 <p>Agencia Nacional de Seguridad Vial</p>	EVALUACIÓN Y CONTROL		
	INFORME DE AUDITORIA		
	Código: ANSV-ECO-FO-04	Versión: 00	Fecha: 2018-04-16

Informe N° OCI-2018- 012

AGENCIA NACIONAL DE SEGURIDAD VIAL

OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME DE SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN BRINDADA AL CIUDADANO Y A LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES.

PERIODO EVALUADO:


PRIMER SEMESTRE 2018

**Elaborado:
Octubre de 2018**

Av. La Esperanza Calle 24 No. 62 – 49 Complejo Empresarial Estación 2 Piso 9.
PBX 739 9080 | www.ansv.gov.co




**SALVEMOS
VIDAS EN
LA VÍA**

 <p>Agencia Nacional de Seguridad Vial</p>	EVALUACIÓN Y CONTROL		
	INFORME DE AUDITORIA		
	Código: ANSV-ECO-FO-04	Versión: 00	Fecha: 2018-04-16

CONTENIDO

1. INFORMACIÓN GENERAL	3
2. OBJETIVOS	3
3. ALCANCE	3
4. MARCO LEGAL	3
5. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO	4
5.1. EVALUACIÓN DE LOS REQUISITOS MÍNIMOS CONTEMPLADOS EN EL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.	4
5.1.1 Caracterización usuarios y medición de percepción	4
5.1.2 Formalidad de la dependencia o área	4
5.1.3 Procesos	4
5.1.4 Atención incluyente y accesibilidad	5
5.1.5 Sistemas de información	5
5.1.6 Publicación de información	6
5.1.7 Canales de atención	7
5.1.9 Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	7
5.2. SEGUIMIENTO A LAS PQRSD	8
5.2.1. Peticiones recibidas en el primer semestre de 2018	8
5.2.2. Peticiones recibidas en el primer semestre de 2018 por canales	9
5.2.3. Estado y tiempos de Respuesta de las PQRSD:	9
6. RECOMENDACIONES	17



 <p>Agencia Nacional de Seguridad Vial</p>	EVALUACIÓN Y CONTROL		
	INFORME DE AUDITORIA		
	Código: ANSV-ECO-FO-04	Versión: 00	Fecha: 2018-04-16

1. INFORMACIÓN GENERAL

Tipo de Informe : Informe de Ley.
Fuente de Información : Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano
Destinatario(s) : Hilda María Gómez Vélez, Directora
Jose Guillermo del Ríos, Secretario General
Hernán Giraldo Valencia, GIT de Atención al Ciudadano.
Emitido por : Orlando Correa Núñez, Asesor con funciones Control Interno.
Auditor : José A. Barboza Moguea, Profesional Especializado OCI

2. OBJETIVOS


- Realizar seguimiento a la atención prestada por la entidad verificando que se brinde de acuerdo con las normas legales vigentes y los estándares definidos al interior de la Agencia Nacional de Seguridad Vial (ANSV).
- Hacer seguimiento a la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones que los ciudadanos interponen en la Agencia.

3. ALCANCE

En cumplimiento del artículo 76 del “Estatuto Anticorrupción” Ley 1474 de 2011, se realizó seguimiento a la atención prestada por la entidad y a la gestión de las PQRSD interpuestos por la ciudadanía durante el período comprendido entre el 1º de enero al 30 de junio de 2018.

4. MARCO LEGAL

- Constitución Política de Colombia 1991, Artículo 23, 74 y 209.
- Estatuto Anticorrupción Ley 1474 de 2011.
- Ley 1437 de 2011 nuevo código Contencioso Administrativo.
- Ley 1755 del 30 de junio de 2015 “Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.

 <p>Agencia Nacional de Seguridad Vial</p>	EVALUACIÓN Y CONTROL		
	INFORME DE AUDITORIA		
	Código: ANSV-ECO-FO-04	Versión: 00	Fecha: 2018-04-16

5. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

5.1. EVALUACIÓN DE LOS REQUISITOS MÍNIMOS CONTEMPLADOS EN EL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

5.1.1 Caracterización usuarios y medición de percepción


- La Agencia no cuenta aún con la caracterización de los usuarios de la entidad.
- Se evidenció que la entidad implementó un primer modelo de encuestas presencial voluntario que consta de tres (3) preguntas las cuales se contestan de manera anónima:
 - 1 *La información suministrada por el grupo de Atención al Ciudadano fue:*
Excelente, Buena___ Regular___ Mala___
 - 2 *La atención ofrecida por el grupo de Atención al Ciudadano fue:*
Muy útil ___útil___ poco útil___
 - 3 *Usted conoce los derechos y deberes de quien establece una PQRSD en la ANSV:*
Si___ No___
- No obstante contar con el modelo antes señalado, se evidenció que la entidad no determina, no recopila y no analiza los datos sobre la percepción del cliente o usuario, con respecto a los productos o servicios ofrecidos y si estos cumplen o no sus expectativas.

