



Atención al ciudadano

...

ANi

Agencia Nacional de
Infraestructura

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.	8
❖ Clasificación por tipos de solicitudes ciudadanas PQRS.	12
❖ Temas más consultados y recurrentes objeto de PQRS.	16
❖ Tiempos promedio de respuesta a las PQRS.	17
2- ATENCIÓN Y GESTIÓN A LAS DENUNCIAS.....	18
3- ATENCIÓN POR CANALES DE CONTACTO	20
❖ Canales de radicación de las solicitudes ciudadanas PQRS.....	20
❖ Canales de recibo de denuncias	20
❖ Canales de contacto para la atención ciudadanía	21
4- PERCEPCIÓN CIUDADANA	23
❖ Resultados y conclusiones atención presencial – Equipo de servicio al ciudadano	24
❖ Resultados y conclusiones percepción página web.....	26
❖ Resultados y conclusiones satisfacción respuestas a PQRS brindadas por la ANI	29
Oportunidad de las respuestas	29
5-PLAN OPERATIVO SERVICIO AL CIUDADANO	36
6-INTERVENCIÓN DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	42
7-ACCIONES DE MEJORA.....	43

INFORME SERVICIO AL CIUDADANO

Cuarto trimestre-Vigencia 2023¹

El presente documento consolida la gestión efectuada por la Agencia Nacional de Infraestructura (ANI), en el trimestre comprendido entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre 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

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
Vigencias anteriores				
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%
2023	137.226	-5,57%	8.651	-14,38%
Vigencia 2023				
Enero a marzo 2023	35.757		2.591	
Abril a Junio 2023	36.331		2.380	
Julio a septiembre 2023	26.898		2.144	
Octubre a diciembre 2023	38.240		1.536	

¹ La base de datos con la cual se elabora el presente informe se descargó del sistema documental ORFEO el 18 de enero de 2024 a la 1:46pm. El Equipo de Servicio al Ciudadano realizó revisión de la información de los radicados reportados por ORFEO con incumplimiento, con el objetivo de depurar la información. En el archivo adjunto a este informe se encuentra la base de datos ORFEO que sirvió de insumo para la elaboración del informe.

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, 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 018 vigente, y su trazabilidad y registro se adelanta en el Sistema de Gestión documental ORFEO.

4to trimestre 2023

Durante este trimestre del año 2023, periodo comprendido entre el primero (1) de octubre y el treinta y uno (31) de diciembre, la Agencia recibió un total de treinta y ocho mil doscientos cuarenta (**38.240**) comunicaciones.

De los documentos recibidos el Equipo de Servicio al Ciudadano, tipificó como peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias, consultas, solicitudes de información, entre otros, un total de mil quinientos treinta y seis mil (**1.536**), que corresponden al **4.01%** del total de documentos ingresados.

❖ Comparativo de las PQRS recibidas en relación con trimestres anteriores

La siguiente tabla muestra el comportamiento de recibo de PQRS de la Agencia Nacional de Infraestructura durante la vigencia 2023.

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

Periodos de gestión	No. PQRS	%
PRIMER TRIMESTRE	2591	29,95%
ENERO	820	9,48%
FEBRERO	848	9,80%
MARZO	923	10,67%
SEGUNDO TRIMESTRE	2380	27,51%
ABRIL	816	9,43%
MAYO	976	11,28%
JUNIO	588	6,80%
TERCER TRIMESTRE	2144	24,78%
JULIO	677	7,83%
AGOSTO	736	8,51%
SEPTIEMBRE	731	8,45%
CUARTO TRIMESTRE	1536	17,76%
OCTUBRE	522	6,03%
NOVIEMBRE	492	5,69%
DICIEMBRE	522	6,03%
Total general	8651	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 los anteriores, se observa que las solicitudes ciudadanas disminuyeron en un 17.24% con respecto a las recibidas en el mismo periodo de gestión de la vigencia anterior (Cuarto

trimestre 2022 – 2.606) y en un 40.98%, con respecto a las PQRS recibidas en el trimestre inmediatamente anterior (tercer trimestre 2023-2.144)

Tabla 3- Cumplimiento PQRS 2022 vs. 2023 –Cuarto trimestre

Estado de cumplimiento	Vigencia 2023	%	Vigencia 2024	%
Cumple	1939	74%	1252	81.51%
Con respuesta fuera de término	242	9%	188	12.24%
No evidencia respuesta	280	11%	64	4.17%
En término de respuesta ³	145	6%	32	2.08%
Total	2606	100%	1536	100,00%

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

❖ Oportunidad en la Atención de las PQRS

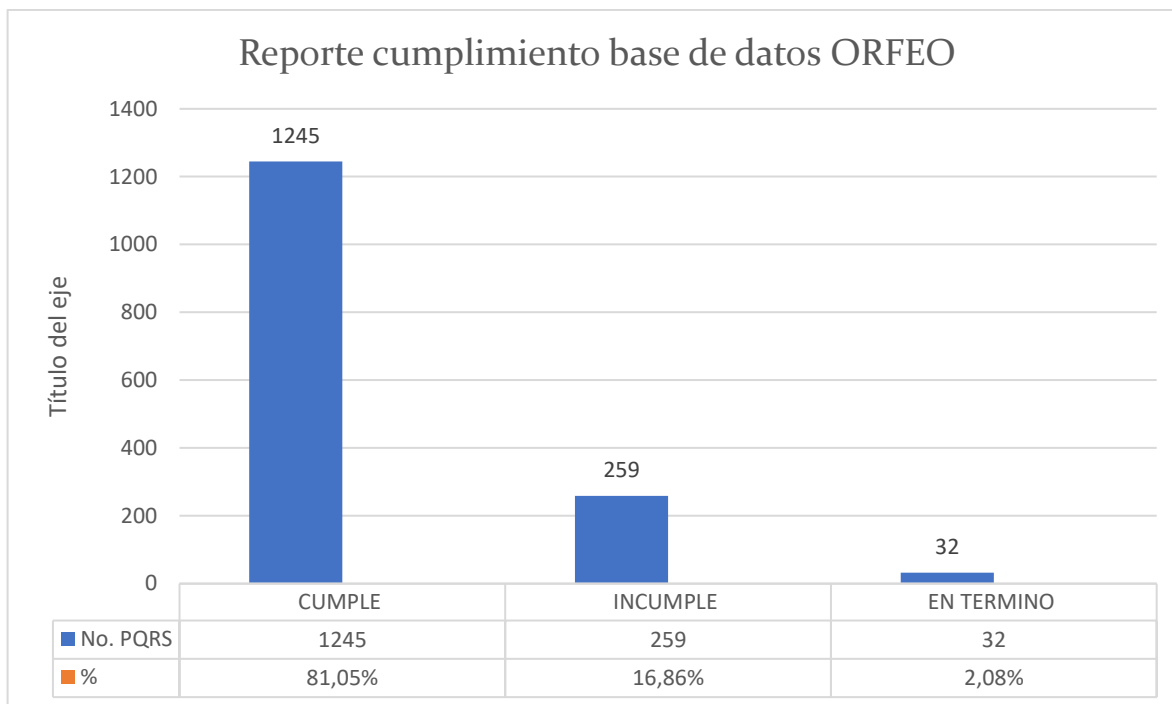
El Equipo de Servicio al Ciudadano, descargó del sistema ORFEO, la base de datos de las solicitudes ciudadanas tipificadas como PQRS, obteniendo el siguiente panorama en materia de cumplimiento en los términos de respuesta:

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

Reporte inicial y original descargado de ORFEO	No. PQRS	%
CUMPLE	1245	81,05%
INCUMPLE	259	16,86%
EN TÉRMINO	32	2,08%
Total, general	1536	100,00%

³ Se refiere a aquellas solicitudes que a la fecha de descarga de la base de datos se encontraron en trámite y en término de respuesta.

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 –4to trimestre 2023”.



Fuente: Elaboración con base en información extraída ORFEO.

Revisión base de datos ORFEO y peticiones sin respuesta

El Equipo de Servicio al Ciudadano realizó una revisión de la información reportada por ORFEO⁵ y de las 259 marcadas como “Incumple” en el sistema. El propósito era verificar la información que arroja el sistema y determinar si la entidad realmente desatendió su deber de responder oportunamente, o si surgieron circunstancias distintas que llevara a este resultado. Para lo cual, se analizó la trazabilidad de cada uno de estos radicados, llegando a la conclusión de que hay **63** 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 base de datos ORFEO y solicitudes sin respuesta

Depuración revisión por parte del Equipo de Servicio al Ciudadano.	No. PQRS	%
CUMPLE	1245	81,05%
INCUMPLE	259	16,86%
Con respuesta fuera de término	189	12,30%

⁵ La base de datos con base en la cual se elabora el presente informe se descargó del sistema documental ORFEO el 18 de enero de 2024 a la 1:46pm.

Cumplimiento en los términos de respuesta	7	0,46%
No se evidencia respuesta	63	4,10%
EN TÉRMINO	32	2,08%
Total general	1536	100,00%

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

Finalizada la revisión detallada del cumplimiento de los plazos de respuesta a las solicitudes ciudadanas recibidas durante el trimestre, se pudo determinar el grado de cumplimiento en los términos establecidos para estas solicitudes ciudadanas, tal y como se señala a continuación:

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

Valoración cumplimiento términos de respuesta	No. PQRS	%
Cumplimiento en los términos de respuesta	1252	81,51%
Con respuesta fuera de término	189	12,30%
No se evidencia respuesta	63	4,10%
En término de respuesta	32	2,08%
Total general	1536	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



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

Conforme a lo anterior, a continuación, se presenta el balance en el estado de las respuestas a las solicitudes:

Tabla 8 Estado de las respuestas a las solicitudes

Estado de la respuesta	No. PQRS	%
CON RESPUESTA	1441	93,83%
EN TÉRMINO DE RESPUESTA	32	2,08%
NO EVIDENCIA RESPUESTA	63	4,10%
Total general	1536	100,00%

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 del 93,83% en la atención a PQRS, 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 siga disminuyendo el **4,10%** de los derechos de petición pendientes de respuesta para este cuarto trimestre del año 2023. Adicional a lo anterior, desde el Equipo de Servicio al Ciudadano, se ha venido realizando seguimiento a la atención de PQRS y brindando sensibilizaciones a nivel interno, con el objetivo de lograr disminuir el **12,30%** de solicitudes que reportan respuesta fuera de término.

