

# Informe **Cuarto Trimestre 2020** 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

## Record PQRS

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%

4to  
trimestre  
2020

Durante este trimestre del año 2020, periodo comprendido entre el primero (1) de octubre y el treinta (31) de diciembre, la Agencia recibió un total de treinta y cinco mil novecientos ochenta y cuatro documentos (35.984), en contraste con los treinta y cuatro mil ciento sesenta y un documentos (34.161) recibidos en el mismo periodo de la vigencia 2019, lo que evidencia un aumento del 5.3%.

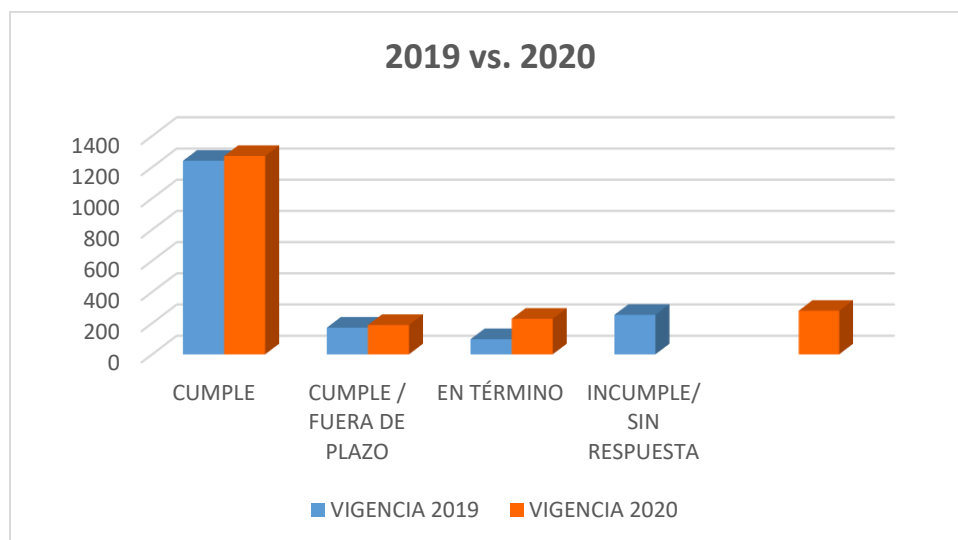
De los treinta y cinco mil novecientos ochenta y cuatro documentos (35.984) el Equipo de Servicio al Ciudadano, una vez conocido su contenido, tipificó como peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias, consultas, solicitudes de información, entre otros, un total de mil novecientos sesenta y seis (1.966), que corresponden al 5.4% del total de documentos ingresados.

El comportamiento que se ha venido evidenciando en la atención a peticiones, en el CUARTO trimestre de la vigencia 2020, es el siguiente:

Tabla No. 2 - Cumplimiento PQRS 2019 vs. 2020 - Cuarto Trimestre

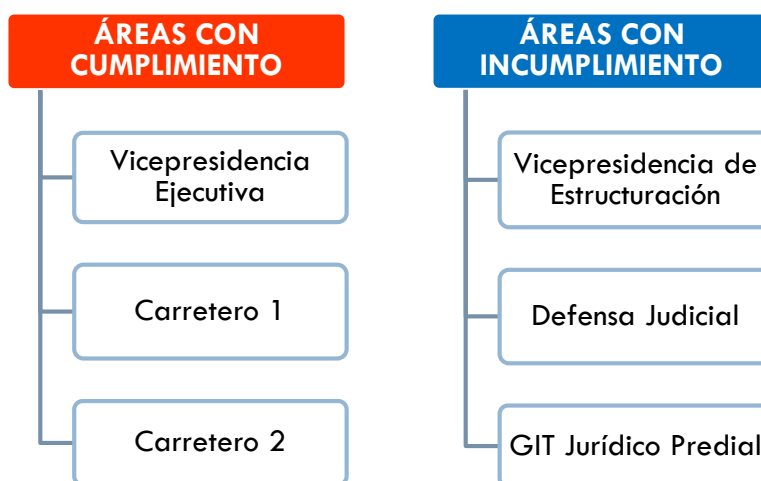
	VIGENCIA 2019	%	VIGENCIA 2020	%
CUMPLE	1241	70%	1271	65%
CUMPLE / FUERA DE PLAZO	171	10%	188	10%
EN TÉRMINO	97	6%	228	12%
INCUMPLE/ SIN RESPUESTA	253	14%	279	14%
TOTAL	1762	100%	1966	100%

Grafica No. 1 - Cumplimiento PQRS 2019 vs. 2020 – Cuarto 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



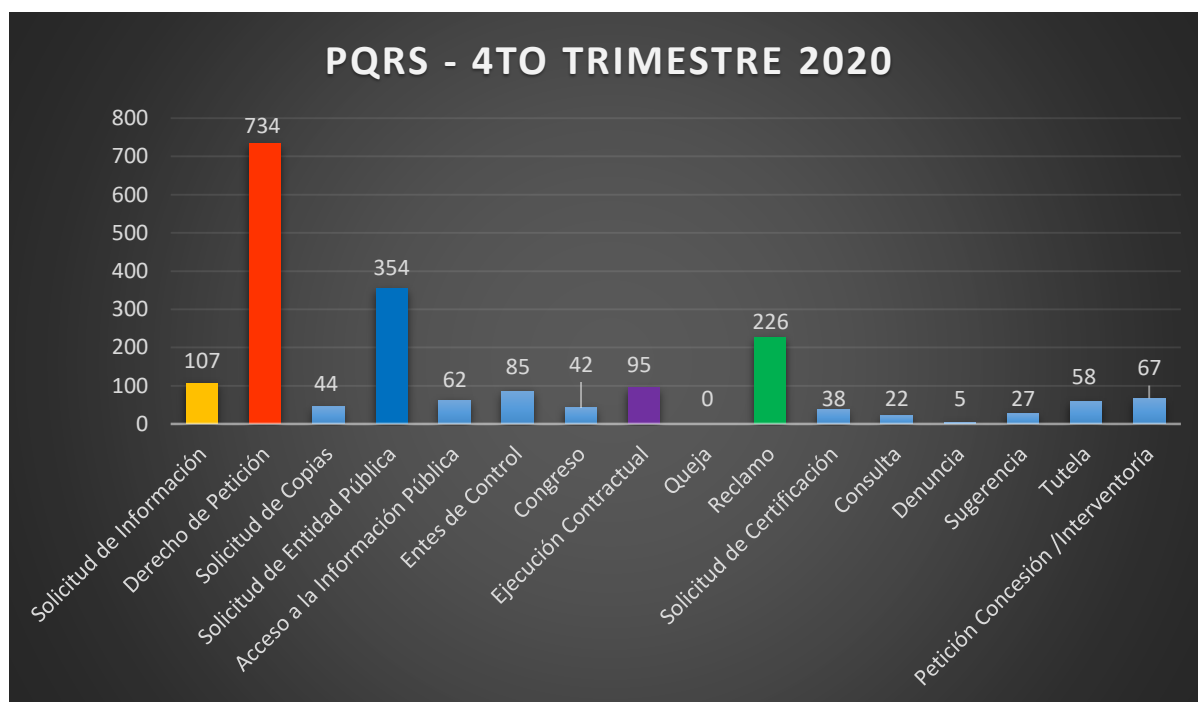
Para el año 2020, el Equipo de Servicio al Ciudadano trazó dentro de sus objetivos, aumentar el **98%** de cumplimiento de atenciones a PQSR, acompañando a los Equipos encargados de su atención con talleres, dinámicas y herramientas que llevarán a disminuir el **2.7%** de los derechos de petición no contestados.