5.1.2 Formalidad de la dependencia o área

- La ANSV cuenta actualmente con un área formalmente establecida, encargada de la recepción, control, trámite y seguimiento de las PQRSD que los ciudadanos formulan.
- La Agencia no ha realizado Comité Institucional de Desarrollo Administrativo donde se incluyan temas relacionado con el servicio al ciudadano.

5.1.3 Procesos

- La entidad actualmente está realizando actualizaciones a los procesos y/o procedimiento de servicio al ciudadano para la recepción, control y respuestas de las PQRSD, se evidenció a través del aplicativo DELOT los procedimientos, formatos, guías y políticas

 <p>Agencia Nacional de Seguridad Vial</p>	EVALUACIÓN Y CONTROL		
	INFORME DE AUDITORIA		
	Código: ANSV-ECO-FO-04	Versión: 00	Fecha: 2018-04-16

implementadas por la entidad los cuales se pueden ubicar a través de los siguientes enlaces:


- Procedimiento PQRSD (ANSV-SAC-PR-01 V. 00).
 - Formato Quejas, Reclamos y Sugerencias (ANSV-SAC-FO-01 V. 00).
 - Formato para presentaciones de peticiones (ANSV-SAC-FO-02 V. 00).
 - Formato para la presentación de denuncias (ANSV-SAC-FO-03 V. 00).
 - Política para el tratamiento de datos personales (ANSV-SAC-PO-01 V. 00).
 - Guía para la Gestión del Servicio al Ciudadano (ANSV-SAC-GU-01 V. 00).
 - Guía para el tratamiento de datos personales (ANSV-SAC-GU-03 V. 00).
- El GIT de Atención al Ciudadano se acoge a lo dispuestos en la Ley 1755 del 2015, Artículo 17 (Peticiones incompletas y desistimiento tácito) citado en el procedimiento para la recepción, control y respuestas para PQRSD de la ANSV (ANSV-SAC-PR-01 V.00), donde se cita la normatividad aplicada.

5.1.4 Atención incluyente y accesibilidad

- la entidad ha implementado acciones para garantizar una atención accesible contemplando las necesidades de la población con discapacidad tales como un sistema de lectura braille en los pasillos para las personas con discapacidad visual y sordocegueras, capacitaciones a los funcionarios en lenguajes de seña para la población con dificultades auditivas, acceso seguro a las instalaciones de la entidad.

5.1.5 Sistemas de información


- La ANSV cuenta con el sistema de gestión documental ORFEO donde se radican todas las PQRSD que ingresan a la Agencia; a través de este sistema se direccionan a las áreas encargadas de dar respuestas a los peticionarios a través de un radicado de salida. No obstante lo anterior, se encontró con relación al sistema ORFEO, lo siguiente:
- El sistema no emite mensaje de confirmación del recibido a los ciudadanos que realizan solicitudes a través de la página web institucional y no permite hacer seguimiento al ciudadano del estado de la petición, queja, reclamo y/o denuncia.
 - No reporta alerta o alarmas de vencimiento de los tiempos de respuesta de la PQRSD entrante, ni genera de forma inmediata los radicados online para los ciudadanos que desean utilizar el canal electrónico.

 <p>Agencia Nacional de Seguridad Vial</p>	EVALUACIÓN Y CONTROL		
	INFORME DE AUDITORIA		
	Código: ANSV-ECO-FO-04	Versión: 00	Fecha: 2018-04-16

