



# Informe de Atención a la ciudadanía



# CONTENIDO

<b>CONTENIDO</b>	<b>0</b>
<b>1. ATENCIÓN Y GESTIÓN A LAS SOLICITUDES CIUDADANAS – PQRS</b>	<b>2</b>
1.1 Estadísticas de las solicitudes de PQRS recibidas en el trimestre	2
1.2 Comparativo de las PQRS recibidas en relación con el trimestre anterior	3
1.3 Clasificación por tipos de solicitudes ciudadanas PQRS	3
1.4 Tiempos de respuesta de la ANI	4
1.5 Tiempos promedio de respuesta a las solicitudes ciudadanas.	5
1.6 Distribución interna de las PQRS y tiempos de respuesta por dependencia.	6
1.7 Estado de la gestión y atención de las PQRS	8
1.8 Información discriminada respecto de las solicitudes de acceso a información pública	9
1.9 Temas más consultados y recurrentes objeto de PQRS.	11
<b>2. ATENCIÓN Y GESTIÓN A LAS DENUNCIAS</b>	<b>12</b>
2.1 Temas sobre los cuales recayeron las denuncias	12
2.2 Trámite comunicaciones recibidas por los canales de denuncias	12
<b>3. ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA POR CANALES DE CONTACTO</b>	<b>13</b>
3.1 Canales de radicación de las solicitudes ciudadanas PQRS	14
3.2 Canales de denuncias	14
3.3 Canales de contacto para la atención ciudadanía	15
<b>4. RECOMENDACIONES Y PERCEPCIÓN CIUDADANA</b>	<b>16</b>
4.1 Principales recomendaciones sugeridas por la ciudadanía.	16
4.2 Resultados percepción ciudadana canal presencial	16
4.3 Resultados percepción ciudadana canal telefónico	16
4.4 Resultados percepción ciudadana página web	17
4.5 Resultados Percepción PQRS a través de Página Web	19
4.6 Seguimiento telefónico a la percepción ciudadana sobre el trámite y las respuestas brindadas a las PQRS	20



A.	Oportunidad en las respuestas a PQRS	21
B.	Claridad en las respuestas a PQRS	22
C.	Respuesta de fondo	23
D.	Ubicación geográfica	24
E.	Modos de transporte	24
F.	Gratuidad de los trámites y servicios para los usuarios.	25
G.	Temas de las PQRS	26
H.	Proyectos más consultados	27
I.	Canales de atención	27
	Conclusiones	28
<b>5.</b>	<b>GESTIONES Y ACCIONES DE MEJORA</b>	<b>29</b>
	Índice de Tablas	30
	Índice de gráficas	31



# INFORME

## ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

### Segundo Trimestre - Vigencia 2024<sup>1</sup>

El presente documento consolida la gestión efectuada por la Agencia Nacional de Infraestructura (ANI) en el trimestre comprendido entre el 01 de abril y el 30 de junio de 2024, con relación a las solicitudes ciudadanas (PQRS), las solicitudes de acceso a la información pública y las denuncias; la atención brindada por los diferentes canales de contacto; los ejercicios y resultados de medición frente a la percepción y satisfacción ciudadana; y los avances y acciones de mejora en materia de servicio a la ciudadanía.

## 1. ATENCIÓN Y GESTIÓN A LAS SOLICITUDES CIUDADANAS – PQRS

### 1.1 Estadísticas de las solicitudes de PQRS recibidas en el trimestre

Durante el trimestre, la ANI recibió un total de 2.216 PQRS, con el siguiente comportamiento mensual:

Tabla 1. Total de PQRS recibidas por periodos de gestión

Periodos de gestión	No. PQRS	%
Primer trimestre	2491	100,00%
Segundo trimestre	2216	100,00%
Abril	537	24,23 %
Mayo	1015	45,80%

<sup>1</sup> El presente informe se elabora y presenta en cumplimiento de las disposiciones legales contenidas en la normativa vigente, en específico, el artículo 54 de la Ley 190 de 1995, el literal h del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, “por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional”, el artículo 52 del Decreto reglamentario 103 de 2015”, y demás normas concordantes. El informe se elaboró con la base de datos de reportes selectos descargada del Sistema de Gestión Documental ORFEO el 18 de julio de 2024 a las 03:10 P.M.



Junio	664	29,96%
<b>Total general</b>	<b>2216</b>	<b>100,00%</b>

Elaborada a partir de la base de datos extraída de ORFEO. (Fecha de corte: pie de página 1)

## 1.2 Comparativo de las PQRS recibidas en relación con el trimestre anterior

Al observar la dinámica de las PQRS recibidas en el presente trimestre en relación con el mismo trimestre de la vigencia anterior, se evidencia una disminución de 6,89%.

**Tabla 2 Total de PQRS recibidas por trimestres de gestión.**

Periodos de gestión	2023	2024	Variación %
<b>Segundo trimestre</b>	<b>2380</b>	<b>2216</b>	<b>-6,89%</b>
ABRIL	816	537	-34,19%
MAYO	976	1015	4,00%
JUNIO	588	664	12,93%

Elaborada a partir de la base de datos extraída de ORFEO. (Fecha de corte: pie de página 1)

## 1.3 Clasificación por tipos de solicitudes ciudadanas PQRS

A continuación, se presenta la relación de las PQRS recibidas en la ANI, discriminadas según la tipificación asignada en función del contenido de la solicitud:

**Tabla 3 Clasificación de las PQRS por tipología**

Tipificación de la solicitud	No. PQRS	%
Derecho de petición	1353	61,06%
Solicitud de entidad pública	250	11,28%
Solicitud de información	182	8,21%
Reclamo	80	3,61%
Solicitud de Ente de control (Contraloría, Procuraduría y Defensoría)	82	3,70%
Solicitud o consulta en materia de ejecución contractual	49	2,21%
Solicitudes del Congreso de la Republica	65	2,93%
Solicitud de Certificación	43	1,93%
Solicitud de Acceso a Información Pública	44	1,99%
Solicitud de copia de documentos	23	1,04%
Queja	12	0,54%



Tipificación de la solicitud	No. PQRS	%
Solicitud preferente	3	0,14%
Sugerencia	10	0,45%
Denuncia <sup>2</sup>	13	0,59%
Petición concesión- interventoría	2	0,09%
Consulta	4	0,18%
Solicitud prioritaria	1	0,05%
<b>Total general</b>	<b>2216</b>	<b>100,00%</b>

*Elaborada a partir de la base de datos extraída de ORFEO. (Fecha de corte: pie de página 1)*

Conforme a las PQRS que fueron identificadas, distribuidas y tipificadas, se identificó que los derechos de petición fue la petición que presento mayor frecuencia, con un porcentaje de participación del 61,06%, no obstante, la solicitud de entidad pública represento el 11,28%, y las solicitudes de información 8,21%.

#### **1.4 Tiempos de respuesta de la ANI**

Los tiempos de respuesta de la ANI, son los previstos en la normativa vigente y se encuentran establecidos a nivel interno en el artículo 10 de la Resolución 2138 de 2021 “Por la cual se reglamenta el ejercicio del derecho de petición en la Agencia Nacional de Infraestructura” y en el procedimiento de atención al ciudadano y partes interesadas - TPSC-P-001 Versión 018, en los siguientes términos:

*“ARTÍCULO 10°. TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS PETICIONES. Las peticiones que realicen las personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, nacionales o extranjeras, a la Agencia Nacional de Infraestructura sobre asuntos de su competencia, salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, deberán resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción, o de acuerdo con la modalidad que se enuncia a continuación:*

- Solicitudes de información: Son aquellas peticiones que buscan información y orientación relacionada con los servicios de la Entidad. Término de respuesta diez (10) días hábiles siguientes a su recepción. Pasado este plazo sin brindar respuesta, opera el silencio administrativo positivo.*
- Solicitudes copia de documentación: Son aquellas peticiones encaminadas a obtener copia auténtica o fotocopia de documentos públicos, salvo aquellos clasificados y/o reservado. Nota: Si la petición es de información o de expedición de documentos, y la misma no es resuelta dentro del término de diez*

<sup>2</sup> Hace referencia a documentos tipificados como denuncias en el Sistema de Gestión Documental ORFEO. La gestión y seguimiento a las comunicaciones y denuncias recibidas por los demás canales dispuestos para el trámite de 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. En el siguiente acápite se presentará 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>.