Importa compartir que este porcentaje se pondera a partir del seguimiento uno a uno de los **279** documentos que figuran como INCUMPLE/SIN RESPUESTA en el total general de documentos tipificados, que asciende a **1966**; de manera que luego de su revisión, análisis y depuración se concluyó que son **54** los trámites **que efectivamente** se encuentran SIN RESPUESTA en el sistema.

Tabla No. 4 - Clasificación de las PQRS - Cuarto Trimestre 2020

	Vigencia 2020	%
Solicitud de Información	107	6%
Derecho de Petición	734	38%
Solicitud de Copias	44	2%
Solicitud de Entidad Pública	354	19%
Acceso a la Información Pública	62	3%
Entes de Control	85	4%
Congreso	42	2%
Ejecución Contractual	95	5%
Queja	0	0%
Reclamo	226	11%
Solicitud de Certificación	38	2%
Consulta	22	1%
Denuncia	5	0%
Sugerencia	27	1%
Tutela	58	3%
Petición Concesión /Interventoría	67	3%
<b>TOTAL</b>	<b>1966</b>	<b>100%</b>

Gráfica No. 2 - Clasificación de PQRS - Cuarto Trimestre 2020



## SIN RESPUESTA

Es oportuno dar a conocer que el Equipo de Servicio al Ciudadano luego de obtener la información general de los trámites de petición conocidos en el CUARTO trimestre, llevó a cabo una nueva 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 los radicados que se relacionan con dicha calificación, y a partir de allí logró una conclusión sobre lo acontecido en cada trámite, de lo que se deja anotación en el insumo soporte. Anotada esta claridad y una vez verificado cada uno de los radicados que en este renglón se ubican, se pudo establecer que:

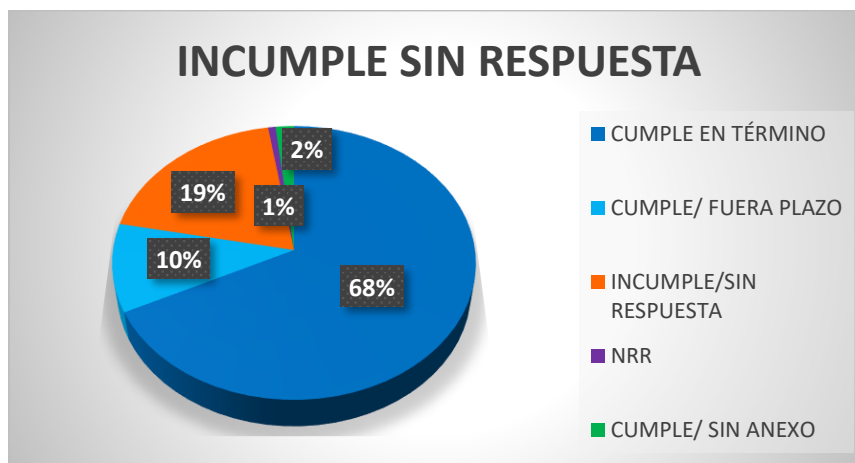
Tabla No. 5 – Clasificación - Solicitudes sin respuesta

SEGUIMIENTO INCUMPLE/SIN RESPUESTA	TOTAL	%
Cumple en término	189	68%
Cumple fuera de término	29	10%
Cumple sin anexo	5	2%
Incumple sin respuesta	54	19%
NRR	2	1%
TOTAL	279	100%



Es importante anotar que para el CUARTO trimestre de la vigencia 2020, y tras hacer una revisión sobre cada uno de los radicados que reportaron incumplimiento en el cuadro general que arrojó ORFEO, se encontró que el 68% de éstas peticiones fueron tramitadas por las diferentes áreas de la Agencia en oportunidad, pese a que en algunos casos no se agotó el procedimiento establecido para el sistema de gestión documental ORFEO.

Gráfica No. 3 - Clasificación - Solicitudes sin respuesta



## Entes de Control

El Equipo de Servicio al Ciudadano tipificó **85** documentos como solicitudes de **Entes de Control**, lo que porcentualmente corresponde al **4.3%** del total de documentos tipificados, de los cuales, el **81%** obtuvo respuesta oportuna y el **8%** figura incumplido.

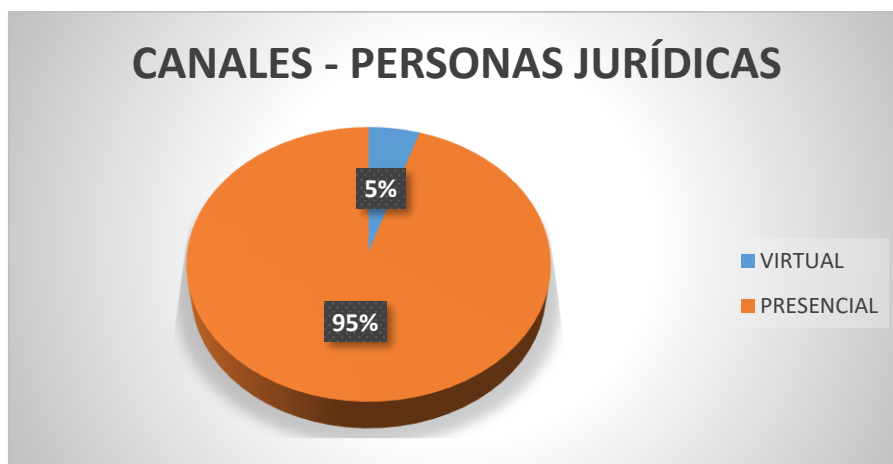
## Traslados

La Agencia durante el CUARTO trimestre del año 2020, ha recibido peticiones en **traslado** y ha dado traslado de peticiones, a un total de **(657)** documentos.

## Empresas

Para este CUARTO trimestre de 2020, la ANI recibió **383** solicitudes de **personas jurídicas**, correspondientes al **19.4%** del total de documentos tipificados, de las cuales **19** se hicieron a través de nuestro canal vía web y los **364** 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 4to trimestre de la vigencia 2020 se recibieron **61** solicitudes de **Acceso a la Información Pública** de las cuales se negó el acceso a la información y no se entregó, en **doce (12)** eventos:

- ✚ En nueve ocasiones, por tratarse de solicitudes que recaían sobre APP's privadas, que tienen reserva legal de acuerdo con la ley 1508 de 2012.
- ✚ En tres casos, por solicitarse información reservada de acuerdo con el artículo 24 de la ley 1755 de 2015.

## Página Web

Se recibieron **283** solicitudes por Página Web que corresponden al **14.3** % del total de documentos tipificados en sus diversas modalidades, de las cuales **19** fueron elevadas por personas jurídicas.

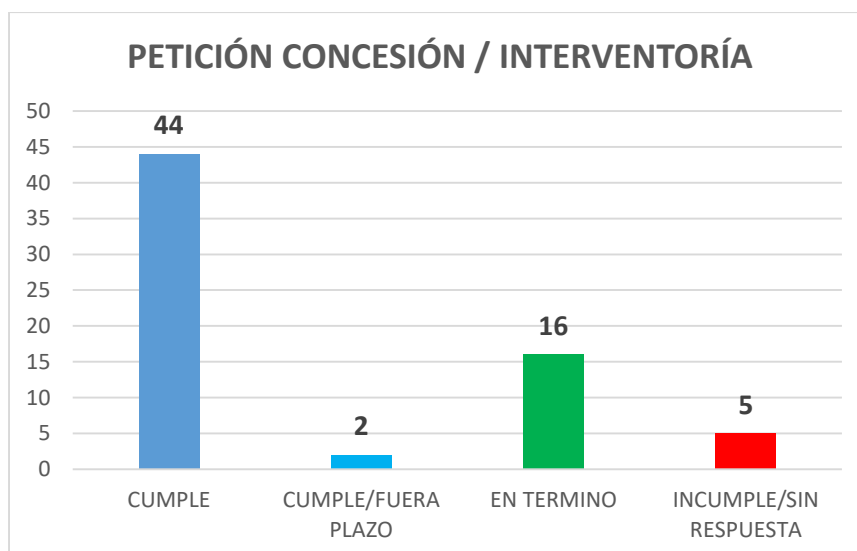
## Petición Concesión / Interventoría

En lo que respecta a las peticiones presentadas por los Concesionarios y/o las Interventorías, la ANI recibió para éste CUARTO trimestre del año un total de **67** solicitudes. El comportamiento de respuesta a dichos requerimientos se muestra a continuación:

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

PETICION CONCESIÓN INTERVENTORIA	TOTAL	%
<b>CUMPLE</b>	<b>44</b>	<b>66%</b>
<b>CUMPLE/FUERA PLAZO</b>	<b>2</b>	<b>3%</b>
<b>EN TERMINO</b>	<b>16</b>	<b>24%</b>
<b>INCUMPLE/SIN RESPUESTA</b>	<b>5</b>	<b>7%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>67</b>	<b>100%</b>




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







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

-  Vicepresidencia Ejecutiva
-  Carretero 1
-  Vicepresidencia de Estructuración


*Los temas más consultados por la ciudadanía fueron: Requerimientos prediales, solicitudes de información de los proyectos por parte de Entidades Públicas y procedimiento para acceder a tarifas diferenciales en el pago de peajes.*




El promedio de días que tomó la Agencia en brindar respuesta a las solicitudes de los ciudadanos fue (07)

Como parte de la dinámica que comporta la labor de recepción de PQRS al interior de la entidad, a continuación se destacan algunos de los temas sobre los cuales los ciudadanos presentaron reclamos y denuncias:

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

**RECLAMOS** 

- No se ha cancelado la liquidación del contrato laboral con la empresa Mecosas, que realiza trabajos para la Concesión la Pintada.
- Los accesos a un predio ubicado cerca del intercambiador Norte de Aguachica - Cesar han sido invadidos por vendedores ambulantes.
- Mal estado de la vía Panamericana en el tramo que va de Santander de Quilichao a Popaán, en la Vereda Mandiva, cerca pasa un río con gran afluencia y se ha ido comiendo parte de la vía, perjudicando una vivienda.

**DENUNCIAS** 

- Situación presentada el de septiembre en el peaje Chinauta, la empleada que se encontraba ese día nos devolvió 300 pesos en monedas falsas.
- Al conductor de un vehículo situado cerca de la Olímpica de San Juan de Nepomuceno en Bolívar, le pedimos que moviera el carro, porque no podíamos pasar y dijo que no iba a mover nada, dando mala imagen y utilización de los recursos de la empresa.
- Denuncia de Tekman SAS, por los atropellos recibidos por la empresa SBI International Holding quienes tienen obligaciones pendientes por cancelar.

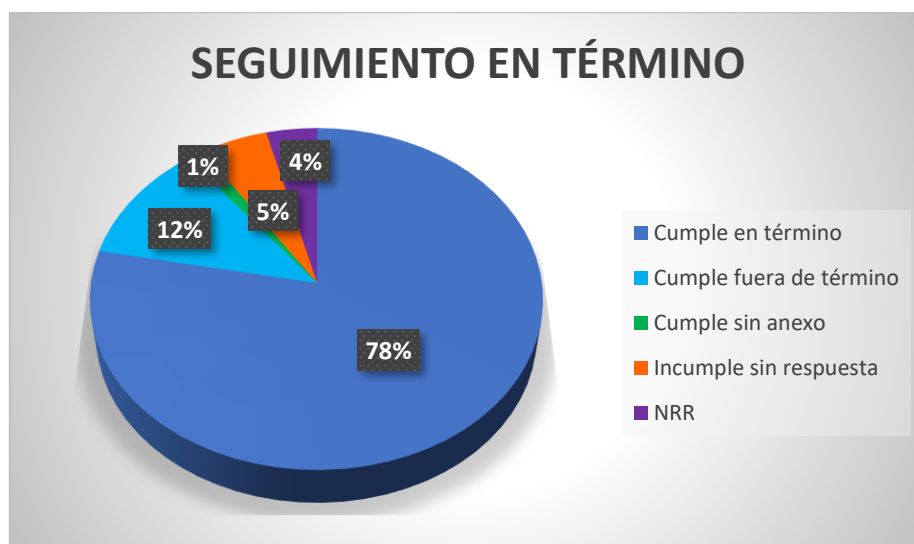
## Seguimiento PRQS – En término

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 tercer periodo del año 2020, con el fin de verificar que la Agencia haya emitido respuesta en oportunidad a las peticiones recibidas. Éste ejercicio arrojó los siguientes resultados:

*Tabla No. 8 – Seguimiento - Solicitudes en término*

SEGUIMIENTO EN TÉRMINO	TOTAL	%
Cumple en término	178	78%
Cumple fuera de término	26	12%
Cumple sin anexo	3	1%
Incumple sin respuesta	12	5%
NRR	9	4%
<b>total</b>	<b>228</b>	<b>100%</b>

