

ANI

INFORME DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

TERCER TRIMESTRE -VIGENCIA 2026

VICEPRESIDENCIA DE GESTIÓN CORPORATIVA - SERVICIO 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 17

4.5 Resultados Percepción PQRSD a través de Página Web 20

5. GESTIONES DE MEJORA CONTINUA 22

INFORME ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Tercer Trimestre - Vigencia 2026[1]

El presente documento consolida la gestión efectuada por la Agencia Nacional de Infraestructura (ANI) en el trimestre comprendido entre el 01 de julio y el 30 de septiembre 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 3.956 PQRSD, con el siguiente comportamiento mensual:

Tabla 1 Total de PQRSD recibidas por periodos de gestión

Periodos de gestión	No. PQRSD	%
Tercer Trimestre	**3956**	**100,00%**
Julio	1137	28,74%
Agosto	1241	31,37%
Septiembre	1578	39,89%

[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 26 de octubre 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.

Fuente: Elaborada a partir de la base de datos extraída de ORFEO. (Fecha de corte: 23 de octubre 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 45,05%.

Tabla 2 Total de PQRSD recibidas por trimestre de gestión.

Periodos de gestión	2025	2026	Variación %
Tercer Trimestre	**2727**	**3956**	**45,05%**
Julio	971	1137	17,10%
Agosto	904	1241	37,28%
Septiembre	852	1578	85,21%

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 PQRSD[2]

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	1132	28,61%
Solicitud de información	931	23,53%
Solicitud de entidad pública	697	17,62%
Reclamo	222	5,61%
Solicitudes del Congreso de la República	219	5,54%
Solicitud de copia de documentos	217	5,49%
Denuncia	164	4,15%
Solicitud de ente de control (Contraloría, Procuraduría y Defensoría	150	3,79%
Solicitud de certificación	112	2,83%

[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	%
Queja	43	1,09%
Sugerencia	24	0,61%
Consulta	20	0,51%
Petición concesión interventoría	10	0,25%
Solicitud de acceso a información pública	9	0,23%
Preferente	4	0,10%
Prioritario	2	0,05%
Total	**3956**	**100%**

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

De acuerdo con la clasificación de las PQRSD identificadas, distribuidas y tipificadas, el derecho de petición fue la modalidad más frecuente, con una participación del 28,61 %. Le siguieron las solicitudes de información, con el 23,53 %, y las solicitudes de entidades públicas, con el 17,62 %.

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 Julio 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		
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

Norma	Modalidad	Términos legales
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 Julio 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 tercer 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)
Petición concesión interventoría	16
Consulta	13
Solicitud de acceso a información pública	12
Sugerencia	11
Derecho de petición	10
Preferente	10
Solicitud de información	9
Solicitud de entidad pública	9
Solicitud de copia de documentos	9
Reclamo	9
Denuncia	8
Queja	8
Solicitud de certificación	6
Solicitudes del Congreso de la República	6
Solicitud de ente de control (Contraloría, Procuraduría y Defensoría	5

Tipo de solicitud	Promedio de tiempo de respuesta (días hábiles posteriores al recibo de la solicitud)
Prioritario	4
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[3]
Vicepresidencia Ejecutiva	**2411**	**60,95%**	**9**
GIT Carretero 4 - Zona Eje Cafetero y Antioquia	443	11,20%	12
GIT Carretero 2 - Zona Accesos Bogotá	316	7,99%	9
GIT Carretero 6 - Zona Sur Occidente	282	7,13%	7
GIT Carretero 7 - Zona Oriente	271	6,85%	9
GIT Carretero 3 - Zona Magdalena Medio	244	6,17%	8
GIT Estrategia Contractual Permisos y Modificaciones	202	5,11%	13
GIT Carretero 1 - Carretero Zona Norte	198	5,01%	7
Despacho Vicepresidencia Ejecutiva	172	4,35%	9
GIT Carretero 5 - Zona Centro Sur	170	4,30%	8
GIT Carretero 8 - Proyectos Revertidos	92	2,33%	10
Gerencia Financiera 1	21	0,53%	11
Vicepresidencia de Planeación, Riesgos y Entorno	**498**	**12,59%**	**9**
GIT Asesoría Jurídico Predial	184	4,65%	9
GIT Ambiental	106	2,68%	9
GIT Predial	103	2,60%	7
GIT Social	48	1,21%	13
GIT de Planeación	40	1,01%	11

