

Informe **Primer Trimestre 2022** Servicio al Ciudadano



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. OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN
2. ATENCIÓN POR CANALES
3. PERCEPCIÓN CIUDADANA
4. PLAN DE ACCIÓN
5. INTERVENCIÓN DE CONTROL INTERNO
DISCIPLINARIO

1. OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN

Récord PQRS por vigencia

Tabla No. 1 - Documentos Ingresados vs. Documentos Tipificados por Vigencia

AÑO	INGRESADOS	% DE AUMENTO	TIPIFICADOS	% DE AUMENTO
2013	53.608	0%	3.523	0%
2014	65.575	22%	3.306	-6%
2015	87.671	33%	3.321	0.4%
2016	121.566	38%	4.861	46%
2017	139.385	14%	4.464	-1.83%
2018	137.861	-1%	5.623	26%
2019	137.066	-0.57%	7.035	25%
2020	132.425	-3.38%	7.183	2.1%
2021	151.832	14.6%	9.937	38.3%

1er trimestre
2022

Durante este trimestre del año 2022, periodo comprendido entre el primero (1) de enero y el treinta y uno (31) de marzo, la Agencia recibió un total de treinta y seis mil novecientos cuarenta y nueve (36.949), en contraste con los treinta y cinco mil novecientos noventa y dos documentos (35.992) recibidos en el mismo periodo de la vigencia 2021, lo que evidencia un aumento del 2.6%.

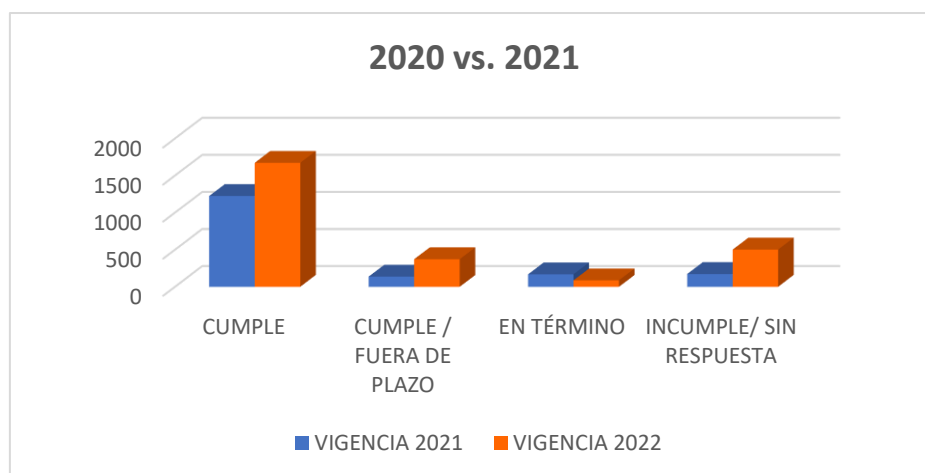
De los treinta y seis mil novecientos cuarenta y nueve documentos (36.949) el Equipo de Servicio al Ciudadano, una vez conocido su contenido, tipificó como peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias, consultas, solicitudes de información, entre otros, un total de dos mil seiscientos treinta y tres (2.633), que corresponden al 7.1% del total de documentos ingresados.

El comportamiento que se ha venido evidenciando en la atención a peticiones, en el PRIMER trimestre de la vigencia 2022, es el siguiente:

Tabla No. 2 - Cumplimiento PQRS 2021 vs. 2022 - Primer Trimestre

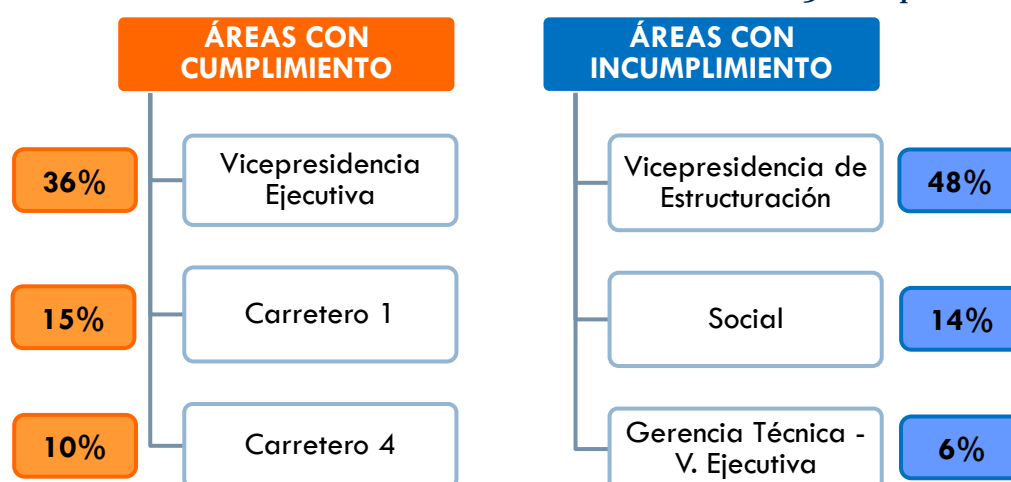
	VIGENCIA 2021	%	VIGENCIA 2022	%
CUMPLE	1224	72%	1672	64%
CUMPLE / FUERA DE PLAZO	137	8%	372	14%
EN TÉRMINO	168	10%	87	3%
INCUMPLE/ SIN RESPUESTA	172	10%	502	19%
TOTAL	1701	100%	2633	100%

Grafica No. 1 - Cumplimiento PQRS 2021 vs. 2022 – Primer Trimestre



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

Tabla No. 3 – Cumplimiento por Áreas



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.



Para el año 2022, como Equipo de Servicio al Ciudadano decidimos perseverar en el aumento del porcentaje de cumplimiento de atención a PQRS, con base en el resultado obtenido en la vigencia anterior, que fue del **98.9%**, un porcentaje significativo que queremos llevar al **100%**, por tal motivo, continuamos brindando acompañamiento y sensibilizaciones a los equipos y profesionales encargados de su atención, de manera que se disminuya el **1.8%** de los derechos de petición no contestados para este PRIMER trimestre del año.

Este porcentaje se pondera a partir del seguimiento uno a uno de los **502** documentos que figuran como INCUMPLE/SIN RESPUESTA en el total general de documentos tipificados, que asciende a **2.633**; es así como luego de su revisión, análisis y depuración se concluyó que son **50** los trámites que efectivamente se encuentran SIN RESPUESTA en el sistema.

PETICIONES SIN RESPUESTA

El Equipo de Servicio al Ciudadano llevó a cabo una revisión de aquellas peticiones que se encontraban como “INCUMPLE/SIN RESPUESTA” en aras de poder verificar si ciertamente la entidad desatendió su deber de respuesta en oportunidad o si surgió alguna circunstancia distinta que llevara a este resultado; para lo cual se detuvo a ver la trazabilidad de cada uno de estos radicados, y a partir de allí logró una conclusión sobre lo acontecido en cada trámite, de manera que se pudo establecer que:

Tabla No. 4 – Clasificación - Solicitudes sin respuesta

SEGUIMIENTO INCUMPLE/SIN RESPUESTA	TOTAL	%
Cumple en término	217	43%
Cumple fuera de término	56	11%
Cumple sin anexo	35	7%
Traslado a Concesión	124	25%
Incumple sin respuesta	50	10%
NRR	20	4%
TOTAL	502	100%

Para el PRIMER trimestre de la vigencia 2022, evidenciamos que el **86%** de las peticiones que en ORFEO figuraban como incumplidas, fueron tramitadas efectivamente por las diferentes áreas de la Agencia, la particularidad de lo sucedido este trimestre, fue que en un solo oficio remitido al Concesionario se relacionaron todos los requerimientos recibidos sobre tarifa diferencial de los peajes, esto ocasionó un reporte negativo en el sistema, pese a que el oficio fue cargado a cada radicado padre.

Importa anotar, que en el ejercicio realizado, se pudieron encontrar otros requerimientos que fueron atendidos en término y subidos adecuadamente en el sistema, pero se visualizaban como incumplidos.