*Gráfica No. 6 – Seguimiento - Solicitudes en término*

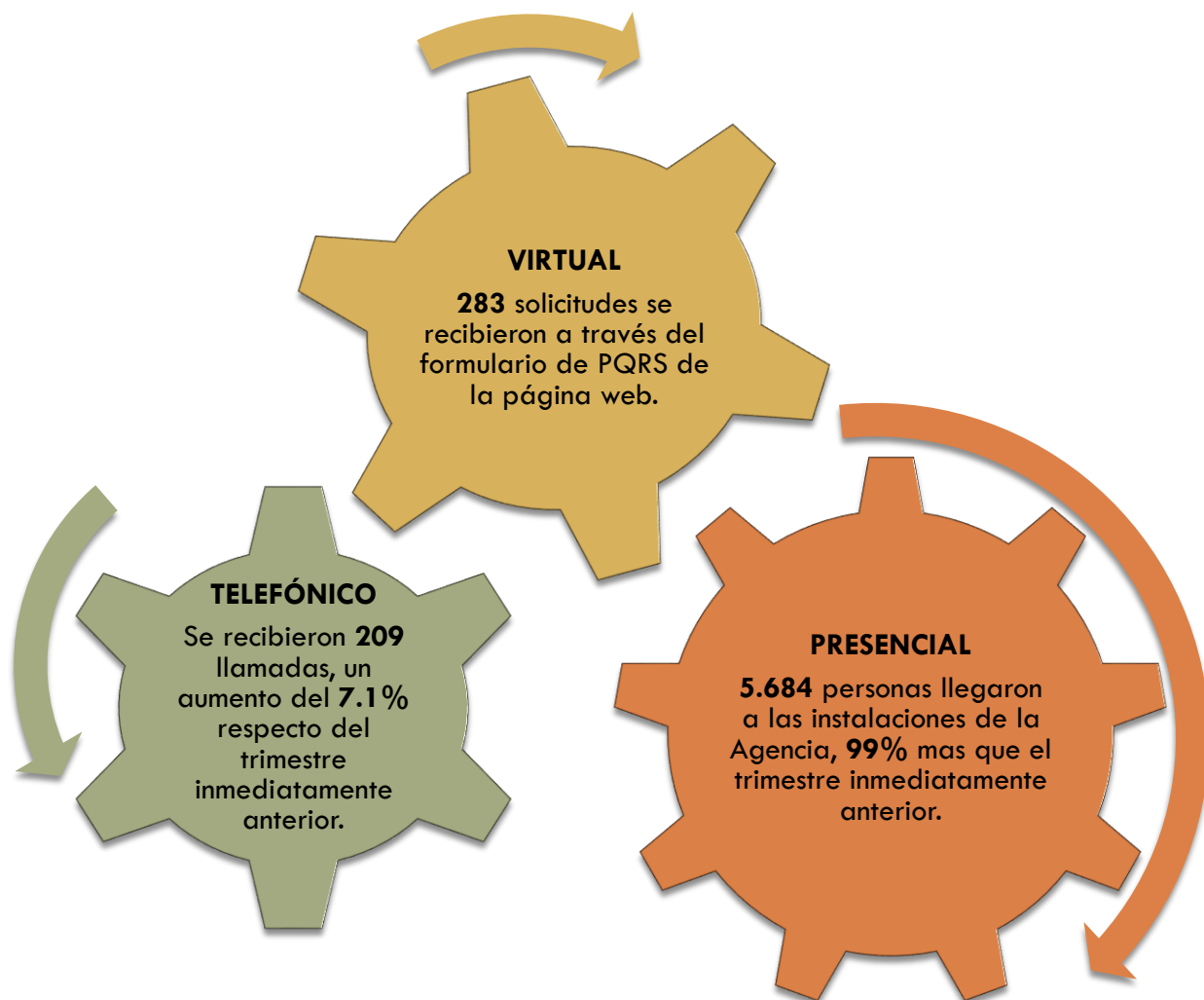


Después de efectuar la trazabilidad a cada uno de los radicados **EN TÉMINO**, se encontró que hubo un **90%** de cumplimiento en las respuestas dadas por la Agencia.

## 2. ATENCIÓN POR CANALES

Con ocasión de la presencia del COVID – 19 en el territorio nacional y atendiendo las medidas fijadas por el Gobierno frente a la pandemia, y el ahora denominado, aislamiento selectivo, la Agencia Nacional de Infraestructura además de su línea de contacto habitual, dispuso la línea de celular: **305 2971944** para la atención telefónica de ciudadanos, de tal manera que para este último trimestre del año, la entidad recibió **209** llamadas, éstas se enfocaron en inquietudes sobre: Denuncias por ofertas laborales falsas, compra y pago de predios en zonas de influencia alrededor de los proyectos e información de seguimiento a trámites de permisos y radicados. Así mismo, se logró evidenciar, que este canal fue utilizado en su gran mayoría, por el género femenino con el 51% de las llamadas y un importante número de estas fueron realizadas desde los departamentos de Bogotá, Antioquia, Cundinamarca y Santander.

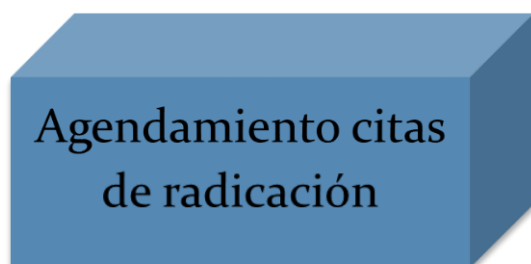
Gráfica No. 7 – Canales de Atención al Público



Durante el CUARTO trimestre del año 2020 la Agencia recibió a través de su correo electrónico oficial [contactenos@ani.gov.co](mailto:contactenos@ani.gov.co):

- ✚ 5.246 Mensajes, requerimientos, correos de usuarios y parte interesadas.
- ✚ 414 Requerimientos Judiciales
- ✚ 272 Hojas de Vida
- ✚ 602 Solicitudes relacionadas con trámites de permisos
- ✚ 657 Traslados por competencia (recibidos y realizados)

### 3. PERCEPCIÓN CIUDADANA



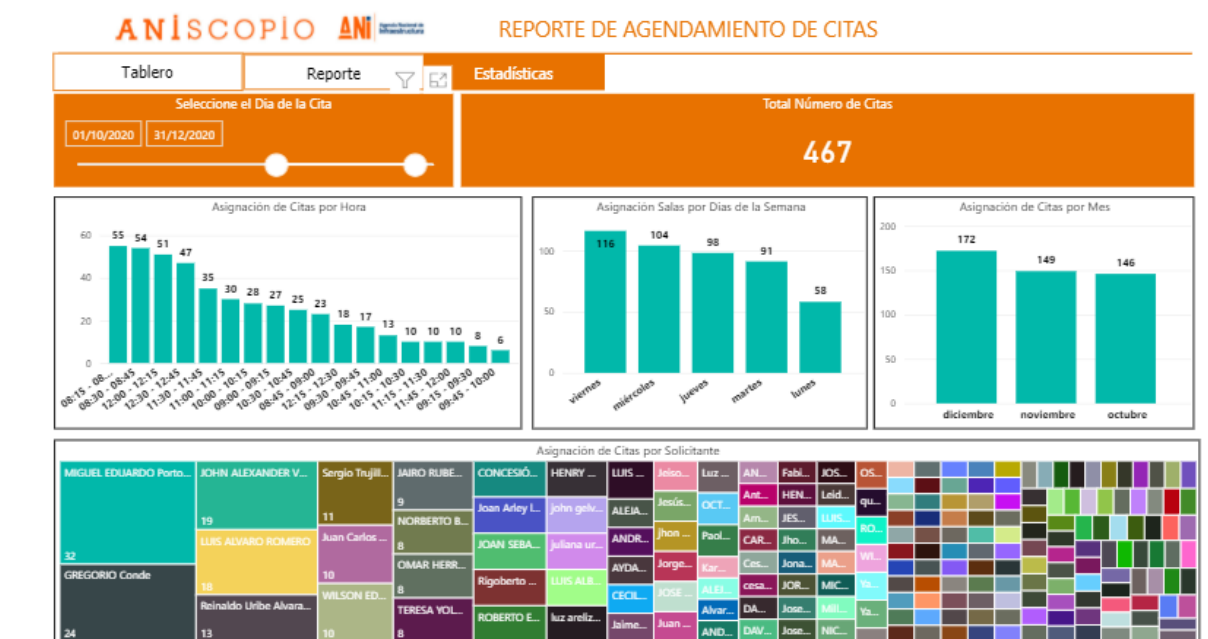
Desde el 26 de mayo se dio apertura a la estrategia de asignación de citas para la radicación de documentos de forma presencial en las instalaciones de la Agencia, disponiendo un espacio en la sección NOVEDADES de la página web, que permite a los ciudadanos efectuar el agendamiento de citas para radicar sus documentos en ventanilla.

*Imagen No. 1 – Banner Agendamiento radicación de documentos*



Para éste cuarto trimestre del año 2020, se agendaron a través de la página web de la Agencia, **467** citas para la radicación de documentos, de las cuales fueron atendidas **428** y canceladas en oportunidad por los ciudadanos **39**.

