

Informe **Cuarto Trimestre 2021** Servicio al Ciudadano



Mejorar cada día
para ayudar con
esta experiencia
me siento con
un ánimo de ayudar.

Considero que la capacitación sobrepasó mis expectativas, los temas más pertinentes y oportunos para la actividad que realizo día a día y buena información para el resto de mis compañeros.

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

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%
2020	132.425	-3.38%	7.183	2.1%

4to trimestre
2021

Durante este trimestre del año 2021, periodo comprendido entre el primero (1) de octubre y el treinta y uno (31) de diciembre, la Agencia recibió un total de treinta y ocho mil trescientos ochenta y cinco documentos (38.385), en contraste con los treinta y cinco mil novecientos ochenta y cuatro documentos (35.984) recibidos en el mismo periodo de la vigencia 2020, lo que evidencia un aumento del 6.6%.

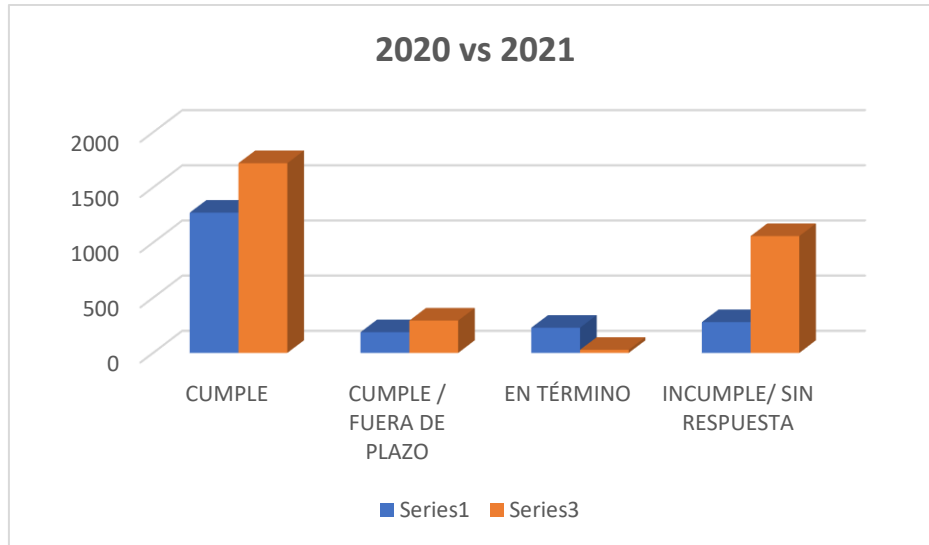
De los treinta y ocho mil trescientos ochenta y cinco documentos (38.385) el Equipo de Servicio al Ciudadano, una vez conocido su contenido, tipificó como peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias, consultas, solicitudes de información, entre otros, un total de tres mil cien (3.100), que corresponden al 8% del total de documentos ingresados.

El comportamiento que se ha venido evidenciando en la atención a peticiones, en el CUARTO trimestre de la vigencia 2021, es el siguiente:

Tabla No. 2 - Cumplimiento PQRS 2020 vs. 2021 – Cuarto Trimestre

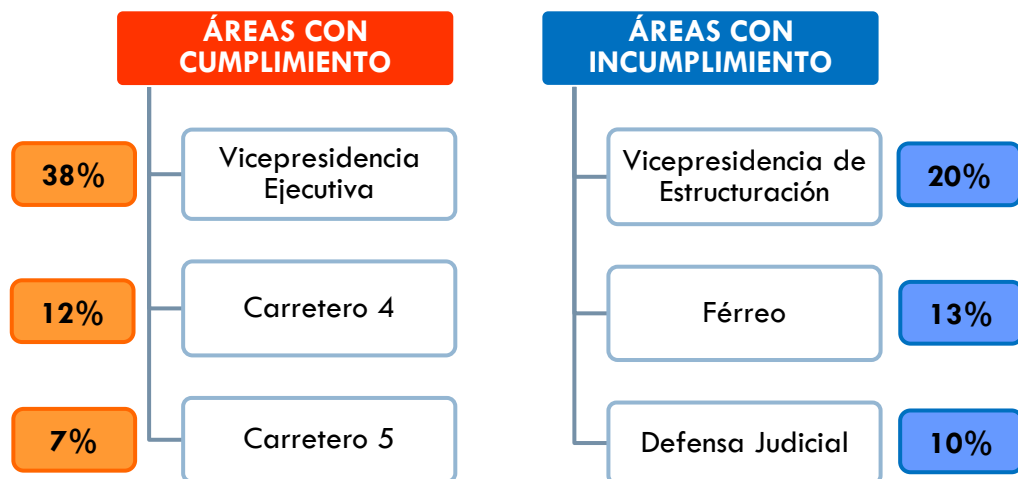
	VIGENCIA 2020	%	VIGENCIA 2021	%
CUMPLE	1271	65%	1720	55%
CUMPLE / FUERA DE PLAZO	188	10%	293	9%
EN TÉRMINO	228	12%	28	1%
INCUMPLE/ SIN RESPUESTA	279	14%	1059	34%
TOTAL	1966	100%	3100	100%

Grafica No. 1 - Cumplimiento PQRS 2020 vs. 2021 – 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 2021, el Equipo de Servicio al Ciudadano trazó dentro de sus objetivos, aumentar el porcentaje de cumplimiento de atención a PQSR, con base en el resultado obtenido en la vigencia anterior, que fue del **97.6%**, para este fin, buscamos acompañar a los Equipos encargados de su atención con talleres, dinámicas y herramientas que lleven a disminuir el **0.9%** de los derechos de petición no contestados para este CUARTO trimestre del año.

Importa compartir, que este porcentaje se pondera a partir del seguimiento uno a uno de los **1.059** documentos que figuran como INCUMPLE/SIN RESPUESTA en el total general de documentos tipificados, que asciende a **3.100**; de manera que luego de su revisión, análisis y depuración se concluyó que son **30** los trámites **que efectivamente** se encuentran SIN RESPUESTA en el sistema.

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:

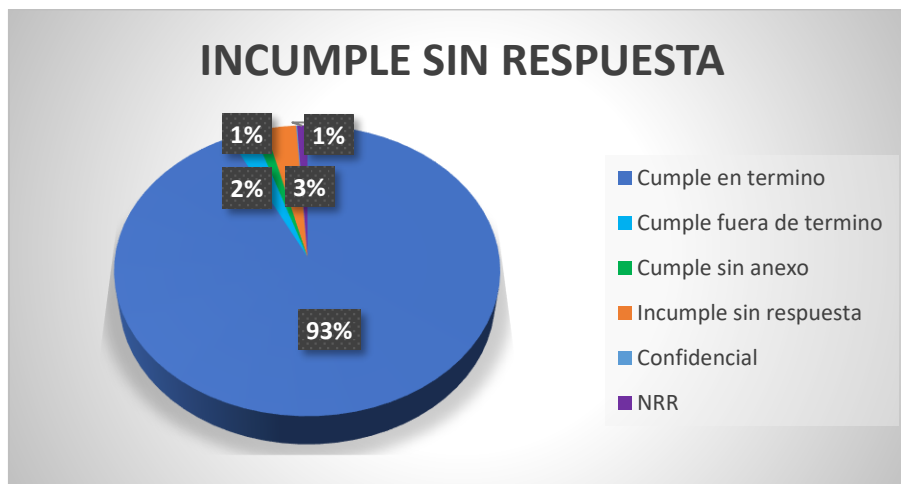
Tabla No. 4 – Clasificación - Solicitudes sin respuesta

SEGUIMIENTO INCUMPLE/SIN RESPUESTA	TOTAL	%
Cumple en término	982	93%
Cumple fuera de término	24	2%
Cumple sin anexo	12	1%
Confidencial	1	0%
Incumple sin respuesta	30	3%
NRR	10	1%
TOTAL	1059	100%

Para el CUARTO trimestre de la vigencia 2021, se encontró que el 93% de las peticiones que en ORFEO aparecían incumplidas, fueron tramitadas por las diferentes áreas de la Agencia oportunamente, lo que sucedió este trimestre, fue que en un solo oficio remitido al Concesionario de Rutas del Valle se relacionaron todos los requerimientos recibidos sobre la 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 en éste figuraban como incumplidos.