Gráfica No. 2 - Clasificación - Solicitudes sin respuesta

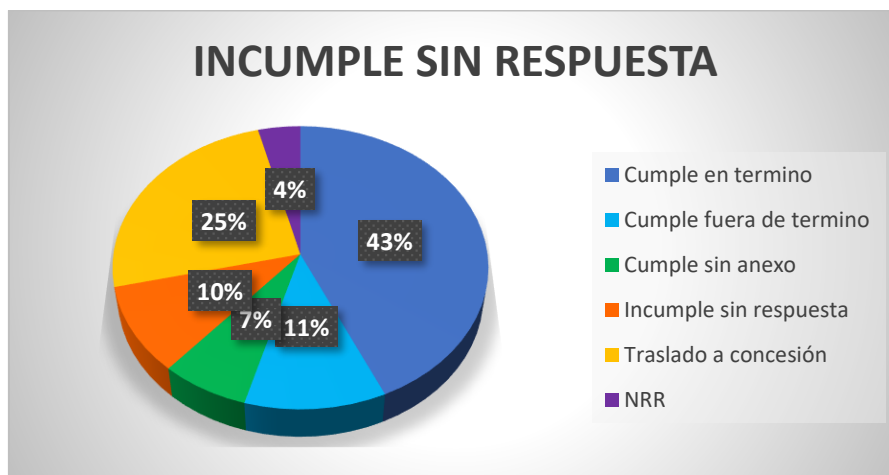
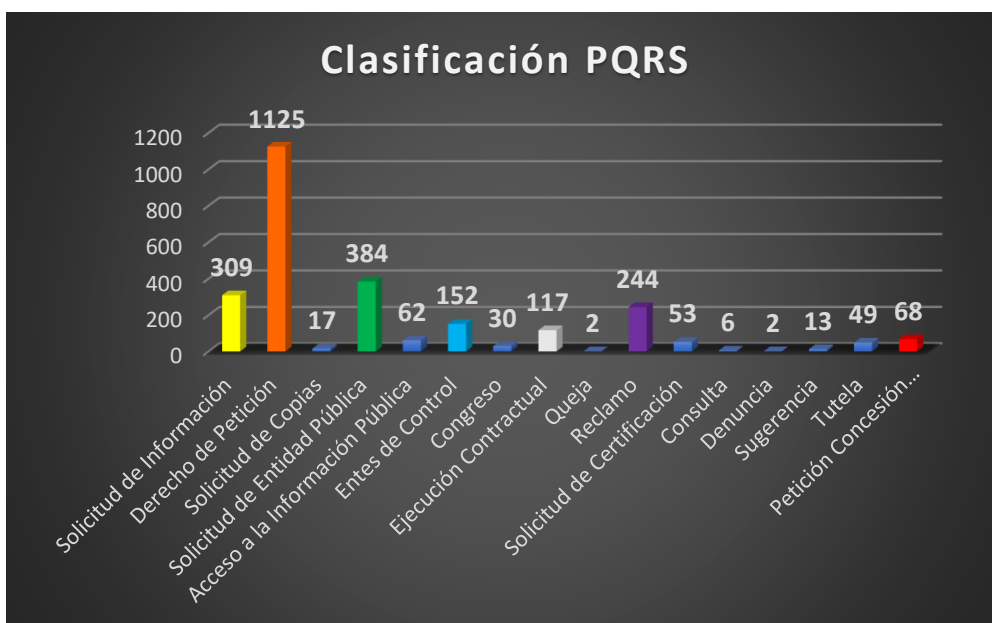


Tabla No. 5 - Clasificación de las PQRS - Primer Trimestre 2022

	Vigencia 2022	%
Solicitud de Información	309	12%
Derecho de Petición	1125	43%
Solicitud de Copias	17	1%
Solicitud de Entidad Pública	384	15%
Acceso a la Información Pública	62	2%
Entes de Control	152	6%
Congreso	30	1%
Ejecución Contractual	117	4%
Queja	2	0%
Reclamo	244	9%
Solicitud de Certificación	53	2%
Consulta	6	0%
Denuncia	2	0%
Sugerencia	13	0%
Tutela	49	2%
Petición Concesión /Interventoría	68	3%
TOTAL	2633	100%

Gráfica No. 3 - Clasificación de PQRS - Primer Trimestre 2022



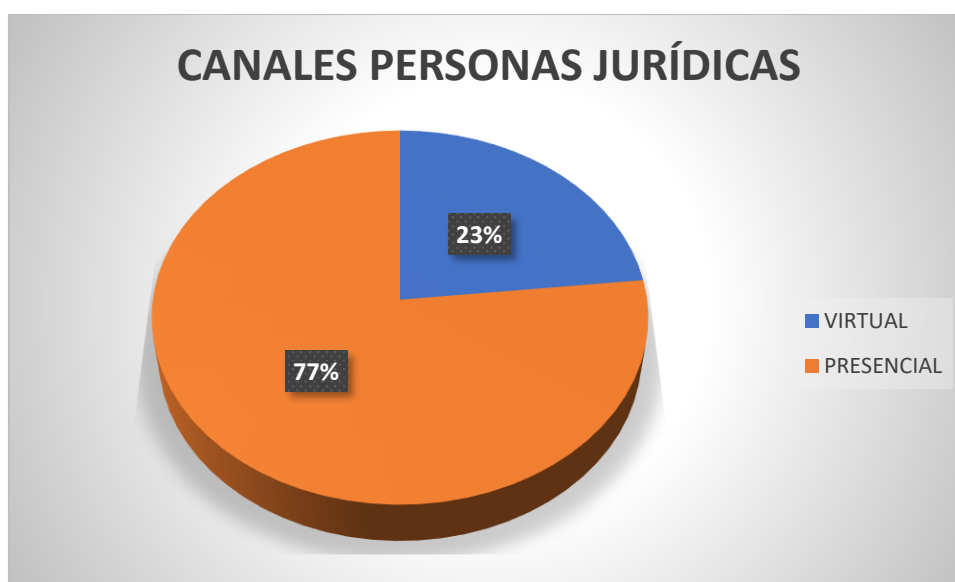
Entes de Control

El Equipo de Servicio al Ciudadano tipificó **152** documentos como solicitudes de **Entes de Control**, lo que porcentualmente corresponde al **5.7%** del total de documentos tipificados, de los cuales, el **73%** obtuvo respuesta oportuna y el **22%** figura incumplido.

Empresas

Para este PRIMER trimestre de 2022, la ANI recibió **103** solicitudes de **personas jurídicas**, correspondientes al **4%** del total de documentos tipificados, de las cuales **24** se hicieron a través de nuestro canal vía web y los **79** restantes, se efectuaron de manera presencial radicando en la ventanilla de la entidad o a través del correo oficial contactenos@ani.gov.co.

Gráfica No. 4 - Canales - Solicitudes Personas Jurídicas



Acceso a la Información Pública

Durante el 1er trimestre de la vigencia 2022 se recibieron **62** solicitudes de **Acceso a la Información Pública** de las cuales no se negó el acceso a la información en ningún caso. Sin embargo, no se atendieron dos requerimientos de peticionarios.

Página Web

Se recibieron **39** solicitudes por Página Web que corresponden al **1.4%** del total de documentos tipificados en sus diversas modalidades, de las cuales **24** fueron elevadas por personas jurídicas.

