

Informe Servicio al Ciudadano

Tercer Trimestre 2022



Agencia Nacional de Infraestructura

Calle 24ª No. 59-42 Edificio T3 Torre 4 Piso 2
PBX: 4848860 Ext: 13-68 / 14-21

contactenos@ani.gov.co

CONTENIDO

1-	ATENCIÓN Y GESTIÓN A LAS SOLICITUDES CIUDADANAS - PQRS	3
❖	Comportamiento histórico de las PQRS recibidas en la ANI	3
❖	Comparativo de las PQRS recibidas en relación con trimestres anteriores.....	4
❖	Oportunidad en la Atención de las PQRS.....	5
❖	Oportunidad y cumplimiento en el tratamiento de las PQRS por dependencia.....	7
❖	Clasificación por tipos de solicitudes ciudadanas PQRS.	8
❖	Temas más consultados y recurrentes objeto de PQRS.....	11
❖	Tiempos promedio de respuesta a las PQRS.....	12
❖	Seguimiento a las PQRS “En término” en el trimestre anterior.	13
2-	ATENCIÓN POR CANALES DE CONTACTO.....	14
❖	Canales de radicación de las solicitudes ciudadanas PQRS	14
❖	Canales de contacto para la atención ciudadanía	14
3-	PERCEPCIÓN CIUDADANA.....	16
❖	Resultados y conclusiones atención presencial – Equipo de servicio al ciudadano	16
❖	Resultados y conclusiones agendamiento de citas y radicación documentos ..	18
❖	Resultados y conclusiones como mensajero	19
❖	Resultados y conclusiones percepción página web	22
❖	Resultados y conclusiones satisfacción respuestas a PQRS	24
4-	PLAN DE ACCIÓN	32
5-	INTERVENCIÓN DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO.....	34
6-	ACCIONES DE MEJORA.....	34

INFORME SERVICIO AL CIUDADANO

Tercer trimestre-Vigencia 2022

El presente documento consolida la gestión efectuada por la Agencia Nacional de Infraestructura (ANI), en el trimestre comprendido entre el 1 de julio y el 30 de septiembre de 2022, con relación a las solicitudes ciudadanas (PQRS); la atención brindada por los diferentes canales de contacto; los ejercicios y resultados de medición frente a la percepción y satisfacción ciudadana; y los productos, avances y acciones de mejora en materia de servicio al ciudadano.

1- ATENCIÓN Y GESTIÓN A LAS SOLICITUDES CIUDADANAS - PQRS

❖ Comportamiento histórico de las PQRS recibidas en la ANI

Récord PQRS por vigencia

Tabla 1 - Documentos ingresados vs. documentos tipificados por vigencia

Vigencia	Total de documentos recibidos	Variación % anual total documentos	Total de documentos tipificados como PQRS	Variación % anual PQRS
2013	53.608	0%	3.523	0%
2014	65.575	22,32%	3.306	-6%
2015	87.671	33,70%	3.321	0.4%
2016	121.566	38,66%	4.861	46%
2017	139.385	14,66%	4.464	-1.83%
2018	137.861	-1,09%	5.623	26%
2019	137.066	-0,58%	7.035	25%
2020	132.425	-3,39%	7.183	2.1%
2021	151.832	14,66%	9.937	38.3%
Corte 09/2022	110.217		7.495	

3er trimestre
2022

Durante este trimestre del año 2022, periodo comprendido entre el primero (1) de julio y el treinta (30) de septiembre, la Agencia recibió un total de treinta y ocho mil ciento setenta y tres (**38.173**) documentos, en contraste con los cuarenta mil seiscientos treinta y siete (40.637) recibidos en el mismo periodo de la vigencia 2021, lo que evidencia una disminución del **6.1%**.

De los treinta y ocho mil ciento setenta y tres (38.173) el Equipo de Servicio al Ciudadano, una vez conocido su contenido, tipificó como peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias, consultas, solicitudes de información, entre otros, un total de dos mil quinientos noventa y uno (**2.591**), que corresponden al **6.8%** del total de documentos ingresados.

❖ Comparativo de las PQRS recibidas en relación con trimestres anteriores

El total de 2.591 PQRS recibidas por la Agencia Nacional de Infraestructura durante el tercer trimestre de la vigencia 2022, corresponden al 34,57% de las PQRS recibidas en lo que va corrido de la vigencia 2022.

Tabla 2- Total de PQRSDC recibidas por periodo de gestión.

PQRS por periodo de gestión	No. PQRS	%
PRIMER SEMESTRE	4904	65,43%
PRIMER TRIMESTRE	2633	35,13%
ENERO	788	10,51%
FEBRERO	956	12,76%
MARZO	889	11,86%
SEGUNDO TRIMESTRE	2271	30,30%
ABRIL	689	9,19%
MAYO	833	11,11%
JUNIO	749	9,99%
SEGUNDO SEMESTRE	2591	34,57%
TERCER TRIMESTRE	2591	34,57%
JULIO	731	9,75%
AGOSTO	923	12,31%
SEPTIEMBRE	937	12,50%
Total general	7495	100,00%

Fuente: Tablero de control Equipo de Servicio al Ciudadano con base en información extraída ORFEO.

Las solicitudes ciudadanas disminuyeron en un 13% con respecto a las recibidas en el mismo periodo de gestión de la vigencia anterior (tercer trimestre 2021 – 2.990) y aumentaron en un 14% con respecto a las PQRS recibidas en el trimestre inmediatamente anterior (segundo trimestre 2022-2.591)

Tabla 3- Cumplimiento PQRS 2021 vs. 2022 – tercer trimestre

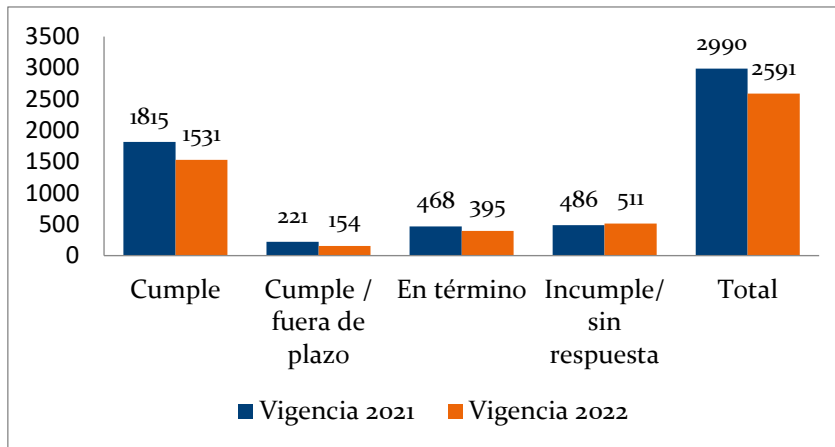
Estado de cumplimiento	Vigencia 2021	%	Vigencia 2022	%
Cumple	1815	61%	1531	59%
Cumple / fuera de plazo	221	7%	154	6%
En término	468	16%	395	15%
Incumple/ sin respuesta	486	16%	511	20%
Total	2990	100%	2591	100%

Fuente: Elaboración a partir de Informe anterior y tablero de control Equipo de Servicio al Ciudadano con base en información extraída ORFEO.

❖ Oportunidad en la Atención de las PQRS

El Equipo de Servicio al Ciudadano, descargó del sistema ORFEO, la base de datos de las solicitudes ciudadanas tipificadas como PQRS, obteniendo el siguiente panorama en materia de cumplimiento en los términos de respuesta:

Gráfico 1 - Cumplimiento PQRS 2021 vs. 2022 – Tercer Trimestre



Fuente: Elaboración a partir de Informe anterior y tablero de control Equipo de Servicio al Ciudadano con base en información extraída ORFEO.

Revisión peticiones sin respuesta

El Equipo de Servicio al Ciudadano llevó a cabo una revisión de las 511 solicitudes que se encontraban como “Incumple/sin Respuesta” en aras de poder verificar si ciertamente, la entidad desatendió su deber de respuesta en oportunidad o si surgió alguna circunstancia distinta que llevara a este resultado; para lo cual se detuvo a revisar la trazabilidad de cada uno de estos radicados, a partir de lo cual se concluyó que son **34** los trámites que efectivamente se encuentran “sin respuesta” en el sistema.

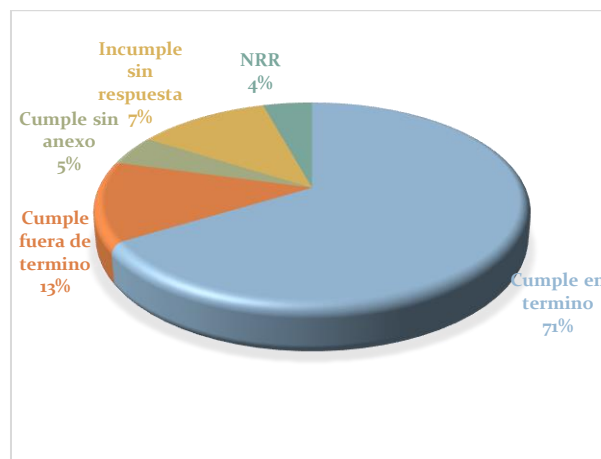
A continuación, se expone el resultado de la revisión efectuada:

Tabla 4- Revisión y seguimiento solicitudes sin respuesta.

Seguimiento solicitudes incumple / sin respuesta	Total PQRS	%
Cumple en termino	365	71%
Cumple fuera de termino	66	13%
Cumple sin anexo	24	5%
Incumple sin respuesta	34	7%
NRR	22	4%
TOTAL	511	100%

Fuente: Elaboración a partir de revisión realizada a radicados ORFEO.

Gráfico 2. Clasificación solicitudes que registran sin respuesta en ORFEO



Fuente: Elaboración a partir de revisión realizada a radicados ORFEO.

En el ejercicio realizado, se pudo encontrar que el 84% de los requerimientos fueron atendidos en término y cargados en el sistema, sin embargo, se visualizan como incumplidos.

Finalizada la revisión detallada frente al estado de cumplimiento en los términos de respuesta de las solicitudes ciudadanas recibidas en el trimestre, se pudo establecer el cumplimiento en los términos de las solicitudes ciudadanas, tal y como se señala a continuación:

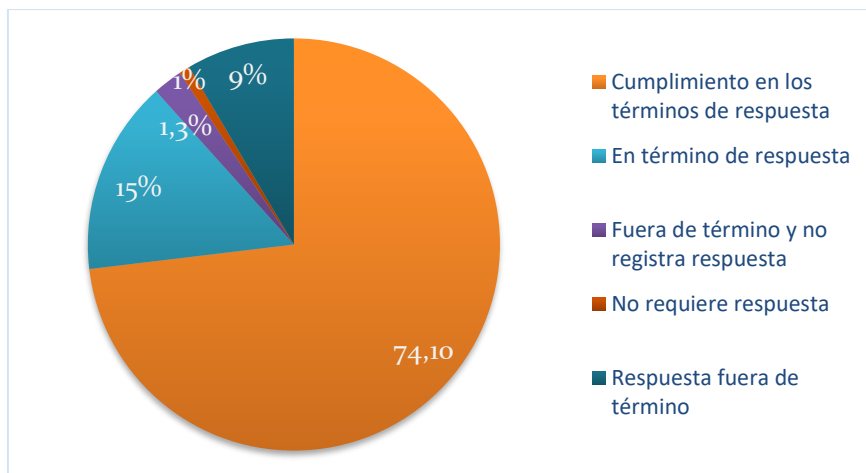
Tabla 5. Cumplimiento en los términos de respuesta solicitudes PQRS - tercer trimestre

Cumplimiento en los términos de respuesta	No. PQRS	%
Cumplimiento en los términos de respuesta	1920	74,10%
En término de respuesta	395	15,25%
Fuera de término y no registra respuesta	34	1,31%
No requiere respuesta	22	0,85%
Respuesta fuera de término	220	8,49%
Total general	2591	100,00%

Fuente: Tablero de control Equipo de Servicio al Ciudadano con base en información extraída ORFEO.