❖ **Oportunidad y cumplimiento en el tratamiento de las PQRS por dependencia⁶.**

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

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

Vicepresidencia	Cumplimiento en los términos de respuesta		En término de respuesta		Con respuesta fuera de término		No se evidencia respuesta		Total No. Pqrs
	No. Pqrs	%	No. Pqrs	%	No. Pqrs	%	No. Pqrs	%	
Vicepresidencia Ejecutiva	771	79%	23	2%	136	14%	44	4,52%	974

⁶ Tener en cuenta el pie de página No. 1

Vicepresidencia de Planeación, Riesgos y Entorno	157	85%	2	1%	18	10%	8	4,32%	185
Vicepresidencia Jurídica	105	81%	1	1%	14	11%	9	6,98%	129
Vicepresidencia de Gestión Contractual	75	85%	4	5%	8	9%	1	1,14%	88
Vicepresidencia de Estructuración	78	91%	2	2%	6	7%	0	0,00%	86
Vicepresidencia de Gestión Corporativa	60	91%	0	0%	6	9%	0	0,00%	66
Presidencia	4	67%	0	0%	1	17%	1	16,67%	6
Oficina de Comunicaciones	1	100%	0	0%	0	0%	0	0,00%	1
Oficina de Control Interno	1	100%	0	0%	0	0%	0	0,00%	1
Total general	1252	82%	32	2%	189	12%	63	4,10%	1536

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

Tabla 10- PQRS recibidas en el trimestre por dependencia y cumplimiento.

	Cumplimiento en los términos de respuesta		En término de respuesta		Con respuesta fuera de término		No se evidencia respuesta		Total No. Pqrs
	No. Pqrs	%	No. Pqrs	%	No. Pqrs	%	No. Pqrs	%	
Vicepresidencia Ejecutiva	771	79%	23	2%	136	14%	44	4,52%	974
GIT Carretero 4	181	83%	7	3%	29	13%	2	0,91%	219
Vicepresidencia Ejecutiva	108	68%	1	1%	44	28%	5	3,16%	158
GIT Carretero 1	74	84%	4	5%	9	10%	1	1,14%	88
GIT Carretero 6	71	84%	1	1%	7	8%	6	7,06%	85
GIT Carretero 8	63	75%	3	4%	5	6%	13	15,48%	84
GIT Carretero 2	76	90%	2	2%	6	7%	0	0,00%	84
GIT Carretero 3	77	93%	0	0%	6	7%	0	0,00%	83
GIT Carretero 5	41	57%	1	1%	22	31%	8	11,11%	72
GIT Carretero 7	41	72%	2	4%	5	9%	9	15,79%	57
GIT Estrategia Contractual Permisos y Modificaciones	30	100%	0	0%	0	0%	0	0,00%	30
GIT Financiero 1	3	43%	2	29%	2	29%	0	0,00%	7
GIT Financiero 2	6	86%	0	0%	1	14%	0	0,00%	7
Vicepresidencia de Planeación, Riesgos y Entorno	157	85%	2	1%	18	10%	8	4,32%	185
GIT Asesoría Jurídico Predial	62	85%	0	0%	7	10%	4	5,48%	73
GIT Predial	51	98%	1	2%	0	0%	0	0,00%	52
GIT Social	20	71%	1	4%	7	25%	0	0,00%	28
GIT Ambiental	17	94%	0	0%	1	6%	0	0,00%	18
GIT de Riesgos	5	71%	0	0%	1	14%	1	14,29%	7
GIT de Tecnologías de la	0	0%	0	0%	1	25%	3	75,00%	4

Información y las Telecomunicaciones									
GIT de Planeación	2	67%		0%	1	33%		0,00%	3
Vicepresidencia Jurídica	105	81%	1	1%	14	11%	9	6,98%	129
GIT de Contratación	84	91%		0%	6	7%	2	2,17%	92
GIT Defensa Judicial	17	55%	1	3%	7	23%	6	19,35%	31
GIT de Asesoría de Estructuración	3	100%		0%		0%		0,00%	3
GIT Procedimientos Administrativos y Sancionatorios Contractuales		0%		0%	1	50%	1	50,00%	2
GIT Ases Misional G Contractual	1	100%		0%		0%		0,00%	1
Vicepresidencia de Gestión Contractual	75	85%	4	5%	8	9%	1	1,14%	88
GIT Portuario	36	92%	1	3%	1	3%	1	2,56%	39
GIT Férreo	26	74%	3	9%	6	17%		0,00%	35
GIT Aeroportuario	10	100%		0%		0%		0,00%	10
Vicepresidencia de Gestión Contractual	2	67%		0%	1	33%		0,00%	3
GIT Financiero	1	100%		0%		0%		0,00%	1
Vicepresidencia de Estructuración	78	91%	2	2%	6	7%		0,00%	86
Vicepresidencia de Gestión Corporativa	60	91%		0%	6	9%		0,00%	66
GIT de Talento Humano	43	96%		0%	2	4%		0,00%	45
GIT Administrativa y Financiera	13	76%		0%	4	24%		0,00%	17
Área de Archivo y Correspondencia	4	100%		0%		0%		0,00%	4
Presidencia	4	67%		0%	1	17%	1	16,67%	6
Oficina de Comunicaciones	1	100%		0%		0%		0,00%	1
Oficina de Control Interno	1	100%		0%		0%		0,00%	1
Total general	1252	82%	32	2%	189	12%	63	4,10%	1536

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 cuarto trimestre del 2023 son en su orden:

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

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

- ❖ Grupo Interno de Trabajo Carretero 4- Vicepresidencia Ejecutiva.
- ❖ Vicepresidencia Ejecutiva.
- ❖ Grupo Interno de Trabajo de Contratación.

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 11-Cumplimiento por áreas⁷



Fuente: Elaboración con base en información extraída ORFEO

⁷ Tener en cuenta el pie de página No. 1

❖ Clasificación por tipos de solicitudes ciudadanas PQRS.

Del total de PQRS recibidas, el 59% corresponden a peticiones, seguido del 9% a solicitudes de información.

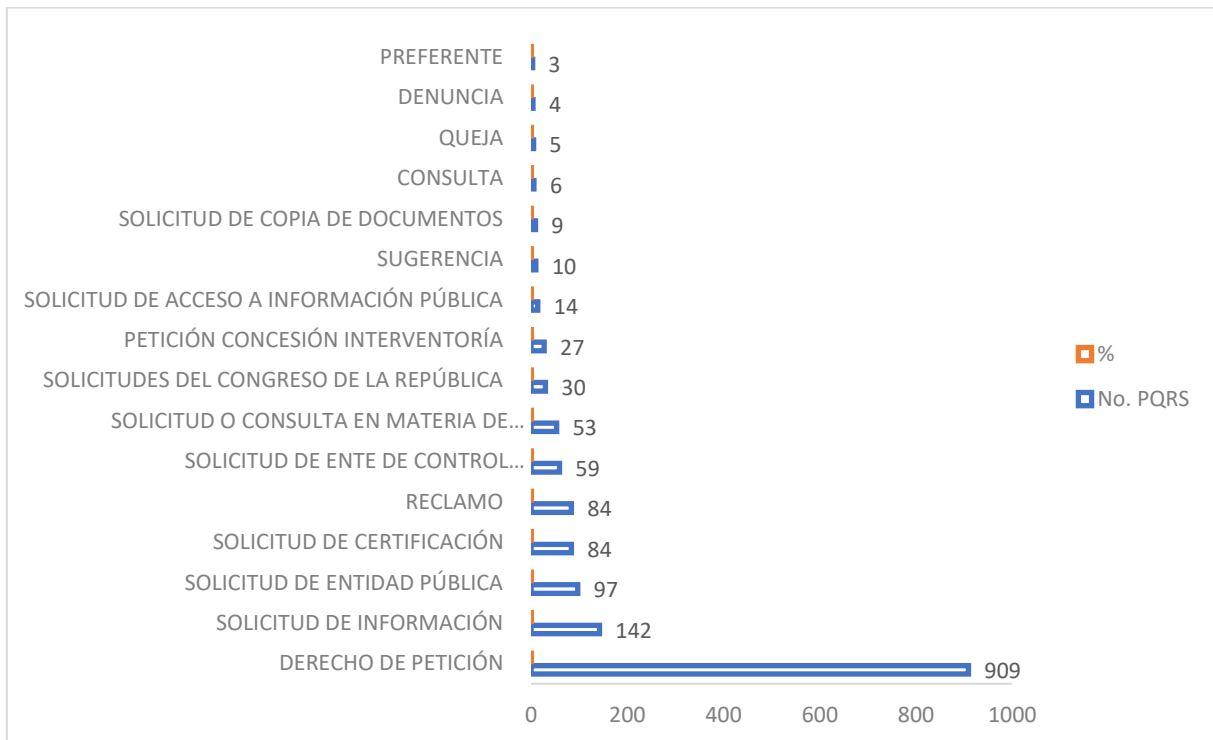
A continuación, se presentan la relación de las PQRS recibidas en la ANI, discriminadas por tipo de solicitud:

Tabla No. 5 - Clasificación de las PQRS –Cuarto trimestre 2023

Tipificación de la solicitud	Con respuesta fuera de término	Cumplimiento en los términos de respuesta	En término de respuesta	No se evidencia respuesta	Total general	%
Derecho de petición	102	762	4	41	909	59%
Solicitud de información	26	112		4	142	9%
Solicitud de entidad pública	21	72		4	97	6%
Solicitud de certificación	8	76			84	5%
Reclamo	13	67		4	84	5%
Solicitud de ente de control (contraloría, procuraduría y defensoría)	1	56		2	59	4%
Solicitud o consulta en materia de ejecución contractual		24	28	1	53	3%
Solicitudes del congreso de la república	4	25		1	30	2%
Petición concesión interventoría	5	17		5	27	2%
Solicitud de acceso a información pública	3	11			14	1%
Sugerencia	2	7		1	10	1%
Solicitud de copia de documentos	2	7			9	1%
Consulta	1	5			6	0%
Queja		5			5	0%
Denuncia		4			4	0%
Preferente	1	2			3	0%
Total general	189	1252	32	63	1536	100%

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

Tabla 12- Clasificación de PQRS –Cuarto trimestre 2023



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

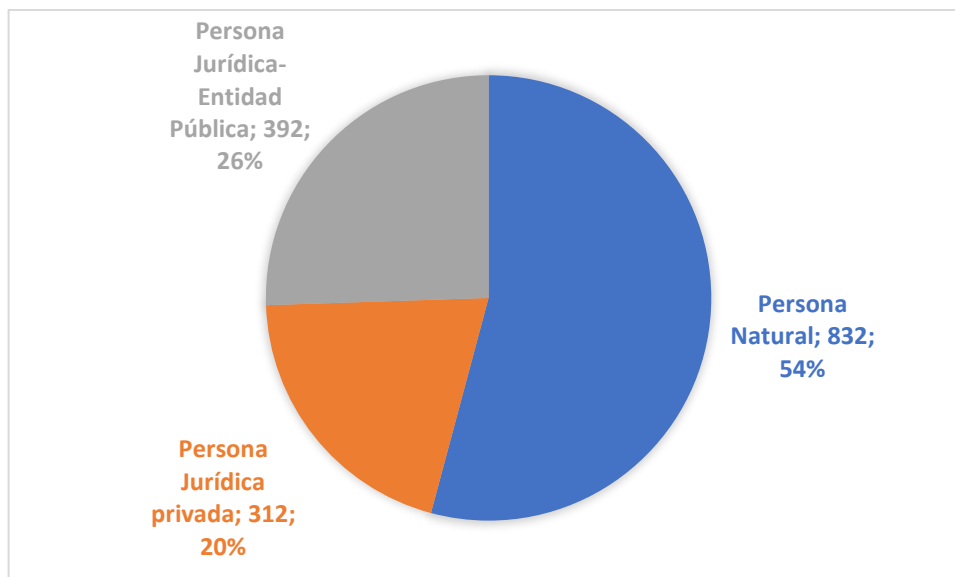
Entes de Control

El Equipo de Servicio al Ciudadano tipificó **59** documentos como solicitudes de **Entes de Control**, lo que porcentualmente corresponde al **3,84%** del total de documentos tipificados, de los cuales, el **94,92%** obtuvo respuesta oportuna.

