

# Informe Segundo 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](mailto: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%

segundo  
trimestre 2022

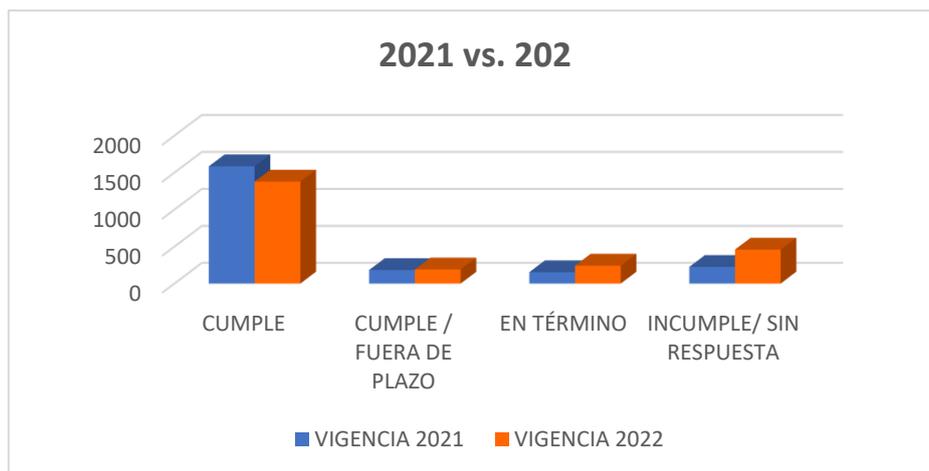
Durante este trimestre del año 2022, periodo comprendido entre el primero (1) de abril y el treinta (30) de junio, la Agencia recibió un total de treinta y cinco mil noventa y cinco (35.095), en contraste con los treinta y seis mil ochocientos dieciocho documentos (36.818) recibidos en el mismo periodo de la vigencia 2021, lo que evidencia una disminución del 4.6%.

De los treinta y cinco mil noventa y cinco documentos ingresados (35.095) 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 doscientos setenta (2.270), que corresponden al 6.5% del total de documentos ingresados.

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

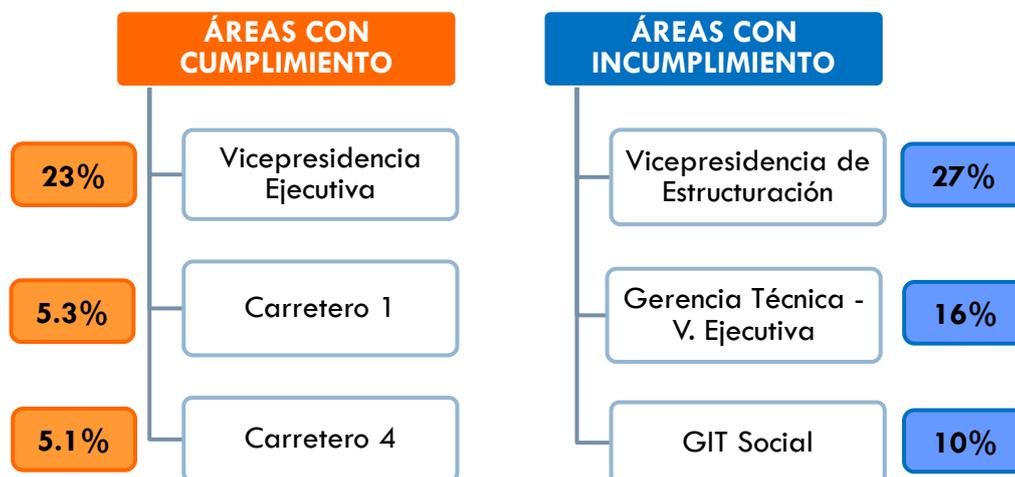
Tabla No. 2 - Cumplimiento PQRS 2021 vs. 2022 - Segundo Trimestre

	VIGENCIA 2021	%	VIGENCIA 2022	%
CUMPLE	1585	74%	1378	61%
CUMPLE / FUERA DE PLAZO	183	9%	191	8%
EN TÉRMINO	153	7%	242	11%
INCUMPLE/ SIN RESPUESTA	225	10%	459	20%
TOTAL	2146	100%	2270	100%



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.



En el Equipo de Servicio al Ciudadano perseveramos en la implementación de acciones que permitan incrementar el porcentaje de cumplimiento de atención a PQRS, con base en el resultado obtenido en la vigencia anterior, que fue del **98.9%**, un porcentaje que buscamos llevar al **100%**. Por tal motivo, continuamos brindando acompañamiento y sensibilizaciones a los equipos y profesionales encargados de su atención, y siendo facilitadores entre ellos para brindar una atención oportuna, de manera que para el TERCER trimestre se disminuya el **1.6%** de los derechos de petición no contestados.

Este porcentaje se pondera a partir del seguimiento uno a uno de los **459** documentos que figuran como INCUMPLE/SIN RESPUESTA, del total general de documentos tipificados; es así como

luego de su revisión, análisis y depuración se concluyó que son **37** 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	278	61%
Cumple fuera de término	74	16%
Cumple sin anexo	52	11%
NRR	18	4%
Incumple sin respuesta	37	8%
TOTAL	459	100%

Para el SEGUNDO trimestre de la vigencia 2022, evidenciamos que el **88%** de las peticiones que en ORFEO figuraban como incumplidas, fueron tramitadas efectivamente por las diferentes áreas de la Agencia.

Es importante resaltar que, en el ejercicio realizado, se encontró que, dando estricto cumplimiento a la Ley 2213 de 2022, por la cual se adopta y mantiene la virtualidad en la administración de la justicia, el GIT Defensa Judicial ha venido desarrollando sus actuaciones de manera electrónica. Por lo tanto, las contestaciones de las acciones de tutela han sido debidamente atendidas en término, tal como se evidencia en la columna de observaciones de los seguimientos.

