una (1) petición tramitada vía telefónica. No se observó la utilización del buzón de sugerencias,

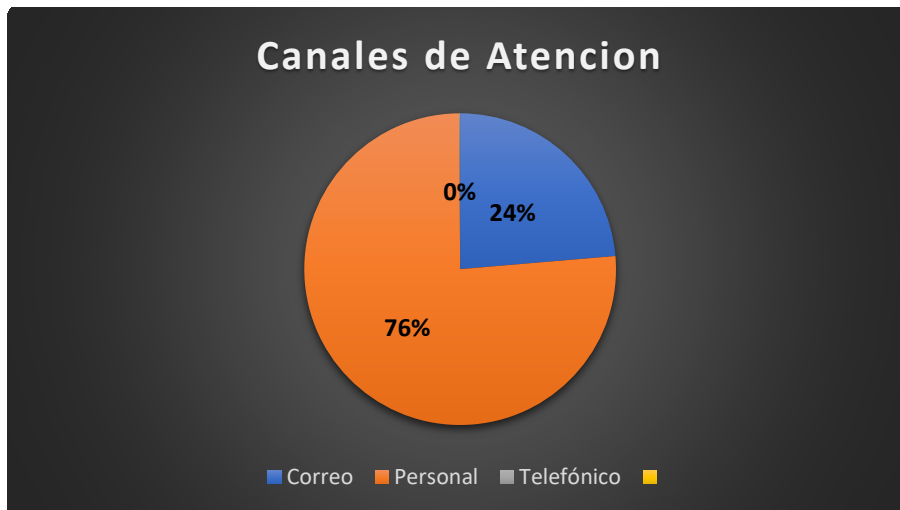


Gráfico 3



**SALVEMOS VIDAS EN LA VÍA**

## ATENCIÓN PRESENCIAL

Además de los procesos de radicado y correspondencia, se prestó servicio a 78 ciudadanos que se acercaron para ser orientados dentro de la ANSV, de estas se radicaron 48 Derechos de Petición acompañando a su vez al área misional que le brindó la información, los demás ciudadanos fueron orientados según su requerimiento para que adelantaran el proceso frente a la Entidad competente para atender la solicitud.

## PQRSD REMITIDOS A OTRAS ENTIDADES

De los derechos de petición y solicitudes radicadas en la ANSV durante la vigencia y a la fecha de corte del presente informe se les dio traslado a otras entidades por ser de su competencia a 11 procesos.

#	RADICADO ▲	FECHA RADICADO	ASUNTO	ANEXOS
1	<a href="#">20182040006261</a>	2018/04/04 01:41:02	BUENAS TARDES REMITO EL SIGUIENTE DERECHO DE PETICIÓN POR SER DE SU COMPETENCIA, FAVOR RESPONDER EN LOS TERMINOS DE LA LEY 1755 DE 2015.	2 FOLIOS
2	<a href="#">20182040006311</a>	2018/04/04 04:18:34	Buenas tardes remito el siguiente derecho de petición por ser de su competencia, favor responder en los terminos de la ley 1755 de 2015.	2 FOLIOS
3	<a href="#">20182040006411</a>	2018/04/05 02:11:10	REMITO EL SIGUIENTE DERECHO DE PETICIÓN, POR SER DE SU COMPETENCIA	2 FOLIOS
4	<a href="#">20182040006751</a>	2018/04/09 07:49:06	Buenas tardes remito la siguiente petición por ser de su competencia favor responder el los termino de la ley 1755 de 2015, muchas gracias.	2 FOLIOS
5	<a href="#">20182040006881</a>	2018/04/10 04:27:24	Remito el siguiente derecho de petición por ser de su competencia, favor responder en los terminos de la ley 1755 de 2015.	3 folios
6	<a href="#">20182040006921</a>	2018/04/10 07:38:13	Hola, Buenas tardes. Remito la siguiente petición por ser de su competencia	2 FOLIOS
7	<a href="#">20182040006931</a>	2018/04/10 08:16:30	Remito el siguiente derecho de petición por ser de su competencia.	2 FOLIOS
8	<a href="#">20182040006971</a>	2018/04/10 09:04:01	Remito el siguiente derecho de petición por ser de su competencia.	2 FOLIOS
9	<a href="#">20182040007031</a>	2018/04/11 02:19:17	Remito la siguiente petición por ser de su competencia.	2 FOLIOS
10	<a href="#">20182040009521</a>	2018/05/15 02:15:30	Traslado radicado 2018-321-0001522-2 Ministerio de Transporte y 2018-204-000582-2 ANSV	3 FOLIOS
11	<a href="#">20182040013451</a>	2018/06/21 03:12:43	Remito la siguiente petición por ser de su competencia.	4 folios



## CONTROL Y SEGUIMIENTO

El sistema de gestión documental presenta informe de los procesos generados en cada área misional o dependencia de la ANSV sin importar su origen así:

<b>Dirección General:</b>	79
<b>Dirección técnica de Coordinación Interinstitucional</b>	174
<b>Dirección técnica de comportamiento</b>	123
<b>Dirección Técnica de Infraestructura y vehículos</b>	138
<b>Dirección técnica de observatorio</b>	97
Grupo atención al ciudadano	96
Grupo de contratos	4
Grupo de gestión documental	5
Grupo de gestión financiera	48
Grupo de servicios administrativos	60
Grupo de talento humano	41
Grupo de tics	6
Oficina asesora de Comunicaciones	133
Oficina asesora de Planeación	5
Oficina asesora Jurídica	11
Oficina de control interno	1
Secretaría General	27

## ACCIONES DE MEJORA:

Completar la documentación requerida para el área, tanto de formatos y políticas de Tratamiento de datos personales como de procesos y manuales.

- Iniciar curso básico de lenguaje de señas otorgado por <http://www.centroderelevo.gov.co>
- El grupo Interno de Trabajo atención al ciudadano mejorara las codificaciones de los documentos que ingresan a la ANSV, para garantizar un mejor seguimiento. Esto se perfecciona con la asignación correcta de las TDR que genera el sistema de gestión documental ORFEO.

## RECOMENDACIONES

Acorde a estadísticas, análisis y comportamiento de ANSV en cumplimiento de la atención a las PQRSD, y al seguimiento y control adelantando por el equipo de atención al Ciudadano de la Secretaría General, se consideran las siguientes recomendaciones con el fin de fortalecer el modelo y la cultura del servicio al ciudadano de la agencia.

- Con el objeto de no incurrir en respuestas extemporáneas, es preciso fortalecer la asesoría y orientación frente al trámite administrativo de las PQRSD y el manejo del Sistema de Gestión Documental en el aplicativo ORFEO.





## GRUPO INTERNO ATENCION AL CIUDADANO

- Laura Pulido Quintero – Técnico Administrativo
- Faiber Gabino Correa Amezcua – Auxiliar Administrativo
- Jairo Ricardo Florez Daza – Profesional Especializado
- Hernan Giraldo Valencia – Profesional Especializado

---

<sup>i</sup> Fuente de Información y estadística: Sistema de Gestión Documental ORFEO Periodo comprendido del 1 de abril al 30 de junio de 2018



**SALVEMOS  
VIDAS EN  
LA VÍA**