(10) días hábiles, se entiende que ha sido aceptada. En consecuencia, el correspondiente documento deberá ser entregado inmediatamente dentro de los tres (3) días hábiles siguientes.

- *Consulta:* Son aquellas peticiones relacionadas con materias a cargo de la Agencia y dentro del marco de su competencia, cuya respuesta no es vinculante ni produce efectos jurídicos. Término de respuesta treinta (30) días hábiles siguientes a la recepción.

- *Sugerencia:* Son aquellas comunicaciones que elevan los ciudadanos con el fin de mejorar los servicios a cargo de la Entidad. Término de respuesta quince (15) días hábiles siguientes a la recepción.

- *Queja:* Son pronunciamientos respecto a la conducta o actuar de un servidor o contratista de la Entidad en desarrollo de sus funciones. Término de respuesta diez (10) días hábiles siguientes a la recepción.

- *Reclamo:* Es la manifestación que hace una persona con respecto al incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Entidad. Término de respuesta quince (15) días hábiles siguientes a la recepción.

- *Solicitudes Entes de control:* Son aquellas peticiones verbales o escritas que elevan los Entes de Control a la Entidad. Término de respuesta diez (10) días hábiles siguientes a la recepción salvo que estas contengan un plazo diferente.

- *Solicitudes Entidades Públicas:* Son aquellas peticiones verbales o escritas que elevan las Entidades Públicas a la Agencia. Término de respuesta diez (10) días hábiles siguientes a la recepción.

- *Solicitudes Congreso:* Son aquellas peticiones remitidas por el Congreso de la República. Término de respuesta cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción. Se exceptúan las solicitudes de observaciones o comentarios a proyectos de Ley.

- *Solicitudes en materia de ejecución contractual:* Son aquellas solicitudes que se surten y recaen sobre un contrato que se tiene con la Agencia. Término de Respuesta (3 meses), sin perjuicio de los plazos establecidos en el contrato de concesión.

- *Solicitudes de acceso a la información pública:* Solicitudes que hacen los ciudadanos respecto a la información pública de la Agencia Nacional de Infraestructura. Término de respuesta diez (10) días hábiles siguientes a la recepción.”

## **1.5 Tiempos promedio de respuesta a las solicitudes ciudadanas.**

La Agencia brindó respuesta a las solicitudes de los ciudadanos en un promedio de 10 días hábiles durante el trimestre.

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

**Tabla 4 Tiempos promedio de respuesta por tipo de solicitud**

Tipo de solicitud	Promedio de tiempo de respuesta (días hábiles posteriores al recibo de la solicitud)
Derecho de Petición	11



Tipo de solicitud	Promedio de tiempo de respuesta (días hábiles posteriores al recibo de la solicitud)
Reclamo	10
Solicitud de entidad pública	10
Solicitud de Acceso a información Pública	10
Solicitud de información	9
Denuncia	10
Petición concesión Interventoría	23
Solicitud de certificación	6
Solicitud copia de documentos	8
Solicitudes del Congreso de la República	7
Solicitud de ente de control (Contraloría, Procuraduría y Defensoría)	6
Consulta	17
Queja	10
Solicitud preferente	19
Solicitud prioritaria	16
Solicitud consulta en materia de ejecución contractual	14
Sugerencia	15
Promedio general	10

*Elaborada a partir de la base de datos extraída de ORFEO. (Fecha de corte: pie de página 1)*

## 1.6 Distribución interna de las PQRS y tiempos de respuesta por dependencia.

A continuación, se muestra la distribución de las PQRS al interior de la ANI y los tiempos promedio de respuesta de cada una de las dependencias:

**Tabla 5 PQRS recibidas y tiempos de respuesta por Dependencias.**

Dependencias	No. PQRS	% del Total General	Promedio días de respuesta
<b>Vicepresidencia Ejecutiva</b>	<b>1446</b>	<b>65%</b>	<b>11</b>
GIT Carretero 4	294	13%	13
GIT Carretero 6	236	11%	10
GIT Carretero 3	184	8%	9



Dependencias	No. PQRS	% del Total General	Promedio días de respuesta
GIT Carretero 5	165	7%	13
GIT Estrategia Contractual Permisos y Modificaciones	132	6%	8
GIT Carretero 2	130	6%	8
GIT Carretero 7	114	5%	10
Vicepresidencia Ejecutiva	106	5%	13
GIT Carretero 1	73	3%	8
GIT Financiero 2	12	1%	10
<b>Vicepresidencia de Planeación, Riesgos y Entorno</b>	<b>304</b>	<b>14%</b>	<b>12</b>
GIT Asesoría Jurídico Predial	116	5%	12
GIT Predial	60	3%	10
GIT Social	56	3%	18
GIT Ambiental	52	2%	9
GIT de Planeación	9	0%	12
GIT de Riesgos	9	0%	6
GIT de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones	2	0%	19
<b>Vicepresidencia de Gestión Contractual</b>	<b>183</b>	<b>8%</b>	<b>9</b>
GIT Portuario	70	3%	9
GIT Férreo	70	3%	11
GIT Aeroportuario	38	2%	9
Vicepresidencia de Gestión Contractual	3	0%	10
GIT Financiero	2	0%	11
<b>Vicepresidencia de Estructuración</b>	<b>115</b>	<b>5%</b>	<b>11</b>
<b>Vicepresidencia Jurídica</b>	<b>80</b>	<b>4%</b>	<b>8</b>
GIT de Contratación	40	2%	7
GIT Defensa Judicial	24	1%	13
Vicepresidencia Jurídica	8	0%	9
GIT de Asesoría de Estructuración	5	0%	7
GIT Procedimientos Administrativos y Sancionatorios Contractuales	2	0%	7
GIT Ases Misional G Contractual 2	1	0%	10
<b>Vicepresidencia de Gestión Corporativa</b>	<b>84</b>	<b>4%</b>	<b>8</b>
GIT de Talento Humano	60	3%	8
GIT Administrativa y Financiera	13	1%	7



Dependencias	No. PQRS	% del Total General	Promedio días de respuesta
Vicepresidencia de Gestión Corporativa	10	0%	9
Control Interno Disciplinario	1	0%	2
<b>Presidencia</b>	<b>2</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>
<b>Oficina de Comunicaciones</b>	<b>2</b>	<b>0%</b>	<b>12</b>
<b>Total general</b>	<b>2216</b>	<b>100%</b>	<b>10</b>

*Elaborada a partir de la base de datos extraída de ORFEO. (Fecha de corte: pie de página 1)*

Se observó que las vicepresidencias que recibieron mayor número de PQRS, fueron la Vicepresidencia Ejecutiva, Vicepresidencia Planeación, Riesgos y Entornos y la Vicepresidencia de Gestión Contractual, respectivamente. Por su parte, las dependencias de la Agencia que tuvieron mayor número de PQRS son los grupos internos de trabajo 4, 6 y 3 de la Vicepresidencia Ejecutiva a cargo de los proyectos carreteros.