Gráfica No. 2 - Clasificación - Solicitudes sin respuesta

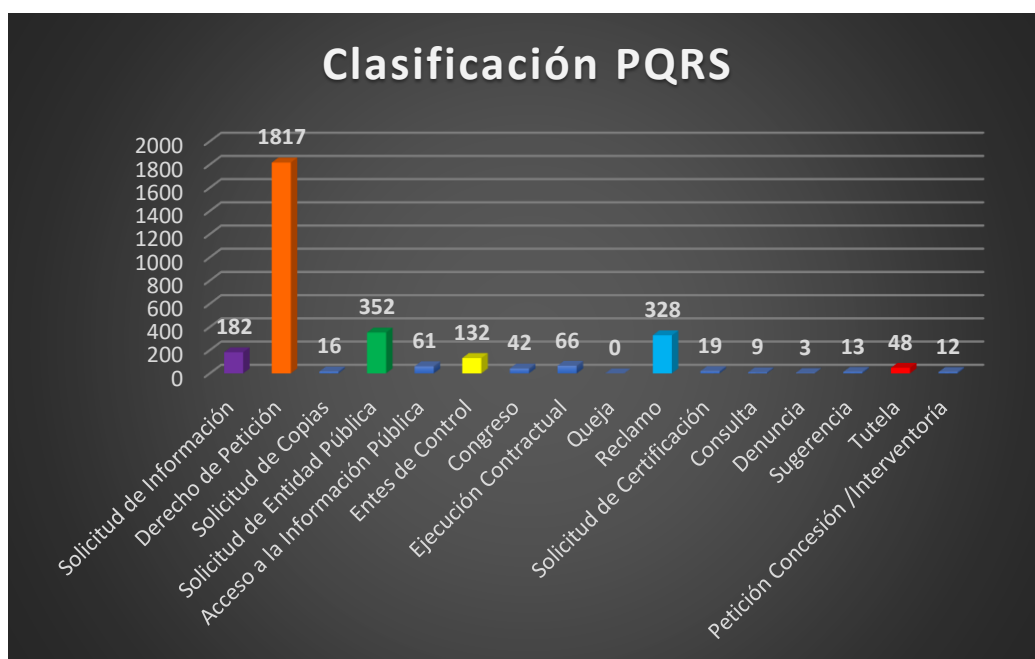


PQRS

Tabla No. 5 - Clasificación de las PQRS - Cuarto Trimestre 2021

	Vigencia 2021	%
Solicitud de Información	182	4%
Derecho de Petición	1817	56%
Solicitud de Copias	16	1%
Solicitud de Entidad Pública	352	15%
Acceso a la Información Pública	61	2%
Entes de Control	132	5%
Congreso	42	1%
Ejecución Contractual	66	3%
Queja	0	0%
Reclamo	328	9%
Solicitud de Certificación	19	0%
Consulta	9	1%
Denuncia	3	0%
Sugerencia	13	1%
Tutela	48	2%
Petición Concesión /Interventoría	12	0%
TOTAL	3100	100%

Gráfica No. 3 - Clasificación de PQRS - Cuarto Trimestre 2021



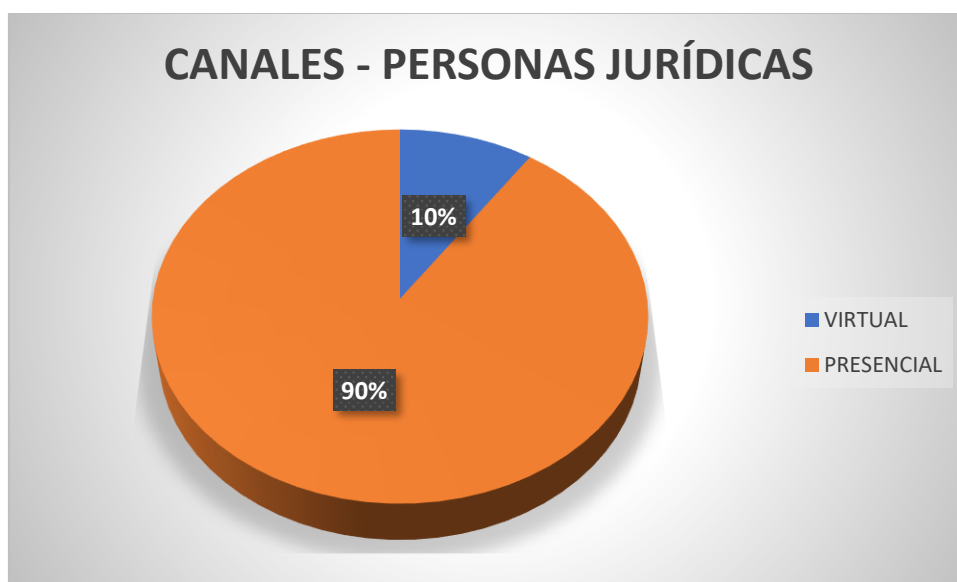
Entes de Control

El Equipo de Servicio al Ciudadano tipificó **132** documentos como solicitudes de **Entes de Control**, lo que porcentualmente corresponde al **4.2%** del total de documentos tipificados, de los cuales, el **81%** obtuvo respuesta oportuna y el **15%** figura incumplido.

Empresas

Para este CUARTO trimestre de 2021, la ANI recibió **375** solicitudes de **personas jurídicas**, correspondientes al **12%** del total de documentos tipificados, de las cuales **36** se hicieron a través de nuestro canal vía web y los **339** 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

Durante el 4to trimestre de la vigencia 2021 se recibieron **61** solicitudes de **Acceso a la Información Pública** de las cuales se negó el acceso a la información, en **seis (6)** eventos:

- ✚ En cuatro casos por tratarse de información con reserva legal, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 24 de la ley 1755 de 2015 y demás normas, como el código de Comercio.
- ✚ En dos casos más, por no cumplir con los requisitos y contenido del derecho fundamental de petición, establecidos en el artículo 16 de la ley 1755 de 2015.

Página Web

Se recibieron **359** solicitudes por Página Web que corresponden al **11.5%** del total de documentos tipificados en sus diversas modalidades, de las cuales **23** fueron elevadas por personas jurídicas.

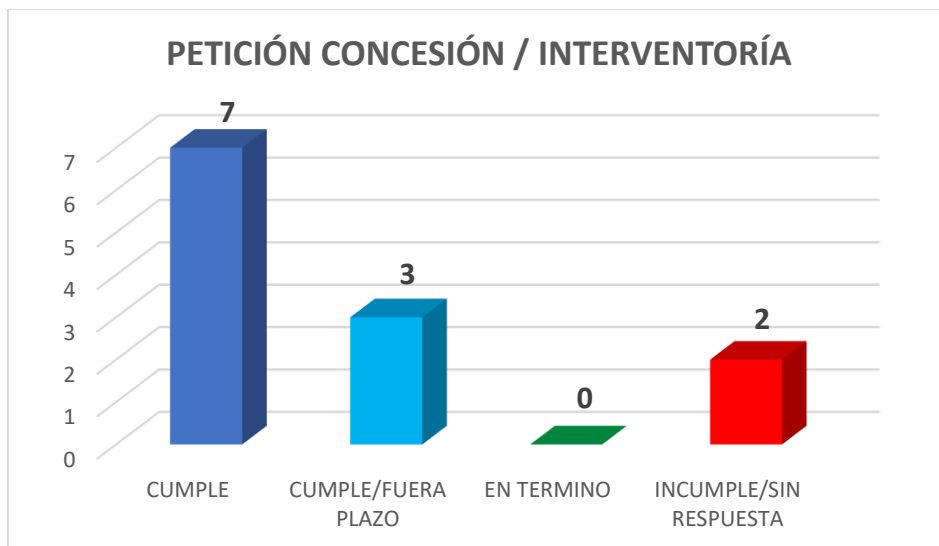
Petición Concesión / Interventoría

En lo que respecta a las peticiones presentadas por los Concesionarios y/o las Interventorías, la ANI recibió para este CUARTO trimestre del año un total de **12** solicitudes. El comportamiento de respuesta a dichos requerimientos se muestra a continuación:

Tabla No. 6 – Peticiones – Concesiones e Interventorías




PETICION CONCESIÓN INTERVENTORIA	TOTAL	%
CUMPLE	7	58%
CUMPLE/FUERA PLAZO	3	25%
EN TERMINO	0	0%
INCUMPLE/SIN RESPUESTA	2	17%
TOTAL	12	100%

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 4
-  Jurídico Predial

Los temas más consultados por la ciudadanía fueron: Solicitudes de beneficios de tarifa diferencial para los peajes del Purgatorio y aquellos de la Concesión Rutas del Valle, además, se recibió un gran volumen de peticiones relacionadas con procesos de compra y expropiación de predios ubicados sobre la vía Bogotá – Girardot.