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

Dependencia	No. PQRSD	% del Total General	Promedio días de respuesta[3]
GIT de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones	8	0,20%	8
GIT de Riesgos	6	0,15%	9
Despacho Vicepresidencia de Planeación, Riesgos y Entorno	2	0,05%	3
GIT de Valorización e instrumentos financieros	1	0,03%	7
Vicepresidencia de Gestión Contractual	**341**	**8,62%**	**10**
GIT Férreo	139	3,51%	10
GIT Portuario	125	3,16%	11
GIT Aeroportuario	63	1,59%	8
Despacho Vicepresidencia de Gestión Contractual	12	0,30%	11
GIT Financiero	2	0,05%	10
Vicepresidencia de Gestión Corporativa	**284**	**7,18%**	**7**
GIT Control Interno Disciplinario	98	2,48%	9
GIT de Talento Humano	74	1,87%	9
GIT Administrativa y Financiera	65	1,64%	6
Despacho Vicepresidencia de Gestión Corporativa	44	1,11%	4
Área de Archivo y Correspondencia	3	0,08%	3
Vicepresidencia de Estructuración	**249**	**6,29%**	**10**
Vicepresidencia Jurídica	**137**	**3,46%**	**9**
GIT Defensa Judicial	58	1,47%	10
GIT de Contratación	54	1,37%	8
Vicepresidencia Jurídica	21	0,53%	7
GIT Procedimientos Administrativos y Sancionatorios Contractuales	4	0,10%	10
Presidencia	**18**	**0,46%**	**9**
Oficina de Control Interno	**11**	**0,28%**	**6**
Oficina de Comunicaciones	**7**	**0,18%**	**6**
Total	**3956**	**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 de proyectos carreteros da la Zona Eje Cafetero y Antioquia, Zona Accesos Bogotá, Zona Sur Occidente y 7 Zona Oriente de la Vicepresidencia.

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 tercer 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	2701	68,28%
Incumple	1255	31,72%
Total, general	**3956**	**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:

Tabla 8 Estado de las respuestas a las solicitudes

Estado de la respuesta	No. PQRSD	%
Con respuesta[4]	3748	94,74%
Pendiente respuesta[5]	208	5,26%
Total general	**3956**	**100%**

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

[4] 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.

[5] Corresponde a la estadística de radicados que no relacionan una respuesta oficial valida 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.

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

Durante el trimestre, se recibieron nueve (9) 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. PQRSD
Número de solicitudes recibidas	9
Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución	2
Tiempo promedio de respuesta	12 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)

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
20264090886492	5
20264091110712	5
20264090865522	6
20264091055002	10
20264091103482	10
20264091196202	11
20264090900432	15
20264090876492	22
20264091110672	26

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 los proyectos de concesión y temas administrativos, los cuales representaron conjuntamente el 85,72 % del total de las PQRSD. En estas categorías se agrupan, principalmente asuntos relacionados con proyectos carreteros, seguidos por temas de gestión técnica y jurídica predial, estructuración de proyectos, asuntos administrativos y financieros, trámites, permisos y modificaciones, y gestión socioambiental de los proyectos, que corresponden a las áreas con mayor participación en las PQRSD registradas durante el periodo.

Asimismo, se recibieron solicitudes relacionadas con manejo de peajes (3,44 %), hechos de corrupción (2,07 %), certificaciones (1,52 %), asuntos del modo férreo (1,29 %), mantenimiento de la vía (1,26 %), accidentalidad (1,14 %), modo portuario (0,99 %), modo aéreo (0,71 %), así como temas ambientales y reportes de presuntas estafas por ofertas laborales.

