



Atención al ciudadano

...

ANi

Agencia Nacional de
Infraestructura

CONTENIDO

1-	ATENCIÓN Y GESTIÓN A LAS SOLICITUDES CIUDADANAS - PQRS.....	3
❖	Comportamiento histórico de las PQRS recibidas en la ANI	3
❖	Comparativo de las PQRS recibidas en relación con trimestres anteriores.....	4
❖	Oportunidad en la Atención de las PQRS.....	5
❖	Oportunidad y cumplimiento en el tratamiento de las PQRS por dependencia.	8
❖	Clasificación por tipos de solicitudes ciudadanas PQRS.	11
❖	Temas más consultados y recurrentes objeto de PQRS.....	16
❖	Tiempos promedio de respuesta a las PQRS.	17
2-	ATENCIÓN Y GESTIÓN A LAS DENUNCIAS.....	18
3-	ATENCIÓN POR CANALES DE CONTACTO.....	20
❖	Canales de radicación de las solicitudes ciudadanas PQRS	20
❖	Canales de recibo de denuncias.....	20
❖	Canales de contacto para la atención ciudadanía	21
4-	PERCEPCIÓN CIUDADANA.....	23
❖	Resultados y conclusiones atención presencial – Equipo de servicio al ciudadano.....	24
❖	Resultados y conclusiones percepción página web.....	26
❖	Resultados y conclusiones satisfacción respuestas a PQRS brindadas por la ANI.....	28
5-	PLAN OPERATIVO SERVICIO AL CIUDADANO	37
6-	INTERVENCIÓN DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	42
7-	ACCIONES DE MEJORA	42

INFORME SERVICIO AL CIUDADANO

Tercer trimestre-Vigencia 2023¹.

El presente documento consolida la gestión efectuada por la Agencia Nacional de Infraestructura (ANI), en el trimestre comprendido entre el 1 de julio y el 30 de septiembre de 2023, con relación a las solicitudes ciudadanas (PQRS)²; la atención brindada por los diferentes canales de contacto; los ejercicios y resultados de medición frente a la percepción y satisfacción ciudadana; y los productos, avances y acciones de mejora en materia de servicio al ciudadano.

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
Vigencias anteriores				
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%
2022	151.832	14,66%	9.937	38,3%
2022	144.865	-4,59	10.101	2%
Vigencia 2023				
Enero a marzo 2023	35.757		2.587	
Abril a Junio 2023	36.331		2.380	
Julio a septiembre 2023	26.898		2.144	
Corte a septiembre de 2023	98.986		7.111	

¹ La base de datos con base en la cual se elabora el presente informe se descargó del sistema documental ORFEO el miércoles 18 de octubre de 2023 a las 11:00 am. El Equipo de Servicio al Ciudadano realizó revisión de la información de los radicados reportados por ORFEO con incumplimiento, con el objetivo de depurar la información. En el archivo adjunto a este informe se encuentra la base de datos ORFEO que sirvió de insumo para la elaboración del informe.

² Se entenderá por PQRS, las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Consultas, Solicitudes de Información y Solicitudes de Acceso a la Información Pública, y las siguientes modalidades Solicitud de certificación, Solicitud de Entidad Pública o entidad de control, Solicitud de información, Solicitudes del Congreso de la República, Solicitud o consulta en materia de ejecución contractual, Solicitud de acceso a información pública, Petición de concesión e interventoría y Solicitud de copia de documentos.

La gestión y seguimiento a las PQRS se enmarca en el procedimiento atención al ciudadano y partes interesadas - TPSC-P-001 Versión 7. Vigente, y su trazabilidad y registro se adelanta en el Sistema de Gestión documental ORFEO.

3er trimestre 2023

Durante este trimestre del año 2023, periodo comprendido entre el primero (1) de julio y el treinta y uno (30) de septiembre, la Agencia recibió un total de veintiséis mil ochocientos noventa y ocho (**26.898**).

De los veintiséis mil ochocientos noventa y ocho documentos recibidos (26.898) 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 dos mil ciento cuarenta y cuatro (**2.144**), que corresponden al **7.97%** del total de documentos ingresados.

❖ Comparativo de las PQRS recibidas en relación con trimestres anteriores

La siguiente tabla muestra el comportamiento de recibo de PQRS de la Agencia Nacional de Infraestructura durante la vigencia 2023.

Tabla 2- Total de PQRS recibidas por periodos de gestión.