La Agencia brindó respuesta a las solicitudes de los ciudadanos en un promedio de **14 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 

- Solicito información acerca de la fecha de pago en la cual se cancelará la deuda por los trabajos por parte de la empresa SOLUCIONES AMBIENTALES AYR SAS realizados en el proyecto Cartagena Barranquilla.
- Una joven se bajó del bus en el que se desplazaba en la ruta Cali - Palmira y solicitó que le prestaran el baño en el peaje de Estambul, y no se lo prestaron con la excusa de que no estaba en funcionamiento. ¿Dónde está la cultura y el deber del buen trato?

DENUNCIAS 

- La firma Concaay responsable de la doble calzada Villavicencio a Villanueva no paga a sus contratistas, realizamos un trabajo de reforestación y no hemos recibido el pago.
- Quiero informar que están construyendo unos ranchos, están situadas en las patas del puente el aserradero antes de llegar al túnel kachotis, en el monte que da hacia la carrilera están destruyendo el monte si son tan amables para que estos terrenos no sean invadidos por gente que no es de nuestra vereda.

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 20214091230532.

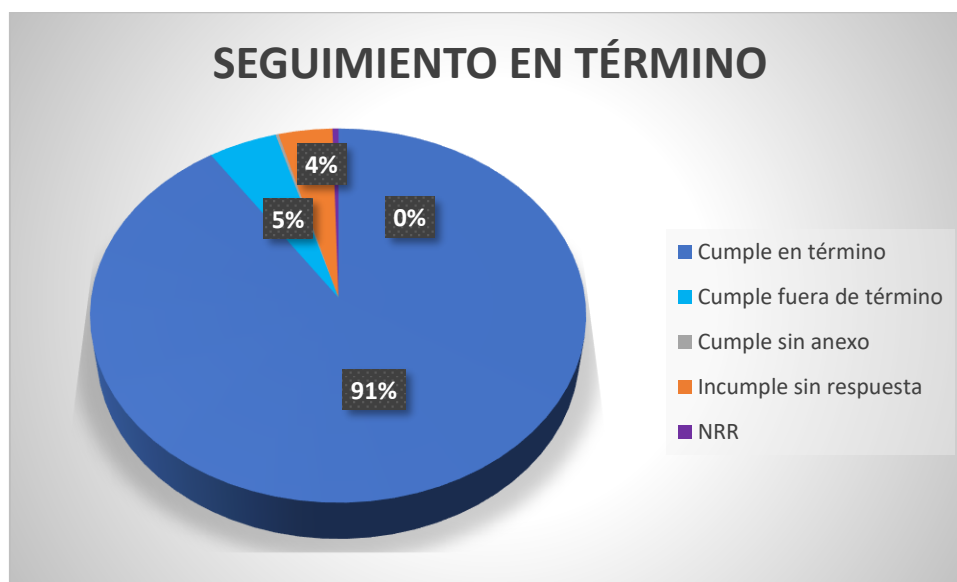
Seguimiento PRQS – En término

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 TERCER 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	424	91%
Cumple fuera de término	23	5%
Cumple sin anexo	1	0%
Incumple sin respuesta	18	4%
NRR	2	0%
total	468	100%

Gráfica No. 6 – Seguimiento - Solicitudes en término



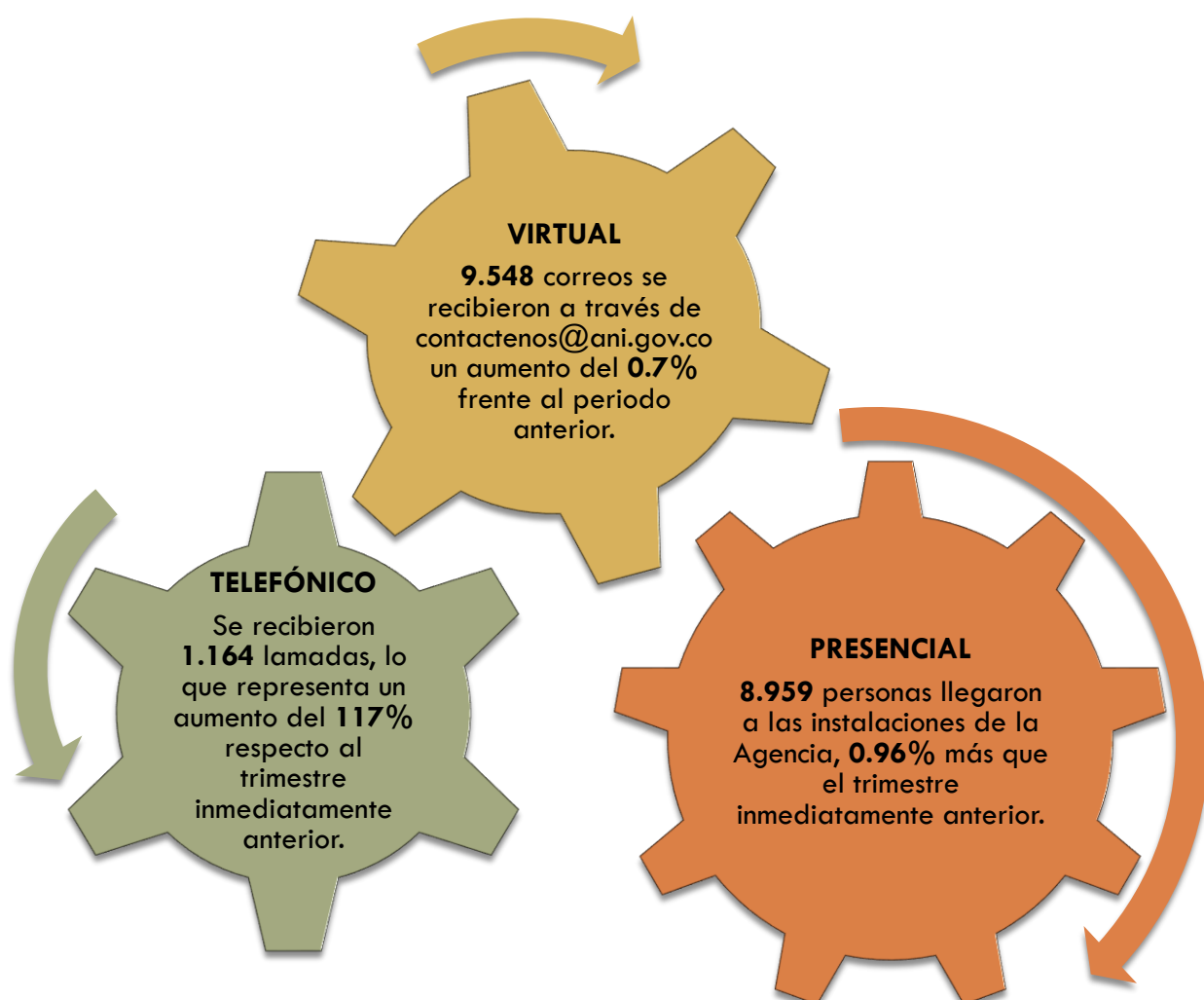
Después de efectuar la trazabilidad para cada uno de los radicados **EN TÉRMINO**, se pudo evidenciar, que el **96%** de ellos cumple, lo que se traduce, en que la Agencia brindó respuesta a los requerimientos de los ciudadanos, instituciones, empresas y Entes de Control.