- Los datos suministrados por los usuarios al ingresar a la página web de la Agencia (ansv.gov.co) cuando se utiliza el canal electrónico, se envían a través del correo institucional (atenciónalciudadano@ansv.gov.co) al Grupo Interno de Trabajo (GIT) de Atención al Ciudadano, área que debe hacer un reproceso posterior pues es necesario imprimirlos y digitalizarlos en ORFEO para su respectiva asignación al área responsable.
 - Al interior de la Agencia existe el GIT Tic responsable de la administración del sistema de información ORFEO.
- Cuando se realiza una PQRSD a través de la página web de la ANSV, el formulario brinda la opción de consignar el medio por el cual desea recibir la respuesta.
 - El GIT de Atención al ciudadano no ha establecido políticas internas para la protección de datos de los usuarios que utilicen los canales de atención que ofrece la entidad para la recepción de la PQRSD.
 - La entidad no cuenta con un enlace externo donde se detalla las características, requisitos y plazos de respuestas de cara a las solicitudes realizadas por los ciudadanos

5.1.6 Publicación de información

- La ANSV en su página web cuenta con localización física, horarios de atención, teléfonos de contactos, buzón de notificaciones judiciales.
- Si bien se tiene publicada en la página web de la ANSV en la sección de transparencia y acceso a la información la localización física, mecanismos para la atención al ciudadano, la carta de trato digno, mecanismos para presentar PQRSD, información dirigida a diferentes grupos de población, de acuerdo con la ley 1712 del 2014, no tiene publicada en un lugar visible al público distinto a la página web (carteleras de exposición entre otras) la carta de trato digno.
- La ANSV no tiene publicado en un lugar visible el responsable y dependencia a cargo de la atención a los ciudadanos.
- La entidad no tiene publicado en lugares visible diferente a la página web el listado de trámites y servicios.
- La entidad publica el correo electrónico de contacto, en la página web institucional.

 <p>Agencia Nacional de Seguridad Vial</p>	EVALUACIÓN Y CONTROL		
	INFORME DE AUDITORIA		
	Código: ANSV-ECO-FO-04	Versión: 00	Fecha: 2018-04-16

5.1.7 Canales de atención

- La entidad cuenta con el canal presencial, telefónico y página web (correo institucional) para la atención a los ciudadanos.
- La ANSV garantiza la atención presencial al ciudadano por lo menos durante 40 horas semanales, establecidas en los horarios de 8:00 am – 4:00 pm jornada continua de lunes a viernes.
- La ANSV no cuenta con un sistema de turno diferenciado, debido a que por la necesidad del servicio prestado no es necesario.
- La entidad no tiene consagrado en el Manual de Atención al ciudadano los protocolos de servicio para cada uno de los canales dispuestos para la atención ciudadana.

5.1.9 Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias

- Si bien se cuenta con un procedimiento para la recepción, control y respuesta de las PQRSD (ANSV-SAC-PR-01 V.00) publicada en el aplicativo DELOT, no está reglamentado el procedimiento para la atención de la PQRSD de manera verbal, así mismo no se cuenta con los protocolos de atención preferencial.
- La ANSV no tiene consagrado en el Manual de Atención al ciudadano los mecanismos para dar prioridad a las peticiones presentadas por menores de edad y periodista en caso de presentarse, de acuerdo con la ley 1755 de 2015.
- El GIT de Atención al Ciudadano no realiza seguimientos periódicos a las PQRSD entrante a la ANSV. De igual forma, las Áreas y Grupos Interno de trabajo no están cerrando de manera adecuada las PQRSD pues no están cargando los soportes de entrega por correo electrónico ni las guías de correspondencia.
- Con relación al informe trimestral de PQRSD presentado por el GIT de Atención al Ciudadano, se observó que no incluye recomendaciones sobre los siguientes aspectos:
 - Sobre los trámites y servicios con mayor número de quejas y reclamos.
 - Recomendaciones de los particulares dirigidas a mejorar el servicio que presta la entidad.

- Recomendaciones de los particulares dirigidas a incentivar la participación en la gestión pública.
- Recomendaciones de los particulares dirigida a racionalizar el empleo de los recursos disponibles.