Periodos de gestión	No. PQRS	%
PRIMER TRIMESTRE	2591	36,42%
ENERO	820	11,52%
FEBRERO	848	11,92%
MARZO	923	12,97%
SEGUNDO TRIMESTRE	2380	33,45%
ABRIL	816	11,47%
MAYO	976	13,72%
JUNIO	588	8,26%
TERCER TRIMESTRE	2144	30,13%
JULIO	677	9,52%
AGOSTO	736	10,34%
SEPTIEMBRE	731	10,27%
Total general	7115	100,00%

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

Revisando la dinámica de las PQRS recibidas en el presente trimestre en relación con trimestres anteriores, se observa que las solicitudes ciudadanas disminuyeron en un 17.24% con respecto a las recibidas en el mismo periodo de gestión de la vigencia anterior (Tercer trimestre 2022 – 2.591) y en un 9.92%, con respecto a las PQRS recibidas en el trimestre inmediatamente anterior (segundo trimestre 2023-2.380)

Tabla 3- Cumplimiento PQRS 2022 vs. 2023 –Tercer trimestre³

Estado de cumplimiento	Vigencia 2022	%	Vigencia 2023	%
Cumple	1531	59%	1872	87%
Con respuesta fuera de término	154	6%	200	9%
No evidencia respuesta	511	20%	47	2,19%
En término	395	15%	25	1,17%
Total	2591	100%	2144	100%

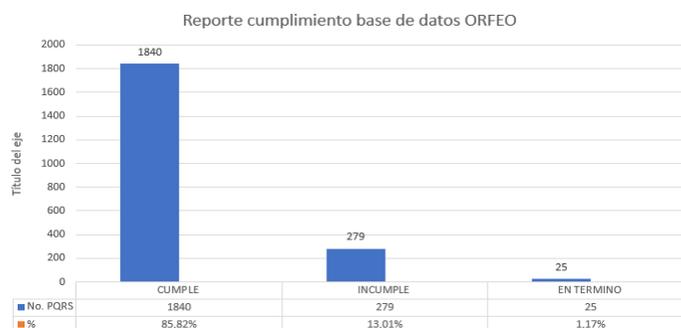
Fuente: Elaboración a partir de informe anterior y con base en información extraída ORFEO.

❖ 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, obteniendo el siguiente panorama en materia de cumplimiento en los términos de respuesta:

Tabla 4 - Cumplimiento PQRS -Tercer trimestre 2023- Reporte sistema documental ORFEO⁴

Reporte inicial y original descargado de ORFEO	No. PQRS	%
CUMPLE	1840	85,82%
INCUMPLE	279	13,01%
EN TERMINO	25	1,17%
Total general	2144	100,00%



Fuente: Elaboración con base en información extraída ORFEO.

³ La información y valoración de cumplimiento que presenta la tabla, relaciona la información extraída directamente del sistema documental ORFEO. El detalle de la información se incluye en el archivo Excel anexo “Insumo – 3er trimestre 2023” en la pestaña “general”

⁴ La información y valoración de cumplimiento que presenta la tabla relaciona la información extraída directamente del sistema documental ORFEO. El detalle de la información se incluye en el archivo Excel anexo “Insumo – 3er trimestre 2023”.

Revisión base de datos ORFEO y peticiones sin respuesta

El Equipo de Servicio al Ciudadano llevó a cabo una revisión de la información reportada por ORFEO⁵ y de las 279 solicitudes que se reportan como “Incumple” en el sistema ORFEO, en aras de poder verificar la información que arroja el sistema y determinar, si ciertamente, la entidad desatendió su deber de respuesta en oportunidad o si surgió alguna circunstancia distinta que llevara a este resultado; para lo cual se detuvo a revisar la trazabilidad de cada uno de estos radicados, a partir de lo cual, se concluyó que son **47** los trámites que efectivamente se encuentran “sin respuesta” en el sistema.

A continuación, se expone el resultado de la revisión efectuada:

Tabla 5- Revisión y seguimiento base de datos ORFEO y solicitudes sin respuesta

Depuración revisión por parte del Equipo de Servicio al Ciudadano.	No. PQRS	%
CUMPLE	1840	85,82%
Cumplimiento en los términos de respuesta	1840	85,82%
INCUMPLE	279	13,01%
Con respuesta fuera de término	200	9,33%
Cumplimiento en los términos de respuesta	32	1,49%
No se evidencia respuesta	47	2,19%
EN TERMINO	25	1,17%
Total general	2144	100,00%

Fuente: Elaboración a partir de revisión realizada a radicados ORFEO.

