

Informe Servicio al Ciudadano

Primer Trimestre 2023



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.	10
❖	Temas más consultados y recurrentes objeto de PQRS.....	14
❖	Tiempos promedio de respuesta a las PQRS.....	14
❖	Seguimiento a las PQRS reportadas “En término” en el trimestre anterior.	15
2-	ATENCIÓN Y GESTIÓN A LAS DENUNCIAS.....	16
3-	ATENCIÓN POR CANALES DE CONTACTO.....	17
❖	Canales de radicación de las solicitudes ciudadanas PQRS	17
❖	Canales de recibo de denuncias	18
❖	Canales de contacto para la atención ciudadanía	18
4-	PERCEPCIÓN CIUDADANA.....	20
❖	Resultados y conclusiones atención presencial – Equipo de servicio al ciudadano	21
❖	Resultados y conclusiones percepción página web	22
❖	Resultados y conclusiones satisfacción respuestas a PQRS brindadas por la ANI..	24
5-	PLAN DE ACCIÓN	30
6-	INTERVENCIÓN DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO.....	32
7-	ACCIONES DE MEJORA	32

INFORME SERVICIO AL CIUDADANO

Primer trimestre-Vigencia 2023.

El presente documento consolida la gestión efectuada por la Agencia Nacional de Infraestructura (ANI), en el trimestre comprendido entre el 1 de enero y el 31 de marzo de 2023, con relación a las solicitudes ciudadanas (PQRS)²; 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%
2022	151.832	14,66%	9.937	38.3%
2022	144.865	-4.59	10.101	2%
Primer trimestre 2023	35.757		2587	

¹ La base de datos con base en la cual se elabora el presente informe se descargó del sistema documental ORFEO el miércoles 24 de abril de 2023. El Equipo de Servicio al Ciudadano realizó revisión de la información y seguimiento frente a las áreas, solicitando la respuesta y cierre de las comunicaciones que se encontraban fuera de término y sin respuesta con el objetivo de depurar la información. El informe relaciona el estado de los asuntos a 26 de abril de 2023.

² Se entenderá por PQRS, las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Consultas, Solicitudes de Información y Solicitudes de Acceso a la Información Pública, y las siguientes modalidades Solicitud de certificación, Solicitud de Entidad Pública o entidad de control, Solicitud de información, Solicitudes del Congreso de la República, Solicitud o consulta en materia de ejecución contractual, Solicitud de acceso a información pública, Petición de concesión e interventoría y Solicitud de copia de documentos.

La gestión y seguimiento a las PQRS se enmarca en el procedimiento ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PARTES INTERESADAS - TPSC-P-001 Versión 7. Vigente, y su trazabilidad y registró se adelanta en el Sistema de Gestión documental ORFEO.



Durante este trimestre del año 2023, periodo comprendido entre el primero (1) de enero y el treinta y uno (31) de marzo, la Agencia recibió un total de treinta y cinco mil setecientos cincuenta y siete (35.757) documentos, en contraste con las treinta y seis mil novecientos cuarenta y nueve (36.949) recibidos en el mismo periodo de la vigencia 2022, lo que evidencia una disminución del 3.23% en el total de documentos recibidos en la Entidad.

De los treinta y cinco mil setecientos cincuenta y siete documentos recibidos (35.757) 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 seiscientos seis (2.587), que corresponden al 7.2% del total de documentos ingresados.

❖ Comparativo de las PQRS recibidas en relación con trimestres anteriores

El total de 2587 PQRS recibidas por la Agencia Nacional de Infraestructura se distribuyeron de la siguiente manera durante el primer trimestre de la vigencia 2023.

Tabla 2- Total de PQRS recibidas por periodos de gestión.

PQRS por periodo de gestión	No. PQRS	%
PRIMER SEMESTRE	2.587	100%
PRIMER TRIMESTRE	2.587	100%
ENERO	820	31.70%
FEBRERO	848	32.78%
MARZO	919	35.52%
Total general	10.101	100,00%

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

Revisando la dinámica de las PQRS recibidas en el presente trimestre en relación con trimestres anteriores, se observa que las solicitudes ciudadanas disminuyeron en un 1.7% con respecto a las recibidas en el mismo periodo de gestión de la vigencia anterior (primer trimestre 2022 - 2.633) y en un 0,7%, con respecto a las PQRS recibidas en el trimestre inmediatamente anterior (tercer trimestre 2023-2.606)

Tabla 3- Cumplimiento PQRS 2022 vs. 2023 -primer trimestre³

Estado de cumplimiento	Vigencia 2022	%	Vigencia 2023	%
Cumple	1672	64%	2209	85,39%
Cumple / fuera de plazo	372	14%	268	10,36%
Incumple/ sin respuesta	502	19%	63	2,44%
En término	87	3%	47	1,82%
Total	3100	100%	2587	100%

Fuente: Elaboración a partir de informe anterior y con base en información extraída ORFEO.

³ La información y valoración de cumplimiento que presenta la tabla, relaciona la información extraída directamente del sistema documental ORFEO. El detalle de la información se incluye en el archivo Excel anexo "Insumo - 1er trimestre 2023" en la pestaña "general"

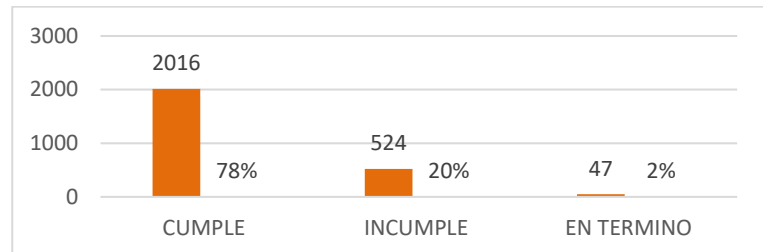
❖ Oportunidad en la Atención de las PQRS

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:

Tabla 4 - Cumplimiento PQRS -Primer trimestre 2023- Reporte sistema documental ORFEO⁴

Cumplimiento reportado sistema ORFEO	Total de PQRS	%
Cumple	2016	77,93%
En término	47	1,82%
Incumple	524	20,26%
Total general	2587	100,00%

Fuente: Elaboración con base en información extraída ORFEO.



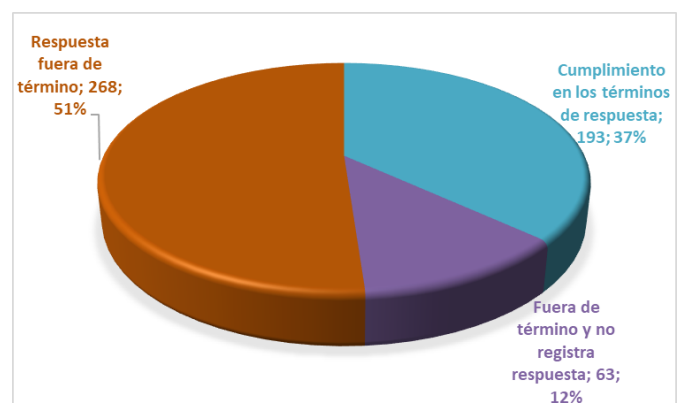
Revisión peticiones sin respuesta

El Equipo de Servicio al Ciudadano llevó a cabo una revisión de las 524 solicitudes que se reportan como “Incumple” en el sistema ORFEO, 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 **63** los trámites que efectivamente se encuentran “sin respuesta” en el sistema.

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

Tabla 5- Revisión y seguimiento solicitudes sin respuesta

Revisión “incumple sin respuesta”	No. de PQRS	%
CUMPLE	2016	77,93%
EN TERMINO	47	1,82%
INCUMPLE	524	20,26%
Cumplimiento en los términos de respuesta	193	36,83%
Respuesta fuera de término	268	51,15%
Fuera de término y no registra respuesta	63	12,02%
Total general	2587	100%



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

⁴ La información y valoración de cumplimiento que presenta la tabla relaciona la información extraída directamente del sistema documental ORFEO. El detalle de la información se incluye en el archivo Excel anexo “Insumo – 1er trimestre 2023”.

En el ejercicio realizado, se pudo encontrar que el 87,98% de las solicitudes que reporta ORFEO sin respuesta, a la fecha del informe ya habían sido atendidas.

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:

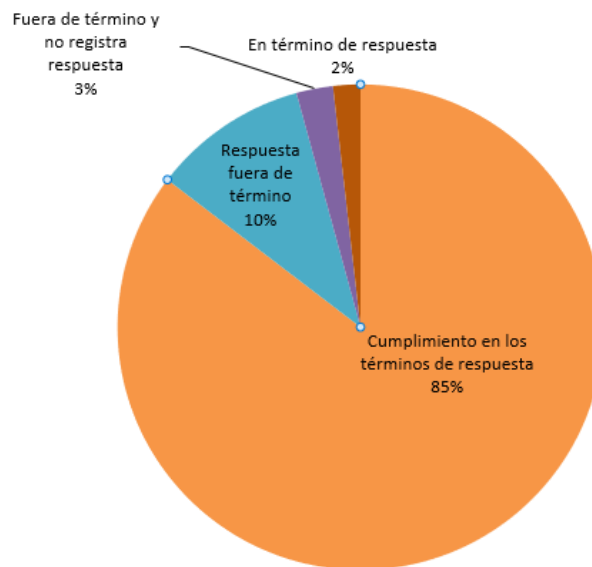
Tabla 6. Cumplimiento en los términos de respuesta solicitudes PQRS - primer trimestre

Cumplimiento gestión y atención PQRS	No. de PQRS	%
Cumplimiento en los términos de respuesta	2209	85,39%
Respuesta fuera de término	268	10,36%
Fuera de término y no registra respuesta	63	2,44%
En término de respuesta	47	1,82%
Total general	2587	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.

