



ANI



INFORME DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

SEGUNDO TRIMESTRE - VIGENCIA 2026

VICEPRESIDENCIA DE GESTIÓN CORPORATIVA - ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA

CONTENIDO

1. ATENCIÓN Y GESTIÓN A LAS SOLICITUDES CIUDADANAS – PQRSD	2
1.1 Estadísticas de las solicitudes de PQRSD recibidas en el trimestre	2
1.2 Comparativo de las PQRSD recibidas en relación con el trimestre anterior	3
1.3 Clasificación por tipos de solicitudes ciudadanas PQRSD	3
1.4 Tiempos de respuesta de la ANI	4
1.5 Tiempos promedio de respuesta a las solicitudes ciudadanas	5
1.6 Distribución interna de las PQRSD y tiempos de respuesta por dependencia	6
1.7 Estado de la gestión y atención de las PQRSD	8
1.8 Información discriminada respecto de las solicitudes de acceso a información pública	9
1.9 Temas más consultados y recurrentes objeto de PQRSD	10
2. ATENCIÓN Y GESTIÓN A LAS DENUNCIAS	12
2.1 Temas sobre los cuales recayeron las denuncias	12
2.2 Trámite comunicaciones recibidas por los canales de denuncias	13
3. ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA POR CANALES DE CONTACTO	13
3.1 Canales de radicación de las solicitudes ciudadanas PQRSD	14
3.2 Canales de denuncias	14
3.3 Canales de contacto para la atención ciudadana	15
4. RECOMENDACIONES Y PERCEPCIÓN CIUDADANA	15
4.1 Principales recomendaciones sugeridas por la ciudadanía	15
4.2 Resultados percepción ciudadana canal presencial	16
4.3 Resultados percepción ciudadana canal telefónico	17
4.4 Resultados percepción ciudadana página web	18
4.5 Resultados Percepción PQRSD a través de Página Web	21
4.6 Seguimiento telefónico a la percepción ciudadana sobre el trámite y las respuestas brindadas a las PQRSD	22
4.6.1 Percepción ciudadana sobre la respuesta a las PQRSD	22
4.6.2 Contexto de las PQRSD analizadas	25
4.6.3 Modos de transporte	28
4.6.4 Perfil del usuario	29
4.6.5 Conclusiones	30
5. GESTIONES DE MEJORA CONTINUA	31



INFORME ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Segundo Trimestre - Vigencia 2026¹

El presente documento consolida la gestión efectuada por la Agencia Nacional de Infraestructura (ANI) en el trimestre comprendido entre el 01 de abril y el 30 de junio de 2026, en relación con las solicitudes ciudadanas (PQRSD), las solicitudes de acceso a la información pública y las denuncias; la atención brindada por los diferentes canales de contacto; los ejercicios y resultados de medición frente a la percepción y satisfacción ciudadana; y los avances y acciones de mejora en materia de servicio a la ciudadanía.

1. ATENCIÓN Y GESTIÓN A LAS SOLICITUDES CIUDADANAS – PQRSD

1.1 Estadísticas de las solicitudes de PQRSD recibidas en el trimestre

Durante el trimestre, la ANI recibió un total de 3.087 PQRSD, con el siguiente comportamiento mensual:

Tabla 1 Total de PQRSD recibidas por periodos de gestión

Periodos de gestión	No. PQRSD	%
Segundo trimestre	3087	100,00%
Abril	1087	35,21%
Mayo	1109	35,92%

¹ El presente informe se elabora y presenta en cumplimiento de las disposiciones legales contenidas en la normativa vigente, en específico, el artículo 54 de la Ley 190 de 1995, el literal h del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, “por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional”, el artículo 52 del Decreto reglamentario 103 de 2015”, y demás normas concordantes. El informe se elaboró con la base de datos de “8. Reporte Tipos Selectos Por Dependencia Actual” descargada del módulo de reportes del Sistema de Gestión Documental ORFEO el 24 de julio de 2026 a las 9:00 A.M, el cual presente la información de las comunicaciones tipificadas bajo las modalidades de PQRS vinculada a la columna denominada “Modalidad de Petición” de la bandeja de entrada de ORFEO.



Junio	891	28,86%
Total	3087	100,00%

Fuente: Elaborada a partir de la base de datos extraída de ORFEO. (Fecha de corte: 24 de julio de 2026. Ver pie de página 1)

1.2 Comparativo de las PQRSD recibidas en relación con el trimestre anterior

Al observar la dinámica de las PQRSD recibidas en el presente trimestre en relación con el mismo trimestre de la vigencia anterior, se evidencia un aumento del 20,68%.

Tabla 2 Total de PQRSD recibidas por trimestre de gestión.

Periodos de gestión	2025	2026	Variación %
Segundo trimestre	2558	3087	20,68%
Abril	802	1087	35,54%
Mayo	956	1109	16,00%
Junio	800	891	11,38%

Fuente: Elaborada a partir de la base de datos extraída de ORFEO. (Fecha de corte: pie de página 1)

1.3 Clasificación por tipos de solicitudes ciudadanas PQRSD²

A continuación, se presenta la relación de las PQRSD recibidas en la ANI, discriminadas según la tipificación asignada en función del contenido de la solicitud:

Tabla 3 Clasificación de las PQRSD por tipología

Tipificación o modalidad de la solicitud	No. PQRSD	%
Derecho de petición	1045	33,85%
Solicitud de entidad pública	683	22,13%
Solicitud de información	538	17,43%
Reclamo	230	7,45%
Solicitud de ente de control (Contraloría, Procuraduría y Defensoría)	141	4,57%
Solicitud de copia de documentos	98	3,17%

² Hace referencia a documentos tipificados en el Sistema de Gestión Documental ORFEO. Ver pie de página 1.



Tipificación o modalidad de la solicitud	No. PQRSD	%
Solicitudes del Congreso de la República	98	3,17%
Solicitud de certificación	96	3,11%
Denuncia	71	2,30%
Consulta	36	1,17%
Petición concesión interventoría	24	0,78%
Sugerencia	11	0,36%
Solicitud o consulta en materia de ejecución contractual	8	0,26%
Queja	5	0,16%
Solicitud de acceso a información pública	2	0,06%
Solicitud prioritaria	1	0,03%
Total	3087	100%

Fuente: Elaborada a partir de la base de datos extraída de ORFEO. (Fecha de corte: pie de página 1)

Conforme a las PQRSD que fueron identificadas, distribuidas y tipificadas, se identificó que el derecho de petición fue la modalidad que presentó mayor frecuencia, con un porcentaje de participación del 33,85%, seguidas de la solicitud de entidad pública con el 22,13%, y la solicitud de información con un 17,43%.

1.4 Tiempos de respuesta de la ANI

Los tiempos de respuesta de la ANI, son los previstos en la normativa vigente y se encuentran establecidos a nivel interno en el anexo 1 de la Resolución 20264020000625 de 23 de abril de 2026 “*Por medio de la cual se reglamenta el ejercicio del derecho de petición al interior de la Agencia Nacional de Infraestructura*”, en los siguientes términos:

Tabla 4 Términos de respuesta a las PQRSD

Norma	Modalidad	Términos legales
Ley 1437 de 2011 (CPACA)	Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y Denuncia	15 días hábiles
	Petición de documentos e información/ acceso a información pública	10 días hábiles
	Consulta	30 días hábiles
	Petición entre autoridades	10 días hábiles
Peticiones entre autoridades con términos especiales		



Norma	Modalidad	Términos legales
Artículo 258 de la Ley 5 de 1992.	Congreso de la República - Informes	5 días hábiles
Artículo 15 de la Ley 24 de 1992	Solicitudes de la Defensoría del Pueblo	5 días hábiles
Ley 1952 de 2019	Solicitudes de la Procuraduría General de la Nación	Término señalado en la comunicación o diez (10) días hábiles por peticiones entre autoridades
Decreto 403 de 2020	Solicitudes de la Contraloría General de la República	Término señalado en la comunicación o diez (10) días hábiles por peticiones entre autoridades

Fuente: Anexo 1 de la Resolución 20264020000625 de 23 de abril de 2026

1.5 Tiempos promedio de respuesta a las solicitudes ciudadanas

La Agencia brindó respuesta a las solicitudes de los ciudadanos en un promedio de nueve (9) días hábiles durante el segundo trimestre de la vigencia 2026.