Tabla 11 Clasificación de las PQRSD por tema.

Tema	No. de PQRSD	%
Concesiones general	1801	45,53 %
Administrativo	1590	40,19 %
Manejo de peajes	136	3,44 %
Hechos de corrupción	82	2,07 %
Certificación	60	1,52 %
Férreo	51	1,29 %
Mantenimiento de la vía	50	1,26 %
Accidentalidad	45	1,14 %
Portuario	39	0,99 %
Aéreo	28	0,71 %
Ambiental	14	0,35 %

Tema	No. de PQRSD	%
Estafa por oferta laboral	14	0,35 %
Copias	9	0,23 %
Ampliación de la vía	7	0,18 %
Estructuración	7	0,18 %
Conflicto de interés	4	0,10 %
Consulta de documentos	4	0,10 %
Licitación	3	0,08 %
Permisos de cruce	3	0,08 %
Recusación	3	0,08 %
Alimentación o suministros	2	0,05 %
Acoso laboral	1	0,03 %
Emergencias concesiones	1	0,03 %
Estafa por servicios de hospedaje	1	0,03 %
Indemnizaciones	1	0,03 %
Total general	**3956**	**100%**[6]

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 mantenimiento de las vías, manejo de peajes y accidentalidad. En esta categoría se identificaron reclamaciones relacionadas con la operación de los proyectos carreteros, estado y mantenimiento de las vías, condiciones de seguridad vial y funcionamiento de los peajes.

De igual forma, se identificaron reclamaciones asociadas a trámites, permisos y modificaciones, gestión técnica y jurídica predial y gestión socioambiental de los proyectos. Estos resultados son consistentes con la predominancia de los temas relacionados con concesiones y proyectos carreteros observada en la distribución general de las PQRSD del periodo.

[6] Se aproxima a 100% aplicando redondeo decimal.

Los principales temas objeto de queja durante el periodo analizado estuvieron relacionados con hechos de corrupción, que constituyeron la temática predominante dentro de esta tipología, seguidos por asuntos de carácter administrativo relacionadas con denuncias derivadas del proceso de vinculación y desvinculación laboral de la Entidad. De acuerdo con la clasificación por áreas, estas solicitudes fueron gestionadas principalmente por dependencias asociadas a Control Interno y/o Control Disciplinario, así como por áreas administrativas y financieras y de gestión técnica y jurídica predial.

Adicionalmente, se registraron quejas relacionadas con presuntos casos de estafa por ofertas laborales falsas realizadas suplantando el nombre y la imagen institucional.

2. ATENCIÓN Y GESTIÓN A LAS DENUNCIAS[7]

Durante el tercer trimestre, la ANI recibió un total de 160 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	%
Administrativo	59	36,88%
Hechos de corrupción	51	31,88%
Concesiones	22	13,75%
Estafa por oferta laboral	14	8,75%
Conflicto de interés	4	2,50%
Recusación	3	1,88%
Alimentación o suministros	2	1,25%
Ambiental	2	1,25%

[7] La gestión y seguimiento a las denuncias se enmarca en el procedimiento de Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD. El presente informe presenta la generalidad estadística de la gestión de denuncias con corte a 30 de septiembre 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 05/10/2026.

Temas	No. de comunicaciones	%
Estafa por servicios de hospedaje	1	0,63%
Mantenimiento de la vía	1	0,63%
Portuario	1	0,63%
Total general	**160**	**100,00%**

Fuente: Reporte del sistema de gestión documental ORFEO.
Información con corte al período comprendido entre el 1 de julio y el 30 de septiembre de 2026.