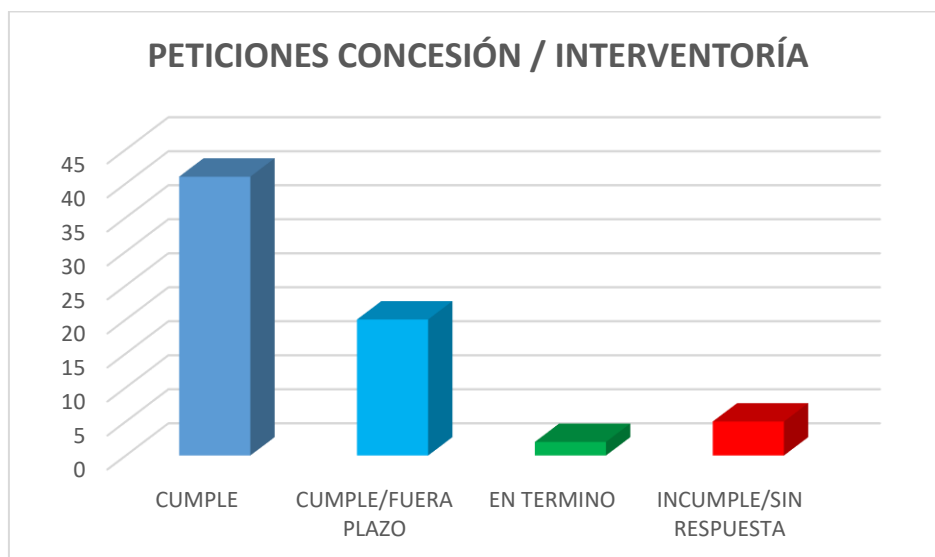
Petición Concesión / Interventoría

En lo que respecta a las peticiones presentadas por los Concesionarios y/o las Interventorías, la ANI recibió para este PRIMER trimestre del año un total de **68** solicitudes. El comportamiento de respuesta a dichos requerimientos se muestra a continuación:

Tabla No. 6 – Peticiones – Concesiones e Interventorías

PETICION CONCESIÓN INTERVENTORIA	TOTAL	%
CUMPLE	41	60%
CUMPLE/FUERA PLAZO	20	29%
EN TERMINO	2	3%
INCUMPLE/SIN RESPUESTA	5	7%
TOTAL	68	100%

Gráfica No. 5 – Peticiones - Concesiones e Interventorías





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

- Carretero 4
- Carretero 2
- V. Estructuración

Los temas más consultados por la ciudadanía fueron: Solicitudes de beneficios de tarifa diferencial para los peajes de CIAT, Estambul, Villa Rica, el Purgatorio y los Manguitos, solicitud de información sobre predios con ofertas de compra en los proyectos Perimetral de Oriente y Tercer Carril Bogotá – Giradot, además, requerimientos sobre restauración de ecosistemas en el Canal del Dique.



La Agencia brindó respuesta a las solicitudes de los ciudadanos en un promedio de **7 días**.

A continuación se destacan algunos de los temas sobre los cuales los ciudadanos presentaron quejas, reclamos y denuncias:

Tabla No. 7 – Top – Reclamos y Denuncias

RECLAMOS

- No me parece justo que debamos esperar hasta 5 horas en los papeles y siga que tienen en la vía desde Cañas Gordas hasta Mutatá, en la página de la ANI no se encuentra ninguna información que permita planear un viaje con interrupciones tan largas.
- Se están realizando trabajos de rocería mecánica al borde de la vía, tramo Espinal - Neiva sin contar con las mínimas normas de seguridad, muy mala señalización.

DENUNCIAS

- Se presentaron personas del Consorcio HELIOS a mi predio diciendo que deben tomar medidas para el nuevo trazado del tramo 1 del sector Villeta - Guaduas.
- Un ciudadano manifiesta: **"Hay montado un carrusel para no pagar el peaje situado en la ruta Medellín - Puerto Berrío (Peaje el Trapiche) entre Girardota y Barbosa. Frecuente esta vía una o dos veces por semana y desde hace meses tienen montado este negocio"**.

QUEJAS

- Deseo poner en conocimiento la PQRS interpuesta al Consorcio Farrallones (Pacífico 2) frente al contratista Rov Perforaciones, quien me adeuda a la fecha un valor de \$2.774.000 por servicio de alimentación del personal prestado en el corregimiento de Bolombolo.

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 20224090306822.

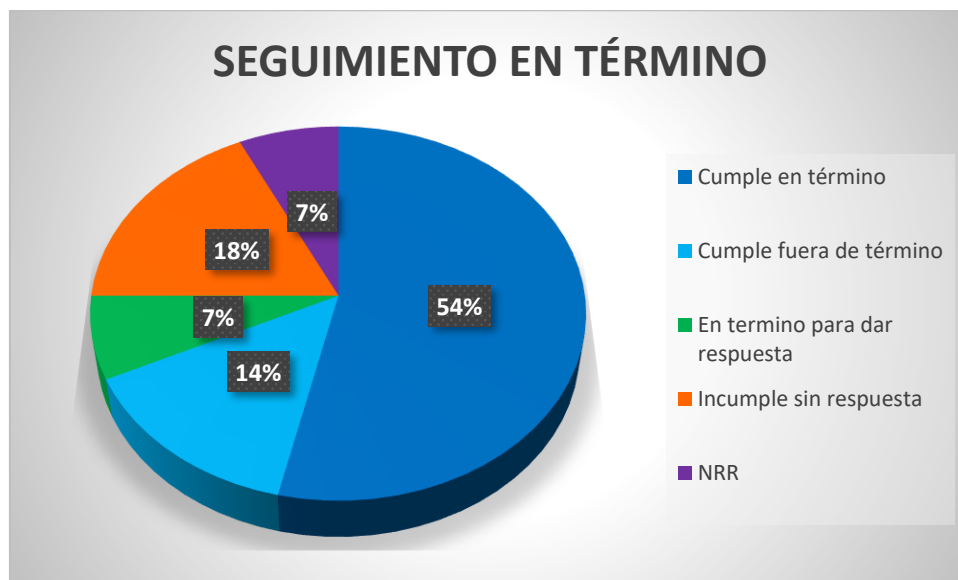
Seguimiento PRQS – En término

El Equipo de Servicio al Ciudadano hizo seguimiento a las PQRS que se encontraban **“EN TÉMINO”** en el trimestre inmediatamente anterior, es decir, para el CUARTO periodo del año 2021, con el fin de verificar que la Agencia haya emitido respuesta en oportunidad a las peticiones recibidas. Este ejercicio arrojó los siguientes resultados:

Tabla No. 8 – Seguimiento - Solicitudes en término

SEGUIMIENTO EN TÉRMINO	TOTAL	%
Cumple en término	15	54%
Cumple fuera de término	4	14%
En término para dar respuesta	2	7%
Incumple sin respuesta	5	18%
NRR	2	7%
total	28	100%

Gráfica No. 6 – Seguimiento - Solicitudes en término



Después de efectuar la trazabilidad para cada uno de los radicados **EN TÉMINO**, se pudo evidenciar, que el **68%** de ellos cumple, esto significa que la Agencia brindó respuesta a la mayoría de los requerimientos, sin embargo, algunos se encuentran en término de ser atendidos.