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, 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 manera que para este CUARTO trimestre del año 2021, la entidad recibió **1.164** llamadas, éstas se enfocaron en inquietudes sobre: veracidad de ofertas laborales falsas realizadas por terceros a nombre de la Agencia, seguimientos a trámites de permisos, radicación de documentos, pólizas y requisitos para acceder al beneficio de tarifa diferencial de peajes.

Este canal fue utilizado en su gran mayoría por el género masculino con el 53% de las llamadas y por el género femenino con el 47% de las usuarias, un gran número de llamadas provinieron de ciudades principales como Bogotá y departamentos como Antioquia, Valle del Cauca y Tolima.

Gráfica No. 7 – Canales de Atención al Público



Durante el CUARTO trimestre del año 2021 la Agencia recibió a través de su correo electrónico oficial contactenos@ani.gov.co:

- ✚ 7.227 Mensajes, requerimientos, correos de usuarios y parte interesadas.
- ✚ 426 Requerimientos Judiciales
- ✚ 102 Hojas de Vida
- ✚ 577 Solicitudes relacionadas con trámites de permisos
- ✚ 1.216 Traslados por competencia (recibidos y realizados)

3. PERCEPCIÓN CIUDADANA



En atención directa al público se recibieron un total de **8.959** personas durante el CUARTO trimestre de la vigencia 2021. Del total de visitantes que tuvo la entidad en estos tres meses del año, **36** 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 afectación de predios, pagos de saldos por parte de la ANI y requerimientos de copias de documentos relacionados con la compra de predios.
- ✚ **OFERTAS LABORALES FALSAS**, Muchos ciudadanos se acercaron para verificar la información sobre supuestas ofertas laborales ofrecidas por la Agencia, ya que terceros en nombre de la entidad les solicitaron información personal y dinero por WhatsApp y correo electrónico.
- ✚ **COPIAS DE DOCUMENTOS**, sobre temas prediales, actos y planos de permisos.
- ✚ **PERMISOS**, en su gran mayoría, requisitos para acceder al permiso de uso y ocupación de vías concesionadas.
- ✚ **SEGUIMIENTO A RADICADOS**, varios de los ciudadanos atendidos, buscaron saber cuál era el número de radicado asignado a sus oficios y quién era el profesional que atendía el trámite, de manera que pudieran hacer seguimiento a sus requerimientos ante la Agencia.
- ✚ **TARIFA DIFERENCIAL DE PEAJES**, algunos ciudadanos se acercan para obtener información sobre los requisitos para acceder al beneficio de tarifa diferencial de peajes.

Nota: El 86% 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 **28 hombres** – **8 mujeres**.

Agendamiento citas de radicación

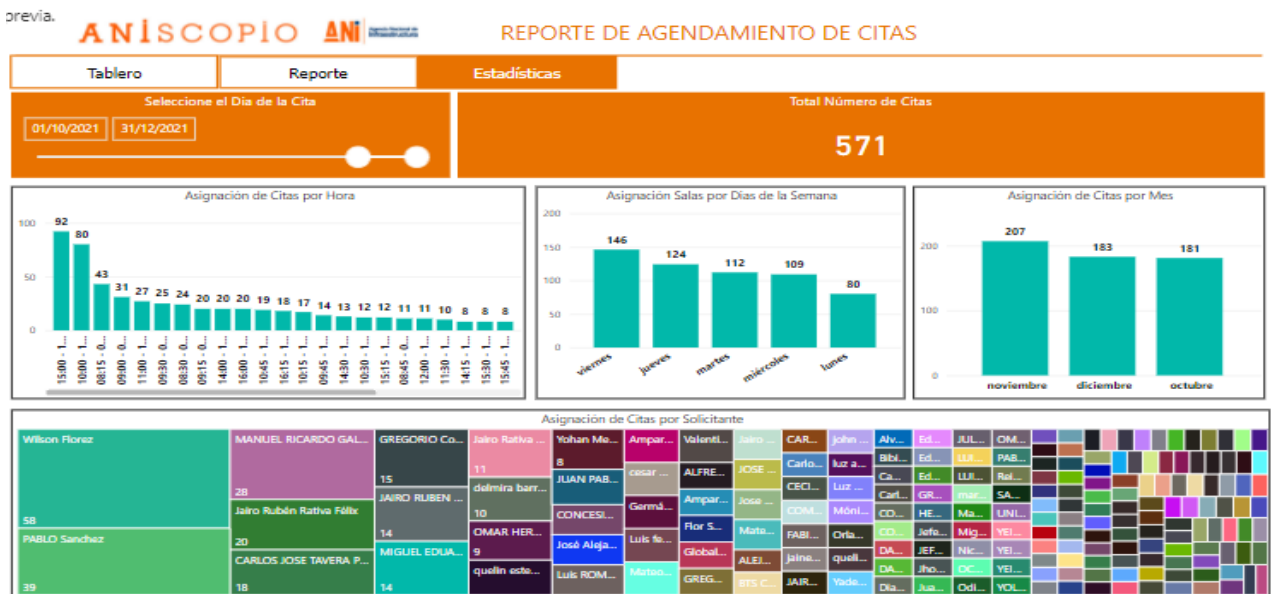
Desde el 26 de mayo del año 2020 se dio apertura a la estrategia de asignación de citas para la radicación de documentos de forma presencial en las instalaciones de la Agencia, disponiendo un espacio en la sección NOVEDADES de la página web, que permite a los ciudadanos efectuar el agendamiento de citas para radicar sus documentos en ventanilla.

Imagen No. 1 – Banner Agendamiento radicación de documentos



Para este cuarto trimestre del año 2021, se agendaron a través de la página web de la Agencia, **571** citas para la radicación de documentos, de las cuales fueron atendidas **532** 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 **6** 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	4	67%
NO	2	33%
TOTAL	6	100%

Gráfica No. 8 – Cita para radicación de documentos

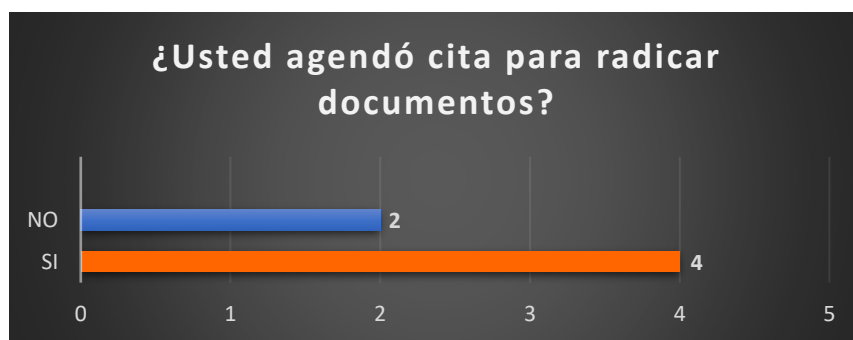


Tabla No. 11 – Funcionalidad y diseño de la plataforma

¿Cómo califica la funcionalidad y el acceso a las ventanillas?	Número de ciudadanos	%
Buena	2	33%
N/A	4	67%
TOTAL	6	100%

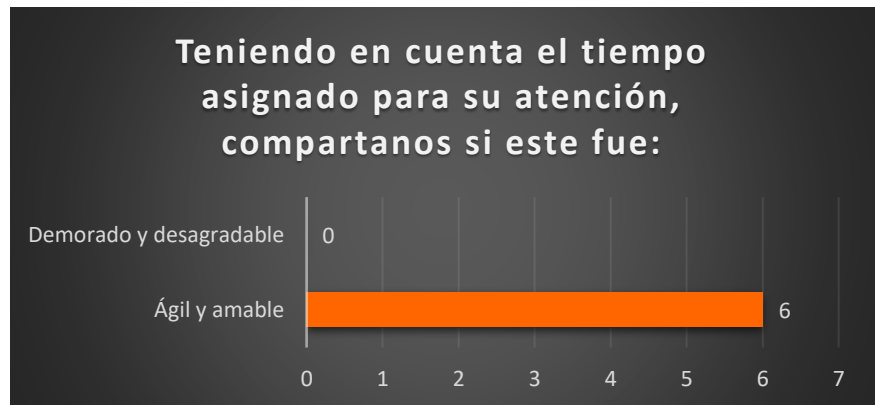
Gráfica No. 10 – Funcionalidad y diseño de la plataforma



