

AGENCIA NACIONAL DE SEGURIDAD VIAL

OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME DE SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

PRIMER SEMESTRE DE 2017

Av. La Esperanza Calle 24 No. 62 – 49 Complejo Empresarial Estación 2 Piso 9.



**SALVEMOS
VIDAS EN
LA VÍA**



Alcance

Verificar las gestiones adelantadas por la Agencia Nacional de Seguridad Vial frente a la Atención al Ciudadano.

Objetivo

Evaluar las gestiones adelantadas por la ANSV frente a la atención a la ciudadanía en el I Semestre de 2017.

Marco Legal

El seguimiento a la atención al Ciudadano, de acuerdo a las acciones adelantadas por la ANSV y teniendo en cuenta las peticiones, quejas, reclamos y denuncias formuladas por los ciudadanos se realizó atendiendo lo dispuesto en la siguiente normatividad, así:

- Constitución Política artículo 23.
- Ley 1755 de 2015, por lo cual se regula el Derecho fundamental de petición.
- Ley 1474 de 2011 Artículo 76 “En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, La OCI deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.
- Ley 1712 de 2014. “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional”.
- Documento Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano V.2 – DAFP, 2015.
- Ley 87 de 1.993. Art. 12 literal i “...Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana”.

Av. La Esperanza Calle 24 No. 62 – 49 Complejo Empresarial Estación 2 Piso 9.



**SALVEMOS
VIDAS EN
LA VÍA**



Resultados de la Evaluación

Para el desarrollo del presente informe, la Oficina de Control Interno realizó la verificación de las acciones adelantadas por la ANSV frente a la estrategia anti tramites, Gobierno en línea, seguimientos al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano y específicamente sobre lo relacionado en la mejora de atención al ciudadano, así como a las solicitudes de PQRSD del I semestre de 2017, realizando verificación documental, la cual arrojó los siguientes resultados:

- Se evidenció que la ANSV cuenta con los siguientes canales de atención al ciudadano:

- **Oficina de Atención al Ciudadano – Atención Presencial**

Dispuesta para la atención personalizada de solicitudes, quejas y reclamos, consultas de información, respuesta a solicitudes radicadas por escrito y acceso a los servicios ofrecidos por la entidad. Ubicada en Bogotá D.C. Av. a Esperanza Calle 24 No. 62 – 49 Complejo Empresarial Estación 2 Piso 9.

- **Página web: Sistema PQRSD**

La página www.ansv.gov.co cuenta con el link de atención a la ciudadanía desplegando las pestañas:







- Preguntas frecuentes.
- Formulario de PQRSD el cual permite diligenciar la información correspondiente a la solicitud.
- Pestaña de contáctenos <http://ansv.gov.co/contactenos/> en la cual solicita la siguiente información:

Av. La Esperanza Calle 24 No. 62 – 49 Complejo Empresarial Estación 2 Piso 9.









**SALVEMOS
VIDAS EN
LA VÍA**

ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

| | | |
|--|--|---|
| <p>Nombre</p> <input type="text"/> |  Presencial |  Call Center |
| <p>Email</p> <input type="text"/> |  Chat |  Facebook |
| <p>Mensaje</p> <div style="border: 1px solid #ccc; height: 100px;"></div> |  Twitter |  YouTube |
| <p>ENVIAR</p> | | |

Sin embargo al realizar la prueba de enviar la información solicitada, no es posible su envío a la ANSV puesto que se reporta error. Así mismo, los link detallados tales como call center, chat, etc, no se encuentran activados.

ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

| | | |
|---|--|---|
| <p>Nombre</p> <input type="text" value="Prueba"/> |  Presencial |  Call Center |
| <p>Email</p> <input type="text" value="yyy@yahoo.com"/> |  Chat |  Facebook |
| <p>Mensaje</p> <div style="border: 1px solid #ccc; height: 100px; text-align: center;">Mensaje de prueba</div> |  Twitter |  YouTube |
| <p>ENVIAR</p> | | |

Hubo un error intentando enviar tu mensaje. Por favor inténtalo de nuevo más tarde.

Av. La Esperanza Calle 24 No. 62 – 49 Complejo Empresarial Estación 2 Piso 9.



SALVEMOS VIDAS EN LA VÍA

- **Línea gratuita de atención al usuario 018000**

Mecanismo de contacto telefónico a través del cual los ciudadanos pueden radicar solicitudes, quejas, reclamos, y realizar consultas de información. Este canal no se encuentra disponible para usuarios en todo el territorio nacional.

- **Correo Electrónico**

Correo: atencionalciudadano@ansv.gov.co siendo un medio en el cual el ciudadano puede radicar sus solicitudes, quejas y/o reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones no se encuentra referenciado en la página web de la entidad lo cual dificulta que el ciudadano tenga conocimiento de este medio de atención.