Finalizada la revisión detallada frente al estado de cumplimiento en los términos de respuesta de las solicitudes ciudadanas recibidas en el trimestre, se pudo establecer el cumplimiento en los términos de las solicitudes ciudadanas, tal y como se señala a continuación:

⁵ Con ocasión a la observación al informe a la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias radicadas en la Entidad en el periodo comprendido entre el 01 de julio y el 31 de diciembre de 2022, en el cual se señala inconsistencia de la información reportada en los informes de Servicio al Ciudadano del (3º) y cuarto (4º) trimestre de 2022, toda vez que se evidenciaron en la muestra aleatoria ciertas imprecisiones, tales como, se tomaron en los casos relacionados de cumplimiento, documentos que en la actualidad figuran sin tramitar y documentos que figuraban anulados y otros que posteriormente se tramitaron fuera de término. Se procedió a realizar una revisión de la información que genera ORFEO, encontrándose novedades e inconsistencias en los parámetros de valoración de cumplimiento que fueron puestas en conocimiento del GIT TICS, adelantando mesas de trabajo y plan de mejora a la base de datos que reporta ORFEO.

Tabla 6. Cumplimiento en los términos de respuesta solicitudes PQRS - Tercer trimestre

Valoración cumplimiento términos de respuesta	No. PQRS	%
Cumplimiento en los términos de respuesta	1872	87,31%
Con respuesta fuera de término	200	9,33%
No se evidencia respuesta	47	2,19%
En término de respuesta	25	1,17%
Total general	2144	100,00%

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 7- Cumplimiento en los términos de respuesta



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

Conforme a lo anterior, 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. PQRS	%
CON RESPUESTA	2072	96,64%
EN TÉRMINO DE RESPUESTA	25	1,17%
NO EVIDENCIA RESPUESTA	47	2,19%
Total general	2144	100,00%

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



Para el año 2023, como Equipo de Servicio al Ciudadano decidimos perseverar en el aumento del porcentaje de 95,46% en la atención a PQRS, 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 siga disminuyendo el 2,19%⁶ de los derechos de petición pendientes de respuesta para este Tercer trimestre del año 2023. 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 9,42%⁷ de solicitudes que reportan respuesta fuera de término.

❖ Oportunidad y cumplimiento en el tratamiento de las PQRS por dependencia⁸.

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

Tabla 9- PQRS recibidas en el trimestre por dependencia y cumplimiento.

Vicepresidencias	Cumplimiento en los términos de respuesta		En término de respuesta		Con respuesta fuera de término		No se evidencia respuesta		Total No. Pqrs	Total %
	No. Pqrs	%	No. Pqrs	%	No. Pqrs	%	No. Pqrs	%		
Vicepresidencia Ejecutiva	1282	87%	20	1%	139	9%	38	2,57%	1479	100%
Vicepresidencia de Planeación, Riesgos y Entorno	218	87%	2	1%	28	11%	4	1,59%	252	100%
Vicepresidencia Jurídica	113	84%	0	0%	18	13%	3	2,24%	134	100%
Vicepresidencia de Gestión Contractual	103	87%	2	2%	12	10%	1	0,85%	118	100%
Vicepresidencia de Estructuración	83	98%	0	0%	2	2%	0	0,00%	85	100%
Vicepresidencia de Gestión Corporativa	69	97%	1	1%	1	1%	0	0,00%	71	100%
Presidencia	2	67%	0	0%	0	0%	1	33,33%	3	100%
Oficina de Comunicaciones	1	100%	0	0%	0	0%	0	0,00%	1	100%
Oficina de Control Interno	1	100%	0	0%	0	0%	0	0,00%	1	100%
Total general	1872	87%	25	1%	200	9%	47	2,19%	2144	100%

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

⁶ Para el anterior periodo el % fue del 3,70%, lo que implica una disminución de un 1,51 porcentual en las PQRS pendientes de respuesta.

⁷ Para el anterior periodo el % fue del 11,18%, lo que implica una disminución de un 1,76 porcentual en la PQRS con respuesta fuera de término.

⁸ Tener en cuenta el pie de página No. 1

Tabla 10- PQRS recibidas en el trimestre por dependencia y cumplimiento.

