



Agencia Nacional de
Infraestructura

Informe Servicio al Ciudadano

Cuarto Trimestre 2022



Agencia Nacional de Infraestructura

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

contactenos@ani.gov.co

CONTENIDO

1-	ATENCIÓN Y GESTIÓN A LAS SOLICITUDES CIUDADANAS - PQRS	3
❖	Comportamiento histórico de las PQRS recibidas en la ANI	3
❖	Comparativo de las PQRS recibidas en relación con trimestres anteriores.....	4
❖	Oportunidad en la Atención de las PQRS.....	5
❖	Oportunidad y cumplimiento en el tratamiento de las PQRS por dependencia.....	7
❖	Clasificación por tipos de solicitudes ciudadanas PQRS.	9
❖	Temas más consultados y recurrentes objeto de PQRS.....	12
❖	Tiempos promedio de respuesta a las PQRS.....	13
❖	Seguimiento a las PQRS reportadas “En término” en el trimestre anterior.	14
2-	ATENCIÓN POR CANALES DE CONTACTO.....	14
❖	Canales de radicación de las solicitudes ciudadanas PQRS	14
❖	Canales de contacto para la atención ciudadanía	15
3-	PERCEPCIÓN CIUDADANA.....	16
❖	Resultados y conclusiones atención presencial – Equipo de servicio al ciudadano	16
❖	Resultados y conclusiones agendamiento de citas y radicación de documentos	18
❖	Resultados y conclusiones como mensajero	19
❖	Resultados y conclusiones percepción página web	21
❖	Resultados y conclusiones satisfacción respuestas a PQRS brindadas por la ANI..	23
4-	PLAN DE ACCIÓN	29
5-	INTERVENCIÓN DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO.....	32
6-	ACCIONES DE MEJORA	32

INFORME SERVICIO AL CIUDADANO

Cuarto trimestre-Vigencia 2022

El presente documento consolida la gestión efectuada por la Agencia Nacional de Infraestructura (ANI), en el trimestre comprendido entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre de 2022, con relación a las solicitudes ciudadanas (PQRS) ¹; la atención brindada por los diferentes canales de contacto; los ejercicios y resultados de medición frente a la percepción y satisfacción ciudadana; y los productos, avances y acciones de mejora en materia de servicio al ciudadano.

1- ATENCIÓN Y GESTIÓN A LAS SOLICITUDES CIUDADANAS - PQRS

❖ Comportamiento histórico de las PQRS recibidas en la ANI

Récord PQRS por vigencia

Tabla 1 - Documentos ingresados vs. documentos tipificados por vigencia

Vigencia	Total de documentos recibidos	Variación % anual total documentos	Total de documentos tipificados como PQRS	Variación % anual PQRS
2013	53.608	0%	3.523	0%
2014	65.575	22,32%	3.306	-6%
2015	87.671	33,70%	3.321	0.4%
2016	121.566	38,66%	4.861	46%
2017	139.385	14,66%	4.464	-1.83%
2018	137.861	-1,09%	5.623	26%
2019	137.066	-0,58%	7.035	25%
2020	132.425	-3,39%	7.183	2.1%
2021	151.832	14,66%	9.937	38.3%
2022	144.865	-4.59	10.101	2%

4to trimestre
2022

Durante este trimestre del año 2022, periodo comprendido entre el primero (1) de octubre y el treinta y uno (31) de diciembre, la Agencia recibió un total de treinta y cuatro mil seiscientos cuarenta y ocho (34.648) documentos, en contraste con los cuarenta mil seiscientos treinta y siete (40.637) recibidos en el mismo periodo de la vigencia 2021, lo que evidencia una disminución del 14.73%.

De los treinta y cuatro mil seiscientos cuarenta y ocho documentos recibidos (34.648) el Equipo de Servicio al Ciudadano, una vez conocido su contenido, tipificó como peticiones, quejas,

¹ La base de datos con base en la cual se elabora el presente informe se descargó del sistema documental ORFEO el miércoles 4 de enero de 2023. El Equipo de Servicio al Ciudadano realizó revisión de la información y seguimiento a las áreas, solicitando la respuesta y cierre de las comunicaciones que se encontraban fuera de término y sin respuesta antes del 11 de enero de 2023 con el objetivo de depurar la información. El informe relaciona el estado de los asuntos a 12 de enero de 2023.

reclamos, denuncias, sugerencias, consultas, solicitudes de información, entre otros, un total de dos mil seiscientos seis (**2.606**), que corresponden al **7.52%** del total de documentos ingresados.

❖ Comparativo de las PQRS recibidas en relación con trimestres anteriores

El total de 2.606 PQRS recibidas por la Agencia Nacional de Infraestructura durante el cuarto trimestre de la vigencia 2022, corresponden al 25,8% de las PQRS recibidas en la vigencia 2022.

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

PQRS por periodo de gestión	No. PQRS	%
PRIMER SEMESTRE	4904	48,55%
PRIMER TRIMESTRE	2633	26,07%
ENERO	788	7,80%
FEBRERO	956	9,46%
MARZO	889	8,80%
SEGUNDO TRIMESTRE	2271	22,48%
ABRIL	689	6,82%
MAYO	833	8,25%
JUNIO	749	7,42%
SEGUNDO SEMESTRE	5197	51,45%
TERCER TRIMESTRE	2591	25,65%
JULIO	731	7,24%
AGOSTO	923	9,14%
SEPTIEMBRE	937	9,28%
CUARTO TRIMESTRE	2606	25,80%
OCTUBRE	774	7,66%
NOVIEMBRE	1026	10,16%
DICIEMBRE	806	7,98%
Total general	10.101	100,00%

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

Revisando la dinámica de las PQRS recibidas en el presente trimestre en relación con trimestres anteriores, se observa que las solicitudes ciudadanas disminuyeron en un 16% con respecto a las recibidas en el mismo periodo de gestión de la vigencia anterior (cuarto trimestre 2021 – 3.100) y aumentaron levemente, un 0,6%, con respecto a las PQRS recibidas en el trimestre inmediatamente anterior (tercer trimestre 2022-2.591)

Tabla 3- Cumplimiento PQRS 2021 vs. 2022 –cuarto trimestre²

Estado de cumplimiento	Vigencia 2021	%	Vigencia 2022	%
Cumple	1720	55%	1939	74%
Cumple / fuera de plazo	293	9%	242	9%
En término	28	1%	280	11%
Incumple/ sin respuesta	1059	34%	145	6%
Total	3100	100%	2606	100%

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

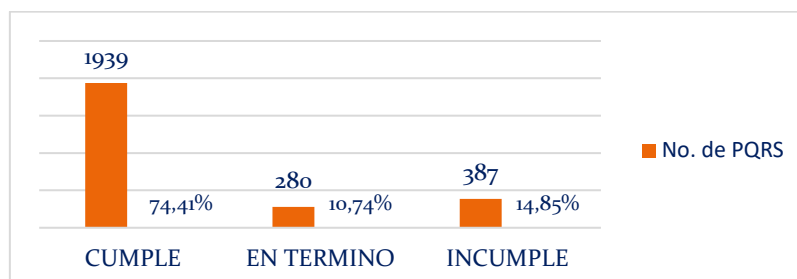
² La información y valoración de cumplimiento que presenta la tabla, relaciona la información extraída directamente del sistema documental ORFEO. El detalle de la información se incluye en el archivo Excel anexo “Insumo - 4to trimestre 2022” en la pestaña “general”

❖ Oportunidad en la Atención de las PQRS

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

Tabla 4 - Cumplimiento PQRS -Cuarto trimestre 2022- Reporte sistema documental ORFEO³

Cumplimiento reportado sistema ORFEO	Total de PQRS	%
Cumple	1939	74,41%
En término	280	10,74%
Incumple	387	14,85%
Total general	2606	100,00%



Fuente: Elaboración con base en información extraída ORFEO.

Revisión peticiones sin respuesta

El Equipo de Servicio al Ciudadano llevó a cabo una revisión de las 387 solicitudes que se reportan como “Incumple” en el sistema ORFEO, en aras de poder verificar si ciertamente, la entidad desatendió su deber de respuesta en oportunidad o si surgió alguna circunstancia distinta que llevara a este resultado; para lo cual se detuvo a revisar la trazabilidad de cada uno de estos radicados, a partir de lo cual, se concluyó que son **43** los trámites que efectivamente se encuentran “sin respuesta” en el sistema.

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

Tabla 5- Revisión y seguimiento solicitudes sin respuesta

Revisión “incumple sin respuesta”	No. de PQRS	%
CUMPLE	1939	74,41%
EN TERMINO	280	10,74%
INCUMPLE	387	14,85%
Cumplimiento en los términos de respuesta	53	13,70%
Fuera de término y no registra respuesta	43	11,11%
No requiere respuesta	10	2,58%
Respuesta fuera de término	281	72,61%
Total general	2606	100,00%

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



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

³ La información y valoración de cumplimiento que presenta la tabla relaciona la información extraída directamente del sistema documental ORFEO. El detalle de la información se incluye en el archivo Excel anexo “Insumo - 4to trimestre 2022” en la pestaña “general”

En el ejercicio realizado, se pudo encontrar que el 88,89% de las solicitudes que reporta ORFEO sin respuesta, fueron atendidos o no requieren respuesta.

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

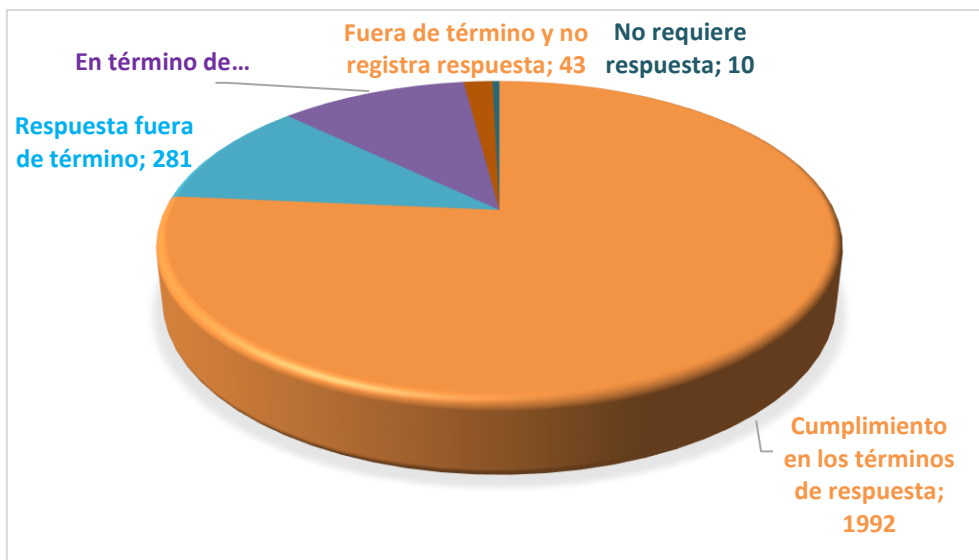
Tabla 6. Cumplimiento en los términos de respuesta solicitudes PQRS - cuarto trimestre

Cumplimiento gestión y atención PQRS	No. de PQRS	%
Cumplimiento en los términos de respuesta	1992	76,44%
Respuesta fuera de término	281	10,78%
En término de respuesta	280	10,74%
Fuera de término y no registra respuesta	43	1,65%
No requiere respuesta	10	0,38%
Total general	2606	100,00%

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

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

Tabla 7- Cumplimiento en los términos de respuesta - tercer trimestre



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



Para el año 2022, como Equipo de Servicio al Ciudadano decidimos perseverar en el aumento del porcentaje de atención a PQRS, con base en el resultado obtenido en la vigencia anterior, que fue del 98,9%, un porcentaje significativo que queremos llevar al 100%, por tal motivo, continuamos brindando acompañamiento y sensibilizaciones a los equipos y profesionales encargados de su atención, de manera que se disminuya el 1,65% de los derechos de petición no contestados para este cuarto trimestre del año 2022. 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 10,78% de solicitudes que reportan respuesta fuera de término.