2.2 Trámite comunicaciones recibidas por los canales de denuncias

A continuación, se detalla la gestión realizada respecto a las comunicaciones recibidas como denuncias:

Tabla 13 Gestión asuntos recibidos canal denuncias

Gestión realizada	No. de comunicaciones	%
Respondió	70	43,75%
Trasladó	61	38,13%
En término	20	12,50%
No se evidencia respuesta	9	5,63%
Total general	**160**	**100,00%**

Fuente: Reporte del sistema de gestión documental ORFEO.
Información con corte al período comprendido entre el 1 de julio y el 30 de septiembre de 2026.

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 PQRSD, 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	3956
Canales de atención a la ciudadanía presencial/ telefónica	706
Total	4662

Fuente: Reporte Tipo 8 selecto ORFEO y base de datos de atención al ciudadano. (Fecha de corte: 30 de Septiembre 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 85,54% 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	3384	85,54%
Formulario virtual de atención al ciudadano-petición queja o reclamo vía WEB	524	13,25%
Radicación por WEB – Trámites y Servicios	29	0,73%
Web Service - Radicación por Web Service- Traslados Ministerio del Transporte	19	0,48%
Total general documentos radicados en ORFEO	**3956**	**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	160	100,00%
Total general	160	100,00%

Fuente: Reporte del sistema de gestión documental ORFEO.
Información con corte al período comprendido entre el 1 de julio y el 30 de septiembre de 2026.

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	%
Presencial	133	18,84%
Telefónico	573	81,16%
Total general atenciones ciudadanas	**706**	**100,00%**

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

4. RECOMENDACIONES Y PERCEPCIÓN CIUDADANA

4.1 Principales recomendaciones sugeridas por la ciudadanía

Los principales temas objeto de sugerencia estuvieron relacionados con propuestas e iniciativas para el desarrollo y mejoramiento de la infraestructura, particularmente en materia de proyectos viales y corredores férreos. Asimismo, se presentaron propuestas de carácter técnico y estratégico relacionadas con modelos de alianzas para proyectos de

infraestructura, clasificación vial, integración de información vial en plataformas tecnológicas y otras iniciativas para su evaluación por parte de la Entidad.

De igual forma, se registraron sugerencias relacionadas con proyectos carreteros específicos y condiciones de la infraestructura vial, además de propuestas vinculadas con aspectos ambientales, logísticos, territoriales y de desarrollo de infraestructura.

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 133 respuestas. Los resultados evidencian una percepción altamente positiva del servicio prestado, toda vez que el 97,74 % (130 usuarios) calificó la atención como excelente, y el 2,26 % (3 usuarios) como buena. 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	130	97,74%
Bueno	3	2,26%
Total	**133**	**100%**

Fuente: Base de datos atenciones de servicio a la ciudadanía de la VGCOR. (Fecha de corte: 30 de septiembre 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 573 respuestas. Los resultados evidencian una percepción altamente positiva del servicio prestado, toda vez que el 99,48 % (570 usuarios) calificó la atención como excelente, el 0,35 % (2 usuarios) como buena y el 0,17 % (1 usuario) como aceptable, sin registrarse calificaciones en la categoría 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	570	99,48%
Bueno	2	0,35%
Aceptable	1	0,17%
Total	**573**	**100,00%**

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

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 115 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	28	24,35%
Información general de la ANI	14	12,17%
Información de tramites y servicios ANI	13	11,30%
Trámites en línea (permisos)	12	10,43%
Espacio transparencia y acceso a la información pública	11	9,57%
Formulario trabaje con nosotros	9	7,83%
Información proyectos de infraestructura	7	6,09%
Noticias y novedades	6	5,22%
Agendamiento de citas	5	4,35%
Radicación Web de documentos	3	2,61%
ANIscopio	2	1,74%
Cuarto de datos	2	1,74%
Formulario virtual para radicación de PQRS	2	1,74%
Seguimiento a radicados	1	0,87%
Total	**115**	**100%**

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

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

¿Fue fácil encontrar la información?	Total	%
Si	94	81,74%
No	21	18,26%
Total	**115**	**100,00%**