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

Tabla 5 Tiempos promedio de respuesta por tipo de solicitud

Tipo de solicitud	Promedio de tiempo de respuesta (días hábiles posteriores al recibo de la solicitud)
Consulta	15 ³
Sugerencia	15
Petición concesión interventoría	14
Solicitud o consulta en materia de ejecución contractual	13
Queja	12
Derecho de petición	9
Solicitud de entidad pública	9
Reclamo	8
Solicitud de información	8

3 Para la modalidad Consulta, la normatividad vigente establece un plazo máximo de 30 días hábiles; no obstante, durante el trimestre la Entidad registró un promedio de respuesta de 15 días hábiles, lo que evidencia oportunidad y eficiencia en la atención.



Tipo de solicitud	Promedio de tiempo de respuesta (días hábiles posteriores al recibo de la solicitud)
Solicitud de certificación	8
Solicitud de copia de documentos	8
Solicitud de acceso a información pública	8
Solicitudes del Congreso de la República	6
Denuncia	6
Prioritario	5
Solicitud de ente de control (Contraloría, Procuraduría y Defensoría)	5
Promedio de respuesta	9

Fuente: Elaborada a partir de la base de datos extraída de ORFEO. (Fecha de corte: pie de página 1)

1.6 Distribución interna de las PQRSD y tiempos de respuesta por dependencia

A continuación, se muestra la distribución de las PQRSD al interior de la ANI y los tiempos promedio de respuesta de cada una de las dependencias:

Tabla 6 PQRSD recibidas y tiempos de respuesta por dependencias.

Dependencia	No. PQRSD	% del Total General	Promedio días de respuesta ⁴
Vicepresidencia Ejecutiva	1800	58,31%	9
GIT Carretero 6	259	8,39%	6
GIT Carretero 2	252	8,16%	8
GIT Carretero 7	218	7,06%	9
GIT Carretero 4	206	6,67%	11
GIT Carretero 3	191	6,19%	9
GIT Estrategia contractual permisos y modificaciones	164	5,31%	10
GIT Carretero 5	162	5,25%	7
GIT Carretero 1	129	4,18%	7
Despacho Vicepresidencia Ejecutiva	117	3,79%	13
GIT Carretero 8	82	2,66%	6
Gerencia Financiera 1	20	0,65%	13
Vicepresidencia de Planeación, Riesgos y Entorno	410	13,28%	8

⁴ Corresponde al promedio de días entre la recepción de la solicitud y la respuesta de fondo a las solicitudes atendidas.



Dependencia	No. PQRS	% del Total General	Promedio días de respuesta ⁴
GIT Predial	134	4,34%	7
GIT Asesoría Jurídico Predial	115	3,73%	8
GIT Ambiental	65	2,11%	7
GIT Social	56	1,81%	12
GIT de Planeación	22	0,71%	13
GIT de Riesgos	9	0,29%	10
GIT de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones	7	0,23%	5
GIT de Valorización e instrumentos financieros	1	0,03%	10
Despacho Vicepresidencia de Planeación, Riesgos y Entorno	1	0,03%	10
Vicepresidencia de Gestión Contractual	348	11,27%	10
GIT Férreo	153	4,96%	10
GIT Portuario	134	4,34%	11
GIT Aeroportuario	50	1,62%	5
Despacho Vicepresidencia de Gestión Contractual	7	0,23%	11
GIT Financiero	4	0,13%	6
Vicepresidencia de Estructuración	259	8,39%	9
Vicepresidencia de Gestión Corporativa	157	5,09%	5
GIT Administrativa y Financiera	69	2,24%	7
Despacho Vicepresidencia de Gestión Corporativa	48	1,55%	2
GIT de Talento Humano	34	1,10%	6
Área de Archivo y Correspondencia	5	0,16%	6
GIT Control Interno Disciplinario	1	0,03%	6
Vicepresidencia Jurídica	101	3,27%	9
GIT de Contratación	42	1,36%	8
GIT Defensa Judicial	38	1,23%	9
Despacho Vicepresidencia Jurídica	16	0,52%	10
GIT Procedimientos Administrativos y Sancionatorios Contractuales	3	0,10%	13
GIT Asesoría Misional Gestión Contractual 1	1	0,03%	0
GIT de Asesoría de Estructuración	1	0,03%	6
Presidencia	7	0,23%	6
Oficina de Comunicaciones	4	0,13%	10
Oficina de Control Interno	1	0,03%	8
Total	3087	100,00%	9

Fuente: Elaborada a partir de la base de datos extraída de ORFEO. (Fecha de corte: pie de página 1)



Se observó que las vicepresidencias que recibieron mayor número de PQRSD, fueron la Vicepresidencia Ejecutiva, Vicepresidencia Planeación, Riesgos y Entornos y la Vicepresidencia de Gestión Contractual, respectivamente. Por su parte, los Grupos Internos de Trabajo de las vicepresidencias de la Agencia que tuvieron mayor número de PQRSD corresponde a los GIT 6, 2 y 7 de la Vicepresidencia Ejecutiva a cargo de proyectos carreteros.

1.7 Estado de la gestión y atención de las PQRSD

Servicio a la ciudadanía de la Vicepresidencia de Gestión Corporativa, descargó del sistema ORFEO, la base de datos de las solicitudes ciudadanas tipificadas como PQRSD correspondientes al segundo trimestre de la vigencia 2026, por el cual obtuvo el siguiente panorama en materia de estado de la gestión y atención de las PQRSD:

Tabla 7 Cumplimiento PQRSD - Reporte sistema documental ORFEO

Reporte descargado de ORFEO	No. PQRSD	%
Cumple	2286	74,05%
Incumple ⁵	797	25,82%
En término	4	0,13%
Total general	3087	100,00%

Fuente: Elaborada a partir de la base de datos extraída de ORFEO. (Fecha de corte: pie de página 1)

Se realizó una revisión de la información reportada por ORFEO. A continuación, se presenta el balance en el estado de las respuestas a las solicitudes:

⁵ Con el objetivo de gestionar la mejora en el cumplimiento de términos, se desarrolló desde el Equipo de Servicio al Ciudadanía la estrategia de seguimiento semanal y mensual a las PQRSD, en cumplimiento de la Circular No. 20234090000434. Como resultado, se logró un nivel de respuesta del 95,98 % de solicitudes atendidas, conforme se muestra en la tabla 7.



Tabla 8 Estado de las respuestas a las solicitudes

Estado de la respuesta	No. PQRS	%
Con respuesta ⁶	2963	95,98%
En término de respuesta	4	0,13%
Pendiente respuesta ⁷	120	3,89%
Total general	3087	100%

Fuente: Elaborada a partir de la base de datos extraída de ORFEO. (Fecha de corte: pie de página 1)

1.8 Información discriminada respecto de las solicitudes de acceso a información pública

Durante el trimestre, se recibieron dos (2) solicitudes de acceso a la información pública. A continuación, se discrimina la información en cumplimiento del artículo 52 del Decreto 103 de 2015:

Tabla 9 Información estadística de las solicitudes de acceso a la información pública

Tratamiento dado a las solicitudes	No. PQRS
Número de solicitudes recibidas	2
Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución	0
Tiempo promedio de respuesta	8 días
El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información	0

Fuente: Elaborado con base en información extraída ORFEO. (Fecha de corte: pie de página 1)

⁶ refleja las solicitudes que, conforme a la Tabla 7, cumplen los términos de respuesta, así como aquellas que inicialmente registran incumplimiento en dichos términos, pero que al corte del presente informe cuentan con respuesta de fondo emitida.

⁷ Corresponde a la estadística de radicados que no relacionan una respuesta oficial válida en el módulo de documentos del Sistema de Gestión Documental ORFEO a la fecha de corte de la información señalada en el pie de página 1.



A continuación, se presentan los radicados tipificados en el sistema de gestión documental ORFEO bajo el tipo documental “Solicitud de acceso a la información pública” y los tiempos de respuesta.

Tabla 10 Radicados y tiempos de respuesta solicitudes acceso a información pública

Radicado	Tiempo de respuesta a cada solicitud
20264090547082	9
20264090659532	7

Fuente: Elaborado con base en información extraída ORFEO. (Fecha de corte: pie de página 1)

1.9 Temas más consultados y recurrentes objeto de PQRSD

Los temas más consultados por la ciudadanía estuvieron relacionados principalmente con temas administrativos, los cuales representaron el 91,51 % del total de las PQRSD (2.825 solicitudes). En esta categoría se agrupan, entre otros, traslados por competencia, solicitudes de información, consultas sobre aspectos laborales y contractuales, certificaciones y demás trámites administrativos.