❖ Oportunidad y cumplimiento en el tratamiento de las PQRS por dependencia⁴.

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

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

Dependencia	Total PQRS	% total general	Cumplimiento en los términos de respuesta	En término de respuesta	No requiere respuesta	Respuesta fuera de término	Fuera de término y no registra respuesta
Vicepresidencia Ejecutiva	760	29%	516	100	5	101	38
GIT de Contratación	341	13%	223	80		38	
GIT Carretero 2	234	9%	200	15		19	
GIT Carretero 4	186	7%	141	15		30	
GIT Carretero 1	180	7%	166	10		4	
GIT Jurídico Predial	130	5%	115	3	1	10	1
GIT Carretero 5	117	4%	96	14		7	
Vicepresidencia de Estructuración	114	4%	102	7		5	
GIT Férreo	69	3%	47	5		17	
GIT Social	69	3%	60	1		7	1
GIT Defensa Judicial	69	3%	44		1	23	1
GIT de Talento Humano	53	2%	49	1	1	2	
GIT Predial	52	2%	40	10		2	
GIT Estrategia Contractual Permisos y Modificaciones	48	2%	47	1			
GIT Ambiental	44	2%	37	5		2	
GIT Portuario	31	1%	27	2		2	
GIT Aeroportuario	26	1%	23	3			
GIT Administrativa y Financiera	20	1%	19	1			
GIT de Planeación	11	0%	8			3	
GIT de Riesgos	9	0%	4	1		4	
Presidencia	9	0%	5		1	3	
GIT Financiero 2	7	0%	7				
Vicepresidencia de Planeación, Riesgos y Entorno	4	0%		3			1
GIT Financiero	4	0%	4				
GIT de Asesoría de Estructuración	4	0%		1		2	1
GIT de Tecnologías de la información y las Telecomunica.	3	0%	2	1			
Vicepresidencia Jurídica	2	0%	2				
Vicepresidencia de Gestión Contractual	2	0%	2				
GIT Procedimientos Administrativos y Sancionatorios Contractuales	2	0%	1	1			
Oficina de Comunicaciones	1	0%	1				
Oficina de Control Interno	1	0%			1		

⁴ Tener en cuenta el pie de página No. 1

GIT Control Interno Disciplinario	1	0%	1				
GIT Asesoría Misional G Contractual 1	1	0%	1				
Área de archivo y correspondencia	1	0%	1				
GIT Asesoría Misional G Contractual 2	1	0%	1				
Total general	2606	100%	1992	280	10	281	43

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

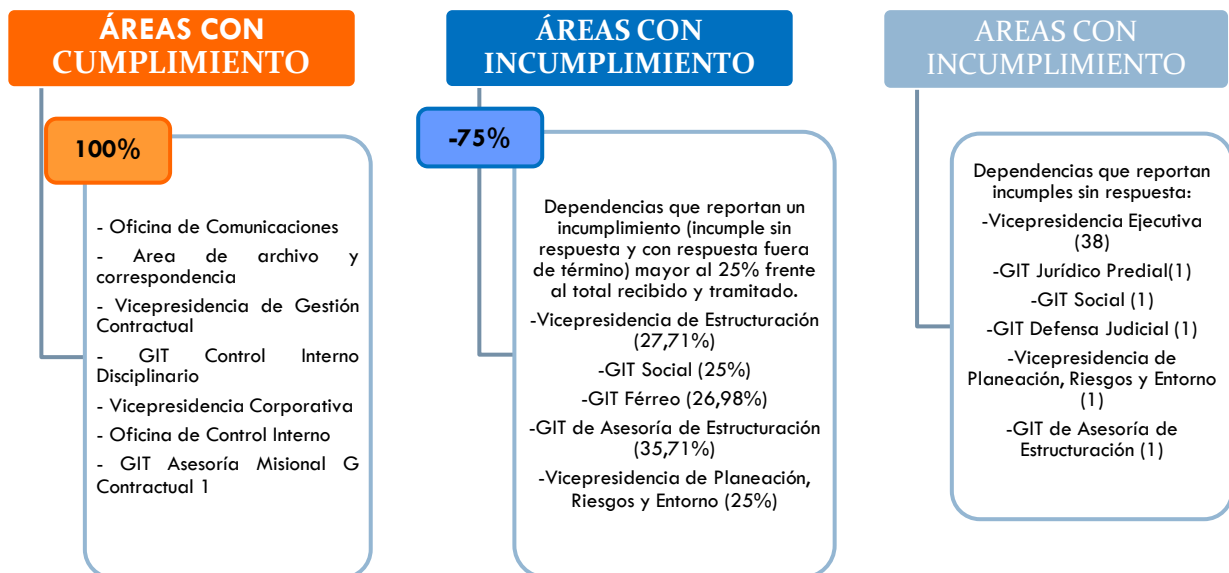


Las 3 áreas de la Agencia con mayor número de PQRS en el cuarto trimestre 2022son en su orden:

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

A continuación, se presentan las áreas de la ANI que cuentan con un cumplimiento del 100% frente al término de respuesta de sus solicitudes, y las áreas que tienen una oportunidad para la mejora en el cumplimiento de los terminos de respuesta, debido a que cuentan con un porcentaje de solicitudes sin respuesta y con respuesta fuera de término mayor al 25% del total recibido y tramitado con respecto a las solicitudes recibidas en el área y/o tienen solicitudes sin respuesta a la fecha de elaboración del informe.

Tabla 9-Cumplimiento por áreas⁵



Fuente: Elaboración con base en información extraída ORFEO

⁵ Tener en cuenta el pie de página No. 1

❖ Clasificación por tipos de solicitudes ciudadanas PQRS.

Del total de PQRS recibidas, el 45,89% corresponden a peticiones, seguido del 12,93% correspondientes a reclamos; por su parte, sólo el 0,12 correspondió a denuncias y el 0,04% a quejas.

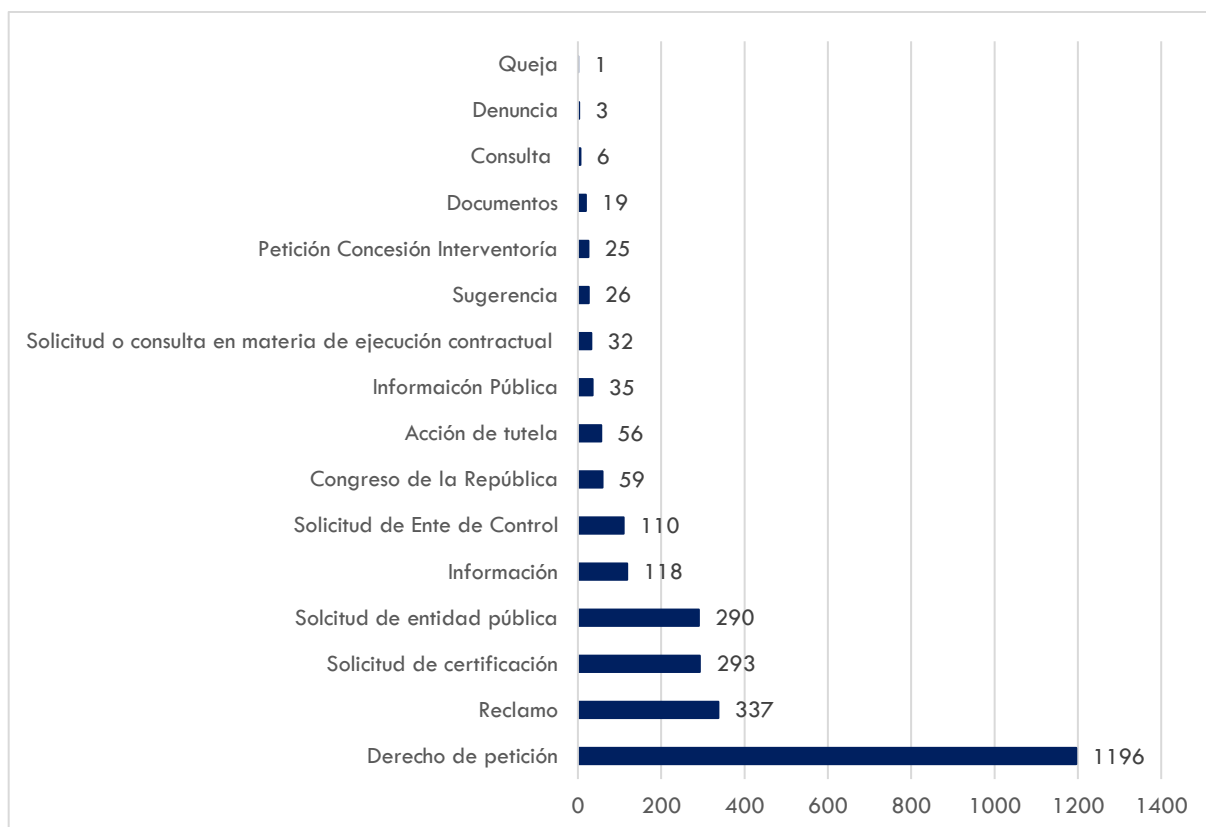
A continuación, se presentan la relación de las PQRS recibidas en la ANI, discriminadas por tipo de solicitud:

Tabla No. 5 - Clasificación de las PQRS –Cuarto Trimestre 2022

Tipos de solicitudes	Total PQRS	% Total general	Cumplimiento en los términos de respuesta	En término de respuesta	No requiere respuesta	Respuesta fuera de término	Fuera de término y no registra respuesta
Derecho de petición	1196	45,89%	974	113	5	87	17
Reclamo	337	12,93%	243	46	1	30	17
Solicitud de certificación	293	11,24%	181	74		38	
Solicitud de entidad pública	290	11,13%	216	15	3	51	5
Solicitud de información	118	4,53%	100	2		16	
Solicitud de entidad pública o entidad de control	110	4,22%	91	6	1	12	
Solicitudes del congreso de la república	59	2,26%	48			11	
Acción de tutela	56	2,15%	39			17	
Solicitud de acceso a información pública	35	1,34%	26	2		6	1
Solicitud o consulta en materia de ejecución contractual	32	1,23%	20	12			
Sugerencia	26	1,00%	22	2		2	
Petición concesión interventoría	25	0,96%	12	3		7	3
Solicitud de copia de documentos	19	0,73%	13	2		4	
Consulta	6	0,23%	4	2			
Denuncia	3	0,12%	2	1			
Queja	1	0,04%	1				
Total general	2606	100,00 %	1992	280	10	281	43

