

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 enero y 31 de marzo de la vigencia 2018, de esta manera se podrá analizar y establecer la oportunidad de las respuestas, cumpliendo con los términos que exige la ley, así como generar las recomendaciones oportunas para fortalecer el proceso.

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.

Se realizan estadísticas que dan cuenta del número total de PQRSD presentadas ante la ANSV durante el I trimestre, discriminadas por modalidad de petición, canal de atención, así como la dependencia que tramitó. Se practica análisis comparativo y de causas según el contenido de las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que dieron lugar a estas; identificando posibles inconformidades o debilidades en la atención, replanteando de esta manera la forma para mejorar la prestación del servicio.

GLOSARIO

De conformidad con la normativa vigente, los lineamientos para la Atención Integral del ciudadano y los procedimientos incorporados por el 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 8:00 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 8:00 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	http://ansv.gov.co/Contacto http://ansv.gov.co/PQRS	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	atencionalciudadano@ansv.gov.co		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	notificacionesjuridicas@ansv.gov.co		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 8:00 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 8:00 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 I trimestre de 2018 fueron radicados en total **1104ⁱ** 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:

Enero: 41
Febrero: 577
Marzo: 486

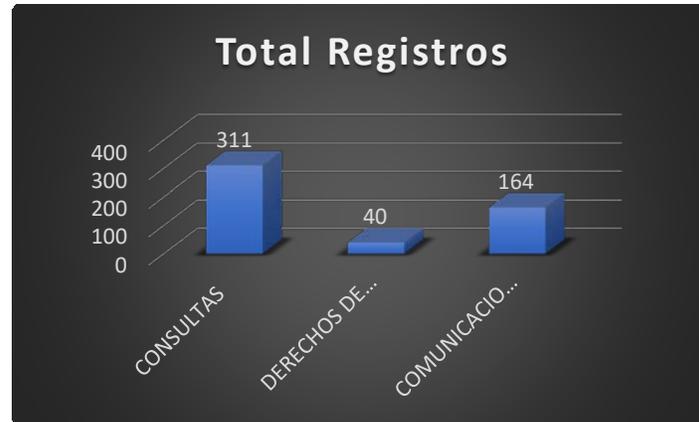


Gráfico 1

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 trimestre informado de la vigencia se registraron **619 entradas** y radicados en atención al ciudadano (solicitud de información de interés general y/o particular), discriminadas así:

- **311** consultas
- **40** derechos de petición
- **164** comunicaciones entre autoridades (incluidos informes de convenios)
- **92** facturas
- **1** concepto jurídico



Gráfico 2



**SALVEMOS
VIDAS EN
LA VÍA**

Modalidades de petición más utilizada

La modalidad de petición más utilizada por los ciudadanos fue la de consulta de interés general y/o particular en donde fueron radicados un 51% del total de peticiones, seguido por comunicaciones entre autoridades que agrupó un 27%; facturas con 15% y Derechos de petición 7%.

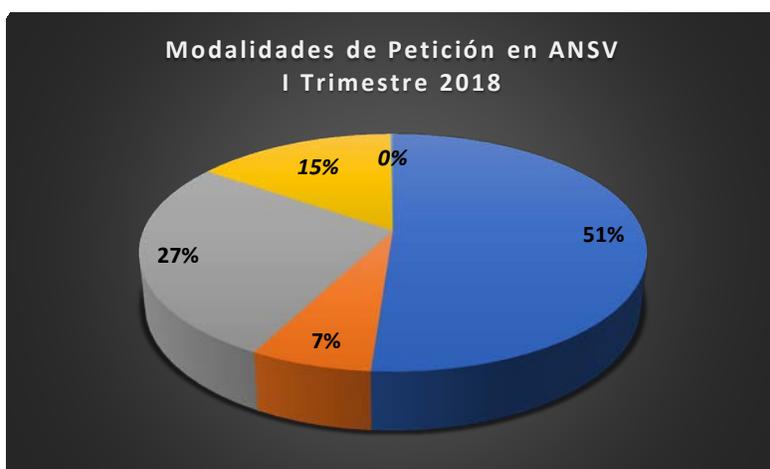


Gráfico 3

CANALES DE ATENCIÓN POR MODALIDADES DE PQRSD.