Asimismo, se recibieron solicitudes relacionadas con los proyectos de concesión en los diferentes modos de transporte (4,66 %), seguidas por consultas sobre manejo de peajes y tarifa diferencial (0,97 %), reportes de presuntas estafas por ofertas laborales (0,71 %), temas asociados al mantenimiento de la vía (0,55 %), accidentalidad (0,39 %), asuntos del modo férreo (0,32 %) y ambientales (0,29 %). Finalmente, se registraron consultas sobre certificaciones, alimentación o suministros, servicios portuarios, presuntas estafas por servicios de hospedaje, acoso sexual y temas del modo aéreo, cuya participación individual fue inferior al 0,25 % del total de las solicitudes.

Tabla 11 Clasificación de las PQRSD por tema.

Tema	No. de PQRSD	%
Administrativo	2825	91,51 %



Tema	No. de PQRS	%
Concesiones general	144	4,66 %
Manejo de peajes	30	0,97 %
Estafa por oferta laboral	22	0,71 %
Mantenimiento de la vía	17	0,55 %
Accidentalidad	12	0,39 %
Férreo	10	0,32 %
Ambiental	9	0,29 %
Certificación	7	0,23 %
Alimentación o suministros	3	0,10 %
Estafa por servicios de hospedaje	3	0,10 %
Portuario	3	0,10 %
Acoso sexual	1	0,03 %
Aéreo	1	0,03 %
Total general	3087	100%⁸

Fuente: Elaborado con base en información extraída ORFEO. (Fecha de corte: pie de página 1)

Los principales temas objeto de reclamo durante el periodo analizado estuvieron asociados a inconformidades relacionadas con el manejo de peajes y las condiciones tarifarias, así como con aspectos de la operación y mantenimiento de la infraestructura vial, especialmente reportes sobre el estado de las vías, señalización y condiciones de seguridad vial. Asimismo, se evidenciaron reclamaciones relacionadas con la ejecución de los proyectos concesionados, incluyendo afectaciones a predios y bienes de los ciudadanos, solicitudes de compensación por presuntos daños y asuntos vinculados con la gestión predial.

De igual forma, se identificaron reclamaciones asociadas a trámites administrativos, solicitudes de información, reiteración de peticiones y manifestaciones presentadas por comunidades y veedurías respecto al seguimiento y desarrollo de los proyectos de infraestructura concesionada. Estos resultados son consistentes con la predominancia de

⁸ Se aproxima a 100% aplicando redondeo decimal.



los temas administrativos y de concesiones observada en la distribución general de las PQRSD del periodo.

Los principales temas objeto de queja durante el periodo analizado estuvieron relacionados con presuntas irregularidades en la actuación del personal vinculado a los proyectos concesionados, especialmente en procesos administrativos y de gestión predial. Igualmente, se recibieron quejas asociadas a la prestación del servicio en los módulos de peaje, la atención brindada a la ciudadanía y situaciones derivadas de la operación de la infraestructura concesionada.

Adicionalmente, se registraron quejas relacionadas con presuntos casos de estafa por ofertas laborales y otras situaciones reportadas por los ciudadanos que requerían verificación y orientación por parte de la Entidad, aunque estas representaron una proporción reducida frente al total de las PQRSD recibidas.

2. ATENCIÓN Y GESTIÓN A LAS DENUNCIAS⁹

Durante el segundo trimestre, la ANI recibió un total de 71 comunicaciones. A continuación, se detallan los principales temas que fueron reportados a través de los canales de denuncia:

2.1 Temas sobre los cuales recayeron las denuncias

Tabla 12 Temas recibidos por los canales de denuncias.

Temas	No. de comunicaciones	%
Otras denuncias ¹⁰	41	57,75%
Estafa oferta laboral	22	30,99%
Alimentación o suministros	3	4,23%
Estafa por servicio de hospedaje	3	4,23%

⁹ La gestión y seguimiento a las denuncias se enmarca en el procedimiento Gestión de Denuncias- TPSC-P-05 Versión 008, y su trazabilidad y registro se realiza en el formato PSC-F-008. El presente informe presenta la generalidad estadística de la gestión de denuncias con corte a 30 de junio de 2026. El informe trimestral de denuncias se publica en el espacio de transparencia, en el siguiente enlace: <https://www.ani.gov.co/denuncie-canal-de-transparencia>. Base de datos descargada el 12/07/2026.

¹⁰ Otras Denuncias: Irregularidades en peajes, infraestructura y seguridad vial, ocupación indebida del espacio público, irregularidades prediales, irregularidades en procesos administrativos, fraude y suplantación, condiciones laborales y seguridad y salud en el trabajo, irregularidades en concesiones viales, afectaciones ambientales, reembolsos y atención de PQRS



Temas	No. de comunicaciones	%
Concesión general	2	2,82%
Total general	71	100,00%

Fuente: Elaboración propia a partir de matriz PSC-F-008 (Fecha de corte: pie de página 8)

2.2 Trámite comunicaciones recibidas por los canales de denuncias

Todos los asuntos recibidos fueron registrados en la matriz PSC-F-008. A continuación, se detalla la gestión realizada respecto a las comunicaciones recibidas por los canales de denuncias:

Tabla 13 Gestión asuntos recibidos canal denuncias

Gestión realizada	No. de comunicaciones	%
Respondió	54	76,06%
En término	5	7,04%
Trasladó	12	16,90%
Total general	71	100,00%

Fuente: Elaboración propia a partir de matriz PSC-F-008 (Fecha de corte: pie de página 8)

3. ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA POR CANALES DE CONTACTO

En este apartado se presentan las estadísticas de atención al ciudadano a través de los canales de contacto dispuestos para la radicación de PQRS, la gestión de denuncias y la atención general a la ciudadanía.

Tabla 14 Interacciones con la ciudadanía por canales de contacto



Canales de contacto	No. de interacciones
Canales de radicación de PQRSD en ORFEO	3087
Canales de denuncias	71
Canales de atención a la ciudadanía presencial/ telefónica	616
Total	3774

Fuente: Elaboración propia a partir de ORFEO, matriz PSC-F-008 y base de datos de atención al ciudadano. (Fecha de corte: 30 de junio de 2026)

3.1 Canales de radicación de las solicitudes ciudadanas PQRSD

El canal más utilizado por los usuarios para presentar solicitudes PQRSD fue el correo electrónico y la correspondencia física, a través del cual se recibió el 86,04% del total de solicitudes tramitadas como PQRSD. Los datos estadísticos se pueden consultar en la siguiente tabla:

Tabla 15 Canales radicación PQRSD

Canales de atención de PQRSD	No.	%
Correo electrónico -Correspondencia física	2656	86,04%
Formulario virtual de atención al ciudadano-petición queja o reclamo vía WEB	329	10,66%
Radicación por WEB – Trámites y Servicios	82	2,66%
Web Service - Radicación por Web Service- Traslados Ministerio del Transporte	20	0,65%
Total general documentos radicados en ORFEO	3087	100%

Fuente: Elaborado con base en información extraída ORFEO. (Fecha de corte: pie de página 1)

3.2 Canales de denuncias



El canal de radicación de denuncias es el Sistema de Gestión Documental, a través del cual se canalizó el 100% del total de comunicaciones. Los datos estadísticos se pueden consultar en la siguiente tabla:

Tabla 16 Estadística de recibo de solicitudes por canales de denuncias

Canal de recibo y gestión de denuncias	No.	%
Sistema de Gestión Documental	71	100,00%
Total general comunicaciones tramitadas canal de denuncias	71	100,00%

Fuente: Elaboración propia a partir de matriz PSC-F-008. (Fecha de corte: Pie de página 8)

3.3 Canales de contacto para la atención ciudadana

A continuación, se presentan los datos estadísticos de la atención directa a la ciudadanía. El canal más utilizado por los ciudadanos fue el telefónico:

Tabla 17 Canales radicación PQRSD

Canal de contacto para la Atención a la Ciudadanía	No. de comunicaciones	%
Telefónico	492	79,87%
Presencial	124	20,13%
Total general atenciones ciudadanas	616	100,00%

Fuente: Base de datos atenciones de servicio a la ciudadanía de la VGCOR. (Fecha de corte de la información: 30 de junio de 2026, fecha de descarga 24/07/2026)

4. RECOMENDACIONES Y PERCEPCIÓN CIUDADANA

4.1 Principales recomendaciones sugeridas por la ciudadanía



Las principales sugerencias formuladas por la ciudadanía durante el periodo analizado estuvieron orientadas al mejoramiento de la infraestructura vial y al desarrollo de los proyectos de concesión, mediante aportes relacionados con el estado de las vías, propuestas para la implementación de soluciones en corredores estratégicos y observaciones sobre proyectos específicos de infraestructura y planeación de iniciativas de conexión regional. Asimismo, se recibieron sugerencias asociadas a la gestión institucional de la Entidad, que incluyeron solicitudes de reuniones para el análisis de proyectos, observaciones derivadas de procesos de licitación y requerimientos de información sobre proyectos concesionados. De igual manera, se identificaron aportes relacionados con la articulación interinstitucional, producto de traslados por competencia y comunicaciones provenientes de otras entidades del sector transporte.