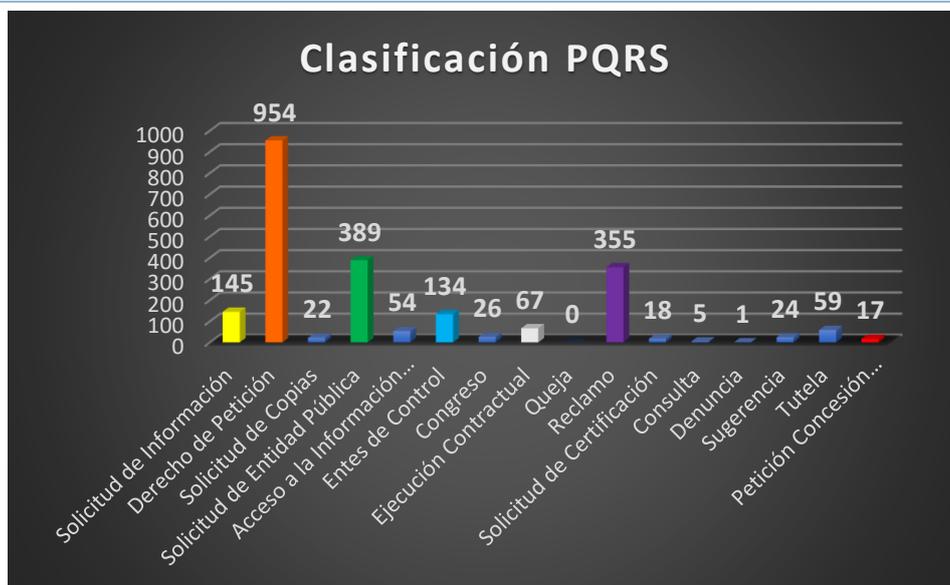


PQRS

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

	Vigencia 2022	%
Solicitud de Información	145	6%
Derecho de Petición	954	42%
Solicitud de Copias	22	1%
Solicitud de Entidad Pública	389	17%
Acceso a la Información Pública	54	2%
Entes de Control	134	6%
Congreso	26	1%
Ejecución Contractual	67	3%
Queja	0	0%
Reclamo	355	16%
Solicitud de Certificación	18	1%
Consulta	5	0%
Denuncia	1	0%
Sugerencia	24	1%
Tutela	59	3%
Petición Concesión /Interventoría	17	1%
<b>TOTAL</b>	<b>2270</b>	<b>100%</b>

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



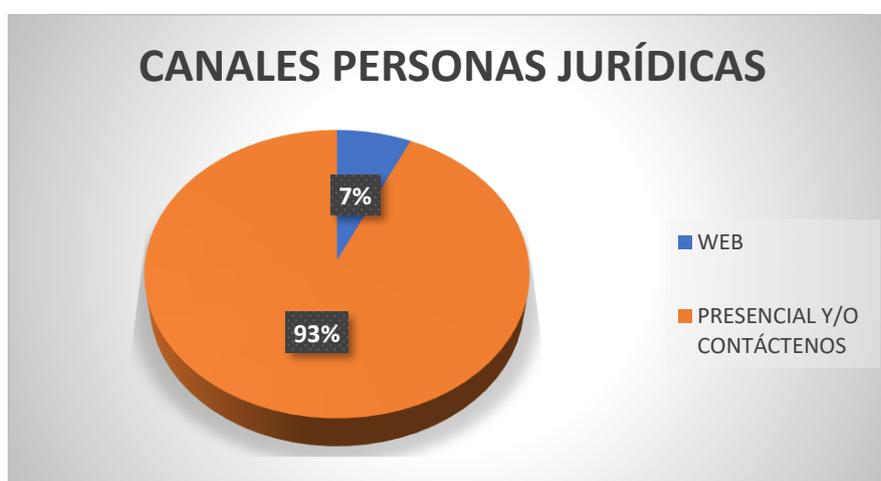
## Entes de Control

El Equipo de Servicio al Ciudadano tipificó **134** documentos como solicitudes de **Entes de Control**, lo que porcentualmente corresponde al **5.9%** del total de documentos tipificados, de los cuales, el **66%** obtuvo respuesta oportuna y el **24%** figuraba incumplido, previo al seguimiento de los radicados que figuraban como incumple sin respuesta.

## Empresas

Para este SEGUNDO trimestre de 2022, la ANI recibió **394** solicitudes de **personas jurídicas**, correspondientes al **17.3%** del total de documentos tipificados, de las cuales **27** se hicieron a través de nuestro canal web, y los **367** restantes se efectuaron de manera presencial radicando en la ventanilla de la entidad o a través del correo oficial [contactenos@ani.gov.co](mailto:contactenos@ani.gov.co).

Gráfica No. 4 - Canales - Solicitudes Personas Jurídicas



## Acceso a la Información Pública

Durante el 2do trimestre de la vigencia 2022 se recibieron **54** solicitudes de **Acceso a la Información Pública**, de las cuales se negó el acceso a la información en **1** caso, por motivo de reserva legal y confidencialidad de los documentos requeridos por el peticionario. Sin embargo, al momento del seguimiento, se encontraron tres requerimientos que aún estaban en proceso de consolidación y trámite de respuesta.

## Página Web

Se recibieron **230** solicitudes por Página Web que corresponden al **10.1%** del total de documentos tipificados en sus diversas modalidades, de las cuales **27** fueron elevadas por personas jurídicas.

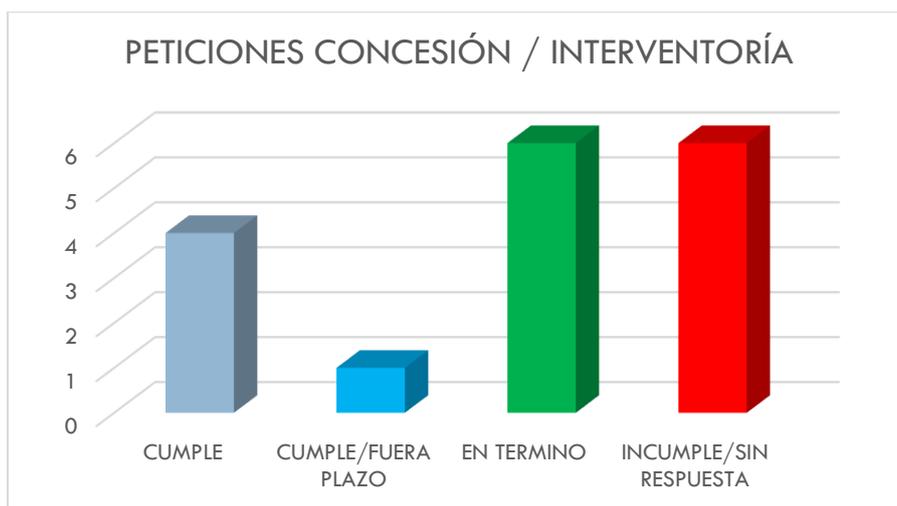
## Petición Concesión / Interventoría

En lo que respecta a las peticiones presentadas por los Concesionarios y/o las Interventorías, la ANI recibió para este SEGUNDO trimestre del año un total de **17** solicitudes. El comportamiento de respuesta a dichos requerimientos se muestra a continuación:

*Tabla No. 6 – Peticiones – Concesiones e Interventorías*

PETICIÓN CONCESIÓN INTERVENTORÍA	TOTAL	%
CUMPLE	4	24%
CUMPLE/FUERA PLAZO	1	5%
EN TÉRMINO	6	35%
INCUMPLE/SIN RESPUESTA	6	35%
TOTAL	17	100%

*Gráfica No. 5 – Peticiones - Concesiones e Interventorías*



Las 5 áreas de la Agencia con mayor número de peticiones asignadas son en su orden:



-  Vicepresidencia Ejecutiva
-  Carretero 4
-  Carretero 2
-  Carretero 1
-  GIT Asesoría Jurídico Predial

*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 – Girardot.*



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 peticiones, reclamos y denuncias. Cabe señalar que para este trimestre no se recibieron quejas.