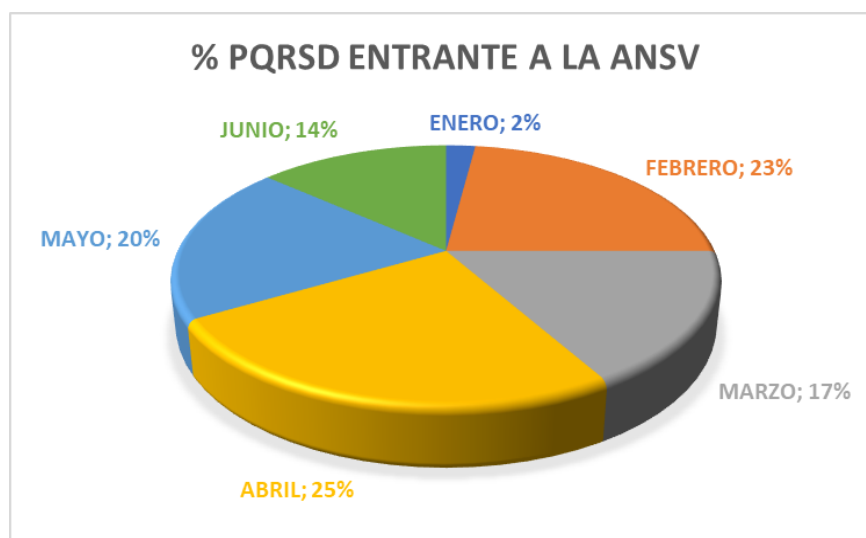
5.2. SEGUIMIENTO A LAS PQRSD


5.2.1. Peticiones recibidas en el primer semestre de 2018

Las peticiones recibidas por el Grupo de Atención al Ciudadano de la ANSV, para el primer semestre de 2018, presentó el siguiente comportamiento:

MES	No. PQRSD	%
ENERO	2	2%
FEBRERO	22	23%
MARZO	16	17%
ABRIL	24	25%
MAYO	19	20%
JUNIO	13	14%
TOTAL	96	100%

Fuente: Información suministrada por el Grupo de Atención al Ciudadano de la ANSV



 Agencia Nacional de Seguridad Vial	EVALUACIÓN Y CONTROL		
	INFORME DE AUDITORIA		
	Código: ANSV-ECO-FO-04	Versión: 00	Fecha: 2018-04-16

De acuerdo con la tabla y gráfico anterior se observa que, en los meses de febrero y abril se registra la mayor cantidad de requerimientos recibidos, equivalentes al 23% (22) del total recibidas y el 25% (24) del total recibidas respectivamente, seguido del mes de mayo con una participación del 20% (19) en el primer semestre de 2018.

5.2.2. Peticiones recibidas en el primer semestre de 2018 por canales

MES	CANAL PRESENCIAL	CANAL TELEFÓNICO	CORREO INSTITUCIONAL
ENERO	0	0	2
FEBRERO	15	0	7
MARZO	8	0	8
ABRIL	12	0	12
MAYO	11	0	8
JUNIO	5	0	8
TOTAL	51	0	45


Fuente: Información suministrada por el Grupo de Atención al Ciudadano de la ANSV

Se constató que los canales utilizados por los ciudadanos para colocar las PQRSD en la ANSV son los canales presenciales y el correo institucional.

La Oficina de Control Interno realizó pruebas llamando en varios días, con el fin de verificar la disponibilidad de la línea telefónica y sobre el particular no se presentaron observaciones relevantes.

5.2.3. Estado y tiempos de Respuesta de las PQRSD:

Para la verificación del estado y la oportunidad en la respuesta de las PQRSD se tomó el 100% de las solicitudes entrante a las ANSV en el primer semestre del 2018, se verificó la oportunidad en los tiempos de entrega desde el momento en que se radica en el área de correspondencia hasta el momento en que se radica la respuesta en el sistema ORFEO, como lo muestra el siguiente cuadro:

 Agencia Nacional de Seguridad Vial	EVALUACIÓN Y CONTROL		
	INFORME DE AUDITORIA		
	Código: ANSV-ECO-FO-04	Versión: 00	Fecha: 2018-04-16

MES	No. PQRS	RESPUESTAS OPORTUNAS	RESPUESTAS FUERA DE TÉRMINO
ENERO	2	2	0
FEBRERO	23	13	10
MARZO	15	12	4
ABRIL	24	17	6
MAYO	19	12	7
JUNIO	13	11	2
TOTAL	96	67	29


Fuente: Información suministrada por el Grupo de Atención al Ciudadano de la ANSV

Para el primer semestre de 2018, se presentaron 96 PQRS, de las cuales 29 fueron contestadas fuera de término.

Es importante aclarar que el GIT de Atención al Ciudadano, realiza el seguimiento y reporta sus estadísticas de derechos de petición con base en los radicados y salidas de respuesta registrados en el sistema de gestión documental ORFEO. Es decir, no se están contabilizando los días que se toma la empresa de correspondencia en entregar la respuesta final al ciudadano.