En términos generales, las sugerencias recibidas reflejan el interés de la ciudadanía y de los diferentes actores institucionales en contribuir al fortalecimiento de la infraestructura de transporte, la adecuada ejecución de los proyectos concesionados y el mejoramiento continuo de la gestión desarrollada por la Agencia Nacional de Infraestructura.

Adicional a lo anterior, se indagó la percepción de los usuarios en su interacción a través de los canales de atención e información. A continuación, se detallan los resultados:

4.2 Resultados percepción ciudadana canal presencial

En el canal presencial, una vez finalizadas las atenciones, se aplicó la encuesta de satisfacción a los usuarios, obteniendo un total de 124 respuestas. Los resultados evidencian una percepción altamente positiva del servicio prestado, toda vez que el 97,58 % (121 usuarios) calificó la atención como excelente, el 1,61 % (2 usuarios) como buena y el 0,81 % (1 usuario) como aceptable. En consecuencia, durante el trimestre la totalidad de los usuarios manifestó una percepción favorable del servicio recibido, sin registrarse calificaciones negativas.

Estos resultados reflejan el compromiso de la Agencia Nacional de Infraestructura con la prestación de un servicio oportuno, respetuoso y de calidad, así como la efectividad de las acciones implementadas para fortalecer la atención al ciudadano y promover una experiencia satisfactoria en los diferentes canales de servicio.



Tabla 18 Percepción de usuarios atendidos en el canal presencial

Calificación del Servicio	Total Usuarios	Porcentaje de satisfacción
Excelente	121	97,58%
Bueno	2	1,61%
Aceptable	1	0,81%
Total	124	100%

Fuente: Base de datos atenciones de servicio a la ciudadanía de la VGCOR. (Fecha de corte: 30 de junio de 2026)

4.3 Resultados percepción ciudadana canal telefónico

En el canal telefónico, una vez finalizadas las atenciones, se aplicó la encuesta de satisfacción a los usuarios, obteniendo un total de 492 respuestas. Los resultados evidencian una percepción altamente positiva del servicio prestado, toda vez que el 97,36 % (479 usuarios) calificó la atención como excelente y el 2,64 % (13 usuarios) como buena, sin registrarse calificaciones en las categorías de aceptable o deficiente. En consecuencia, durante el trimestre la totalidad de los usuarios manifestó una percepción favorable del servicio recibido, lo que refleja el compromiso de la Agencia Nacional de Infraestructura con la prestación de un servicio oportuno, eficiente y orientado a las necesidades de la ciudadanía, así como la efectividad de las acciones implementadas para fortalecer la calidad de la atención y la experiencia de los usuarios en este canal.

Tabla 19 Percepción de usuarios atendidos en el canal telefónico

Calificación del servicio	Total Usuarios	Porcentaje de satisfacción
Excelente	479	97,36%
Bueno	13	2,64%
Total	492	100,00%

Fuente: Base de datos atenciones del área de servicio a la ciudadanía. (Fecha de corte: 30 de junio de 2026)

Adicional al anterior, durante el segundo trimestre de 2026 se fortaleció el mecanismo de medición de la satisfacción de los usuarios del canal telefónico mediante la implementación de encuesta automática por medio de extensión aplicada al finalizar cada atención. La encuesta contempla una única pregunta: “Califique la satisfacción del servicio recibido con



un valor de 1 a 5, siendo 5 el mayor grado de satisfacción”. Como resultado, se obtuvieron 63 respuestas, de las cuales el 90,48% (57 usuarios) calificó el servicio como muy satisfactorio (5), el 6,35% (4 usuarios) como satisfecho (4), el 1,59% (1 usuario) como ni satisfecho ni insatisfecho (3) y el 1,59% (1 usuario) como insatisfecho (2). No se registraron valoraciones de muy insatisfecho (1), evidenciando un alto nivel de satisfacción frente al servicio telefónico brindado. En términos generales, el 96,83% de los usuarios manifestó una percepción favorable de la atención recibida, lo que refleja la efectividad de las acciones implementadas para fortalecer la calidad del servicio y mejorar la experiencia ciudadana.

4.4 Resultados percepción ciudadana página web

Con el ánimo de conocer 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, servicio a la ciudadanía de la Vicepresidencia de Gestión Corporativa 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. Durante el trimestre participaron 157 personas y se obtuvo la siguiente información:

Tabla 20 Trámite o consulta realizado

Información o Servicio Web utilizado	Recuento de información o Servicio Web utilizado	% Total general de información o servicio web utilizado
Información canales de atención ANI	44	28,03%
Información general de la ANI	25	15,92%
Formulario trabaje con nosotros	22	14,01%
Información de trámites y servicios ANI	10	6,37%
Trámites en línea (permisos)	10	6,37%
Información proyectos de infraestructura	9	5,73%
Noticias y novedades	8	5,10%
Agendamiento de citas	6	3,82%
Espacio transparencia y acceso a la información pública	6	3,82%
Cuarto de datos	5	3,18%
Formulario virtual para radicación de PQRS	5	3,18%
ANIscoopio	3	1,91%



Información o Servicio Web utilizado	Recuento de información o Servicio Web utilizado	% Total general de información o servicio web utilizado
Radicación Web de documentos	3	1,91%
Seguimiento a radicados	1	0,64%
Total	157	100,00%

Fuente. Elaboración propia a partir de base de datos encuesta web atención al ciudadano. (Fecha de corte: 30 de junio de 2026)

Tabla 21 Facilidad navegación portal web y acceso a los trámites o servicios web

¿Fue fácil encontrar la información?	Total	%
Si	125	79,62%
No	32	20,38%
Total	157	100,00%

Fuente. Elaboración propia a partir de base de datos encuesta web atención al ciudadano. (Fecha de corte: 30 de junio de 2026)

Tabla 22 Satisfacción de expectativas información página web

¿La información publicada satisface sus expectativas?	Total	%
Si	129	82,17%
No	28	17,83%
Total	157	100,00%

Fuente. Elaboración propia a partir de base de datos encuesta web atención al ciudadano. (Fecha de corte: 30 de junio de 2026)

Tabla 23 Posibilidad de obtener la información que buscabas en la página web.

Cuéntanos si pudiste obtener la información y encontrar lo que buscabas en la página web	Total	%
Si	135	85,99%
No	22	14,01%
Total	157	100,00%

Fuente. Elaboración propia a partir de base de datos encuesta web atención al ciudadano. (Fecha de corte: 30 de junio de 2026)



- Los servicios más consultados por los usuarios que participaron en la encuesta de percepción del portal web fueron la información sobre los canales de atención de la ANI, con un 28,03 %, seguida de la información general de la Entidad (15,92 %) y del formulario "*Trabaje con nosotros*" (14,01 %). Posteriormente, se ubicaron la información sobre trámites y servicios y los trámites en línea (permisos), ambos con un 6,37%, lo que evidencia un mayor interés de los usuarios por acceder a los canales institucionales, conocer la oferta de servicios de la Agencia, gestionar oportunidades laborales y realizar trámites de manera virtual.
- El 79,62 % de los usuarios manifestó que le resultó fácil encontrar la información requerida en el portal web, lo que refleja una percepción favorable frente a la estructura y navegabilidad del sitio. No obstante, el 20,38 % indicó haber presentado dificultades para localizar la información, aspecto que representa una oportunidad de mejora en la organización y accesibilidad de los contenidos.
- El 82,17 % de los usuarios consideró que la información publicada satisface sus expectativas, lo que evidencia un nivel positivo de percepción respecto a la pertinencia, utilidad y calidad de los contenidos disponibles en el portal institucional. Sin embargo, el 17,83 % manifestó que la información no respondió completamente a sus necesidades, lo que sugiere continuar fortaleciendo la actualización y disponibilidad de los contenidos.
- El 85,99 % de los usuarios afirmó que logró obtener la información que buscaba durante su navegación en la página web, evidenciando una experiencia satisfactoria en el acceso a la información y a los servicios digitales ofrecidos por la Entidad. Por su parte, el 14,01 % indicó no haber encontrado la información requerida, lo que pone de manifiesto la importancia de continuar optimizando la arquitectura de la información y los mecanismos de búsqueda del portal.