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

Tabla 10- Clasificación de PQRS –Cuarto Trimestre 2022



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

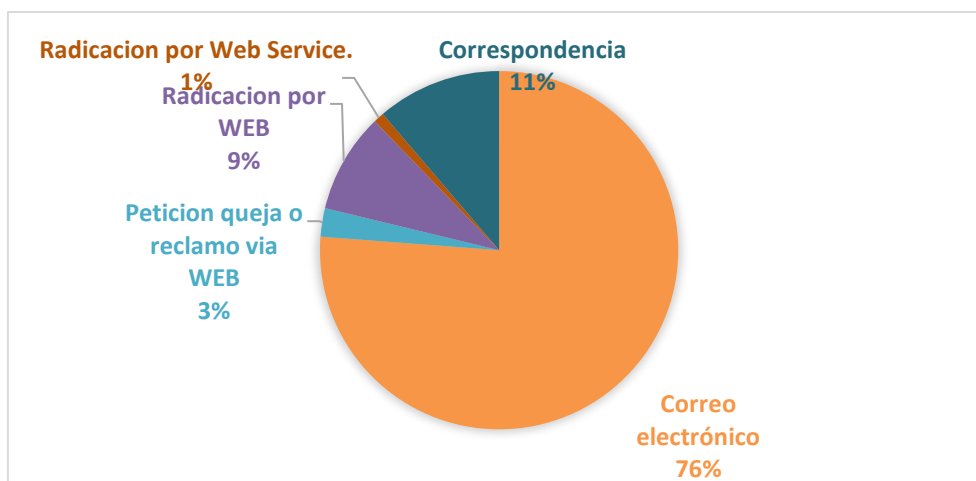
Entes de Control

El Equipo de Servicio al Ciudadano tipificó **110** documentos como solicitudes de **Entes de Control**, lo que porcentualmente corresponde al **4,22%** del total de documentos tipificados, de los cuales, el **82%** obtuvo respuesta oportuna, el **12%** figura con respuesta fuera de término; el **6%** en termino y un **0.91%** no requiere respuesta.

Empresas

Para este tercer trimestre de 2022, la ANI recibió **311** solicitudes de **personas jurídicas**, correspondientes al **11,93%** del total de documentos tipificados, de las cuales **237** se hicieron a través de correo electrónico contactenos@ani.gov.co, 35 a través de correspondencia y 39 a través de nuestros canales de radicación vía web.

Tabla 11- Canales - Solicitudes Personas Jurídicas



Fuente: Elaborado con base en información extraída ORFEO.

Acceso a la Información Pública

Durante el 4to trimestre de la vigencia 2022 se recibieron **35** solicitudes de **Acceso a la Información Pública** de las cuales se negó el acceso a la información a (3) solicitudes con fundamento en reserva legal y en atención a los requisitos para acceder a la información. A continuación, se relaciona el tratamiento dado a cada una de las solicitudes de acceso a la información pública.

Tabla 12-Tratamiento Solicitudes acceso a la información pública

Tratamiento dado a las Solicitudes de Acceso a la Información Pública	Total de solicitudes	%
Entregada	23	65,71%
Traslado por competencia	6	17,14%
Negada	3	8,57%
Parcialmente entregada	1	2,86%
En término de respuesta	1	2,86%
Sin respuesta	1	2,86%
Total general	35	100,00%

Fuente: Elaborado con base en información extraída ORFEO.

Página Web

Se recibieron **158** solicitudes por Página Web que corresponden al **6.60%** del total de documentos tipificados en sus diversas modalidades, de las cuales **8** fueron elevadas por personas jurídicas.

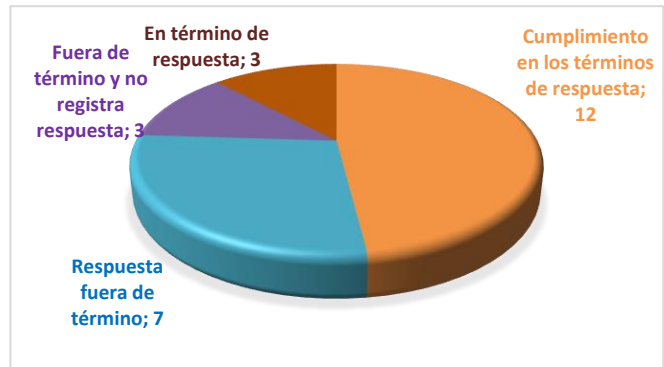
Petición Concesión / Interventoría

En lo que respecta a las peticiones presentadas por los Concesionarios y/o las Interventorías, la ANI recibió para este cuarto trimestre del año un total de **25** solicitudes. El comportamiento de respuesta a dichos requerimientos se muestra a continuación:

Tabla 13- Peticiones – Concesiones e Interventorías

Cumplimiento gestión y atención PQRS Petición Concesión/Interventoría	No. de PQRS	%
Cumplimiento en los términos de respuesta	12	48,00%
Respuesta fuera de término	7	28,00%
Fuera de término y no registra respuesta	3	12,00%
En término de respuesta	3	12,00%
Total general	25	100,00%

Fuente: Elaborado con base en información extraída ORFEO.




Fuente: Elaborado con base en información extraída ORFEO.

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


Tabla 14 ejemplos – Reclamos y Denuncias

RECLAMOS




- "Por medio de la presente me dirijo a ustedes con el fin de manifestar mi inconformismo por la situación actual de la Ruta del Sol en la cual se paga el peaje pero no se ve la inversión al contrario cada día está más deteriorada y siguen cobrando los peajes en que se están gastando el dinero ya que es claro que en el mantenimiento de la vía no es. Somos muchos los afectados por el estado de la vía y ustedes deberían de hacer algo ya que hay demasiados huecos que pueden ocasionar accidentes que causen la pérdida de vidas humanas. Agradecería su respuesta y que inicien las obras de mantenimiento.

DENUNCIAS



- Me dirijo a ustedes con el fin de reportar un hecho que genera una mala reputación y que considero es un acto irregular, ya que en dos ocasiones he pasado por ese peaje cuando me dirijo a la ciudad de Neiva y regreso a mi casa en la ciudad de Florencia - Caqueta y en los dos viajes que he efectuado (osea 4 pasos por el peaje), los funcionarios me cobran 9.500 por el peaje a sabiendas que cuesta \$ 9.400. la fecha del ultimo viaje fue el día 18 y 19 de octubre (ida y regreso).boletería No 0161017 y 0137122.En mi primer viaje pensé que \$ 100 no era mucho pero me hicieron esto nuevamente, y llegué a la conclusión que son muchos los vehículos que pasan por este peaje y que es mucho el dinero que los funcionarios se están quedando.

QUEJAS



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

Nota: Las denuncias registradas tanto en este informe como en el insumo que lo acompaña, se tipifican en el ejercicio del derecho fundamental de petición, sin embargo, aquellas que contienen una posible actuación irregular de parte de la Concesión, la Interventoría o la Agencia, tienen, además, un tratamiento por denuncias corrupción, que para el caso de este trimestre es el radicado 20224091242272

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

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

Tabla 15- Clasificación de las PQRS por tema.

Temas objeto de PQRS	Total PQRS	%
Concesiones general	1181	45,32%
Administrativo	654	25,10%
Certificación	333	12,78%
Manejo de peajes	216	8,29%
Mantenimiento de la vía	52	2,00%
Modo Férreo	50	1,92%
Modo Portuario	33	1,27%
Copias	16	0,61%
Emergencias concesiones	13	0,50%
Modo Aéreo	13	0,50%
Estructuración	11	0,42%
Accidentalidad	9	0,35%
Ampliación de la vía	8	0,31%
Permisos de cruce	6	0,23%
Ambiental	6	0,23%
Indemnizaciones	5	0,20%
Total general	2606	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 **13 días.**

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

Tipo de solicitud	Promedio de días de respuesta
Consulta	25
Denuncia	14
Derecho de petición	14
Petición concesión interventoría	24
Queja	10
Reclamo	13
Solicitud de acceso a información pública	11

Solicitud de certificación	11
Solicitud de copia de documentos	12
Solicitud de entidad pública	12
Solicitud de entidad pública o entidad de control	7
Solicitud de información	10
Solicitud o consulta en materia de ejecución contractual	19
Solicitudes del congreso de la republica	7
Sugerencia	15
Total general	13

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

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

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

Tabla 16- Seguimiento - Solicitudes en término

Seguimiento radicados “en trámite” trimestre anterior	Total	%
Cumple en termino	308	78%
Cumple fuera de termino	60	15%
Incumple sin respuesta	16	4%
No requiere respuesta	11	3%
Total	395	100%

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

Después de efectuar la trazabilidad para cada uno de los radicados **EN TÉRMINO**, se pudo evidenciar, que al **96%** ya recibió respuesta.