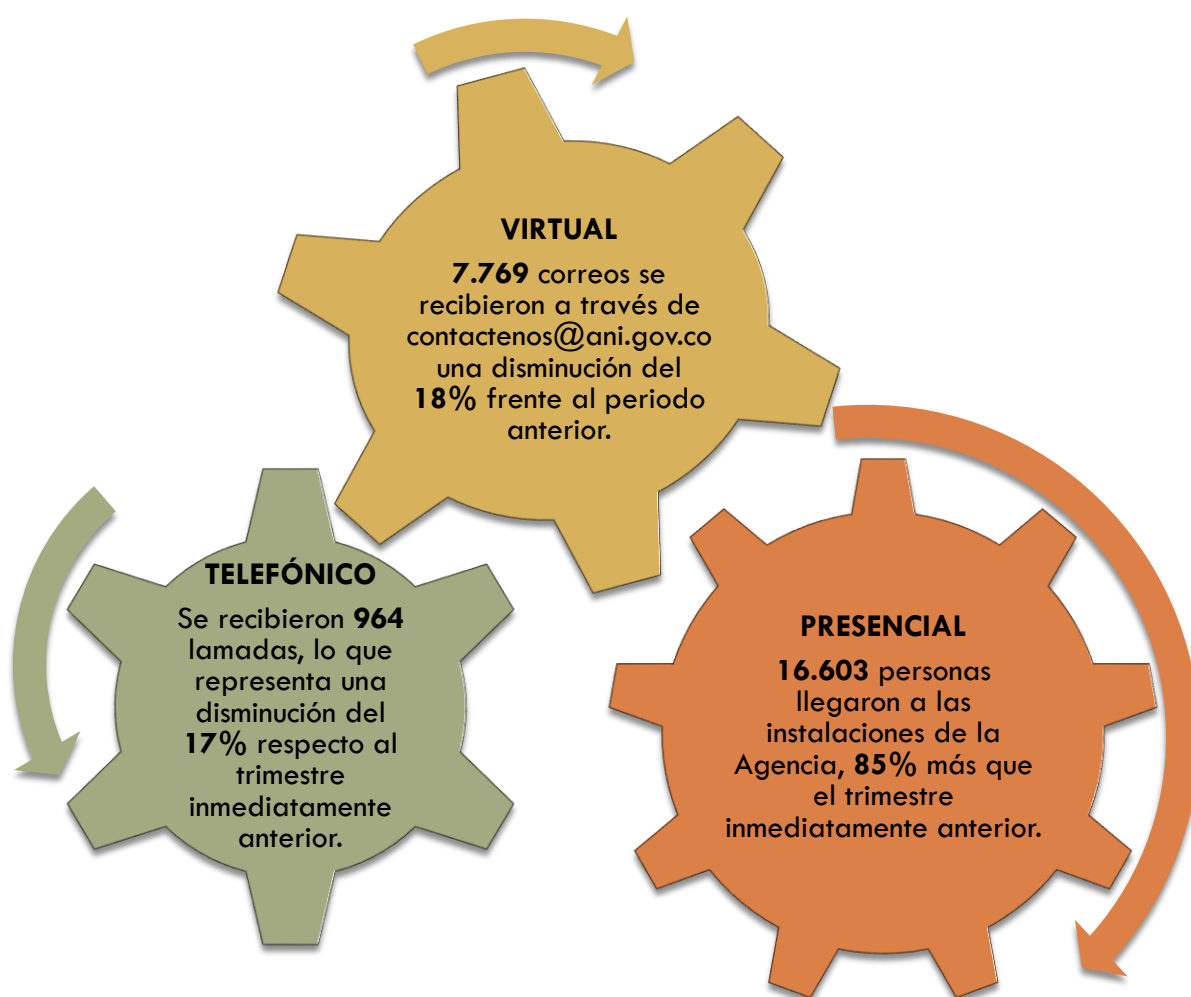
2. ATENCIÓN POR CANALES

Para esta vigencia, la Agencia Nacional de Infraestructura además de su línea de contacto habitual, continúa atendiendo ciudadanos a través de la línea de celular: **305 2971944**, para este PRIMER trimestre del año 2022, la entidad recibió un total de **964** llamadas:

- **153** fueron recibidas a través de la línea celular.
- **8** fueron realizadas a la línea de denuncias: 4848861
- **721** en nuestra línea fija de atención al ciudadano: 4848860
- **82** a través de la línea gratuita nacional: 01 8000 410151

Las llamadas se enfocaron en inquietudes sobre: veracidad de ofertas laborales falsas realizadas por terceros a nombre de la Agencia, seguimientos a trámites de permisos, e información general sobre solicitudes de beneficio de tarifas diferenciales. Este canal fue utilizado en su gran mayoría por el género femenino con el 51% de las llamadas y por el género masculino con el 49% de los usuarios, un gran número de llamadas provinieron de ciudades como Bogotá y departamentos como Antioquia, Santander y Valle del Cauca.

Gráfica No. 7 – Canales de Atención al Público



Durante el PRIMER trimestre del año 2022 la Agencia recibió a través de su correo electrónico oficial contactenos@ani.gov.co:

- ✚ 6.056 Mensajes, requerimientos, correos de usuarios y parte interesadas.
- ✚ 447 Requerimientos Judiciales
- ✚ 182 Hojas de Vida
- ✚ 536 Solicitudes relacionadas con trámites de permisos
- ✚ 548 Traslados por competencia (recibidos y realizados)

3. PERCEPCIÓN CIUDADANA



16.603 personas ingresaron a las instalaciones de la Agencia durante el PRIMER trimestre de la vigencia 2021. Del total de visitantes que tuvo la entidad en estos tres meses del año, **38** 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
- ✚ **OFERTAS LABORALES FALSAS**, Muchos ciudadanos se acercaron para verificar la información sobre supuestas ofertas laborales ofrecidas por la Agencia, buscaban hablar con el área de Recursos Humanos, quienes los habían citado supuestamente a entrevistas de trabajo, algunos incluso, nos mostraron los contratos que les enviaron por correo electrónico o vía WhatsApp, en donde la ANI figuraba como: "Agencia Nacional de Infraestructura S.A.S", a quienes después de aclararles sobre la falsedad de las ofertas, les compartíamos que somos una entidad pública del Estado.

Nota: El 55% de los ciudadanos encuestados dijo que la atención e información brindada a su requerimiento fue oportuna, clara y completa. Los usuarios que nos visitaron y requirieron asesoría fueron **25 hombres** – **13 mujeres**.

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

Tabla No. 9 – Cita para radicación de documentos

¿Usted agendó cita para radicar documentos?	Número de ciudadanos	%
SI	2	22%
NO	7	78%
TOTAL	6	100%

Gráfica No. 8 – Cita para radicación de documentos

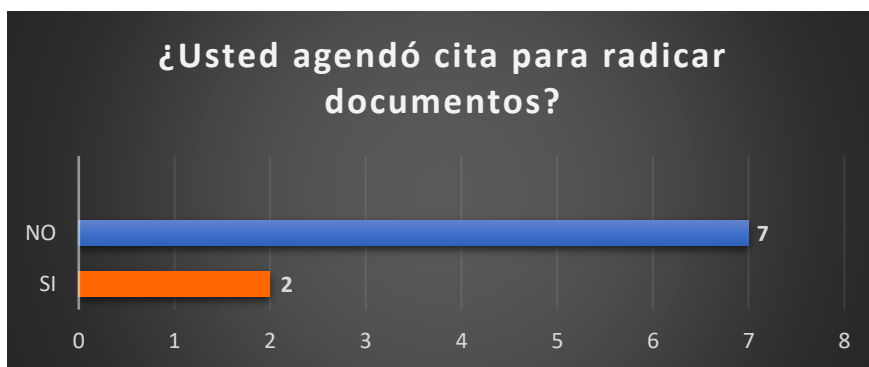


Tabla No. 11 – Acceso a las ventanillas

¿Cómo califica la ubicación y el acceso a las ventanillas?	Número de ciudadanos	%
Difícil	5	56%
Fácil	4	44%
TOTAL	9	100%

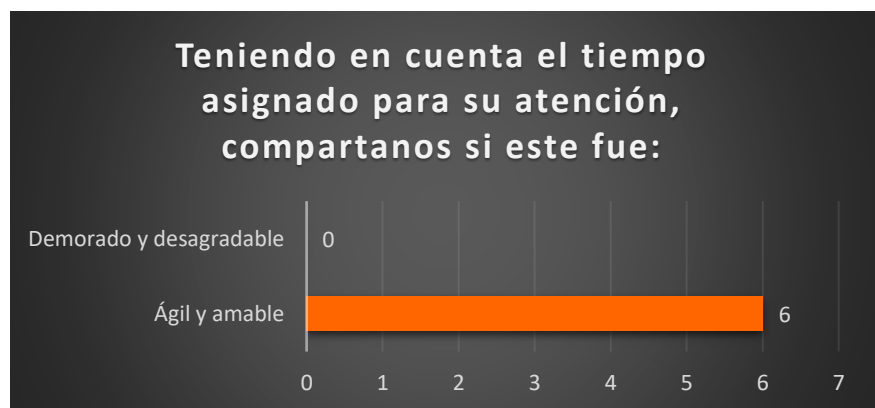
Gráfica No. 10 – Acceso a las ventanillas



Tabla No. 12 – Tiempos de atención

Teniendo en cuenta los 15 minutos que han sido asignados para su atención, cuéntenos si fue:	Número de ciudadanos	%
Ágil y amable	9	100%
Demorado y desagradable	0	0%
TOTAL	6	100%