Nota: Los porcentajes aquí registrados, se toman a partir del número total de PQRS cumplidas en el informe general y aquellas que después del ejercicio de depuración, efectivamente reportaron incumplimiento en el sistema.

Gráfico 3- Cumplimiento en los términos de respuesta - tercer trimestre



Fuente: Tablero de control Equipo de Servicio al Ciudadano con base en información extraída ORFEO.



Para el año 2022, como Equipo de Servicio al Ciudadano decidimos perseverar en el aumento del porcentaje de cumplimiento de atención a PQRS, con base en el resultado obtenido en la vigencia anterior, que fue del **98.9%**, un porcentaje significativo que queremos llevar al **100%**, por tal motivo, continuamos brindando acompañamiento y sensibilizaciones a los equipos y profesionales encargados de su atención, de manera que se disminuya el **1.31%** de los derechos de petición no contestados para este tercer trimestre del año.

❖ Oportunidad y cumplimiento en el tratamiento de las PQRS por dependencia.

A continuación, se muestra el comportamiento de las áreas de la Agencia, en lo que respecta a la atención de PQRS:

Tabla 6- PQRS recibidas en el trimestre por dependencia y cumplimiento.

Cumplimiento en los términos de respuesta por dependencia	Total No. de PQRS	Total %	Cumplimiento términos de respuesta	En término respuesta	Respuesta fuera de término	No requiere respuesta	Fuera de término/no registra respuesta
Vicepresidencia Ejecutiva	852	33%	641	117	64	8	22
GIT Carretero 2	219	8%	163	38	15	2	1
GIT Carretero 4	187	7%	121	45	21		
GIT Carretero 1	183	7%	151	26	5	1	
GIT Jurídico Predial	181	7%	136	29	15	1	
GIT Carretero 5	143	6%	95	24	22	2	
Vicepresidencia de Estructuración	136	5%	83	23	28	2	
GIT Social	87	3%	37	23	21		6
GIT Defensa Judicial	83	3%	76	2	1	2	2
GIT Predial	76	3%	62	13	1		
GIT férreo	66	3%	48	9	8	1	
GIT Estrategia Contractual Permisos	62	2%	56	5	1		
GIT de Talento Humano	58	2%	52	3	3		
GIT Aeroportuario	57	2%	44	9	3	1	
GIT de contratación	40	2%	35	3	1	1	
GIT Portuario	33	1%	28	4		1	
GIT Ambiental	30	1%	22	5	2		1
GIT Administrativa y Financiera	21	1%	15	1	5		
GIT de Planeación	19	1%	14	3	2		
GIT de Asesoría de Estructuración	12	0%	6	4			2
Presidencia	10	0%	8	1	1		
GIT Financiero	5	0%	2	3			
GIT de Riesgos	5	0%	5				
Área De Archivo Y Correspondencia	4	0%	4				
GIT Financiero 2	4	0%	3		1		
GIT Procedimientos Administrativos y Sancionatorios	4	0%	2	2			
Vicepresidencia de Gestión Contractual	3	0%	1	2			
Vicepresidencia Jurídica	3	0%	3				
Oficina de Comunicaciones	3	0%	3				
GIT de Tecnologías de la información y las Telecomunicaciones	2	0%	1	1			
GIT Control Interno Disciplinario	2	0%	2				
Oficina de Control Interno	1	0%	1				
Total general	2591	1	1920	395	220	22	34

Fuente: Tablero de control Equipo de Servicio al Ciudadano con base en información extraída ORFEO.

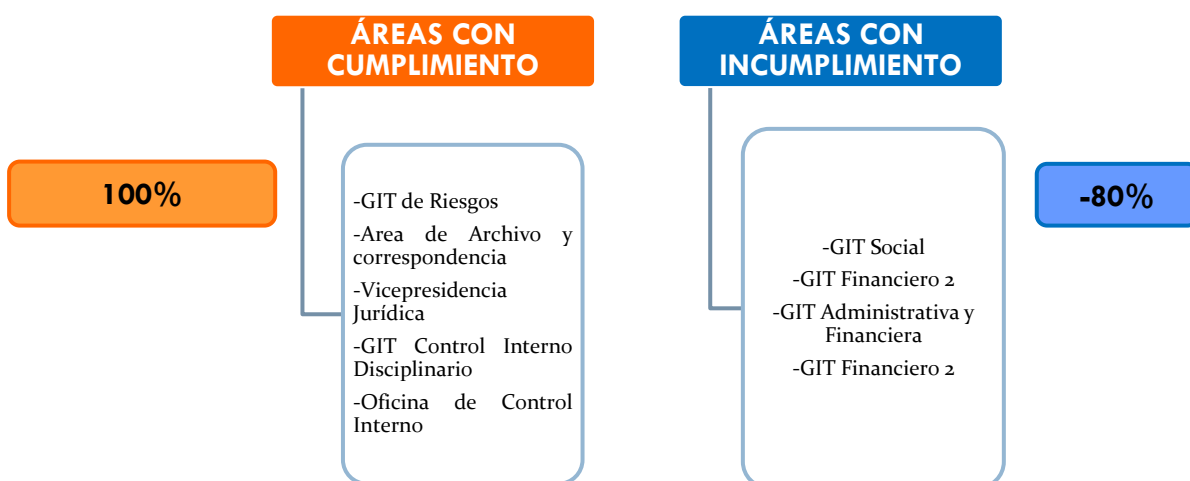


Las 3 áreas de la Agencia con mayor número de peticiones asignadas son en su orden:

- ❖ Vicepresidencia Ejecutiva
- ❖ Grupo Interno de Trabajo Carretero 2- Vicepresidencia Ejecutiva
- ❖ Grupo Interno de Trabajo Carretero 4- Vicepresidencia Ejecutiva

A continuación, se presentan las áreas de la ANI que cuentan con un cumplimiento del 100% frente al término de respuesta de sus solicitudes, y las áreas que tienen una oportunidad para la mejora en el cumplimiento de los terminos de respuesta, debido a que cuentan con un porcentaje de cumplimiento menor al 80% con respecto a las solicitudes recibidas en el área.

Gráfico 4-Cumplimiento por áreas



Fuente: Elaboración con base en información extraída ORFEO

❖ Clasificación por tipos de solicitudes ciudadanas PQRS.

Del total de PQRS recibidas, el 48,0% corresponden a peticiones, seguido del 14% correspondientes a solicitudes remitidas por entidades públicas y el 13% a reclamos; por su parte, sólo el 0,19 correspondió a denuncias y el 0.04% a quejas.

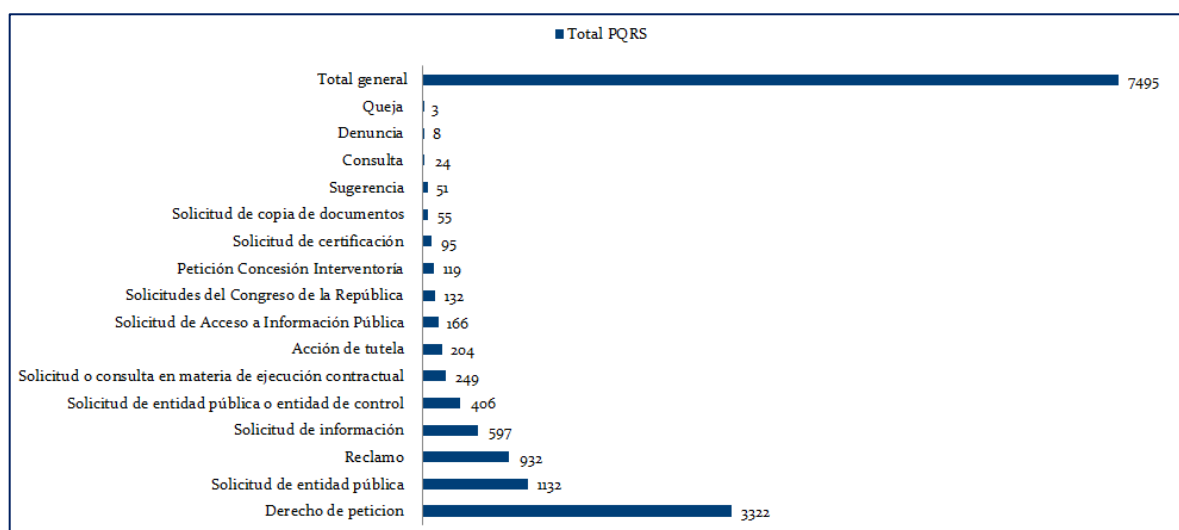
A continuación, se presentan la relación de las PQRS recibidas en la ANI, discriminadas por tipo de solicitud:

Tabla No. 5 - Clasificación de las PQRS - Tercer Trimestre 2022

Tipos de solicitudes	Total No. Pqrsdcs	Total %	Cumplimiento en los	En término de	No requiere	Fuera de término y	Respuesta fuera de
Derecho de petición	1243	48%	902 73%	213 17%	6 0%	19 2%	102 8%
Solicitud de entidad pública	359	14%	260 72%	38 11%	5 1%	4 1%	52 14%
Reclamo	333	13%	256 77%	58 17%	1 0%	6 2%	12 4%
Solicitud de información	143	6%	117 82%	11 8%	1 1%	0%	14 10%
Solicitud de entidad de control	120	5%	101 84%	10 8%	5 4%	2 2%	2 2%
Acción de tutela	95	4%	90 68%	1 1%	2 2%	1 27%	1 1%
Solicitudes del Congreso de la República	76	3%	47 62%	7 9%	0%	0%	22 29%
Solicitud o consulta en materia de ejecución contractual	65	3%	33 51%	32 49%	0%	0%	0%
Solicitud de acceso a información pública	50	2%	39 78%	3 6%	1 2%	1 2%	6 12%
Petición concesión interventoría	34	1%	21 62%	8 24%	0%	1 3%	4 12%
Solicitud de certificación	24	1%	20 83%	1 4%	1 4%	0%	2 8%
Solicitud de copia de documentos	16	1%	14 88%	1 6%	0%	0%	1 6%
Sugerencia	14	1%	10 71%	3 21%	0%	0%	1 7%
Consulta	13	1%	4 31%	9 69%	0%	0%	0%
Denuncia	5	0%	4 80%	0%	0%	0%	1 20%
Queja	1	0%	1 100%	0%	0%	0%	0%
Total general	2591	100%	1920 74,1%	395 15%	22 0%	34 2%	220 8%

Fuente: Tablero de control Equipo de Servicio al Ciudadano con base en información extraída ORFEO.