Imagen No. 2 – Tablero de Agendamiento radicación de documentos



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 **57** usuarios que voluntariamente la diligenciaron. El resultado de éste ejercicio se muestra a continuación:

Tabla No. 9 – Conocimiento agendamiento de citas

¿Cómo tuvo conocimiento de nuestro agendamiento de citas?	Número de Ciudadanos	%
Instalaciones ANI	22	39%
Llamada telefónica	2	4%
Página web	20	35%
Voz a voz	13	23%
TOTAL	57	100%

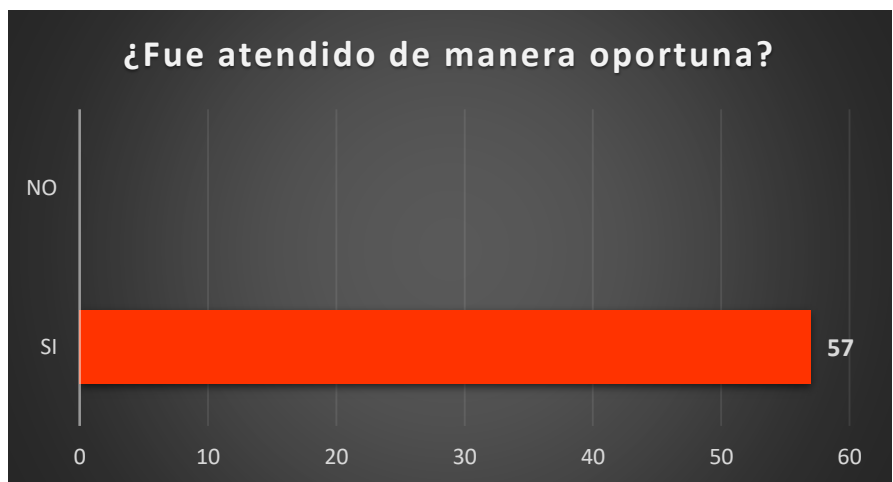
Gráfica No. 8 – Conocimiento agendamiento de citas



**Tabla No. 10 – Atención oportuna**

¿fue atendido de manera oportuna?	Número de Ciudadanos	%
<b>SI</b>	<b>57</b>	<b>100%</b>
<b>NO</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>57</b>	<b>100%</b>

**Gráfica No. 9 – Atención oportuna**



**Tabla No. 11 – Facilidad en el procedimiento**

¿Le resultó sencillo el procedimiento para agendar su cita?	Número de Ciudadanos	%
<b>SI</b>	<b>42</b>	<b>74%</b>
<b>NO AGENDÓ CITA PREVIA</b>	<b>15</b>	<b>26%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>57</b>	<b>100%</b>

**Gráfica No. 10 – Facilidad en el procedimiento**



Tabla No. 12 – Amabilidad de los funcionarios de la entidad

¿Cómo califica la amabilidad de los funcionarios desde la llegada a la entidad?	Número de Ciudadanos	%
Buena	56	99%
Regular	1	1%
Mala	0	0%
TOTAL	57	100%

Gráfica No. 11 – Amabilidad de los funcionarios de la entidad



### Retroalimentación:

- ✚ Un gran número de ciudadanos conocieron de la estrategia de agendamiento de citas para radicar documentos a través de nuestra página web, así como por información compartida de forma presencial en las instalaciones de la Agencia.
- ✚ El **100%** de los usuarios manifestaron que la Agencia ofreció una atención oportuna a sus requerimientos.
- ✚ El **74%** de los usuarios encuestados cree que el procedimiento para agendar la cita de radicación a través de página web, es sencillo y práctico de realizar.
- ✚ La amabilidad de los funcionarios de la ANI, fue calificada como buena por el **99%** de los ciudadanos.
- ✚ Se recibieron algunas manifestaciones sobre la atención brindada por el Equipo de Servicio al ciudadano, como la que se anota a continuación: ***“Muy bien, felicitaciones a la señorita Ojeda quien muy amablemente me ayudó a realizar mi agendamiento”***.
- ✚ La mayoría de los ciudadanos concuerdan en que el aplicativo para agendar citas a través de la página web, resulta ser bastante útil, ya que permite hacerlo de forma rápida y organizada, evitando así, demoras y aglomeraciones en la ventanilla.

## Percepción PQRS a través de Página Web

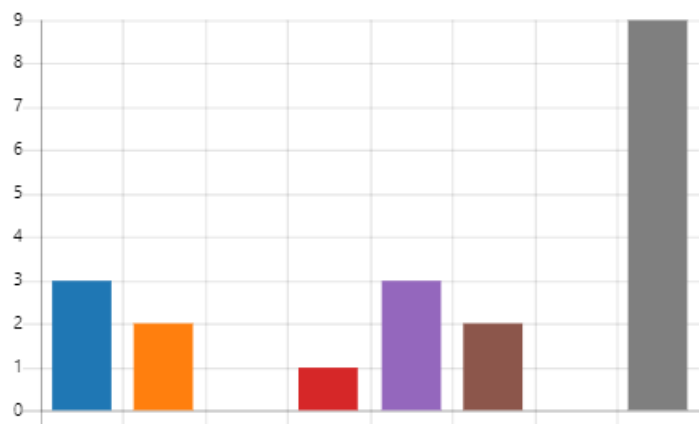
Los ciudadanos que hicieron requerimientos a la Agencia durante el CUARTO trimestre del año 2020 pudieron hacer seguimiento a sus números de radicados por medio de la página web de la entidad, y allí de manera voluntaria (15) personas diligenciaron la encuesta de satisfacción, cuyos resultados se reflejan 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 repuestas fueron:

*Gráfica No. 12- Percepción – Atención Página Web*

[Más detalles](#)

● Oportuna	3
● Clara	2
● De fondo	0
● Notificada o comunicada	1
● No oportuna	3
● No clara	2
● No de fondo o incompleta	0
● No le fue notificada o comuni...	9



De acuerdo con las observaciones manifestadas por los ciudadanos y con los datos arrojados a partir de su percepción, algunos usuarios compartieron su inconformidad por no poder hacer seguimiento a sus radicados, ya que estos figuran como inexistentes o el sistema no muestra las imágenes cargadas, razón por la cual, no se puede verificar la respuesta brindada por la Agencia ni hacer trazabilidad a las solicitudes; esto ocurre, porque algunos de los números digitados por las personas no corresponden a radicados de la entidad, sino a números de entidades del sector transporte.

Por otro lado, una gran mayoría de usuarios manifiestan no haber sido notificados de la respuesta emitida por la ANI, para estos casos particulares, se realizó una revisión en el sistema de gestión documental ORFEO, encontrando que cada una de las comunicaciones obtuvo respuesta o fue trasladada al Concesionario para que dentro de sus competencias se respondiera; entre tanto, en dos de los casos anotados, usuarios de empresas, sugieren que al recibir los números con los que se radican sus comunicaciones, estos vayan enlazados con un link en el que puedan consultar directamente el estado del trámite y hacer seguimiento a cada uno de sus oficios.





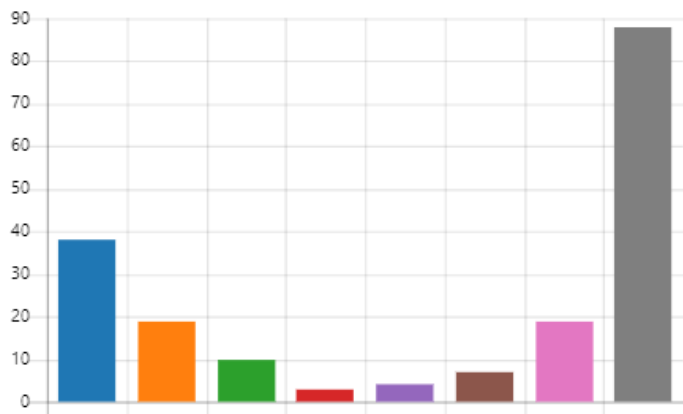
Con el ánimo de acoger la percepción de los ciudadanos que se conectan con nosotros a través de la página web de la Agencia, interactuando en los espacios habilitados para su exploración y consulta, el Equipo de Servicio al Ciudadano diseñó e implementó a partir de este trimestre, un botón permanente 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 **188** personas y se obtuvo la siguiente información:

**Gráfica No. 13- Trámite o consulta realizado**

¿Qué trámite o consulta realizó o deseaba realizar?