Tabla 7- 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 2023, como Equipo de Servicio al Ciudadano decidimos perseverar en el aumento del porcentaje 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 2,44% de los derechos de petición no contestados para este primer trimestre del año 2023. Adicional a lo anterior, desde el Equipo de Servicio al Ciudadano, ha venido realizando seguimiento a la atención de PQRS y brindando sensibilizaciones a nivel interno, con el objetivo de lograr disminuir el 10,36% de solicitudes que reportan respuesta fuera de término.

❖ **Oportunidad y cumplimiento en el tratamiento de las PQRS por dependencia⁵.**

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

Tabla 8- PQRS recibidas en el trimestre por dependencia y cumplimiento.

Vicepresidencias	Cumplimiento en los términos de respuesta		En término de respuesta		Fuera de término y no registra respuesta		Respuesta fuera de término		Total No. de Pqrs	
	No. de Pqrs	%	No. de Pqrs	%	No. de Pqrs	%	No. de Pqrs	%		
Vicepresidencia Ejecutiva	1416	87,1%	30	1,8%	44	2,7%	135	8,3%	1625	63%
Vicepresidencia de Gestión Corporativa	118	100,0%		0,0%		0,0%		0,0%	118	5%
Vicepresidencia de Planeación, Riesgos y Entorno	279	86,1%	8	2,5%	8	2,5%	29	9,0%	324	13%
Vicepresidencia Jurídica	197	73,5%		0,0%	2	0,7%	69	25,7%	268	10%
Vicepresidencia de Gestión Contractual	109	71,7%	8	5,3%	8	5,3%	27	17,8%	152	6%
Vicepresidencia de Estructuración	86	91,5%	1	1,1%	1	1,1%	6	6,4%	94	4%
Presidencia	3	75,0%		0,0%		0,0%	1	25,0%	4	0%
Oficina de Comunicaciones	1	50,0%		0,0%		0,0%	1	50,0%	2	0%
Total general	2209	85,39%	47	1,82%	63	2,44%	268	10,36%	2587	100%

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

Tabla 9- PQRS recibidas en el trimestre por dependencia y cumplimiento.

Dependencias	Cumplimiento en los términos de respuesta	En término de respuesta	Fuera de término y no registra respuesta	Respuesta fuera de término	Total general
Vicepresidencia Ejecutiva	1416	30	44	135	1625
Vicepresidencia Ejecutiva	758	19	38	90	905
GIT Carretero 2	193	2	2	6	203
GIT Carretero 1	171	2	4	8	185
GIT Carretero 4	125	2		19	146
GIT Carretero 5	119	5		11	135
GIT Estrategia Contractual Permisos y Modificaciones	47			1	48
GIT Financiero 2	3				3
Vicepresidencia de Gestión Corporativa	118				118
GIT de Talento Humano	67				67

⁵ Tener en cuenta el pie de página No. 1

GIT Administrativa y Financiera	47				47
Área de Archivo y Correspondencia	3				3
Vicepresidencia de Gestión Corporativa	1				1
Vicepresidencia de Planeación, Riesgos y Entorno	279	8	8	29	324
GIT Asesoría Jurídico Predial	100	1	4	14	119
GIT Predial	68				68
GIT Social	51	3		8	62
GIT Ambiental	41	3	1	3	48
GIT de Riesgos	13	1	3	4	21
GIT de Planeación	5				5
GIT de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones	1				1
Vicepresidencia Jurídica	197		2	69	268
GIT de Contratación	176			64	240
GIT Defensa Judicial	11		2	2	15
Vicepresidencia Jurídica	3			3	6
GIT Procedimientos Administrativos y Sancionatorios Contractuales	5				5
GIT Ases Misional G Contractual 2	1				1
GIT Ases Misional G Contractual 1	1				1
Vicepresidencia de Gestión Contractual	109	8	8	27	152
GIT Férreo	48	7	8	24	87
GIT Portuario	37	1		1	39
GIT Aeroportuario	19				19
GIT Financiero	2			2	4
Vicepresidencia de Gestión Contractual	3				3
Vicepresidencia de Estructuración	86	1	1	6	94
Presidencia	3			1	4
Oficina de Comunicaciones	1			1	2
Total general	2209	47	63	268	2587

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



Las 3 Vicepresidencias que reciben el mayor número de PQRS en el primer trimestre son en su Orden

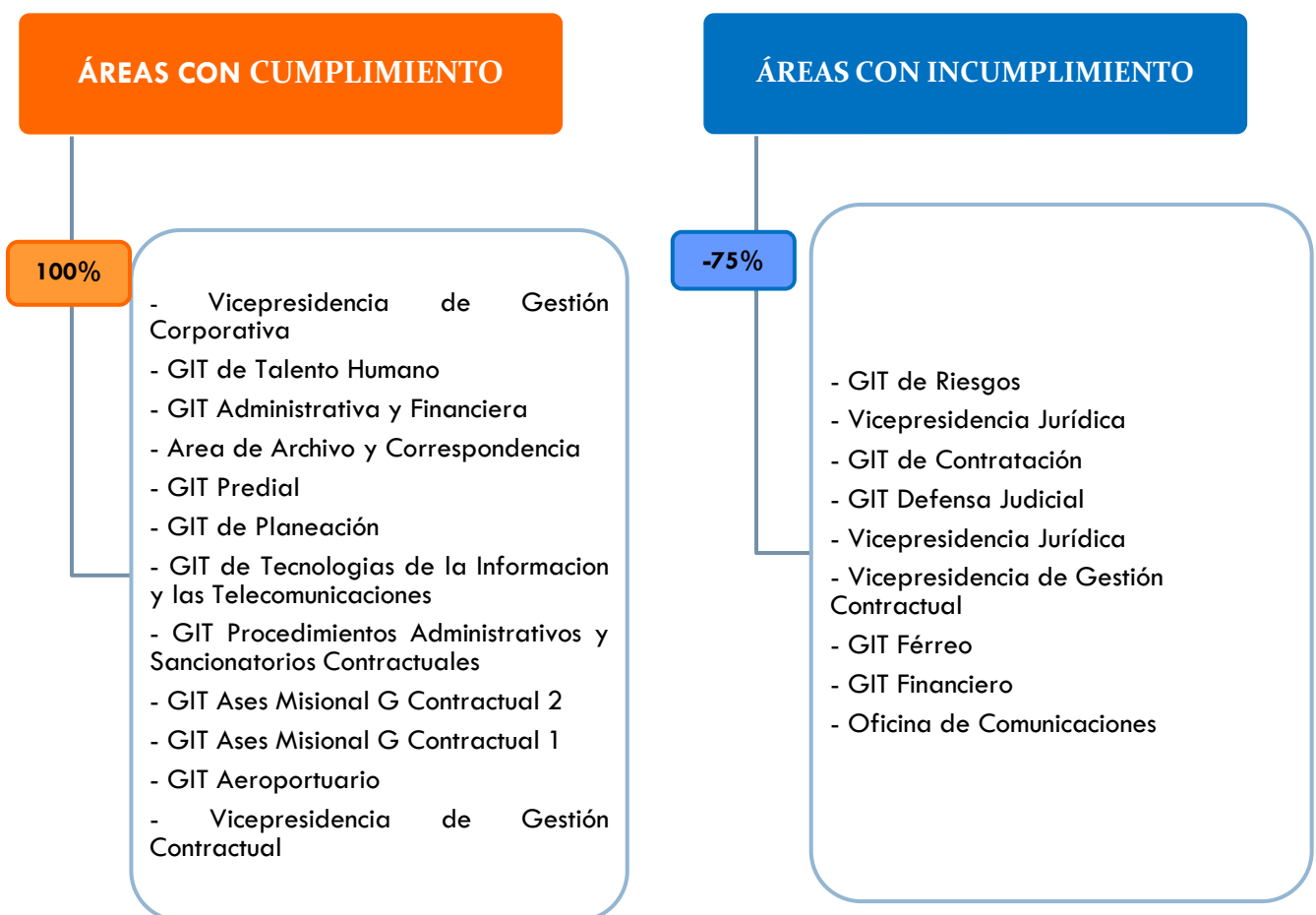
- ❖ Vicepresidencia Ejecutiva
- ❖ Vicepresidencia de Planeación Riesgos y Entorno
- ❖ Vicepresidencia Jurídica

Las 3 áreas de la Agencia con mayor número de PQRS en el el primer trimestre 2023 son en su orden:

- ❖ Vicepresidencia Ejecutiva
- ❖ Grupo Interno de Trabajo de Contratación
- ❖ Grupo Interno de Trabajo Carretero 2- 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 solicitudes sin respuesta y con respuesta fuera de término mayor al 25% del total recibido y tramitado con respecto a las solicitudes recibidas en el área y/o tienen solicitudes sin respuesta a la fecha de elaboración del informe.

Tabla 10-Cumplimiento por áreas⁶



Fuente: Elaboración con base en información extraída ORFEO

⁶ Tener en cuenta el pie de página No. 1

❖ Clasificación por tipos de solicitudes ciudadanas PQRS.