Gráfico 5- Clasificación de PQRS - Tercer Trimestre 2022



Fuente: Tablero de control Equipo de Servicio al Ciudadano con base en información extraída ORFEO.

Entes de Control

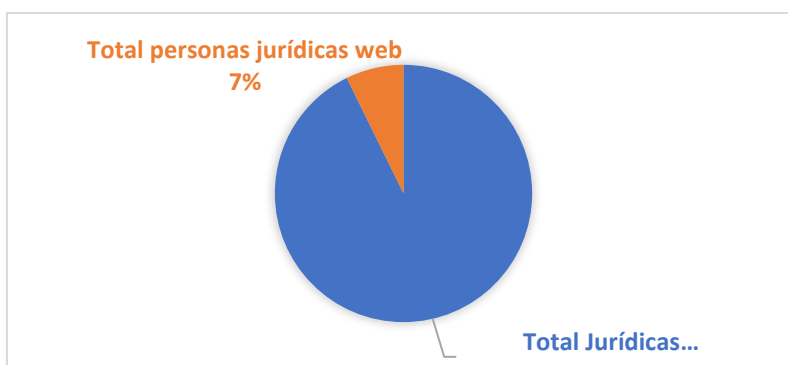
El Equipo de Servicio al Ciudadano tipificó **120** documentos como solicitudes de **Entes de Control**, lo que porcentualmente corresponde al **4,63%** del total de documentos tipificados, de los cuales, el **84%** obtuvo respuesta oportuna, el **4%** figura sin respuesta, **2%** con respuesta fuera de término; el **8%** en termino y un **2%** no requiere respuesta.

Empresas

Para este tercer trimestre de 2022, la ANI recibió **385** solicitudes de **personas jurídicas**, correspondientes al **15%** del total de documentos tipificados, de las cuales **28** se hicieron a través de

nuestro canal vía web y los **357** restantes, se efectuaron de manera presencial radicando en la ventanilla de la entidad o a través del correo oficial contactenos@ani.gov.co.

Gráfico 6- Canales - Solicitudes Personas Jurídicas



Fuente: Elaborado con base en información extraída ORFEO.

Acceso a la Información Pública

Durante el 3er trimestre de la vigencia 2022 se recibieron **50** solicitudes de **Acceso a la Información Pública** de las cuales no se negó el acceso a la información en ningún caso. A continuación, se relaciona el tratamiento dado a cada una de las solicitudes de acceso a la información pública.

Tabla 7-Tratamiento Solicitudes acceso a la información pública

Tratamiento dado a las Solicitudes de Acceso a la Información pública	No	%
Entregada	37	74%
Parcialmente entregada	3	6%
Sin respuesta	1	2%
Traslado por competencia	9	18%
Negada	0	0%
TOTAL	50	100%

Fuente: Elaborado con base en información extraída ORFEO.

Página Web

Se recibieron **248** solicitudes por Página Web que corresponden al **9.57%** del total de documentos tipificados en sus diversas modalidades, de las cuales **28** fueron elevadas por personas jurídicas.

Petición Concesión / Interventoría

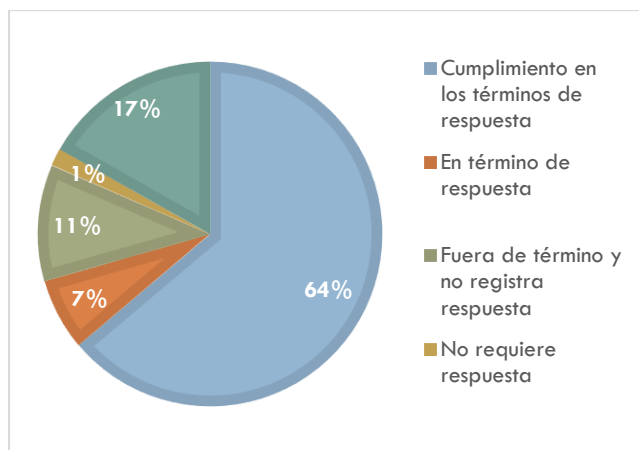
En lo que respecta a las peticiones presentadas por los Concesionarios y/o las Interventorías, la ANI recibió para este tercer trimestre del año un total de **34** solicitudes. El comportamiento de respuesta a dichos requerimientos se muestra a continuación:

Tabla 8- Peticiones – Concesiones e Interventorías

Petición concesión interventoría	No.	%
Cumplimiento en los términos de respuesta	76	63,87%
En término de respuesta	8	6,72%
Fuera de término y no registra respuesta	13	10,92%
No requiere respuesta	2	1,68%
Respuesta fuera de término	20	16,81%
Total general	119	100,00%

Fuente: Elaborado con base en información extraída ORFEO.

Gráfica No. 5 – Peticiones - Concesiones e Interventorías




Fuente: Elaborado con base en información extraída ORFEO.

A continuación se destacan algunos ejemplos de quejas, reclamos y denuncias, recibidas en la ANI:

Tabla 9 ejemplos – Reclamos y Denuncias

RECLAMOS




- De forma irresponsable y desinteresada la **CONCESIÓN SÁBANA DE OCCIDENTE PEAJE SIBERIA** genera todo un caos vehicular por cobrar su paso. Filas de vehículo al ingreso de Bogotá. Favor es responsable de facilitar el paso la concesión.

Deben crear operativos de pasó e ingreso a la capital ágiles.

Según normativa no se debe, si la concesión genera el contratiempo.


Se estan realizando trabajos de rocería mecánica al borde de la vía, tramo Espinal - Neiva sin contar con las mínimas normas de seguridad, muy mala señalización.

DENUNCIAS



- La denuncia anónima, sobre un presunto peculado por apropiación en favor de terceros, como consecuencia de una supuesta entrega del lote HB del Aeropuerto Internacional el Dorado “Luis Carlos Galán Sarmiento”, en comodato a un privado “petrolera” y que teniendo en cuenta que este predio hace parte del área concesionada y que la Agencia en su calidad de gestor y supervisor de los contratos de concesión, revise la denuncia en cuestión y se le dé el trámite respectivo.

QUEJAS



- ““(…) El día de ayer de ayer fui atendida por una trabajadora del peaje de Tuta en horas de la noche ella literal le pegó al vidrio y fue brusca y yo le llame la atención por por(sic) el comportamiento que tuvo y lo único que hizo fue gritarme y decirme que yo era la única la única persona que había ¡**** y que y que no había tenido problemas con nadie yo le dije que era una amargada y ella lo que me dijo que era yo una hijueputa y que a gritar a su madre y que ella sea lo que quería iba con una niña de 10 años adelante y yo me devolví hacer el reclamo pero en esos momentos la persona que que(sic) maneja maneja(sic) a los del peaje no estaba entonces decido hacer esta petición porque tienen personas inadecuadas y groseras que están actuando de una forma que no debe ser con los usuarios gracias. (...)”

Nota: Las denuncias registradas tanto en este informe como en el insumo que lo acompaña, se tipifican en el ejercicio del derecho fundamental de petición, sin embargo, aquellas que contienen una posible actuación irregular de parte de la Concesión, la Interventoría o la Agencia, tienen, además, un tratamiento por denuncias corrupción, que para el caso de este trimestre es el radicado 20223090266511

❖ **Temas más consultados y recurrentes objeto de PQRS.**

Los temas más consultados por la ciudadanía fueron: Solicitudes de beneficios de tarifa diferencial para los peajes de los Patios, Trapiche y Cisneros, y Ciat Estambul, solicitud de información sobre predios con ofertas de compra, además, requerimientos sobre restauración de ecosistemas en el Canal del Dique.

Tabla 10- Clasificación de las PQRS por tema.

Tipos de solicitudes	No. PQRS	%
Concesiones general	1468	56,66%
Administrativo	548	21,15%
Manejo de peajes	197	7,60%
Férreo	55	2,12%
Portuario	51	1,97%
Aéreo	48	1,85%
Certificación	43	1,66%
Mantenimiento de la vía	35	1,35%
Copias	34	1,31%
Accidentalidad	20	0,77%
Estructuración	20	0,77%
Permisos de cruce	15	0,58%
Indemnizaciones	15	0,58%
Emergencias concesiones	13	0,50%
Ambiental	8	0,31%
Consulta de documentos	6	0,23%
Licitación	6	0,23%
Básculas	5	0,19%
Ampliación de la vía	4	0,15%
Total general	2591	100,00%

Fuente: Elaboración propia a partir de información extraída ORFEO.

❖ Tiempos promedio de respuesta a las PQRS.



La Agencia brindó respuesta a las solicitudes de los ciudadanos en un promedio de **11 días**.

A continuación se muestran los tiempos promedios de respuesta por cada uno de los tipos de solicitud:

Tipo de solicitud	Promedio de días de respuesta
Consulta	20
Denuncia	12
Derecho de petición	13
petición concesión interventoría	12
Queja	6
Reclamo	10
Solicitud de acceso a información pública	10
Solicitud de certificación	5
Solicitud de copia de documentos	10
Solicitud de entidad pública	10
Solicitud de entidad pública o entidad de control	7
Solicitud de información	10
Solicitud o consulta en materia de ejecución contractual	19
Solicitudes del congreso de la republica	7
Sugerencia	13
Total general	11

Fuente: Elaboración propia a partir de información extraída ORFEO.

❖ **Seguimiento a las PQRS reportadas “En término” en el trimestre anterior.**

El Equipo de Servicio al Ciudadano hizo seguimiento a las PQRS que se encontraban “EN TÉMINO” en el trimestre inmediatamente anterior, es decir, para el segundo trimestre de la vigencia 2022, con el fin de verificar que la Agencia haya emitido respuesta en oportunidad a las peticiones recibidas. Este ejercicio arrojó los siguientes resultados:

Tabla 11- Seguimiento - Solicitudes en término

Seguimiento radicados “en trámite” trimestre anterior	Total	%
Cumple en termino	184	76%
Cumple fuera de termino	41	17%
Incumple sin respuesta	5	2%
No requiere respuesta	10	4%
Confidencial	2	1%
En termino para dar respuesta	0	0%
Total	242	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de seguimiento realizado en ORFEO.

Después de efectuar la trazabilidad para cada uno de los radicados **EN TÉRMINO**, se pudo evidenciar, que el **76%** de ellos cumple, esto significa que la Agencia brindó respuesta a la mayoría de los requerimientos; sin embargo, algunos se encuentran en término para ser atendidos.