2- ATENCIÓN POR CANALES DE CONTACTO

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

❖ Canales de radicación de las solicitudes ciudadanas PQRS

El canal más utilizado por los usuarios para la radicación de solicitudes PQRS fue el correo electrónico por medio del cual se recibieron el **85,19%** (del total de solicitudes tramitadas como PQRS. Los datos estadísticos pueden ser consultados en la siguiente tabla:

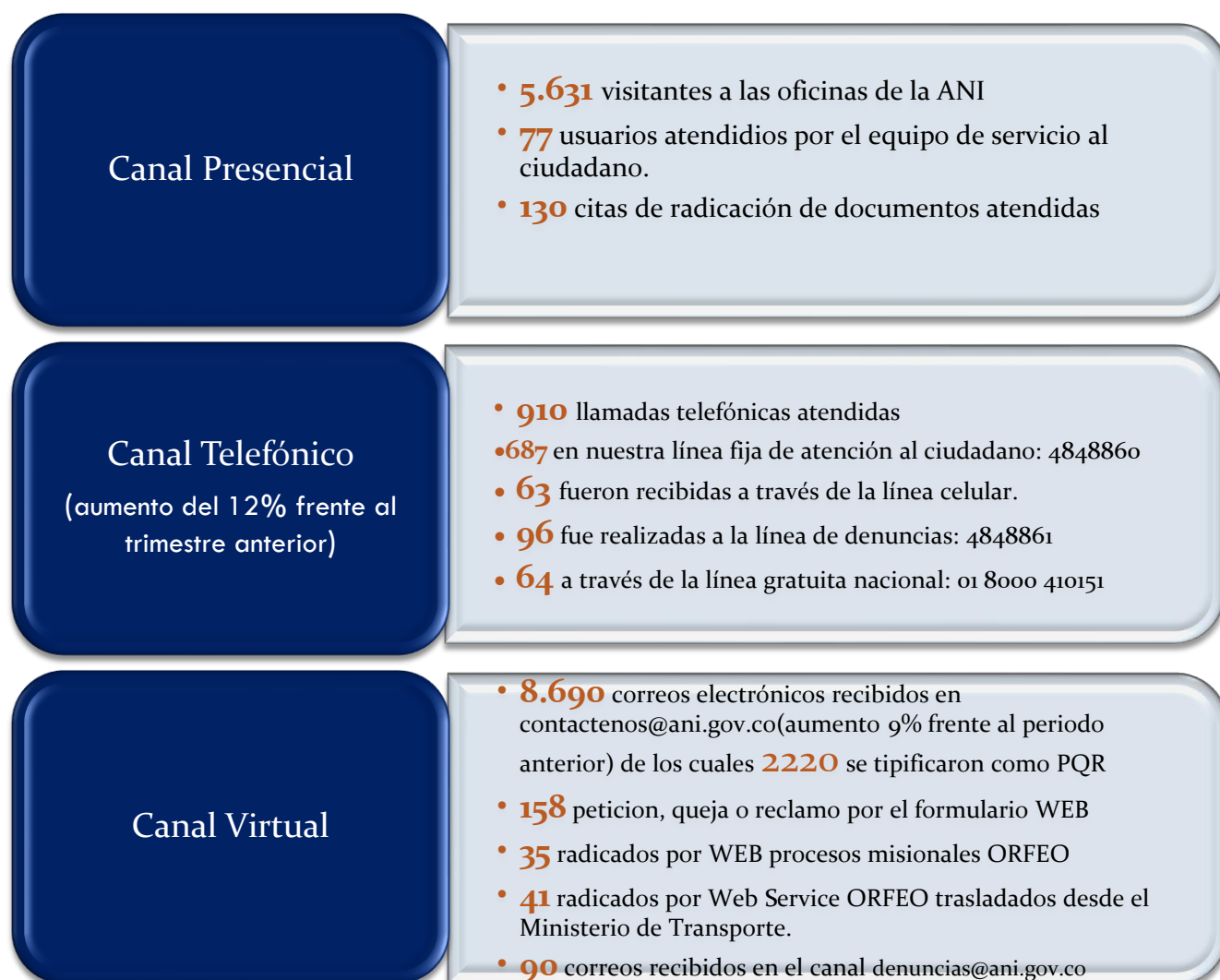
Tabla 17- Canales radicación PQR

Canal - Origen	No. de PQRS	%
Canal virtual: Correo electrónico	2220	85,19%
Canal virtual: Formulario virtual Petición, queja o reclamo vía WEB	158	6,06%
Canal presencial: Correspondencia Radicación ORFEO	152	5,83%
Canal virtual: Radicación por Web Service (traslados Ministerio del transporte)	41	1,57%
Canal virtual: Radicación por WEB canal misional	35	1,34%
Total general	2606	100,00%

❖ Canales de contacto para la atención ciudadanía

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

Tabla 18- Canales de atención al público



Canal de atención telefónico: Los temas más consultados por la mayoría de los ciudadanos que nos contactaron por este canal fueron: solicitud de información de contacto de las concesiones, consultar por la veracidad de ofertas laborales falsas realizadas por terceros a nombre de la Agencia, información de canales de atención, seguimientos a trámites de permisos, seguimientos a radicados e información general sobre solicitudes de beneficio de tarifas diferenciales. Este canal fue utilizado por 490 personas del género masculino (53,85%), y por 420 personas del género femenino (46,15%). Además, un gran número de llamadas fueron provenientes de Bogotá, Antioquía, Cundinamarca y Santander.

Canal de atención virtual: Durante el cuarto trimestre del año 2022 la Agencia recibió a través de su correo electrónico oficial contactenos@ani.gov.co, **8.690** comunicaciones, los cuales se clasificaron en los siguientes temas: **2**

- ❖ 6.276 solicitudes – 2220 tipificadas como PQRS
- ❖ 1051 Traslados por competencia
- ❖ 183 hojas de Vida
- ❖ 680 solicitudes relacionadas con trámites de permisos
- ❖ 500 comunicaciones judiciales

3- PERCEPCIÓN CIUDADANA



5.631 personas ingresaron a las instalaciones de la Agencia durante el cuarto trimestre de la vigencia 2022. Del total de visitantes que tuvo la entidad en estos tres meses del año, 50 usuarios se acercaron al Equipo de Servicio al Ciudadano para ser atendidos.

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

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

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

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

Agendamiento citas de radicación

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

Imagen No. 1 – Banner Agendamiento radicación de documentos



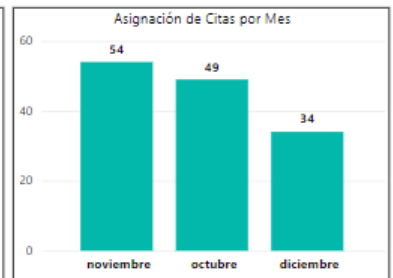
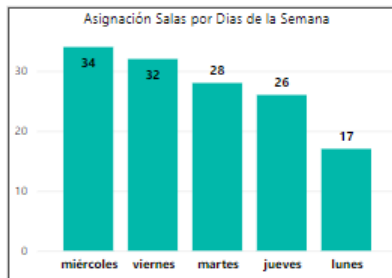
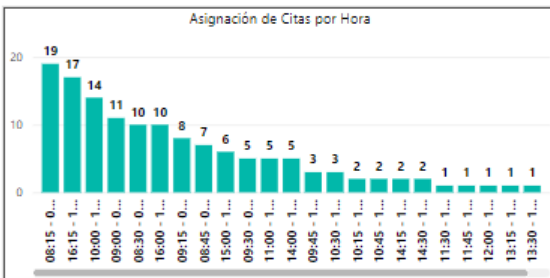
Para este trimestre del año, se agendaron, a través de la página web de la Agencia, **137** citas para la radicación de documentos, de las cuales fueron atendidas **130** y canceladas en oportunidad por los ciudadanos **7**.

Imagen No. 2 – Tablero de Agendamiento radicación de documentos

Tablero | Reporte | Estadísticas

Seleccione el Día de la Cita: 01/10/2022 | 31/12/2022

Total Número de Citas: **137**



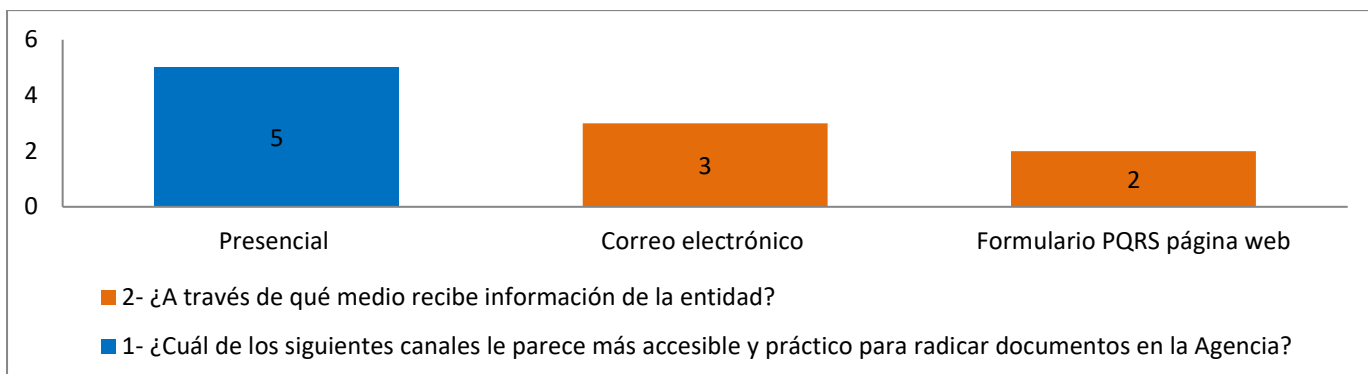
Solicitante	Número de Citas
Jose Daniel AMAYA CARDENAS	16
MIGUEL EDUARDO Porto Pinzón	14
Hernando Peña	12
MIGUEL EDUARDO PORTO PL...	7
cesar PEREZ	6
Carlos Tavera	5
GNG PROYECTOS SAS...	4
OMAR HERRE...	4
ALEXIS CANO...	3
GlobalNews ...	3
John Mendi...	3
Carlos DIAZ	2
edgar anto...	2
FABIO AUG...	2
INGEPRO...	2
Jhon Vargas	2
natalia ros...	2
Victor Ma...	2
PILAR...	2
Alvaro...	2
Andre...	2
Camil...	2
CINDY...	2
CONC...	2
DANIE...	2
ELIZAB...	2
JOSE C...	2
LEON...	2
ANTO...	2
DIEGO...	2
edgar ...	2
INVER...	2
Edgar ...	2
Edwin ...	1
JORGE...	1
kevin ...	1
LEON...	1
Luis fe...	1
Luis Fr...	1
Mery ...	1
Mil...	1
Na...	1
nic...	1
PA...	1
Ra...	1
RO...	1
RO...	1
SE...	1
Victo ...	1
VICTO...	1
Victor ...	1
Yuli ...	1
YUM...	1

Con el objetivo de indagar la percepción de los ciudadanos que agendaron cita para la radicación de documentos, el Equipo de Servicio al Ciudadano diseñó una encuesta en la que se registraron las opiniones de 5 usuarios que voluntariamente la diligenciaron. El resultado de este ejercicio se muestra a continuación:

❖ **Resultados y conclusiones agendamiento de citas y radicación de documentos**

Pregunta	Presencial	%	Correo electrónico	%	Formulario PQRS página web	%	Total
1- ¿Cuál de los siguientes canales le parece más accesible y práctico para radicar documentos en la Agencia?	5	100%	0	0%	0	0%	5
Pregunta	Redes sociales	%	Página web	%	Voz a voz	%	Total
2- ¿A través de qué medio recibe información de la entidad?	0	0%	3	60%	2	40%	5
Total de participaciones: 5 usuarios							

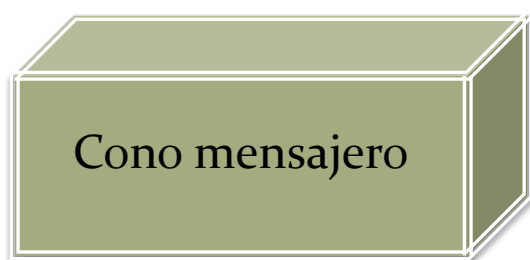
Fuente: Encuesta de percepción



Fuente: Encuesta de percepción

Conclusiones:

- El 100% de los encuestados manifestaron que el canal que consideran más accesible y práctico para radicar documentos en la Agencia es el presencial.
- El 60% de los encuestados señalan que reciben información de la entidad a través de la página web, mientras que el 40% de ellos lo hace a través del voz a voz.
- Dentro de los comentarios recibidos sobre la experiencia en la atención prestada, se resaltan los siguientes:
 - *“Tienen un buen servicio.”*
 - *“La experiencia ha sido excelente”*
 - *“Me parece mejor radicar presencial por la certeza de lo que se está dejando y la agilidad es súper. Gracias.”*
 - *“Toda la atención es eficaz.”*
- Se observa una participación en la encuesta de percepción del 3,84% de los usuarios con respecto a las citas agendadas.