[Más detalles](#)

● Consulta PQRS	38
● Trámites	19
● Cuarto de Datos	10
● ANIscoPIO	3
● Enlaces de Interés	4
● Servicios TIC	7
● Nuestros Proyectos	19
● Otras	88



**Gráfica No. 14- Acceso al trámite o servicio**

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

[Más detalles](#)

● SI	131
● NO	57



La información que obtuvo fue:

[Más detalles](#)

● Clara	116
● Suficiente	33
● Oportuna	43
● De calidad	29
● Organizada	55



### Análisis:

- ✚ El 20% de los usuarios encuestados accedió a la página web de la Agencia para consultar el estado de PQRS, entre tanto, un 10% navegó en la sección de Trámites y otro 10% en Nuestros Proyectos.
- ✚ Un gran número de ciudadanos ingresó al sitio web de la ANI para diligenciar el formulario y postular su hoja de vida en el espacio **TRABAJE CON NOSOTROS**.
- ✚ El 70% de las personas manifestaron que les fue fácil acceder al trámite, servicio o consulta que deseaban realizar a través de la página web, sin embargo, el 30% restante, argumenta que no hay suficiente información sobre algunos proyectos y al descargar la que se encuentra disponible, esta presenta fallas por el tipo de formato en el que fue cargada.
- ✚ Algunos usuarios sugieren disponer el espacio para la recepción de hojas de vida y la información relacionada con ofertas laborales falsas, en un lugar visible en la web.
- ✚ Dentro de las observaciones recibidas, se destaca el interés de los ciudadanos por incluir en el sitio web, un listado con las extensiones telefónicas de los funcionarios y las diferentes áreas de la Agencia.
- ✚ Más del 75% de las personas, cree que la información alojada en la página web de la ANI, es clara, oportuna y organizada.

## Seguimiento a respuestas brindadas por la ANI

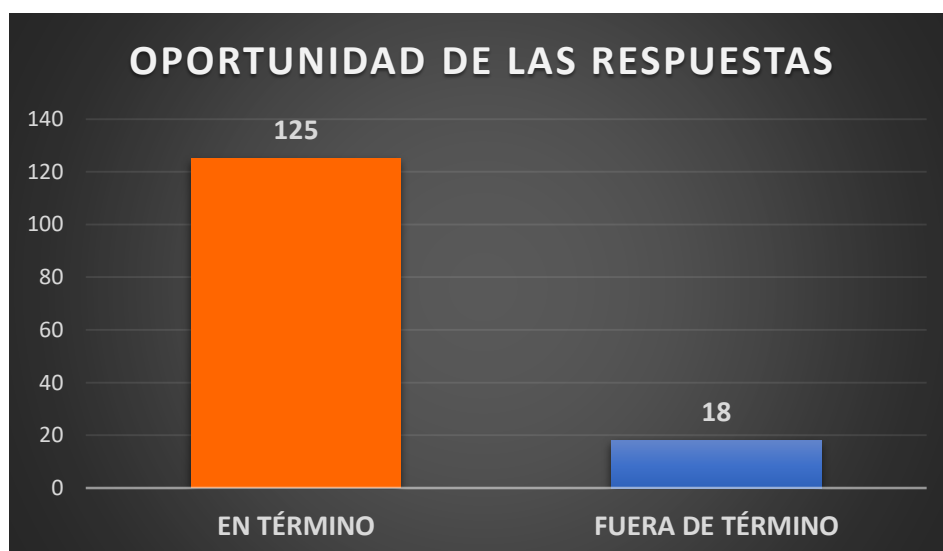
Como seguimiento a las respuestas emitidas por la Agencia frente a derechos de petición, se tomó una muestra aleatoria de **143** peticionarios que elevaron inquietudes ante la Agencia Nacional de Infraestructura a través de los diferentes canales de contacto que dispone la entidad: físico, telefónico, presencial, virtual; y que además fueron ingresados al sistema documental ORFEO durante los meses de julio, agosto y septiembre del año 2020.

### **FORMULACIÓN – ENCUESTA DE PERCEPCIÓN CIUDADANA**

#### **OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS**

De los ciudadanos encuestados, **125** cree que la respuesta a su derecho de petición fue brindada oportunamente, mientras que **18** personas consideran que la entidad no dio respuesta dentro de los términos legales.

*Gráfica No. 16 – Oportunidad en las Respuestas*



## CLARIDAD DE LAS RESPUESTAS

Para el **87%** de los usuarios, las respuestas dadas por la Agencia a sus peticiones o trámites fueron claras, entre tanto, el **13%** restante nos compartió que los oficios de respuesta no contenían la información que necesitaban obtener.

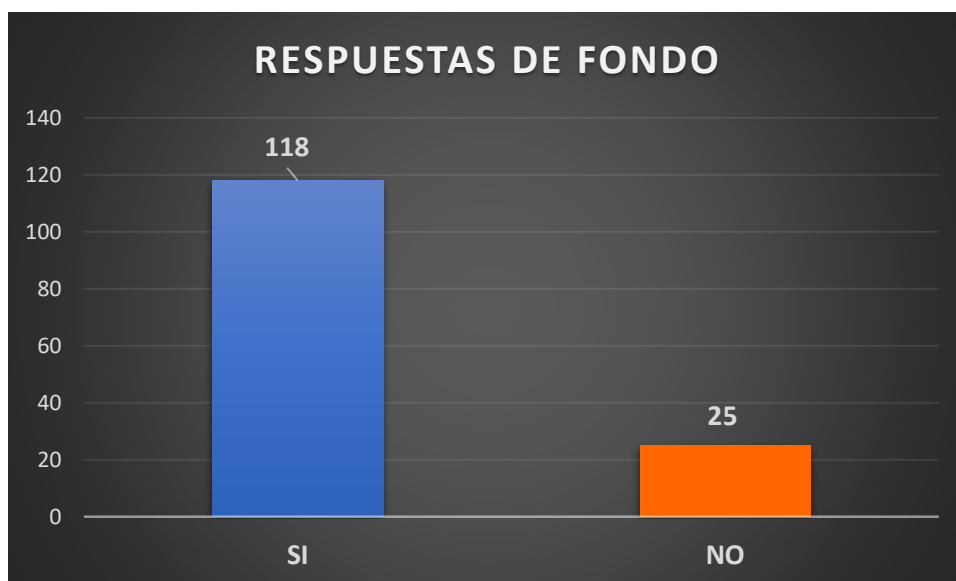
Gráfica No. 17 – Claridad en las Respuestas



## RESPUESTAS DE FONDO

**118** ciudadanos encuestados creen que la respuesta que dio la ANI a su solicitud fue de fondo, mientras que los otros **25** consideran que la solicitud presentada no fue atendida por completo, en algunos casos, las solicitudes fueron trasladadas al Concesionario y las personas perdieron la oportunidad de hacerle seguimiento a la respuesta.

Gráfica No. 18 – Respuestas de Fondo



## **✚ TRAZABILIDAD - ENCUESTA DE PERCEPCIÓN CIUDADANA**

Tras realizar seguimiento a cada una de las **143** peticiones tomadas como muestra y presentadas por los ciudadanos durante los meses de agosto, septiembre y octubre del año 2020, y que sirvieron de base para la realización de la presente encuesta, el Equipo de Servicio al Ciudadano logró evidenciar en la trazabilidad los siguientes resultados:

### **OPORTUNIDAD**

Frente a la oportunidad, y tras haber revisado una a una las respuestas que brindó la Agencia a los requerimientos de los ciudadanos, se pudo concluir, que el **87%** de los requerimientos fueron atendidos en término y el **13%** fue contestado por fuera de los plazos legales.

*Gráfica No. 19 – Trazabilidad – Oportunidad*



### **CLARIDAD**

Respecto a la claridad de los oficios de respuesta proyectados por la ANI, se pudo apreciar, que el **94%** de las comunicaciones fueron claras en el lenguaje empleado y en el contenido compartido, sin embargo, un **6%** no lo fue, ya que la información entregada no resultó comprensible en su totalidad, debido a que no se atendió un orden lógico (introducción, desarrollo y conclusiones) en el texto.