Gráfica No. 10 – Tiempos de atención



Retroalimentación:

- La mayoría de los ciudadanos se acercaron a la sede de Montevideo sin agendar cita previa a través de la plataforma ANISCOPIO dispuesta en la página web, esto se debe, a que el lugar es un espacio abierto que permite guardar la distancia sin contratiempos.
- Del total de personas encuestadas, el 56% indicó que las ventanillas de radicación de la sede de Montevideo no tienen una adecuada ubicación, ya que el tránsito de vehículos no es permitido y no cuenta con parqueaderos, además, no existe un espacio que soporte los documentos que se van a radicar.
- Frente a la experiencia en la atención, el 100% de los ciudadanos encuestados cree que los 15 minutos de turno asignados para la radicación de documentos, no solo son suficientes, sino que, además, la interacción con los funcionarios de las ventanillas es amable, fluida y ellos siempre están prestos a colaborar.
- Estas son algunas de las opiniones de los ciudadanos sobre el servicio recibido: **“Favorable y descongestionado”**; **“La atención excelente, la ubicación pésima”**; **“Fue buena y rápida”**; **“Los felicito, es ágil, rápido y eficaz, sigan así”**; **“Colocan un parlante y audífono por los vidrios y no se puede escuchar”**.

Cono Mensajero



Para el primer trimestre del año 2022, como equipo, decidimos promover la participación de los ciudadanos a través de dos tipos de preguntas, las cuales se enfocaron en indagar sobre el conocimiento que tienen los usuarios frente Al quehacer de la ANI. De esta manera, obtuvimos las siguientes percepciones:

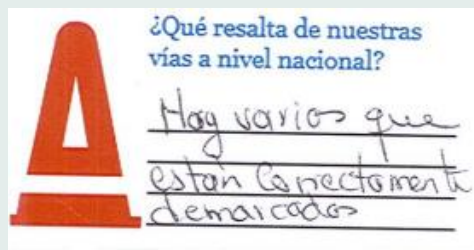
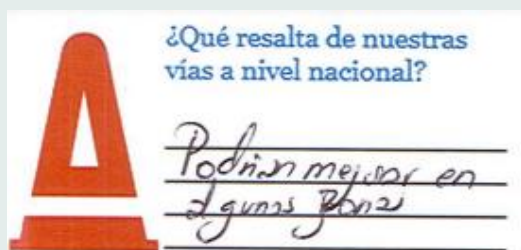
¿QUÉ RESALTA DE NUESTRAS VÍAS A NIVEL NACIONAL?

Número de opiniones: 6

Respuestas:

- ✓ Buenas
- ✓ Las vías de Yopal excelente
- ✓ En general considero se encuentran en buen estado.
- ✓ Podrían mejorar en algunas zonas
- ✓ Progreso.
- ✓ Hay varias que están correctamente demarcadas.

Una muestra de las respuestas dadas por los ciudadanos



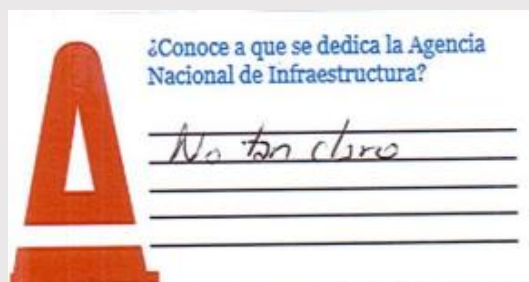
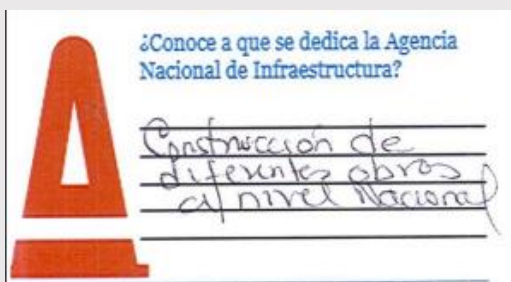
¿CONOCE A QUÉ SE DEDICA LA AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA?

Número de opiniones: 6

Respuestas:

- ✓ No específicamente
- ✓ Si
- ✓ No tan claro
- ✓ Supervisa vías del país
- ✓ Arreglar vías
- ✓ Construcción de diferentes obras a nivel nacional

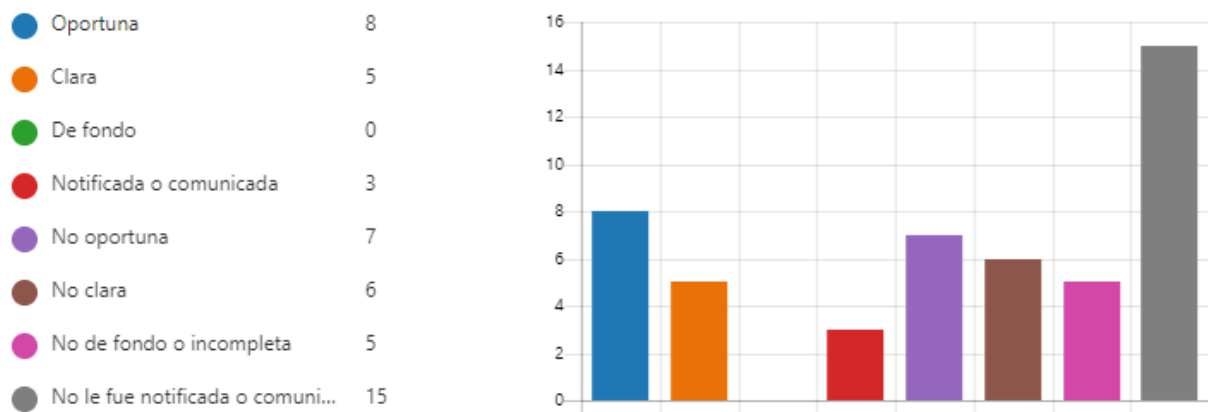
Una muestra de las respuestas dadas por los ciudadanos



Percepción PQRS a través de Página Web

Los ciudadanos que hicieron requerimientos a la Agencia durante el PRIMER trimestre del año 2022, pudieron hacer seguimiento a sus números de radicados por medio de la página web de la entidad, y allí de manera voluntaria (41) personas diligenciaron la encuesta de satisfacción, cuyos resultados se reflejan a continuación:

Al Indagar sobre cómo fue la respuesta a la petición o el trámite que adelantó el ciudadano ante la Agencia, y darle la posibilidad de elegir más de una opción, las respuestas fueron:



Gráfica No. 15- Percepción – Atención Página Web

Revisando las observaciones anotadas por los ciudadanos que consultaron el espacio de seguimiento a PQRS a través de la página web de la Agencia, pudimos apreciar que, un gran número de ellos manifiesta no haber recibido notificación de la respuesta dada a sus requerimientos, lo que implica que los sienten como no atendidos, esto obedeció en su gran mayoría a traslados que se hicieron desde la ANI al Concesionario y que no fueron informados a los peticionarios, lo que ocasionó que se perdiera la trazabilidad del trámite

Adicionalmente, y como ya lo hemos manifestado en anteriores ejercicios, las personas continúan sin poder visualizar el trámite que se le dio a su requerimiento, el aplicativo en el sistema no refleja la respuesta definitiva, tampoco permite ver si este fue trasladado a la Concesión o quien lo atendió, de ahí que las manifestaciones de los ciudadanos continúen siendo en su gran mayoría negativas, por no poder hacer un seguimiento efectivo en el espacio dispuesto en la página web.