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

❖ Resultados y conclusiones cono mensajero

A continuación, se detallan las respuestas de los ciudadanos:

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

Número de opiniones: 10

Respuestas: Los ciudadanos que participaron manifestaron en su mayoría su preferencia por el canal

presencial.

- Presencial: 9
- Telefónico: 1

Una muestra de las respuestas dadas por los ciudadanos:

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

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

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

Número de opiniones: 10

Respuestas: ¡Todos nuestros ciudadanos resaltaron por unanimidad, los valores institucionales! Honestidad, respeto, compromiso, diligencia, justicia, cooperación.

Una muestra de las respuestas dadas por los ciudadanos:

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

<input checked="" type="checkbox"/> 100%	Honestidad	<input checked="" type="checkbox"/> 75%	Diligencia
<input checked="" type="checkbox"/> 100%	Respeto	<input checked="" type="checkbox"/> 100%	Justicia
<input checked="" type="checkbox"/> 75%	Compromiso	<input checked="" type="checkbox"/> 50%	Cooperación

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

<input checked="" type="radio"/>	Honestidad	<input checked="" type="radio"/>	Diligencia
<input checked="" type="radio"/>	Respeto	<input checked="" type="radio"/>	Justicia
<input checked="" type="radio"/>	Compromiso	<input checked="" type="radio"/>	Cooperación

Percepción PQRS a través de Página Web

Los ciudadanos que hicieron requerimientos a la Agencia durante el cuarto trimestre del año 2022, tuvieron disponible la posibilidad de hacer seguimiento a sus números de radicados por medio de la página web de la entidad, y allí de manera voluntaria (1) persona diligenció la encuesta de satisfacción, y manifestó que la respuesta dada a su solicitud 20224091080012 fue oportuna.



Con el ánimo de acoger la percepción de los ciudadanos que se conectan con nosotros a través de la página web de la Agencia, interactuando en los espacios habilitados para su exploración y consulta, el Equipo de Servicio al Ciudadano diseñó e implementó un botón permanente que contiene una encuesta de percepción en la que se reciben las opiniones y experiencias de los usuarios al navegar en nuestro sitio web. Durante el cuarto trimestre de la vigencia 2022, participaron **56** personas y se obtuvo la siguiente información:

❖ **Resultados y conclusiones percepción página web**

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

Tabla 19- Trámite o consulta realizado

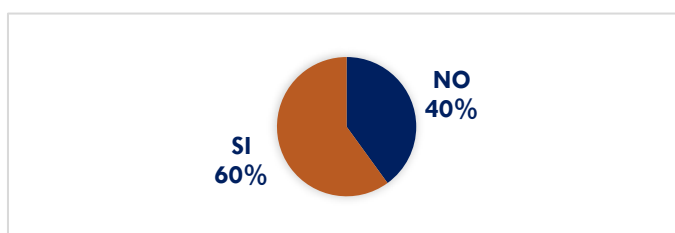
¿Qué trámite o consulta realizó o deseaba realizar?	Total de participaciones	%
Trabaje con nosotros (enviar hoja de vida)	15	26,79%
Trámites	10	17,86%
Consulta PQRS	9	16,07%
Nuestros Proyectos	8	14,29%
Enlaces de Interés	6	10,71%
Cuarto de Datos	4	7,14%
Denuncia	2	3,57%
Peajes	1	1,79%
Servicios TIC	1	1,79%
Total general	56	100,00%

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

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

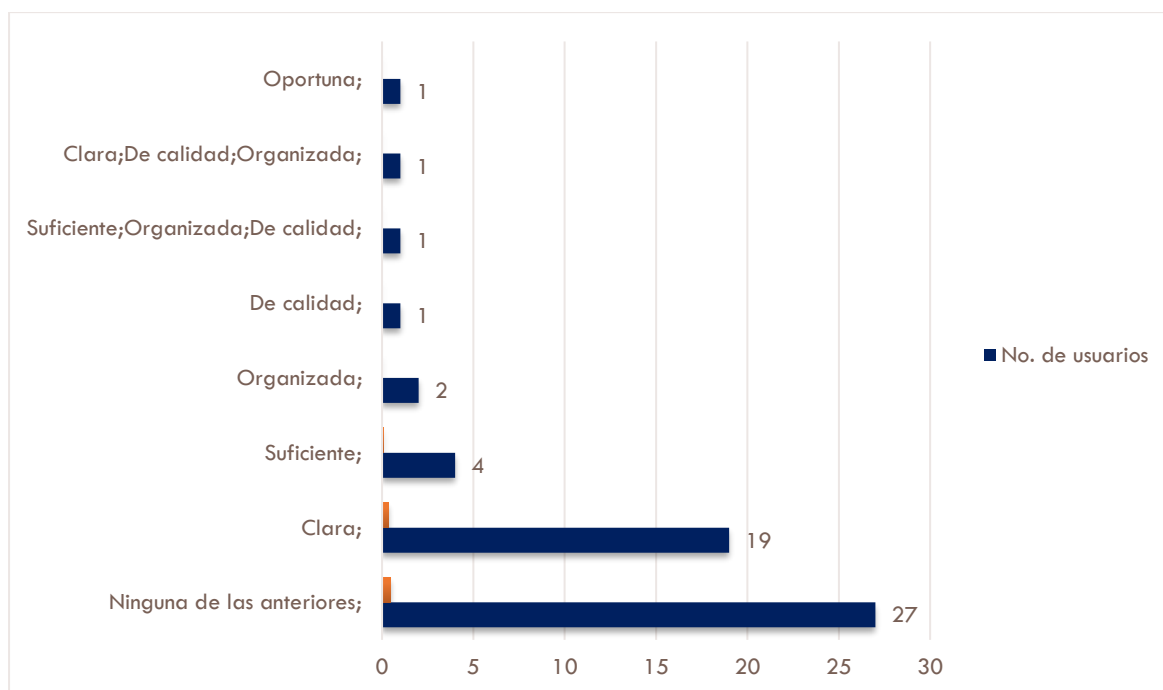
Tabla 20- Acceso al trámite o servicio

¿Le fue fácil acceder al trámite, servicio o consulta?	No. de participaciones	%
No	26	46,43%
Si	30	53,57%
Total general	56	100,00%



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

- **La información que obtuvo fue:**



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

Análisis:

- Los tres servicios más consultados por los usuarios que participaron en la encuesta de percepción fueron, los siguientes: el **27%** ingresó a la página web de la Agencia para cargar su hoja de vida o buscar una oportunidad laboral, el **18%** a consultar información de nuestros trámites, y el **16%** consultar información del estado de la PQRS.
- El **54%** de los usuarios que navegaron en nuestro portal web, afirmaron que el acceso al trámite, al servicio o a realizar una consulta, les resultó sencillo, esto debido a la disposición de la información en el sitio y a los contenidos presentados.
- Se indagó a los usuarios acerca de si obtuvieron información clara, suficiente, oportuna, de calidad, y/o organizada. Al respecto, el **51,94%** considero que recibió información clara o que cumplía con alguno o algunos de los criterios de suficiencia, oportunidad, de calidad y organización. Por su parte, el **48,21%** respondió que la información que encontró no cumplió con los criterios indagados. Revisando los trámites o consultas que efectuaron los usuarios que manifestaron que la información encontrada no cumplió con los criterios esperados se encuentra que en su gran mayoría consultaron información de estado de la PQRS e información para envío de hojas de vida, en su gran mayoría los usuarios señalaron que no encontraron la información que buscaban, que la página no les permitió conocer oportunidades laborales sino simplemente cargar su hoja de vida, o que la página no cargó o generó error en el momento de la consulta, lo que puede corresponder a fallas en el internet, o configuración en los exploradores por los que los ciudadanos realizaron la consulta o a fallas temporales de algunos aplicativos que fueron debidamente atendidas.

Seguimiento respuestas brindadas por la ANI

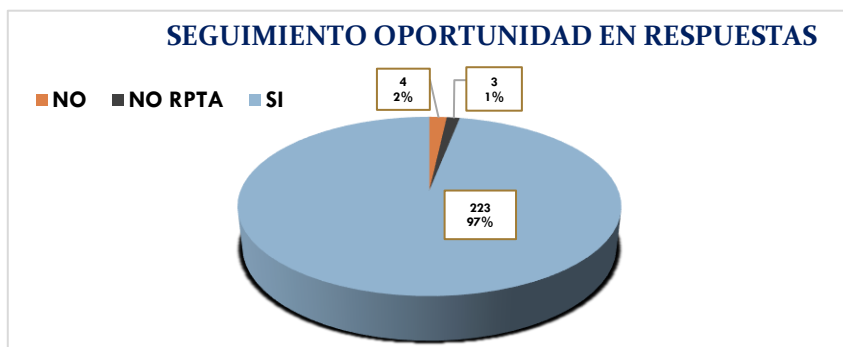
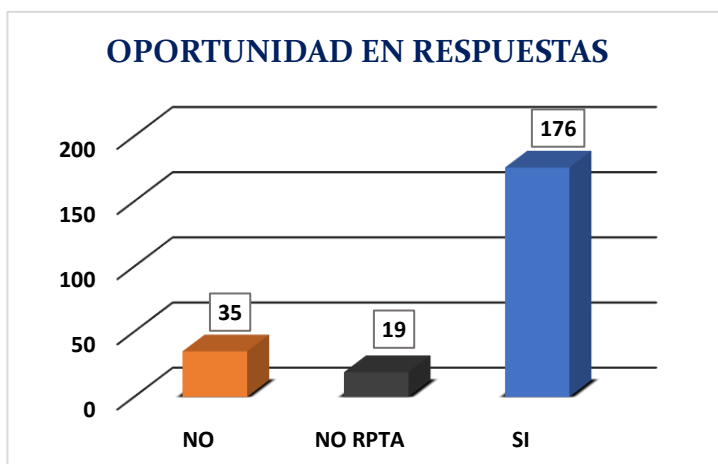
Para realizar el seguimiento a la percepción de los usuarios sobre las respuestas emitidas por la Agencia, se tomó una muestra aleatoria de **230** peticionarios que elevaron sus inquietudes a través de los diferentes canales de contacto que dispone la entidad: Físico, telefónico, virtual y presencial; que, a su vez, fueron ingresadas a través del sistema de gestión documental ORFEO durante los meses de octubre, noviembre y diciembre del año 2022.