*Tabla No. 7 – Top – Reclamos y Denuncias*

## RECLAMOS



• Utilizando el medio de pago electrónico FLYPASS al tratar de acceder a los telepeajes asociados o dispuestos por la Concesión Ruta Costera, sorpresivamente se informa la imposibilidad del cruce por medio de este servicio, ya que nunca hay sistema, los equipos no funcionan, y hay que hacer una fila en la pista convencional de paso de peaje o esperar a que funcionario abandone la caseta convencional y se dirija a la de telepeaje y permita el paso.

## DENUNCIAS



• El ciudadano solicitó al Consorcio CCFS que se le otorgara la reposición de la calcomanía para la categoría especial de paso por el peaje para su vehículo, ya que el anterior vehículo fue hurtado.

• En respuesta a su requerimiento, la Concesión le solicitó cancelar un valor, el cual fue consignado, pero 26 días después de hacer la consignación la Concesión le responde negándole la reposición.

## DERECHO DE PETICIÓN



• La Unión de Transportadores - UTRANS, solicita a la ANI y a la Concesión La Pintada, para que sea construido un paso peatonal en el sector de la Quebra.

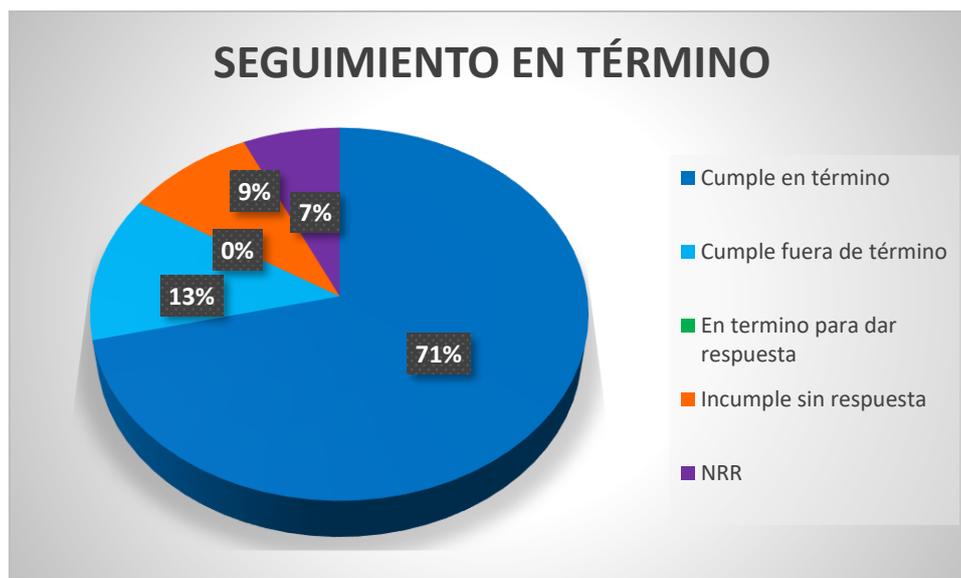
**Nota:** Las denuncias registradas tanto en este informe como en el insumo que lo acompaña, se tipifican en el ejercicio del derecho fundamental de petición, sin embargo, aquellas que contienen una posible actuación irregular de parte de la Concesión, la Interventoría o la Agencia, tienen, además, un tratamiento por denuncias corrupción, que para el caso de este trimestre es el radicado 20224090449582.

## Seguimiento PRQS – En término

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 SEGUNDO periodo del año 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 No. 8 – Seguimiento - Solicitudes en término*

SEGUIMIENTO EN TÉRMINO	TOTAL	%
Cumple en término	62	71%
Cumple fuera de término	11	13%
En término para dar respuesta	0	0%
Incumple sin respuesta	8	9%
NRR	6	7%
<b>total</b>	<b>87</b>	<b>100%</b>



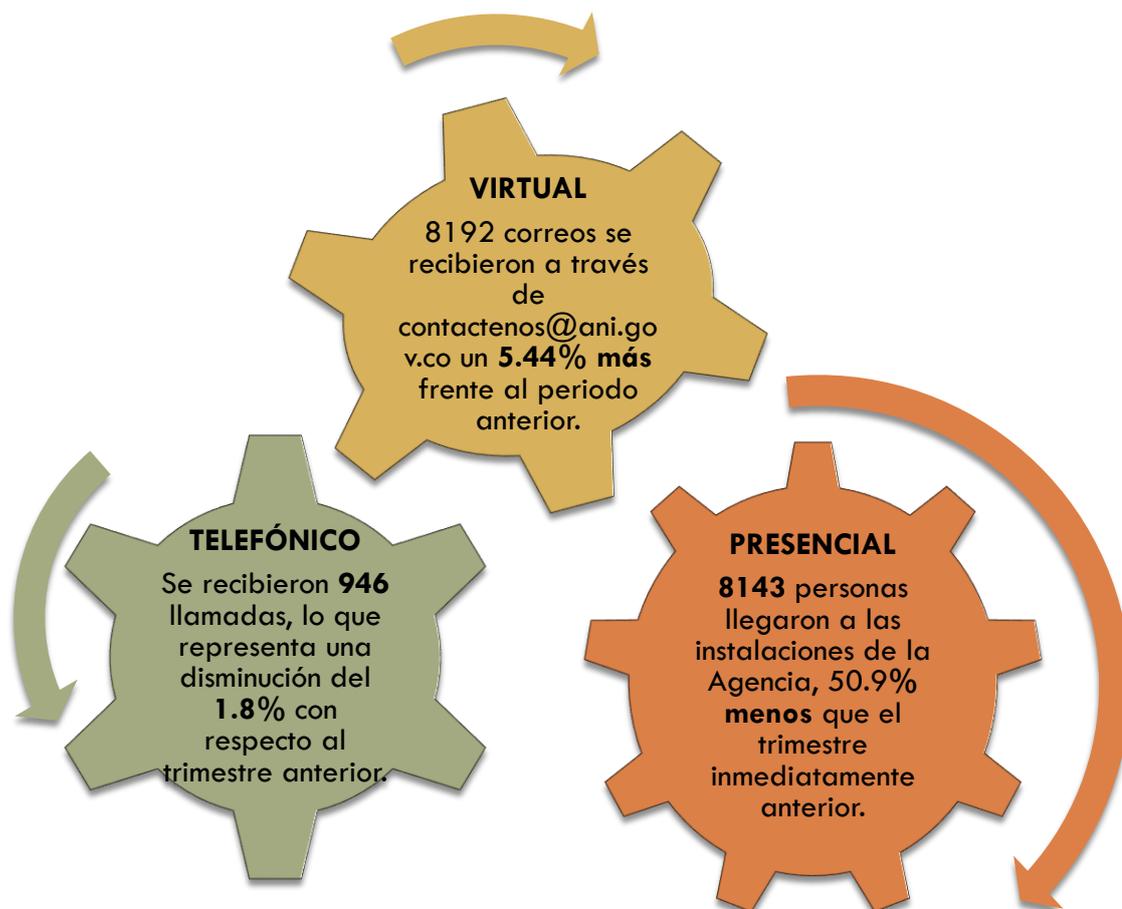
Después de efectuar la trazabilidad para cada uno de los radicados **EN TÉMINO**, se pudo evidenciar, que el **71%** de ellos cumple, esto significa que la Agencia brindó respuesta a la mayoría de los requerimientos.