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

Tabla 22 Satisfacción de expectativas información página web

¿La información publicada satisface sus expectativas?	Total	%
Si	92	80,00%
No	23	20,00%

Total	**115**	**100,00%**

Fuente. Elaboración propia a partir de base de datos encuesta web atención al ciudadano. (Fecha de corte: 30 de septiembre 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	100	86,96%
No	15	13,04%
Total	**115**	**100,00%**

Fuente. Elaboración propia a partir de base de datos encuesta web atención al ciudadano. (Fecha de corte: 30 de septiembre 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 24,35 %, seguida de la información general de la Entidad, con un 12,17 %, y la información sobre trámites y servicios de la ANI, con un 11,30 %. Posteriormente, se ubicaron los trámites en línea (permisos), con un 10,43 %, y el espacio de Transparencia y Acceso a la Información Pública, con un 9,57 %. Estos resultados evidencian un mayor interés de los usuarios por conocer los canales institucionales, acceder a información general y consultar o gestionar los trámites y servicios ofrecidos por la Agencia.

- El 81,74 % de los usuarios manifestó que le resultó fácil encontrar la información requerida en el portal web, mientras que el 18,26 % indicó haber presentado dificultades. Al revisar las respuestas registradas, estas dificultades se presentan en servicios como Información general de la ANI, Información de trámites y servicios ANI, Trámites en línea (permisos), Espacio de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Formulario “Trabaje con nosotros” y Agendamiento de citas, entre otros. Lo anterior evidencia que, aunque la percepción general sobre la facilidad de navegación es favorable, existen oportunidades para fortalecer la ubicación, visibilidad y acceso a contenidos y servicios específicos dentro del portal.

- El 80,00 % de los usuarios consideró que la información publicada satisface sus expectativas, frente a un 20,00 % que manifestó una percepción negativa. Entre los servicios asociados a respuestas desfavorables se encuentran Información general de la ANI, Información de trámites y servicios ANI y trámites en línea (permisos). Las

observaciones registradas complementan este resultado al señalar, en algunos casos, la necesidad de contar con información más específica y actualizada, por lo que se identifica una oportunidad para fortalecer la pertinencia y suficiencia de los contenidos ofrecidos en estos servicios.

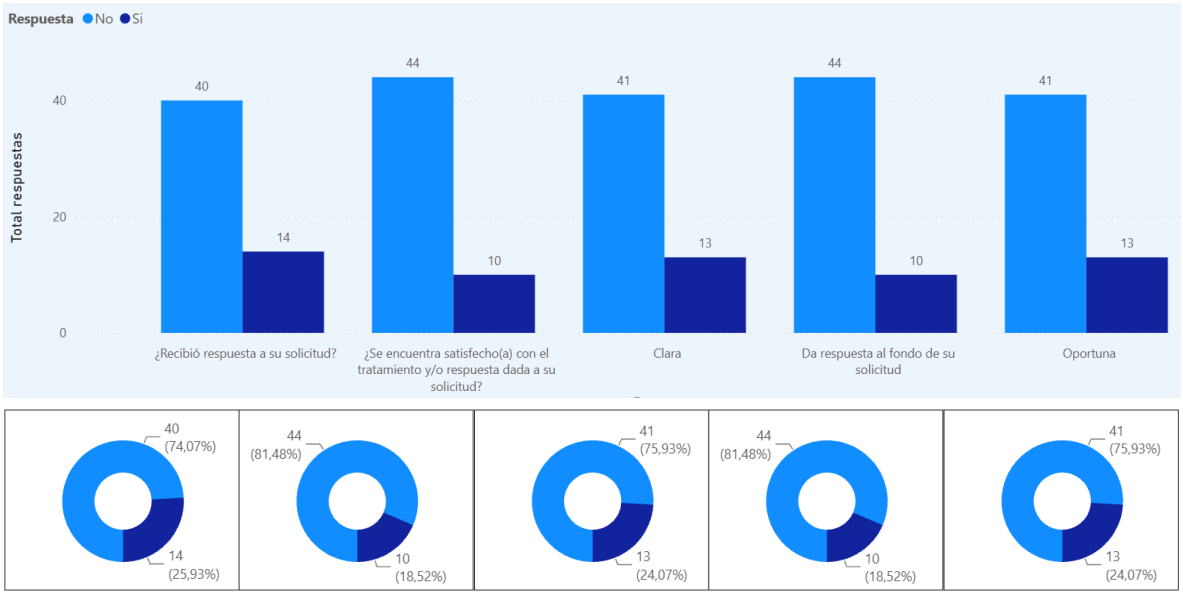
- El 86,96 % de los usuarios afirmó que logró obtener la información que buscaba durante su navegación, mientras que el 13,04 % indicó no haberla encontrado. Las respuestas negativas se encuentran asociadas a servicios como Información general de la ANI, Información de trámites y servicios ANI y trámites en línea (permisos). Aunque este indicador presenta el resultado favorable más alto de los aspectos analizados, las respuestas evidencian la necesidad de continuar fortaleciendo la accesibilidad y localización de información específica, particularmente en servicios que concentran una participación relevante dentro de las consultas del portal.