Etiquetas de fila	Cumplimiento en los términos de respuesta		En término de respuesta		Con respuesta fuera de término		No se evidencia respuesta		Total	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
Vicepresidencia Ejecutiva	1282	87%	20	1%	139	9%	38	2,57%	1479	100%
Vicepresidencia Ejecutiva	624	82%	5	1%	93	12%	36	4,75%	758	100%
GIT Carretero 4	296	89%	7	2%	29	9%		0,00%	332	100%
GIT Carretero 1	121	98%	1	1%	2	2%		0,00%	124	100%
GIT Carretero 2	107	96%		0%	4	4%		0,00%	111	100%
GIT Carretero 5	88	84%	6	6%	10	10%	1	0,95%	105	100%
GIT Estrategia Contractual Permisos y Modificaciones	46	98%	1	2%		0%		0,00%	47	100%
GIT Financiero 2		0%		0%	1	50%	1	50,00%	2	100%
Vicepresidencia de Planeación, Riesgos y Entorno	218	87%	2	1%	28	11%	4	1,59%	252	100%
GIT Asesoría Jurídico Predial	93	90%		0%	9	9%	1	0,97%	103	100%
GIT Predial	64	91%		0%	5	7%	1	1,43%	70	100%
GIT Social	29	74%	1	3%	7	18%	2	5,13%	39	100%
GIT Ambiental	16	94%		0%	1	6%		0,00%	17	100%
GIT de Planeación	9	82%		0%	2	18%		0,00%	11	100%
GIT de Riesgos	4	67%	1	17%	1	17%		0,00%	6	100%
GIT de tecnologías de la información y las Telecomunicaciones	3	60%		0%	2	40%		0,00%	5	100%
Vicepresidencia de Planeación, Riesgos y Entorno		0%		0%	1	100%		0,00%	1	100%
Vicepresidencia Jurídica	113	84%		0%	18	13%	3	2,24%	134	100%
GIT de Contratación	85	91%		0%	7	8%	1	1,08%	93	100%
GIT Defensa Judicial	21	78%		0%	6	22%		0,00%	27	100%
GIT Procedimientos Administrativos y Sancionatorios Contractuales	2	33%		0%	3	50%	1	16,67%	6	100%
GIT de Asesoría de estructuración	3	50%		0%	2	33%	1	16,67%	6	100%
GIT Ases Misional G Contractual 1	1	100%		0%		0%		0,00%	1	100%
GIT Ases Misional G Contractual 2	1	100%		0%		0%		0,00%	1	100%
Vicepresidencia de Gestión Contractual	103	87%	2	2%	12	10%	1	0,85%	118	100%
GIT Portuario	42	93%		0%	3	7%		0,00%	45	100%
GIT Férreo	25	69%	2	6%	9	25%		0,00%	36	100%
GIT Aeroportuario	31	97%		0%		0%	1	3,13%	32	100%
Vicepresidencia de Gestión Contractual	3	100%		0%		0%		0,00%	3	100%

GIT Financiero	2	100%		0%		0%		0,00%	2	100%
Vicepresidencia de Estructuración	83	98%		0%	2	2%		0,00%	85	100%
Vicepresidencia de Gestión Corporativa	69	97%	1	1%	1	1%		0,00%	71	100%
GIT de Talento Humano	48	98%		0%	1	2%		0,00%	49	100%
GIT Administrativa y Financiera	19	95%	1	5%		0%		0,00%	20	100%
Vicepresidencia de Gestión Corporativa	1	100%		0%		0%		0,00%	1	100%
Área de Archivo y Correspondencia	1	100%		0%		0%		0,00%	1	100%
Presidencia	2	67%		0%		0%	1	33,33%	3	100%
Oficina de Comunicaciones	1	100%		0%		0%		0,00%	1	100%
Oficina de Control Interno	1	100%		0%		0%		0,00%	1	100%
Total general	1872	87%	25	1%	200	9%	47	2,19%	2144	100%

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



Las 3 Vicepresidencias que reciben el mayor número de PQRS en el tercer trimestre son en su orden