El siguiente es el comportamiento observado por áreas durante el semestre:

ÁREAS	DIRECCIÓN COOR. INTERINSTITUCIONAL	DIRECCIÓN TÉCNICA DE COMPORTAMIENTO	DIRECCIÓN TEC INFRAESTRUCTURA Y VEHÍCULOS	DIRECCIÓN TEC OBSERVATORIO	GIT ATENCIÓN AL CIUDADANO	GIT TALENTO HUMANO, CONTRATOS, ADMINISTRATIVO	TOTAL
CANTIDAD PQRS ENTRANTES	9	14	32	18	15	8	96

 Agencia Nacional de Seguridad Vial	EVALUACIÓN Y CONTROL		
	INFORME DE AUDITORIA		
	Código: ANSV-ECO-FO-04	Versión: 00	Fecha: 2018-04-16





➤ **Dirección de Coordinación Interinstitucional.**

Estado de las PQRSD I Semestre 2018

MES	No. PQRSD	RESPUESTAS OPORTUNAS	RESPUESTAS FUERA DE TÉRMINO
ENERO	1	1	0
FEBRERO	0	0	0
MARZO	1	1	0
ABRIL	4	2	2
MAYO	2	2	0
JUNIO	1	1	0
TOTAL	9	7	2

Fuente: Información suministrada por el Grupo de Atención al Ciudadano de la ANSV


Rangos de respuesta de las PQRSD I Semestre 2018

RANGO DE DÍAS	FECHA DE RECEPCIÓN VS. FECHA DE REPARTO (No. DE PQRS)	FECHA DE RECEPCIÓN EN ÁREA VS. FECHA DE RESPUESTA (No. DE PQRS)	RESPUESTA FINAL AL REMITENTE (No. PQRS)	SEMÁFORO
Entre 1 y 3 días	8	1	1	
Entre 4 y 7 días	1	1	1	
Entre 8 y 10 días	0	2	0	
Entre 11 y 15 días	0	3	5	
Entre 16 y 19 días	0	0	0	
Entre 20 y 30 días	0	1	1	
Entre 95 y 100 días	0	1	1	
TOTAL	9	9	9	

Fuente: Información suministrada por el Grupo de Atención al Ciudadano de la ANSV

Se realizó por parte de la Oficina de Control Interno el seguimiento a las PQRSD que presentan respuestas extemporáneas, y se constató que la Dirección de Coordinación Interinstitucional presentó dos (2) respuestas fuera de los términos establecidos por ley. El radicado N° **20182040008182** presenta 27 días hábiles, debido a que el GIT de Atención al Ciudadano lo digitalizó y lo radicó el día 02/04/2018 y lo asignó inicialmente a la Dirección de Infraestructura y Vehículos el día 04/04/2018 quien manifestó que no era de su competencia y lo reasignó el día 19/04/2019 a la Dirección de Coordinación Interinstitucional quien a su vez le da respuesta al petionario bajo radicado de salida N° 20181300009201 el día 10/05/2018.

El radicado **20182040011742** que ingresó al área de Atención al ciudadano de la ANSV el día 27/04/2018 y fue asignado a la Dirección de Coordinación Interinstitucional el día 30/04/2018,

 Agencia Nacional de Seguridad Vial	EVALUACIÓN Y CONTROL		
	INFORME DE AUDITORIA		
	Código: ANSV-ECO-FO-04	Versión: 00	Fecha: 2018-04-16

área que le da respuesta al peticionario el día 25/09/2018 radicado de salida **20181300022411**, es decir 104 días después de radicado.









➤ **Dirección Técnica de Comportamiento.**

Estado de las PQRSD I Semestre 2018

MES	No. PQRSD	RESPUESTAS OPORTUNAS	RESPUESTAS FUERA DE TÉRMINO
ENERO	0	0	0
FEBRERO	3	1	2
MARZO	3	2	1
ABRIL	1	1	0
MAYO	4	3	1
JUNIO	3	3	0
TOTAL	14	10	4


Fuente: Información suministrada por el Grupo de Atención al Ciudadano de la ANSV

Rangos de respuesta de las PQRSD I Semestre 2018

RANGO DE DÍAS	FECHA DE RECEPCIÓN VS. FECHA DE REPARTO (No. DE PQRS)	FECHA DE RECEPCIÓN EN ÁREA VS. FECHA DE RESPUESTA (No. DE PQRS)	RESPUESTA FINAL AL REMITENTE (No. PQRS)	SEMÁFORO
Entre 1 y 3 días	14	3	2	
Entre 4 y 7 días	0	3	4	
Entre 8 y 10 días	0	1	1	
Entre 11 y 15 días	0	3	3	
Entre 16 y 19 días	0	0	0	
Entre 20 y 30 días	0	1	1	
Entre 31 y 40 días	0	1	1	
Entre 41 y 51 días	0	2	2	
TOTAL	14	14	14	