2- ATENCIÓN POR CANALES DE CONTACTO

En este acápite, se muestran las estadísticas de la atención al ciudadano y a las solicitudes ciudadanas por los diferentes canales de contacto de la Entidad:

❖ Canales de radicación de las solicitudes ciudadanas PQRS

El canal más utilizado por los usuarios para la radicación de solicitudes fue el correo electrónico por medio del cual se recibieron el **79,01%** (del total de solicitudes tramitadas como PQRS. Los datos estadísticos pueden ser consultados en la siguiente tabla:

Canal - Origen - ORFEO	No. de PQRS	%
Canal virtual: Correo electrónico	2047	79,00%
Canal virtual: Petición, queja o reclamo vía WEB	248	9,57%
Canal virtual: Radicación por WEB canal misional	78	3,01%
Canal virtual: Radicación por Web Service.	42	1,62%
Canal presencial: Radicación ORFEO	176	6,79%
Total general	2591	100,00%

❖ Canales de contacto para la atención ciudadanía

El gráfico que se muestra a continuación resume el consolidado de las estadísticas de atención al público, por los diferentes canales de contacto:

Gráfico 7- Canales de atención al público

Canal Presencial

- **5.927** visitantes a las oficinas de la ANI
- **77** usuarios atendidos por el equipo de servicio al ciudadano.
- **170** citas de radicación de documentos atendidas

Canal Telefónico

(aumento del 12% frente al trimestre anterior)

- **1.071** llamadas telefónicas atendidas
- **88** fueron recibidas a través de la línea celular.
- **30** fue realizadas a la línea de denuncias: 4848861
- **885** en nuestra línea fija de atención al ciudadano: 4848860
- **68** a través de la línea gratuita nacional: 01 8000 410151

Canal Virtual

- **9.016** correos electrónicos recibidos en contactenos@ani.gov.co (aumento 9% frente al periodo anterior)
- **248** petición, queja o reclamo via WEB
- **78** radicados por WEB procesos misionales ORFEO
- **42** radicados por Web Service ORFEO
- **77** correos recibidos en el canal denuncias@ani.gov.co

Canal de atención telefónico: Los temas más consultados por la mayoría de los ciudadanos que nos contactaron por este canal fueron: veracidad de ofertas laborales falsas realizadas por terceros a nombre de la Agencia, seguimientos a trámites de permisos, seguimientos a radicados e información general sobre solicitudes de beneficio de tarifas diferenciales. Este canal fue utilizado por 482 personas del género masculino (45%), y por 589 personas del género femenino (55%). Además, un gran número de llamadas fueron provenientes de Bogotá, Cundinamarca y Antioquia.

Canal de atención virtual: Durante el tercer trimestre del año 2022 la Agencia recibió a través de su correo electrónico oficial contactenos@ani.gov.co, **9.016** comunicaciones, los cuales se clasificaron en los siguientes temas:

- ❖ 6.638 Solicitudes
- ❖ 625 Requerimientos Judiciales
- ❖ 253 Hojas de Vida
- ❖ 551 Solicitudes relacionadas con trámites de permisos
- ❖ 949 Traslados por competencia (recibidos y realizados)

3- PERCEPCIÓN CIUDADANA

Canal Presencial

5.927 personas ingresaron a las instalaciones de la Agencia durante el tercer trimestre de la vigencia 2022. Del total de visitantes que tuvo la entidad en estos tres meses del año, 77 usuarios se acercaron al Equipo de Servicio al Ciudadano para ser atendidos (**59 hombres – 18 mujeres**)

Los temas sobre los que más indagaron los ciudadanos son, en su orden:

- ✚ **Predial**, Solicitudes sobre el estado jurídico de los predios colindantes, indemnización por afectación a unidades productivas y mejoras.
- ✚ **Permisos**, Requisitos para realizar la solicitud de permisos de uso y ocupación de vías concesionadas, así como seguimiento a los permisos en curso.
- ✚ **Seguimiento a radicados**, De los ciudadanos que solicitaron atención presencial, varios requerían hacer seguimiento a sus números de radicados

❖ Resultados y conclusiones atención presencial – Equipo de servicio al ciudadano

Finalizada las atenciones a los usuarios, se les solicito diligenciar el formato de atención directa al público, en el cual se les pregunta por su percepción y grado de satisfacción frente a la siguiente pregunta: ¿la atención e información fue clara, oportuna y completa?

El 100% de los ciudadanos encuestados señaló que la atención e información brindada a su requerimiento fue oportuna, clara y completa.

Agendamiento citas de radicación

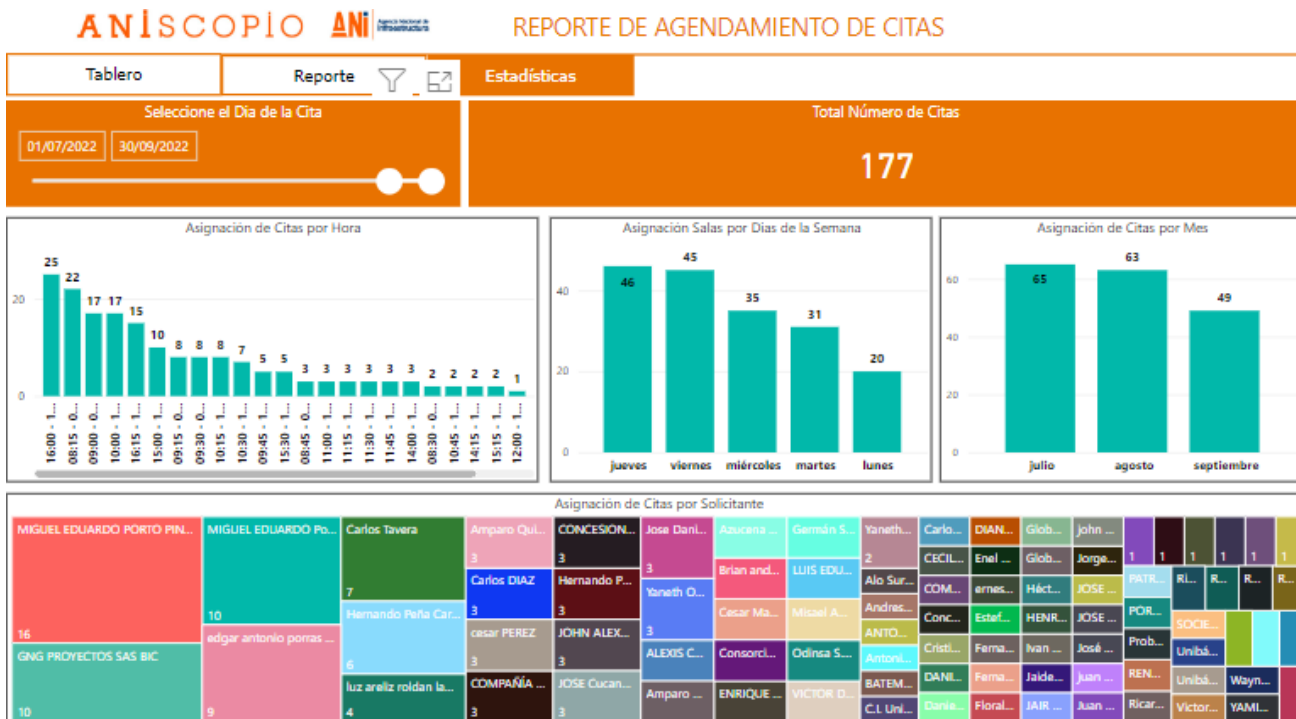
Dada la implementación de la estrategia de asignación de citas para radicar documentos de forma presencial en la Agencia, se dispuso un espacio en la sección NOVEDADES de la página web, que permite a los ciudadanos efectuar el agendamiento de citas para radicar sus documentos en ventanilla.

Imagen No. 1 – Banner Agendamiento radicación de documentos



Para este trimestre del año, se agendaron, a través de la página web de la Agencia, **177** citas para la radicación de documentos, de las cuales fueron atendidas **170** y canceladas en oportunidad por los ciudadanos **7**.

Imagen No. 2 – Tablero de Agendamiento radicación de documentos

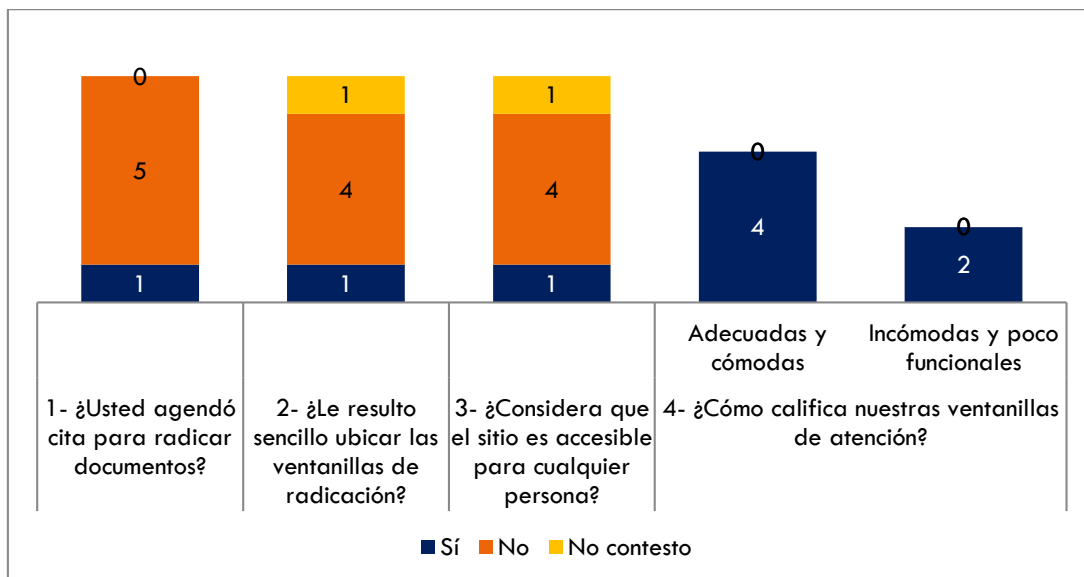


Con el objetivo de indagar la percepción de los ciudadanos que agendaron cita para la radicación de documentos, el Equipo de Servicio al Ciudadano diseñó una encuesta en la que se registraron las

opiniones de 6 usuarios que voluntariamente la diligenciaron. El resultado de este ejercicio se muestra a continuación:

❖ Resultados y conclusiones agendamiento de citas y radicación de documentos

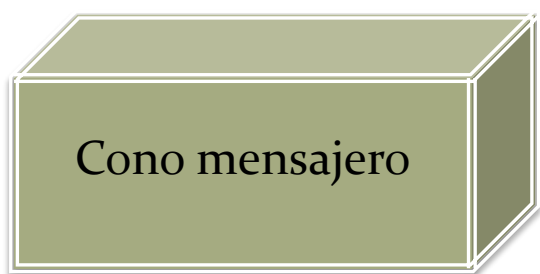
Preguntas		Sí	%	No	%	No contesto	%	Total
1- ¿Usted agendó cita para radicar documentos?		1	17%	5	83%	0	0%	6
2- ¿Le resulto sencillo ubicar las ventanillas de radicación?		1	17%	4	67%	1	17%	6
3- ¿Considera que el sitio es accesible para cualquier persona?		1	17%	4	67%	1	17%	6
4- ¿Cómo califica nuestras ventanillas de atención?	Adecuadas y cómodas	4	67%	0	0%	0	0%	6
	Incómodas y poco funcionales	2	33%	0	0%	0	0%	
Total de participaciones: 6 usuarios								



Conclusiones:

- Más de la mitad de los ciudadanos se acercaron tanto a la sede de Montevideo, como a las oficinas de la Agencia, sin agendar cita previa en Aniscopio, en razón al levantamiento de la emergencia sanitaria, lo que permite a los ciudadanos acercarse sin restricción alguna. Por su parte, el 17% utilizó la herramienta representada principalmente por las Concesiones y las Interventorías.
- De las 6 personas encuestadas, el 67% indicó que las ventanillas de radicación ubicadas en Montevideo no son visibles, y sugieren trasladarlas a un lugar más central, porque no cuentan con servicio de parqueadero y el transporte público queda retirado del lugar.

