

# Informe Servicio al Ciudadano

## Vigencia 2022



*Agencia Nacional de Infraestructura*

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

[contactenos@ani.gov.co](mailto:contactenos@ani.gov.co)

## CONTENIDO

1- ATENCIÓN Y GESTIÓN A LAS SOLICITUDES CIUDADANAS - PQRS .....	3
❖ Comportamiento histórico de las PQRS recibidas en la ANI .....	3
❖ PQRS recibidas en la vigencia discriminada por trimestres .....	4
❖ Oportunidad en la Atención de las PQRS.....	4
❖ Oportunidad y cumplimiento en el tratamiento de las PQRS por dependencia.....	6
❖ Clasificación por tipos de solicitudes ciudadanas PQRS. ....	8
❖ Temas más consultados y recurrentes objeto de PQRS.....	9
❖ Tiempos promedio de respuesta a las PQRS.....	10
2- ATENCIÓN POR CANALES DE CONTACTO.....	11
❖ Canales de radicación de las solicitudes ciudadanas PQRS .....	11
❖ Canales de contacto para la atención ciudadanía .....	11
CONCLUSIONES .....	13

# INFORME SERVICIO AL CIUDADANO

## Vigencia 2022

El presente documento consolida el reporte estadístico de la gestión efectuada por la Agencia Nacional de Infraestructura (ANI), en la vigencia 2022, con relación a las solicitudes ciudadanas (PQRS) <sup>1</sup>, y la atención brindada por los diferentes canales de contacto.

## 1- ATENCIÓN Y GESTIÓN A LAS SOLICITUDES CIUDADANAS - PQRS

### ❖ Comportamiento histórico de las PQRS recibidas en la ANI

Récord PQRS por vigencia

Tabla 1 - Documentos ingresados vs. documentos tipificados por vigencia

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

Vigencia 2022

Durante el año 2022, la Agencia recibió un total de ciento cuarenta y cuatro mil ochocientos sesenta y cinco (**144.865**) documentos, de los cuales 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 diez mil ciento uno (**10.101**), que corresponden al **6,97%** del total de documentos ingresados.

<sup>1</sup> El Equipo de Servicio al Ciudadano realizó revisión de la información y seguimiento a las áreas, solicitando la respuesta y cierre de las comunicaciones que se encontraban fuera de término y sin respuesta antes del 11 de enero de 2023 con el objetivo de depurar la información. El informe relaciona el estado de los asuntos a 12 de enero de 2023.

La dinámica en el recibo de documentos y tipificación de las PQRS indica que durante el 2022 se recibieron un porcentaje de 4,59% documentos menos que en la vigencia anterior, sin embargo, aumentó en 2% el total de documentos recibidos que fueron tipificados como PQRS.

A continuación, se relaciona el detalle estadístico de las PQRS recibidas y gestionadas e la ANI en la vigencia 2022:

### ❖ PQRS recibidas en la vigencia discriminada por trimestre

El comportamiento en la radicación de PQRS por trimestres, se detalla en la tabla que se presenta a continuación:

*Tabla 2- Total de PQRS recibidas en la vigencia.*

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

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

### ❖ Oportunidad en la Atención de las PQRS

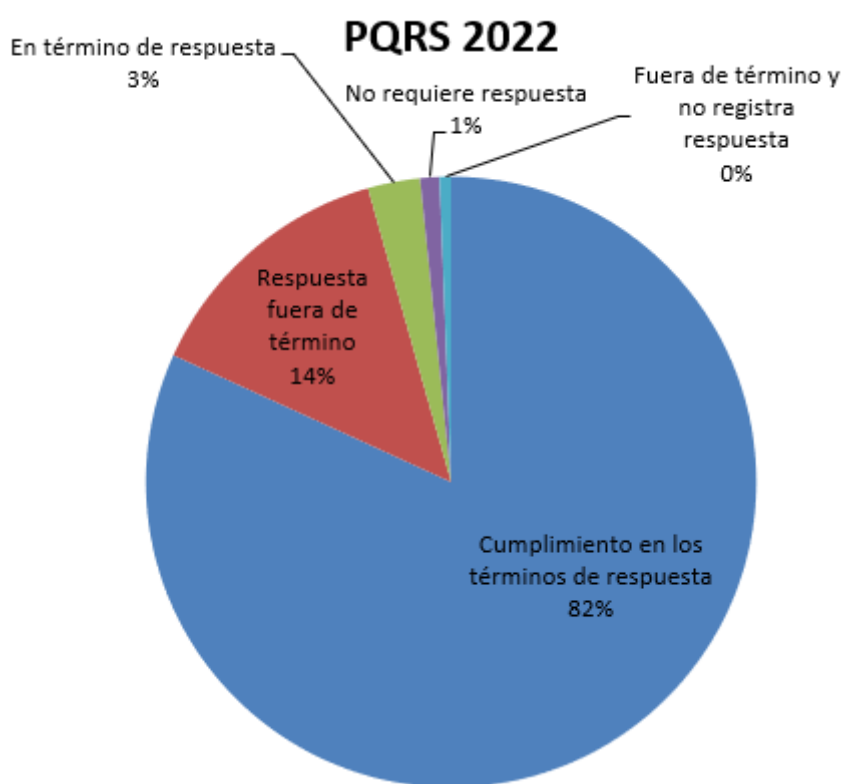
El Equipo de Servicio al Ciudadano, descargó del sistema ORFEO, la base de datos de las solicitudes ciudadanas tipificadas como PQRS, y realizó seguimiento al estado de cumplimiento en los términos de respuesta de las solicitudes ciudadanas, a partir de lo cual, se pudo establecer el cumplimiento en los términos de las solicitudes ciudadanas, tal y como se señala a continuación:

**Tabla 3. Cumplimiento en los términos de respuesta solicitudes PQRS**

Cumplimiento en los términos de respuesta	No. Pqrs	%
Cumplimiento en los términos de respuesta	8264	81,81%
Respuesta fuera de término	1393	13,79%
En término de respuesta	280	2,77%
No requiere respuesta	103	1,02%
Fuera de término y no registra respuesta	61	0,60%
<b>Total general</b>	<b>10101</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Tablero de control Equipo de Servicio al Ciudadano con base en información extraída ORFEO. Nota: Los porcentajes aquí registrados, se toman a partir del número total de PQRS cumplidas en el informe general y aquellas que después del ejercicio de depuración, efectivamente reportaron incumplimiento en el sistema.

**Tabla 4- Cumplimiento en los términos de respuesta**



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

Para el año 2022, como Equipo de Servicio al Ciudadano decidimos perseverar en el aumento del porcentaje de respuesta a las PQRS, con base en el resultado obtenido en la vigencia anterior, que fue del **98.9%**, un porcentaje significativo que queremos llevar al **100%**, por tal motivo, continuamos brindando acompañamiento y sensibilizaciones a los equipos y profesionales encargados de su atención, de manera que se disminuya el **0,60%** de los derechos de petición que se encuentran sin respuesta. Adicional a lo anterior, desde el Equipo de Servicio al Ciudadano, se ha venido realizando seguimiento a la atención de PQRS y brindando sensibilizaciones a nivel interno, con el objetivo de lograr disminuir el **13,79%** de solicitudes que reportan respuesta fuera de término.



❖ **Oportunidad y cumplimiento en el tratamiento de las PQRS por dependencia<sup>2</sup>.**