### 1.7 Estado de la gestión y atención de las PQRS

El Equipo de Servicio a la ciudadanía, descargó del sistema ORFEO, la base de datos de las solicitudes ciudadanas tipificadas como PQRS, por el cual obtuvo el siguiente panorama en materia de estado de la gestión y atención de las PQRS:

**Tabla 6 Cumplimiento PQRS - Reporte sistema documental ORFEO**

Reporte descargado de ORFEO	No. PQRS	%
Cumple	1722	77,71%
Incumple	466	21,03%
En término	28	1,26%
<b>Total general</b>	<b>2216</b>	<b>100,00%</b>

*Elaborada a partir de la base de datos extraída de ORFEO. (Fecha de corte: pie de página 1)*



Se realizó una revisión de la información reportada por ORFEO. A continuación, se presenta el balance en el estado de las respuestas a las solicitudes:

**Tabla 7 Estado de las respuestas a las solicitudes**

Estado de la respuesta	No. PQRS	%
Con respuesta	2049	92,46%
En término de respuesta	28	1,26%
Pendiente respuesta	139	6,27%
<b>Total general</b>	2216	100,00%

*Elaborada a partir de la base de datos extraída de ORFEO. (Fecha de corte: pie de página 1)*

## **1.8 Información discriminada respecto de las solicitudes de acceso a información pública**

Durante el trimestre, se recibieron 44 solicitudes de acceso a la información pública. A continuación, se discrimina la información en cumplimiento del artículo 52 del Decreto 103 de 2015:

**Tabla 8 Información estadística de las solicitudes de acceso a la información pública**

Tratamiento dado a las solicitudes	No. PQRS
Número de solicitudes recibidas	44
Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución	4
Tiempo promedio de respuesta	10 días
El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información	0

*Fuente: Elaborado con base en información extraída ORFEO. (Fecha de corte: pie de página 1)*



A continuación, se presentan los radicados tipificados en el sistema de gestión documental ORFEO bajo el tipo documental “Solicitud de acceso a la información pública” y los tiempos de respuesta de cada solicitud.

**Tabla 9 Radicados y tiempos de respuesta solicitudes de acceso a la información pública**

Radicado	Tiempo de respuesta a cada solicitud	Radicado	Tiempo de respuesta a cada solicitud
20244090382792	16	20244090542442	8
20244090385612	30	20244090543102	12
20244090404692	33	20244090557822	6
20244090432392	6	20244090571442	6
20244090458202	7	20244090573242	3
20244090458412	8	20244090621052	11
20244090459992	5	20244090622182	8
20244090463912	7	20244090622192	5
20244090472282	13	20244090651482	19
20244090475942	7	20244090654452	5
20244090485562	5	20244090655892	17
20244090492422	19	20244090668392	9
20244090510762	10	20244090679182	16
20244090512852	3	20244090693032	11
20244090516072	8	20244090697372	20
20244090518422	7	20244090701272	9
20244090520332	3	20244090723942	23
20244090525372	11	20244090735982	6
20244090526492	5	20244090743922	10
20244090530072	9	20244090769862	10
20244090532102	7	20244090776652	7
20244090534452	9	20244090784522	9

Fuente: Elaborado con base en información extraída ORFEO. (Fecha de corte: pie de página 1)



### 1.9 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, 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 y certificaciones, seguidos de información del manejo de peajes y tarifas diferenciales de los peajes.

**Tabla 10 Clasificación de las PQRS por tema.**

TEMA	NO. DE PQRS	%
Concesiones generales	1314	59,30%
Administrativo	623	28,11%
Manejo de peajes	129	5,82%
Portuario	33	1,49%
Certificación	31	1,40%
Férreo	30	1,35%
Ambiental	19	0,86%
Modo aéreo	14	0,63%
Mantenimiento de la vía	10	0,45%
Accidentalidad	5	0,23%
Estructuración	4	0,18%
Copias	2	0,09%
Consulta de documentos	2	0,09%
<b>Total general</b>	<b>2216</b>	<b>100,00%</b>

*Fuente: Elaborado con base en información extraída ORFEO. (Fecha de corte: pie de página 1)*

Los principales temas objeto de reclamos estuvieron relacionados con la aplicación de tarifas diferenciales de los peajes, reclamos sobre el mantenimiento de las vías y la atención a emergencias en las concesiones.

Los principales temas objeto de quejas estuvieron relacionados con la atención en los módulos de peaje y en el manejo del flujo de tránsito en las obras de infraestructura.



## 2. ATENCIÓN Y GESTIÓN A LAS DENUNCIAS<sup>3</sup>

Durante el trimestre, la ANI recibió un total de 544 comunicaciones. A continuación, se detallan los principales temas que fueron reportados a través de los canales de denuncia:

### 2.1 Temas sobre los cuales recayeron las denuncias

Tabla 11 Temas recibidos por los canales de denuncias.

Temas	No. de comunicaciones	%
Estafa cobro de peaje	132	24,26%
Estafa por oferta de hospedaje, alimentación y suministros	14	2,57%
Estafa por oferta laboral falsa	308	56,62%
Otras denuncias	7	1,29%
Otros PQRSD	72	13,24%
Posibles actos de corrupción	11	2,02%
<b>Total general</b>	<b>544</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de matriz PSC-F-008 (Fecha de corte: pie de página 3)

### 2.2 Trámite comunicaciones recibidas por los canales de denuncias

Todos los asuntos recibidos fueron registrados en la matriz PSC-F-008, atendidos y tramitados. A continuación, se detalla la gestión realizada respecto a las comunicaciones recibidas por los canales de denuncias:

<sup>3</sup> 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 con corte a 30 de junio de 2024. 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>



**Tabla 12 Gestión asuntos recibidos canal denuncias**

Gestión realizada	No. de comunicaciones	%
El área competente dio respuesta a la denuncia.	7	1,29%
Se informa que el canal solo recepciona denuncias competentes con la Agencia Nacional de Infraestructura.	1	0,18%
Se informó sobre los canales para recepción de peticiones, quejas o reclamos, diferentes al de denuncias.	16	2,94%
Se informó al denunciante sobre la falsedad de la oferta con copia a la Vicepresidencia Jurídica para que adelante las acciones que en derecho corresponden.	112	20,59%
Se informó al denunciante sobre la falsedad del mensaje con copia a la Vicepresidencia Jurídica para que adelante las acciones que en derecho corresponden.	39	7,17%
Se informó al oficial de transparencia o cumplimiento y se actúa conforme lo solicitado.	11	2,02%
Se informó inmediatamente al denunciante de forma verbal sobre la falsedad de la oferta, sobre la entidad competente de investigación de denuncias por estafa y se registraron los datos.	210	38,60%
Se informó inmediatamente al denunciante de forma verbal sobre la falsedad del mensaje, sobre la entidad competente de investigación de denuncias por estafa y se registraron los datos.	93	17,10%
Se radicó en la dependencia competente.	55	10,11%
<b>Total general</b>	<b>544</b>	<b>100,00%</b>

*Fuente: Elaboración propia a partir de matriz PSC-F-008 (Fecha de corte: pie de página 3)*

### 3. ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA POR CANALES DE CONTACTO

En este apartado se presentan las estadísticas de atención al ciudadano a través de los canales de contacto dispuestos para la radicación de PQRS, la gestión de denuncias y la atención general a la ciudadanía.