En el primer trimestre de la presente vigencia, el canal más utilizado para la radicación de solicitudes fue el personal - presencial con un 77%, representados en 448 radicados; seguido por correo que ocupa 21% en un total de 123 tramitados y finalizando con un 2 % los tramites por link de contáctenos y pagina web con 12 procesos reportados por el aplicativo de gestión documental Orfeo. No se observó la utilización del buzón de sugerencias, de acuerdo con los datos estadísticos:



Gráfico 4



SALVEMOS VIDAS EN LA VÍA

ATENCIÓN PRESENCIAL

Se dio atención oportuna a 57 ciudadanos que se acercaron a atención al ciudadano de la ANSV, de estas se radicaron 40 solicitudes y/o 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 EN TÉRMINO

De los 40 derechos de petición y solicitudes radicadas en la ANSV durante la vigencia y a la fecha de corte del presente informe se observa que, del total de PQRSD, 23 se encuentran dentro del término para ser atendidas, las cuales corresponden a “Consultas”. Mientras que las restantes 17 fueron surtidas oportunamente.

TRASLADOS

De las **608** solicitudes que se radicaron en la Agencia Nacional de Seguridad Vial durante el primer trimestre de 2018, se dio traslado por competencia a otras entidades a **15** requerimientos.

Por lo anterior, la Secretaría General se encuentra diseñando una estrategia con la mesa de ayuda Orfeo frente a la generación de alertas inmediata una vez sea radicada una PQRSD, con el fin de verificar la competencia de la Entidad y de la dependencia, esto, de acuerdo con la estrategia que se propone, inicia de manera pedagógica por 1 mes, aproximadamente.



CONTROL Y SEGUIMIENTO

La Secretaría General a través del grupo interno de trabajo atención al Ciudadano lleva el control de las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, formuladas ante la ANSV, a través del aplicativo Orfeo, Outlook y Office Excel.

En cuanto al control y seguimiento a las peticiones formuladas ante la ANSV, la herramienta de apoyo Orfeo genera alarmas de 5, 4, 3, 2, 1 y 0 días antes de que se venzan los términos que establece la ley. Se hace seguimiento al responsable del documento y faltando 1 y 0 para vencerse se envía con copia al superior inmediato, con el fin de que la respuesta se emita en los términos legales.

Se realizan informes mensuales tipo semáforo que son entregados a Secretaria General donde se relaciona el estado de las PQRSD radicadas en la ANSV.

ACCIONES DE MEJORA:

- Se coordinó la gestión para acciones de mejora en la prestación del servicio teniendo en cuenta las estadísticas de contenido de las PQRSD de la vigencia 2017 y las recomendaciones tanto de control Interno, Oficina de Planeación, como las realizadas por el DNP tales como:
- Mejora al aplicativo Orfeo para la asignación de TRD al documento de salida, ya que este no está como requisito para el archivo del documento, viéndose necesario para poder realizar el seguimiento y control de las PQRSD de manera ágil y que se puedan contar con los insumos tecnológicos para la veracidad de la información reportada por el Sistema de Gestión Documental.
- Campañas internas de capacitación de la ANSV frente a las generalidades de las PQRSD haciendo énfasis en términos de respuestas.
- Capacitaciones en Aplicativo Orfeo para todos los funcionarios de la ANSV. Agilizando las respuestas y atención al ciudadano.
- Socialización y sensibilización de los Protocolos de atención al Ciudadano, contempladas en las circulares 011 de 2017 y 020 de 2017 emitidos por secretaria General de la Agencia Nacional de Seguridad Vial.

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.
- Implementar la estrategia propuesta, con la mesa de ayuda Orfeo frente a la generación de alertas al 1 día de radicada una PQRSD, con el fin de verificar la competencia de la Entidad y de la dependencia, esto, de acuerdo con la estrategia que se propone, inicia de manera pedagógica por 3 meses, aproximadamente.

GRUPO INTERNO ATENCION AL CIUDADANO

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



ⁱ Fuente de Información y estadística: Sistema de Gestión Documental ORFEO