❖ 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 77% de los usuarios encuestados, afirmaron haber recibido respuesta en los términos de ley; mientras que, el 15% afirmó haber recibido respuesta fuera del término.

Por otro lado, el 8% restante, afirmaron no haber recibido respuesta.

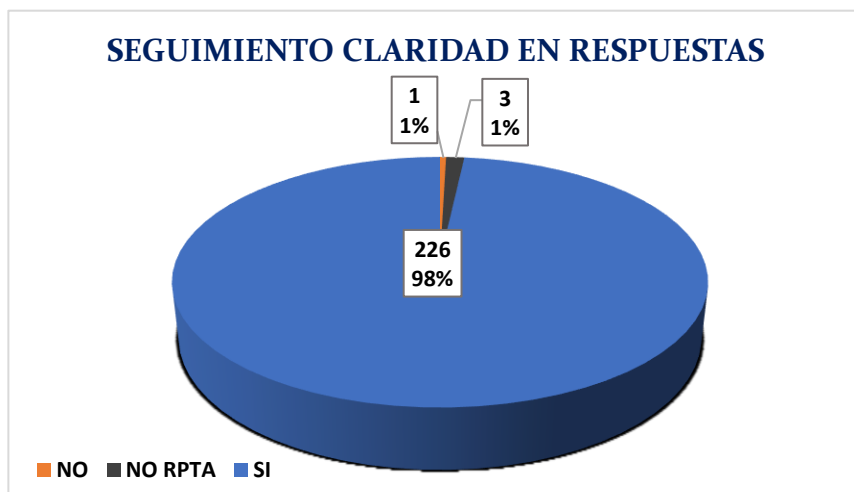
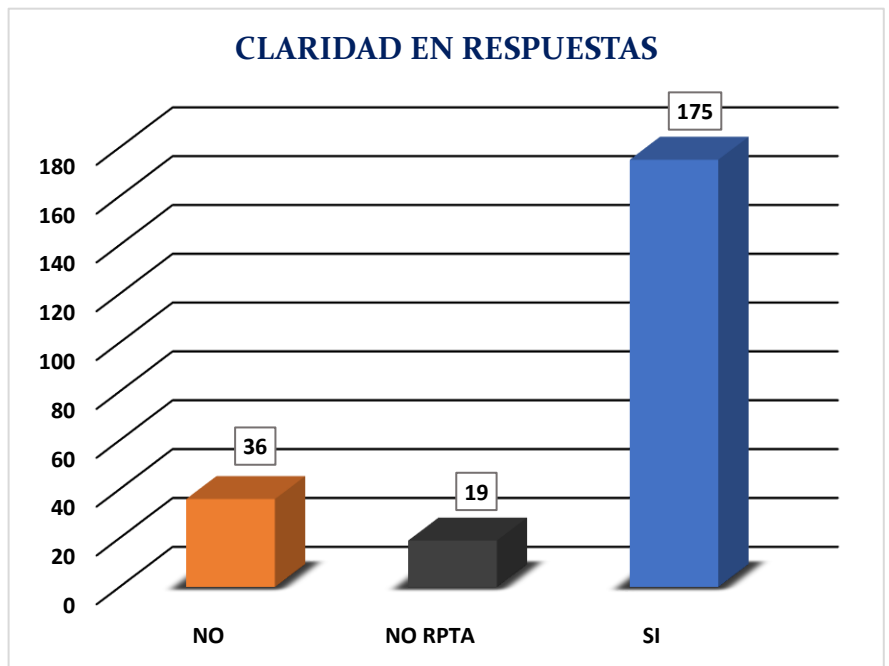


peticionarios.

Al realizar el seguimiento a la oportunidad de las respuestas por parte del Equipo de Servicio al Ciudadano, con el objetivo de contrastar dicha percepción, se verificó que en un 97%, la Agencia cumplió en términos con la respuesta a los

Claridad de las respuestas

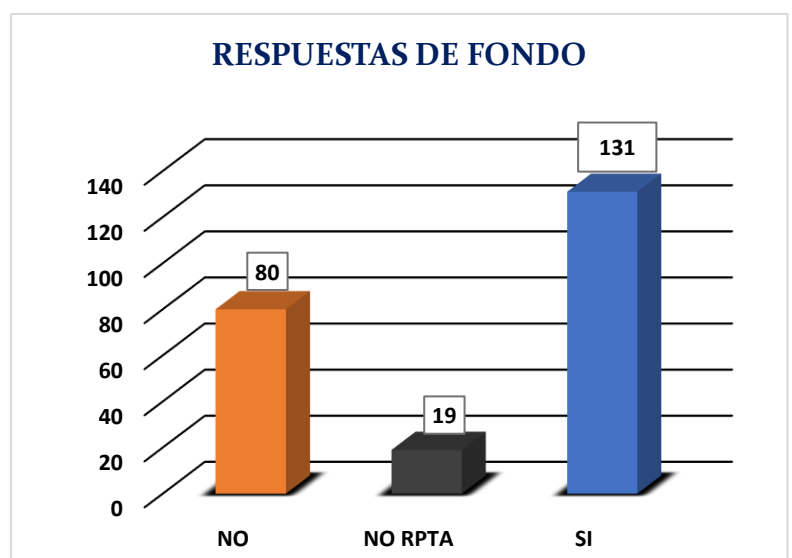
De acuerdo con la percepción de los usuarios encuestados, el 76% manifestó haber recibido respuesta en un lenguaje claro y fácil de comprender, en tanto que, el 16% expresó no haber recibido respuesta clara a su solicitud, las cuales correspondieron a respuestas que emitió la Agencia a solicitudes relacionadas al trámite de permisos de la Resolución 716 del 2015, en las que se mencionó la normatividad vigente, lo cual no fue claro para los peticionarios.



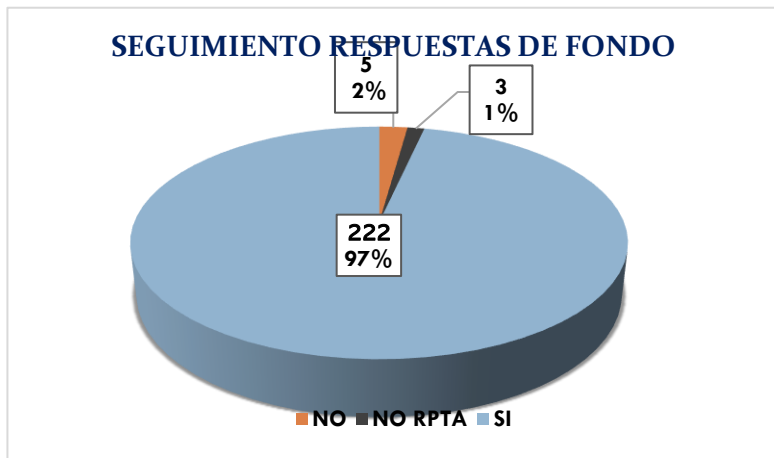
Al realizar la revisión de las respuestas emitidas por parte de la Agencia, encontramos que, hubo claridad de la información brindada a los usuarios en un 98%, debido a que la información remitida fue congruente a las solicitudes, así como también la gestión de traslado de solicitudes por competencia.

Respuesta de fondo

Frente a la percepción de los usuarios sobre la gestión de las peticiones por parte de la Agencia, el 57% afirmó haber recibido respuesta de fondo a su requerimiento, resaltando que las acciones tomadas por la Agencia y la Concesión correspondían a sus requerimientos; los usuarios que realizaron solicitudes de acceso a



información pública fueron quienes percibieron mayor satisfacción frente a la respuesta e información brindada por la Agencia.



Por otro lado, el 34% restante de los usuarios, afirmó no haber recibido respuesta acorde a lo requerido, en diferentes casos manifestaron inconformidad debido al sucesivo traslado de las peticiones y que finalmente no fue otorgada respuesta de parte de ninguna de las entidades de las que estuvo a cargo; igualmente por las solicitudes a la Agencia y reclamos a las concesiones, en las

que no accedieron en favor del peticionario pero que, sin embargo, las entidades argumentaron su respuesta.

No obstante, al realizar el seguimiento al factor de “Respuesta de Fondo”, se evidenció que el 1% de las solicitudes de la muestra, efectivamente la Agencia incumplió en la respuesta; mientras tanto el otro 2% de las respuestas, correspondieron a respuestas parciales o con información incompleta respecto a la solicitud.

Seguimiento percepción frente a las Solicitudes de Acceso a la Información Pública

En lo referente a la satisfacción ciudadana frente a la atención y tratamiento dado a las solicitudes de acceso a la información pública, el Equipo de Servicio al Ciudadano, realizó seguimiento a cuatro (4) solicitudes que corresponden al 11% de las solicitudes de acceso a la información pública que se tramitaron en el trimestre. En el seguimiento se evidenció que la Agencia Nacional de Infraestructura garantizó en estos trámites, la oportunidad, la claridad y respuesta de fondo frente a la solicitud de acceso a la información pública. Frente a estos radicados, solo uno de los usuarios manifestó considerar que el tramite no fue oportuno, claro ni con respuesta de fondo, no obstante en la comunicación y revisión del radicado, se pudo evidenciar que su inconformidad no estaba dada por algún vicio en la garantía del derecho de acceso a la información, sino por el contenido de dicha información que no resultaba conforme a sus pretensiones.