En relación con las observaciones y sugerencias registradas por los usuarios, se identifican oportunidades de mejora orientadas principalmente al fortalecimiento de la experiencia de navegación y la disponibilidad de la información. En particular, se evidencian recomendaciones para optimizar el funcionamiento de los formularios web, especialmente el formulario "*Trabaje con nosotros*", mejorar la consulta y gestión de los trámites en línea y fortalecer la disponibilidad de información relacionada con los proyectos de infraestructura. Asimismo, algunos usuarios manifestaron la necesidad de seguir mejorando la organización de los contenidos y la facilidad para localizar

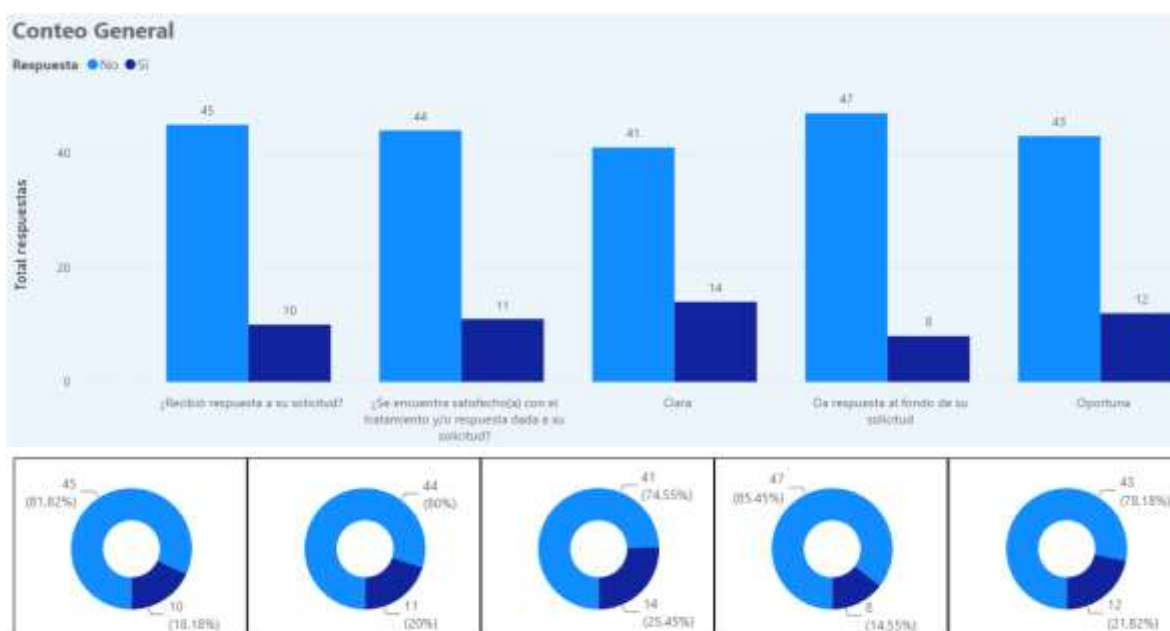


información específica dentro del portal, con el propósito de ofrecer una experiencia de navegación más ágil, intuitiva y eficiente.

4.5 Resultados Percepción PQRSD a través de Página Web

Los ciudadanos que hicieron requerimientos a la ANI durante este trimestre pudieron hacer seguimiento a sus números de radicados por medio de la página web de la entidad, y allí de manera voluntaria (55) personas diligenciaron la encuesta de satisfacción.

Gráfica 1 Percepción Ciudadana en Aplicativo Web de seguimiento a PQRSD



Fuente: Tablero Power BI Encuesta de Satisfacción PQRSD. (Fecha de corte 30 de junio de 2026)

Con corte al 30 de junio de 2026, los resultados de la Encuesta de Satisfacción PQRSD permiten identificar oportunidades de fortalecimiento en los diferentes aspectos asociados con la atención de las solicitudes. Entre los elementos evaluados, la claridad presenta la mayor proporción de respuestas afirmativas, con un 25,45%, seguida de la oportunidad, con un 21,82%, y la satisfacción con el tratamiento o la respuesta brindada, con un 20%.



Por su parte, los resultados relacionados con la recepción de la respuesta y su alcance frente a lo solicitado evidencian la conveniencia de continuar fortaleciendo la trazabilidad, el seguimiento y la comunicación con las personas usuarias. En particular, se recomienda orientar las acciones de mejora hacia la emisión de respuestas más claras, oportunas, completas y alineadas con las necesidades planteadas.

En este sentido, la medición constituye un insumo relevante para priorizar acciones de mejora continua, revisar los mecanismos de atención y reforzar la calidad de las respuestas, con el propósito de avanzar progresivamente en la satisfacción y confianza de la ciudadanía.

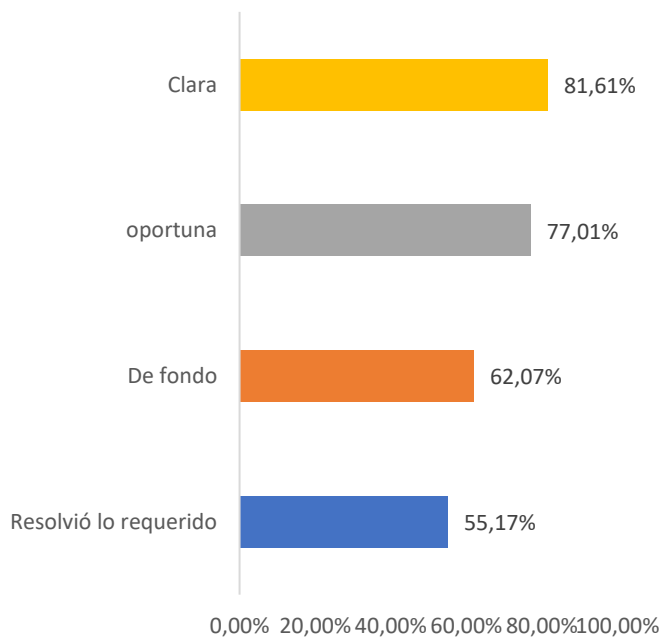
4.6 Seguimiento telefónico a la percepción ciudadana sobre el trámite y las respuestas brindadas a las PQRS

Servicio a la ciudadanía, de la Vicepresidencia de Gestión Corporativa, realizó seguimiento telefónico a la percepción de los peticionarios sobre las respuestas emitidas por la Agencia Nacional de Infraestructura. Para este ejercicio, se tomó una muestra aleatoria de 87 peticionarios, cuyas solicitudes fueron tramitadas a través del sistema de gestión documental ORFEO durante los meses de abril, mayo y junio de 2026, y que ingresaron por los diferentes canales de atención dispuestos por la entidad.

El análisis se orienta a evaluar la percepción del petionario frente a la respuesta recibida, considerando criterios como la oportunidad, claridad, respuesta de fondo, resolución del requerimiento. De manera complementaria, se contrastan estos resultados con el seguimiento realizado por servicio a la ciudadanía, a partir de la gestión registrada en el sistema ORFEO, como resultado de dicho seguimiento, se identificaron casos que requirieron orientación o aclaración posterior.

4.6.1 Percepción ciudadana sobre la respuesta a las PQRS

Gráfica 2 Percepción ciudadana sobre la respuesta a las PQRS



Los resultados del seguimiento telefónico evidencian una percepción favorable por parte de los peticionarios respecto de las respuestas recibidas. El criterio mejor valorado corresponde a la claridad de la respuesta, con un 81,6 %, seguido de la oportunidad 77,01%. Por su parte, el 62,07 % de los ciudadanos consideró que recibió una respuesta de fondo y el 55,17 % manifestó que la respuesta resolvió efectivamente su requerimiento.