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

*Tabla 5- PQRS recibidas en el trimestre por dependencia y cumplimiento.*

Dependencias	Cumplimiento en los términos de respuesta		En término de respuesta		Fuera de término y no registra respuesta		No requiere respuesta		Respuesta fuera de término		Total
	No	%	No	%	No	%	No	%	No	%	
Vicepresidencia Ejecutiva	2731	80%	100	3%	42	1%	47	1%	507	15%	3427
GIT Carretero 4	658	82%	15	2%	3	0%		0%	123	15%	799
GIT Carretero 2	687	90%	15	2%	1	0%	8	1%	56	7%	767
GIT Carretero 1	603	95%	10	2%	1	0%	1	0%	23	4%	638
GIT Jurídico Predial	499	82%	3	0%	1	0%	5	1%	99	16%	607
GIT Carretero 5	413	80%	14	3%	2	0%	4	1%	82	16%	515
Vicepresidencia de Estructuración	348	70%	7	1%	1	0%	5	1%	137	28%	498
GIT de Contratación	305	70%	80	18%		0%	3	1%	46	11%	434
GIT Social	220	74%	1	0%	2	1%	1	0%	72	24%	296
GIT Defensa Judicial	233	82%		0%	3	1%	8	3%	41	14%	285
GIT Férreo	197	71%	5	2%		0%	1	0%	75	27%	278
GIT Predial	231	85%	10	4%		0%		0%	31	11%	272
GIT Estrategia Contractual Permisos y Modificaciones	250	98%	1	0%		0%		0%	4	2%	255
GIT Aeroportuario	170	92%	3	2%		0%	4	2%	7	4%	184
GIT de Talento Humano	154	94%	1	1%		0%	1	1%	7	4%	163
GIT Ambiental	126	82%	5	3%		0%		0%	22	14%	153
GIT Portuario	121	94%	2	2%		0%	2	2%	4	3%	129
GIT Administrativa y Financiera	115	91%	1	1%		0%	1	1%	9	7%	126
GIT de Planeación	40	73%		0%		0%	2	4%	13	24%	55
Presidencia	19	54%		0%		0%	5	14%	11	31%	35
GIT de Asesoría de Estructuración	17	61%	1	4%	3	11%		0%	7	25%	28
GIT de Riesgos	19	76%	1	4%		0%		0%	5	20%	25
GIT Financiero	19	83%		0%		0%		0%	4	17%	23
Vicepresidencia Jurídica	15	83%		0%	1	6%		0%	2	11%	18

<sup>2</sup> Tener en cuenta el pie de página No. 1

GIT Procedimientos Administrativos y Sancionatorios Contractuales	12	75%	1	6%		0%	3	19%		0%	16
GIT Financiero 2	12	80%		0%		0%		0%	3	20%	15
Oficina de Comunicaciones	12	100%		0%		0%		0%		0%	12
GIT de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones	7	70%	1	10%		0%		0%	2	20%	10
Área de archivo y correspondencia	7	100%		0%		0%		0%		0%	7
GIT Asesoría Misional G Contractual 2	6	86%		0%		0%		0%	1	14%	7
Vicepresidencia de Gestión Contractual	6	100%		0%		0%		0%		0%	6
GIT Control Interno Disciplinario	5	100%		0%		0%		0%		0%	5
Vicepresidencia de Planeación, Riesgos y Entorno		0%	3	75%	1	25%		0%		0%	4
Vicepresidencia Corporativa	3	100%		0%		0%		0%		0%	3
GIT Asesoría Misional G Contractual 1	2	100%		0%		0%		0%		0%	2
Oficina de Control Interno	1	50%		0%		0%	1	50%		0%	2
Dependencia de salida	1	50%		0%		0%	1	50%		0%	2
<b>Total general</b>	<b>8264</b>	<b>82%</b>	<b>280</b>	<b>3%</b>	<b>61</b>	<b>1%</b>	<b>103</b>	<b>1%</b>	<b>1393</b>	<b>14%</b>	<b>10.101</b>

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



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

- ❖ Vicepresidencia Ejecutiva
- ❖ Grupo Interno de Trabajo Carretero 4- Vicepresidencia Ejecutiva
- ❖ Grupo Interno de Trabajo Carretero 2- Vicepresidencia Ejecutiva