Tabla 21 – Seguimiento radicado PQRS Solicitud de Acceso a la Información Pública

RADICADO DE ENTRADA	DE	OPORTUNIDAD	CLARIDAD	RESPUESTA DE FONDO	SEGUIMIENTO OPORTUNIDAD	SEGUIMIENTO CLARIDAD	SEGUIMIENTO RESPUESTA DE FONDO
20224090230472		SI	SI	SI	SI	SI	SI
20224090042832		NO	NO	NO	SI	SI	SI

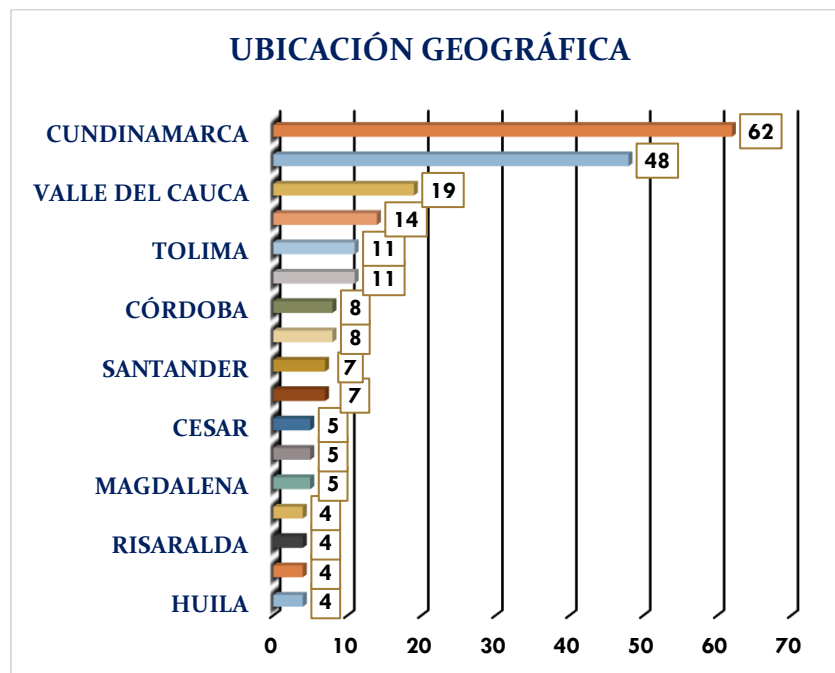
20224090042832	SI	SI	SI	SI	SI	SI
20224090230472	SI	SI	SI	SI	SI	SI

Fuente: Seguimiento percepción PQRS

Ubicación geográfica

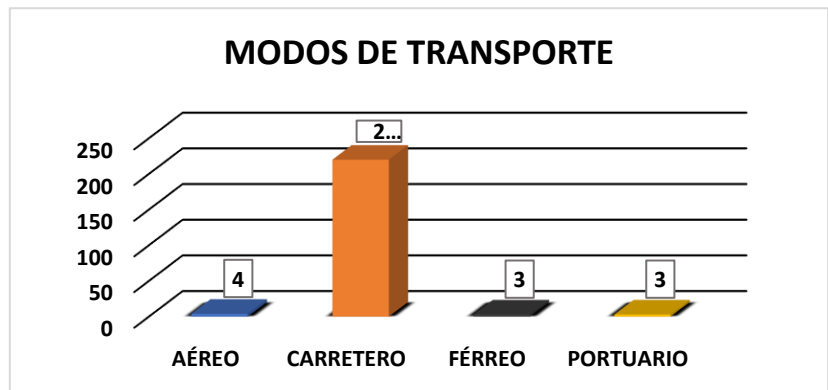
De la muestra aleatoria, encontramos el top 6 de los departamentos de donde provienen la mayoría de las solicitudes que atiende la Agencia:

- 1- Cundinamarca que encabezó la lista por las solicitudes que ingresaron de tarifa diferencial de los peajes de los proyectos “Bogotá, Facatativá Los Alpes” y Briceño Tunja Sogamoso; del mismo modo, ingresaron diferentes consultas sobre el avance de los proyectos ALO SUR, solicitudes de tema predial y de trámites de permiso uso y/o ocupación vía férrea y Carretera del proyecto Ampliación Tercer Carril Bogotá Girardot.
- 2- Antioquia, con solicitudes de tarifas diferenciales para el peaje Cisneros, implementación de medidas para mejorar seguridad vial sobre los proyectos Autopista al Mar y Conexión pacífico 1 y 3, el mantenimiento de las vías y soluciones hidráulicas para prevenir inundación en predios sobre el proyecto Conexión Pacífico 2
- 3- Valle del Cauca, solicitudes sobre tarifas diferenciales para peaje Ciat-Estambul y permisos.
- 4- Boyacá, del cual provinieron principalmente solicitudes de permisos y gestión predial.
- 5- Tolima, recibimos diferentes reclamos por la obra en ejecución ampliación tercer carril de la doble calzada Bogotá Girardot y temas de gestión predial e indemnizaciones.
- 6- Meta, solicitudes sobre el proyecto Malla Vial del Meta en temas de seguridad vial y canalización de aguas lluvias.

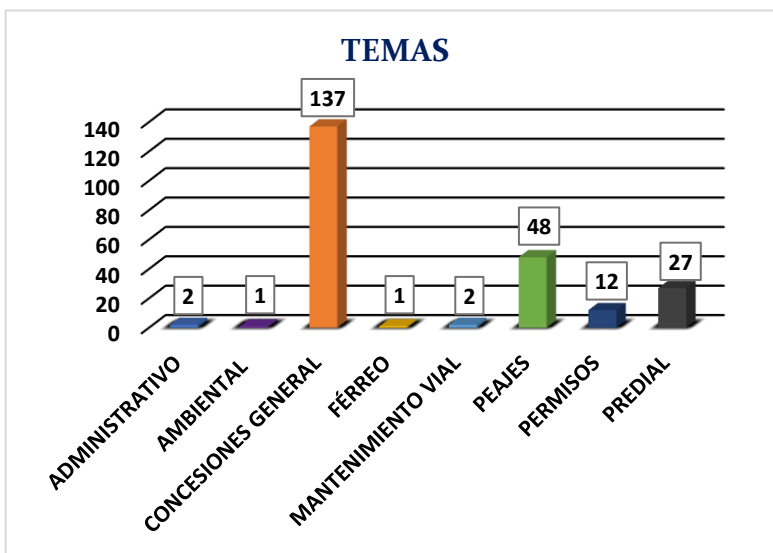


Modos de transporte

El modo con mayor representatividad de las peticiones fue el modo “Carretero” al cual pertenecieron el 95% de las solicitudes recibidas por la Agencia y, por lo que el resultado de percepción principalmente será influenciado por este modo de transporte.



Temas



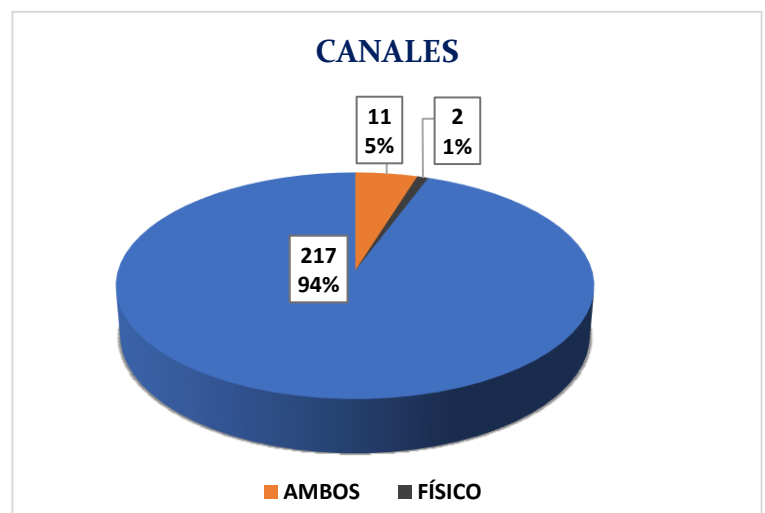
“Concesiones General” fue el tema más consultado, que representó un porcentaje de casi el 59% relacionado a solicitudes de gestión a cargo de las concesiones como peajes, solicitud de implementación de medidas de seguridad vial como reductores de velocidad y semáforos, adecuación de ingresos a predios y mejora de las condiciones aledañas a los proyectos para proteger la calidad de vida de los habitantes, mantenimiento y mejora de

canales de aguas lluvias y desagües, información contractual de las concesiones carreteras, avance de los proyectos del modo carretero y, reclamos por incidentes y accidentes viales debido al mal estado de las mismas.

Canales de atención

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

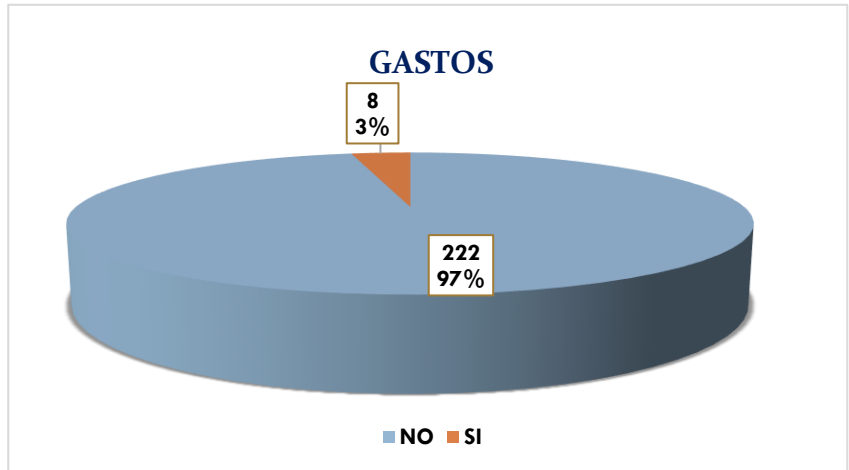
Debido a la confianza que tienen los usuarios frente a la gestión de la entidad, allegan las solicitudes a las que no reciben respuesta por parte de las concesiones, por lo que son



solicitudes que generalmente ya han sido radicadas de forma presencial en los puntos de atención de las concesiones como lo son solicitudes de tarifa diferencial, reclamos de incidentes debido al estado de las vías o quejas sobre los funcionarios de las concesiones.

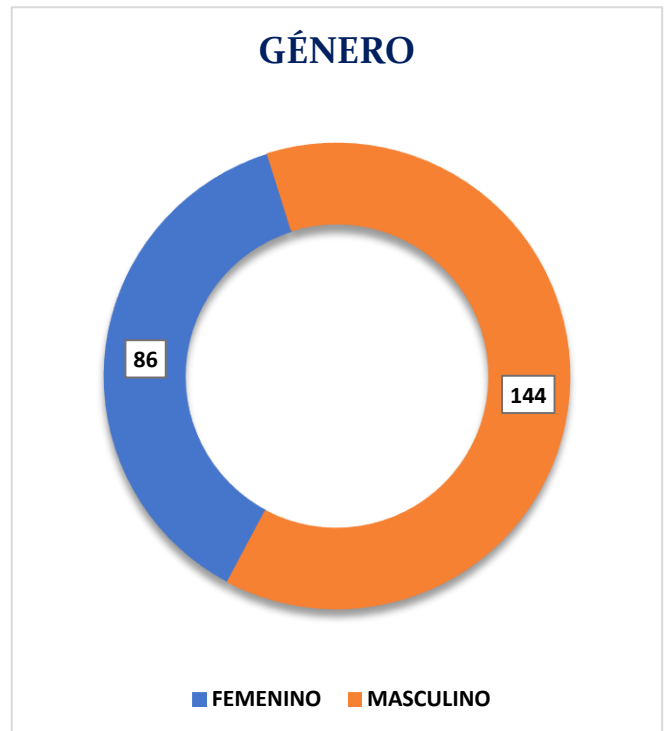
Costos o gastos para los usuarios.

Los usuarios que afirmaron haber incurrido en gastos, indicaron que fue por el transporte que utilizaron para acercarse hasta el punto de atención presencial de las concesiones para presentar su petición en temas de solicitudes de tarifa diferencial y reclamos.