Del total de PQRS recibidas, el 43% corresponden a peticiones, seguido del 18,1% a reclamos.

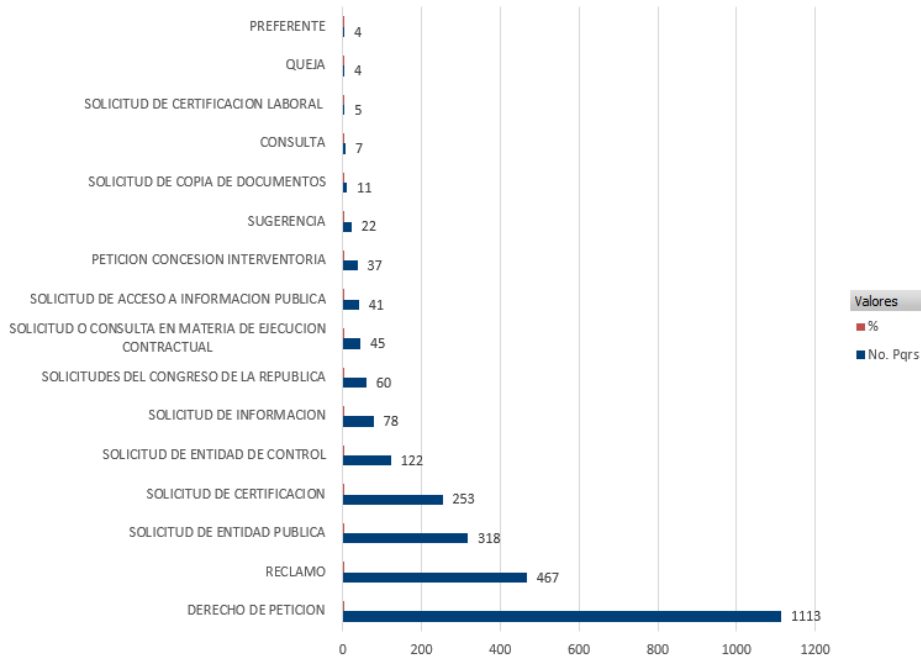
A continuación, se presentan la relación de las PQRS recibidas en la ANI, discriminadas por tipo de solicitud:

Tabla No. 5 - Clasificación de las PQRS –Primer Trimestre 2023

Tipología de solicitud	Solicitudes con cumplimiento en los términos de tratamiento y respuesta	Solicitudes con respuesta fuera de término	Solicitudes en término de respuesta al momento del reporte	Solicitudes que no registran respuesta y se encuentran fuera de término	Total PQRS	% PQRS
Derecho de petición	983	82	19	29	1113	43,0%
Reclamo	408	42	8	9	467	18,1%
Solicitud de entidad pública	274	33		11	318	12,3%
Solicitud de certificación	185	67		1	253	9,8%
Solicitud de Entidad Pública o entidad de control	112	5		5	122	4,7%
Solicitud de información	68	10			78	3,0%
Solicitudes del Congreso de la República	55	5			60	2,3%
Solicitud o consulta en materia de ejecución contractual	20	1	19	5	45	1,7%
Solicitud de acceso a información pública	37	4			41	1,6%
Petición, concesión e interventoría	24	10		3	37	1,4%
Sugerencia	20	2			22	0,9%
Solicitud de copia de documentos	9	2			11	0,4%
Consulta	4	2	1		7	0,3%
Solicitud de certificación laboral	5				5	0,2%
Preferente	1	3			4	0,2%
Queja	4				4	0,2%
Total general	2209	268	47	63	2587	100%

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

Tabla 11- Clasificación de PQRS –Primer Trimestre 2023



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

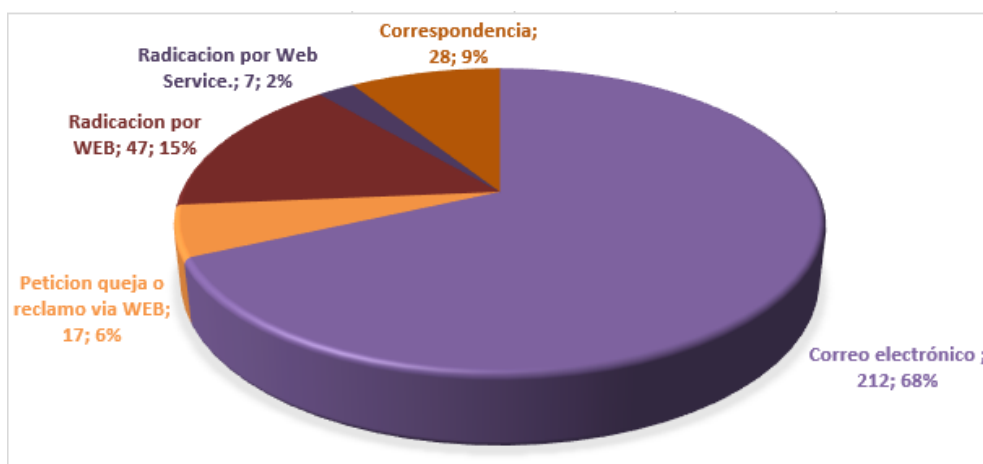
Entes de Control

El Equipo de Servicio al Ciudadano tipificó **122** documentos como solicitudes de **Entes de Control**, lo que porcentualmente corresponde al **4,72%** del total de documentos tipificados, de los cuales, el **91,80%** obtuvo respuesta oportuna, el **4,10%** figura con respuesta fuera de término; el **4,10%** no registra respuesta en el sistema.

Empresas

Para este tercer trimestre de 2023, la ANI recibió **311** solicitudes de **personas jurídicas**, correspondientes al **12,02%** del total de documentos tipificados, de las cuales **212** se hicieron a través de correo electrónico contactenos@ani.gov.co, 47 a través del cabal de Radicación web dispuesto para el trámite de permisos, 28 a través de correspondencia, 17 a través del formulario web de atención al ciudadano, y 7 fueron trasladados desde el Web Service del Ministerio de Transporte.

Tabla 12- Canales - Solicitudes Personas Jurídicas



Fuente: Elaborado con base en información extraída ORFEO.

Acceso a la Información Pública

Durante el 1er trimestre de la vigencia 2023 se recibieron **41** solicitudes de **Acceso a la Información Pública**⁷, las cuales se respondieron en un tiempo promedio de respuesta de de las cuales se negó el acceso a la información a (2) solicitudes don fundamento en la reserva legal de la información y los requisitos para acceder a la información.

A continuación, se relaciona el tratamiento dado a cada una de las solicitudes de acceso a la información pública.

Tabla 13-Tratamiento Solicitudes acceso a la información pública

Tratamiento dado a las Solicitudes de Acceso a la Información Pública	Total de solicitudes	%	Tiempos promedio de respuesta (días)
Entregada	34	82,93%	8
Parcialmente entregada	2	4,88%	6
Traslado por competencia	3	7,32%	7
Negada con fundamento en reserva legal	1	2,44%	10
Negada no cumple los requisitos	1	2,44%	7
Total general	41	100,00%	8

Fuente: Elaborado con base en información extraída ORFEO.

⁷ Respecto de las solicitudes de acceso a información pública, el informe discrimina la siguiente información mínima de conformidad con el artículo 52 del Decreto 103 de 2015: el número de solicitudes recibidas; el número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución; el número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información, el tiempo promedio de respuesta, y el tiempo de respuesta a cada solicitud el cual se registra en la base de datos Excel adjunta al informe.

Página Web

Se recibieron **162** solicitudes por el formulario web dispuesto en la Página Web que corresponden al **6.26%** del total de documentos tipificados en sus diversas modalidades.

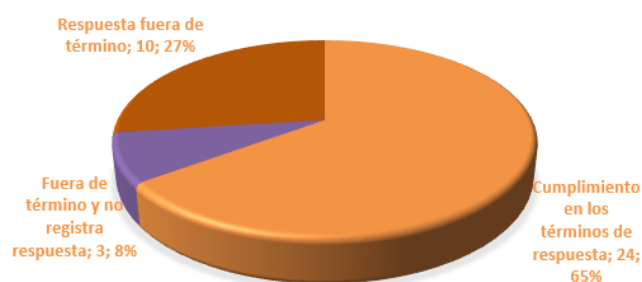
Petición Concesión / Interventoría

En lo que respecta a las peticiones presentadas por los Concesionarios y/o las Interventorías, la ANI recibió para este primer trimestre del año un total de **37** solicitudes. El comportamiento de respuesta a dichos requerimientos se muestra a continuación:

Tabla 14- Peticiones – Concesiones e Interventorías

Cumplimiento gestión y atención PQRS Petición Concesión/Interventoría	No. de PQRS	%
Cumplimiento en los términos de respuesta	24	64.86%
Respuesta fuera de término	10	27.03%
Fuera de término y no registra respuesta	3	8.11%
Total general	37	100.00%




Fuente: Elaborado con base en información extraída ORFEO.



Fuente: Elaborado con base en información extraída ORFEO.