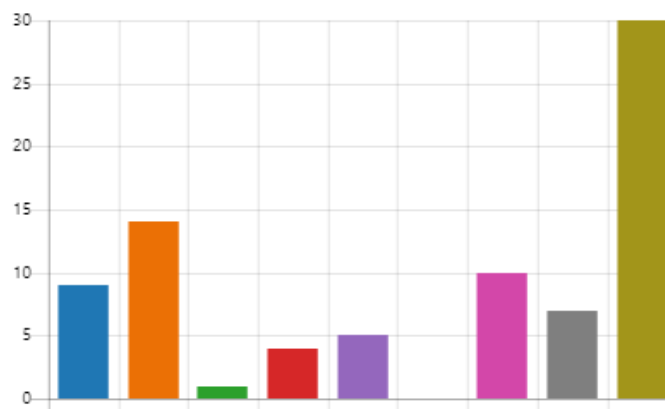
Con el ánimo de acoger la percepción de los ciudadanos que se conectan con nosotros a través de la página web de la Agencia, interactuando en los espacios habilitados para su exploración y consulta, el Equipo de Servicio al Ciudadano diseñó e implementó un botón permanente que contiene una encuesta de percepción en la que se reciben las opiniones y experiencias de los usuarios al navegar en nuestro sitio web. De este ejercicio participaron **80** personas y se obtuvo la siguiente información:

Gráfica No. 16- Trámite o consulta realizado

1. ¿Qué trámite o consulta realizó o deseaba realizar?

[Más detalles](#)

● Consulta PQRS	9
● Trámites	14
● Cuarto de Datos	1
● ANIscoPIO	4
● Enlaces de Interés	5
● Servicios TIC	0
● Nuestros Proyectos	10
● Peajes	7
● Otras	30



Gráfica No. 17- Acceso al trámite o servicio

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

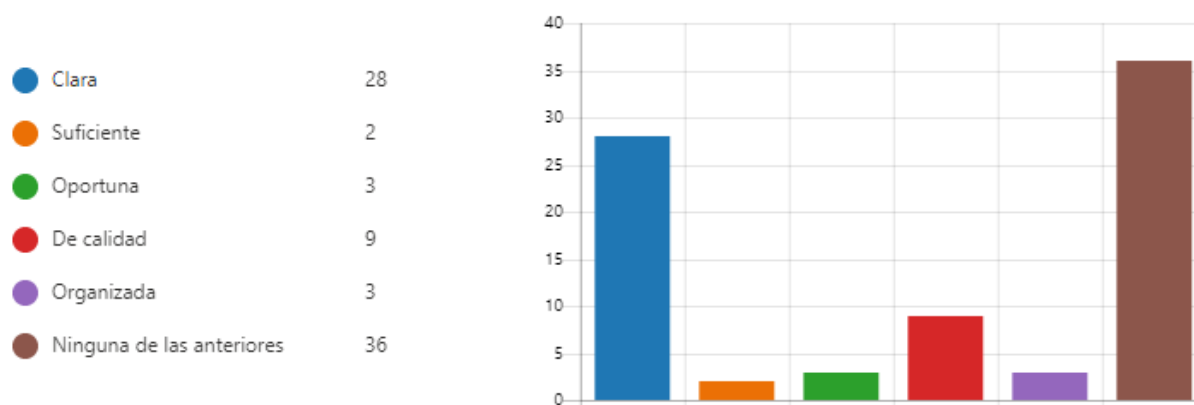
[Más detalles](#)

● SI	50
● NO	30



4. La información que obtuvo fue:

[Más detalles](#)



Análisis:

- ✚ Del total de personas encuestadas, el **55%** ingresó a la página web de la Agencia para cargar su hoja de vida o hacer trámites de permisos, mientras que el **21%** lo hizo para consultar la ficha técnica de los proyectos y los peajes de las vías
- ✚ El **62%** 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.
- ✚ Frente a la información obtenida por este canal, el **45%** de los ciudadanos considera que no fue clara, ni suficiente, ni oportuna, ni de calidad y poco organizada, esto obedece, a que, en algunos casos, varios ciudadanos creyeron que la postulación para acceder a los beneficios de tarifa diferencial de peajes se podía realizar en línea a través de nuestro página web, otros más, no pudieron cargar su hoja de vida o no encontraron el espacio donde hacerlo, Sin embargo, el **35%** de los usuarios manifestó que la información consultada fue clara y que cubrió las necesidades de su búsqueda.

Seguimiento respuestas brindadas por la ANI

Como seguimiento a las respuestas emitidas por la Agencia frente a derechos de petición, se tomó una muestra aleatoria de **200** peticionarios que elevaron inquietudes ante la Agencia Nacional de Infraestructura a través de los diferentes canales de contacto que dispone la entidad: físico, telefónico, presencial, virtual; y que además fueron ingresados al sistema documental ORFEO durante los meses de octubre, noviembre y diciembre del año 2021.

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN CIUDADANA

OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS

Frente a la oportunidad de las respuestas brindadas por parte de la Agencia, las opiniones de los usuarios arrojaron, que el 67% de ellos afirma haber recibido respuesta oportuna a su solicitud, mientras que, el 32% manifiesta no haber recibido respuesta en los términos que indica la ley, por lo que el 29% restante, dice no haber obtenido respuesta. Sin embargo, tras hacer el respectivo seguimiento uno a uno de los requerimientos, se logra evidenciar que el **100%** de las peticiones fueron atendidas por la Agencia en tiempo.

La brecha que existe entre la percepción de los usuarios y la trazabilidad de la ANI, se da porque muchas fueron solicitudes de tarifa diferencial de peajes que se trasladaron al Concesionario sin comunicar al peticionario, lo que incidió en el seguimiento.

Gráficas No. 19 y 20 – Oportunidad y seguimiento de las respuestas



CLARIDAD DE LAS RESPUESTAS

Dentro de los principales temas sobre los que los usuarios manifiestan no haber recibido respuesta clara, se encuentran: las solicitudes para acceder a beneficios de tarifa diferencial de peajes, ya que los usuarios afirman que en la respuesta no fueron claros los requisitos, y al momento de realizar el trámite les fue rechazado el beneficio; en lo que refiere a mantenimiento vial, los usuarios manifestaron que no fueron claras las razones por las que la Agencia no accedía a sus pretensiones; por último, en temas prediales nos compartieron su inconformidad puesto que, para varios de los ciudadanos no se expuso de forma clara los motivos por los cuales no se hacía el levantamiento de la medida cautelar sobre los inmuebles, el lenguaje que se empleó en estas repuestas fue muy técnico, se hizo un uso excesivo de términos jurídicos lo que impidió una lectura concienzuda y comprensible del documento.

Al realizar la verificación y análisis de cada uno de los oficios de respuesta, encontramos que, si hubo claridad frente a la información presentada en un **97%**, este porcentaje se obtuvo, dado que fue comprensible la gestión de traslado de las solicitudes de tarifa diferencial, además, se logró identificar que las respuestas se transmitieron de forma concreta, utilizando un lenguaje sencillo, fluido y directo con el ciudadano.

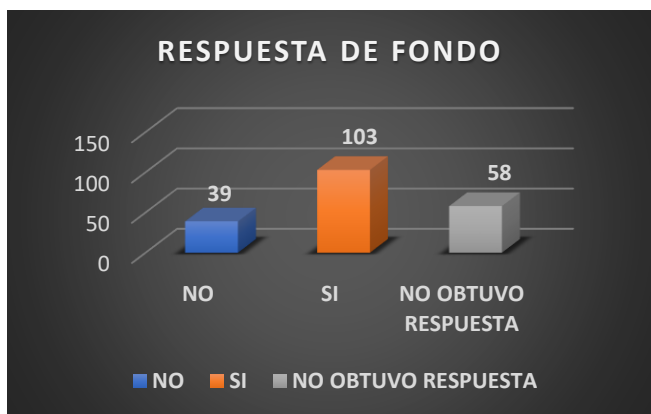
Gráfica No. 21 y 22 – Claridad y seguimiento de las respuestas



RESPUESTAS DE FONDO

El seguimiento que se hizo al contenido de las respuestas, muestra que aquellas solicitudes sobre las que los usuarios afirmaron no haber obtenido respuesta definitiva, si se tramitaron y respondieron; lo que sucedió en algunos casos, fue que la Agencia no accedió a las pretensiones de los usuarios, de ahí que esto pueda incidir en su percepción negativa, de la misma manera, hubo requerimientos relacionados con el mantenimiento y la accidentalidad en vías no concesionadas por la Agencia, casos donde no se pudo responder de fondo por tratarse de tramos a cargo de otras entidades, finalmente, encontramos reclamos presentados con ocasión de incidentes presentados en la vía, que fueron mal valorados por no haber sido resueltos en su totalidad por la Concesión a cargo del proyecto.