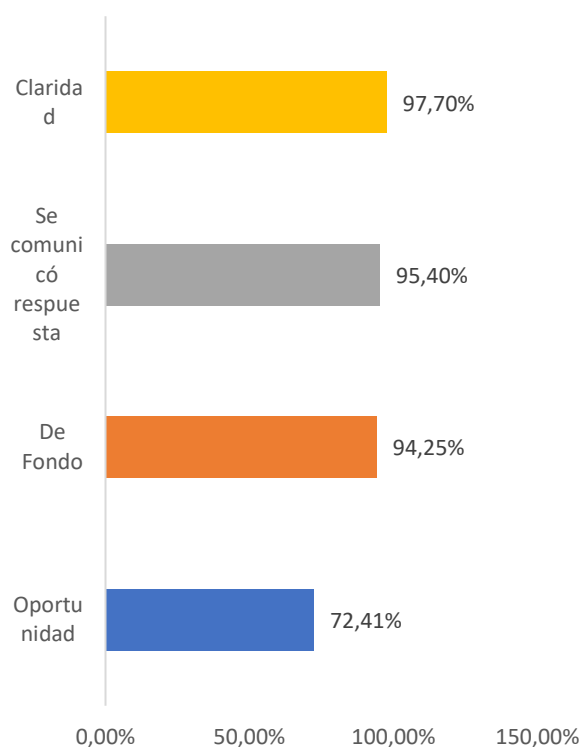
Fuente: Resultados ejercicio de seguimiento telefónico a la percepción de los usuarios frente al trámite dado a las PQRS, radicados Segundo Trimestre 2026 - corte 30 de junio de 2026.

Aunque los resultados reflejan una percepción mayoritariamente positiva frente a la gestión realizada por la Entidad, los criterios relacionados con la respuesta de fondo y la resolución efectiva del requerimiento muestran oportunidades de mejora, orientadas a fortalecer la comprensión de las necesidades de los ciudadanos y la efectividad de las respuestas emitidas.

En el 10,8 % de los casos, los ciudadanos indicaron no haber recibido respuesta o no recordarla al momento del contacto, lo que impidió profundizar en la medición de algunos criterios de percepción. Asimismo, el seguimiento telefónico permitió identificar 30 casos que requirieron gestión complementaria por parte de servicio a la ciudadanía de la Vicepresidencia de Gestión Corporativa. De estos, 8 fueron resueltos mediante orientación directa durante la llamada, 3 requirieron apoyo en la radicación de nuevas solicitudes y 19 demandaron realizar seguimiento con las áreas responsables para la emisión o complementación de respuestas de fondo, a través de los canales institucionales establecidos.



Gráfica 3 Seguimiento al cumplimiento- Servicio a la Ciudadanía



La gráfica presenta los resultados del seguimiento realizado por servicio a la ciudadanía de la Vicepresidencia de Gestión Corporativa a la gestión registrada en el Sistema de Gestión Documental ORFEO para las PQRSD de la muestra, lo cual permite contrastar aspectos asociados al cumplimiento de la gestión del trámite. Para este seguimiento no se evaluó el criterio “resolvió lo requerido” toda vez que ello depende de la valoración particular del peticionario. De acuerdo con la gráfica, se evidencian altos niveles de cumplimiento en los criterios evaluados, especialmente en claridad de la información suministrada (97,70 %), comunicación de la respuesta (95,40%) y respuesta de fondo (94,25 %).

Fuente: Resultados ejercicio de seguimiento telefónico a la percepción de los usuarios frente al trámite dado a las PQRSD, radicados Segundo Trimestre 2026 - corte 30 de junio de 2026

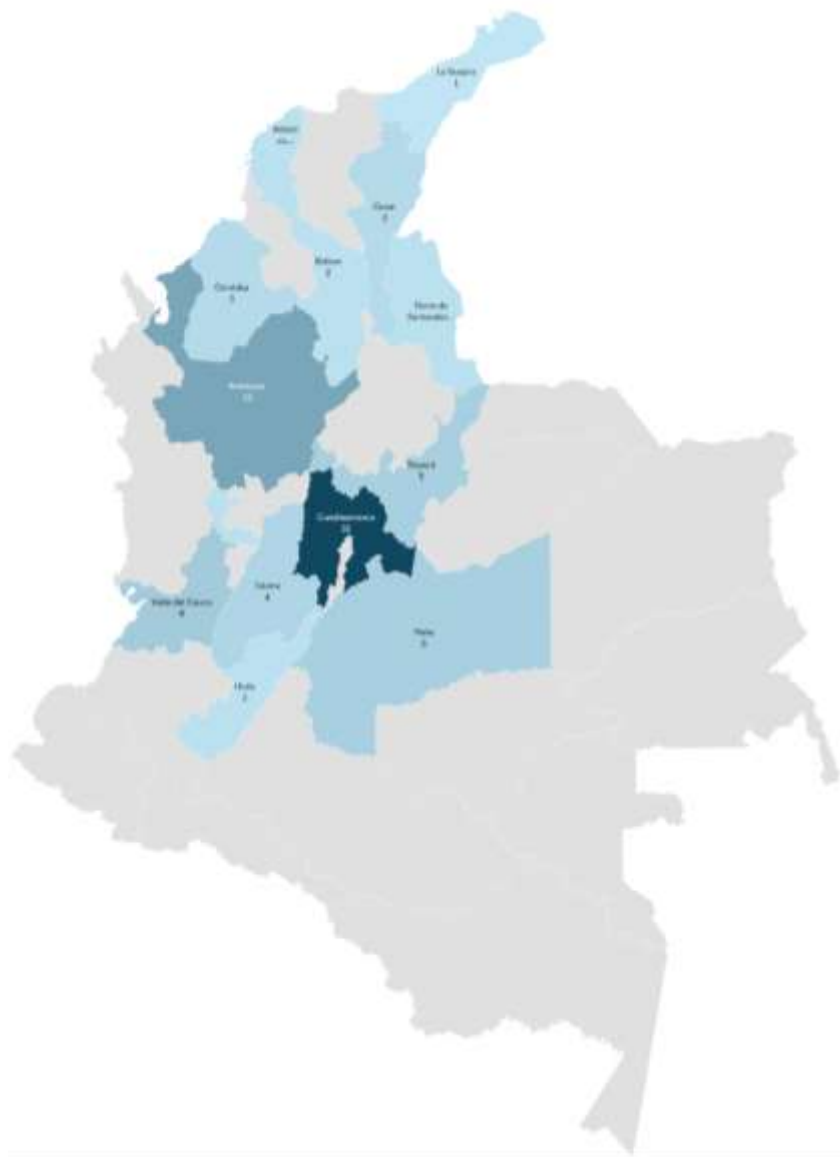
Un aspecto relevante es que el 69,56%, esto es 16 de los 23 casos en los que el seguimiento evidenció incumplimiento del criterio de oportunidad correspondían a solicitudes trasladadas por competencia, lo que sugiere que los tiempos asociados a la gestión y respuesta de dichos traslados incidieron en el bajo resultado de este criterio.

Al comparar los resultados del seguimiento institucional con la percepción ciudadana, se observa que los niveles de cumplimiento registrados en ORFEO son superiores a los manifestados por los usuarios, particularmente en los criterios de oportunidad, claridad y respuesta de fondo. Esta diferencia puede explicarse porque el seguimiento realizado por servicio a la ciudadanía se basa en la verificación documental y procedimental de la gestión registrada en el sistema, mediante criterios como la existencia de una respuesta, su oportunidad, claridad, trazabilidad y comunicación al peticionario.



4.6.2 Contexto de las PQRSD analizadas

Gráfica 4 Distribución territorial de las PQRSD analizadas (



Fuente Resultados ejercicio de seguimiento telefónico a la percepción de los usuarios frente al trámite dado a las PQRSD, radicados Segundo Trimestre 2026 - corte 30 de junio de 2026.

La distribución territorial de las PQRSD analizadas evidencia una mayor concentración de casos en Cundinamarca (29 registros) y Antioquia (12 registros), departamentos que reúnen



cerca del 47 % de la muestra analizada. En menor proporción se identifican registros en Meta, Valle del Cauca, Boyacá y Santander, con cinco casos cada uno, seguidos por Tolima (4), Córdoba (3) y Cesar (3), mientras que los demás departamentos presentan participaciones inferiores.

Este comportamiento refleja que una proporción importante de los requerimientos ciudadanos se encuentra asociada a proyectos y actuaciones desarrollados en la región central del país y en corredores estratégicos de infraestructura. En este sentido, resulta pertinente fortalecer las acciones de seguimiento, trazabilidad y verificación de las respuestas emitidas en los territorios que concentran el mayor volumen de solicitudes, con el fin de garantizar una atención efectiva y una adecuada gestión de las PQRSD.