**Tabla 13 Interacciones con la ciudadanía por canales de contacto**

Canales de contacto	No. de interacciones
Canales de radicación de PQRS en ORFEO	2216
Canales de denuncias	544
Canales de atención a la ciudadanía presencial/ telefónica	1239
<b>Total</b>	<b>3999</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de ORFEO, matriz PSC-F-008 y base de datos de atención al ciudadano. (Fecha de corte: 30 de junio de 2024)

### 3.1 Canales de radicación de las solicitudes ciudadanas PQRS

El canal más utilizado por los usuarios para presentar solicitudes PQRS fue el correo electrónico y la correspondencia física, a través del cual se recibió el 80% del total de solicitudes tramitadas como PQRS. Los datos estadísticos se pueden consultar en la siguiente tabla:

**Tabla 14 Canales radicación PQR**

Canales de atención de PQRS	No. PQRS	%
Correo electrónico -Correspondencia física	1816	81,95%
Formulario virtual de atención al ciudadano-petición queja o reclamo vía WEB	335	15,12%
Radicación por Web Service- Traslados Ministerio del Transporte	21	0,95%
Radicación por WEB – Trámites y Servicios	44	1,99%
<b>Total general documentos radicados en ORFEO</b>	<b>2216</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Elaborado con base en información extraída ORFEO. (Fecha de corte: pie de página 1)

### 3.2 Canales de denuncias



El canal más utilizado por los usuarios para presentar reportes de denuncias fue la línea fija de atención al ciudadano, a través del cual se recibió el 54,60% del total de comunicaciones. Los datos estadísticos se pueden consultar en la siguiente tabla:

**Tabla 15. Estadística de recibo de solicitudes por canales de denuncias**

Canal de recibo y gestión de denuncias	No. de comunicaciones	%
Correo de denuncias de corrupción <a href="mailto:denuncias@ani.gov.co">denuncias@ani.gov.co</a>	228	41,91%
Línea fija de atención al ciudadano	297	54,60%
Atención directa público	6	1,10%
Radicación ORFEO (Aplicación TPSC-P-005 versión 007) <sup>4</sup>	7	1,29%
Radicación ORFEO – Otras denuncias	6	1,10%
<b>Total general comunicaciones tramitadas canal de denuncias</b>	<b>544</b>	<b>100,00%</b>

*Fuente: Elaboración propia a partir de matriz PSC-F-008. (Fecha de corte: Pie de página 3)*

### 3.3 Canales de contacto para la atención ciudadanía

A continuación, se presentan los datos estadísticos de la atención directa a la ciudadanía. El canal más utilizado por los ciudadanos fue el telefónico, especialmente la línea fija de atención al ciudadano:

**Tabla 16 Canales radicación PQR**

Canal de contacto para la Atención a la Ciudadanía	No. de comunicaciones	%
<b>Telefónico</b>	<b>1103</b>	<b>89,02%</b>
Línea fija atención al ciudadano 4848860	1093	88,22%
Línea gratuita 018000	1	0,08%
Línea celular	9	0,73%
<b>Presencial</b>	<b>136</b>	<b>10,98%</b>
Total general atenciones ciudadanas	<b>1239</b>	<b>100,00%</b>

<sup>4</sup> Hace referencia a comunicaciones recibidas por los canales de denuncias tramitadas conforme a la aplicación del procedimiento TPSC-P-005 versión 007.



Fuente: Base de datos atenciones Equipo de Servicio a la ciudadanía. (Fecha de corte: 30 de junio de 2024)

## 4. RECOMENDACIONES Y PERCEPCIÓN CIUDADANA

### 4.1 Principales recomendaciones sugeridas por la ciudadanía.

Las recomendaciones y sugerencias realizadas por la ciudadanía a la ANI, en el marco de la presentación de PQRS, estuvieron relacionadas con la rehabilitación, mantenimiento y ampliación de las vías del modo carretero y sugerencias de estructuración de proyectos.

Adicional a lo anterior, se indagó la percepción de los usuarios en su interacción a través de los canales de atención e información. A continuación, se detallan los resultados:

### 4.2 Resultados percepción ciudadana canal presencial.

Finalizada las atenciones a los usuarios, se indagó a 100 usuarios sobre la calificación del servicio. Al respecto, el 100% de los ciudadanos que respondieron a la pregunta calificando el servicio recibido como bueno o excelente. Los resultados reflejan una alta satisfacción por parte de los usuarios con el servicio recibido.

Tabla 17. Percepción de usuarios atendidos en el canal presencial

Calificación del Servicio	Total Usuarios	Porcentaje de satisfacción
Excelente	132	97,06%
Bueno	4	2,94%
<b>Total</b>	<b>136</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Base de datos atenciones Equipo de Servicio a la ciudadanía. (Fecha de corte: 30 de junio de 2024)

### 4.3 Resultados percepción ciudadana canal telefónico



Tras finalizar las atenciones a los usuarios, se les consultó sobre la calificación del servicio recibido. Según los resultados, el 100% de los ciudadanos que respondieron calificaron el servicio como excelente. Los resultados reflejan una alta satisfacción por parte de los usuarios con el servicio recibido.

**Tabla 18. Percepción de usuarios atendidos en el canal telefónico**

Calificación del servicio	Total Usuarios	Porcentaje de satisfacción
Excelente	1082	98,10%
Bueno	18	1,63%
Aceptable	3	0,27%
<b>Total</b>	<b>1103</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Base de datos atenciones Equipo de Servicio a la ciudadanía. (Fecha de corte: 30 de junio de 2024)

#### 4.4 Resultados percepción ciudadana página web

Con el ánimo de conocer 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 a la ciudadanía diseñó e implementó un botón permanente que contiene una encuesta de percepción en la que se reciben las opiniones y experiencias de los usuarios al navegar en nuestro sitio web. Durante el segundo trimestre de la vigencia 2024 participaron 75 personas y se obtuvo la siguiente información:

**Tabla 19 Trámite o consulta realizado**

Información o Servicio Web utilizado	Recuento de información o Servicio Web utilizado	% TG Recuento de información o Servicio Web utilizado
Información canales de atención ANI	22	29,33%
Formulario trabajo con nosotros	14	18,67%
Información de trámites y servicios ANI	10	13,33%
Información general de la ANI	8	10,67%
Información proyectos de infraestructura	7	9,33%
Trámites en línea (permisos)	5	6,67%
Radicación Web de documentos	3	4,00%



Información o Servicio Web utilizado	Recuento de información o Servicio Web utilizado	% TG Recuento de información o Servicio Web utilizado
Espacio transparencia y acceso a la información pública	2	2,67%
ANIscoopio	1	1,33%
Formulario virtual para radicación de PQRS	1	1,33%
Noticias y novedades	1	1,33%
Seguimiento a radicados	1	1,33%
<b>Total</b>	<b>75</b>	<b>100,00%</b>

Fuente. Elaboración propia a partir de base de datos encuesta web atención al ciudadano. (Fecha de corte: 30 de junio de 2024)

**Tabla 20 Facilidad navegación portal web y acceso a los trámites o servicios web**

Fue fácil encontrar la información	Total	% Total general
Si	47	62,67%
No	28	37,33%
<b>Total</b>	<b>75</b>	<b>100,00%</b>

Fuente. Elaboración propia a partir de base de datos encuesta web atención al ciudadano. (Fecha de corte: 30 de junio de 2024)

**Tabla 21 Satisfacción de expectativas información página web**

La información publicada satisface tus expectativas	Total	% Total general
Si	48	36%
No	27	64%
<b>Total</b>	<b>75</b>	<b>100,00%</b>

Fuente. Elaboración propia a partir de base de datos encuesta web atención al ciudadano. (Fecha de corte: 30 de junio de 2024)

**Tabla 22 Posibilidad de obtener la información que buscabas en la página web.**

Cuéntanos si pudiste obtener la información y encontrar lo que buscabas en la página web	Total	% Total general
--	-------	-----------------