Tipo de peticionario

Para este Cuarto trimestre de 2023, la ANI recibió **832** solicitudes de **personas naturales** (54,17%), **312** solicitudes de **personas jurídicas privadas** (20,31%) y **392** de **persona jurídica – Entidad Pública** (25,52%).

Tabla 13- Tipos de peticionarios



Fuente: Elaborado con base en información extraída ORFEO.

Acceso a la Información Pública

Durante el 4to trimestre de la vigencia 2023, se recibieron **14** solicitudes de **Acceso a la Información Pública**⁸, las cuales fueron respondidas en un tiempo promedio de **9 días**. Todas las solicitudes registran respuesta; NO se negó el acceso a la información a ninguna solicitud con fundamento en la reserva legal de la información, y se solicitó aclaración a los peticionarios frente a tres de las solicitudes.

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

Tabla 14-Tratamiento Solicitudes de acceso a la información pública

Tratamiento dado a las Solicitudes de Acceso a la Información Pública	No. PQRS	%
Entregada	10	71%
Se solicitó aclaración al peticionario	3	21%
Trasladada	1	7%
Total general	14	100%

Fuente: Elaborado con base en información extraída ORFEO.

⁸ 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

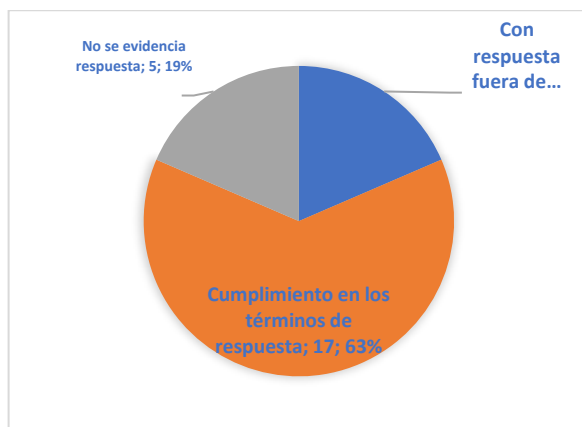
Se recibieron **198** solicitudes por el formulario web dispuesto en la Página Web que corresponden al **12,89%** del total de documentos tipificados en sus diversas modalidades.

Petición Concesión / Interventoría y solicitud en materia de ejecución contractual

En lo que respecta a las peticiones presentadas por los Concesionarios y/o las Interventorías, la ANI recibió para este cuarto trimestre del año un total de **27** solicitudes. El comportamiento de respuesta a dichos requerimientos se muestra a continuación:

Tabla 15- Peticiones – Concesiones e Interventorías

Valoración cumplimiento en términos de respuesta	No. PQRS	%
Cumplimiento en los términos de respuesta	17	62,96%
Con respuesta fuera de término	5	18,52%
No se evidencia respuesta	5	18,52%
Total general	27	100,00%



Fuente: Elaborado con base en información extraída ORFEO.

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

Tabla 16 ejemplos – Quejas, Reclamos y sugerencias

 RECLAMOS	 SUGERENCIAS	 QUEJAS
<p>•(...) "Es de público conocimiento la afectación de la Región occidente de Antioquia por la avería del puente sobre el Río Tonusco. Mi queja es la negligencia por parte de la Ani y el concesionario Devimar, la empresa interventora al salir a vacaciones y dejar esta región en manos de un terraplén técnicamente inviable. No están trabajando en la reparación del puente y han cerrado el puente paso real perjudicando al sector económico de la ciudad de Santa Fe de Antioquia y los municipios que usan esta vía.</p> <p>•(Sic)" ORFEO 20234091485972</p>	<p>•"(...) Valoramos los esfuerzos que se han hecho, pero en esta época, la construcción del puente terraplén y la nueva dinámica de movilidad, han sido insuficientes para el alto flujo que de manera normal se da hacia Santa Fe de Antioquia y de manera particular en esta temporada de laño, no solo hacia nuestro municipio, sino hacia los demás municipios de la subregión que tienen paso obligatorio por Santa Fe, así como los del Urabá Antioqueño. Insistimos en que se piense en el paso de vehículos de carga liviana por el puente amarillo o, en su defecto, la construcción de una doble circulación simultánea de vehículos con la construcción de un segundo puente de terraplén sobre el Río Tonusco.(...)"</p> <p>• ORFEO 20234091500972</p>	<p>• "“(…)”, me dirigía hacia el municipio de Zipaquirá, junto con mi familia a una velocidad aproximada de 55 km/h, cuando en el cruce del ferrocarril de refiscal vía Bogotá Zipaquirá, de forma imprudente, el paletero Edilberto Roncancio Calvera con cc 80049634, nos obstaculizó la vía, arrojando el cono de tránsito y posteriormente arrojándose él a la vía, causando la colisión de los vehículos GMU922 de Bogotá y SXX797 de Marinilla, generando daños en la pintura y ruptura de la llanta trasera del lado derecho, del vehículo GMU922.</p> <p>• (…)" ORFEO 20234090452332</p>

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

Los temas más consultados por la ciudadanía fueron: Proyectos de concesión en los distintos modos de transporte, comunicaciones relacionados con el modo de transporte aéreo y férreo, tarifas diferenciales de los peajes, trámites administrativos a cargo de la Agencia Nacional de Infraestructura, incluidos los relacionados con el concurso de méritos para la provisión de cargos de carrera administrativa de la ANI, certificaciones contractuales y copias de documentos.

Los principales temas objeto de reclamos estuvieron relacionados con la aplicación de tarifas diferenciales de los peajes y solicitud de certificaciones.

Tabla 17- Clasificación de las PQRS por tema.

Tema	No. de PQRS	%
Concesiones generales	1222	79,56%
Administrativo	204	13,28%
Certificación	38	2,47%
Copias	19	1,24%
Portuario	16	1,04%
Férreo	14	0,91%
Manejo de peajes	8	0,52%
Aéreo	5	0,33%
Ambiental	4	0,26%
Consulta de documentos	3	0,20%
Mantenimiento de la vía	1	0,07%
Licitación	1	0,07%
Ampliación de la vía	1	0,07%
Total general	1536	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 **10 días**.

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

Tabla 18 Tiempos promedio de respuesta por tipo de solicitud

Tipo de solicitud	Promedio de tiempo de respuesta (días)
Consulta	16
Petición concesión interventoría	14
Solicitud o consulta en materia de ejecución contractual	14
Sugerencia	13
Reclamo	12
Derecho de petición	11
Solicitud de información	9
Solicitud de entidad pública	9

Solicitud de acceso a información pública	9
Solicitud de copia de documentos	8
Queja	7
Denuncia	7
Solicitud de certificación	6
Solicitud de ente de control (Contraloría, Procuraduría y Defensoría)	5
Solicitudes del Congreso de la República	5
Preferente	5
Total general	10

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

2-ATENCIÓN Y GESTIÓN A LAS DENUNCIAS⁹

Durante el cuarto trimestre de 2023, periodo comprendido entre el primero (1) de octubre y el treinta y uno (31) de diciembre de 2023, la ANI recibió un total de doscientos veinticinco (225) 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

Canal de denuncias	No. de comunicaciones	Porcentaje %
Correo de denuncias de corrupción – denuncias@ani.gov.co	149	66,22%
Correo institucional contactenos@ani.gov.co	38	16,89%
Teléfono denuncias de corrupción	18	8,00%
Línea fija de atención al ciudadano 4848860	13	5,78%
Línea de denuncias 4848861	4	1,78%
Atención directa público	3	1,33%
Total general	225	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:

Tabla 20- Asuntos recibidos por los canales de denuncias.

⁹ La gestión y seguimiento a las denuncias se enmarca en el procedimiento GESTIÓN DE DENUNCIAS- TPSC-P-05 Versión 007, 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>.

Temas sobre los cuales recayeron las denuncias	Número de comunicaciones	Porcentaje %
Ofertas laborales falsas	179	79,56%
Concesiones e Interventorías	17	7,56%
Otros	6	2,67%
Peajes	6	2,67%
Ofertas de contrato de alimentos, restaurantes y hoteles	6	2,67%
Mantenimiento de la vía	5	2,22%
Administrativo	3	1,33%
Ambiental	1	0,44%
Traslado	1	0,44%
Predial	1	0,44%
Total general	225	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. Hasta la fecha de presentación de este informe, se han cerrado doscientos veinticuatro (224) de ellos, y uno (1) está actualmente en trámite. A continuación, se detalla la gestión realizada respecto a cada uno de ellos:

Tabla 21 - Gestión asuntos recibidos canal denuncias

Gestiones asuntos temas sobre los cuales recayeron las denuncias tramitadas.	Número de comunicaciones	Porcentaje %
Desde el equipo de servicio al ciudadano se le contesta al denunciante a través de la campaña 'ojo, no coma cuento' y se le invita a colocar la denuncia en la Fiscalía General de la Nación.	168	74,67%
Se remite para radicación en la dependencia competente.	33	14,67%
Se brindó orientación inmediata por parte del Equipo de Servicio al Ciudadano.	17	7,56%
Se le informa al solicitante los canales de atención disponibles	4	1,78%
Por tratarse de una hoja de vida se envió a trabajar con nosotros.	2	0,89%
Se ofició a Oficial de Transparencia	1	0,44%
Total general	225	100,00%

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

3- ATENCIÓN POR CANALES DE CONTACTO

En este acápite se presentan las estadísticas de atención al ciudadano y de las solicitudes ciudadanas a través de los distintos canales de contacto de la Entidad:

❖ Canales de radicación de las solicitudes ciudadanas PQRS

El canal más utilizado por los usuarios para radicar solicitudes PQRS fue el correo electrónico, por medio del cual se recibió el **60,29%** del total de solicitudes tramitadas como PQRS. Los datos estadísticos pueden ser consultados en la siguiente tabla:

Tabla 22- Canales radicación PQR

Canales de recibo de las PQRS	No. PQRS	Porcentaje %
ORFEO	1536	100,00%
Correo electrónico	926	60,29%
Ventanilla de correspondencia	305	19,86%
Formulario virtual de atención al ciudadano-Petición queja o reclamo vía WEB	198	12,89%
Radicación por WEB	83	5,40%
Radicación por Web Service- Traslados Ministerio del Transporte	24	1,56%
Total general	1536	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

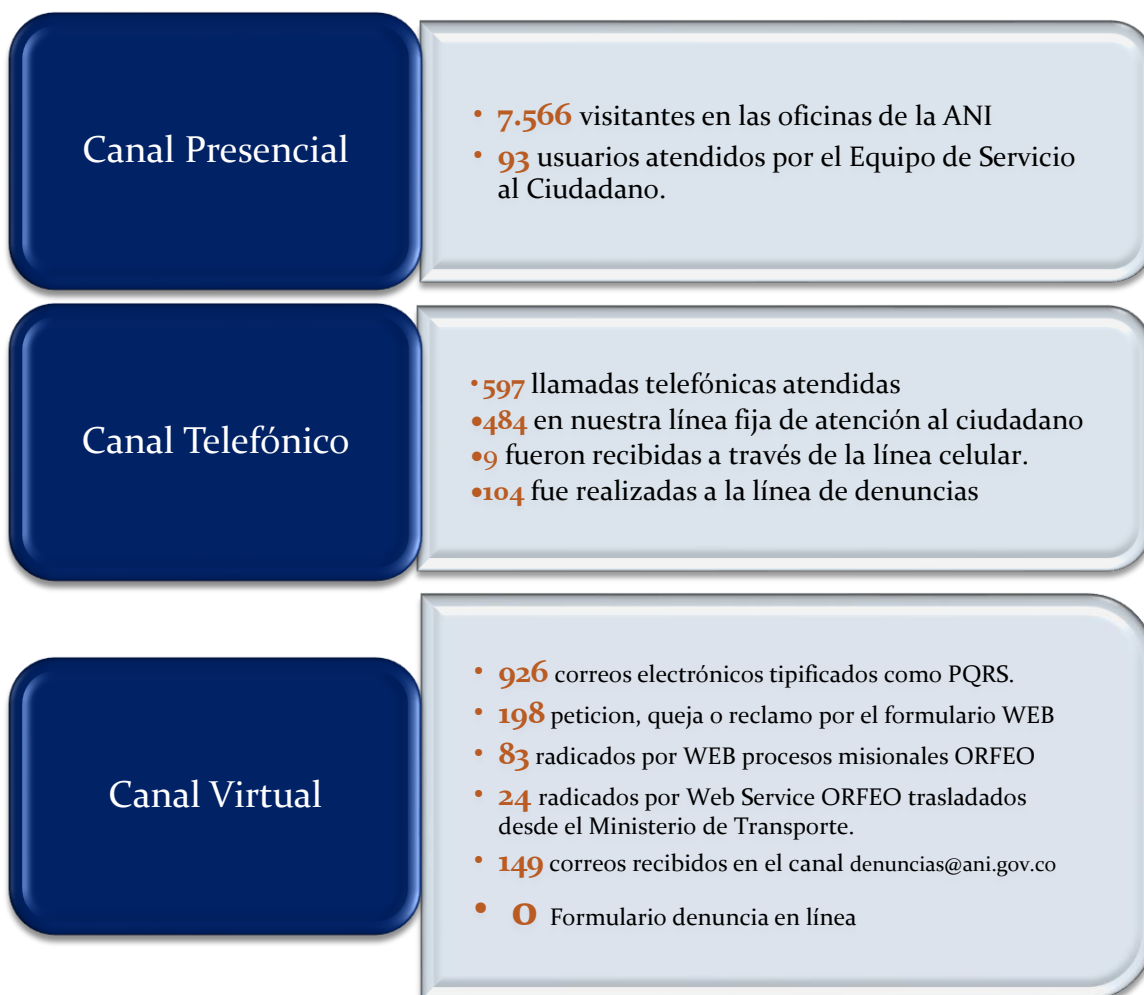
Canal de denuncias	No. de comunicaciones	Porcentaje %
Correo de denuncias de corrupción - denuncias@ani.gov.co	149	66,22%
Correo institucional contactenos@ani.gov.co	38	16,89%
Teléfono denuncias de corrupción	18	8,00%
Línea fija atención al ciudadano 4848860	13	5,78%
Línea de denuncias 4848861	4	1,78%
Atención directa público	3	1,33%
Total general	225	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 de atención telefónico: Este canal fue utilizado por 597 personas.

Los temas más consultados por la mayoría de los ciudadanos que nos contactaron por este canal fueron: Información de la ANI y sus canales de atención (18.26%), seguimientos a radicados e información general (15.41%), veracidad de ofertas laborales falsas realizadas por terceros a nombre de la Agencia (14,91%), trámite de permisos (13.90%) canales de atención de concesiones (5,36, %) y tarifa diferencial de peajes (5.19%).

La mayoría de las llamadas fueron provenientes de Bogotá (19.93%), Antioquía (18,43%), Cundinamarca (18.09%), Valle del Cauca (5.86%) y Santander (4.36%).

Tabla 25. Usuarios atendidos en el canal presencial por temas

Tema	No.	%
Información ANI	109	18,26%
Seguimiento radicado	92	15,41%
Estafa - Oferta laboral	89	14,91%
Tramite permisos - Resolución 716 de 2015	83	13,90%
Información concesiones	32	5,36%
Tarifa diferencial	31	5,19%
Contactarse con servidor ANI	29	4,86%
No registra	22	3,69%
Temas que NO son competencia de la ANI	14	2,35%
Otras	13	2,18%
Predial	13	2,18%
Estafa - Ofrecimiento servicios (restaurantes, hoteles)	11	1,84%
Tarifas peajes	9	1,51%
Información canales de atención ANI	6	1,01%
Trabaje con nosotros	5	0,84%
Estado de la vía	4	0,67%
Reporte incidente carretera-información concesiones	4	0,67%
Expropiación	2	0,34%
NA	2	0,34%
permiso eds	2	0,34%
Total	597	100,00%

Fuente: Tablero de control atención telefónica POWER BI.

Canal de atención virtual: Durante el cuarto trimestre del año 2023, la Agencia recibió a través de sus canales de atención virtuales 1.380 comunicaciones PQRS:

- (926) correos electrónicos tipificados como PQRS.
- (198) peticiones, quejas o reclamos por el formulario WEB
- (83) radicados por WEB procesos misionales ORFEO
- (24) radicados por Web Service ORFEO trasladados desde el Ministerio de Transporte.
- (149) correos recibidos en el canal denuncias@ani.gov.co
- (0) Formularios denuncia en línea

4- PERCEPCIÓN CIUDADANA



7.566 personas ingresaron a las instalaciones de la Agencia durante el cuarto trimestre de la vigencia 2023.

Del total de visitantes que tuvo la entidad en estos tres meses del año, 93 usuarios se acercaron al Equipo de Servicio al Ciudadano para ser atendidos.

Tabla 26. Usuarios atendidos en el canal presencial por Departamento

Departamento	Recuento de Departamento	%TG	Recuento de Departamento
Bogotá D.C	34		36,56%
Cundinamarca	31		33,33%
Boyacá	5		5,38%
Córdoba	5		5,38%
No registra	3		3,23%
Antioquia	2		2,15%
Magdalena	2		2,15%
Meta	2		2,15%
Santander	2		2,15%
Atlántico	1		1,08%
Bogotá D.C.	1		1,08%
Huila	1		1,08%
Nariño	1		1,08%
Norte de Santander	1		1,08%
Risaralda	1		1,08%
Valle del Cauca	1		1,08%
Total	93		100,00%

Fuente: Tablero de control atención presencial POWER BI.

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

- ✚ **Información ANI**, relacionada con canales de atención y trámites y servicios.
- ✚ **Seguimiento a radicados**, de los ciudadanos que solicitaron atención presencial, varios requerían hacer seguimiento a sus números de radicados.
- ✚ **Información u orientación sobre el trámite permisos por el uso, ocupación e intervención temporal de la infraestructura Vial Carretera Concesionada y Férrea** que se encuentran a cargo de la Entidad, reglado por la Resolución 716 2023.

Tabla 27. Temas consultados en el canal presencial

Tema	Número de solicitudes	%TG Recuento de Tema
Información ANI	22	23,66%
Seguimiento radicado	19	20,43%
Tramite permisos - Resolución 716 de 2015	19	20,43%
Predial	12	12,90%
Estafa - Oferta laboral	5	5,38%
Contactarse con servidor ANI	4	4,30%
Información concesiones	2	2,15%
.	1	1,08%
Certificado	1	1,08%
cierre de puente	1	1,08%
Copia de oficios	1	1,08%
Emergencias	1	1,08%
Estafa - Ofrecimiento servicios (restaurantes, hoteles)	1	1,08%
Información procesos disciplinarios	1	1,08%
Pago de contrato	1	1,08%
Temas que NO son competencia de la ANI	1	1,08%
Trabaje con nosotros	1	1,08%
Total	93	100,00%

Fuente: Tablero control atención presencial POWER BI.

❖ Resultados y conclusiones atención presencial – Equipo de Servicio al Ciudadano

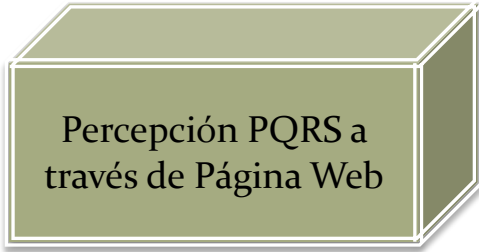
Finalizada las atenciones a los usuarios, se les solicito diligenciar el formato de atención directa al público, en el cual se les pregunta por su percepción y grado de satisfacción frente a la siguiente pregunta: ¿La atención e información fue clara, oportuna y completa?