- El 67% de los usuarios encuestados indicaron que el lugar no es accesible, resaltando lo siguiente: *“es incómodo ya que en el momento de realizar la radicación me solicitan que los documentos deben estar foliados y no cuentan con un lugar donde se pueda apoyar los documentos para dicha foliación”*, *“supremamente lejos y es un laberinto”*, *“la ubicación no es para nada accesible”*.
- Sobre la calidad del servicio brindado por los colaboradores de las ventanillas de correspondencia, los ciudadanos manifestaron lo siguiente: *“las personas encargadas de atención al usuario/ radicación, son amables y respetuosas”*.
- Se observa una participación en la encuesta de percepción del 3,5% de los usuarios con respecto a los documentos radicados.



Dada la implementación de la estrategia de asignación de citas para radicar documentos de forma presencial en la Agencia, se dispuso un espacio en la sección NOVEDADES de la página web, que permite a los ciudadanos efectuar el agendamiento de citas para radicar sus documentos en ventanilla.

El Equipo de Servicio al ciudadano durante el tercer trimestre del 2022, decidió promover la participación de los ciudadanos a través de dos preguntas enfocadas a saber cuál(es) son los canales que prefieren utilizar para comunicarse con la Agencia, y cuál de los valores institucionales asocia a la atención brindada desde el Equipo.

❖ Resultados y conclusiones cono mensajero

¿Con qué canal de atención prefiere interactuar con la Entidad?
Número de opiniones: 20
Respuestas: <ul style="list-style-type: none"> - Presencial/ Personal: 14 respuestas. - Presencial y virtual: 2 respuestas. - Presencial y telefónico: 1 respuesta - Correo electrónico/Virtual: 1 respuesta. - Correo electrónico: 1 respuesta. - Correo electrónico y vía telefónica: 1 respuesta.
Una muestra de las respuestas dadas por los ciudadanos:

¿Con qué canal de atención prefiere para interactuar con la Entidad?

PRESENCIAL

VIRTUAL

¿Con qué canal de atención prefiere para interactuar con la Entidad?

Personalizado

¿Con qué canal de atención prefiere para interactuar con la Entidad?

Presencial

Virtual

¿Con qué canal de atención prefiere para interactuar con la Entidad?

Canales electrónicos

Vía telefónica

Por favor señale cuál de nuestros valores institucionales asocia a la atención recibida (puede marcar más de una opción):

Número de opiniones: 24

Respuestas:

- Honestidad: 9 respuestas.
- Respeto: 16 respuestas.
- Compromiso: 11 respuestas.
- Diligencia: 13 respuestas.
- Justicia: 4 respuestas.
- Cooperación: 13 respuestas.

Una muestra de las respuestas dadas por los ciudadanos:

Por favor señale cuál de nuestros Valores Institucionales asocia a la atención recibida:

Honestidad Diligencia

Respeto Justicia

Compromiso Cooperación

Por favor señale cuál de nuestros Valores Institucionales asocia a la atención recibida:

Honestidad Diligencia

Respeto Justicia

Compromiso Cooperación

Por favor señale cuál de nuestros Valores Institucionales asocia a la atención recibida:

Honestidad Diligencia

Respeto Justicia

Compromiso Cooperación

Por favor señale cuál de nuestros Valores Institucionales asocia a la atención recibida:

Honestidad Diligencia

Respeto Justicia

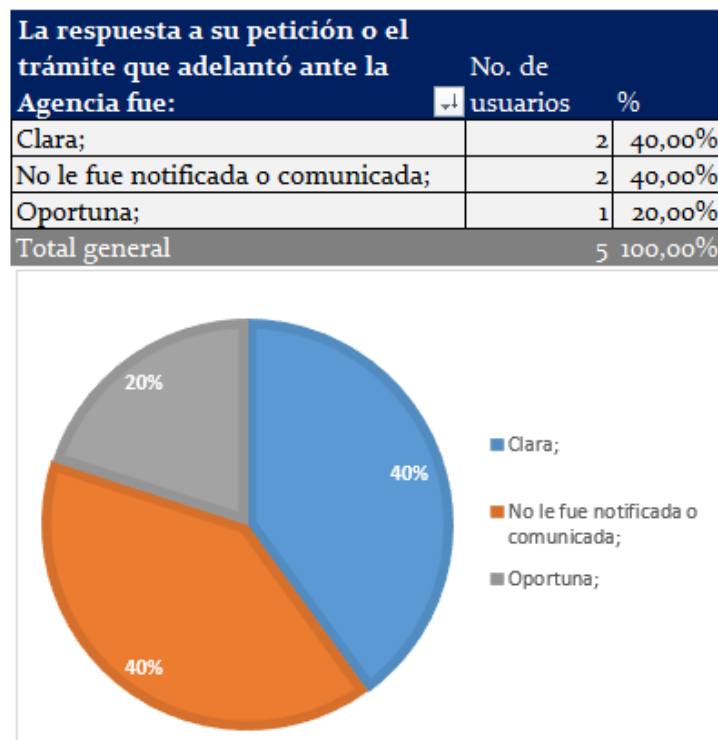
Compromiso Cooperación

Percepción PQRS a través de Página Web

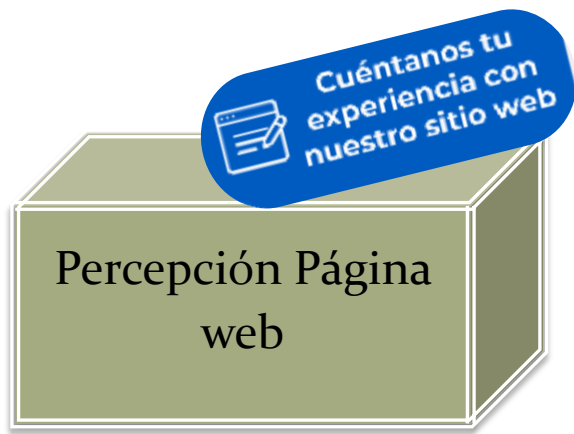
Los ciudadanos que hicieron requerimientos a la Agencia durante el tercer trimestre del año 2022, pudieron hacer seguimiento a sus números de radicados por medio de la página web de la entidad, y allí de manera voluntaria (5) personas diligenciaron la encuesta de satisfacción, cuyos resultados se reflejan a continuación:

Al Indagar sobre cómo fue la respuesta a la petición o el trámite que adelantó el ciudadano ante la Agencia, se obtuvo la siguiente participación:

Gráfica No. 15- Percepción – Atención Página Web



Revisando las observaciones anotadas por los ciudadanos que consultaron el espacio de seguimiento a las PQRS a través de la página web de la Agencia, pudimos apreciar que, 2 ciudadanos manifiestan no haber recibido notificación de la respuesta dada a sus requerimientos, lo que implica que los sienten como no atendidos. Revisados los radicados en mención en el sistema ORFEO, se observa que en uno de los radicados, correspondiente al 20214090194752, la ANI atendió la petición mediante la expedición de una resolución que atiende un recurso, sin embargo, el trámite de la notificación se encuentra a cargo del concesionario; por su parte, el otro radicado, con número ORFEO 20224090407152, corresponde a una solicitud elevada por la Alcaldía de Tocancipá, solicitando una mesa de trabajo al GIT Férreo, revisando la trazabilidad de la solicitud se observa que no registra respuesta, por ende, se procedió a elevar seguimiento de respuesta al área respectiva.



Con el ánimo de acoger la percepción de los ciudadanos que se conectan con nosotros a través de la página web de la Agencia, interactuando en los espacios habilitados para su exploración y consulta, el Equipo de Servicio al Ciudadano diseñó e implementó un botón permanente que contiene una encuesta de percepción en la que se reciben las opiniones y experiencias de los usuarios al navegar en nuestro sitio web. Durante el tercer trimestre de la vigencia 2022, participaron **48** personas y se obtuvo la siguiente información:

❖ Resultados y conclusiones percepción página web

- ¿Qué trámite o consulta realizó o deseaba realizar?

Gráfico 8- Trámite o consulta realizado

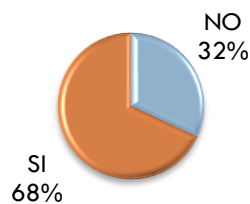
¿Qué trámite o consulta realizó o deseaba realizar?	No.	%
Enviar hoja de vida	14	26,00%
Trámites	12	24,00%
Consulta PQRS	8	16,00%
Peajes	5	10,00%
Cuarto de Datos	2	4,00%
Servicios TIC	2	4,00%
Denuncia	2	4,00%
Nuestros Proyectos	2	4,00%
Certificados laborales	1	2,00%
Enlaces de Interés	1	2,00%
Solicitud de ayuda	1	2,00%
Total general	50	100,00%

Fuente. Base de datos encuesta web atención al ciudadano

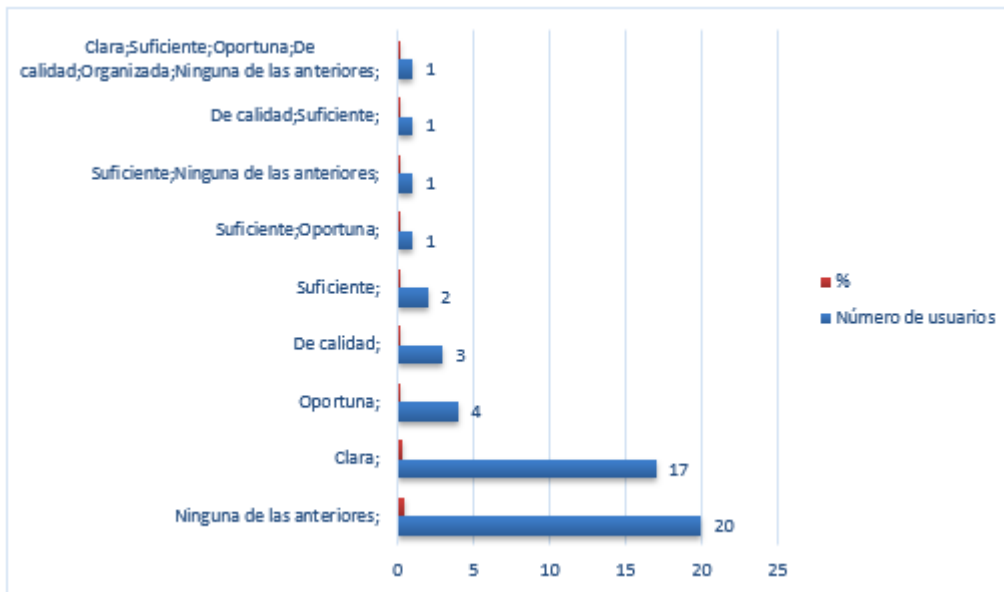
- ¿Le fue fácil acceder al trámite, servicio o consulta?