## 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 SEGUNDO trimestre del año 2022, la entidad recibió un total de **946** llamadas:

- **105** fueron recibidas a través de la línea celular.
- **1** fue realizadas a la línea de denuncias: 4848861
- **789** en nuestra línea fija de atención al ciudadano: 4848860
- **51** a través de la línea gratuita nacional: 01 8000 410151

Los temas más consultados por la mayoría de los ciudadanos que nos contactaron por este canal fueron: veracidad de ofertas laborales falsas realizadas por terceros a nombre de la Agencia, seguimientos a trámites de permisos, seguimientos a radicados e información general sobre solicitudes de beneficio de tarifas diferenciales. Este canal fue utilizado por 477 personas del género masculino (50,5%), y por 469 personas del género femenino (49,5%). Además, un gran número de llamadas fueron provenientes de Bogotá, Cundinamarca, Antioquia y Valle del Cauca.



Durante el SEGUNDO trimestre del año 2022 la Agencia recibió a través de su correo electrónico oficial [contactenos@ani.gov.co](mailto:contactenos@ani.gov.co):

- + 6500 peticiones
- + 627 traslados
- + 206 hojas de vida
- + 522 correos relacionados con trámites de permisos
- + 337 correo relacionados con asuntos judiciales

### 3. PERCEPCIÓN CIUDADANA

Presencial

**8143** personas ingresaron a las instalaciones de la Agencia durante el SEGUNDO trimestre de la vigencia 2022. Del total de visitantes que tuvo la entidad en estos tres meses del año, **58** 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 o con el Área de Contratación. Algunos incluso, nos mostraron los contratos falsos que les enviaron por correo electrónico o vía WhatsApp, en donde se usaban los logos de la Agencia.

**Nota:** El 100% 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 **39 hombres** y **19 mujeres**.

## Cono Mensajero

Para el segundo trimestre del año 2022, como equipo, decidimos promover la participación de los ciudadanos a través de una pregunta enfocada a saber cuáles son los proyectos de infraestructura que están beneficiando a los ciudadanos que nos visitan, destacándose el proyecto Bogotá – Girardot (Tercer Carril). A continuación, se detallan las respuestas de los ciudadanos:

### ¿De cuáles de nuestros proyectos de infraestructura se ha beneficiado?

**Número de opiniones: 21**

#### Respuestas:

- Vías de Nus
- Bogotá – Villavicencio
- Autopista Conexión Norte.
- Aeropuerto El Dorado/ Autopista Norte
- Vía Barranquilla
- Línea Férrea Dorada – Chiriguaná
- Concesión Vial Los Llanos
- Vía Pamplona
- Ibagué – Girardot
- Girardot - Cambao
- Rutas Aeropuertos, rutas nuevas, Paratebueno/Cundinamarca
- Bogotá – Girardot: 10 respuestas.

**Una muestra de las respuestas dadas por los ciudadanos:**

<p>¿De cuál de nuestros proyectos de infraestructura se ha beneficiado?</p> <p><u>punte Girardot</u></p> <p><u>Flores - o -</u></p>	<p>¿De cuál de nuestros proyectos de infraestructura se ha beneficiado?</p> <p><u>LINEA FERREA</u></p> <p><u>NORADA-CHIRIQUANA</u></p>
<p>¿De cuál de nuestros proyectos de infraestructura se ha beneficiado?</p> <p><u>EL DORADO</u></p> <p><u>BIOPISTA NOROCCIDENTAL</u></p>	<p>¿De cuál de nuestros proyectos de infraestructura se ha beneficiado?</p> <p><u>Conexión Vial los Hornos</u></p>



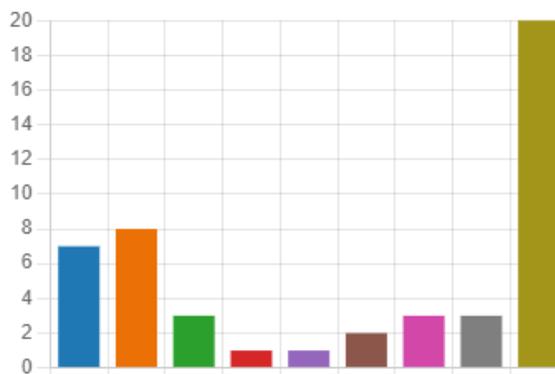
Con el ánimo de acoger la percepción de los ciudadanos que se conectan con nosotros a través de la página web de la Agencia, interactuando en los espacios habilitados para su exploración y consulta, se implementó un botón permanente que contiene una encuesta de percepción en la que se reciben las opiniones y experiencias de los usuarios al navegar en nuestro sitio web. De este ejercicio participaron **48** 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	7
● Trámites	8
● Cuarto de Datos	3
● ANIscopio	1
● Enlaces de Interés	1
● Servicios TIC	2
● Nuestros Proyectos	3
● Peajes	3
● Otras	20