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

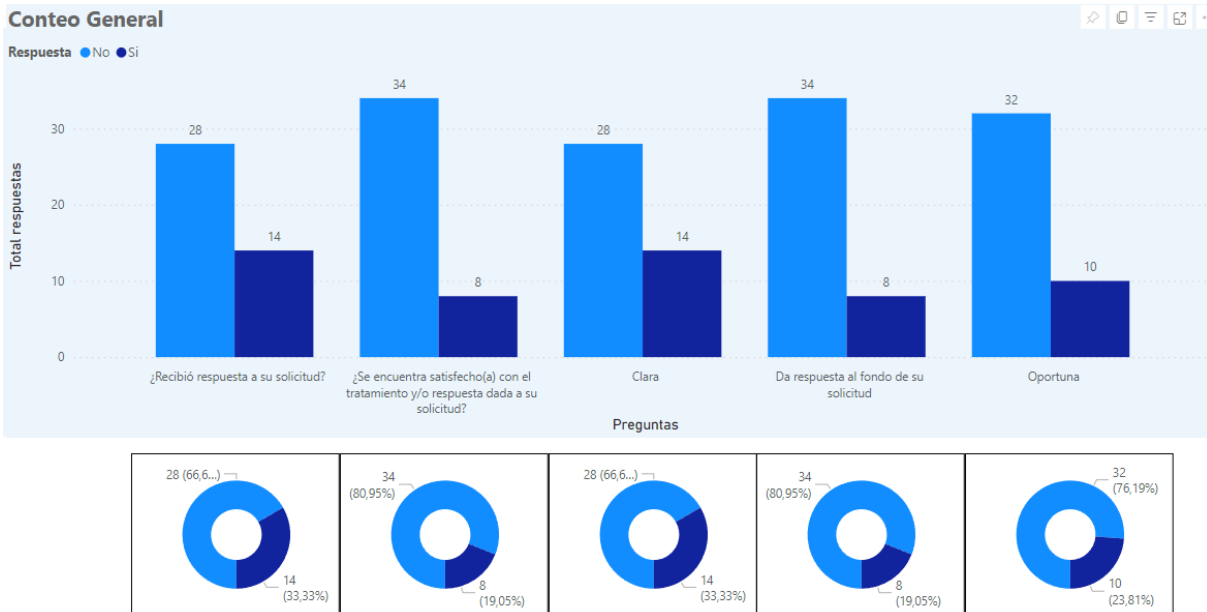
Tabla 28. Percepción de usuarios atendidos en el canal presencial

Percepción de la atención	Total usuarios	Porcentaje % de satisfacción
SI	93	100,00%

Fuente: Tablero control atención presencial POWER BI.

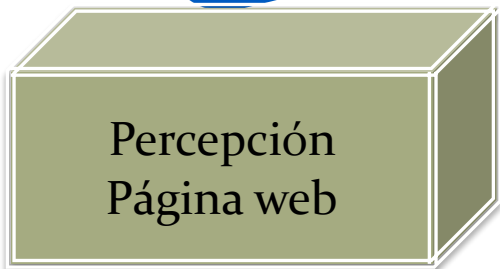


Los ciudadanos que hicieron requerimientos a la ANI durante el cuarto trimestre del año 2023 pudieron hacer seguimiento a sus números de radicados por medio de la página web de la entidad, y allí de manera voluntaria (42) personas diligenciaron la encuesta de satisfacción¹⁰.



Tras revisar la participación recibida, se observa que, en términos generales, entre el 19% y el 34% de los usuarios que participaron en la encuesta expresaron satisfacción con la gestión de sus solicitudes, destacando la claridad y oportunidad de las respuestas recibidas. Sin embargo, el porcentaje restante de usuarios que participaron en la encuesta encontró en el instrumento la posibilidad de expresar insatisfacción con alguno o algunos de los criterios evaluados. Por este motivo, como resultado de este ejercicio, el Equipo de Servicio al Ciudadano llevará a cabo una revisión y realizará el seguimiento correspondiente.

¹⁰ Se creó y habilitó en conjunto con el Grupo Interno de Trabajo de Tecnologías de la información y las comunicaciones, el tablero de control para visualizar y realizar seguimiento a las percepciones de los usuarios frente al trámite y respuesta dado a las PQRS presentadas frente a la Agencia Nacional de Infraestructura: <https://app.powerbi.com/reportEmbed?reportId=809aa4d4-c39d-4d3d-a7a4-1aa42ddb78d7&autoAuth=true&ctid=70dc57ee-fe46-4286-b65b-1ae9e126c03e>



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 diseñó¹¹ 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 cuarto trimestre de la vigencia 2023, participaron **68** personas y se obtuvo la siguiente información:

❖ **Resultados y conclusiones percepción página web**

- **¿Qué trámite o consulta realizó o deseaba realizar?**

Tabla 29- Trámite o consulta realizado

Información o servicio web utilizado	Recuento de Información o servicio web utilizado	% del total general
Formulario trabajo con nosotros	27	39,71%
Información canales de atención ANI	12	17,65%
Información general de la ANI	11	16,18%
Información proyectos de infraestructura	5	7,35%
Información de tramites y servicios ANI	4	5,88%
Formulario virtual para radicación de PQRS	2	2,94%
Empleo	1	1,47%
Ninguna	1	1,47%
Radicación Web de documentos	1	1,47%
Seguimiento a radicados	1	1,47%
Señales en la vía de algunos animales	1	1,47%
Trabaja con nosotros	1	1,47%
Trámites en línea (permisos)	1	1,47%
Total	68	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**

Fue fácil encontrar la información	Recuento de Fue fácil encontrar la información	%TG Recuento de Fue fácil encontrar la información
Si	55	80,88%
No	13	19,12%
Total	68	100,00%

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

- **Satisfacción de expectativas información página web.**

La información publicada satisface tus expectativas	Recuento de La información publicada satisface tus expectativas	%TG Recuento de La información publicada satisface tus expectativas
Si	50	73,53%
No	18	26,47%
Total	68	100,00%

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

- **Cuéntanos si pudiste obtener la información y encontrar lo que buscabas en la página web.**

Cuéntanos si pudiste obtener la información y encontrar lo que buscabas en la página web	Recuento de Cuéntanos si pudiste obtener la información y encontrar lo que buscabas en la página web	%TG Recuento de Cuéntanos si pudiste obtener la información y encontrar lo que buscabas en la página web
Si	44	64,71%
No	24	35,29%
Total	68	100,00%

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 **39,71%** ingresaron a la página web de la Agencia para cargar su hoja de vida en el espacio “Trabaje con nosotros”, el **17,65%** consultaron

información de los canales de atención de la ANI, y el **16.18%** consultaron información general de la Entidad y de los proyectos de infraestructura.

- ✚ El **80%** 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 **64,71%** de los usuarios que navegaron en nuestro portal *web*, afirmaron que pudieron obtener la información y encontrar lo que buscaban en la página, debido a la disposición de la información en el sitio y a los contenidos presentados. Por su parte, un **35,29%** señala no haber encontrado el trámite o servicio que buscaba.

Revisada la información proporcionada por los usuarios que expresaron inconformidad, se observa que el servicio más mencionado es "Trabaje con nosotros". Al respecto, algunos usuarios expresan que no encontraban ofertas laborales. Sin embargo, es importante destacar que la página informa claramente al ciudadano que está destinada para postular hojas de vida y no para publicar vacantes laborales. Además, se advierte de manera explícita que el envío de la hoja de vida no implica un compromiso de vinculación con la Agencia. En segundo lugar, y en menor proporción, se reportaron algunas observaciones respecto a una falla en el buzón de PQRS del portal web de la Agencia Nacional de Infraestructura (ANI) durante el mes de diciembre. Esta situación, que impedía el registro y acuse de recibo de las peticiones ciudadanas, fue notificada y resuelta por el Grupo Interno de Trabajo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

- ✚ Se revisaron las sugerencias de los usuarios y se socializaron los resultados de la encuesta con el Grupo Interno de Trabajo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, así como con la Oficina de Prensa y Comunicaciones, quienes son los administradores de la página web de la ANI.

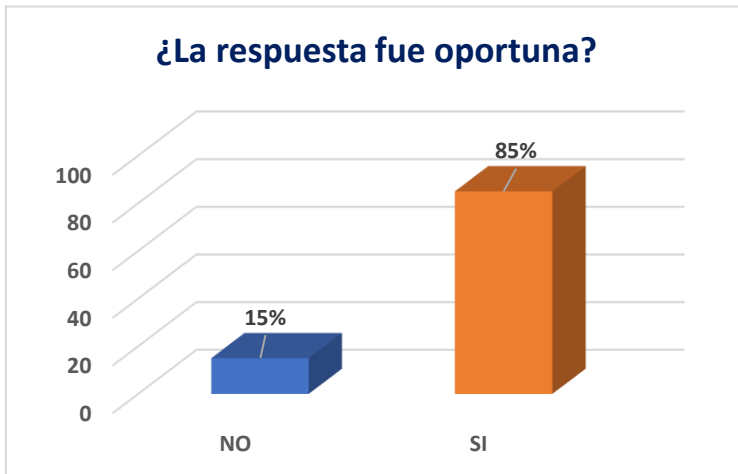


Seguimiento
respuestas
brindadas por la
ANI

El objetivo de este informe es realizar el seguimiento a la percepción de los usuarios sobre las respuestas emitidas por la Agencia Nacional de Infraestructura. Para este fin, se tomó una muestra aleatoria de **100** peticionarios quienes manifestaron sus inquietudes a través de los diferentes canales de contacto que dispone la entidad, los cuales

son: físico, telefónico, virtual y presencial. Estas, solicitudes gestionadas a través del sistema de gestión documental ORFEO durante los meses de octubre, noviembre y diciembre 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 85% de los usuarios encuestados afirmaron haber recibido respuesta en los términos de ley, entretanto, el 15% afirmó haber recibido respuesta fuera del término.

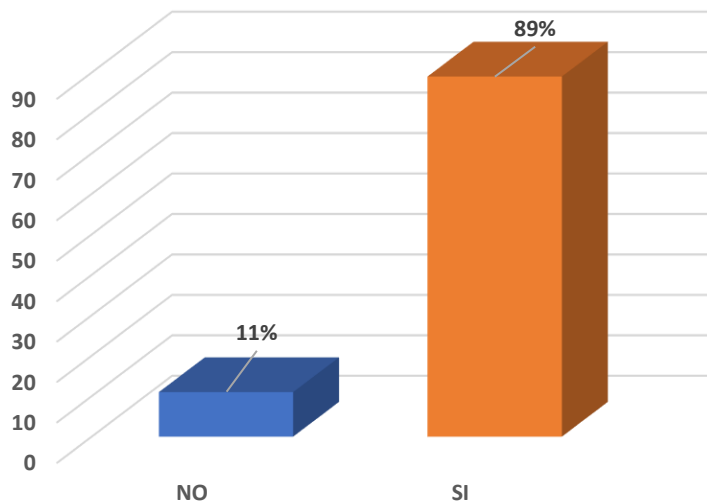


Al realizar el seguimiento a la oportunidad de las respuestas por parte del Equipo de Servicio al Ciudadano y con el objetivo de contrastar la percepción de los ciudadanos, se verificó que la Agencia cumplió en término en un 67%, este nivel corresponde a la verificación de la remisión de traslados, de acuerdo, con los términos establecidos para ello.