Si	43	57,33%
No	32	42,67%
<b>Total</b>	<b>75</b>	<b>100,00%</b>

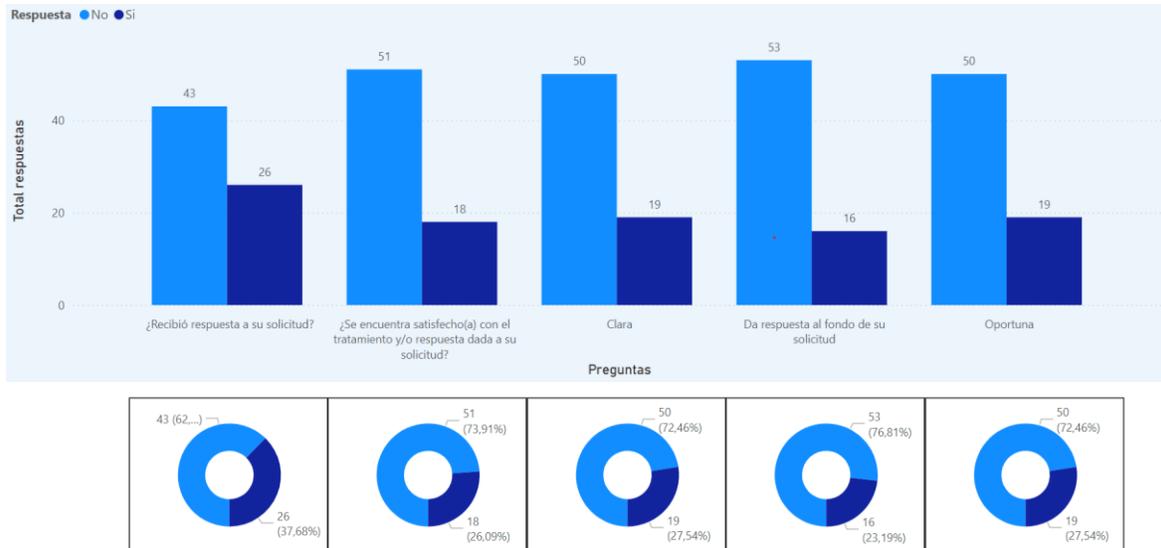
Fuente. Elaboración propia a partir de base de datos encuesta web atención al ciudadano. (Fecha de corte: 30 de junio de 2024)

- Los tres servicios más consultados por los usuarios que participaron en la encuesta de percepción fueron los siguientes: la consulta de información de los canales de atención de la ANI, el espacio “Trabaje con nosotros”, información general de la Entidad y los trámites en línea.
- El 62,67% 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 57,33% 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.

#### **4.5 Resultados Percepción PQRS a través de Página Web**

Los ciudadanos que hicieron requerimientos a la ANI durante este trimestre pudieron hacer seguimiento a sus números de radicados por medio de la página web de la entidad, y allí de manera voluntaria (69) personas diligenciaron la encuesta de satisfacción.

#### **Gráfica 1 Percepción ciudadana en aplicativo web de seguimiento a PQRS**



Fuente: Tablero Power BI Encuesta de Satisfacción PQRs. (Fecha de corte 30 de junio de 2024)

Tras revisar la participación recibida, se observa que, en términos generales, entre el 13% y el 37% de los usuarios que participaron en la encuesta expresaron satisfacción con la gestión de sus solicitudes. 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 a la ciudadanía adelantó el ejercicio de seguimiento telefónico aleatorio a la percepción ciudadana sobre el trámite y las respuestas brindadas a las PQRs.

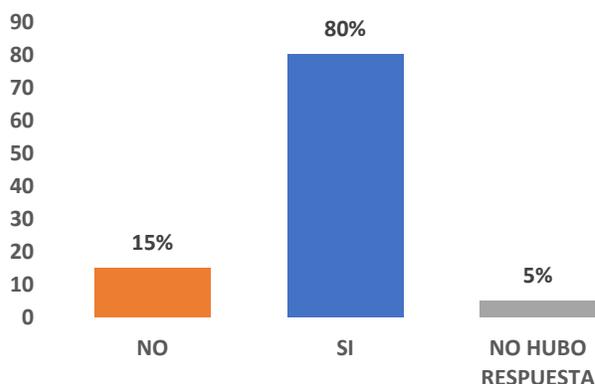
#### 4.6 Seguimiento telefónico a la percepción ciudadana sobre el trámite y las respuestas brindadas a las PQRs.

El Equipo de Servicio a la ciudadanía realizó un seguimiento a la percepción de los usuarios sobre las respuestas emitidas por la Agencia Nacional de Infraestructura. Para este propósito, se tomó una muestra aleatoria de 100 peticionarios que expresaron su percepción frente a la gestión brindada por la ANI a sus peticiones, las cuales fueron tramitadas a través del sistema de gestión documental ORFEO durante los meses de abril, mayo y junio del 2024 y allegadas a la entidad por parte de los peticionarios utilizando los diferentes canales de contacto disponibles en la entidad: físico, telefónico, virtual y presencial.



## A. Oportunidad en las respuestas a PQRS

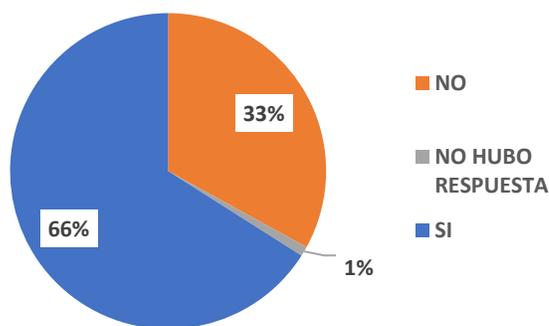
Gráfica 2 Oportunidad en las respuestas



Frente a la oportunidad de las respuestas brindadas por parte de la Agencia, el 80% de los usuarios encuestados afirmaron haber recibido respuesta en los términos de ley, el 15% afirmó haber recibido respuesta fuera del término. Y el 5% indicó no haber recibido respuesta.

Fuente Resultados percepción respuestas, radicados segundo trimestre 2024 corte 26 de junio.

Gráfica 3 Seguimiento Oportunidad en las respuestas – Servicio al Ciudadano



Dentro de los casos en los cuáles el usuario indicó no haber recibido respuesta, se identificaron motivos como: el usuario no revisó su bandeja de correo electrónico, no se informó del traslado al usuario, la no conformidad con la respuesta y recibió respuesta parcial.

Fuente Resultados seguimiento respuestas, radicados segundo trimestre 2024 corte 26 de junio.

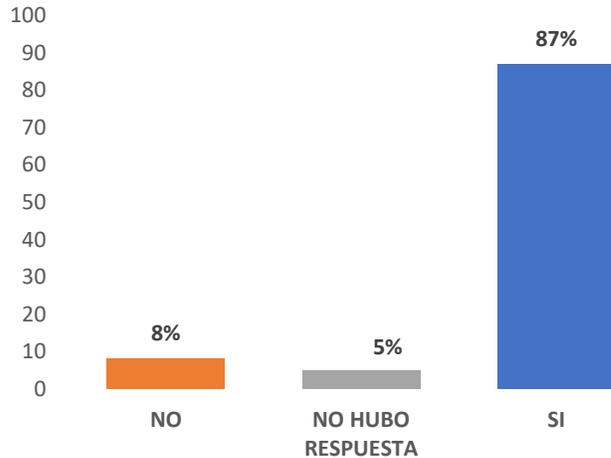
*Nota. Resultados percepción respuestas, radicados segundo trimestre 2024, realizada entre el 26 de junio y 19 de julio del 2024.*

Al realizar el seguimiento por parte de servicio a la ciudadanía se verificó que la Agencia cumplió en término en un 66%. Del 33% restante que no fue oportuno, el 57% corresponde al seguimiento de traslados, los cuales fueron respondidos fuera de los 5 días hábiles que determina la ley para estos casos.