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

Tabla 15 ejemplos – Quejas, Reclamos y sugerencias

RECLAMOS 	SUGERENCIAS 	QUEJAS 
<p>•“(…) ¿Respetuosamente solicito, se me informe cuál ha sido el proceso para la reposición del TAG, del vehículo de placas HXX 435, para el vehículo de placas LKP 575, a mi nombre? ¿Motivo del porqué la demora de más de seis meses para la reposición de este? De igual forma, solicito se haga la entrega dentro del menor tiempo posible. (...)” (Sic)” ORFEO 20233110031731</p>	<p>•"hay una gran oportunidad de desarrollo para pavimentar la vía de Tibana Boyaca a Garagoa, sería parte de las grandes vías nuevas que comunican a Boyaca con El llano"202340901534 42</p>	<p>•“(…) El día 05 de febrero a las 19:30, al ingresar al peaje de la calle 80 (peaje Siberia) sentido Bogotá la Vega, veo que el carril número 2 está habilitado con la flecha verde que permite el paso vehicular y están atendiendo a un vehículo para pagar el peaje, voy a ingresar por ese carril y de inmediato un operario me cierra la vía con una valla y me dice lo siguiente: xxxx insultos y yo le digo, estaba habilitado el paso porque me cierra y porque es grosero, a lo cual me responde. (...)”</p>

❖ Temas más consultados y recurrentes objeto de PQRS.

Los temas más consultados por la ciudadanía fueron: información o peticiones sobre los proyectos de concesión en los distintos modos de transporte, solicitud de mantenimiento y/o información de la vía, solicitudes frente a tramites administrativos a cargo de la Agencia Nacional de Infraestructura, solicitudes de beneficios de tarifa diferencial para el paso por peajes, solicitud de certificaciones contractuales y solicitud de información sobre predios con ofertas de compra.

Los principales temas objeto de reclamos estuvieron relacionados con la coyuntura de implementación del Decreto No.50 de 2023, mediante el cual se estableció la medida de NO incremento de las tarifas de peajes en la vigencia 2023; la aplicación de tarifas diferenciales de los peajes; los tiempos de respuesta de los tramites de permisos; y el estado y mantenimiento de las vías – Ruta del solo 2.

Tabla 16- Clasificación de las PQRS por tema.

Temas objeto de PQRS	No. PQRS	%
Concesiones generales	1075	41,55%
Administrativo	905	34,98%
Certificación	222	8,58%
Manejo de peajes	152	5,88%
Mantenimiento de la vía	99	3,83%
Modo de transporte Férreo	37	1,43%
Modo de transporte portuario	21	0,81%
Accidentalidad	18	0,70%
Modo de transporte aéreo	16	0,62%
Temas ambientales	9	0,35%
Copias	6	0,23%
Permisos de cruce	5	0,19%
Consulta de documentos	4	0,15%
Emergencias concesiones	4	0,15%
Indemnizaciones	4	0,15%
Estructuración de Proyecto	6	0,12%
Ampliación de la vía	4	0,12%
Total general	2587	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 **9 días.**

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

Tabla 17 Tiempos promedio de respuesta por tipo de solicitud

Tipo de solicitud	Promedio de días
Consulta	27
Denuncia	6
Derecho de Petición	10
Petición Concesión Interventoría	12
Preferente	6
Queja	8
Reclamo	10
Solicitud de acceso a información pública	8
Solicitud de certificación laboral	9
Solicitud de certificación	9
Solicitud de copia de documentos	10
Solicitud de entidad pública o entidad de control	6
Solicitud de entidad pública	8
Solicitud de información	8
Solicitud o consulta en materia de ejecución contractual	19
Solicitudes del congreso de la república	5
Sugerencia	12
Total general	9

Fuente: Elaboración propia a partir de información extraída ORFEO y base de datos Equipo de Servicio al Ciudadano.

❖ **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 TÉRMINO” en el trimestre inmediatamente anterior, es decir, para el tercer trimestre de la vigencia 2023, con el fin de verificar que la Agencia haya emitido respuesta en oportunidad a las peticiones recibidas. Este ejercicio arrojó los siguientes resultados:

Tabla 18- Seguimiento - Solicitudes en término

Seguimiento radicados “en trámite” trimestre anterior	Total	%
Cumplimiento en los términos de respuesta	140	50%
Fuera de término y no registra respuesta	39	13.93%
Respuesta fuera de término	101	36.07%
Total	280	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 al **86%** ya recibió respuesta.

2-ATENCIÓN Y GESTIÓN A LAS DENUNCIAS⁸

Durante este trimestre del año 2023, periodo comprendido entre el primero (1) de enero y el treinta y uno (31) de marzo, la Agencia recibió un total de quinientos cuarenta y ocho (548) documentos por los siguientes canales dispuestos por la Entidad para el recibo de denuncias:

Tabla 19. Estadística de recibo de solicitudes por canales de denuncias

Canales de denuncias	Número de comunicaciones	%
Atención directa al público	7	1,28%
Correo de denuncias de corrupción	148	27,01%
Correo institucional contáctenos	149	27,19%
Formulario denuncia en línea	12	2,19%
Línea de celular	28	5,11%
Línea de denuncias 4848861	34	6,20%
Línea fija atención al ciudadano 4848860	159	29,01%
Línea gratuita 018000	9	1,64%
Radicación web	2	0,36%
Total general	548	100,00%

Fuente: Elaboración propia a partir de matriz PSC-F-008

A continuación, se relacionan los principales temas que ingresaron por los canales de denuncias, de los cuales ninguno correspondió a presuntos actos de corrupción al interior de la Agencia:

Tabla 20- Asuntos recibidos por los canales de denuncias.

Temas sobre los cuales recayeron las denuncias	Número de comunicaciones	%
Ofertas laborales falsas	469	85,6%
Ofertas contrato de alimentos, hoteles y restaurantes	29	5,3%
Concesiones – Interventorías	16	2,9%
Mantenimiento de vía	16	2,9%
Administrativo	3	0,5%
Predial	5	0,9%

⁸ La gestión y seguimiento a las denuncias se enmarca en el procedimiento GESTIÓN DE DENUNCIAS- TPSC-P-05 Versión 7. Vigente, y su trazabilidad y registro se realiza en el formato PSC-F-008. El presente informe presenta la generalidad estadística de la gestión de denuncias. El informe trimestral de denuncias se publica en el espacio de transparencia, en el siguiente enlace: <https://www.ani.gov.co/denuncie-canal-de-transparencia>.

Peajes	8	1,5%
Accidentalidad	2	0,4%
Total general	548	100,00%

Fuente: Elaboración propia a partir de matriz PSC-F-008

Todos los asuntos recibidos fueron registrados en la matriz PSC-F-008, atendidos y tramitados de manera oportuna, y a la fecha de presentación de este informe se encuentran cerrados. A continuación, se relaciona la gestión realizada frente a los mismos:

Tabla 21 - Gestión asuntos recibidos canal denuncias

Gestiones asuntos temas sobre los cuales recayeron las denuncias.	Número de comunicaciones	%
Desde contáctenos se le contesta al denunciante a través de la campaña 'ojo, no coma cuento', se le invita a colocar la denuncia en la Fiscalía General de la Nación, y/o se informa en a defensa judicial para formar parte de las gestiones ante la FGN.	498	90,88%
Por tratar de un asunto técnico de PQRS, se remite a contáctenos y desde allí, se envía a radicar para respuesta del área competente.	46	8,39%
Por tratarse de un asunto ajeno a la misionalidad de la ANI, se dio traslado a la Entidad competente.	3	0,55%
Por ser un oficio informativo se archiva en carpeta de peticiones del correo.	1	0,18%
Total general	548	100,00%

Fuente: Elaboración propia a partir de matriz PSC-F-008

3- 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 PQRS fue el correo electrónico por medio del cual se recibieron el **85,54%** (del total de solicitudes tramitadas como PQRS. Los datos estadísticos pueden ser consultados en la siguiente tabla:

Tabla 22- Canales radicación PQR

Canal - Origen	No. de PQRS	%
Correo electrónico	2213	85,54%
Petición queja o reclamo vía WEB	162	6,26%
Correspondencia (física)	130	5,03%
Radicación por WEB (Trámite de permisos y comunicaciones Concesiones e Interventorías)	50	1,93%
Radicación por Web Service. (Ministerio de Transporte)	32	1,24%
Total general	2587	100,00%

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

❖ Canales de recibo de denuncias

Tabla 23. Estadística de recibo de solicitudes por canales de denuncias

Canales de denuncias	Número de comunicaciones	%
Atención directa al público	7	1,28%
Correo de denuncias de corrupción	148	27,01%
Correo institucional contáctenos	149	27,19%
Formulario denuncia en línea	12	2,19%
Línea de celular	28	5,11%
Línea de denuncias 4848861	34	6,20%
Línea fija atención al ciudadano 4848860	159	29,01%
Línea gratuita 018000	9	1,64%
Radicación web	2	0,36%
Total general	548	100,00%

Fuente: Elaboración propia a partir de matriz PSC-F-008

❖ 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:

Tabla 24- Canales de atención al público

Canal Presencial

- **5.400** visitantes a las oficinas de la ANI
- **77** usuarios atendidos por el equipo de servicio al ciudadano.
- **101** citas de radicación de documentos agendadas por la página web de la ANI.