*Gráfica No. 20 – Trazabilidad - Claridad*



## RESPUESTAS DE FONDO

Tras haber revisado cada una de las solicitudes, se pudo evidenciar que el 98% de estas, fueron respondidas de fondo y el 3% restante no, ésta situación obedeció a que en tres (3) ocasiones la Agencia dio traslado al Concesionario, pero de ello no quedó oficio registrado en el sistema, únicamente en las anotaciones del histórico en ORFEO, lo que impidió realizar la respectiva trazabilidad.

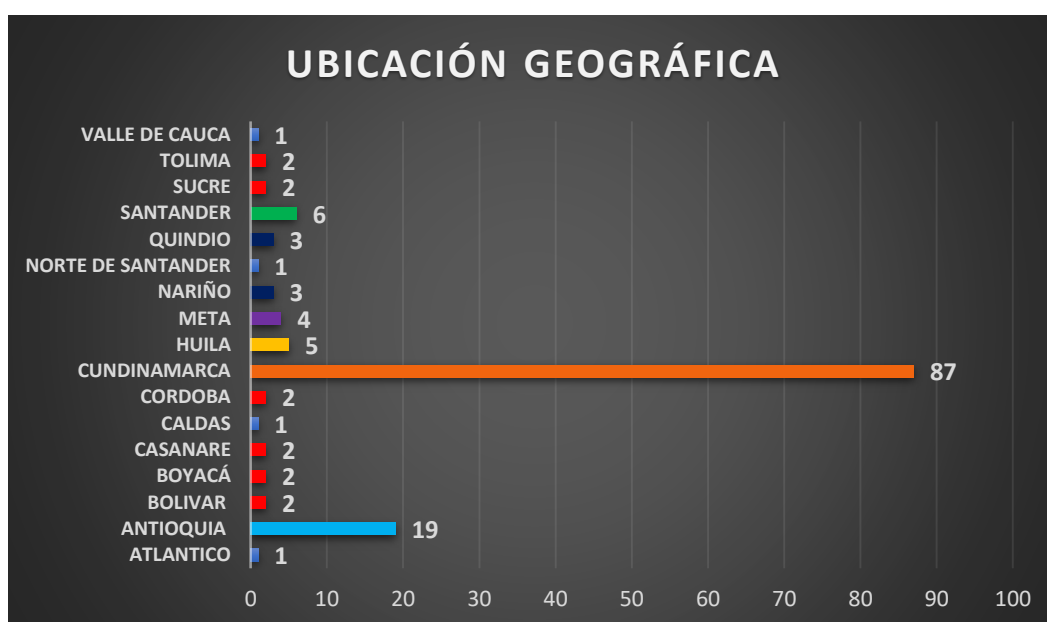
Gráfica No. 21 – Trazabilidad – Respuestas de Fondo



## UBICACIÓN GEOGRÁFICA

En la gráfica se puede apreciar que un gran número de solicitudes provienen del departamento de Cundinamarca, seguido por los departamentos de Antioquia, Santander y Huila.

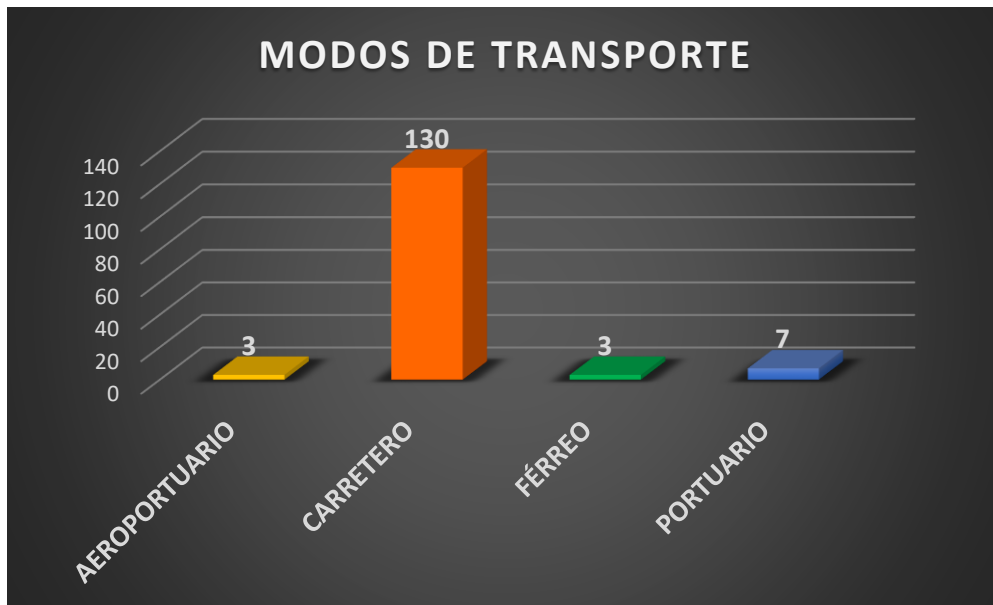
Gráfica No. 22 – Ubicación Geográfica



## MODOS DE TRANSPORTE

En lo que concierne a los modos de transporte, se logró evidenciar que la mayoría de solicitudes estaban relacionadas con el modo carretero, seguido del modo portuario.

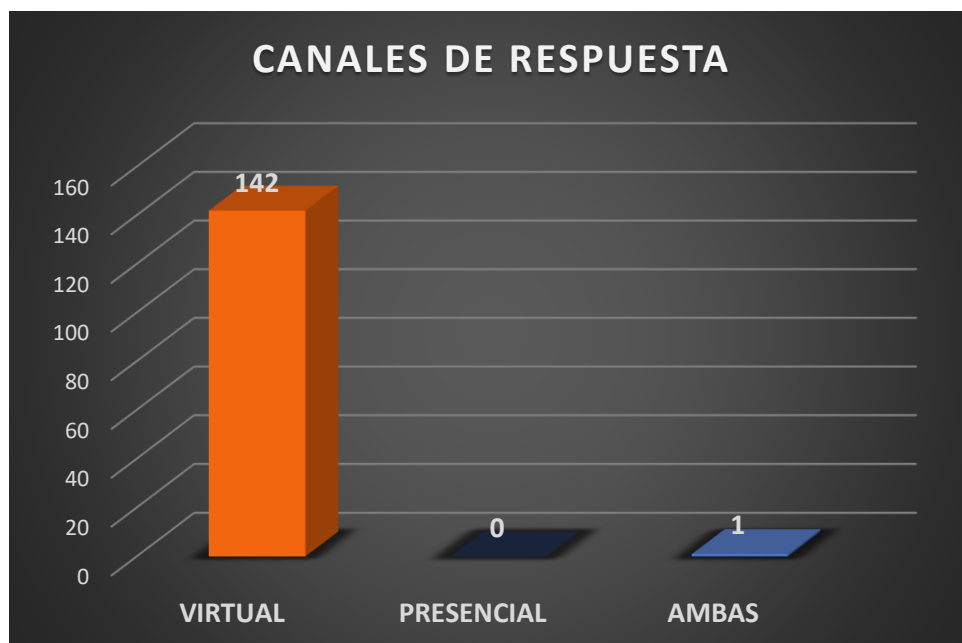
Gráfica No. 23 – Modos de Transporte



## CANALES DE RESPUESTA

142 de los ciudadanos encuestados, afirmaron haber recibido respuesta a su petición por el canal VIRTUAL a través de correo electrónico oficial, mientras que solo 1 de ellos recibió solución a su trámite por medio de documento FÍSICO.

Gráfica No. 24 – Canales de Respuesta



## GASTOS

El **100%** de los usuarios encuestados manifestaron no haber tenido que incurrir en ningún tipo de gasto para la presentación de su requerimiento.