- Se evidencio que el área de Atención al Ciudadano elaboro el *Manual de Atención al Ciudadano*, el cual ya se encuentra aprobado y pendiente del acto administrativo correspondiente para su adopción.
- Se cuenta con un registro de pendientes por mes de toda la correspondencia de la ANSV, sin embargo no se cuenta con la clasificación de la información ni con un control de las PQRSD, sugerencias y felicitaciones que los ciudadanos han radicado a lo largo del primer semestre de 2017, lo cual dificulta detallar cuál es el mayor número de solicitudes por áreas o procesos, en que temas se presentan más solicitudes, cuales son los canales de atención más utilizados etc. Es importante contar con esta información estadística para así adoptar las respectivas acciones preventivas y correctivas encaminadas hacia la mejora continua.
- Un profesional en derecho de la oficina jurídica hace seguimiento a la oportuna respuesta a los derechos de petición que son radicados en la ANSV, lo anterior con el fin de dar estricto cumplimiento legal a la atención de estas solicitudes.
- Para el mejoramiento de los tiempos de respuesta en la atención al ciudadano se socializó la circular No 11 del 09 de mayo de 2017 mediante la cual se establecen los lineamientos para resolver derechos de petición y

Av. La Esperanza Calle 24 No. 62 – 49 Complejo Empresarial Estación 2 Piso 9.



**SALVEMOS
VIDAS EN
LA VÍA**



solicitudes en general de la ANSV. Por parte de la oficina de control disciplinario el pasado 27 de junio se realizó capacitación, sobre el alcance de la ley 1755 de 2015 mediante la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición.

Conclusiones

La ANSV ha venido desarrollando acciones a través de la oficina de Atención al Ciudadano para la mejora continua de este proceso, tales como:

- 1) La creación de una dependencia que lidera la mejora del servicio al ciudadano brindando su atención a través de los canales establecidos.
- 2) La adecuación de un espacio físico para la atención de las personas.
- 3) El diseño de protocolo de atención (Manual de Atención al Ciudadano).

Recomendaciones

De acuerdo a la verificación realizada respecto del I semestre de 2017, la oficina de Control Interno se permite realiza las siguientes recomendaciones:

- Tomar las acciones necesarias para que en el cierre del requerimiento de una PQRSD, sea cargado en la herramienta tecnológica o en su defecto en un archivo en Excel que incluya (Correo electrónico de solicitud o los correos soportes de gestión junto con la respuesta emitida y firmada por parte de la entidad).
- Asegurarse que se promueva al interior de la ANSV, la toma de conciencia en todos los niveles de la organización en el trámite de los PQRSD.
- Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos a través de procesos de cualificación y promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior de la entidad.

Av. La Esperanza Calle 24 No. 62 – 49 Complejo Empresarial Estación 2 Piso 9.



- Adoptar una herramienta que permita llevar un control efectivo de PQRSD, fortaleciendo los controles para el seguimiento y la oportunidad de las respuestas al ciudadano.
- Culminar en un 100% las acciones contempladas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia del 2017 dentro de los plazos establecidos en cada actividad en el componente a cargo de la oficina de atención al ciudadano.
- Disponer de un registro sobre los derechos de petición para el acceso a la ciudadanía, de acuerdo a lo establecido en la Circular Externa No. 001 de 2011, emitida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial.
- Fortalecer los procesos de selección del personal basados en competencias orientadas al servicio y realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos.
- Teniendo en cuenta la Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2 Vigencia 2015, específicamente sobre los lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, se recomienda tener en cuenta los lineamientos allí establecidos.
- Realizar medición a la satisfacción de los usuarios que radican PQRS a la ANSV.

Av. La Esperanza Calle 24 No. 62 – 49 Complejo Empresarial Estación 2 Piso 9.





Acciones de Mejora

Las acciones de mejora pretenden generar las capacidades de mejoramiento continuo al interior de los equipos de trabajo y de los directivos de la ANSV, para analizar y evaluar permanentemente sus propias prácticas y los respectivos resultados de gestión que se implementen. Siendo así, se recomienda emprender para mejorar aquellas características que tendrán mayor impacto en las prácticas vinculadas con los resultados y el logro de los objetivos de la Entidad, es necesario tomar acciones precisas y específicas, que escalonadas en el tiempo, estarán orientadas a mejorar las condiciones de calidad de cada uno de las áreas de la ANSV.

NESTOR RAUL GUTIERREZ C.

Profesional Especializado
Oficina de Control Interno ANSV

CARLOS GODFREY MORA E.

Técnico Administrativo
Oficina de Control Interno ANSV

CC. Dra. Patricia Ramos Hernández
Secretaria General ANSV

Av. La Esperanza Calle 24 No. 62 – 49 Complejo Empresarial Estación 2 Piso 9.



**SALVEMOS
VIDAS EN
LA VÍA**