Canal Telefónico

- **865** llamadas telefónicas atendidas
- **736** en nuestra línea fija de atención al ciudadano: 4848860
- **77** fueron recibidas a través de la línea celular.
- **34** fue realizadas a la línea de denuncias: 4848861
- **18** a través de la línea gratuita nacional: 01 8000 410151

Canal Virtual

- **10.814** correos electrónicos recibidos en contactenos@ani.gov.co.
- **162** petición, queja o reclamo por el formulario WEB
- **50** radicados por WEB procesos misionales ORFEO
- **32** radicados por Web Service ORFEO trasladados desde el Ministerio de Transporte.
- **148** correos recibidos en el canal denuncias@ani.gov.co
- **12** Formulario denuncia en línea

Canal de atención telefónico: Los temas más consultados por la mayoría de los ciudadanos que nos contactaron por este canal fueron: consultar por la veracidad de ofertas laborales falsas realizadas por terceros a nombre de la Agencia (23,93%), seguimientos a trámites de permisos (13,18%), contactarse con un servidor al interior de la ANI (11,91%), información de canales de atención de Concesiones (9,36%), seguimientos a radicados e información general sobre solicitudes de beneficio de tarifas diferenciales (7,28%). Este canal fue utilizado por 865 personas, 475 del género masculino (54,91%), y por 388 personas del género femenino (44,86%) y dos usuarios que no reportaron su género. Adicional a lo anterior, la mayoría de llamadas fueron provenientes de Bogotá (37,57%), Antioquía (17,34%), Cundinamarca (6,59%) y Santander (6,71%).

Canal de atención virtual: Durante el primer trimestre del año 2023 la Agencia recibió a través de su correo electrónico oficial contactenos@ani.gov.co, **10.814** comunicaciones, los cuales se clasificaron en los siguientes temas:

- ❖ 8211 comunicaciones
- ❖ 1311 Traslados por competencia
- ❖ 290 hojas de Vida
- ❖ 321 solicitudes relacionadas con trámites de permisos
- ❖ 681 comunicaciones judiciales

4- PERCEPCIÓN CIUDADANA



5.400 personas ingresaron a las instalaciones de la Agencia durante el primer trimestre de la vigencia 2023.

Del total de visitantes que tuvo la entidad en estos tres meses del año, 76 usuarios se acercaron al Equipo de Servicio al Ciudadano para ser atendidos.

Tabla 25. Usuarios atendidos en el canal presencial

Departamento	Recuento de Departamento	%TG	Recuento de Departamento
Cundinamarca	30		39,47%
Bogotá D.C	26		34,21%
Cesar	3		3,95%
Santander	3		3,95%
Antioquia	2		2,63%
Bolívar	2		2,63%
Boyacá	2		2,63%
Caldas	2		2,63%
Cauca	1		1,32%
Huila	1		1,32%
Magdalena	1		1,32%
Meta	1		1,32%
Sucre	1		1,32%
Tolima	1		1,32%
Total	76		100,00%

Fuente: Tablero de control atención presencial POWER BI.

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 querían hacer seguimiento a sus números de radicados.

Tabla 26. Temas consultados en el canal presencial

Tema	Número de solicitudes	%TG Recuento de Tema
Predial	34	44,74%
Tramite permisos - Resolución 716 de 2015	17	22,37%
Estafa - Oferta laboral	7	9,21%
Seguimiento radicado	7	9,21%
Información concesiones	3	3,95%
Estafa - Ofrecimiento servicios (restaurantes, hoteles)	1	1,32%
Información canales de atención ANI	1	1,32%
Información sobre el estado del proyecto ALO Sur	1	1,32%
Modo férreo	1	1,32%
Procedimiento IP	1	1,32%
Proceso Sancionatorio	1	1,32%
Proyectos carreteros	1	1,32%
PROYECTOS DE LICITACIÓN	1	1,32%
Total	76	100,00%

Fuente: Tablero control atención presencial POWER BI.

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

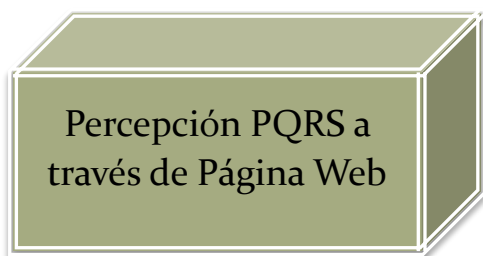
Finalizada las atenciones a los usuarios, se les solicito diligenciar el formato de atención directa al público, en el cual se les pregunta por su percepción y grado de satisfacción frente a la siguiente pregunta: ¿la atención e información fue clara, oportuna y completa?

El 100% de los 67 ciudadanos que respondieron a la pregunta, señaló que la atención e información brindada a su requerimiento fue oportuna, clara y completa.

Tabla 27. Percepción de usuarios atendidos en el canal presencial

Percepción de la atención	Total usuarios	%TG Recuento de Percepción de la atención
No registra	13	16,25%
SI	67	83,75%
Total	80	100,00%

Fuente: Tablero control atención presencial POWER BI.



No se recibieron participaciones en la encuesta de percepción de PQRS a través de página web, por parte de los ciudadanos que hicieron requerimientos a la Agencia durante el primer trimestre del año 2023⁹.

Por el anterior motivo, se solicitó la actualización del instrumento y está trabajando con el GIT de TICS en una alternativa para su optimización y difusión.

⁹ 23-03-06: Se diseño y solicitó al GIT de TICS la actualización de la Encuesta de Satisfacción frente al trámite dado a las PQRS: <https://forms.office.com/r/MBUya6hJkP>

23-03-30: Se confirmo por parte del GIT de TICS la actualización de la encuesta con el objetivo de conocer la satisfacción de los usuarios frente al trámite dado a las PQRS. El enlace se habilitó donde siempre ha estado, cuando se genera el archivo pdf de ingreso de la solicitud. Debido a que no se reciben participaciones, se programó reunión con el Equipo TICS para el mes de abril revisar la posibilidad de optimizar y hacer más visible el instrumento.



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 diseñó¹⁰ 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 primer trimestre de la vigencia 2023, participaron **33** personas y se obtuvo la siguiente información:

❖ Resultados y conclusiones percepción página web

- ¿Qué trámite o consulta realizó o deseaba realizar?

Tabla 28- Trámite o consulta realizado

Trámite o servicio web	Total usuarios que participaron	% de participación del total
Información canales de atención ANI	9	27,27%
Formulario trabaje con nosotros	7	21,21%
Información general de la ANI	4	12,12%
Información proyectos de infraestructura	4	12,12%
Información de trámites y servicios ANI	3	9,09%
Cuarto de datos	2	6,06%
Trabaje con nosotros	1	3,03%
Trámites en línea (permisos)	1	3,03%
Certificación laboral	1	3,03%
Radicación Web de documentos	1	3,03%
Total general	33	100,00%

Fuente. Elaboración propia a partir de base de datos encuesta web atención al ciudadano

- Facilidad de navegación por el Portal Web y acceso a los trámites o servicios web

¹⁰ 23-02-23: Se diseñó, remitió para revisión y validación por parte del GIT de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones en su calidad de administrador de la página web, y gestionó la publicación de la actualización de la Encuesta percepción página web, dispuesta para conocer la opinión de los usuarios frente a la funcionalidad, información y servicios del Portal Web de la Entidad: <https://forms.office.com/r/7LWECp892Y>

Opción de respuesta	¿La navegación por el Portal se hace de forma simple e intuitiva?	%
Si		30
No		3
Total general		33

Fuente. Elaboración propia a partir de base de datos encuesta web atención al ciudadano

Trámite o servicio web	¿le fue posible obtener la información y encontrar lo que buscaba en la página web?	%
Si		25
No		8
Total general		33

Fuente. Elaboración propia a partir de base de datos encuesta web atención al ciudadano

Fuente. Elaboración propia a partir de base de datos encuesta web atención al ciudadano

Análisis:

- Los tres servicios más consultados por los usuarios que participaron en la encuesta de percepción fueron, los siguientes: el **39%** ingresó a la página web de la Agencia para consultar información de nuestros trámites, el **21%** cargar su hoja de vida o buscar una oportunidad laboral, y el **12%** consultar información de los proyectos de infraestructura.
- El 90% de los usuarios que ingresaron a nuestra página web y participaron en la encuesta, señalaron que la navegación por el portal se hace de forma simple e intuitiva.
- El **74%** 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. Por su parte, un **24%** señala no haber encontrado el trámite o servicio que buscaba, revisada la información de los usuarios que presentaron inconformidad, no se encuentra una tendencia que permita concluir el difícil acceso a algún trámite o servicio.

Trámite o servicio web	¿le fue posible obtener la información y encontrar lo que buscaba en la página web?	%
Si		25
Cuarto de datos		2
Formulario trabaje con nosotros		6
Información canales de atención ANI		7
Información de trámites y servicios ANI		2
Información general de la ANI		3
Información proyectos de infraestructura		3

Radicación Web de documentos	1	3,03%
Trabaje con nosotros	1	3,03%
No	8	24,24%
Certificación laboral	1	3,03%
Formulario trabaje con nosotros	1	3,03%
Información canales de atención ANI	2	6,06%
Información de trámites y servicios ANI	1	3,03%
Información general de la ANI	1	3,03%
Información proyectos de infraestructura	1	3,03%
Trámites en línea (permisos)	1	3,03%
Total general	33	100,00%

Fuente. Elaboración propia a partir de base de datos encuesta web atención al ciudadano

- Se revisaron las sugerencias de los usuarios y se adelantaron las siguientes actuaciones:

23-03-02: En atención a la participación en la Encuesta de percepción Página Web ANI, con ID 8 del 2/28/23 10:50:36, se gestionó desde el Equipo de Servicio al Ciudadano ante el G.IT de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, la revisión del contenido del siguiente link, el cual fue reportado sin visualización: <https://www.ani.gov.co/concesiones-viales-un-modelo-exitoso-2018-2022>

23-03-03: El G.I.T de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, gestionó el arreglo, y reporto lo siguiente “en efecto el documento estaba privado (configurado por la Oficina de Comunicaciones) y por eso no lo podían visualizar. En este momento ya está activo el mismo enlace y se puede visualizar sin problema”.