Tabla No. 12 – Tiempos de atención

Teniendo en cuenta el tiempo asignado para su atención, compártanos si este fue:	Número de ciudadanos	%
Ágil y amable	6	100%
Demorado y desagradable	0	0%
TOTAL	6	100%

Gráfica No. 10 – Tiempos de atención



Retroalimentación:

- Un importante número de ciudadanos se acercó a la sede de Montevideo para radicar documentos y agendó su cita a través del espacio dispuesto en nuestra página web, mientras que un 37% de las personas optó por acudir a radicar sin cita previa.
- El 67% de los usuarios cree que las ventanillas de radicación ubicadas en la sede de Montevideo fueron de fácil acceso y visibles al público.
- La opinión de los ciudadanos encuestados muestra que el tiempo empleado por los funcionarios en el punto de radicación fue suficiente para atender sus requerimientos, ya que el 100% de las personas fueron atendidas en un tiempo promedio de 15 minutos tal y como lo dispone el turno virtual que obtienen en página web.
- Estas son algunas de las opiniones de los ciudadanos sobre el servicio brindado: *“Buena atención, son amables”, “muy amable la atención y la información”*. También se recibieron comentarios sobre las instalaciones, tales como: *“sería magnífico contar con un lugar para apoyar los documentos al momento de entregarlos”, “Nancy es muy colaboradora y me atendió muy bien, sin embargo, el sitio para radicar es bastante inadecuado para llegar y salir”*

CONO MENSAJERO ANI

El Equipo de Servicio al ciudadano durante el cuarto trimestre del año 2021, decidió 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 a sus derechos y deberes, tal y como lo dispone la carta de trato digno al ciudadano, y los trámites o servicios requeridos por aquellos en las instalaciones de la entidad. De esta manera se obtuvieron las siguientes percepciones:

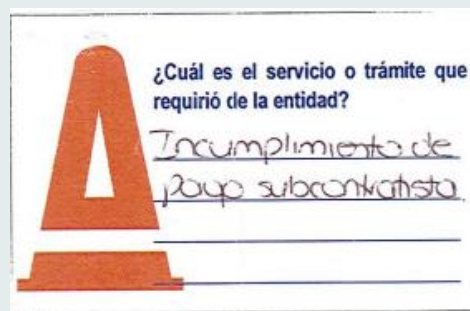
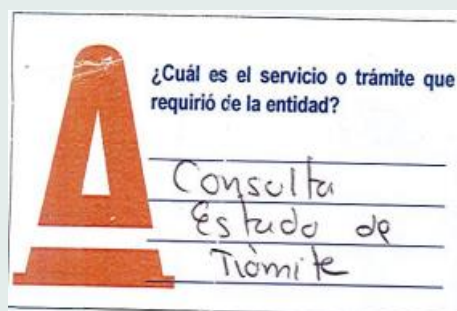
¿CÚAL ES EL SERVICIO O TRÁMITE QUE REQUIRIÓ DE LA ENTIDAD?

Número de opiniones: 10

Respuestas:

- ✓ Consulta estado de trámite.
- ✓ Incumplimiento de pago subcontratista.
- ✓ Radicación de documentos.
- ✓ Radicación de un derecho de petición.
- ✓ Solicitud de información de trámite.
- ✓ Seguimiento a un radicado
- ✓ Verificar una oferta laboral.
- ✓ Resolver una solicitud para agotar la vía administrativa.
- ✓ Permiso de vía para el acceso al predio.
- ✓ Pasar una queja.

Una muestra de las respuestas dadas por los ciudadanos



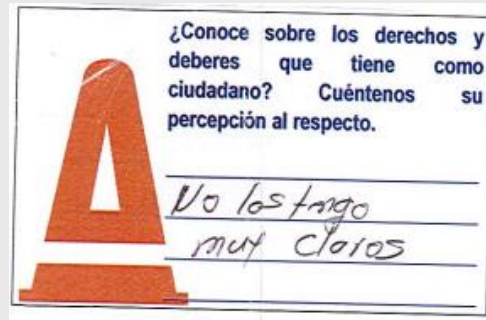
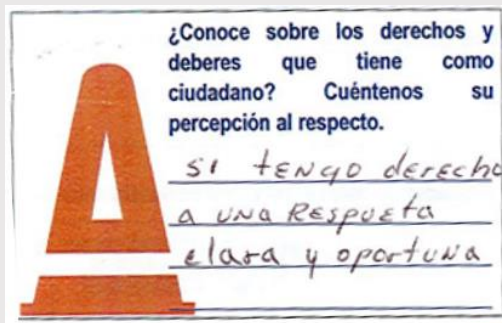
¿CONOCE SOBRE LOS DERECHOS Y DEBERES QUE TIENE COMO CIUDADANO? CUÉNTENOS SU PERCEPCIÓN AL RESPECTO.?

Número de opiniones: 11

Respuestas:

- ✓ Si, tengo derecho a una respuesta clara y oportuna.
- ✓ No los tengo muy claros.
- ✓ Si conozco mis derechos como ciudadano y deberes.
- ✓ No los recuerdo ahora.
- ✓ Si, derecho a ser atendido, que se resuelva mi inquietud, acceder a información.
- ✓ Si conozco, pero no todos los deberes y derechos.
- ✓ Si los conozco.
- ✓ Si, estoy de acuerdo con los temas al respecto.
- ✓ A dar información verídica, igualmente recibirla.
- ✓ Si los conozco y si se necesita que se hagan aplicar.

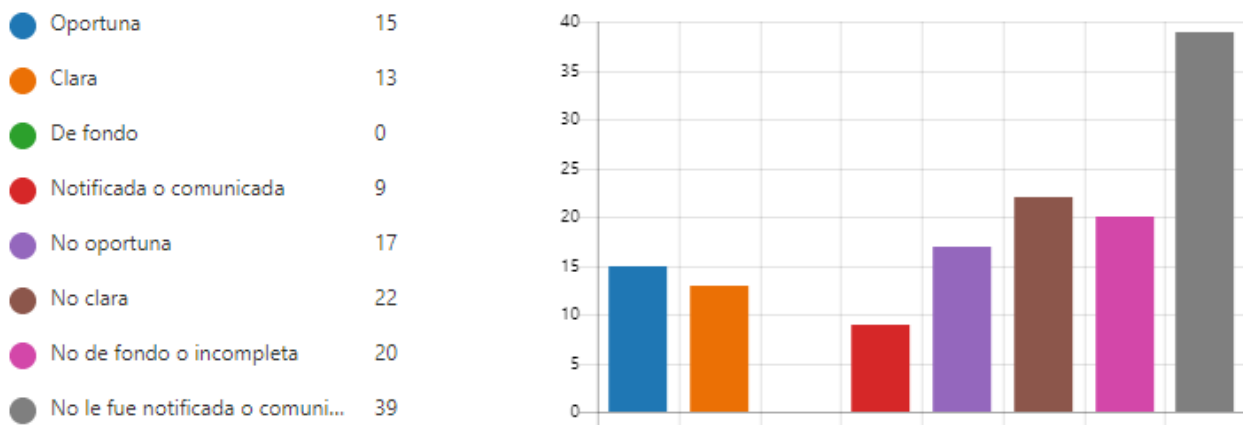
Una muestra de las respuestas dadas por los ciudadanos



Percepción PQRS a través de Página Web

Los ciudadanos que hicieron requerimientos a la Agencia durante el CUARTO trimestre del año 2021 pudieron hacer seguimiento a sus números de radicados por medio de la página web de la entidad, y allí de manera voluntaria (98) 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 realizadas por los ciudadanos que consultaron el espacio de seguimiento a PQRS a través de la página web de la Agencia, se pudo evidenciar que varios de ellos, manifestaron que pese a que en el sistema se dice que el trámite ha finalizado o que ya cerró, la respuesta a sus requerimientos no les fue notificada ni se puede visualizar ningún documento anexo, lo que no permite hacer trazabilidad a la solicitud.