Gráfica 5 Distribución temática de las PQRSD de la muestra



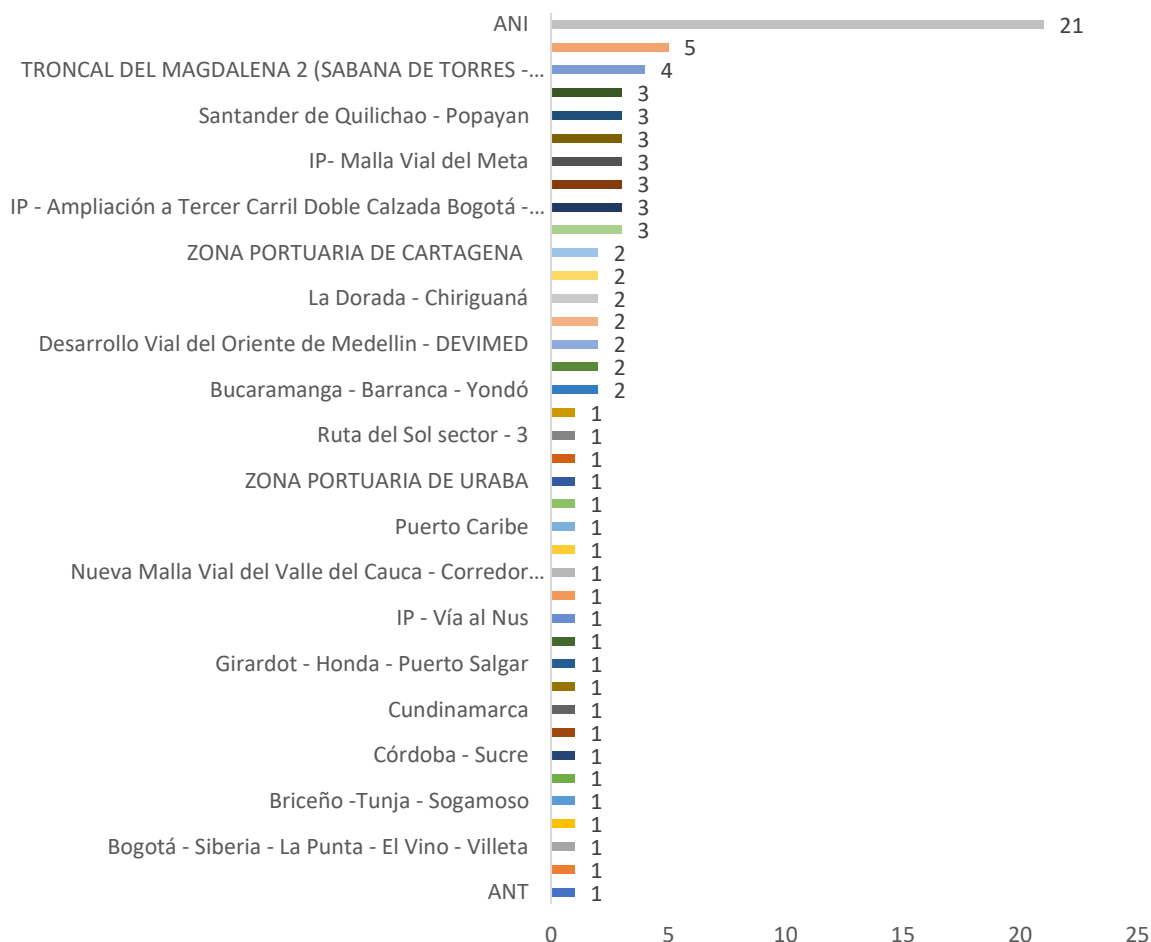


Fuente Resultados ejercicio de seguimiento telefónico a la percepción de los usuarios frente al trámite dado a las PQRSD, radicados Segundo Trimestre 2026 - corte 30 de junio de 2026.

La distribución temática de las PQRSD evidencia una concentración de solicitudes en gestión predial (11 casos), permisos y autorizaciones (11 casos), aspectos técnicos (7 casos), peajes (7 casos) y seguridad vial (6 casos). En conjunto, estas categorías representan cerca del 50 % de los casos analizados, lo que indica los asuntos que concentran la gestión de la Entidad y los principales motivos de interacción ciudadana con la entidad.

La concentración de solicitudes en estos temas sugiere la conveniencia de fortalecer las estrategias de prevención, divulgación de información y seguimiento a las respuestas emitidas, especialmente en los asuntos que generan mayor volumen de requerimientos por parte de la ciudadanía y grupos de valor.

Gráfica 6 Distribución de PQRSD por proyecto





Fuente: Resultados ejercicio de seguimiento telefónico a la percepción de los usuarios frente al trámite dado a las PQRSD, radicados Segundo Trimestre 2026 - corte 30 de junio de 2026.

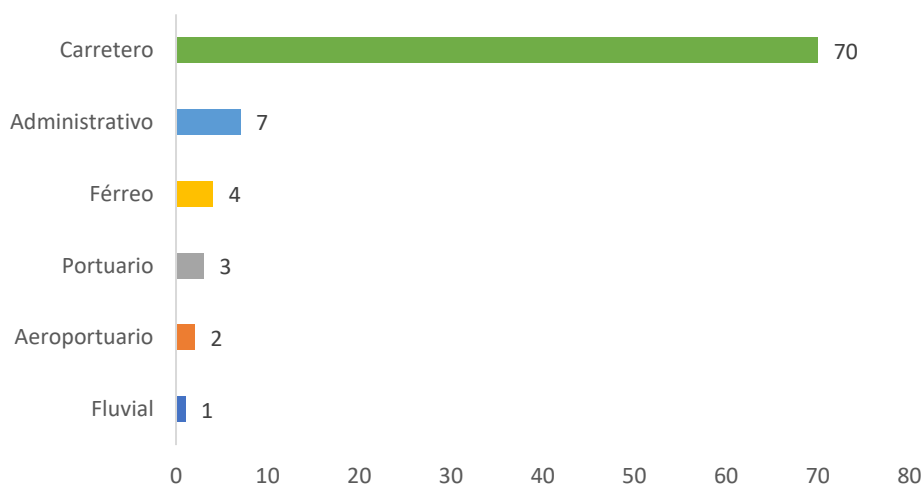
La distribución por proyecto evidencia que una proporción importante de las solicitudes de la muestra se encuentra asociada a actuaciones de carácter general de la ANI (21 casos), seguida por requerimientos relacionados con INVIAS (5 casos), la Troncal del Magdalena 2 (4 casos) y varios proyectos que registran entre dos y tres solicitudes.

La dispersión observada refleja la diversidad de proyectos y competencias sobre los cuales recaen las PQRSD tramitadas por la entidad. No obstante, la concentración de casos asociados a actuaciones institucionales generales hace recomendable fortalecer los mecanismos de orientación ciudadana y precisión de la competencia institucional, con el fin de facilitar una atención más efectiva y reducir la necesidad de traslados o aclaraciones posteriores.

4.6.3 Modos de transporte

El modo carretero concentra la mayor proporción de las PQRSD analizadas, con 70 de los 87 casos de la muestra (80,5 %). En menor medida se registran solicitudes relacionadas con los modos administrativo (7 casos), férreo (4 casos), portuario (3 casos), aeroportuario (2 casos) y fluvial (1 caso). Estos resultados son consistentes con la composición del portafolio de proyectos de la ANI y evidencian que la mayor demanda de atención ciudadana continúa asociada a los proyectos de infraestructura vial carretera.

Gráfica 7 Modo de transporte relacionado a las PQRSD



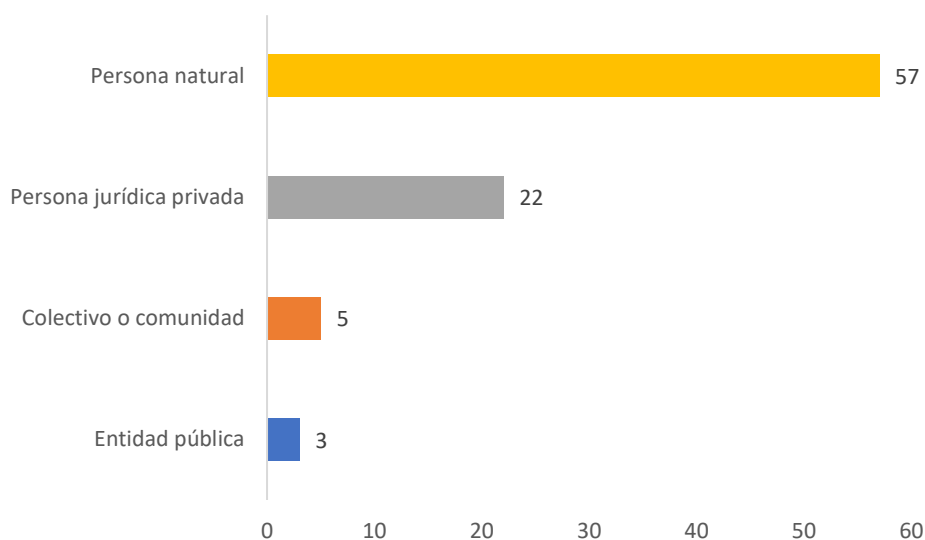


Fuente Resultados ejercicio de seguimiento telefónico a la percepción de los usuarios frente al trámite dado a las PQRSD, radicados Segundo Trimestre 2026 - corte 30 de junio de 2026.