Claridad de las respuestas

Seguimiento a la claridad

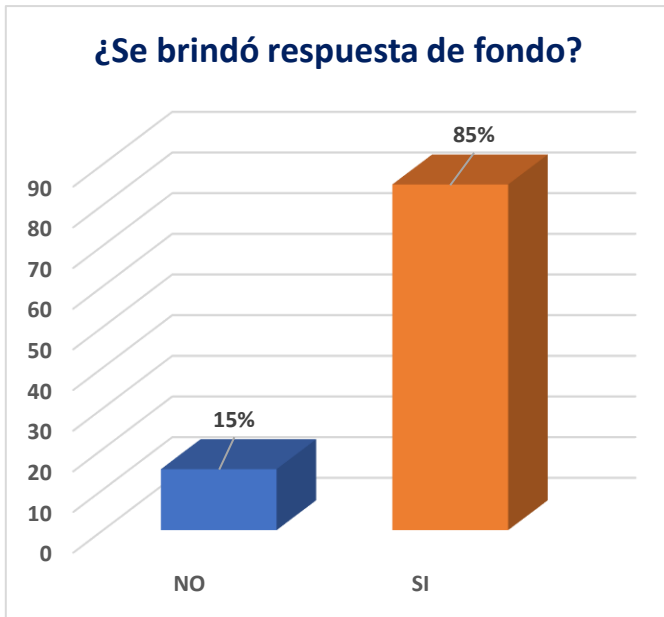
¿Fue clara la respuesta?



De acuerdo con la percepción de los usuarios encuestados, el 89% manifestó haber recibido respuesta en lenguaje claro y preciso; contrario al 11% de la muestra, que expresó no haber tenido claridad sobre sus respuestas.

De la revisión de las respuestas emitidas, se encontró que hubo claridad de la información brindada en un 97%, es decir, la información remitida fue congruente a las solicitudes y se expresó en un lenguaje claro. De otro modo, dentro de la muestra se encontró, solicitudes no claras, relacionadas sobre el competente para autorizaciones de uso y ocupación temporal de la vía concesionada.

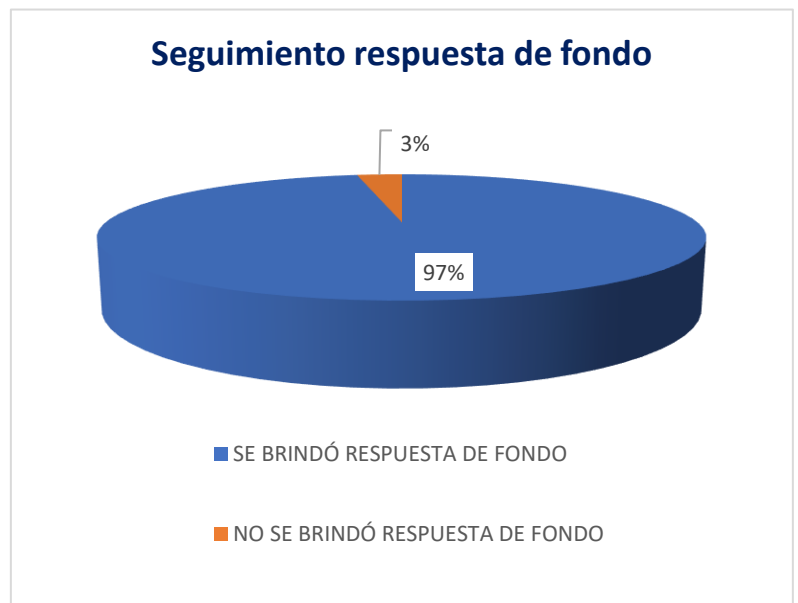
Respuesta de fondo



Frente a la percepción de los usuarios sobre la gestión de las peticiones, el 85% afirmó haber recibido respuesta de fondo a su requerimiento.

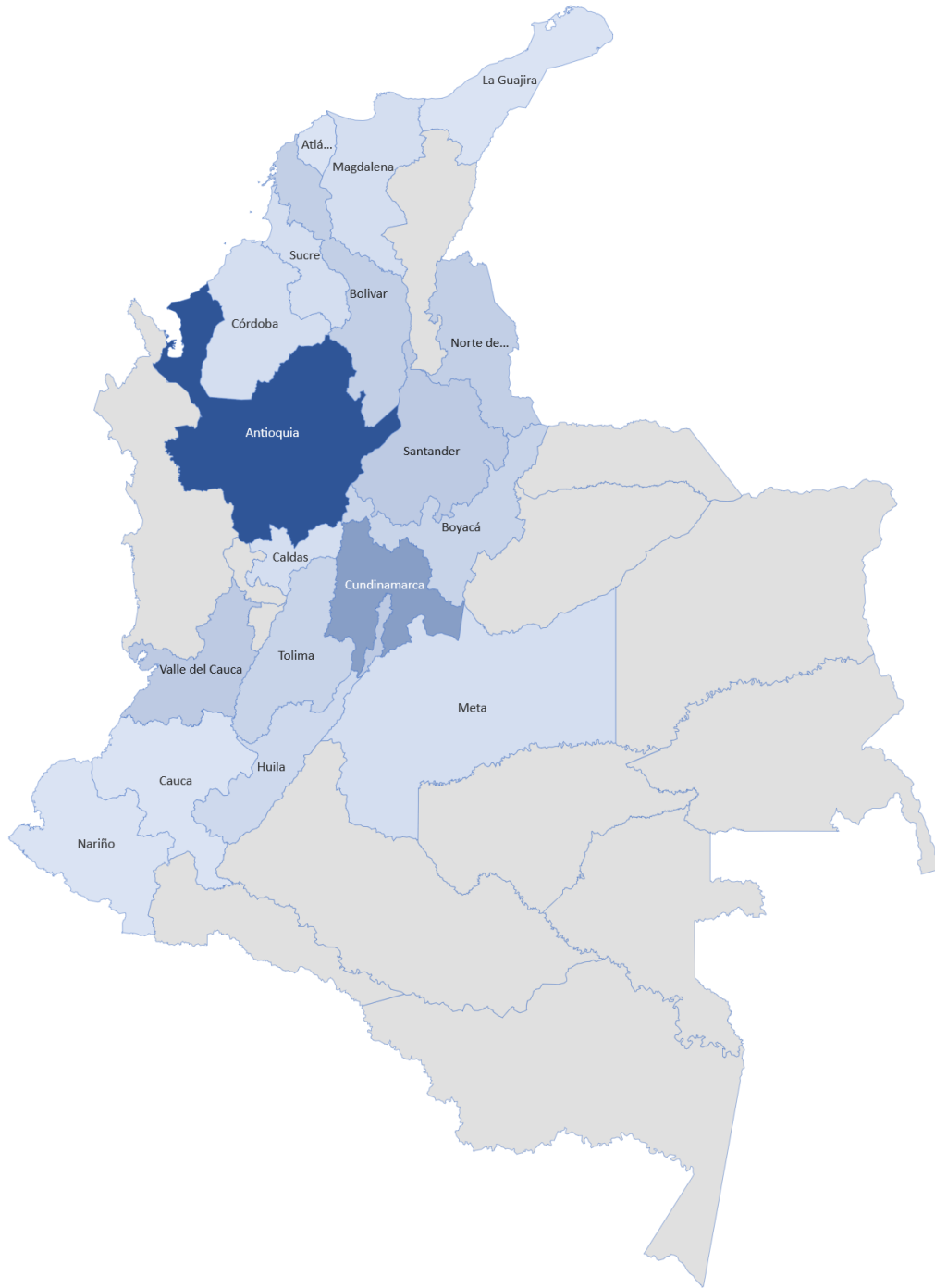
En cambio, el 15% restante de los usuarios afirmó no haber recibido respuesta acorde a lo requerido. En algunos casos manifestaron su inconformidad debido al sucesivo traslado de las peticiones a otras entidades; respuestas incompletas, no acorde a lo solicitado, inoportunas y, la necesidad de reiterar sus solicitudes para obtener respuesta de fondo.

No obstante, al realizar el seguimiento al factor “Respuesta de Fondo”, se evidenció que el 97% de las solicitudes de la muestra, efectivamente la Agencia brindó respuesta coherente a lo solicitado por los peticionarios, tomando las acciones necesarias para resolver sus peticiones. De igual modo, se identificó que el 30% de las respuestas, corresponden a traslados por competencia que realizó la ANI, porcentaje que contrasta con el nivel de no oportunidad en la gestión de las respuestas, dado que los términos de traslado son distintos.



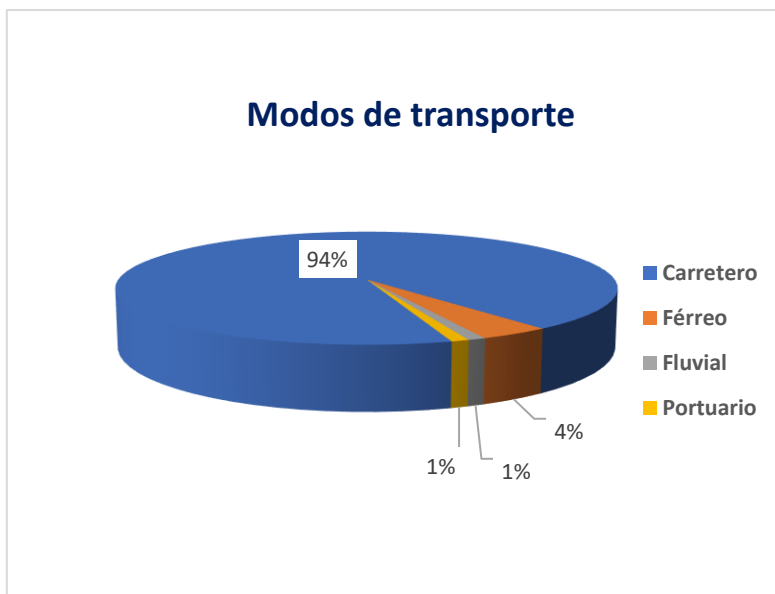
Ubicación geográfica

Dentro del siguiente mapa se ubican los departamentos de los cuáles se obtuvo mayor participación en las solicitudes del trimestre de octubre, noviembre y diciembre de 2023, señalando en los tonos más oscuros los departamentos de donde provienen el mayor número de solicitudes, siendo Antioquía el lugar de mayor número de solicitudes, lo cual concuerda con un territorio en el que tenemos varios proyectos de infraestructura concesionados.