**Gráfica No. 17- Acceso al trámite o servicio**

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

[Más detalles](#)

● SI	30
● NO	18

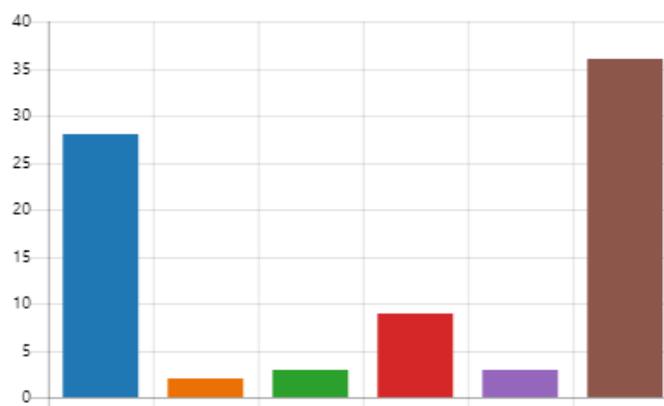


**Gráfica No. 18- Información obtenida**

#### 4. La información que obtuvo fue:

[Más detalles](#)

● Clara	28
● Suficiente	2
● Oportuna	3
● De calidad	9
● Organizada	3
● Ninguna de las anteriores	36



#### Análisis:

- ✦ Del total de personas encuestadas, el **41.6%** ingresó a la página web de la Agencia para cargar su hoja de vida, mientras que el **16.6%** lo hizo para consultar los trámites de la entidad.
- ✦ El **62.5%** de los usuarios que navegaron en nuestro portal web, afirmaron que el acceso al trámite, al servicio o consulta, les resultó fácil.
- ✦ El **37.5%** de los ciudadanos considera que no fue clara, ni suficiente, ni oportuna, ni de calidad y poco organizada, debido a que, en algunos casos, los ciudadanos esperaban encontrar vacantes laborales con la ANI publicadas en el sitio web, y, en otros casos, no pudieron cargar su hoja de vida o no encontraron el espacio donde hacerlo. Sin embargo, el **58.3%** de los usuarios manifestó que la información consultada fue clara y que cubrió las necesidades de su búsqueda

Seguimiento  
respuestas  
brindadas por la  
ANI

Al adelantar el seguimiento de la percepción de las respuestas emitidas por la Agencia durante este trimestre, se tomó una muestra aleatoria de **300** peticionarios que elevaron sus inquietudes ante la entidad, a través de los diferentes canales de contacto: físico, telefónico, presencial y virtual, las cuales, a su vez, fueron ingresadas en el Sistema de Gestión Documental ORFEO.

## **ENCUESTA DE PERCEPCIÓN CIUDADANA**

### **OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS**

Frente a la oportunidad de las respuestas brindadas por parte de la Agencia, a partir del resultado de la percepción brindada por los usuarios, el 71% de ellos afirmó haber recibido respuesta oportuna a su solicitud, mientras que, el 21% manifestó no haber recibido respuesta en los términos que indica la ley. El 8% restante, dijo no haber recibido respuesta, sin embargo, tras realizar el respectivo seguimiento a cada solicitud, se logra evidenciar que fueron debidamente atendidas por la Agencia.

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



### **CLARIDAD DE LAS RESPUESTAS**

En materia de claridad de las respuestas, se obtuvo una percepción positiva de un 80% de los encuestados de la muestra, y tan solo el 12% del total de quienes recibieron respuesta afirman no haber recibido respuesta clara a su solicitud.

Dentro de los principales temas sobre los que los usuarios manifestaron no haber recibido respuesta clara, se encuentran: los procesos de expropiación de predios, aclaraciones sobre ofertas de compra, adecuación de predios después de intervención de los proyectos y condiciones de reubicación. Los usuarios manifestaron que las respuestas se basan en la remisión a las leyes, y por tanto, no resulta sencilla de comprender; así mismo, expresaron haber percibido evasión de información, ya que la respuesta se ciñe a los contratos de concesión y no la situación en particular.

Por otro lado, con respecto a las tarifas diferenciales, los usuarios de diferentes proyectos expresaron haber recibido la información necesaria para solicitar el beneficio; e igualmente, los usuarios que solicitaron información sobre el trámite de permiso de ocupación de vía carretera concesionada y férrea a cargo de la ANI.

Al realizar la revisión de las respuestas emitidas por parte de la Agencia, encontramos que, hubo claridad de la información brindada a los usuarios en un 99%, este porcentaje se obtuvo, dado que la información remitida fue congruente a las solicitudes y contenía lenguaje de fácil

compresión para el ciudadano, así como también la gestión de traslado de solicitudes por competencia.

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



### RESPUESTAS DE FONDO

En cuanto a la percepción de la gestión a las peticiones de los usuarios, el 52% afirmó haber recibido respuesta de fondo a su requerimiento, mientras que, el 40% de los usuarios afirmó no haber recibido respuesta acorde a su solicitud.

El seguimiento que se realizó al contenido de las respuestas muestra que, aquellas solicitudes sobre las que los usuarios afirmaron no haber obtenido respuesta de fondo, sí se tramitaron y remitieron a las respectivas direcciones. Sin embargo, encontramos diferentes casos que incidieron en esa percepción negativa, como el de los usuarios que afirmaron no haber recibido respuesta en sus destinos; o el caso sobre requerimientos que debían ser resueltos por otras entidades y no fue comprendido el traslado de las mismas; reclamos concernientes a la competencia de las concesiones que no fueron debidamente resueltos, como el mantenimiento de las vías, intervenciones para reducción de accidentes, acondicionamiento de predios intervenidos y, demora en otorgamiento de beneficios de tarifa diferencial; y finalmente, las solicitudes de información pública, a las que se les compartió la información a través de enlaces, los cuales no facilitaron el acceso, por error en la página o falta de conocimiento sobre la ruta de búsqueda dentro del mismo.