Por otro lado, algunas personas manifiestan que, al hacer el seguimiento por la web, aparece un aviso informando que el radicado no existe, por lo que el trámite del requerimiento queda en vilo y los ciudadanos no pueden saber a ciencia cierta que ocurrió con su solicitud.

Una vez más y como cierre del año, pudimos apreciar que son muchas las anotaciones de los ciudadanos frente a una herramienta que no proporciona mayor información sobre el estado de los trámites, lo que se traduce en reprocesos y en calificaciones negativas a la trazabilidad que se hace de los oficios a través de la página web y que se conecta con el sistema de gestión documental ORFEO.



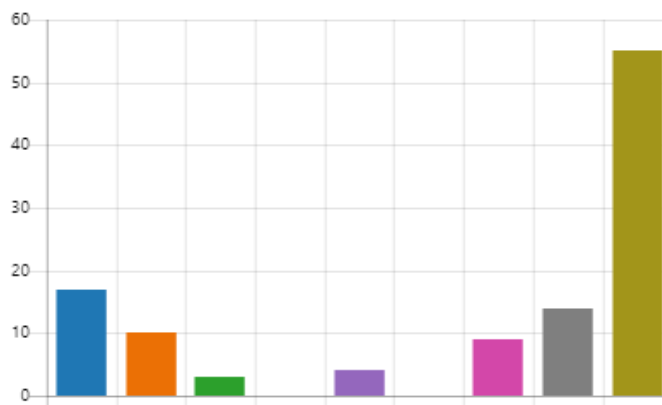
Con el ánimo de acoger la percepción de los ciudadanos que se conectan con nosotros a través de la página web de la Agencia, interactuando en los espacios habilitados para su exploración y consulta, el Equipo de Servicio al Ciudadano diseñó e implementó un botón permanente que contiene una encuesta de percepción en la que se reciben las opiniones y experiencias de los usuarios al navegar en nuestro sitio web. De este ejercicio participaron **112** 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	17
● Trámites	10
● Cuarto de Datos	3
● ANIscoPIO	0
● Enlaces de Interés	4
● Servicios TIC	0
● Nuestros Proyectos	9
● Peajes	14
● Otras	55



Gráfica No. 17- Acceso al trámite o servicio

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

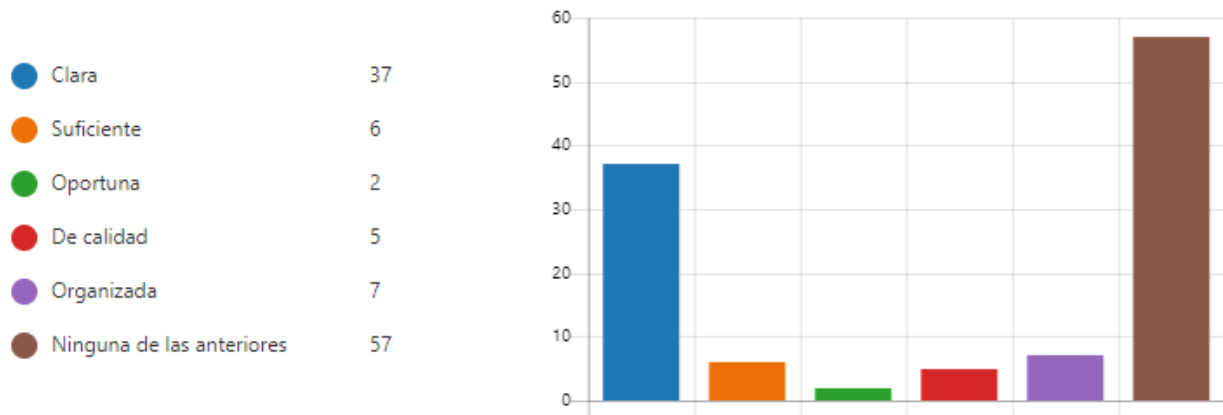
[Más detalles](#)

● SI	68
● NO	44



4. La información que obtuvo fue:

[Más detalles](#)



Análisis:

- ✚ Del total de personas encuestadas, el **49%** accedió a la página web de la Agencia para cargar, revisar o consultar trámites de permisos, mientras que un **15%** ingresó para presentar peticiones, radicar documentos o hacer seguimiento a sus solicitudes.
- ✚ Para este trimestre puntualmente, los ciudadanos consultaron nuestra página web animados en conseguir información sobre costos de peajes y requisitos para acceder al beneficio de tarifa diferencial.
- ✚ El **61%** de los usuarios que navegaron en nuestro portal web, afirmaron que el acceso o consulta al trámite o servicio les resultó sencillo, ya que no debieron agotar muchos pasos antes de encontrar lo que requerían, entre tanto, el **39%** de las personas manifestó que el procedimiento fue complejo y que la información requerida no fue encontrada.
- ✚ En lo que respecta a la información obtenida por este canal, alrededor del **50%** de los ciudadanos considera que es clara, suficiente, oportuna, de calidad y organizada, que la página web es amigable y sencilla, mientras que la mitad restante, manifiesta su inconformidad frente a contenidos no encontrados, información desactualizada o refieren que el acceso resultó complejo y poco intuitivo.

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 **400** 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 2021.

+ ENCUESTA DE PERCEPCIÓN CIUDADANA

OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS

1. Frente a las respuestas oportunas brindadas a los trámites o solicitudes de los ciudadanos, importa destacar que cerca del 99% de los usuarios afirma haber recibido una respuesta en término respetando los plazos establecidos por la ley.

Gráfica No. 19 – Oportunidad en las Respuestas



CLARIDAD DE LAS RESPUESTAS

En lo que respecta a la claridad de las comunicaciones, el 94% de las personas conviene en que los oficios de respuesta recibidos utilizaron un lenguaje comprensible, sencillo y cercano, de manera que, la lectura fue fluida y el contenido de los documentos fue entendido, sin embargo, para un 5% de los usuarios encuestados, los documentos no fueron del todo claros, usaron muchos tecnicismos e ideas poco concretas lo que permite diversas interpretaciones.

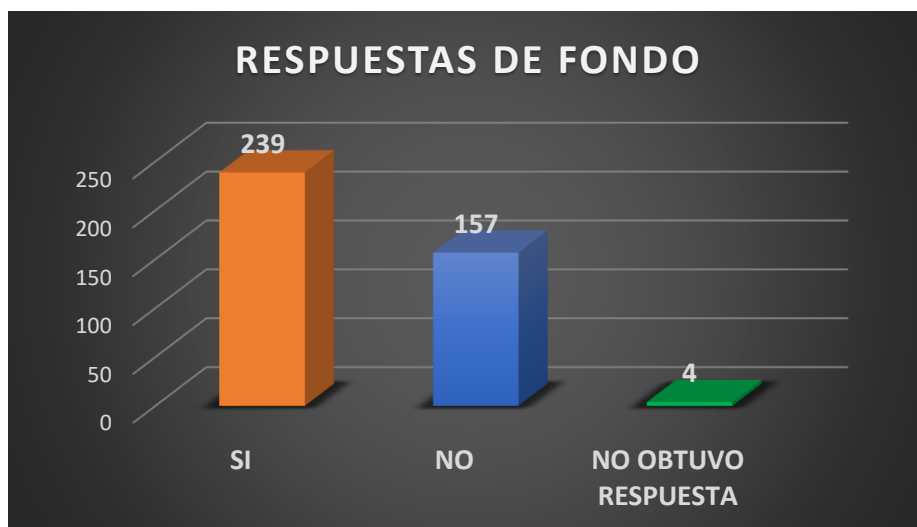
Gráfica No. 20 – Claridad en las Respuestas



RESPUESTAS DE FONDO

Del total de usuarios contactados **239** considera que la respuesta emitida por la Agencia fue de fondo, que las peticiones fueron respondidas en su totalidad y con profundidad, entre tanto, **157** ciudadanos manifiestan su inconformidad porque en los oficios no se desataba por completo el requerimiento, cabe anotar, que varios de los encuestados nos calificaron negativamente en este aspecto, porque la ANI no accedió a sus pretensiones.