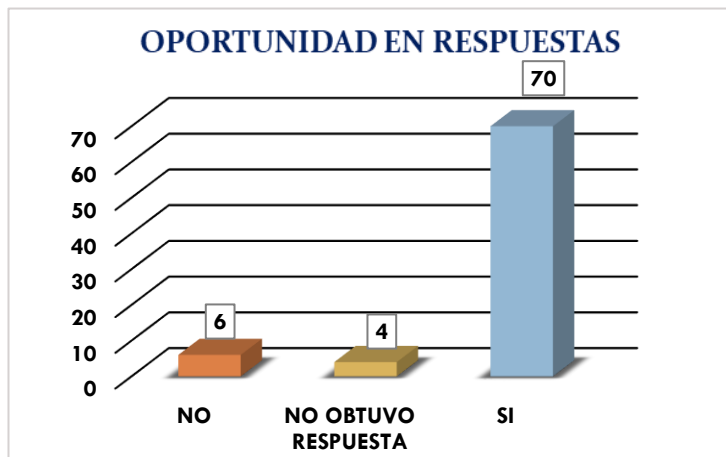
Para realizar el seguimiento a la percepción de los usuarios sobre las respuestas emitidas por la Agencia, se tomó una muestra aleatoria de **80** peticionarios que elevaron sus inquietudes a través de los diferentes canales de contacto que dispone la entidad: Físico, telefónico, virtual y presencial; que, a su vez, fueron ingresadas a través del sistema de gestión documental ORFEO durante los meses de enero, febrero y marzo del año 2023.

❖ 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, el 88% de los usuarios encuestados, afirmaron haber recibido respuesta en los términos de ley; mientras que, el 7% afirmó haber recibido respuesta fuera del término.

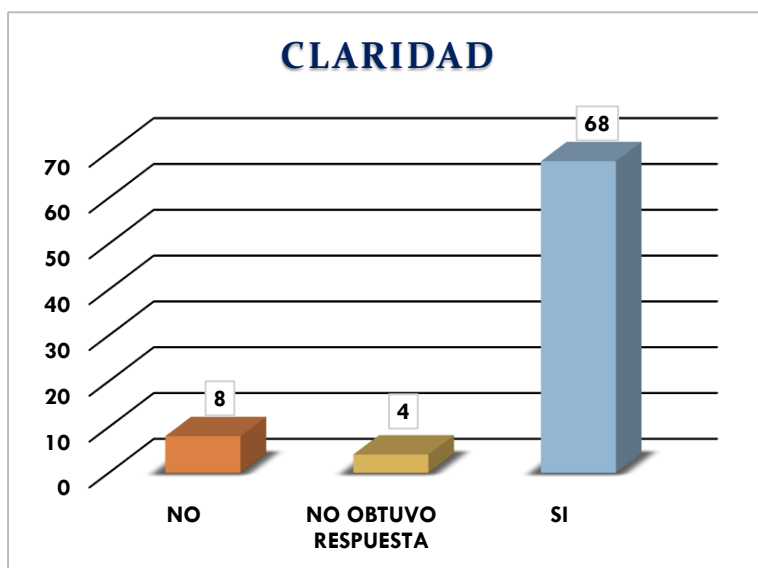
Por otro lado, el 5% restante, afirmaron no haber recibido respuesta.



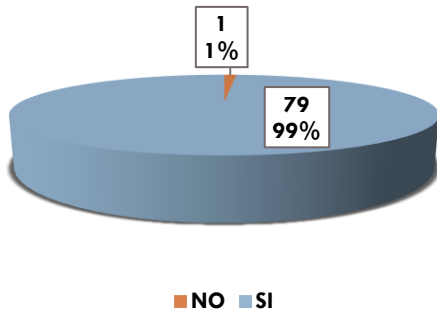
Al realizar el seguimiento a la oportunidad de las respuestas por parte del Equipo de Servicio al Ciudadano, con el objetivo de contrastar dicha percepción, se verificó que en un 91%, la Agencia cumplió en términos con la respuesta a los peticionarios.

Claridad de las respuestas

De acuerdo con la percepción de los usuarios encuestados, el 85% manifestó haber recibido respuesta en un lenguaje claro y fácil de comprender, en tanto que, el 10% expresó no haber recibido respuesta clara a su solicitud, las cuales correspondieron a respuestas que emitió la Agencia relacionadas a la Gestión Predial de los proyectos que debe realizar la entidad en conjunto con la Concesión.



SEGUIMIENTO A LA CLARIDAD DE LAS RESPUESTAS

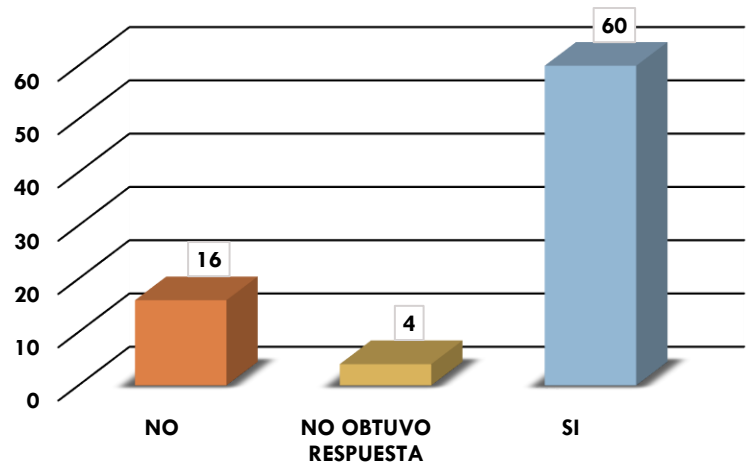


Al realizar la revisión de las respuestas emitidas por parte de la Agencia, encontramos que, hubo claridad de la información brindada a los usuarios en un 99%, debido a que la información remitida fue congruente a las solicitudes, expresada en un lenguaje claro, e igualmente por parte de los peticionarios se comprendió la razón de los traslados por competencia.

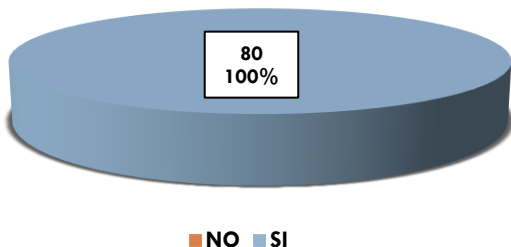
Respuesta de fondo

Frente a la percepción de los usuarios sobre la gestión de las peticiones por parte de la Agencia, el 75% afirmó haber recibido respuesta de fondo a su requerimiento; los usuarios que realizaron solicitudes de acceso a información pública fueron quienes percibieron mayor satisfacción frente a la respuesta e información brindada por la Agencia.

RESPUESTA DE FONDO



SEGUIMIENTO RESPUESTAS DE FONDO



Por otro lado, el 20% restante de los usuarios, afirmó no haber recibido respuesta acorde a lo requerido, en diferentes casos manifestaron su inconformidad debido al sucesivo traslado de las peticiones y que finalmente no fue otorgada respuesta de parte de ninguna de las entidades de las que estuvo a cargo; igualmente por las solicitudes trasladadas a las concesiones, en las que las que consideran las respuestas fueron parciales e incompletas principalmente en temas de gestión predial de las mismas.

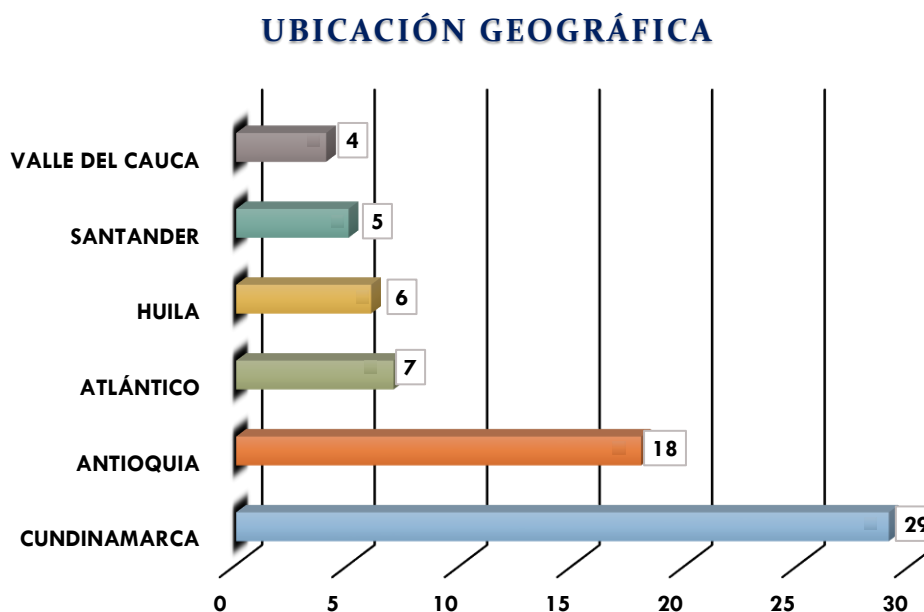
No obstante, al realizar el seguimiento al factor de “Respuesta de Fondo”, se evidenció que el 100% de las solicitudes de la muestra, efectivamente la Agencia en la respuesta brindó respuesta

coherente a lo solicitado por los peticionarios y tomando las acciones necesarias para resolver las peticiones.