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



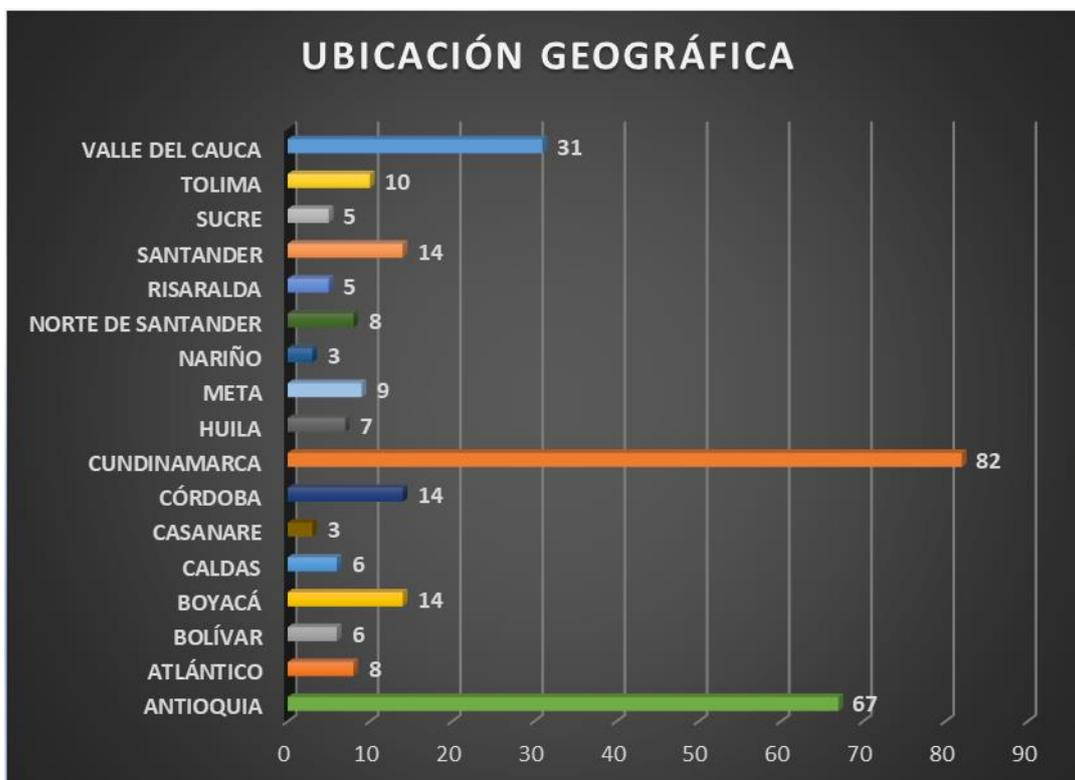
## UBICACIÓN GEOGRÁFICA

De la muestra aleatoria, encontramos los departamentos de donde provienen la mayoría de las solicitudes, como es el caso de Cundinamarca, que encabeza la lista debido al número de derechos de petición que ingresan para acceder a los beneficios de tarifa diferencial de: Peaje Los Patios, Peaje Andes y Peaje Río Bogotá y El Corzo, para el ingreso a la Capital. Del mismo modo, han ingresado diferentes consultas sobre el proyecto de ALO SUR, en temas de adquisición predial.

Por otro lado, encontramos que las solicitudes provenientes del departamento de Antioquia, igualmente, son en su mayoría solicitudes de tarifas diferenciales para los peajes: El Trapiche y Cisneros, así como solicitudes sobre el mantenimiento de las vías y de gestión predial.

En tercer lugar, del departamento del Valle del Cauca, los ciudadanos nos allegan, en su mayoría, solicitudes sobre tarifas diferenciales para peaje Ciat-Estambul, mantenimiento de la vía y permisos. Los siguientes en la lista son: Santander, del cual nos envían solicitudes de gestión predial, relacionadas con el Proyecto vial Zona Metropolitana de Bucaramanga; el Departamento del Tolima, de donde recibimos diferentes reclamos por la obra en ejecución de la ampliación de la doble calzada Bogotá-Girardot, y sobre temas de gestión predial e indemnizaciones; y el departamento de Boyacá, de donde provienen solicitudes de tarifa diferencial para el Peaje Tuta, y sobre temas relacionados con gestión predial.

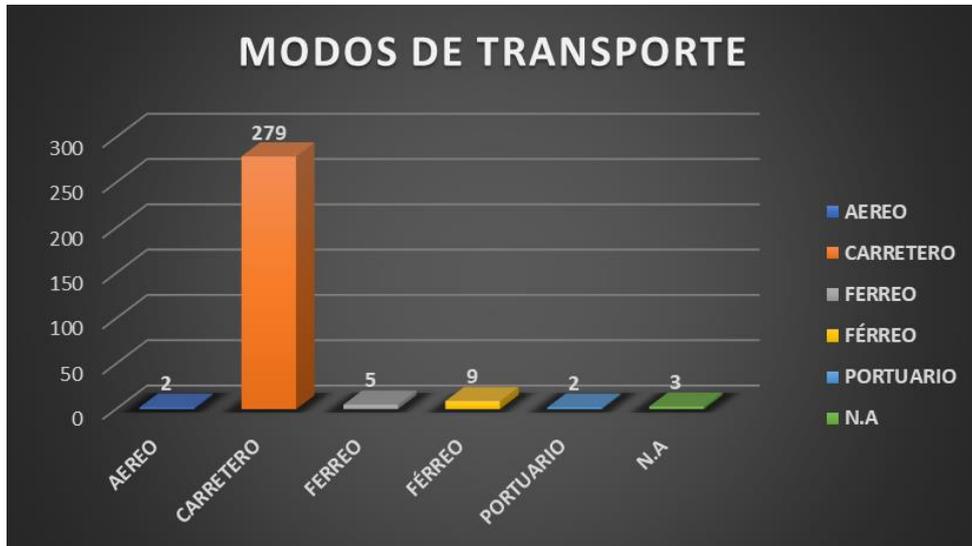
Gráfica No. 25 – Ubicación Geográfica



## MODOS DE TRANSPORTE

La percepción de los usuarios permitió 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 93% de las solicitudes recibidas por la Agencia.