## B. Claridad en las respuestas a PQRS

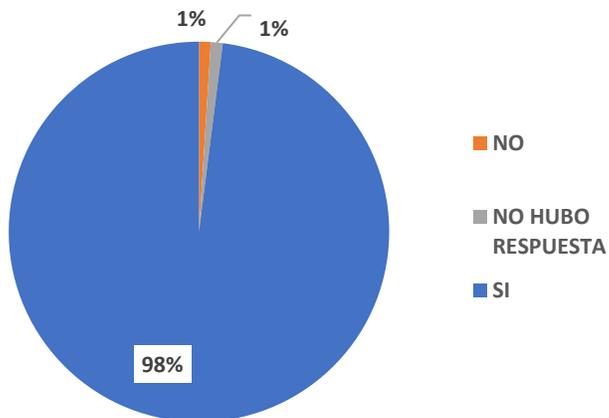
Gráfica 4 Claridad en las respuestas



De acuerdo con la percepción de los usuarios encuestados, el 87% manifestó haber recibido respuesta en lenguaje claro y preciso; contrario al 8%, dentro del cual, peticionarios expresaron que en temas sobre de franjas de retiro de la vía y procesos de gestión predial, no hubo suficiente claridad por parte de las concesiones y la ANI.

Fuente Resultados percepción respuestas, radicados segundo trimestre 2024 corte 26 de junio.

Gráfica 5 Seguimiento a la Claridad en las respuestas



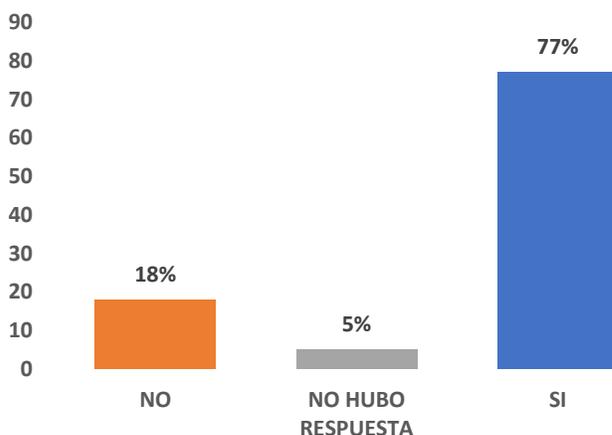
En el seguimiento se encontró que hubo claridad en la información brindada en un 98%, es decir, la información remitida fue congruente a las solicitudes y se expresó en un lenguaje claro; es importante resaltar el esfuerzo de la entidad con el compromiso del lenguaje claro a pesar del alto nivel de información técnica y normativa que se requiere para la realización de proyectos de infraestructura.

Fuente Resultados seguimiento respuestas, radicados segundo trimestre 2024 corte 26 de junio.



### C. Respuesta de fondo

Gráfica 6 Respuestas de fondo

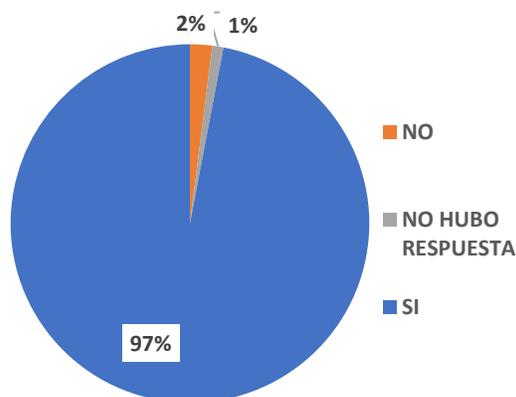


El 77% afirmó haber recibido respuesta de fondo a su requerimiento. Dentro de este porcentaje se encuentran solicitudes de información en los cuales se orienta sobre el acceso a la información publicada en la página web de la ANI.

Fuente: Resultados percepción respuestas, radicados segundo trimestre 2024 corte 26 de junio.

El 18% 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 acordes a lo solicitado, inoportunas y la necesidad de interponer recursos jurídicos para obtener respuesta de fondo.

Gráfica 7 Respuestas de fondo



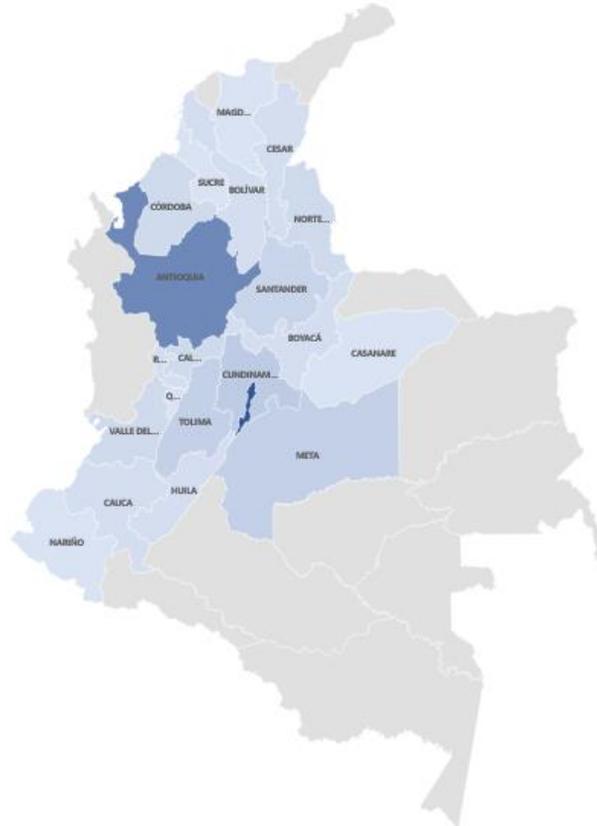
No obstante, al realizar el seguimiento al factor “Respuesta de Fondo”, se evidenció que el 97% de las solicitudes de la muestra, efectivamente la Agencia brindó respuesta coherente a lo solicitado por los peticionarios, tomando las acciones necesarias para resolver sus peticiones. Mientras que, dentro del 2% se encuentran respuestas parciales a las PQRS, y como parte del seguimiento se solicitó al área brindar respuesta de fondo a los peticionarios.

Fuente: Resultados seguimiento respuestas, radicados segundo trimestre 2024 corte 26 de junio.



#### D. Ubicación geográfica

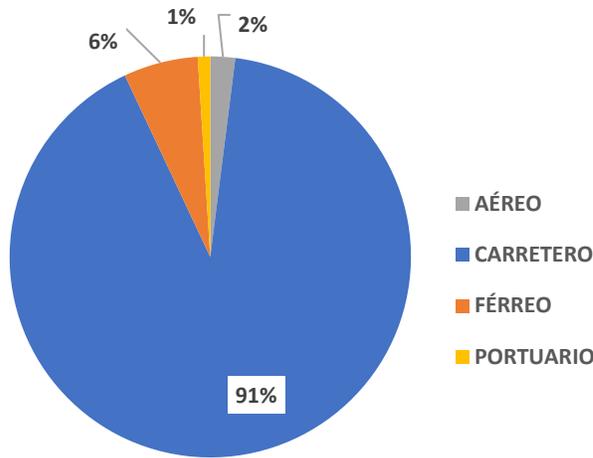
Dentro del siguiente mapa de calor se ubican los departamentos que concentran la participación de solicitudes del trimestre de abril, mayo y junio, señalando en los tonos más oscuros los departamentos de donde provienen el mayor número de solicitudes.