Ubicación geográfica

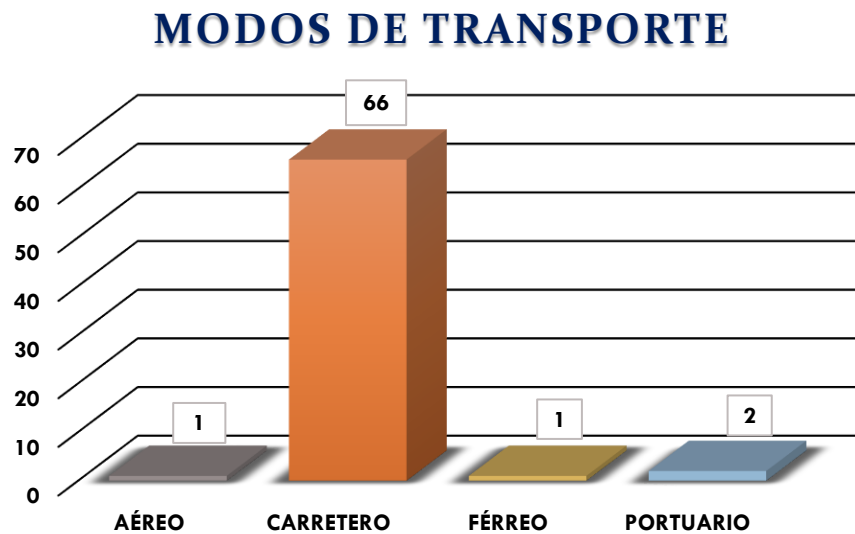
De la muestra aleatoria, encontramos el top 6 de los departamentos de donde allegaron la mayoría de las solicitudes que atendió la Agencia para este el primer semestre 2023:

- 1- Cundinamarca que encabezó la lista por las solicitudes que ingresaron de Gestión predial del proyecto Bogotá Girardot; de tarifa diferencial de los peajes de los proyectos “Bogotá, Facatativá Los Alpes”, Briceño Tunja Sogamoso y Perimetral Oriente de Cundinamarca y; el mal estado de la vía correspondiente al proyecto Ruta del Sol sector 2.
- 2- Antioquia, con solicitudes de tarifas diferenciales de los peajes del proyecto Vías del Nus, implementación de medidas para mejorar seguridad vial sobre los proyectos Autopista al Mar 2 y Desarrollo Vial del Oriente.
- 3- Atlántico, allegaron solicitudes información técnica del proyecto Santa Marta Riohacha Paraguachón y, sobre el proyecto Corredor de Carga Cartagena Barranquilla, respecto a mejoras en la vía para prevención de accidentalidad y requisitos para acceder a la tarifa diferencial de los peajes del proyecto.
- 4- Huila, solicitudes sobre el proyecto Neiva Girardot relacionadas a tarifas diferenciales e instalación de reductores de velocidad y, sobre el proyecto Santana Mocoa Neiva, solicitudes relacionadas al mantenimiento de la vía e información de los peajes del proyecto.
- 5- Santander, solicitudes relacionadas al proyecto Zona Metropolitana de Bucaramanga, respecto a predios pendientes de culminar proceso de adquisición por parte de la entidad, y el acceso a tarifas diferenciales proyecto Bucaramanga Barrancabermeja Yondó.
- 6- Valle del Cauca, solicitudes sobre tarifas diferenciales para peaje Ciat-Estambul y el aumento de las tarifas de los peajes.



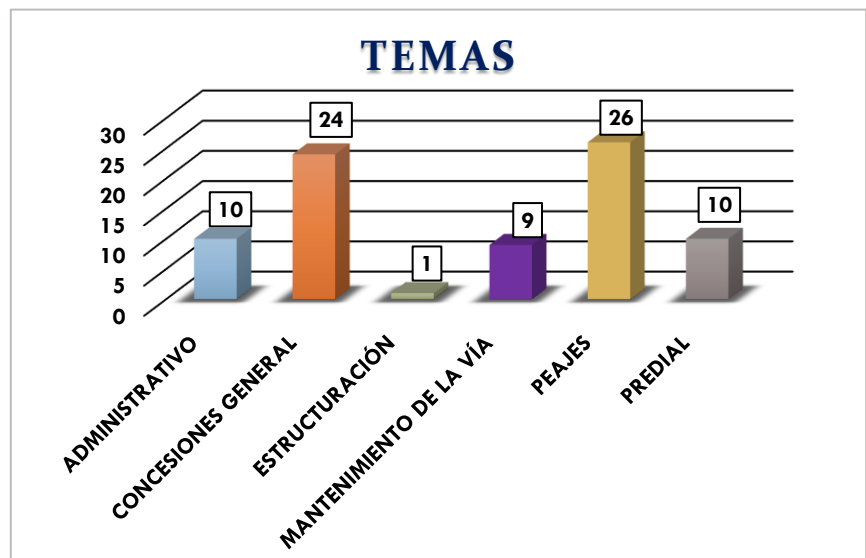
Modos de transporte

El modo con mayor representatividad de las peticiones fue el modo “Carretero” al cual pertenecieron el 82% de las solicitudes recibidas por la Agencia y, por lo que el resultado de percepción principalmente será influenciado por este modo de transporte.



Temas

“Peajes” encabeza en el primer semestre del presente año, los temas más consultados a la ANI por parte de los ciudadanos, debido a las novedades en tarifas por el inicio de año, el aumento de las mismas, el decreto de congelamiento de las tarifas y las solicitudes de acceso a tarifa diferencial de los peajes de los diferentes proyectos.

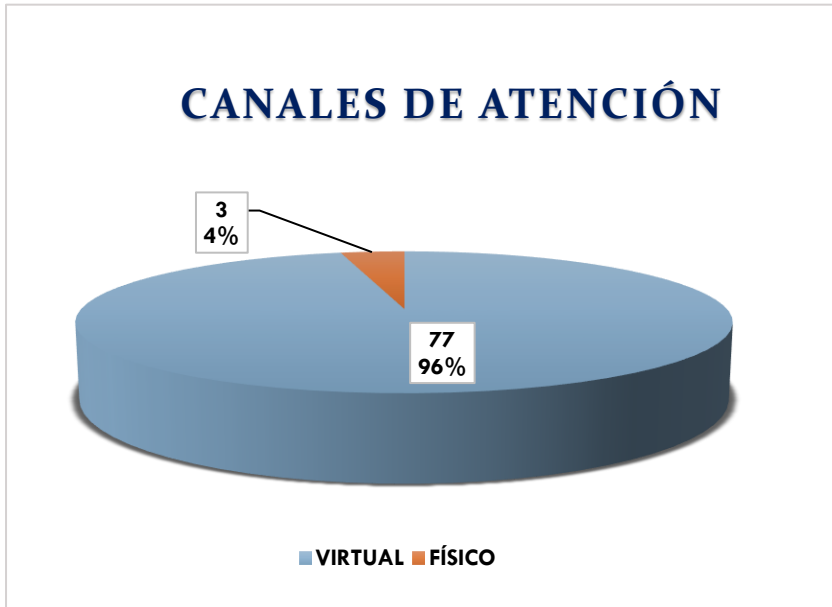


“Concesiones General” el segundo tema más consultado, que representó un porcentaje de casi el 30% relacionado a solicitudes de gestión a cargo de las concesiones como peajes, solicitud de implementación de medidas de seguridad vial como reductores de velocidad, información contractual de las concesiones carreteras y avance de los proyectos del modo carretero y; reclamos por incidentes y accidentes viales debido al mal estado de las mismas.

Finalmente, dentro de los temas más consultados se encuentra “Administrativo” el cual corresponde a solicitudes de información y derechos de petición relacionados a la información

de planta de personal de la ANI, en el marco de la provisión de cargos por el concurso realizado en el año 2019.

Canales de atención



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

presencial en los puntos de atención de las concesiones como lo son solicitudes de tarifa diferencial, reclamos de incidentes debido al estado de las vías.

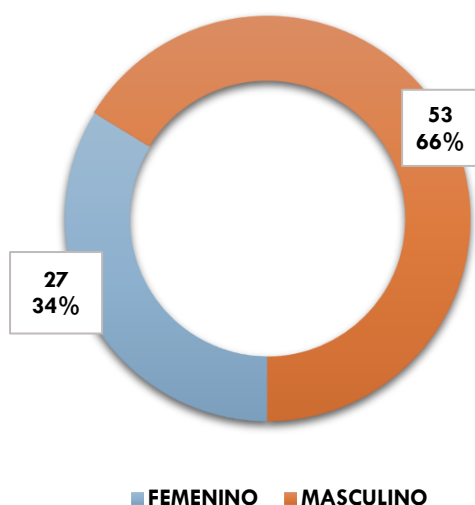
Costos o gastos para los usuarios.