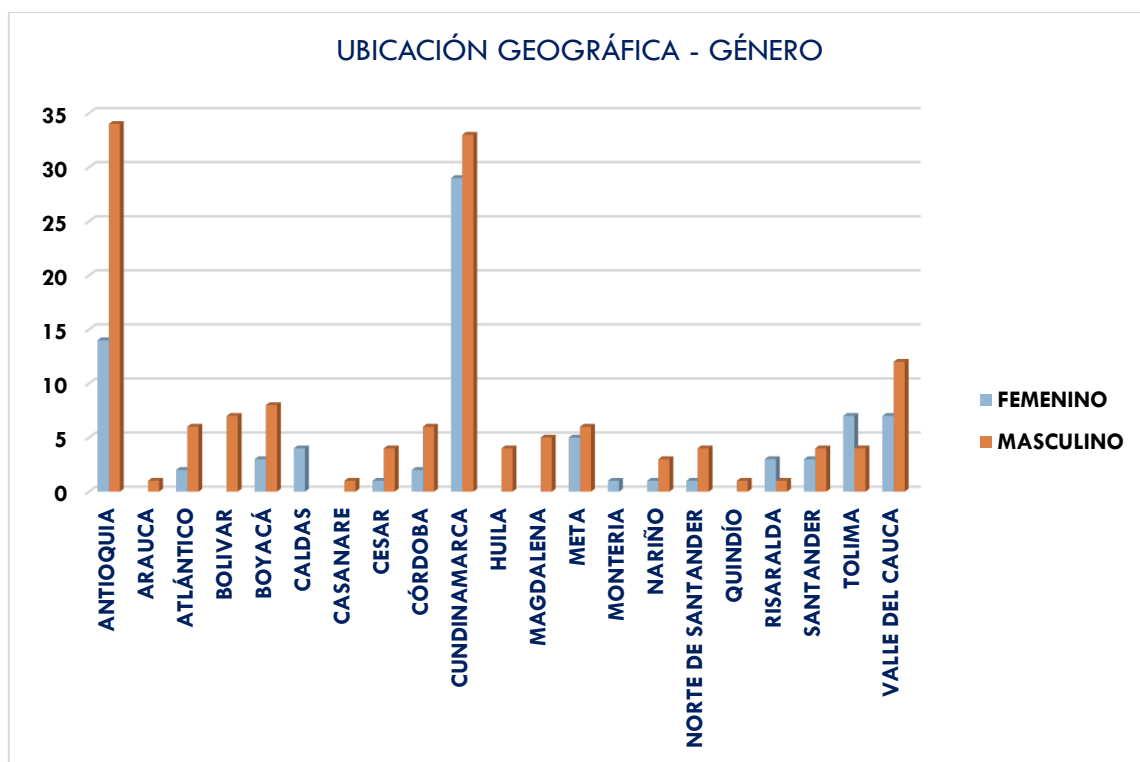


Género

La gráfica nos muestra que hay una mayor representatividad del género masculino en la presentación de peticiones escritas con un porcentaje de 63%, representando un 26% por encima de las peticiones recibidas de parte del género femenino con un porcentaje del 37% del total. Al indagar la brecha de género, desde el factor geográfico de origen de las solicitudes de los usuarios, se compararon los dos departamentos de donde provinieron la mayoría de las solicitudes que son Cundinamarca y Antioquia, donde se encontró que la brecha es mayor en el departamento de Antioquia, aún cuando la información estadística del Censo 2018 muestra que la proporción de mujeres es mayor en el Departamento en mención.



La siguiente gráfica presenta i la proporción de las solicitudes allegadas por cada uno de los dos géneros desde los diferentes departamentos.



4- PLAN DE ACCIÓN

Para nosotros, como equipo, es importante compartir con todos los ciudadanos cada una de las actividades que nos hemos propuesto adelantar durante la vigencia 2022, siempre bajo la óptica del mejoramiento continuo. En ese sentido, presentamos el avance de las actividades planeadas y cada una de las acciones ejecutadas durante este trimestre:

Tabla 22- 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.	Tres (3) Laboratorios de Servicio al Ciudadano	Actividad Cumplida: durante 2022 se realizaron 11 laboratorios de servicio al ciudadano, que permitieron reducir los incumplimientos presentados en las diferentes áreas y la calidad en el servicio brindado por la Agencia, de cara a la ciudadanía.
2	Alimentar el banco de buenas prácticas y/o estrategias exitosas, implementadas en materia de servicio	Incluir (3) Buenas Prácticas	Actividad cumplida. Se incluyeron, en el Banco de Buenas Prácticas, en la sección: Atención y servicios a la ciudadanía- información de interés - Banco de Buenas Prácticas, de la

			<p>página web:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La información en PDF referente a la estrategia exitosa de la Concesión La Pintada. 2. Los videos sobre estrategias de equidad de género en la Concesión Covipacifico, 3. Los videos de la estrategia Vía esperanza, de la Concesión Vía 40 Express. 4. La información de buenas prácticas de Sacsa - Aeropuerto Rafael Nuñez y Aerocali. <p>https://www.ani.gov.co/banco-de-buenas-practicas</p>
3	Realizar Encuentros Transversales de Servicio al Ciudadano con Concesiones e Interventorías	Dos (2) Encuentros Transversales con Concesiones e Interventorías	Actividad cumplida: durante el 2022 se realizaron (3) Encuentros Transversales con Concesiones e Interventorías, con la participación de 300 miembros de las plantas de personal de las concesiones: Pacífico Tres, Alternativas Viales, y de los proyectos Antioquia - Bolívar; Santana - Mocoa - Neiva; Briceño - Tunja - Sogamoso; Perimetral Oriental de Bogotá; 4G Cartagena-Barranquilla; Autopista al Mar 2; Puerta del Hierro - Palmar de Varela; Transversal del Sisga; Villavicencio - Yopal; Chirajara - Fundadores; Accesos Norte de Bogotá; Conexión Pacifico 2; Malla Vial del Meta; y Fontibón - Facatativá - Los Alpes.
4	Acompañar las socializaciones que realice el GIT Social, en las regiones, con el propósito de brindar atención e información a la ciudadanía.	Una (1) socialización acompañada	Actividad cumplida: Con el objetivo de dar acompañamiento a las actividades lideradas por el GIT Social, que requieren la presencia del Equipo de Servicio al Ciudadano, el lunes 19 de septiembre y martes 20 de septiembre de 2022 se brindó acompañamiento en la socialización de la concesión La Pintada con habitantes de Santa Barbara.
5	Adelantar espacios de sensibilización en gobierno corporativo, con enfoque de servicio.	Tres (3) sensibilizaciones realizadas	Actividad cumplida: De acuerdo con la programación establecida para la realización de estos espacios, se llevaron a cabo tres (3) charlas de sensibilización en materia de derecho de petición, lenguaje claro y

			<p>protocolos de servicio, con la participación de 73 contratistas y funcionarios de la Vicepresidencia de Estructuración, de la Vicepresidencia Ejecutiva y del área de archivo y correspondencia de la Vicepresidencia de Gestión Corporativa.</p> <p>Adicionalmente, con ocasión de la llegada de nuevos funcionarios a la planta de personal de la ANI, se han llevado a cabo 11 charlas de sensibilización en materia de derecho de petición con enfoque de gobierno corporativo, que contaron con la participación de 109 servidores públicos en periodo de prueba.</p>
6	Traducir información institucional a lengua de señas colombiana, lenguas nativas y otros idiomas.	Información traducida	<p>Actividad cumplida: Se llevó a cabo la publicación de 4 videos en la página web de la entidad, dispuestos en las secciones de servicio al ciudadano, con información institucional traducida a Lengua de Señas Colombiana.</p> <p>Se recibió la información institucional traducida a lengua nativa indígena Misak, se creó el botón para su publicación en la página web, y ya se encuentra disponible para consulta.</p>
7	Implementar una estrategia para medir la percepción de los usuarios que elevan solicitudes de acceso a la información pública	Una (1) Estrategia Implementada	<p>Actividad cumplida: Se implementó una encuesta de percepción a diferentes peticionarios que elevaron a la Agencia solicitudes de acceso a la información pública, en aras de obtener su percepción sobre el trámite dado por la ANI. A corte de agosto se cuenta con 9 respuestas.</p>
8	Formular el protocolo para el manejo de manifestaciones ciudadanas	Un (1) Documento Formulado	<p>Actividad cumplida: Se finalizó la elaboración y consolidación del documento del protocolo, y se publicó en el Sistema de Gestión de Calidad, en la página web de la ANI.</p>
9	Presentar un informe anual a la alta dirección sobre los principales avances y logros en materia de equidad de género.	Un (1) informe presentado	<p>Actividad cumplida: debido a los cambios internos al interior de la entidad, por el cambio de gobierno y el concurso de méritos, el 12 de agosto se llevó a cabo una reunión con el Equipo de Trabajo de Equidad de Género en donde se rindió un</p>

			informe de las actividades adelantadas a la fecha, el cual a su vez fue entregado a la Presidencia de la ANI para conocimiento.
10	Promover la apropiación de la cultura de equidad de género al interior de la ANI.	Actividades de promoción de la apropiación de la cultura de equidad de género al interior de la ANI.	Se dio cumplimiento al 100% de las actividades programadas en el Plan de Acción del Equipo de Trabajo de Equidad de Género.

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

5- INTERVENCIÓN DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO

Para el cuarto trimestre de la vigencia 2022 y en el ejercicio del control preventivo y de control posterior a respuestas de petición brindadas por servidores de la Agencia Nacional de Infraestructura, NO se dio lugar a la apertura de indagación preliminar o investigación disciplinaria, situación semejante a la ocurrida en el mismo trimestre del año anterior.⁶

6- ACCIONES DE MEJORA

- El Equipo de servicio al ciudadano incluyó la información referente a la gestión de PQRS y servicio al ciudadano correspondiente al cuarto trimestre de 2022 en el tablero de control para la visualización y generación de información estadística referente al comportamiento histórico y la trazabilidad de las PQRS, a efectos de contar con un instrumento unificado para la consulta de información relacionada con servicio al ciudadano y gestión de solicitudes ciudadanas. El tablero de control e insumo del presente informe puede ser consultado en el siguiente enlace: [Insumo PQRS ANI - 4to trimestre 2022 - servicio al ciudadano.xlsx](#)
- El Equipo de Servicio al Ciudadano remitió comunicación a las áreas, solicitando la respuesta y cierre de las comunicaciones que se encuentran fuera de término y sin respuesta. En el siguiente seguimiento trimestral se hará seguimiento al cierre de dichos asuntos.
- El Equipo de Servicio al ciudadano continuará con los espacios de sensibilización en gobierno corporativo con enfoque de servicio, y socializar a los servidores públicos de las distintas dependencias de la ANI, entre otros temas, la reglamentación interna y el procedimiento para la atención de las PQRS y los términos de respuesta. Se realizará especial énfasis en las áreas que generan incumplimiento.

⁶ Según reporte remitido el 12 de enero de 2023 por la líder del Equipo Disciplinario de la ANI

-
- El Equipo de Servicio al ciudadano continuará con el seguimiento mensual al trámite de PQRS a efectos de lograr disminuir el porcentaje de incumplimientos.
 - Se socializará el presente informe con la alta dirección.