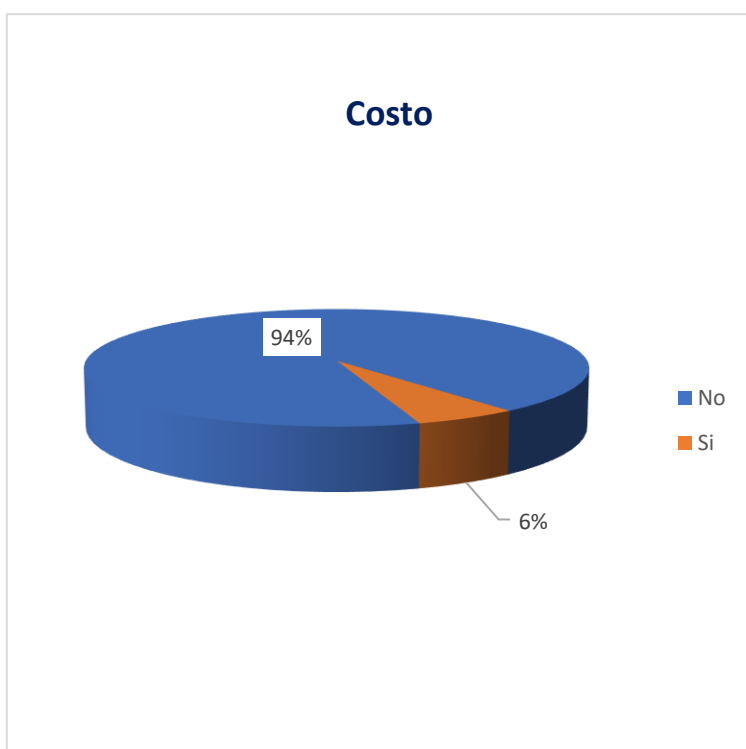
Con te
© Microsoft

Modos de transporte



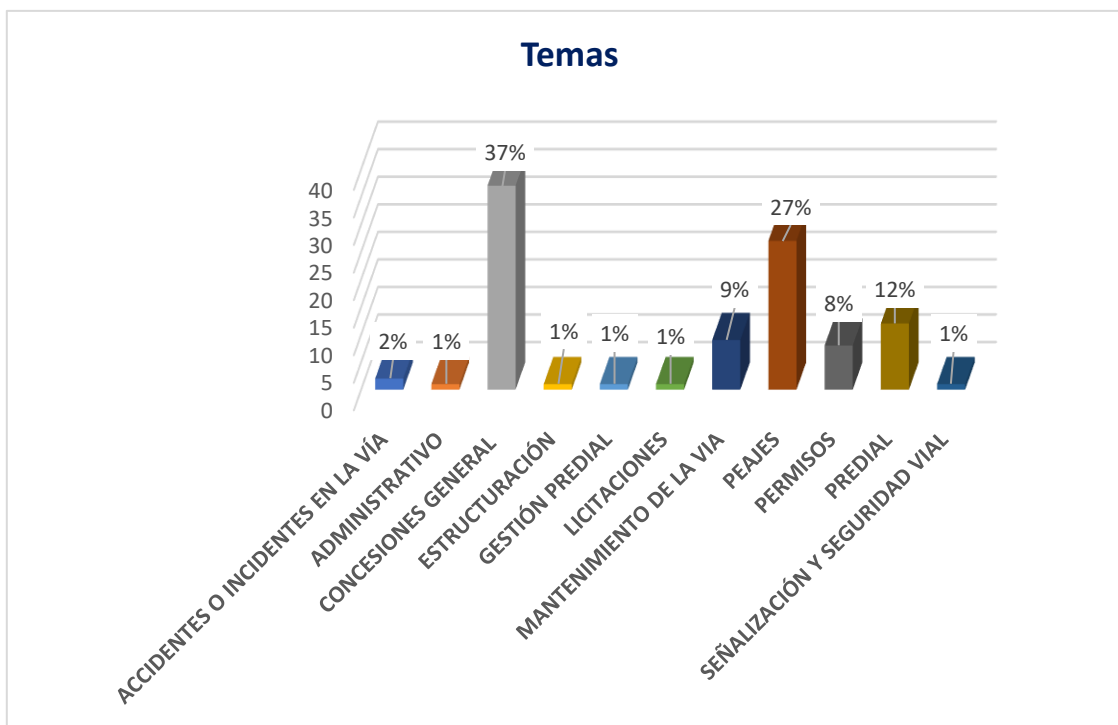
El modo con mayor representatividad de las peticiones fue el modo “carretero”, al cual pertenecieron el 94% de las solicitudes recibidas por la Agencia. Por esta razón, el resultado de percepción está influenciado por este modo de transporte.

Costos o gastos para los usuarios.



Los Servicios y trámites que presta la entidad son de carácter gratuito y quienes solicitan información se les remite de forma digital o virtual por lo que no implica ningún costo de fotocopia. Los usuarios que señalaron haber incurrido en costo, corresponden a quienes solicitaron tarifas diferenciales y se requiere del pago de la tarjeta o chip electrónico para instalación del beneficio en los automóviles, siendo este un costo que no hace parte de los trámites y servicios de la Agencia.

Temas

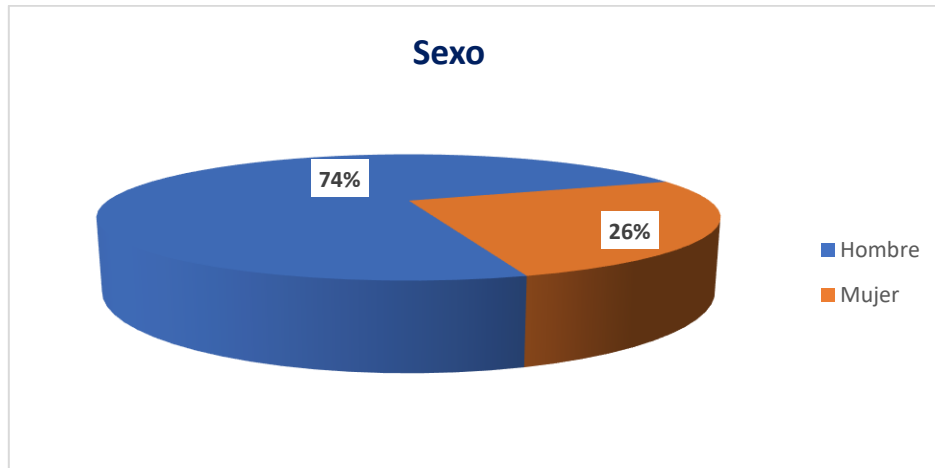


Canales de atención



Sobre los canales de recepción de las solicitudes de la muestra el canal preferido por los usuarios continúa siendo el virtual. Esto dado que los ciudadanos y terceros prefieren remitir sus solicitudes de forma escrita a través de nuestro correo contáctenos o formulario web.

Población - sexo



Dentro de la encuesta realizada se identificó que la ANI atendió mayoritariamente hombres en este trimestre.

Conclusiones

- ✚ La mayoría de los peticionarios encuestados se encuentran dentro de los rangos de edad entre 40 y 59 años.
- ✚ Los proyectos hacia los que más solicitudes se trasladaron fueron Conexión pacífica 1 sobre el mantenimiento de la vía y adecuación de zonas para aprovechamiento del comercio por parte de la comunidad aledaña; Vías del Nus sobre el cambio y asignación de tarifa diferencial peaje Trapiche y Cabildo; “Pamplona, Cúcuta” principalmente por la habilitación de la tarifa diferencial en el peaje Pamplonita; Ampliación tercer Carril Bogotá Girardot sobre procesos de expropiación y adecuaciones de las aguas lluvia de la carretera.
- ✚ La percepción de los usuarios de la ANI, corresponde en mayor cantidad a las solicitudes del modo carretero, donde el tema de permisos, peajes, gestión predial, son el eje fundamental de los servicios que presta directamente la Entidad.
- ✚ De acuerdo con el resultado de seguimiento a la oportunidad de las respuestas, se requiere trabajar en aumentar el nivel de cumplimiento en términos de la gestión de traslados por competencia.
- ✚ En la toma de percepción de los usuarios frente a la respuesta de fondo, la entidad cuenta con un buen nivel de satisfacción, sin embargo, en la interacción con los usuarios

manifiestan que es necesario en muchas ocasiones interponer, otros recursos para que sus peticiones sean resueltas de fondo.

5- PLAN OPERATIVO SERVICIO AL CIUDADANO

Para la ANI, es importante compartir con todos los ciudadanos cada una de las actividades propuestas 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 con corte al cuarto trimestre de 2023:

Tabla 30- 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	<ul style="list-style-type: none"> - 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. - El 15 de junio de 2023, se realizó laboratorio de servicio al ciudadano con la participación de Grupo Interno de Trabajo Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones, Gestión Documental y el Equipo de Servicio al Ciudadano, con el objetivo de analizar e identificar las razones o

			<p>causas por las cuáles el botón “seguimiento a radicados” no refleja el estado real de la gestión ofrecida por la entidad a las peticiones; con el fin de reformular las acciones de mejora a implementar para evitar que se siga generando No conformidad 3921, respecto a la funcionalidad de la herramienta de seguimiento dispuesta para los peticionarios.</p> <ul style="list-style-type: none"> - En el periodo comprendido entre el 1° de septiembre de 2023 y el 31 de diciembre de 2023, se realizó un laboratorio de servicio al ciudadano orientado a la mejora en la gestión y radicación de comunicaciones ciudadanas en la ANI, en específico, en lo relacionado con la radicación de documentos recibidos en el canal contactenos@ani.gov.co.
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.	<p>Se enriqueció el banco de buenas prácticas y/o estrategias exitosas, en materia de servicio al ciudadano, con las siguientes prácticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Buena práctica Encuentro de Servicio al Ciudadano 2023 “Conexiones que transforman: Infraestructura y ciudadanía” – Apoyó Vía 40 Express. - Buena práctica participación en Mercado Campesino en la ANI. Organizadores Oficina de Comunicaciones y Vía 40 Express. - Buena práctica Participación de la ANI en las ferias de servicio al Ciudadano – Apoyó Concesionario Autopistas de la Sabana.
3	Realizar y participar en Encuentros Transversales de Servicio al Ciudadano.	2 encuentros de Servicio al Ciudadano	<ul style="list-style-type: none"> - El 31 de junio de 2023, se realizó el Encuentro Transversal de Servicio al Ciudadano con concesiones en interventorías “Conexiones que