Gráfica No. 25 – Gastos

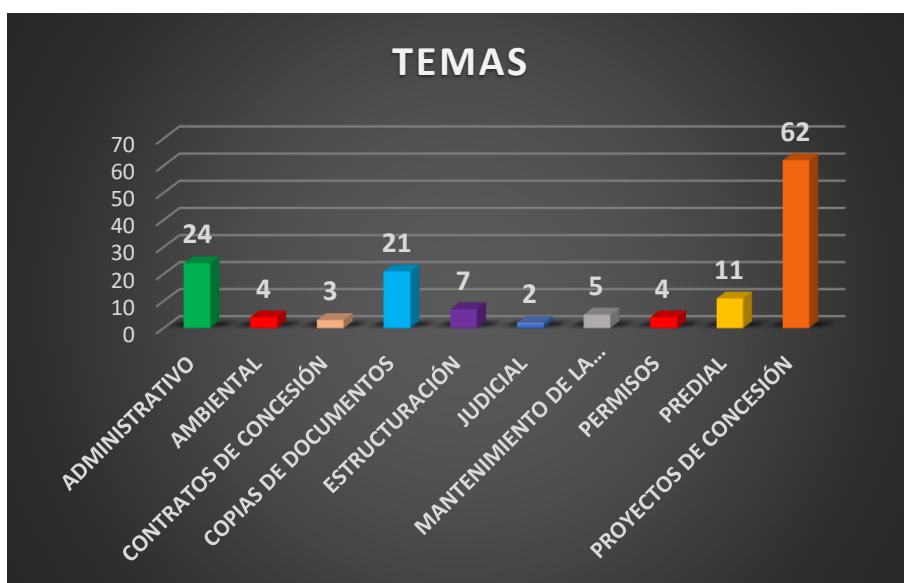


## TEMAS

Se lograron identificar diez temas en las solicitudes efectuadas por los ciudadanos, de estos, destacamos los siguientes como los tres más frecuentes:

- ✚ Información general sobre los proyectos de concesión.
- ✚ Requerimientos administrativos.
- ✚ Solicitudes para obtener copias de documentos.

Gráfica No. 26 – Temas





---

## **CONCLUSIONES - ENCUESTA DE PERCEPCIÓN CIUDADANA**

### **1. Las respuestas oportunas continúan.**

El compromiso de los servidores de la ANI se mantiene, muestra de ello, es que más del 90% de las solicitudes fueron atendidas en los términos de ley, el porcentaje restante (10%) fue atendido sin superar el doble del tiempo inicialmente establecido; las comunicaciones de respuesta siguen siendo oportunas y de calidad.

### **2. ¡Carretero - El modo invencible!**

Por cuarta vez en el año, **CARRETERO**, recibe el mayor número de requerimientos y/o trámites de los ciudadanos, convirtiéndose así, en uno de los modos insignias de la Agencia, con más de 40 proyectos de concesión en las diferentes regiones del país.

### **3. Gratuidad.**

Aún en aislamiento selectivo, el **100%** de los usuarios encuestados manifestó no haber incurrido en ningún tipo de gasto por cuenta de la solicitud presentada en la entidad, incluso, algunos ciudadanos nos compartieron sus felicitaciones por las herramientas y canales dispuestos por la Agencia, que permiten, elevar los requerimientos de forma virtual o presencial, atendiendo los protocolos de bioseguridad y con total gratuidad.

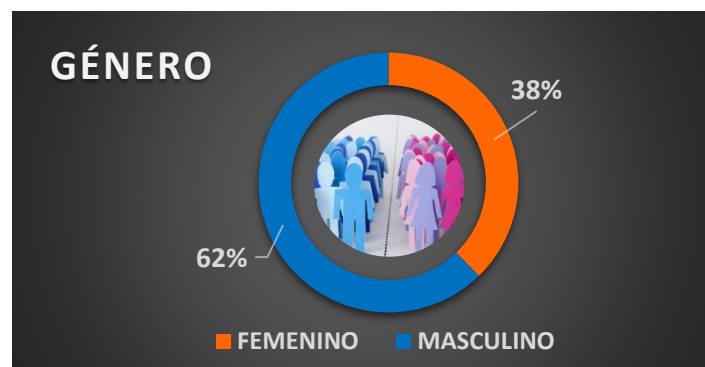
### **4. ¡Virtualidad – La nueva realidad!**

De acuerdo con las estadísticas, el **99%** de las personas utilizó el canal virtual para interactuar con la ANI, esto, debido a la facilidad y comodidad que representa el cruce de información a través de medios digitales y a la seguridad que significa en tiempos de pandemia hacer uso de herramientas tecnológicas habilitadas para conectarse.

### **5. Hablemos de género**

A partir de la muestra de ciudadanos seleccionada, pudimos evidenciar que, el **62%** de las personas contactadas fueron hombres y el **38%** mujeres, lo que significa un **aumento del 15%** frente al trimestre anterior, en lo que concierne a la participación del género femenino y a su interacción con la Agencia.

*Gráfica No. 24 – Género*



## 4. PLAN DE ACCIÓN

Para el 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 2020, siempre bajo la óptica del mejoramiento continuo.

A continuación, se enuncian las actividades realizadas para el cierre de la vigencia 2020:

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

Plan de Acción 2020		
Actividades	Producto	Avance
1 Ampliar el acercamiento de la ANI hacia las regiones y sus ciudadanos	Dos (2) encuentros transversales realizados con equipos de servicio al ciudadano	Durante la vigencia 2020 se realizaron tres (3) Encuentros Transversales Virtuales con Concesiones e Interventorías, desarrollados en 13 sesiones, en las cuales se abordaron los temas de: derecho de petición, lenguas nativas, accesibilidad inclusiva, lenguaje claro y protocolos de servicio, con una participación total de 181 asistentes.
2 Sensibilizar en atención a peticiones, lenguas nativas, protocolos de servicio, accesibilidad y lenguaje claro	Seis (6) sensibilizaciones	Se realizaron seis (6) charlas de sensibilización al interior de la ANI, desarrolladas en diferentes sesiones, en las cuales se abordaron los temas de: derecho de petición, lenguas nativas, accesibilidad inclusiva, lenguaje claro y protocolos de servicio, con una participación total de 74 funcionarios y colaboradores de la Entidad.
3 Rediseñar y difundir el portafolio de servicios de la Agencia Nacional de Infraestructura	Portafolio de servicios diseñado, difundido y publicado	Se diseñó y presentó el Portafolio de Servicios.
4 Fortalecer la estrategia de difusión de los canales de atención	Una (1) estrategia formulada	<b>CUMPLIDA DESDE EL 2 DE JULIO:</b> Se publicó en las redes sociales de la Agencia el video de

			difusión de canales de atención al ciudadano.
5	Realizar Ferias de Servicio al Ciudadano	Dos (2) Ferias de Servicio	Mediante comunicado No. 20203161295831 del 31 de agosto de 2020, el DNP informó a las entidades estatales, su decisión de llevar a cabo para la última semana del mes de septiembre, un esquema no presencial en el que se desarrollará la Feria Nacional de Servicio al Ciudadano en el departamento de Córdoba. Dadas las condiciones actuales de la emergencia y junto con la Gobernación del departamento, se priorizó un grupo de entidades del orden nacional para participar de la estrategia, razón por la cual en representación del sector, participó únicamente el Ministerio de Transporte.
6	Formular política de Servicio al Ciudadano y partes interesadas de la ANI	Un (1) Documento de Política	<b>CUMPLIDA DESDE EL 31 DE AGOSTO.</b> El documento de la Política de Servicio al Ciudadano, fue aprobado por el comité MIPG, incluido en el Sistema de Gestión de Calidad, y publicado en la página web de la entidad.

---

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

Para el CUARTO trimestre de la vigencia 2020 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 por desatención al derecho fundamental de petición, situación similar a la ocurrida en el mismo periodo del año anterior.