



Agencia  
Nacional de  
**Seguridad Vial**

**#Salvemos  
VidasEnLaVía**



# Informe de PQRSD 2019

**SECRETARÍA GENERAL**

**Grupo Interno de Trabajo Atención al Ciudadano**

Abril 01 de 2019

## 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 de gestión 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 **01 de enero y 31 de marzo de la vigencia 2019.**

## 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

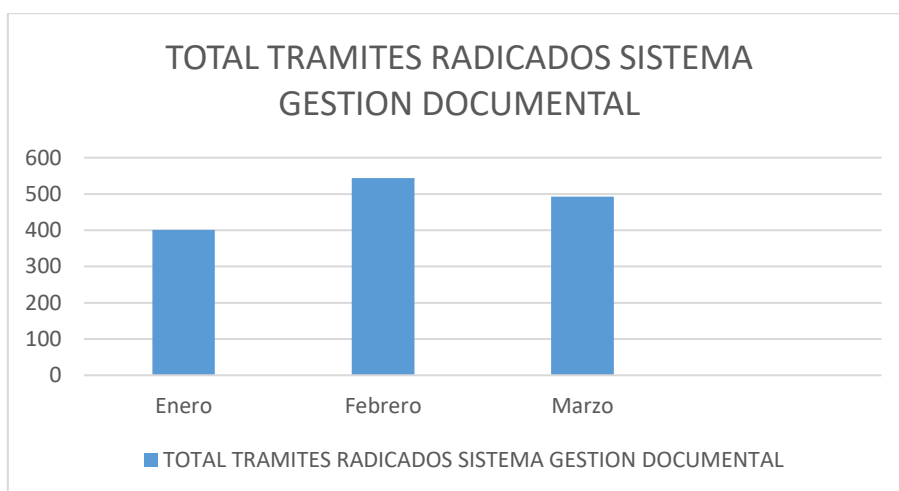
La Agencia Nacional de Seguridad Vial tiene a disposición de la ciudadanía los siguientes canales de acceso para atender los trámites, servicios y/o información de la entidad, quien presta un servicio oportuno y da respuesta adecuada al ciudadano.

Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario de Atención	Descripción
<b>Presencial</b>	Atención al Ciudadano	<b>DIRECCIÓN AGENCIA NACIONAL DE SEGURIDAD VIAL</b> Av. La Esperanza calle 24 No 62 - 49 Complejo Empresarial Gran Estación 2 Piso 9	Días hábiles de lunes a viernes de <b>8:00 am a 4:00 pm.</b>	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.
<b>Telefónico</b>	Línea fija desde Bogotá	+57 (1) 7399080 ext. 1100 y 1240	Días hábiles de lunes a viernes de <b>8:00 am a 4:00 pm.</b>	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.
<b>Virtual</b>	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.
<b>Escrito</b>	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 <b>8:00 am a 4:00 pm.</b>	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 <b>8:00 am a 4:00 pm.</b>	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 la vigencia primer trimestre **2019**, fueron gestionados en total **1438<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:

Enero: **401**  
Febrero: **544**  
Marzo: **493**

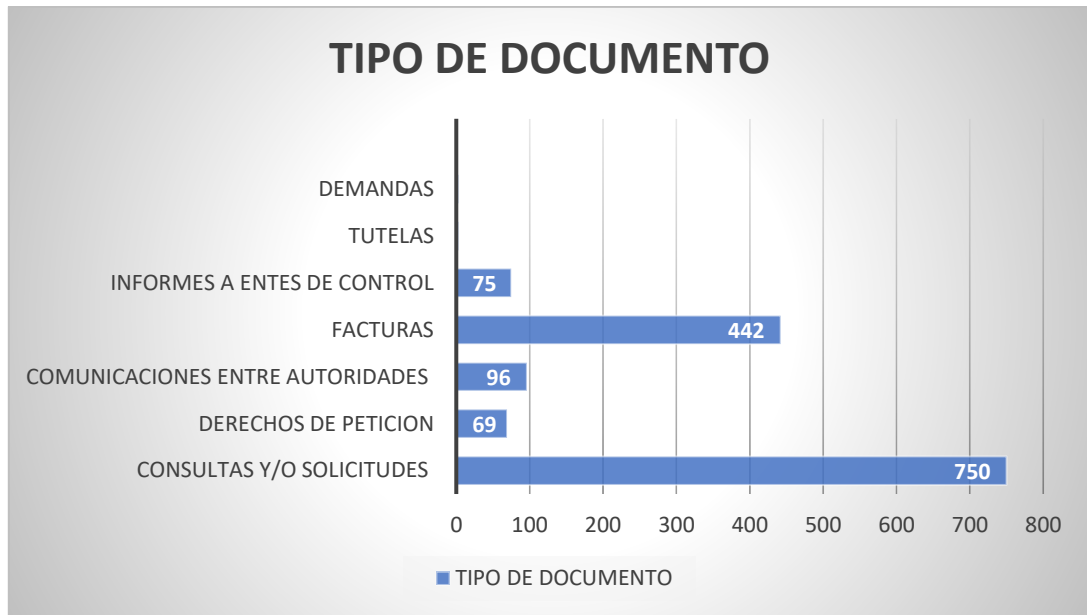


## PETICIONES Y MODALIDADES

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 **1 trimestre informado de la vigencia 2019** se registraron en total **1438** entradas de radicados en atención al ciudadano (solicitud de información de interés general y/o particular elaborados por ciudadanos), discriminadas así:

- **750** consultas y/o solicitudes
- **69** derechos de petición
- **96** comunicaciones entre autoridades (incluidos, convenios, contratos etc.)
- **442** facturas
- **75** informes a entes de control
- **3** tutelas
- **3** demandas



### CANALES DE ATENCIÓN POR MODALIDADES DE PQRSD.

Durante el 1 trimestre de la vigencia 2019, continúa predominando el canal de radicación personal - presencial con un 75%, representados en **1067 radicados**; seguido por correo que ocupa 25% en un equivalente a 351 **tramitados** para un **total de 1438 radicados**. No se observó la utilización del buzón de sugerencias.



## ATENCIÓN PRESENCIAL

Además de los procesos de radicado y correspondencia, se prestó servicio a 44 ciudadanos que se acercaron para ser orientados dentro de la ANSV por el 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.

## PQRS D 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 8 procesos.

### Derechos de Petición

Radicados encontrados			
Radicado	Fecha Radicación	Expediente	Asunto
<a href="#">20191200001301</a>	<a href="#">2019-01-21 11:10:25</a>		Traslado por competencia del oficio con radicado ANSV No. 20192040000442 - Solicitud de información sobre seguridad pública y temas relacionados con la circulación del vehículos de carga en las vías Ipiales - Pasto, Pasto - Tumaco y Pasto - Cali - Yumbo.
<a href="#">20191200002551</a>	<a href="#">2019-01-31 16:43:38</a>		Traslado de oficio con rad. No. 20192040003482 en 3 folios
<a href="#">20191200006981</a>	<a href="#">2019-03-18 10:08:26</a>	2018120070200004E	Traslado del radicado 20182040000524.
<a href="#">20191200007101</a>	<a href="#">2019-03-18 14:50:28</a>	2018120070200004E	<b>TRASLADO DEL RADICADO No. 20192040008812 del 27 de febrero de 2019.</b>
<a href="#">20191200007151</a>	<a href="#">2019-03-18 16:25:55</a>	2018100070200019E	Traslado por competencia del Radicado No. 20192040001384

### Peticion

<a href="#">20191200001861</a>	<a href="#">2019-01-25 17:49:48</a>		Traslado por competencia de la solicitud con radicado ANSV No. 20192040000654 - Observaciones implementación ciclo-ruta
<a href="#">20191300002421</a>	<a href="#">2019-01-30 17:34:49</a>	2018100070200019E	Traslado de la comunicacion con radicado No. 2019-204-000283-2 del 23 de enero de 2019, remitido por el Señor Juan Carlos Hernandez.
<a href="#">20191300002761</a>	<a href="#">2019-02-04 15:07:53</a>	2018100070200019E	Traslado por competencia del radicado No. 20192040000914, enviado a la ANSV por el señor Lucas Gomez Builes.

## 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>	182
<b>Dirección técnica de Coordinación Interinstitucional</b>	290
<b>Dirección técnica de comportamiento</b>	72
<b>Dirección Técnica de Infraestructura y vehículos</b>	210
<b>Dirección técnica de observatorio</b>	83
Grupo atención al ciudadano	124
Grupo de contratos	5
Grupo de gestión documental	5
Grupo de gestión financiera	282
Grupo de servicios administrativos	15
Grupo de talento humano	44
Grupo de tics	14
Oficina asesora de Comunicaciones	39
Oficina asesora de Planeación	2
Oficina asesora Jurídica	48
Oficina de control interno	2
Secretaria General	21

## 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.

- 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 enero al 31 de Marzo de 2019