- En términos generales, los resultados reflejan una percepción favorable del portal web, dado que la mayoría de los usuarios manifestó facilidad para encontrar la información, consideró que los contenidos satisfacen sus expectativas y logró obtener la información requerida. No obstante, los porcentajes de respuestas negativas evidencian oportunidades relacionadas con la organización, accesibilidad, actualización y localización de los contenidos, especialmente aquellos asociados a los canales de atención y los trámites y servicios de la Agencia.

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 (54) 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 Septiembre de 2026)

Con corte al 30 de septiembre de 2026, los resultados de la Encuesta de Satisfacción PQRSD evidencian oportunidades de fortalecimiento en los diferentes aspectos asociados con la atención y respuesta a las solicitudes. El aspecto con mayor proporción de valoración favorable corresponde al recibo de respuesta a la solicitud, con un 25,93 %, seguido de la claridad y la oportunidad de la respuesta, ambas con un 24,07 %.

Los resultados más bajos se presentan en la satisfacción con el tratamiento y/o respuesta dada a la solicitud y en la percepción de que la respuesta atiende de fondo lo solicitado, ambos con un 18,52 % de valoración favorable.

En este contexto, los resultados permiten identificar como aspectos prioritarios de mejora la respuesta de fondo y la satisfacción con el tratamiento de la solicitud, seguidos de la claridad, oportunidad y recepción de las respuestas. La medición constituye un insumo para orientar acciones de mejora continúa dirigidas a fortalecer la calidad de la gestión de las PQRSD y avanzar progresivamente en la satisfacción de la ciudadanía.

5. GESTIONES DE MEJORA CONTINUA

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

- Como parte del fortalecimiento de la gestión de las PQRSD, servicio a la ciudadanía de la Vicepresidencia de Gestión Corporativa continuo con el desarrollo de 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 tres jornadas de capacitación y sensibilización sobre la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD).
- Se adelantaron acciones orientadas a fortalecer la primera línea de defensa, incluyendo la socialización de resultados de auditoría con las dependencias que presentaron hallazgos, el análisis de las causas asociadas a incumplimientos y el trabajo con enlaces de PQRSD para reforzar lineamientos, buenas prácticas y mecanismos de seguimiento y control.
- El presente informe de PQRSD, correspondiente al tercer 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 Términos de respuesta a las PQRSD 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 8
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 9
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 16
Tabla 19 Percepción de usuarios atendidos en el canal telefónico 17
Tabla 20 Trámite o consulta realizado 17
Tabla 21 Facilidad navegación portal web y acceso a los trámites o servicios web 18
Tabla 22 Satisfacción de expectativas información página web 18
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 20