## ❖ Clasificación por tipos de solicitudes ciudadanas PQRS.

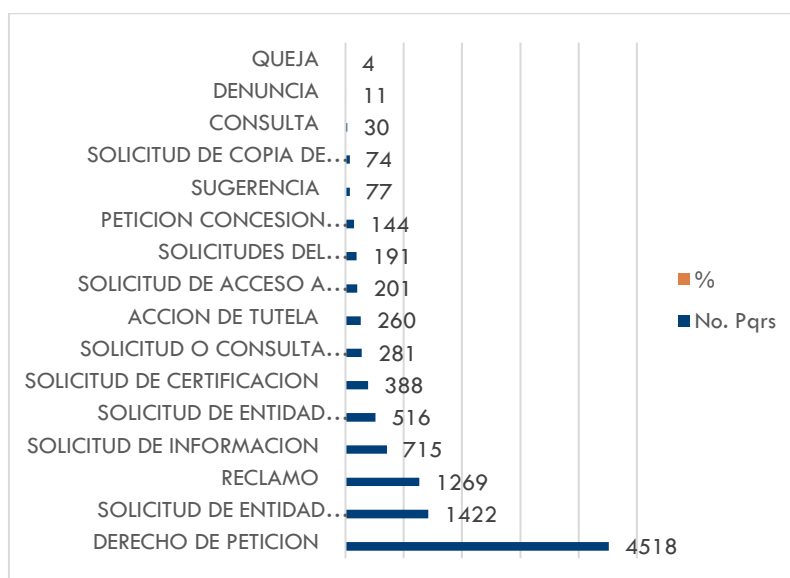
Del total de PQRS recibidas, el 44,73% corresponden a peticiones, seguido del 14,08% correspondientes a solicitudes de información pública; por su parte, sólo el 0,11 correspondió a denuncias y el 0,04% a quejas.

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

Tabla No. 5 - Clasificación de las PQRS –2022

Cumplimiento PQRS	Cumplimiento en los términos de respuesta		En término de respuesta		Fuera de término y no registra respuesta		No requiere respuesta		Respuesta fuera de término		Total PQRS	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
DERECHO DE PETICIÓN	3832	84,82%	113	2,50%	22	0,49%	32	0,71%	519	11,49%	4518	100,00%
SOLICITUD DE ENTIDAD PÚBLICA	1055	74,19%	15	1,05%	7	0,49%	20	1,41%	325	22,86%	1422	100,00%
RECLAMO	1067	84,08%	46	3,62%	17	1,34%	9	0,71%	130	10,24%	1269	100,00%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	613	85,73%	2	0,28%		0,00%	4	0,56%	96	13,43%	715	100,00%
SOLICITUD DE ENTIDAD PÚBLICA O ENTIDAD DE CONTROL	467	90,50%	6	1,16%		0,00%	11	2,13%	32	6,20%	516	100,00%
SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN	258	66,49%	74	#####		0,00%	2	0,52%	54	13,92%	388	100,00%
SOLICITUD O CONSULTA EN MATERIA DE EJECUCIÓN CONTRACTUAL	230	81,85%	12	4,27%	6	2,14%	13	4,63%	20	7,12%	281	100,00%
ACCIÓN DE TUTELA	222	85,38%		0,00%		0,00%	3	1,15%	35	13,46%	260	100,00%
SOLICITUD DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA	149	74,13%	2	1,00%	2	1,00%	2	1,00%	46	22,89%	201	100,00%
SOLICITUDES DEL CONGRESO DE LA REPÚBLICA	126	65,97%		0,00%	1	0,52%		0,00%	64	33,51%	191	100,00%
PETICIÓN CONCESIÓN INTERVENTORÍA	94	65,28%	3	2,08%	4	2,78%	2	1,39%	41	28,47%	144	100,00%
SUGERENCIA	59	76,62%	2	2,60%	2	2,60%	1	1,30%	13	16,88%	77	100,00%
SOLICITUD DE COPIA DE DOCUMENTOS	57	77,03%	2	2,70%		0,00%	2	2,70%	13	17,57%	74	100,00%
CONSULTA	23	76,67%	2	6,67%		0,00%	2	6,67%	3	10,00%	30	100,00%
DENUNCIA	8	72,73%	1	9,09%		0,00%		0,00%	2	18,18%	11	100,00%
QUEJA	4	100,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	4	100,00%
<b>Total general</b>	<b>8264</b>	<b>81,81%</b>	<b>280</b>	<b>2,77%</b>	<b>61</b>	<b>0,60%</b>	<b>103</b>	<b>1,02%</b>	<b>1393</b>	<b>13,79%</b>	<b>10101</b>	<b>100,00%</b>