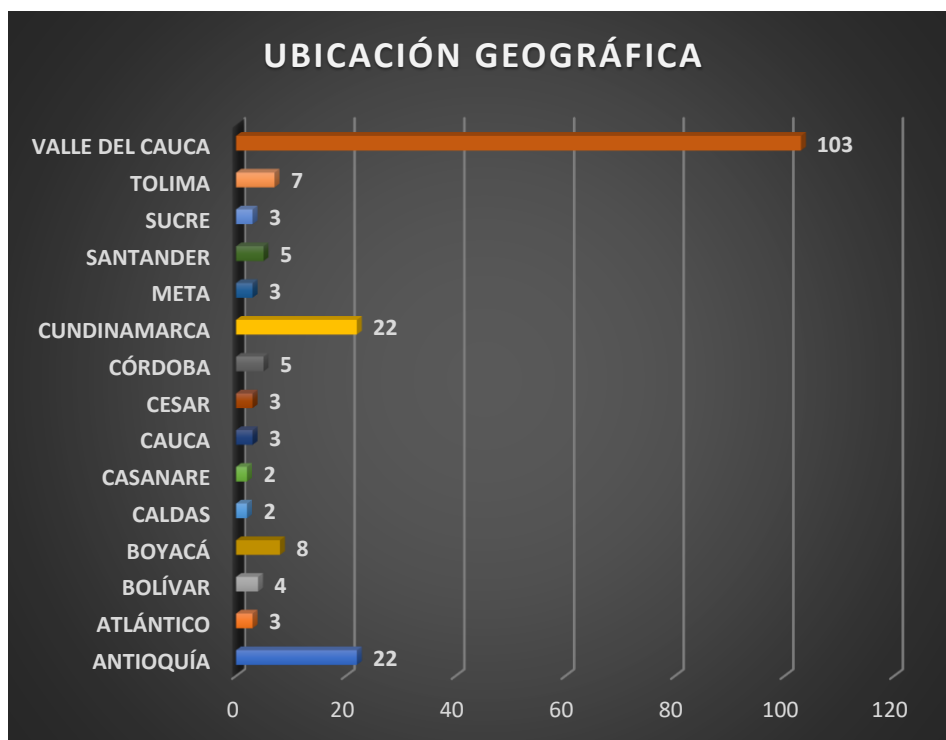
Gráfica No.23 y 24 -Respuestas de Fondo y seguimiento



UBICACIÓN GEOGRÁFICA

De la muestra seleccionada aleatoriamente, pudimos encontrar que la mayoría de solicitudes provinieron de diferentes departamentos del país, como es el caso del Valle del Cauca quien encabeza la lista, especialmente por aquellas peticiones relacionadas con el peaje de CIAT-Estambul, seguido de los departamentos de Cundinamarca y Antioquia, en los cuales los requerimientos se enfocaron principalmente en temas relacionados con los proyectos, la gestión predial, los peajes y el mantenimiento vial; en cuarto lugar, se encuentra el departamento de Boyacá, en el que los usuarios presentaron solicitudes para acceder a trámites de permisos, y finalmente, Tolima, una región en la que las peticiones versaron sobre el inicio del cobro del peaje Coello- Cocora ubicado entre la vía Ibagué y Cajamarca.

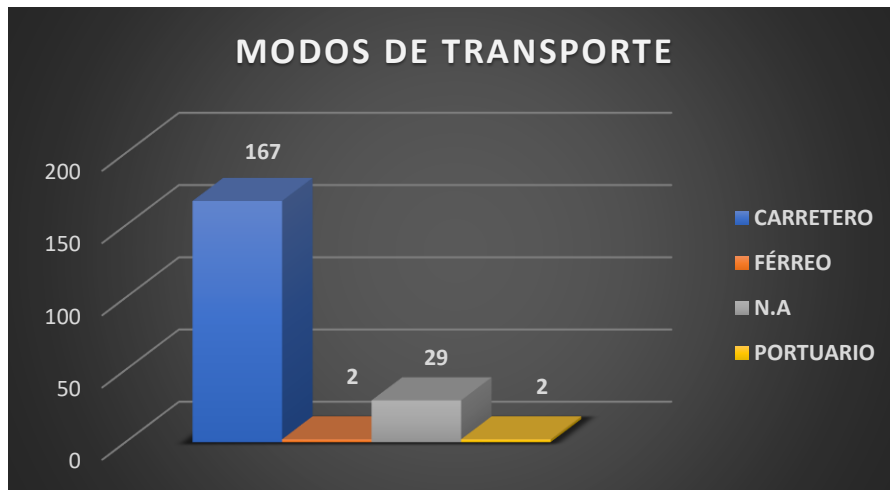
Gráfica No. 25 - Ubicación Geográfica



MODOS DE TRANSPORTE

La percepción de los usuarios permite visualizar los modos de transporte sobre los cuales recayeron sus peticiones. En este sentido, el modo con mayor representatividad fue “**Carretero**” al cual pertenecieron el **83%** de las solicitudes recibidas por la Agencia.

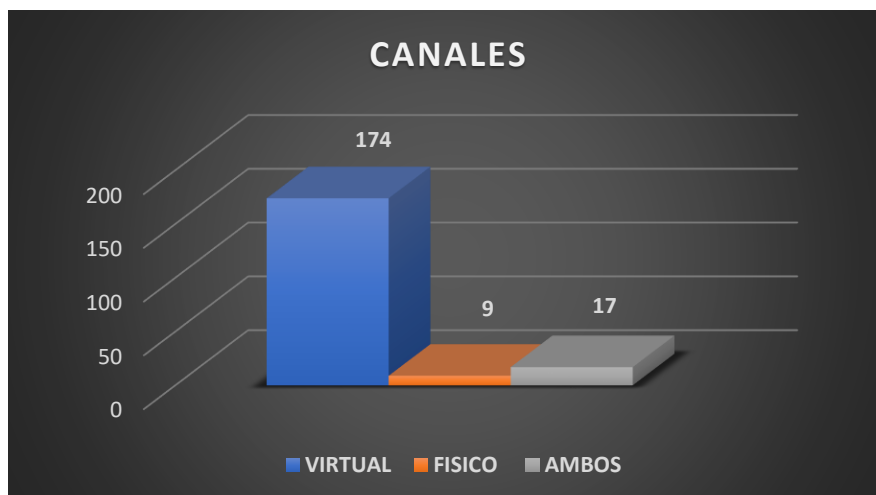
Gráfica No. 26 – Modos de Transporte



CANALES DE RESPUESTA

Sobre los canales de radicación de las solicitudes de la muestra, el canal preferido por los usuarios continúa siendo el virtual. Las solicitudes que correspondieron al canal físico o que fueron radicadas por ambos canales, son aquellas relacionadas con requerimientos de los proyectos de concesión y la gestión predial.

Gráfica No. 27 – Canales de Respuesta



COSTOS

De acuerdo con las opiniones recibidas, hubo un porcentaje de usuarios que afirmaron incurrir en costos a la hora de realizar un trámite o presentar una solicitud ante la Agencia, como es el caso del acceso a beneficios de tarifa diferencial de peajes, en los que según señalan, debieron cancelar el valor de las estampillas en la Alcaldía local, como un prerequisite para acceder a la instalación del chip electrónico en su vehículo, trámite que cabe resaltar es gratuito; alrededor de éste tema, las personas mostraron inconformidad y preocupación, ya que en ocasiones ocurre cambio de Concesionario, lo que incide en el aumento del costo, sin considerar el proceso ya adelantado, motivo por el cual, los usuarios deben iniciar el trámite aportando de nuevo los documentos y asumiendo los costos.

En lo que refiere a temas prediales, un usuario nos manifestó haber tenido que pagar los servicios topográficos de un profesional para la resolución de su inquietud; ahora bien, sobre los demás temas, algunos ciudadanos indicaron haber pagado por servicios de mensajería.