*Fuente Resultados seguimiento respuestas, radicados segundo trimestre 2024 corte 26 de junio.*

#### E. Modos de transporte

**Gráfica 8 Modo de transporte relacionado a las PQRS**

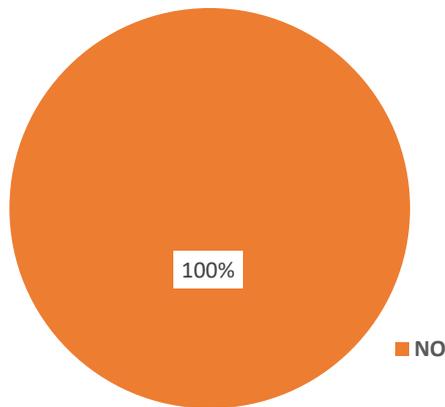


De acuerdo con el muestreo realizado, se evidenció que el modo del cual se recibió una cantidad mayor de PQRs, correspondió al modo carretero con un porcentaje de participación del 91%, por lo tanto, se concluyó que los resultados de las encuestas de percepción se encuentran influenciadas por la gestión de la entidad en el modo carretero.

Fuente Resultados seguimiento respuestas, radicados segundo trimestre 2024 corte 26 de junio.

#### F. Gratuidad de los trámites y servicios para los usuarios.

Gráfica 9 Cancelación de costos



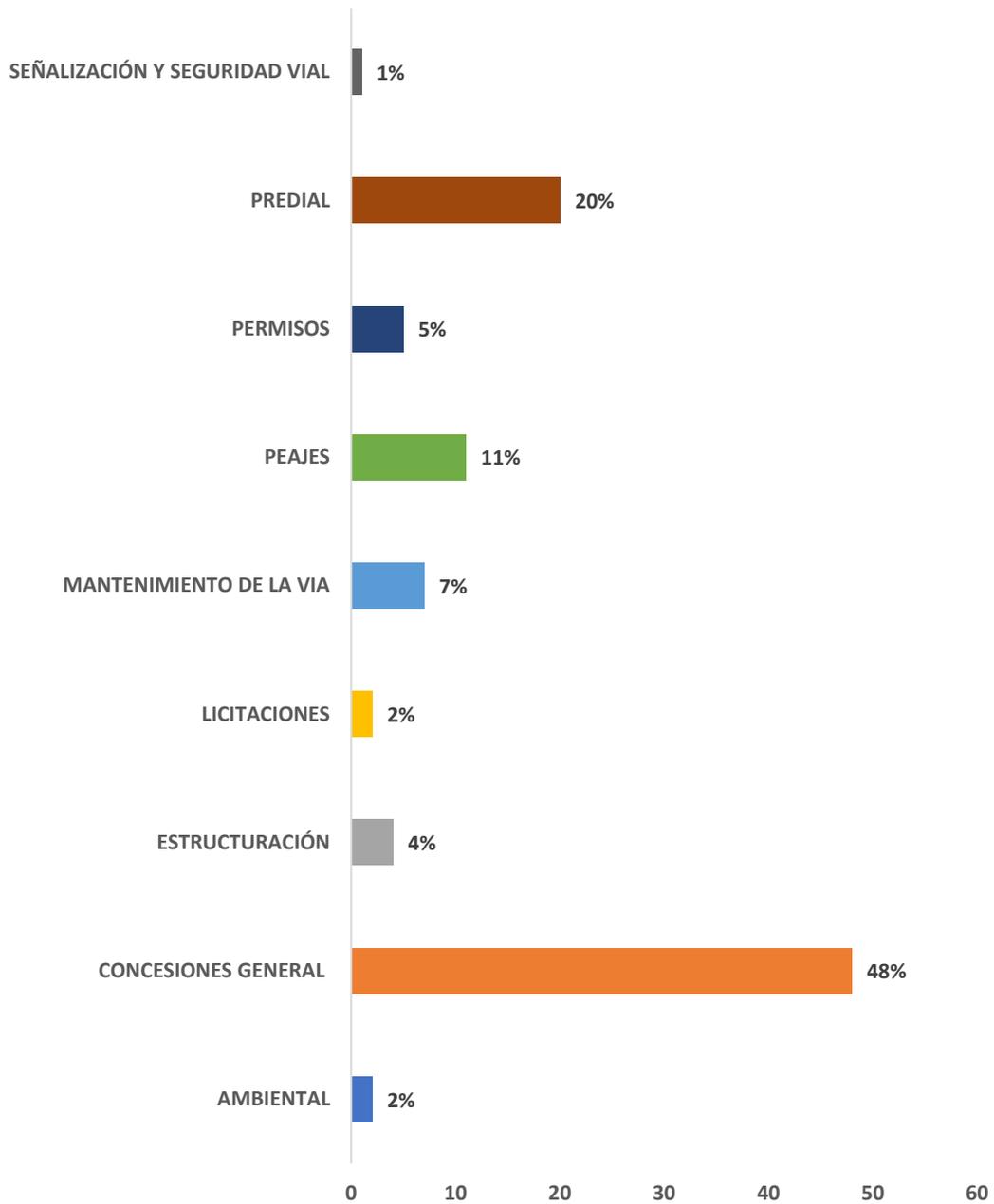
Los Servicios y trámites que presta la entidad son de carácter gratuito y quienes solicitan información se les remite de forma digital o virtual por lo que no implica ningún costo de fotocopia. La gratuidad de los trámites y servicios para los ciudadanos se validó en los resultados de la percepción ciudadana.

Fuente Resultados percepción respuestas, radicados segundo trimestre 2024 corte 26 de junio.



## G. Temas de las PQRS

Gráfica 10 Temas de las PQRS

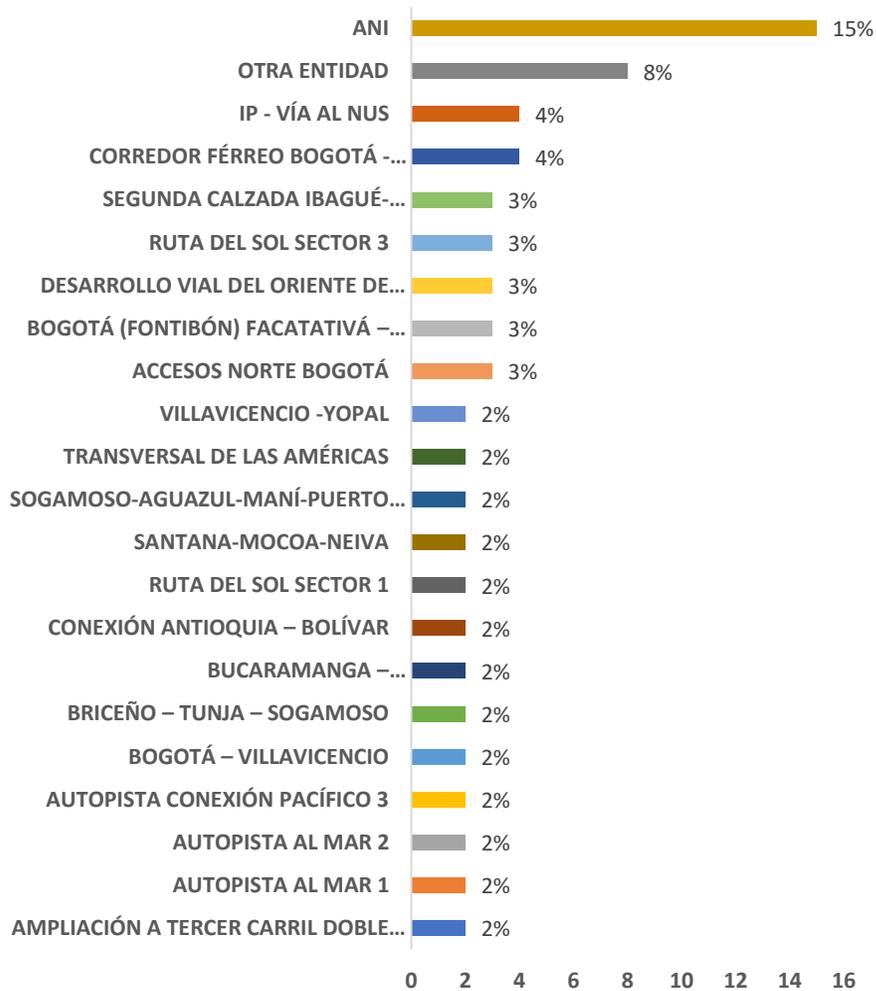




Fuente Resultados seguimiento respuestas, radicados segundo trimestre 2024 corte 26 de junio