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





## Acceso a la Información Pública

Durante la vigencia 2022 se recibieron **201** solicitudes de **Acceso a la Información Pública**. A continuación, se relaciona el cumplimiento y tratamiento dado a cada una de las solicitudes de acceso a la información pública.

**Tabla 6-Cumplimiento y tratamiento Solicitudes acceso a la información pública**

Cumplimiento PQRS	Cumplimiento en los términos de respuesta		En término de respuesta		Fuera de término y no registra respuesta		No requiere respuesta		Respuesta fuera de término		Total PQRS	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
SOLICITUD DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA	149	74,13%	2	1,00%	2	1,00%	2	1,00%	46	22,89%	201	100,00%

Fuente: Elaborado con base en información extraída ORFEO.

Tratamiento dado a las Solicitudes de Acceso a la Información Pública	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	4to trimestre	Total de solicitudes	%
Entregada	48	37	37	23	145	72,13%
Traslado por competencia	8	12	9	6	35	17,41%
Negada	0	1	0	3	4	1,99%
Parcialmente entregada	4	1	3	1	9	4,47%
En término de respuesta	0	0	0	1	1	0,49%
Sin respuesta	0	3	1	1	5	2,48%
No entregada	2	0	0	0	2	0,99%
<b>Total general</b>	<b>62</b>	<b>54</b>	<b>50</b>	<b>35</b>	<b>201</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaborado con base en información extraída ORFEO.

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

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

**Tabla 7- Clasificación de las PQRS por tema.**

Temas objeto de PQRS	No. PQRS	%
CONCESIONES GENERAL	5045	49,95%
ADMINISTRATIVO	1915	18,96%
MANEJO DE PEAJES	1157	11,45%
CERTIFICACIÓN	474	4,69%
MANTENIMIENTO DE LA VÍA	262	2,59%
FÉRREO	222	2,20%
PORTUARIO	159	1,57%
ACCIDENTALIDAD	154	1,52%

COPIAS	154	1,52%
AÉREO	139	1,38%
INDEMNIZACIONES	83	0,82%
ESTRUCTURACIÓN	81	0,80%
AMBIENTAL	74	0,73%
PERMISOS DE CRUCE	64	0,63%
EMERGENCIAS CONCESIONES	35	0,35%
AMPLIACIÓN DE LA VÍA	28	0,28%
LICITACIÓN	21	0,21%
CONSULTA DE DOCUMENTOS	20	0,20%
BASCULAS	12	0,12%
OTROS	2	0,02%
<b>Total general</b>	<b>10.101</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de información extraída ORFEO.

### ❖ Tiempos promedio de respuesta a las PQRS.



La Agencia brindó respuesta a las solicitudes de los ciudadanos en un promedio de **13 días.**

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

Tipo de solicitud	Promedio de TOTAL DIAS
CONSULTA	27
DENUNCIA	12
DERECHO DE PETICIÓN	14
PETICIÓN CONCESIÓN INTERVENTORÍA	22
QUEJA	9
RECLAMO	13
SOLICITUD DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA	10
SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN	10
SOLICITUD DE COPIA DE DOCUMENTOS	12
SOLICITUD DE ENTIDAD PÚBLICA	13
SOLICITUD DE ENTIDAD PÚBLICA O ENTIDAD DE CONTROL	7
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	11
SOLICITUD O CONSULTA EN MATERIA DE EJECUCIÓN CONTRACTUAL	26