			<p><i>transforman infraestructura y ciudadanía</i>". Contamos con la participación de 92 servidores de atención a la ciudadanía y gestión social de los proyectos de infraestructura en todos los modos de transporte. El evento obtuvo una valoración de satisfacción de 4,90 entre los asistentes del evento, en una escala de 1 a 5.</p> <ul style="list-style-type: none"> - El 27 de octubre de 2023 participamos en el encuentro transversal Día de Servicio al Ciudadano. - El 19 de diciembre de 2023, participamos en el IV Encuentro Sectorial de Relación Estado Ciudadano.
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	<ul style="list-style-type: none"> - Desde el Equipo de Servicio al Ciudadano, se adelantaron en 2023 20 sesiones de sensibilización en PQRS y en lenguaje claro, las cuales contaron con la participación de 408 colaboradores de la entidad.
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	<ul style="list-style-type: none"> - El 31 de julio de 2023, se socializó al Vicepresidente de Gestión Corporativa, al Vicepresidente de Planeación, Riesgos y Entorno y a la Gerencia de la Oficina de Planeación el Informe consolidado de percepción de los usuarios de los modos de transporte, el cual puede ser consultado en el siguiente enlace: https://www.ani.gov.co/percepcion-del-usuario
6	Publicar informes PQRS con inclusión de solicitudes de acceso a la información, en el informe trimestral	Informes de PQRS	<ul style="list-style-type: none"> - 22-11-01: Mediante memorando No. 20224000131833 se socializó el Informe de Servicio al Ciudadano correspondiente al Cuarto trimestre de la vigencia 2022, con el presidente de la ANI y los integrantes del

			<p>Comité Institucional de Gestión del Desempeño.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. - 23-05-02: Mediante memorando No. 20234000063943 se socializó el Informe de Servicio al Ciudadano correspondiente al primer trimestre de la vigencia 2023, con la presidente de la ANI y los integrantes del Comité Institucional de Gestión del Desempeño. - 23-07-31: Mediante memorando 20234000114743 se socializó el Informe de Servicio al Ciudadano correspondiente al segundo trimestre de la vigencia 2023, con la alta dirección. - 23-10-23- Mediante memorando 20234000158353 se socializó el Informe de Servicio al Ciudadano correspondiente al tercer trimestre de la vigencia 2023, con la alta dirección. - Se socializará el Informe de Servicio al Ciudadano correspondiente al Cuarto trimestre de la vigencia 2023 y anual 2023, con la alta dirección.
7	Realizar actividades orientadas a promover la cultura de equidad de género al interior de la ANI	Actividades cronograma Equidad de Género	<p>Desde el Equipo de Servicio al Ciudadano, gestionamos y lideramos en la vigencia 2023 estrategias pedagógicas enfocadas a socializar la Política de Equidad de Género y sensibilizar en el desaprendizaje del machismo, en colaboración con la Agencia para el Desarrollo Internacional de los Estados Unidos (USAID).</p> <ul style="list-style-type: none"> - La planta de personal de la ANI se conforma en un 46.29% por mujeres y un 53.71% por hombres. El 50% de

			<p>cargos directivos de la Entidad son ocupados por mujeres.</p> <ul style="list-style-type: none"> - En el primer semestre de la vigencia 2023, sensibilizamos a más de 200 colaboradores de la ANI en equidad de género, a través de ponencias, espacios de sensibilización y actividades de conmemoración de fechas de relevancia en Equidad de Género. - Se articuló con la Agencia para el Desarrollo Internacional de los Estados Unidos – USAID, la capacitación a los servidores designados para conformar el Equipo de Equidad de Género en los módulos de la Escuela Nacional de Desaprendizaje del Machismo-Edema – ANI, desde donde trabajamos en las formas de complicidad con el machismo, estereotipos de género, prevención del machismo organizacional, y perspectivas de cuidado y autocuidado basado en género. - Como resultado de estas gestiones, logramos sensibilizar a 77 colaboradores de la Agencia Nacional de Infraestructura en temas de género. Las sesiones de capacitación se llevaron a cabo en las siguientes fechas: <ul style="list-style-type: none"> • 20/04/2023: La complicidad con el machismo • 23/05/2023: Los estereotipos de género • 19/09/2023: Expresiones del Machismo Organizacional • 12/10/2023: Cuidado y autocuidado desde un enfoque de Género • 21/11/2023: Prevención de Violencia Basada en Género.
--	--	--	---



			<ul style="list-style-type: none">- 23-06-08: En cumplimiento de la Directiva Presidencial N° 01 de 8 de marzo de 2023, se adoptó el protocolo para la prevención, atención y medidas de protección de todas las formas de violencia contra la mujer y basadas en género o discriminación por razón de raza, etnia, religión, nacionalidad, ideología política o filosófica, sexo u orientación sexual o discapacidad y demás razones de discriminación en el ámbito laboral y contractual en la Agencia Nacional de Infraestructura. - 23-11-20-Se socializó en el ANI a un clic - Boletín # 049, la información del taller presencial sobre prevención de violencias contra las mujeres en ámbitos laborales - 23-12-05-En la Revista No. 51 Punto de Encuentro, se socializó en el espacio de noticia el nuevo protocolo de prevención, atención y seguimiento de atención de violencias basadas en género. - Nos postulamos al Ranking PAR, medición gratuita anual, comparativa y confidencial de las políticas y procesos en pro de la equidad de género y diversidad que brinda un punto de partida y herramienta de comparación para medir avances. Al respecto la ANI, obtuvo un puntaje total de calificación del 72.1% sobre un promedio general de 52.4%, el cual ubicó a la Agencia en el puesto 153 entre las 710 organizaciones, entre Entidades públicas, empresas del sector privado y organizaciones sin
--	--	--	---

			<p>ánimo de lucro que se postularon en Latinoamérica - LATAM. Dicha posición indica que nos encontramos en una línea base que supera aproximadamente en un 20% al promedio de puntuación de las organizaciones que se postularon al Ranking PAR.</p> <ul style="list-style-type: none"> - En conjunto con la Gerencia de Talento Humano y la Oficina de Comunicaciones, se propusieron y gestionaron las siguientes actividades para conmemorar las fechas relevantes en materia de Equidad de Género: - 1 de marzo de 2023 - Lanzamiento del Mes de la Equidad de Género. - 8 de marzo y 21 de Marzo de 2023. Construcción mural de la equidad de género y compartir el café de la Equidad. - 15 de marzo de 2023- Grupo ARGOS. Experiencia y buenas prácticas en materia de Equidad de Género. - 29 de marzo de 2023 - Actividad Bingo de la Equidad orientado a integración y apropiación de la política de Equidad de Género - 21 de octubre de 2023. Conmemoración del “Trabajo doméstico y del cuidado no remunerado” - 1 de diciembre de 2023: Lanzamiento del mes de la Diversidad Sexual.
--	--	--	---

Fuente: Seguimiento Plan Operativo Equipo de Servicio al Ciudadano.

6- INTERVENCIÓN DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO

El Coordinador de la Oficina de Control Disciplinario Interno, reporta que para el cuarto trimestre de la vigencia 2023 y en el ejercicio del control a quejas e informes remitidas por

los servidores de la Agencia Nacional de Infraestructura, NO se observan expedientes de apertura de indagación preliminar o investigación disciplinaria.

7- ACCIONES DE MEJORA

Durante el trimestre se realizaron las siguientes actividades y obtuvieron los siguientes logros con enfoque de mejora continua:

- Se realizó un laboratorio de servicio al ciudadano con el Equipo de Archivo y Correspondencia, orientado a la mejora en la gestión y radicación de comunicaciones ciudadanas en la ANI, en específico, en lo relacionado con la radicación de documentos recibidos en el canal contactenos@ani.gov.co.
- Se creó y habilitó en conjunto con el Grupo Interno de Trabajo de Tecnologías de la información y las comunicaciones, un tablero de control para visualizar y realizar seguimiento a las percepciones de los usuarios frente al trámite y respuesta dado a las PQRS presentadas frente a la Agencia Nacional de Infraestructura: <https://app.powerbi.com/reportEmbed?reportId=809aa4d4-c39d-4d3d-a7a4-1aa42ddb78d7&autoAuth=true&ctid=70dc57ee-fe46-4286-b65b-1ae9e126c03e>.
- Se aplicó la estrategia de seguimiento a las PQRS (Circular No. 20234090000434), con el objetivo de mejorar los indicadores de gestión asociados a las respuestas oportunas de los derechos de petición, así como la prevención en la materialización de los riesgos asociados al mapa de procesos institucional.
- Se incluyó la información referente a la gestión de PQRS y servicio al ciudadano correspondiente al cuarto 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: [24-01-26-insumo pgrs cuarto trimestre 2023.xlsx](#)
- La gestión y los logros del Equipo de Servicio al Ciudadano se resumieron y documentaron en formato de vídeo en la cápsula "1 Minuto con la Corporativa" (<https://www.youtube.com/watch?v=GEMsfT5pgmw>), la cual se socializó en los canales de comunicación interna el 4 de diciembre de 2023 y se presentó en el marco del IV Encuentro Sectorial de Relación Estado Ciudadano llevado a cabo el 29 de diciembre de 2023.
- Se socializará el presente informe con la alta dirección.

Tablas de ilustraciones

Tabla 1 - Documentos ingresados vs. documentos tipificados por vigencia.....	3
Tabla 2- Total de PQRS recibidas por periodos de gestión.	4
Tabla 3- Cumplimiento PQRS 2022 vs. 2023 –Cuarto trimestre	5
Tabla 4 - Cumplimiento PQRS -Cuarto trimestre 2023- Reporte sistema documental ORFEO.....	5
Tabla 5- Revisión y seguimiento base de datos ORFEO y solicitudes sin respuesta.....	6
Tabla 6. Cumplimiento en los términos de respuesta solicitudes PQRS - Cuarto trimestre	7
Tabla 7- Cumplimiento en los términos de respuesta	7
Tabla 8 Estado de las respuestas a las solicitudes.....	8
Tabla 9- PQRS recibidas en el trimestre por Vicepresidencia y cumplimiento.	8
Tabla 10- PQRS recibidas en el trimestre por dependencia y cumplimiento.	9
Tabla 11-Cumplimiento por áreas.....	11
Tabla 12- Clasificación de PQRS –Cuarto trimestre 2023.....	13
Tabla 13– Tipos de peticionarios	13
Tabla 14-Tratamiento Solicitudes de acceso a la información pública.....	14
Tabla 15- Peticiones – Concesiones e Interventorías	15
Tabla 16 ejemplos – Quejas, Reclamos y sugerencias	16
Tabla 17- Clasificación de las PQRS por tema.	16
Tabla 18 Tiempos promedio de respuesta por tipo de solicitud	17
Tabla 20. Estadística de recibo de solicitudes por canales de denuncias.....	18
Tabla 21- Asuntos recibidos por los canales de denuncias.	18
Tabla 22 - Gestión asuntos recibidos canal denuncias.....	19
Tabla 23- Canales radicación PQR.....	20
Tabla 24. Estadística de recibo de solicitudes por canales de denuncias.....	20
Tabla 25- Canales de atención al público	21
Tabla 26. Usuarios atendidos en el canal presencial por temas.....	22
Tabla 27. Usuarios atendidos en el canal presencial por departamento	23
Tabla 28. Temas consultados en el canal presencial.....	24
Tabla 29. Percepción de usuarios atendidos en el canal presencial	24
Tabla 30- Trámite o consulta realizado.....	26
Tabla 31- Matriz – Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	36