Fuente: Información suministrada por el Grupo de Atención al Ciudadano de la ANSV

La Dirección de Comportamiento presenta cuatro (4) derechos de petición extemporáneos, uno (1) de ellos en un rango de 20-30 días hábiles, uno (1) en un rango de 31- 40 días hábiles, y dos (2) en un rango de 41-51 días hábiles para dar respuesta.

 Agencia Nacional de Seguridad Vial	EVALUACIÓN Y CONTROL		
	INFORME DE AUDITORIA		
	Código: ANSV-ECO-FO-04	Versión: 00	Fecha: 2018-04-16

➤ **Dirección Técnica de Infraestructura y Vehículos.**

Estado de las PQRSD I Semestre 2018

MES	No. PQRSD	RESPUESTAS OPORTUNAS	RESPUESTAS FUERA DE TÉRMINO
ENERO	0	0	0
FEBRERO	11	4	7
MARZO	5	3	2
ABRIL	8	5	3
MAYO	4	1	3
JUNIO	4	4	0
TOTAL	32	17	15


Fuente: Información suministrada por el Grupo de Atención al Ciudadano de la ANSV

Rangos de respuesta de las PQRSD I Semestre 2018

RANGO DE DÍAS	FECHA DE RECEPCIÓN VS. FECHA DE REPARTO (No. DE PQRS)	FECHA DE RECEPCIÓN EN ÁREA VS. FECHA DE RESPUESTA (No. DE PQRS)	RESPUESTA FINAL AL REMITENTE (No. PQRS)	SEMÁFORO
Entre 1 y 3 días	30	6	4	●
Entre 4 y 7 días	1	4	4	●
Entre 8 y 10 días	0	4	5	●
Entre 11 y 15 días	1	6	4	●
Entre 16 y 19 días	0	6	5	●
Entre 20 y 30 días	0	4	8	●
Entre 73 y 85 días	0	2	2	●
TOTAL	32	32	32	

Fuente: Información suministrada por el Grupo de Atención al Ciudadano de la ANSV

La Dirección Técnica de Infraestructura y Vehículos presenta quince (15) derechos de petición extemporáneos, cinco (5) de ellos en un rango de 16-19 días hábiles, ocho (8) en un rango de 20-30 días hábiles y dos (2) en un rango de 73- 85 días hábiles.

 Agencia Nacional de Seguridad Vial	EVALUACIÓN Y CONTROL		
	INFORME DE AUDITORIA		
	Código: ANSV-ECO-FO-04	Versión: 00	Fecha: 2018-04-16

➤ **Dirección Técnica de Observatorio.**

Estado de las PQRSD I Semestre 2018

MES	No. PQRSD	RESPUESTAS OPORTUNAS	RESPUESTAS FUERA DE TÉRMINO
ENERO	1	1	0
FEBRERO	2	2	0
MARZO	0	0	0
ABRIL	7	6	1
MAYO	5	3	2
JUNIO	3	1	2
TOTAL	18	13	5


Fuente: Información suministrada por el Grupo de Atención al Ciudadano de la ANSV

Rangos de respuesta de las PQRSD I Semestre 2018

RANGO DE DÍAS	FECHA DE RECEPCIÓN VS. FECHA DE REPARTO (No. DE PQRS)	FECHA DE RECEPCIÓN EN ÁREA VS. FECHA DE RESPUESTA (No. DE PQRS)	RESPUESTA FINAL AL REMITENTE (No. PQRS)	SEMÁFORO
Entre 1 y 3 días	16	1	1	●
Entre 4 y 7 días	2	2	2	●
Entre 8 y 10 días	0	5	2	●
Entre 11 y 15 días	0	7	8	●
Entre 16 y 19 días	0	2	4	●
Entre 20 y 30 días	0	1	1	●
TOTAL	18	18	18	

Fuente: Información suministrada por el Grupo de Atención al Ciudadano de la ANSV

La Dirección Técnica de Observatorio presenta cinco (5) derechos de petición extemporáneos, cuatro (4) de ellos en un rango de 16-19 días hábiles, y uno (1) en un rango de 20-30 días hábiles para dar respuesta.