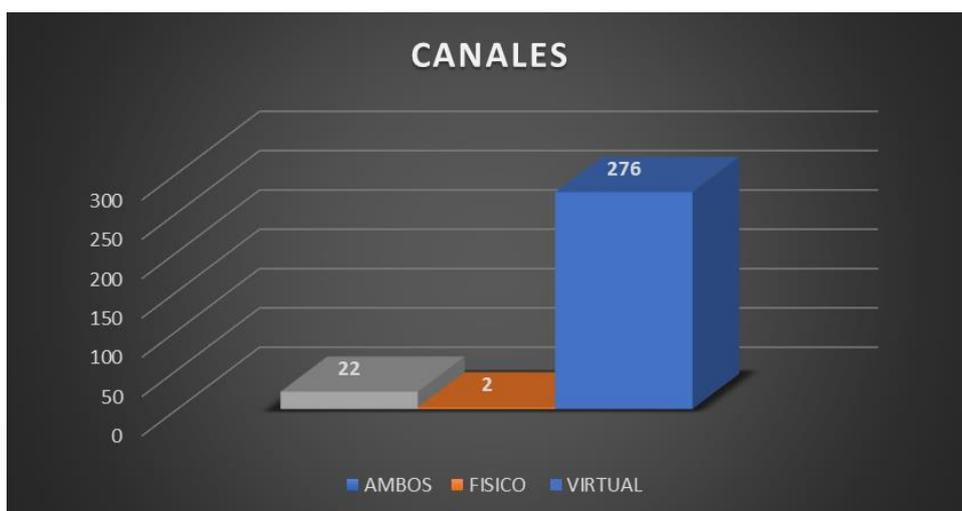
Gráfica No. 26 – Modos de Transporte



## CANALES DE RADICACIÓN

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, correspondieron a solicitudes relacionadas a la gestión las concesiones, como la recepción de solicitudes de tarifa diferencial.

Gráfica No. 27 – Canales de Radicación

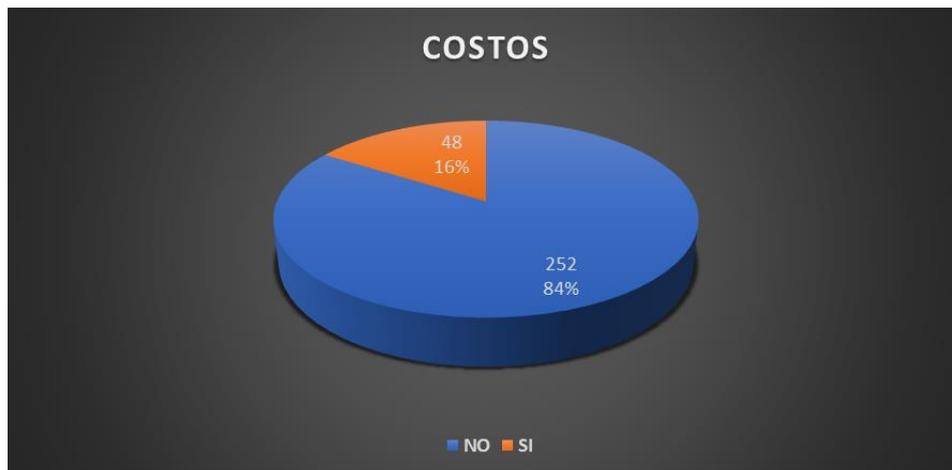


---

## COSTOS

El porcentaje de los usuarios que afirmaron incurrir en costos a la hora de colocar en trámite su solicitud, en el tema de los beneficios de tarifa diferencial, señalaron que fue por el pago de estampillas en la alcaldía local, el pago de documentos prerequisite para acceso al beneficio, o relacionados a la instalación de la tarjeta o chip.

Gráfica No. 28 – Costos

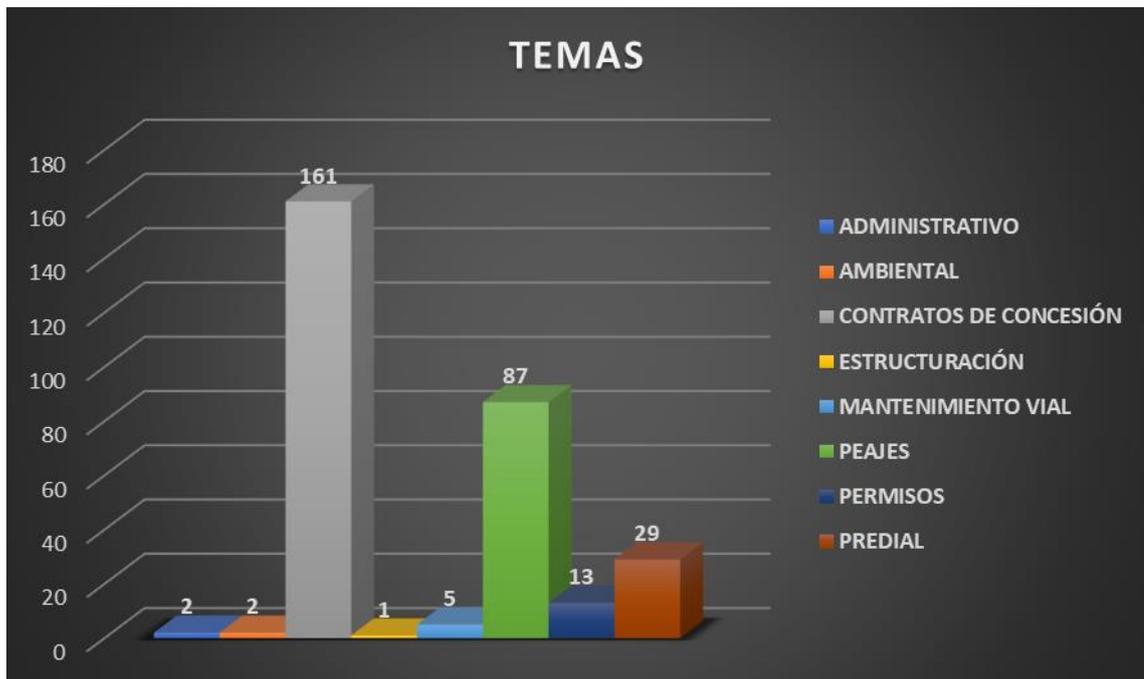


## TEMAS

“**Contratos de Concesión**” fue el tema más consultado, con un porcentaje representativo del 54% de la muestra, con 161 solicitudes, debido a que se presentaron bastantes solicitudes relacionadas con temas a cargo de las concesiones como: solicitudes de peajes, relacionadas el tráfico del paso de peajes y el aumento de las tarifas para el 2022; solicitud de colocación de semáforos y reductores; adecuación de ingresos a predios; mantenimiento y mejora de canales de aguas lluvias y desagües por inundaciones en predios; información contractual de las concesiones carreteras; avance de los proyectos; indemnizaciones por afectaciones en predios; procesos de adquisición de predios; información videográfica de accidentes en las vías; incidentes en las vías por objetos obstaculizadores; y certificación de linderos.