Gráfico 9- Acceso al trámite o servicio

¿Le fue fácil acceder al trámite, servicio o consulta?	No	%
SI	34	68,00%
NO	16	32,00%
Total general	50	100,00%



- **La información que obtuvo fue:**



Fuente. Elaboración propia a partir de base de datos encuesta web

Análisis:

- ✚ Los tres servicios más consultados por los usuarios que participaron en la encuesta de percepción fueron, los siguientes: el **26%** ingresó a la página web de la Agencia para cargar su hoja de vida, el **12%** a revisar información de los trámites de permisos, y el **16%** a consultar el estado de su PQRS.
- ✚ El **68%** de los usuarios que navegaron en nuestro portal web, afirmaron que el acceso al trámite, al servicio o a realizar una consulta, les resultó sencillo, esto debido a la disposición de la información en el sitio y a los contenidos presentados.
- ✚ Se indagó a los usuarios acerca de si obtuvieron información clara, suficiente, oportuna, de calidad, y/o organizada, el **40%** respondió que la información que encontró no cumplió con los criterios indagados, seguido del **34%** que considero que recibió información clara, y el **26%** restante que considero que la información recibida cumplía con alguno o algunos de los criterios. Revisando los trámites o consultas que efectuaron los usuarios que manifestaron que la información encontrada no cumplió con los criterios esperados se encuentra que en su gran mayoría consultaron información de trámites e información para envío de hojas de vida, en su gran mayoría los usuarios señalaron que no encontraron el espacio que buscaban, o que la página no cargó o generó error en el momento de la consulta, lo que puede corresponder a fallas en el internet, o configuración en los exploradores por los que los ciudadanos realizaron la consulta, los cuales pueden tener restricciones.

Seguimiento respuestas brindadas por la ANI

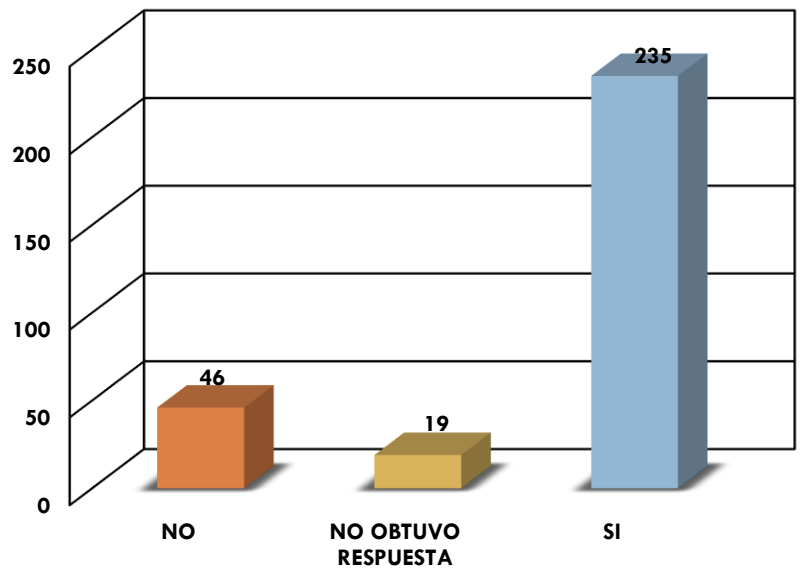
Para realizar el seguimiento a la percepción de los usuarios sobre las respuestas emitidas por la Agencia, se tomó una muestra aleatoria de **300** peticionarios que elevaron sus inquietudes a través de los diferentes canales de contacto que dispone la entidad: Físico, telefónico, virtual y presencial; que, a su vez, fueron ingresadas a través del sistema de gestión documental ORFEO durante los meses de julio, agosto y septiembre del presente año.

❖ Resultados y conclusiones satisfacción respuestas a PQRS brindadas por la ANI

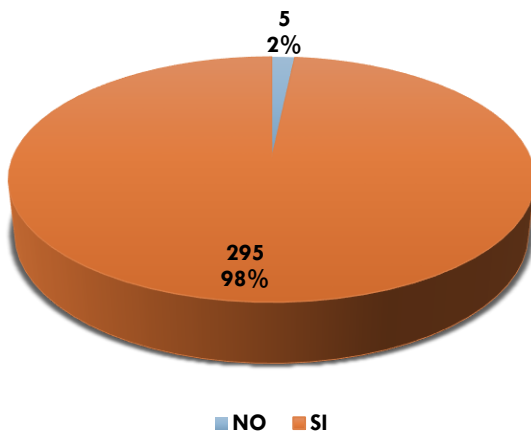
Oportunidad de las respuestas

Frente a la oportunidad de las respuestas brindadas por parte de la Agencia, se obtuvo un resultado positivo dado que el 79% de los usuarios de la muestra afirmaron haber recibido respuesta en los términos de ley; mientras que, el 15% afirmó haber recibido respuesta fuera del término, manifestando la importancia de que la Entidad informara sobre el tiempo adicional que iba a requerir para brindar respuesta a los requerimientos.

Oportunidad



Seguimiento a la oportunidad de las respuestas



percepción positiva de un 78% de los usuarios de la muestra, en tanto que, el 16% expresó no haber recibido respuesta clara a su solicitud.

Los usuarios manifestaron haber recibido respuesta clara a la hora de solicitar información gráfica y contractual de los proyectos publicada en la página, especialmente de los proyectos 4G, mientras que, en los temas jurídicos, técnicos y de diseño de los proyectos, percibieron que la información fue incompleta, fuera de aquella que cuenta con Reserva Legal.

Igualmente, sobre el tema de permisos los usuarios afirmaron haber recibido la información completa para el trámite que establece la Resolución 716 del 2015; sin embargo, en algunos casos la mención de la Resolución no fue suficiente para que el ciudadano comprendiera que debía realizar un trámite.

Otro aspecto que no fue claro en las respuestas y los ciudadanos resaltaron, fue sobre la exposición de las razones del traslado de las peticiones a otras entidades.

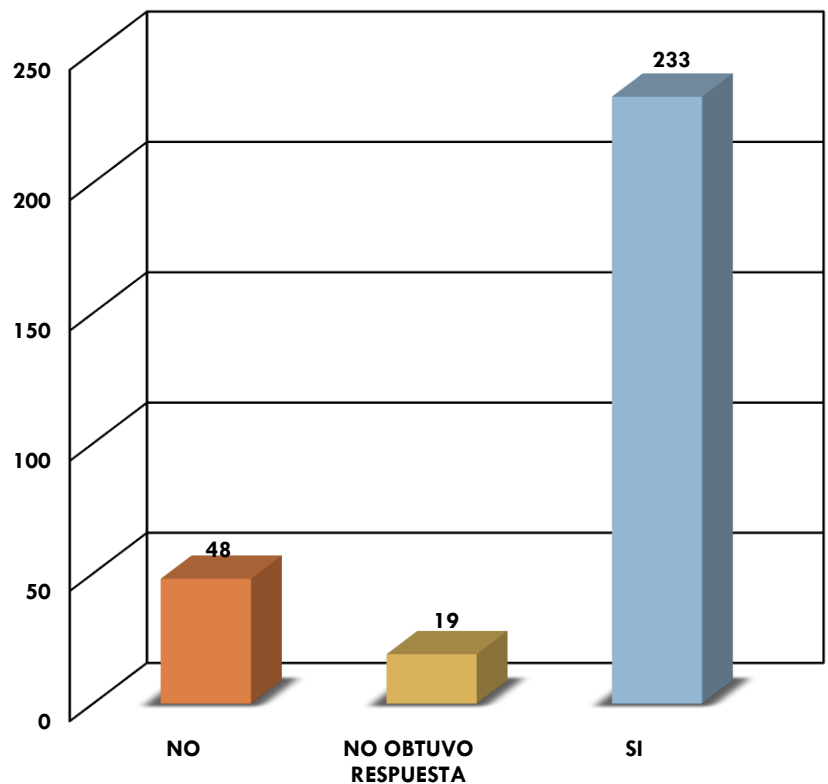
Por otro lado, el 6% restante expresó no haber obtenido respuesta, sin embargo, en el momento de la interacción con el usuario, se realizó el seguimiento y se logró evidenciar que fueron debidamente atendidas por la Agencia.

Al realizar el seguimiento a la oportunidad de las respuestas, también se encontró, que el nivel de percepción positiva fue mayor sobre las solicitudes que no fueron trasladadas a otras entidades.

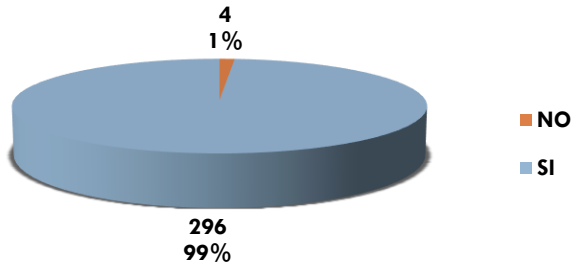
Claridad de las respuestas

Frente a la claridad de las respuestas se obtuvo

Claridad



Seguimiento a la claridad de las respuestas



Al realizar la revisión de las respuestas emitidas por parte de la Agencia, encontramos que, hubo claridad de la información brindada a los usuarios en un 99%, dado que la información remitida fue congruente a las solicitudes, así como también la gestión de traslado de solicitudes por competencia.

De igual forma al realizar el seguimiento de las respuestas, se logra verificar que, en la redacción de las respuestas, la normatividad y los tecnicismos continúan siendo un factor común y debido a ello los resultados de la percepción de los ciudadanos se ven

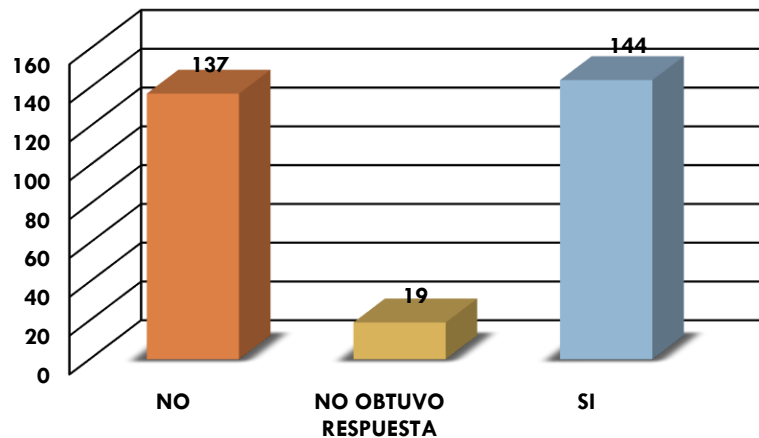
influenciados negativamente en el aspecto de la claridad.

Respuesta de fondo

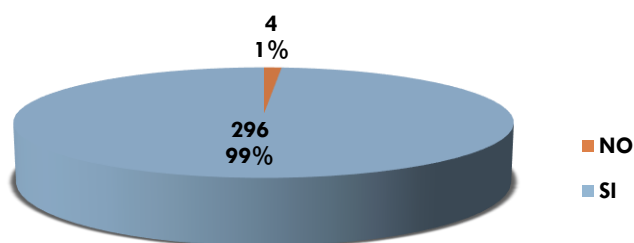
Frente a la percepción de la gestión de la Agencia sobre las peticiones de los usuarios, el 48% afirmó haber recibido respuesta de fondo a su requerimiento, mientras que el 46% de los usuarios afirmó no haber recibido respuesta acorde a lo requerido.

Los usuarios que manifestaron haber recibido respuesta de fondo, destacaron la buena gestión de la Agencia tanto en las acciones tomadas, en las que se encontraron respuestas sobre información de avance de los proyectos y de gestión predial, así como de gestión predial, y soluciones de intervención que brindaron las concesiones sobre los proyectos.