## H. Proyectos más consultados

Gráfica 11 Proyectos más consultados

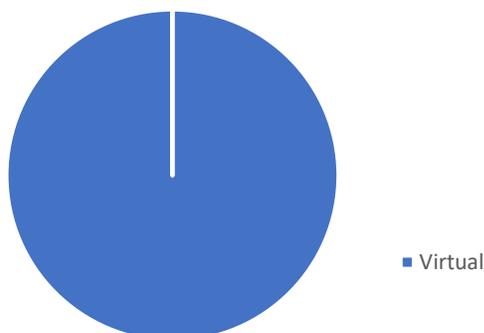


Fuente Resultados seguimiento respuestas, radicados segundo trimestre 2024 corte 26 de junio

## I. Canales de atención



**Gráfica 12 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 los canales virtuales son de fácil acceso para los ciudadanos.

*Fuente: Resultados seguimiento respuestas, radicados segundo trimestre 2024 corte 26 de junio*

## **Conclusiones**

- De acuerdo con los resultados del seguimiento telefónico a la percepción de la ciudadanía frente a las respuestas a sus solicitudes radicadas en el segundo trimestre 2024, se encontró un gran interés por parte de la ciudadanía y grupos de valor para conocer sobre la reactivación de la red férrea nacional y de qué forma y qué tipo de proyectos pueden vincularse a esta iniciativa.
- De acuerdo con los resultados del seguimiento telefónico a la percepción de la ciudadanía frente a las respuestas a sus solicitudes radicadas en el segundo trimestre 2024, se encontró que el nivel de percepción de la ciudadanía respecto a la oportunidad en las respuestas a sus solicitudes (80%), es mayor que el nivel de la oportunidad en las respuestas de acuerdo con el seguimiento a los términos en el Sistema de Gestión Documental (66%).
- De acuerdo con los resultados del seguimiento telefónico a la percepción de la ciudadanía frente a las respuestas a sus solicitudes radicadas en el segundo trimestre 2024, se contrastó que los peticionarios que conforme el sistema de gestión documental recibieron una respuesta parcial, continúan aún a la espera de esta; por



lo que se envió un recordatorio a los funcionarios a cargo para el cumplimiento con las respuestas de fondo.

- De acuerdo con los resultados del seguimiento telefónico a la percepción de la ciudadanía frente a las respuestas a sus solicitudes radicadas en el segundo trimestre 2024, se encontró que dentro de los proyectos consultados y de gran interés por parte de la ciudadanía y grupos de valor para participar de sus procesos de estructuración se encuentran el proyecto MANIZALES – LA PAILA (IP CONEXIÓN CENTRO), Sogamoso –Aguazul – Maní – Puerto Gaitán, Iniciativa Privada Aeropuerto de Cartagena, Red Férrea del Pacífico y Nuevo Aeropuerto Internacional Gustavo Rojas Pinilla.
- De acuerdo con los resultados del seguimiento telefónico a la percepción de la ciudadanía frente a las respuestas a sus solicitudes radicadas en el segundo trimestre 2024, se encontró que los niveles de los factores de oportunidad (80%), claridad (87%) y respuesta de fondo (77%), tuvieron una mejoría frente a los niveles encontrados en el primer trimestre del 2024 oportunidad (75%), claridad (81%) y respuesta de fondo (70%).

## 5. GESTIONES Y ACCIONES DE MEJORA

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

- Se brindó sensibilización y capacitación en atención a PQRS, protocolos de servicio, accesibilidad y lenguaje claro al interior de la ANI.
- Se diseñó y gestionó ante la oficina de comunicaciones una campaña de comunicación interna orientada a socializar el procedimiento y los términos de atención de PQRS.



- Se aplicó la estrategia de seguimiento semanal y mensual a las PQRS, en el marco del cumplimiento de lo dispuesto en la Circular No. 20234090000434, con el objetivo de mejorar los indicadores asociados a las respuestas oportunas de los derechos de petición.
- Se realizó seguimiento frente a la gestión de las PQRS en las que se manifestó insatisfacción ciudadana.
- Se socializará el presente informe con la alta dirección.

### **Índice de Tablas**

Tabla 1. Total de PQRS recibidas por periodos de gestión.....	2
Tabla 2 Total de PQRS recibidas por trimestres de gestión. ....	3
Tabla 3 Clasificación de las PQRS por tipología .....	3
Tabla 4 Tiempos promedio de respuesta por tipo de solicitud .....	5
Tabla 5 PQRS recibidas y tiempos de respuesta por Dependencias.....	6
Tabla 6 Cumplimiento PQRS - Reporte sistema documental ORFEO.....	8
Tabla 7 Estado de las respuestas a las solicitudes .....	9
Tabla 8 Información estadística de las solicitudes de acceso a la información pública .....	9
Tabla 9 Radicados y tiempos de respuesta solicitudes de acceso a la información pública	10
Tabla 10 Clasificación de las PQRS por tema. ....	11
Tabla 11 Asuntos recibidos por los canales de denuncias.....	12
Tabla 12 Gestión asuntos recibidos canal denuncias .....	13
Tabla 13 Interacciones con la ciudadanía por canales de contacto.....	14
Tabla 14 Canales radicación PQR.....	14
Tabla 15. Estadística de recibo de solicitudes por canales de denuncias.....	15
Tabla 16 Canales radicación PQR.....	15
Tabla 17. Percepción de usuarios atendidos en el canal presencial.....	16
Tabla 18. Percepción de usuarios atendidos en el canal telefónico .....	17
Tabla 19 Trámite o consulta realizado .....	17
Tabla 20 Facilidad navegación portal web y acceso a los trámites o servicios web .....	18
Tabla 21 Satisfacción de expectativas información página web.....	18
Tabla 22 Posibilidad de obtener la información que buscabas en la página web. ....	18



## Índice de gráficas

Gráfica 1 Percepción ciudadana en aplicativo web de seguimiento a PQRS.....	19
Gráfica 2 Oportunidad en las respuestas .....	21
Gráfica 3 Seguimiento Oportunidad en las respuestas – Servicio al Ciudadano.....	21
Gráfica 4 Claridad en las respuestas.....	22
De acuerdo con la percepción de los usuarios encuestados, el 87% manifestó haber recibido respuesta en lenguaje claro y preciso; contrario al 8%, dentro del cual, peticionarios expresaron que en temas sobre de franjas de retiro de la vía y procesos de gestión predial, no hubo suficiente claridad por parte de las concesiones y la ANI.....	22
Gráfica 5 Seguimiento a la Claridad en las respuestas .....	22
Gráfica 6 Respuestas de fondo .....	23
Gráfica 7 Respuestas de fondo .....	23
Gráfica 8 Modo de transporte relacionado a las PQRS .....	24
Gráfica 9 Cancelación de costos .....	25
Gráfica 10 Temas de las PQRS.....	26
Gráfica 11 Proyectos más consultados .....	27
Gráfica 12 Canales de atención .....	28