SOLICITUDES DEL CONGRESO DE LA REPÚBLICA	8
SUGERENCIA	15
<b>Total general</b>	<b>13</b>

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

## 2- ATENCIÓN POR CANALES DE CONTACTO

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

### ❖ Canales de radicación de las solicitudes ciudadanas PQRS

El canal más utilizado por los usuarios para la radicación de solicitudes PQRS fue el correo electrónico por medio del cual se recibieron el **79,68%** (del total de solicitudes tramitadas como PQRS. Los datos estadísticos pueden ser consultados en la siguiente tabla:

*Tabla 8- Canales radicación PQR*



Canal - Origen	No. de PQRS	%
Correo electrónico	8048	79,68%
Petición queja o reclamo vía WEB	868	8,59%
Correspondencia	668	6,61%
Radicación por WEB	354	3,50%
Radicación por Web Service.	163	1,61%
<b>Total general</b>	<b>10.101</b>	<b>100,00%</b>

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

### ❖ Canales de contacto para la atención ciudadanía

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

Tabla 9- Canales de atención al público

<b>Canal Presencial</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>536.304</b> visitantes a las oficinas de la ANI</li><li>• <b>223</b> usuarios atendidos por el equipo de servicio al ciudadano.</li><li>• <b>130</b> citas de radicación de documentos atendidas</li></ul>
<b>Canal Telefónico</b> (aumento del 12% frente al trimestre anterior)	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>3891</b> llamadas telefónicas atendidas</li><li>• <b>2398</b> en nuestra línea fija de atención al ciudadano: 4848860</li><li>• <b>141</b> fueron recibidas a través de la línea celular.</li><li>• <b>1093</b> fue realizadas a la línea de denuncias: 4848861</li><li>• <b>259</b> a través de la línea gratuita nacional: 01 8000 410151</li></ul>
<b>Canal Virtual</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>31.251</b> correos electrónicos recibidos en <a href="mailto:contactenos@ani.gov.co">contactenos@ani.gov.co</a> (aumento 9% frente al periodo anterior) de los cuales <b>2220</b> se tipificaron como PQR</li><li>• <b>675</b> petición, queja o reclamo por el formulario WEB</li><li>• <b>354</b> radicados por WEB procesos misionales ORFEO</li><li>• <b>163</b> radicados por Web Service ORFEO trasladados desde el Ministerio de Transporte.</li></ul>

Durante la vigencia se adelantaron ejercicios de percepción ciudadana frente al canal de atención presencial, el agendamiento de citas y radicación de documento, los servicios y aplicativos página web y la satisfacción frente a las respuestas a PQRS brindadas por la ANI, los resultados de dichos ejercicios, se pueden consultar en los informes trimestrales publicados en el siguiente link de la página institucional: <https://www.ani.gov.co/rendicion-de-cuentas/informes>

---

## CONCLUSIONES

- El Equipo de servicio al ciudadano incluyó la información referente a la gestión de PQRS y servicio al ciudadano de 2022 en el tablero de control para la visualización y generación de información estadística referente al comportamiento histórico y la trazabilidad de las PQRS, a efectos de contar con un instrumento unificado para la consulta de información relacionada con servicio al ciudadano y gestión de solicitudes ciudadanas. El tablero de control e insumo del presente informe puede ser consultado en el siguiente enlace: [Consolidado PQRS ANI.xlsx](#)
- El Equipo de Servicio al Ciudadano remitió comunicación a las áreas, solicitando la respuesta y cierre de las comunicaciones que se encuentran fuera de término y sin respuesta, y continuará con el seguimiento mensual al trámite de PQRS a efectos de lograr disminuir el porcentaje de incumplimientos.
- El Equipo de Servicio al ciudadano continuará con los espacios de sensibilización en gobierno corporativo con enfoque de servicio, y socializar a los servidores públicos de las distintas dependencias de la ANI, entre otros temas, la reglamentación interna y el procedimiento para la atención de las PQRS y los términos de respuesta.
- Se socializará el presente reporte estadístico a la alta dirección.