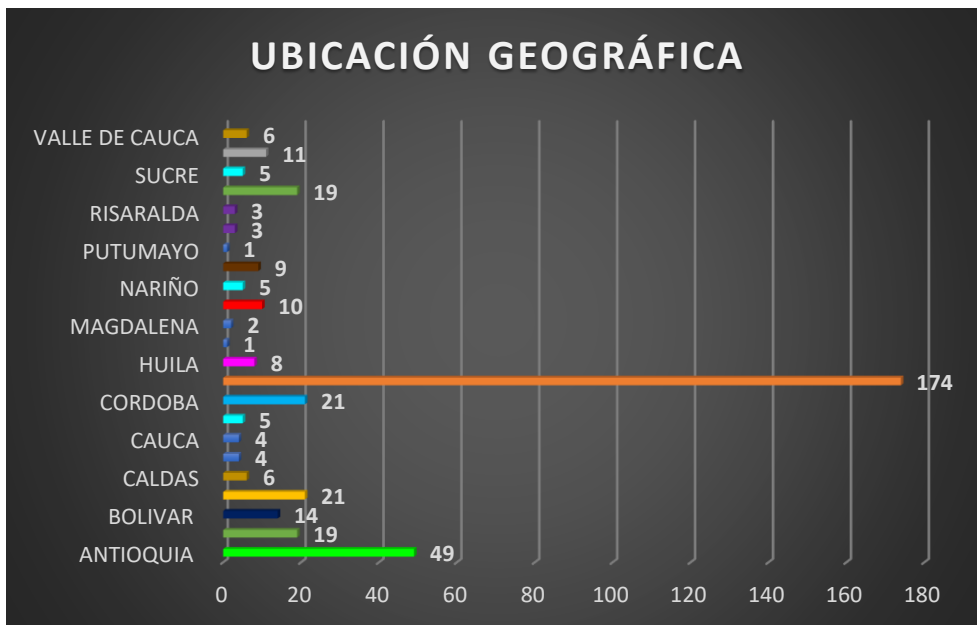
Gráfica No.21 –Respuestas de Fondo



UBICACIÓN GEOGRÁFICA

El trabajo y compromiso de la ANI por conectar las regiones del país, se refleja en que ciudadanos de casi todos los departamentos nos escriben para hacer solicitudes, presentar trámites, y darnos sugerencias, una muestra de ello, es que alrededor del **44%** de los usuarios nos contacta desde el departamento de Cundinamarca, un **12%** de Antioquia y un **15%** de Boyacá, Cordoba y Santander.

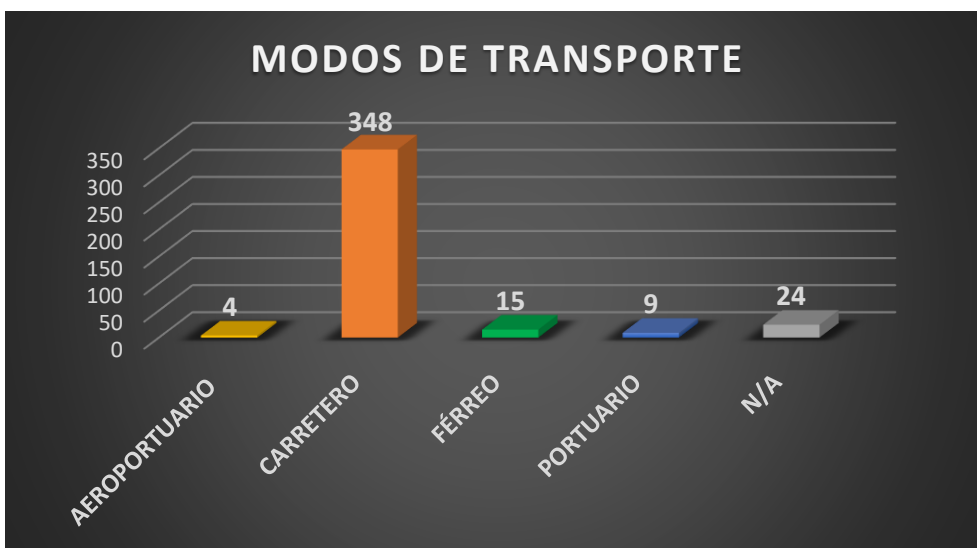
Gráfica No. 25 – Ubicación Geográfica



MODOS DE TRANSPORTE

Carretero continúa siendo el modo de transporte invencible, con el **87%** de las comunicaciones, seguido de férreo que cada vez aumenta el número de requerimientos, sin dejar atrás los puertos y los aeropuertos.

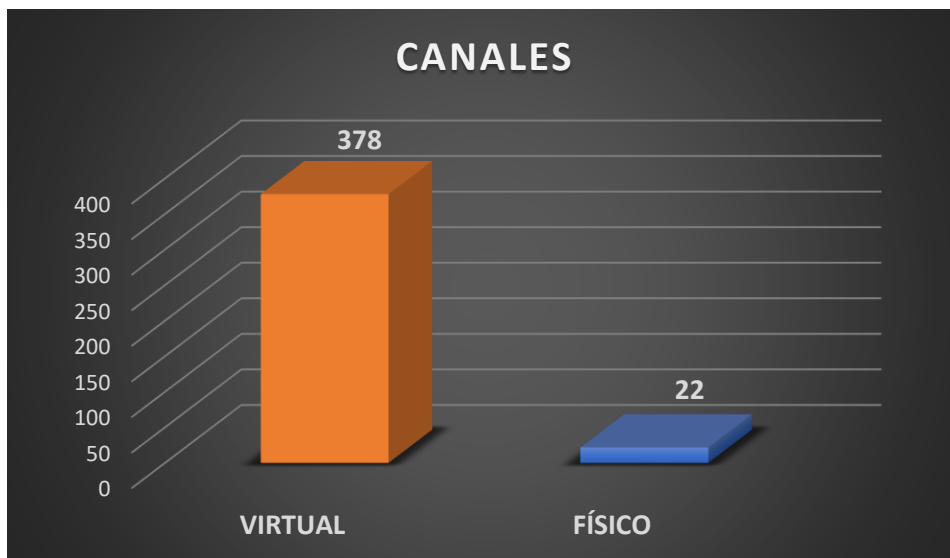
Gráfica No. 26 – Modos de Transporte



CANALES DE RESPUESTA

En los canales para conectarse con la Agencia, el preferido continua siendo el canal virtual, ya que cerca del **95%** de las personas encuestadas así lo afirma, esto se debe a la practicidad que representa radicar las solicitudes en medios digitales; sin embargo, un **5%** de los usuarios aun considera importante tramitar sus requerimientos de forma presencial y en formato físico.

Gráfica No. 27 – Canales de Respuesta



GASTOS

Para este trimestre, la percepción recibida de los ciudadanos frente a los gastos ocasionados por cuenta de requerimientos presentados a la Agencia, volvió a denotar **gratuidad**, casi el **100%** de los usuarios no debió incurrir en ningún tipo de gasto para remitir sus trámites o acceder a la oferta de servicios de la entidad.

Gráfica No. 28 – Gastos

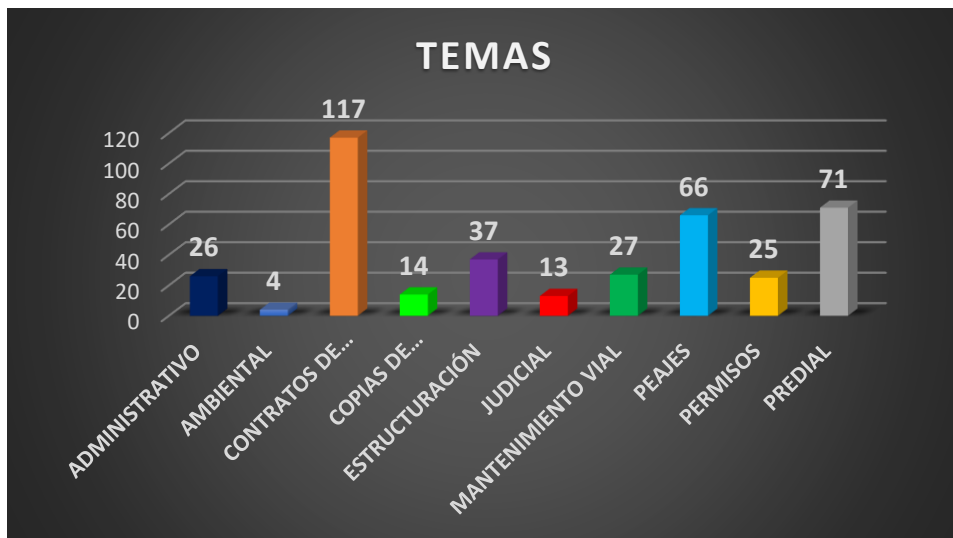


TEMAS

En el top 3 de los temas más frecuentes que tratan las solicitudes de los ciudadanos encontramos:

- ✚ Información sobre nuestros proyectos, fichas técnicas, avances de obra, mapas, adjudicación de nuevas concesiones, entre otros.
- ✚ Requerimientos prediales sobre pagos, avalúos, compra y venta de predios, procesos de enajenación voluntaria y de expropiación.
- ✚ Datos de peajes, requisitos para acceder al beneficio de tarifas diferenciales, costos, incrementos y reclamos.