Por su parte, el modo Férreo también se encuentra dentro de este tema, pues los ciudadanos consultaron información cartográfica, de alcance y funcionamiento del Proyecto Férreo La Dorada-Chiriguaná, así como sobre la proyección del modo férreo en Colombia

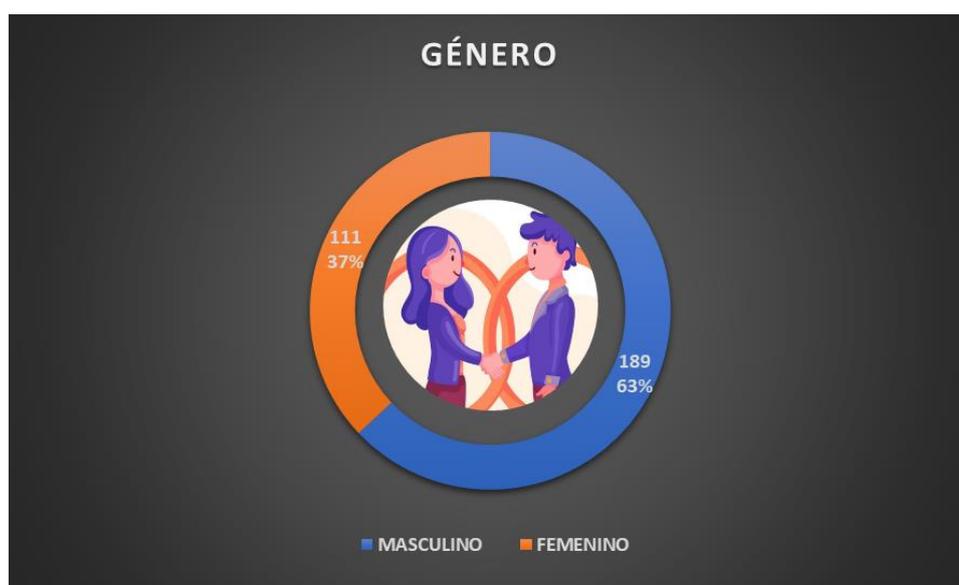
Gráfica No. 29 – Temas



## GÉNERO

Los resultados, tal como se plasman en la gráfica a continuación, demuestran una mayor representatividad del género masculino en las peticiones escritas que se ingresan a la Agencia, pues constituyen casi el doble del porcentaje de las peticiones escritas que se reciben de parte del género femenino.

Gráfica No. 30 – Género



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

Plan de Acción 2022			
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	<p>Durante este trimestre se llevaron a cabo los casos 5, 6 y 7 de laboratorios de servicio.</p> <p>El primero de ellos fue realizado el 11 de mayo, a través de una mesa de trabajo con el GIT Permisos y la Concesionaria Vial Montes de María, cuya finalidad fue desatar inquietudes sobre los accesos pequeños para inmuebles que no están contemplados en la Resolución 716. Por su parte, el caso 7 se llevó a cabo con el GIT Ambiental y el GIT Permisos, para aclarar la forma en la que se gestionarán las solicitudes contenidas en los radicados ANI No. 20224090503702 y 20224090597272.</p>
2	Alimentar el banco de buenas prácticas y/o estrategias exitosas, implementadas en materia de servicio	Incluir (3) Buenas Prácticas	<p>Se incluyeron, en el Banco de Buenas Prácticas: la información en PDF referente a la estrategia exitosa de la Concesión La Pintada; y los videos sobre estrategias de equidad de género en la Concesión Covipacífico.</p> <p>Adicionalmente, se recepciónó la información de la Concesión vía 40 Express, con respecto a la estrategia Vía Esperanza, en aras de iniciar las gestiones para el cargue en el sitio web, y se llevaron a cabo dos mesas de trabajo con las concesiones del Aeropuerto de Cartagena y Aerocali para compartirles la estrategia e invitarles a participar.</p> <p><a href="https://www.ani.gov.co/banco-de-buenas-practicas">https://www.ani.gov.co/banco-de-buenas-practicas</a></p>
3	Realizar Encuentros Transversales de Servicio al Ciudadano	Dos (2) Encuentros Transversales	El Encuentro Programado para el Primer Semestre del Año, se llevó a cabo el 7 de abril, de manera presencial en las instalaciones de la ANI, y contó

	con Concesiones e Interventorías	con Concesiones e Interventorías	con la participación de 49 miembros de las plantas de personal de las Concesiones e Interventorías de los proyectos 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	En atención al periodo electoral y de cambio de gobierno, el GIT Social tiene suspendido el cronograma para la realización de espacios de socialización, motivo por el cual estamos a la espera de que se reactiven estos espacios para poder brindar apoyo desde el Equipo.
5	Adelantar espacios de sensibilización en gobierno corporativo, con enfoque de servicio.	Tres (3) sensibilizaciones realizadas	De acuerdo con la programación establecida para la realización de estos espacios, se han llevado a cabo, hasta la fecha, 2 charlas de sensibilización en materia de derecho de petición, con la participación de 49 contratistas y funcionarios de la Vicepresidencia de Estructuración y de la Vicepresidencia Ejecutiva.
6	Traducir información institucional a lengua de señas colombiana, lenguas nativas y otros idiomas.	Información traducida	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. <a href="https://www.youtube.com/watch?v=KLqBhej_FNA">https://www.youtube.com/watch?v=KLqBhej_FNA</a>  Se recepcionó la información institucional traducida a lengua nativa indígena, en aras de crear una cartilla en la que será presentada y publicada en la página web, en la sección de información de interés.
7	Implementar una estrategia para medir la percepción de los usuarios que elevan solicitudes de acceso a la información pública	Una (1) Estrategia Implementada	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 del 28 de junio se cuenta con 6 respuestas.
8	Formular el protocolo para el manejo de manifestaciones ciudadanas	Un (1) Documento Formulado	En aras de avanzar en la formulación del protocolo, se construyó una versión preliminar del documento, el cual fue presentado al GIT Social y al GIT Administrativo y Financiero (Equipo de Servicios Generales), con el fin de obtener su mirada con respecto a su contenido.
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.	De acuerdo con la programación del plan de acción del equipo de trabajo de equidad de género, durante este mes se llevaron a cabo las siguientes actividades, en el marco de la apropiación de la cultura de la Equidad de Género:  - Campaña de la Empatía. - Ajuste y publicación del manual de marca de la ANI, haciendo uso de un lenguaje inclusivo e incluyente. - Campaña de comunicaciones con motivo de la conmemoración del mes del Orgullo LGTBQ+
----	---	--	--

## **5. INTERVENCIÓN DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO**

Para el SEGUNDO trimestre de la vigencia 2022, y en el ejercicio del control preventivo y de control posterior a respuestas brindadas por servidores de la Agencia Nacional de Infraestructura, se dio apertura a DOS asuntos en indagación previa y UNO en investigación disciplinaria.