4.6.4 Perfil del usuario

Este informe considera relevante contrastar la caracterización de la población que interpone las PQRSD con los resultados de percepción, con el fin de evidenciar oportunidades de mejora orientadas a fortalecer la experiencia del ciudadano, evaluando si las respuestas emitidas se ajustan a sus necesidades y características, en alineación con el cumplimiento de un servicio accesible, equitativo y de calidad para todos los grupos poblacionales.

Gráfica 8 Distribución por tipo de persona



Fuente Resultados ejercicio de seguimiento telefónico a la percepción de los usuarios frente al trámite dado a las PQRSD, radicados Segundo Trimestre 2026 - corte 30 de junio de 2026.

De acuerdo con la información recopilada en la muestra analizada, predominan las personas naturales, que representan 57 casos (65,5 %), seguidas por las personas jurídicas privadas con 22 casos (25,3 %), los colectivos o comunidades con 5 casos (5,7 %) y las entidades públicas con 3 casos (3,4 %).



La caracterización de los peticionarios evidencia una participación diversa de actores vinculados a los proyectos de infraestructura y a su área de influencia. Entre las personas naturales se identifican profesionales de distintas disciplinas, estudiantes, comerciantes, trabajadores independientes, pensionados, agricultores, líderes comunitarios y empleados de diversos sectores económicos. Asimismo, se registró la participación de grupos con enfoque diferencial, entre ellos personas adultas mayores, víctimas del conflicto armado, población desplazada, personas con discapacidad e integrantes de comunidades indígenas y población LGTBI.

Lo anterior refleja que las PQRSD son presentadas por una población heterogénea con diferentes necesidades, intereses y niveles de relacionamiento con la entidad, lo que resalta la importancia de mantener criterios de accesibilidad, lenguaje claro y enfoque diferencial en la atención y respuesta de los requerimientos ciudadanos.

4.6.5 Conclusiones

- La percepción ciudadana de la muestra frente a las respuestas emitidas por la ANI es favorable, particularmente en los criterios de claridad de la respuesta (81,6 %) y oportunidad (77,0 %). No obstante, la respuesta de fondo (62,1 %) y la resolución efectiva del requerimiento (55,2 %) evidencian oportunidades de mejora para fortalecer la efectividad de las respuestas emitidas por la Entidad.
- El seguimiento institucional realizado en el Sistema ORFEO evidencia altos niveles de cumplimiento de la muestra en comunicación de respuestas (**95,4 %**), claridad (97,7 %) y respuesta de fondo (94,3 %), con un resultado favorable también en oportunidad (72,4 %), aunque inferior al resto de indicadores.
- Las PQRSD analizadas se concentran principalmente en temas de gestión predial, permisos y autorizaciones, aspectos técnicos y peajes, así como en proyectos del modo carretero, que representan el 80,5 % de la muestra. Asimismo, las personas naturales constituyen el principal grupo de usuarios que presenta solicitudes ante la entidad.



5. GESTIONES DE MEJORA CONTINUA

Durante el trimestre se realizaron las siguientes actividades y obtuvieron los siguientes logros con enfoque de mejora continua:

- Se desarrollo la estrategia de seguimiento semanal y mensual a las PQRSD, en cumplimiento de la Circular No. 20234090000434, con el propósito de mejorar los indicadores de respuesta a los derechos de petición. Como resultado, se logró un nivel de atención de PQRSD del 95,98%.
- Como parte del fortalecimiento de la gestión de las PQRSD, servicio a la ciudadanía de la Vicepresidencia de Gestión Corporativa desarrolló una nueva modalidad de seguimiento mediante tableros ejecutivos en Power BI y lideró su socialización con gerentes y enlaces PQRSD de todas las vicepresidencias y dependencias de la ANI. Esta iniciativa fortaleció el monitoreo, la trazabilidad y el análisis de la gestión de las solicitudes ciudadanas, facilitando el acceso oportuno a la información para la toma de decisiones y promoviendo una gestión más eficiente, articulada y basada en datos.
- Se desarrollaron siete jornadas de capacitación y sensibilización sobre la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), en las que participaron 192 colaboradores de la Agencia Nacional de Infraestructura. Estas actividades obtuvieron una calificación promedio de satisfacción de 4,69 sobre 5, lo que refleja una valoración altamente positiva por parte de los asistentes respecto a la calidad y pertinencia de los espacios de formación.
- Se fortaleció el mecanismo de medición de la satisfacción de los usuarios del canal telefónico mediante la implementación de encuesta automática por medio de extensión aplicada al finalizar cada atención.
- En mayo de 2026 se desarrolló el Laboratorio de Servicio a la Ciudadanía, enfocado en la articulación entre dependencias, el fortalecimiento de los enlaces PQRSD y el seguimiento a la gestión de las peticiones ciudadanas. Este espacio se consolidó como un mecanismo técnico para el análisis transversal del servicio, fortaleciendo la



coordinación institucional y la identificación de oportunidades de fortalecimiento de la segunda línea de defensa en materia de PQRSD.

- Se actualizó el Procedimiento TPSC-P-001 Gestión de PQRSD a su versión 20 mediante el cual se propone la unificación de los procedimientos TPSC-P-005 Gestión de Denuncias y TPSC-P-001 Gestión de PQRS.
- El presente informe de PQRSD, correspondiente al segundo trimestre de la vigencia 2026, será socializado mediante memorando dirigido a la Alta Dirección de la ANI, con el propósito de fortalecer la toma de decisiones estratégicas en materia de atención y servicio a la ciudadanía.

Índice de Tablas

Tabla 1 Total de PQRSD recibidas por periodos de gestión	2
Tabla 2 Total de PQRSD recibidas por trimestre de gestión.	3
Tabla 3 Clasificación de las PQRSD por tipología	3
Tabla 4 Terminos de respuesta a las pqr sd	4
Tabla 5 Tiempos promedio de respuesta por tipo de solicitud	5
Tabla 6 PQRSD recibidas y tiempos de respuesta por dependencias.	6
Tabla 7 Cumplimiento PQRSD - Reporte sistema documental ORFEO	8
Tabla 8 Estado de las respuestas a las solicitudes	9
Tabla 9 Información estadística de las solicitudes de acceso a la información pública	9
Tabla 10 Radicados y tiempos de respuesta solicitudes acceso a información pública	10
Tabla 11 Clasificación de las PQRSD por tema.	10
Tabla 12 Temas recibidos por los canales de denuncias.....	12
Tabla 13 Gestión asuntos recibidos canal denuncias	13
Tabla 14 Interacciones con la ciudadanía por canales de contacto	13
Tabla 15 Canales radicación PQRSD	14
Tabla 16 Estadística de recibo de solicitudes por canales de denuncias	15
Tabla 17 Canales radicación PQRSD	15
Tabla 18 Percepción de usuarios atendidos en el canal presencial	17
Tabla 19 Percepción de usuarios atendidos en el canal telefónico	17
Tabla 20 Trámite o consulta realizado	18
Tabla 21 Facilidad navegación portal web y acceso a los trámites o servicios web	19
Tabla 22 Satisfacción de expectativas información página web	19
Tabla 23 Posibilidad de obtener la información que buscabas en la página web.	19

Índice de Gráficas

Gráfica 1 Percepción Ciudadana en Aplicativo Web de seguimiento a PQRSD.....	21
Gráfica 2 Percepción ciudadana sobre la respuesta a las PQRSD	22
Gráfica 3 Seguimiento oportunidad en las respuestas– Servicio a la Ciudadanía.....	24
Gráfica 4 Distribución territorial de las PQRSD analizadas (mapa de calor).....	25
Gráfica 5 Distribución temática de las PQRSD de la muestra	26
Gráfica 6 Distribución de PQRSD por proyecto	27
Gráfica 7 Modo de transporte relacionado a las PQRSD	28
Gráfica 8 Distribución por tipo de persona.....	29