Respuesta de fondo



Seguimiento respuestas de fondo



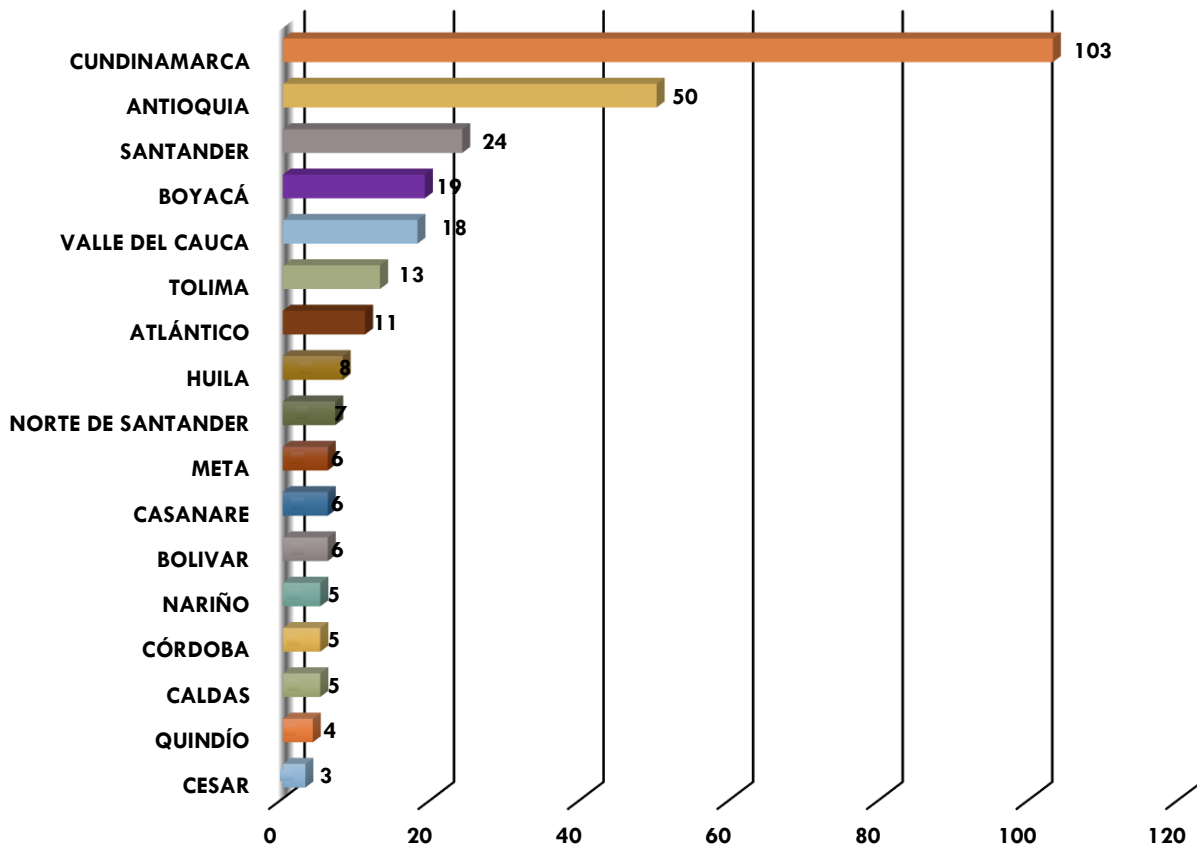
Por otro lado, quienes afirmaron no haber recibido respuesta de fondo, manifestaron su inconformidad por el sucesivo traslado de las peticiones y que finalmente no fuese otorgada respuesta de parte de ninguna de las entidades de las que estuvo a cargo.

De igual forma, los usuarios expresaron que sobre las visitas que recibieron por parte de la Concesión, no resultaron efectivas ya que solo se hizo presencia de las entidades, pero sin acciones de fondo a la problemática.

De la muestra aleatoria, encontramos el top 6 de los departamentos de donde provienen la mayoría de las solicitudes que atiende la Agencia:

- 1 **Cundinamarca** que encabeza la lista con la cantidad de solicitudes que ingresan de tarifa diferencial para el Peaje Los Patios, Andes y, Río Bogotá y Corzo; del mismo modo, ingresaron diferentes consultas sobre el avance de los proyectos ALO SUR y Accesos Norte Fase II, trámite permiso uso y/o ocupación vía férrea y Carretera del departamento.
- 2 **Antioquia**, con solicitudes de tarifas diferenciales para los peajes Trapiche y Cisneros, implementación de medidas para mejorar seguridad vial sobre los proyectos Autopista al Mar y Conexión pacífico 1, el mantenimiento de las vías y soluciones hidráulicas para prevenir inundación en predios sobre los proyectos Conexión Pacífico 2 y vía del Nus.
- 3 **Santander**, solicitudes de gestión predial relacionada con el Proyecto vial Transversal de las Américas y Pamplona Cúcuta, como diferentes reportes de mal estado de las vías Bucaramanga Pamplona.
- 4 **Boyacá**, del cual provinieron principalmente solicitudes de permisos y gestión predial.
- 5 **Valle del Cauca**, solicitudes sobre tarifas diferenciales para peaje Ciat-Estambul y permisos.
- 6 **Tolima**, recibimos diferentes reclamos por la obra en ejecución de la ampliación de la doble calzada Bogotá Girardot y temas de gestión predial e indemnizaciones.

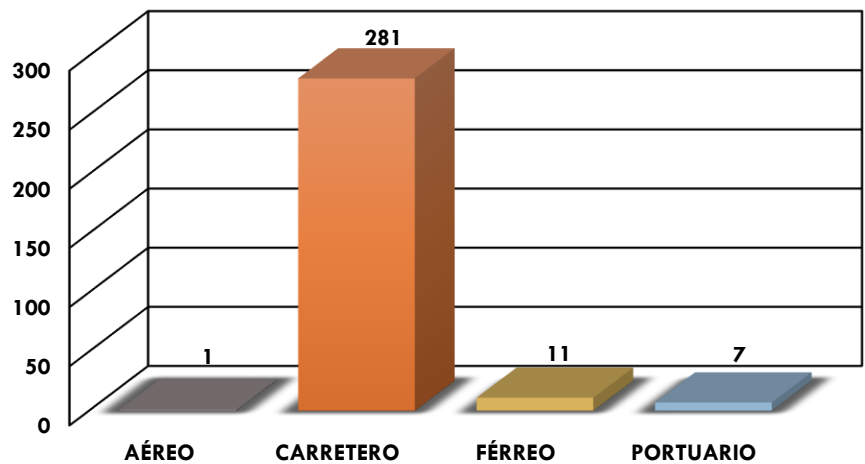
Ubicación geográfica



Modos de transporte

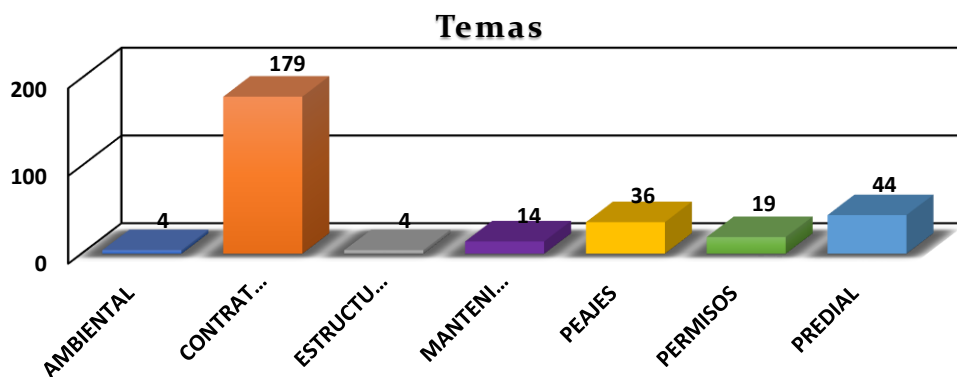
El modo con mayor representatividad de las peticiones fue el modo “Carretero” al cual pertenecieron el 94% de las solicitudes recibidas por la Agencia y, por lo que el resultado de percepción principalmente será influenciado por este modo de transporte y los temas que comprende, así como de la gestión de las concesiones, que dentro de la muestra fueron atendidas cerca del 40%.

Modos de transporte



Temas

Contratos de Concesión fue el tema más consultado, que representó un porcentaje de casi el 60% de la muestra con 179 solicitudes relacionadas a la gestión a cargo de las concesiones como peajes, solicitud de implementación de medidas de seguridad vial como reductores de velocidad, adecuación de ingresos a predios y mejora de las condiciones aledañas a los proyectos para proteger la calidad de vida de los habitantes, mantenimiento y mejora de canales de aguas lluvias y desagües que generan inundaciones en predios y sobre las vías, información contractual de las concesiones carreteras, avance de los proyectos nuevos y en estructuración como la Alo Sur por el modo carretero y Canal del Dique por el modo portuario, información videográfica de accidentes en las vías, incidentes y accidentes viales debido al mal estado de las mismas.

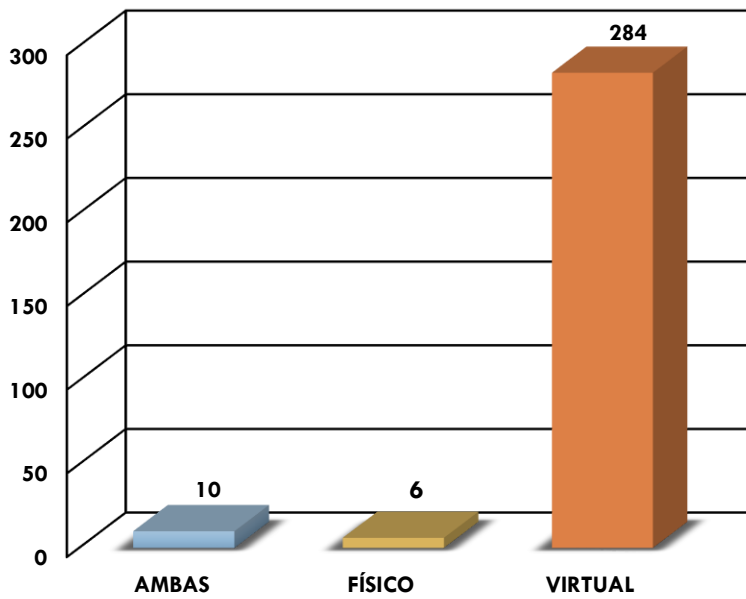


El otro tema que resalta bastante es “predial” sobre el que se reciben bastantes solicitudes de pago por adquisición de predios, organización jurídica de predios, información de linderos y consultas de información sobre las afectaciones de los trazos viales de los proyectos en estructuración.

Dentro del tema de contratos de concesión también se encuentra el modo Férreo, los ciudadanos consultaron sobre nuestro Proyecto Férreo La Dorada-Chiriguana, información cartográfica y sobre el funcionamiento, e igualmente sobre la proyección del modo férreo en Colombia. Finalmente, sobre el modo portuario el proyecto del Canal del Dique inicia a ser de los temas más consultados de parte de diferentes grupos de interés y ciudadanos del común, debido a la magnitud del proyecto y la incidencia de la Agencia en el mismo.