Los Servicios y trámites que presta la entidad, son de carácter gratuito, los usuarios que afirmaron haber incurrido en costos, corresponden a solicitudes de tarifa diferencial, en los que ante la concesión deben pagar el costo de la tarjeta o chip para instalar en el vehículo.



Género

GÉNERO



La gráfica nos muestra que hay una mayor representatividad del género masculino en la presentación de peticiones escritas con un porcentaje de 66% y de parte del género femenino el 34 % del total.

Respecto a los temas más consultados hubo mayor proporcionalidad en el número de consultas por parte de cada género, sobre los temas “Administrativo”, “Mantenimiento de la vía” y “Predial”.

Lo que nos indica, que los servicios que son prestados por la entidad sobre los temas mencionados presentan igual necesidad por ambos géneros.

5- PLAN DE ACCIÓN

Para la ANI, es importante compartir con todos los ciudadanos cada una de las actividades que nos hemos propuesto adelantar durante la vigencia 2023, 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 29- Matriz - Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

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.	3 laboratorios de Servicio al Ciudadano	23-03-22-El 22 de marzo de 2023, se realizó laboratorio de servicio al ciudadano con la participación de la Oficina de Control Interno, los enlaces de PQRS de la ANI y el Equipo de Servicio al Ciudadano, con el objetivo de “Contextualizar y articular en el marco de laboratorio de servicio, el rol de la Oficina de Control Interno, el Equipo de Servicio al Ciudadano y los enlaces de PQRS de cara a la función de seguimiento a las solicitudes ciudadanas y el propósito de disminuir las estadística y casos de incumplimiento, respuesta fuera de

			termino, y expedientes documentales sin evidencias, y por consiguiente evitar que se sigan generando No conformidades.
2	Alimentar el banco de buenas prácticas y/o estrategias exitosas, implementadas en materia de servicio al ciudadano.	3 banco de buenas prácticas y/o estrategias exitosas	Desde el Equipo de Servicio al Ciudadano, realizamos visita de campo a la Concesión Conexión Pacífico 2, con el objetivo de documentar las buenas prácticas. Se encuentra programado para reportar en el mes de diciembre de 2023.
3	Realizar Encuentros Transversales de Servicio al Ciudadano con Concesiones e Interventorías	2 encuentros de Servicio al Ciudadano	Se encuentran programados para el mes de junio y diciembre de 2023
4	Llevar a cabo la sensibilización: "Aprendiendo a servir" en atención a peticiones, lenguas nativas, protocolos de servicio, accesibilidad y lenguaje claro	Sensibilización aprendiendo a servir	Desde el Equipo de Servicio al Ciudadano, se adelantaron las siguientes sensibilizaciones: Número de sesiones de sensibilización: 11 Número de personas capacitadas: 100.
5	Poner en conocimiento de la Alta Dirección, el informe anual consolidado de percepción de los usuarios de los modos de transporte.	Informe de percepción de usuarios	Se encuentra programado para reportar en el mes de julio de 2023.
6	Publicar informes PQRS con inclusión de solicitudes de acceso a la información, en el informe trimestral	Informes de PQRS	22-11-01: Mediante memorando No. 20224000131833 se socializó el Informe de Servicio al Ciudadano correspondiente al tercer trimestre de la vigencia 2022, con el presidente de la ANI y los integrantes del Comité Institucional de Gestión del Desempeño. 23-01-16- Mediante memorando 20234000005573 se socializó a la Alta dirección el Informe de Servicio al Ciudadano correspondiente al Cuarto trimestre 2022 y anual 2022.
7	Realizar actividades orientadas a promover la cultura de equidad de género al interior de la ANI	Actividades cronograma Equidad de Género	23-03-08- En el mes de marzo se celebró el mes de la equidad, con la conmemoración del día del hombre y la mujer y realizó el mural, el café y el bingo de la equidad. 23-03-15- Se gestionó y realizó la ponencia Experiencia y buenas prácticas en materia de Equidad de Género por parte del Grupo ARGOS, referente mundial del tema. 23-03-20- El 20 de abril de 2023, se realizó por parte de la USAID y al

		interior de la ANI, la capacitación y taller de la Escuela Nacional de Desaprendizaje del Machismo- Edema - ANI, dictado por USAID.
--	--	---

Fuente: Seguimiento Plan de Acción Equipo de Servicio al Ciudadano.

6- INTERVENCIÓN DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO

Para el primer trimestre de la vigencia 2023 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.¹¹

7- ACCIONES DE MEJORA

- El Equipo de servicio al ciudadano incluyó la información referente a la gestión de PQRS y servicio al ciudadano correspondiente al primer trimestre de 2023 en el tablero de control para la visualización y generación de información estadística referente al comportamiento histórico y la trazabilidad de las PQRS. El tablero de control e insumo del presente informe puede ser consultado en el siguiente enlace: [23-04-28-Insumo PQRS 1er trimestre 2022.xlsx](#)
- 23-01-31: Se creó un instrumento virtual para registrar y tabular las atenciones presenciales realizadas por el Equipo de Servicio al Ciudadano registradas en el formato de atención directa al público.
- 23-03-22-El 22 de marzo de 2023, se realizó laboratorio de servicio al ciudadano con la participación de la Oficina de Control Interno, los enlaces de PQRS de la ANI y el Equipo de Servicio al Ciudadano, con el objetivo de “Contextualizar y articular en el marco de laboratorio de servicio, el rol de la Oficina de Control Interno, el Equipo de Servicio al Ciudadano y los enlaces de PQRS de cara a la función de seguimiento a las solicitudes ciudadanas y el propósito de disminuir las estadística y casos de incumplimiento, respuesta fuera de termino, y expedientes documentales sin evidencias, y por consiguiente evitar que se sigan generando No conformidades.
- En el mes de marzo se gestionó la socialización en los canales de comunicación interna del procedimiento y términos para el traslado de las PQRS
- 23-02-23: Se diseñó, remitió para revisión y validación por parte del GIT de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones en su calidad de administrador de la página web, y gestionó la publicación de la actualización de la Encuesta percepción página web, dispuesta para conocer la opinión de los usuarios frente a la funcionalidad, información y servicios del Portal Web de la Entidad: <https://forms.office.com/r/7LWECp892Y>

¹¹ Según reporte remitido el 12 de enero de 2023 por la líder del Equipo Disciplinario de la ANI

-
- El Equipo de Servicio al ciudadano capacitó a 100 servidores y colaboradores en los temas del Derecho de Petición y continuará con los espacios de sensibilización en reglamentación interna y el procedimiento para la atención de las PQRS y los términos de respuesta. Se realizará especial énfasis en las áreas que generan incumplimiento.
 - El Equipo de Servicio al ciudadano continuará con el seguimiento mensual al trámite de PQRS a efectos de lograr disminuir el porcentaje de incumplimientos.
 - Se socializará el presente informe con la alta dirección.

Tablas de ilustraciones

<i>Tabla 1 - Documentos ingresados vs. documentos tipificados por vigencia.....</i>	3
<i>Tabla 2- Total de PQRS recibidas por periodos de gestión.</i>	4
<i>Tabla 3- Cumplimiento PQRS 2022 vs. 2023 –primer trimestre</i>	4
<i>Tabla 4 - Cumplimiento PQRS -Primer trimestre 2023- Reporte sistema documental ORFEO.....</i>	5
<i>Tabla 5- Revisión y seguimiento solicitudes sin respuesta</i>	5
<i>Tabla 6. Cumplimiento en los términos de respuesta solicitudes PQRS - primer trimestre</i>	6
<i>Tabla 7- Cumplimiento en los términos de respuesta - tercer trimestre</i>	6
<i>Tabla 8- PQRS recibidas en el trimestre por dependencia y cumplimiento.....</i>	7
<i>Tabla 9- PQRS recibidas en el trimestre por dependencia y cumplimiento.....</i>	7
<i>Tabla 10-Cumplimiento por áreas</i>	9
<i>Tabla 11- Clasificación de PQRS –Primer Trimestre 2023.....</i>	11
<i>Tabla 12- Canales - Solicitudes Personas Jurídicas.....</i>	12
<i>Tabla 13-Tratamiento Solicitudes acceso a la información pública.....</i>	12
<i>Tabla 14- Peticiones – Concesiones e Interventorías</i>	13
<i>Tabla 15 ejemplos – Quejas, Reclamos y sugerencias</i>	13
<i>Tabla 16- Clasificación de las PQRS por tema.</i>	14
<i>Tabla 17 Tiempos promedio de respuesta por tipo de solicitud</i>	15
<i>Tabla 18- Seguimiento - Solicitudes en término</i>	15
<i>Tabla 19. Estadística de recibo de solicitudes por canales de denuncias</i>	16
<i>Tabla 20- Asuntos recibidos por los canales de denuncias.....</i>	16
<i>Tabla 21 - Gestión asuntos recibidos canal denuncias</i>	17
<i>Tabla 22- Canales radicación PQR.....</i>	17
<i>Tabla 23. Estadística de recibo de solicitudes por canales de denuncias.....</i>	18
<i>Tabla 24- Canales de atención al público</i>	18
<i>Tabla 25. Usuarios atendidos en el canal presencial</i>	20
<i>Tabla 26. Temas consultados en el canal presencial</i>	20
<i>Tabla 27. Percepción de usuarios atendidos en el canal presencial</i>	21
<i>Tabla 28- Trámite o consulta realizado.....</i>	22
<i>Tabla 29- Matriz – Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano</i>	30