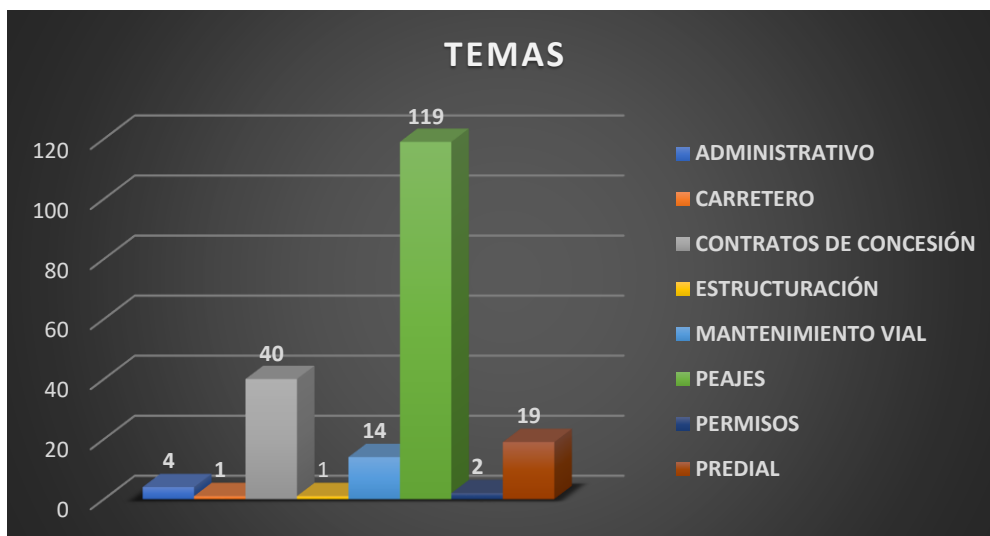
Gráfica No. 28 – Costos



TEMAS

“Peajes” fue el tema más consultado, con casi el **60%** de la muestra, las tarifas diferenciales fueron las más requeridas por los usuarios en sus derechos de petición, frente a este importante ítem, cerca del **20%** de las personas manifestaron su inconformidad sobre la duración del trámite, la cantidad de requisitos y los costos que deben pagar por cuenta del papeleo y el trámite ante la Concesión, sin que ello signifique, el acceso a dicho beneficio.

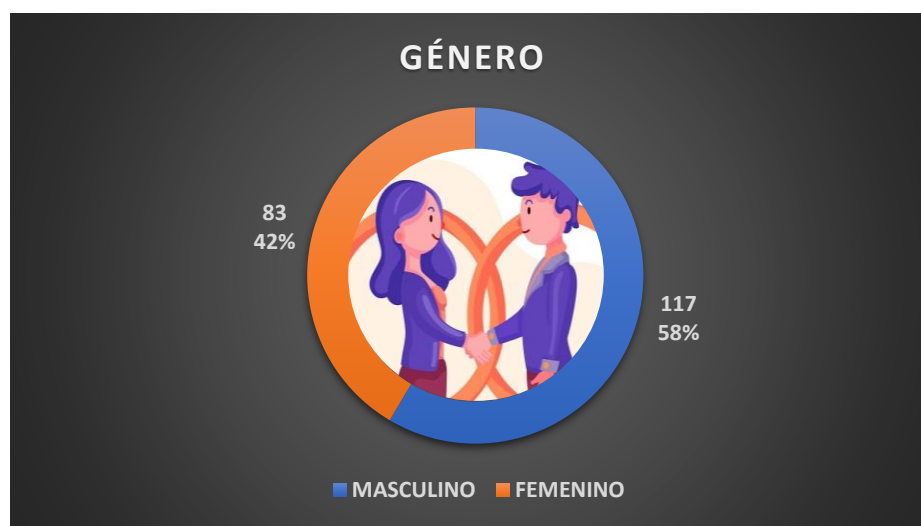
Sobre el tema denominado **“Contratos de concesión”** que representó el **19,5%** del total de solicitudes, los usuarios expresaron su opinión frente a las consecuencias que generan las obras en ejecución sobre las carreteras, las continuas fallas, el perjuicio ocasionado por la construcción de estas sobre los inmuebles, los negocios y la vida diaria de las personas que habitan en las cercanías del proyecto.



GÉNERO

Tal y como muestra la gráfica, hay una mayor representatividad del género masculino en las comunicaciones que se presentan a la Agencia. Ahora bien, cuando discriminamos por temas, peajes y predial, presentan un interés compartido por ambos géneros, creemos que esto se presenta debido a las solicitudes relacionadas con el beneficio de tarifa diferencial, en el que tanto hombres como mujeres se ven interesados; por el contrario, hay una brecha mayor entre las peticiones sobre los proyectos en general y el mantenimiento de las vías, ya que en su gran mayoría éstas son presentadas por transportadores y miembros de los camioneros del país.

Gráfica No. 30 – Género



4. PLAN DE ACCIÓN

Para nosotros, como Equipo de Servicio al Ciudadano de la Agencia Nacional de Infraestructura, es importante compartir con todos los ciudadanos cada una de las actividades que se propuso adelantar durante la vigencia 2022, siempre bajo la óptica del mejoramiento continuo.

A continuación, se enuncian las actividades planteadas y cada una de las acciones realizadas para este trimestre:

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

Plan de Acción 2021			
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	Durante el primer trimestre de 2022 se llevaron a cabo 3 casos de laboratorio con el fin de abordar con las concesiones de los proyectos carreteros las dificultades que han tenido para la radicación de documentos de manera virtual; y para conversar acerca de las estrategias y buenas prácticas implementadas para la atención eficiente en los peajes.
2	Alimentar el banco de buenas prácticas y/o estrategias exitosas, implementadas en materia de servicio	Incluir (3) Buenas Prácticas	Se realizó una mesa de trabajo con la Concesión Vía 40 Express, del Proyecto Carretero Tercer Carril Bogotá-Girardot, quien remitirá los insumos de la estrategia "Vía Esperanza" que serán incluidos en el Banco de Buenas Prácticas.
3	Realizar Encuentros Transversales de Servicio al Ciudadano con Concesiones e Interventorías	Dos (2) Encuentros Transversales con Concesiones e Interventorías	Se realizó la programación y preparación del Primer Encuentro Transversal de Servicio al Ciudadano, que tendrá lugar el 7 de abril de 2022, al cual asistirán miembros de los equipos de atención al usuario de las concesiones e interventorías del modo carretero.
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	La agenda para acompañar las socializaciones del GIT Social se nos compartirá en los próximos meses, para coordinar el apoyo.
5	Adelantar espacios de sensibilización en gobierno corporativo, con enfoque de servicio.	Tres (3) sensibilizaciones realizadas	Se realizaron dos espacios de sensibilización en materia de derecho de petición, con la participación de 49 servidores y

			contratistas de la Vicepresidencia de Estructuración y la Vicepresidencia Ejecutiva.
6	Traducir información institucional a lengua de señas colombiana, lenguas nativas y otros idiomas.	Información traducida	El lunes 7 de marzo se llevó a cabo la grabación de los videos con la información institucional de las secciones de Servicio al Ciudadano de la Página Web de la ANI traducida a lengua de señas colombiana.
7	Implementar una estrategia para medir la percepción de los usuarios que elevan solicitudes de acceso a la información pública	Una (1) Estrategia Implementada	No aplica para este periodo, en concordancia con las metas programadas en el plan.
8	Formular el protocolo para el manejo de manifestaciones ciudadanas	Un (1) Documento Formulado	Se inicio la construcción del documento borrador del protocolo, en el que se definieron los contenidos mínimos de este.
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	El informe será presentado al finalizar la presente vigencia.
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.	En cumplimiento del plan de acción del Equipo de Equidad de Género, se elaboraron y difundieron las campañas y piezas comunicativas para la promoción del Mes de la Equidad de Género ANI y las fechas destacadas de este, entre ellas: la carrera de observación para la conmemoración del día Internacional de la Mujer - 8 de marzo y el Día Internacional del Hombre - 19 de marzo; y la charla de la falda al pantalón del 28 de marzo.

5. INTERVENCIÓN DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO

Para el PRIMER 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.