 Agencia Nacional de Seguridad Vial	EVALUACIÓN Y CONTROL		
	INFORME DE AUDITORIA		
	Código: ANSV-ECO-FO-04	Versión: 00	Fecha: 2018-04-16








➤ **GIT Atención al Ciudadano.**

Estado de las PQRSD I Semestre 2018

MES	No. PQRSD	RESPUESTAS OPORTUNAS	RESPUESTAS FUERA DE TÉRMINO
ENERO	0	0	0
FEBRERO	4	4	0
MARZO	5	5	0
ABRIL	2	2	0
MAYO	4	3	1
JUNIO	0	0	0
TOTAL	15	14	1

Fuente: Información suministrada por el Grupo de Atención al Ciudadano de la ANSV


Rangos de respuesta de las PQRSD I Semestre 2018

RANGO DE DÍAS	FFECHA DE RECEPCIÓN VS. FECHA DE REPARTO (No. DE PQRS)	FECHA DE RECEPCIÓN EN ÁREA VS. FECHA DE RESPUESTA (No. DE PQRS)	RESPUESTA FINAL AL REMITENTE (No. PQRS)	SEMÁFORO
Entre 1 y 3 días	15	10	9	
Entre 4 y 7 días	0	2	3	
Entre 8 y 10 días	0	1	1	
Entre 11 y 15 días	0	1	1	
Entre 16 y 19 días	0	0	0	
Entre 20 y 30 días	0	0	0	
Entre 31 y 40 días	0	0	0	
Entre 41 y 50 días	0	1	1	
TOTAL	15	15	15	

Fuente: Información suministrada por el Grupo de Atención al Ciudadano de la ANSV

El GIT de Atención al Ciudadano presenta una (1) PQRSD fuera de los términos establecido por ley para dar respuesta oportuna al peticionario o remitente, radicado de entrada N° 20182040014562 presenta 46 días hábiles para dar respuesta.

Esta petición llegó a la oficina de Atención al Ciudadano el día 22/05/2018 y fue digitalizada y reasignada a la Dirección Técnica de Infraestructura y Vehículos el día 22/05/2018, posteriormente fue reasignada en siete (7) ocasiones, entre las Direcciones Técnicas de

 Agencia Nacional de Seguridad Vial	EVALUACIÓN Y CONTROL		
	INFORME DE AUDITORIA		
	Código: ANSV-ECO-FO-04	Versión: 00	Fecha: 2018-04-16

Observatorio, Infraestructura y Vehículos, Coordinación Interinstitucional, Infraestructura y Vehículos, Gestión Documental, Atención al Ciudadano, para finalmente ser asignada a la Oficina de Comunicaciones, quien a su vez procede a realizar el traslado por competencia a la Agencia Nacional de Infraestructura el día 31/07/2018 después transcurrido 46 días hábiles.

➤ **Grupos Internos de Trabajo de Talento Humano, Contratación y Servicios Administrativos.**

Estado de las PQRSD I Semestre 2018

MES	No. PQRSD	RESPUESTAS OPORTUNAS	RESPUESTAS FUERA DE TÉRMINO
ENERO	0	0	0
FEBRERO	3	2	1
MARZO	1	1	0
ABRIL	2	1	1
MAYO	0	0	0
JUNIO	2	2	0
TOTAL	8	6	2

Fuente: Información suministrada por el Grupo de Atención al Ciudadano de la ANSV

Rangos de respuesta de las PQRSD I Semestre 2018


RANGO DE DÍAS	FECHA DE RECEPCIÓN VS. FECHA DE REPARTO (No. DE PQRS)	FECHA DE RECEPCIÓN EN ÁREA VS. FECHA DE RESPUESTA (No. DE PQRS)	RESPUESTA FINAL AL REMITENTE (No. PQRS)	SEMÁFORO
Entre 1 y 3 días	8	0	0	●
Entre 4 y 7 días	0	5	4	●
Entre 8 y 10 días	0	0	1	●
Entre 11 y 15 días	0	2	1	●
Entre 16 y 20 días	0	1	2	●
TOTAL	8	8	8	

Fuente: Información suministrada por el Grupo de Atención al Ciudadano de la ANSV

El GIT de Contratación presenta dos (2) PQRSD fuera de los términos; una (1) en un rango de 16-19 días hábiles, y uno (1) en un rango de 16 - 20 días, de acuerdo con la siguiente relación:

- Radicado de entrada N° 20182040005002, 16 días hábiles para dar respuesta.