Canales de atención

Canales



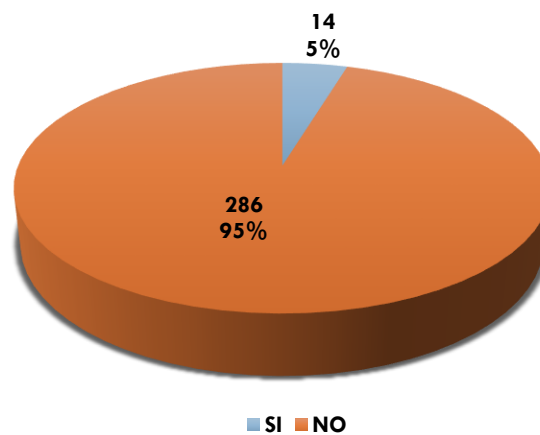
Sobre los canales de recepción de las solicitudes de la muestra, el canal preferido por los usuarios continúa siendo el virtual.

Las solicitudes que correspondieron al canal físico o que fueron radicadas por ambos canales, correspondieron a solicitudes relacionadas a la gestión las concesiones como la recepción de solicitudes de tarifa diferencial y reclamos por afectaciones de los proyectos; igualmente las solicitudes sobre los trámites de permiso establecidos en la Resolución 716 del 2015 y de gestión predial.

Costo

Los usuarios que afirmaron haber incurrido en costos indicaron que fue por el transporte que utilizaron para acercarse hasta algunas de las concesiones para presentar su petición en temas de solicitudes de tarifa diferencial y reclamos; en temas de gestión predial, los costos de los abogados, estudios de peritaje y certificaciones de matrícula inmobiliaria; igualmente en los temas de permisos sobre los requisitos que se deben reunir para la solicitud y el profesional que se requiere para ello.

Costo

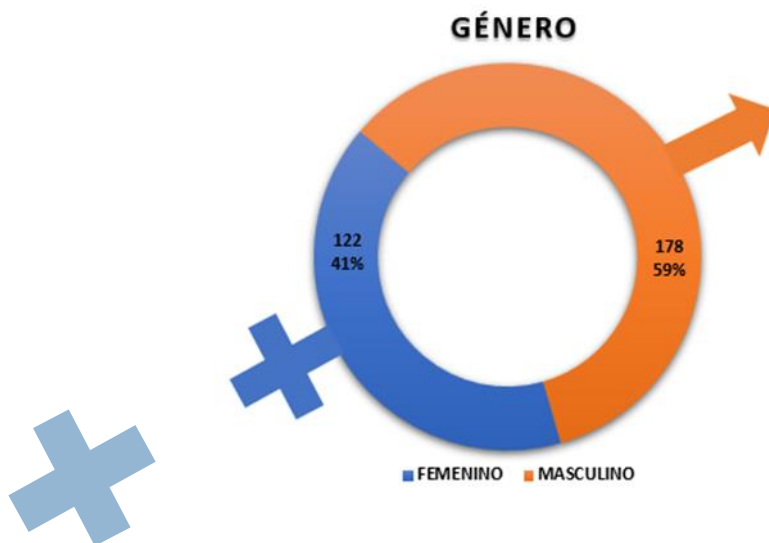


Género

La gráfica nos muestra que hay una mayor representatividad del género masculino en la presentación de peticiones escritas que se ingresaron a la Agencia, representando un buen porcentaje sobre las peticiones escritas recibidas de parte del género femenino. Por su parte, en

la interacción telefónica que se sostuvo con los diferentes usuarios, se pudo contrastar que, el género femenino mostró una mayor claridad respecto a la competencia que tenía la Agencia para resolver su solicitud. Al respecto, el 62% de las solicitudes presentadas por mujeres corresponden efectivamente al ámbito de competencia de la Agencia, en contraste, con un 40% en el porcentaje de claridad que tuvieron los hombres frente a la competencia de la Agencia para resolver su inquietud, lo cual se evidenció al hacer seguimiento a las solicitudes presentadas y al número de solicitudes que tuvo que trasladar la Agencia respecto de cada género.

Lo anterior, encuentra asidero en la dinámica tradicional de roles y estereotipos de género, en virtud de los cuales, existe aún una diferencia generalizada por género en la percepción y la seguridad frente a las habilidades y las actuaciones. Por un lado, los hombres han tenido mayor facilidad e instinto para actuar de manera deliberada. Por su parte, las mujeres, han requerido un convencimiento mucho mayor frente a las actuaciones a realizar, lo que ha implicado en su interacción con la ANI, que las mujeres que interpusieron PQRS a la Entidad, se encontraban mejor informadas, motivo por el cual se presentó una menor necesidad de trasladar sus solicitudes a otras Entidades, como si sucedió, en mayor medida, con las solicitudes interpuestas por el género masculino. Desde la ANI, trabajamos a orientar e informar a los usuarios frente a la gestión de la Entidad y las demás Entidades del sector público a efectos de facilitar la comunicación entre ciudadano- Estado.



4- PLAN DE ACCIÓN

Para nosotros, como equipo, es importante compartir con todos los ciudadanos cada una de las actividades que nos hemos propuesto adelantar durante la vigencia 2022, siempre bajo la óptica del mejoramiento continuo.

En ese sentido, presentamos el avance de las actividades planeadas y cada una de las acciones ejecutadas durante este trimestre:

Tabla No. 13 – Matriz – Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Plan de Acción 2022			
Actividades		Producto	Avance
1	Realizar laboratorios de servicio al ciudadano para analizar, estudiar, y proponer acciones de mejora frente a aquellos asuntos que impacten el servicio.	Tres (3) Laboratorios de Servicio al Ciudadano	Actividad Cumplida: a la fecha, se han realizado 8 laboratorios de servicio al ciudadano, que han permitido reducir los incumplimientos presentados en las diferentes áreas.
2	Alimentar el banco de buenas prácticas y/o estrategias exitosas, implementadas en materia de servicio	Incluir (3) Buenas Prácticas	Actividad cumplida. Se incluyeron, en el Banco de Buenas Prácticas, en la sección: Atención y servicios a la ciudadanía- información de interés - Banco de Buenas Prácticas, de la página web: <ol style="list-style-type: none"> 1. La información en PDF referente a la estrategia exitosa de la Concesión La Pintada. 2. Los videos sobre estrategias de equidad de género en la Concesión Covipacífico, 3. Los videos de la estrategia Vía esperanza, de la Concesión Vía 40 Express. 4. La información de buenas prácticas de Sacsa - Aeropuerto Rafael Nuñez y Aerocali. https://www.ani.gov.co/banco-de-buenas-practicas
3	Realizar Encuentros Transversales de Servicio al Ciudadano con Concesiones e Interventorías	Dos (2) Encuentros Transversales con Concesiones e Interventorías	Actividad cumplida: A la fecha se han llevado a cabo tres (3) Encuentros Transversales con Concesiones e Interventorías, que han contado con la participación de 178 miembros de las plantas de personal de las concesiones e interventorías.
4	Acompañar las socializaciones que realice el GIT Social, en las regiones, con el propósito de brindar atención e información a la ciudadanía.	Una (1) socialización acompañada	Actividad cumplida: Con el objetivo de dar acompañamiento a las actividades lideradas por el GIT Social, que requieren la presencia del Equipo de Servicio al Ciudadano, el lunes 19 de septiembre y martes 20 de septiembre de 2022 se brindó acompañamiento en la socialización de la concesión La Pintada con habitantes de Santa Barbara.
5	Adelantar espacios de sensibilización en	Tres (3) sensibilizaciones realizadas	Actividad cumplida: De acuerdo con la programación establecida para la realización de estos espacios, se han llevado a cabo, hasta la

	gobierno corporativo, con enfoque de servicio.		fecha, tres (3) charlas de sensibilización en materia de derecho de petición, lenguaje claro y protocolos de servicio, con la participación de 73 contratistas y funcionarios de la Vicepresidencia de Estructuración, de la Vicepresidencia Ejecutiva y del área de archivo y correspondencia de la Vicepresidencia de Gestión Corporativa.
6	Traducir información institucional a lengua de señas colombiana, lenguas nativas y otros idiomas.	Información traducida	Actividad cumplida: Se llevó a cabo la publicación de 4 videos en la página web de la entidad, dispuestos en las secciones de servicio al ciudadano, con información institucional traducida a Lengua de Señas Colombiana. Se recibió la información institucional traducida a lengua nativa indígena Misak, se creó el botón para su publicación en la página web, y ya se encuentra disponible para consulta.
7	Implementar una estrategia para medir la percepción de los usuarios que elevan solicitudes de acceso a la información pública	Una (1) Estrategia Implementada	Actividad cumplida: Se implementó una encuesta de percepción a diferentes peticionarios que elevaron a la Agencia solicitudes de acceso a la información pública, en aras de obtener su percepción sobre el trámite dado por la ANI. A corte de agosto se cuenta con 9 respuestas.
8	Formular el protocolo para el manejo de manifestaciones ciudadanas	Un (1) Documento Formulado	Actividad cumplida: Se finalizó la elaboración y consolidación del documento del protocolo, y se publicó en el Sistema de Gestión de Calidad, en la página web de la ANI.
9	Presentar un informe anual a la alta dirección sobre los principales avances y logros en materia de equidad de género.	Un (1) informe presentado	Actividad cumplida: debido a los cambios internos al interior de la entidad, por el cambio de gobierno y el concurso de méritos, el 12 de agosto se llevó a cabo una reunión con el Equipo de Trabajo de Equidad de Género en donde se rindió un informe de las actividades adelantadas a la fecha, el cual a su vez fue entregado a la Presidencia de la ANI para conocimiento.
10	Promover la apropiación de la cultura de equidad de género al interior de la ANI.	Actividades de promoción de la apropiación de la cultura de equidad de género al interior de la ANI.	Se dio cumplimiento al 100% de las actividades programadas en el Plan de Acción del Equipo de Trabajo de Equidad de Género.

5- INTERVENCIÓN DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO

Para el tercer trimestre de la vigencia 2022 y en el ejercicio del control preventivo y de control posterior a respuestas de petición brindadas por servidores de la Agencia Nacional de Infraestructura, NO se dio lugar a la apertura de indagación preliminar o investigación disciplinaria, situación semejante a la ocurrida en el mismo trimestre del año anterior.

6- ACCIONES DE MEJORA

- El Equipo de servicio al ciudadano construyó un tablero de control para la visualización y generación de información estadística referente al comportamiento histórico y la trazabilidad de las PQRS, el cual continuará alimentándose a efectos de contar con un instrumento unificado para la consulta de información relacionada con servicio al ciudadano y gestión de solicitudes ciudadanas. El tablero de control e insumo del presente informe puede ser consultado en el siguiente enlace: https://anionline-my.sharepoint.com/:x:/g/personal/erivera_ani_gov_co/EWC8Q4CMSm1Gn73lyu7o52YB_hlgQ7gTJJtDZASQesJPPMg?e=mrlPcp
- El Equipo de Servicio al ciudadano continuará con los espacios de sensibilización en gobierno corporativo con enfoque de servicio, y socializar a los servidores públicos de las distintas dependencias de la ANI, entre otros temas, la reglamentación interna y el procedimiento para la atención de las PQRS y los términos de respuesta.
- Se dará continuidad a la aplicación de una estrategia orientada en aumentar la participación de los usuarios frente al instrumento de medición de la percepción del agendamiento de citas y radicación de documentos.