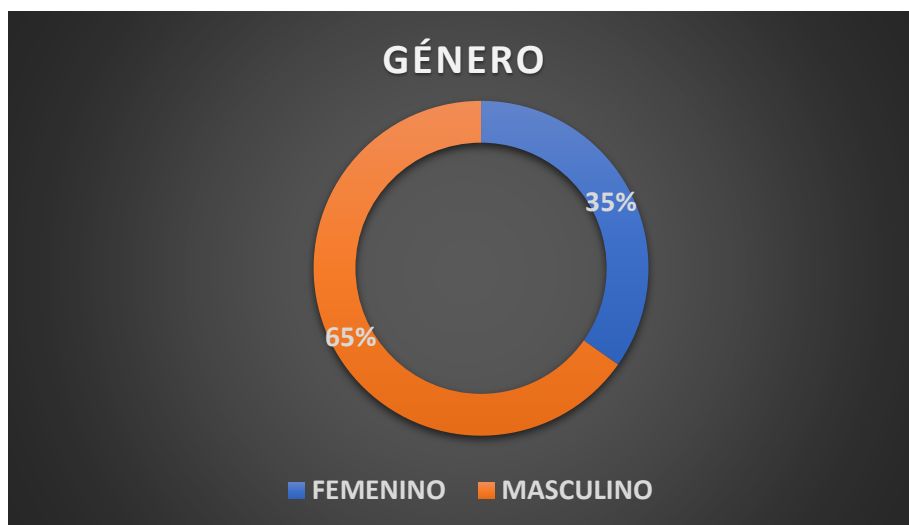
Gráfica No. 29 – Temas



GÉNERO

De acuerdo con los datos arrojados por la encuesta, los hombres son el **65%** de nuestros usuarios y las mujeres el **35%** en lo que a presentación de peticiones de refiere, esto muestra una brecha de 30 puntos entre uno y otro género.

Gráfica No. 30 – 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 2021, siempre bajo la óptica del mejoramiento continuo.

A continuación, se enuncian las actividades planteadas y cada una de las acciones realizadas para este trimestre que cierra el año 2021:

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	<p>Dos (2) Laboratorios de Servicio al Ciudadano</p> <p>La actividad se encuentra cumplida en más del 100% de la meta programada. A corte de diciembre se llevaron a cabo 4 laboratorios, en donde se ha brindado apoyo a las diferentes dependencias, desde el Equipo de Servicio al Ciudadano, para abordar y desatar aquellos asuntos que impactan el servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Caso de laboratorio 1: Ruta del Sol 2-Vicepresidencia Ejecutiva y GIT Jurídico Predial • Caso de laboratorio 2: Defensa Judicial - términos de respuesta. • Caso de laboratorio 3: Acompañamiento charlas de capacitación ORFEO – Hallazgo CGR 1322 • Caso de laboratorio 4: Lenguaje claro GIT Jurídico Predial – laboratorio de simplicidad lenguaje claro.
2	Crear el banco de buenas prácticas y/o estrategias exitosas, implementadas en materia de servicio al ciudadano.	<p>Un (1) Banco de datos digital</p> <p>Con el apoyo del área de Tecnologías, se creó el Banco de Buenas Prácticas en materia de servicio, como un espacio virtual en la página web de la Agencia, para consulta del público y partes interesadas:</p>

			https://www.ani.gov.co/banco-de-buenas-practicas
3	Realizar Encuentros Transversales de Servicio al Ciudadano con Concesiones e Interventorías	Dos (2) Encuentros Transversales con Concesiones e Interventorías	La actividad se cumplió en el 100% proyectado como meta, toda vez que se realizaron 4 encuentros con la Concesión Alternativas Viales, el Consorcio aeroportuario Airplan, la Concesión Rutas del Valle, la Concesión Vial Montes de María y el Aeropuerto Internacional Ernesto Cortissoz, los cuales contaron con la participación de más de 316 miembros de su planta de personal. Cabe resaltar que el Encuentro realizado con la Concesión Montes de María, así como el del Aeropuerto fueron llevados a cabo de manera presencial en sus respectivas instalaciones. En estos espacios se abordaron los temas de: derecho de petición, lenguas nativas, protocolos de servicio, accesibilidad inclusiva y lenguaje claro.
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	Se brindó acompañamiento a las actividades lideradas por el GIT Social, el jueves 2 de diciembre de 2021, se adelantó una reunión con el Alcalde y el Secretario de Planeación de El Copey, en compañía de funcionarios prediales de la Concesión y la Interventoría para abordar temas de naturaleza predial del proyecto. Así mismo, se llevó a cabo una reunión en el Municipio de Zona Bananera, para aclarar la problemática sobre un predio destinado a la construcción de una estación de policía.
5	Formular la Política de Igualdad de Género de la ANI	Un (1) documento de Política	Con el apoyo del PNUD y los miembros del Comité de género, se formuló la Política de equidad de género de la

			<p>Agencia Nacional de Infraestructura, en este momento se encuentra en la fase de revisión y aprobación para su inclusión en el Sistema de Gestión de Calidad y su divulgación con los servidores y colaboradores de la entidad.</p>
6	Promover la apropiación de la cultura de igualdad de género al interior de la ANI y de sus partes interesadas.	Actividades de promoción	<p>Se cumplieron a cabalidad el 100% de las actividades en materia de promoción del Plan de Acción 2021 del Comité de Equidad de Género, entre las que se encuentran las siguientes:</p> <p>-Se han conmemorado cada una de las fechas internacionales relacionadas con aspectos claves de género, mediante diferentes actividades y campañas.</p>
7	Sensibilizar en atención a peticiones, lenguas nativas, protocolos de servicio, accesibilidad y lenguaje claro.	Seis (6) Sensibilizaciones	<p>Se cumplió la actividad en el 100% de la meta programada. El Equipo realizó diez (10) charlas de sensibilización en materia de derecho de petición, lenguas nativas, protocolos de servicio, accesibilidad inclusiva y lenguaje claro, con la participación de 139 servidores y contratistas de las diferentes dependencias de la entidad.</p>
8	Construir el proyecto del acto administrativo que reglamenta al interior de la Entidad el Derecho Fundamental de Petición.	Un (1) Proyecto de Acto Administrativo	<p>El 29 de diciembre de 2021 se expidió la Resolución ANI No. 20214000021385 “Por la cual se reglamenta el ejercicio del derecho de petición en la Agencia Nacional de Infraestructura”.</p>
9	Identificación de nuevos grupos de valor- Caracterización	Caracterización de usuarios y partes interesadas	<p>La actividad se encuentra cumplida. La caracterización del ciudadano y partes interesadas fue actualizada, de acuerdo con los datos aportados por las diferentes áreas, y publicada en el primer trimestre del año.</p>

10	Publicar informes PQRS con inclusión de solicitudes de acceso a la información, en el informe trimestral.	Cuatro (4) Informes trimestrales	En los respectivos informes trimestrales, se incluyeron las solicitudes de acceso a la información pública y se detallaron los casos en los cuales se negó parcial o totalmente el acceso a la información.
----	---	----------------------------------	---

5. INTERVENCIÓN DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO

Para el CUARTO trimestre de la vigencia 2021 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.