 <p>Agencia Nacional de Seguridad Vial</p>	EVALUACIÓN Y CONTROL		
	INFORME DE AUDITORIA		
	Código: ANSV-ECO-FO-04	Versión: 00	Fecha: 2018-04-16

- Radicado de entrada N° 20182040011152, 18 días hábiles para dar respuesta, el cual ingreso al área de Atención al ciudadano el día 23/04/2018 y fue digitalizado y reasignado al GIT Financiero el día 23/04/2018. Posteriormente el requerimiento tuvo cuatro (4) reasignaciones entre las dependencias de Secretaría General y el Grupo Interno de Contratación, área que finalmente da respuesta al peticionario el día 18/05/2018 con numero de radicado 20182080008831.

6. RECOMENDACIONES

- Se recomienda que el GIT de Atención al Ciudadano realice seguimientos periódicos a las PQRS entrante a la ANSV y genere alertas a las áreas con el fin de evitar que se dé respuesta a los ciudadanos de manera extemporánea.
- Evaluar la funcionalidad del sistema ORFEO y si es posible fortalecerlo para que permita obtener alertas de vencimiento de términos, tanto a las áreas como al GIT de Atención al Ciudadano.
- Implementar el mecanismo de asignar el radicado de forma online para el canal electrónico de la ANSV, para que los peticionarios puedan realizar consultas del estado de su petición.
- Realizar capacitaciones sobre el buen uso y aplicación del sistema ORFEO de la ANSV, esto debido a que se evidenció que las áreas le dan salida mediante correo electrónico a solicitudes que fueron radicados en el sistema ORFEO, sin dejar la trazabilidad requerida en el citado sistema, de las respuestas definitivas.
- En los informes de gestión y estadísticos sobre PQRSD generados por el GIT de Atención al Ciudadano, tomar los tiempos de respuesta a las peticiones, desde el momento en que fueron radicadas en la Agencia hasta la fecha en la cual es recibida por el peticionario y/o remitente. Es de anotar que actualmente se toma el tiempo, hasta la fecha de radicación en el sistema ORFEO, sin contar el tiempo que se toma la empresa de correspondencia en entregar la respuesta final al ciudadano.
- Ingresar al sistema documental ORFEO los documentos que soportan la respuesta definitiva entregada al usuario y/o peticionario (Guías y/o correos electrónicos), de modo que quede la trazabilidad del momento exacto en el cual la PQRSD fue recibida por el ciudadano.

 <p>Agencia Nacional de Seguridad Vial</p>	EVALUACIÓN Y CONTROL		
	INFORME DE AUDITORIA		
	Código: ANSV-ECO-FO-04	Versión: 00	Fecha: 2018-04-16

- Generar controles que permitan el reparto adecuado de las PQRSD, de modo que se eviten reasignaciones entre las áreas y posteriores reprocesos.

Por último, se hizo seguimiento con corte a 30/06/2018 al Plan de Mejoramiento que tiene suscrito el GIT de Atención al Ciudadano, encontrando que se tienen tres (3) hallazgos cumplidos y siete (7) hallazgos en ejecución. Sobre el particular, se reiteran las siguientes recomendaciones:

- Unificar en un solo documento lo establecido en el Manual de Atención al Ciudadano y las circulares 11 y 20 de 2017, de modo que dicho documento sea de fácil su consulta y divulgación tanto al interior de la entidad como a los ciudadanos
- Definir los procedimientos que fijen las actividades, responsables y tiempos para la atención presencial, telefónica y por correo electrónico a los ciudadanos
- Darle continuidad al programa que se adelantó juntamente con el DNP, priorizando, de las 124 acciones contempladas, cuáles deben ser cumplidas a corto mediano y largo plazo.
- Responder las PQRSD, de acuerdo con los términos establecidos en las normas, llevando un control estricto de todas las PQRSD entrantes y de las respuestas salientes.
- Contemplar en el Manual de Atención al Ciudadano la prioridad a los ciudadanos que por sus condiciones de mujer embarazadas o con niños en brazos, Adulto Mayor, entre otros, deban ser atendidos de manera preferencial en el área de Atención al Ciudadano de la ANSV.
- Dar cumplimiento a las normas que le apliquen a la agencia, sobre el derecho verbal

Original firmado

ORLANDO CORREA NÚÑEZ
Asesor con funciones de Control Interno

Elaboró: José Andrés Barboza Moguea
Profesional Especializado OCI