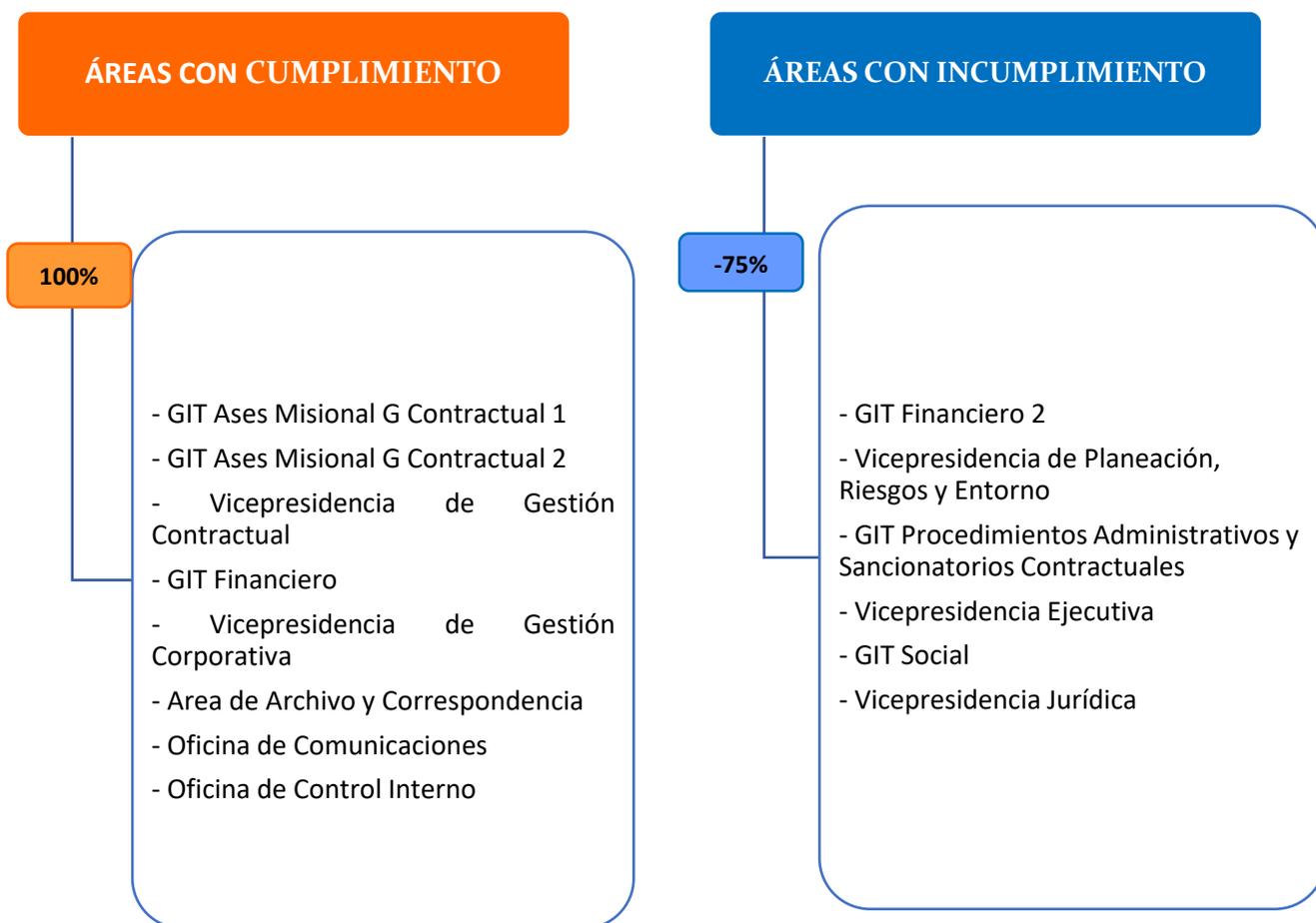
- ❖ Vicepresidencia Ejecutiva
- ❖ Vicepresidencia de Planeación Riesgos y Entorno
- ❖ Vicepresidencia Jurídica

Las 3 áreas de la Agencia con mayor número de PQRS en el el Tercer trimestre 2023 son en su orden:

- ❖ Vicepresidencia Ejecutiva
- ❖ Grupo Interno de Trabajo de Trabajo Carretero 4
- ❖ Grupo Interno de Trabajo Carretero 1

A continuación, se presentan las áreas de la ANI que cuentan con un cumplimiento del 100% frente al término de respuesta de sus solicitudes, y las áreas que tienen una oportunidad para la mejora en el cumplimiento de los terminos de respuesta, debido a que cuentan con un porcentaje de solicitudes sin respuesta y con respuesta fuera de término mayor al 25% del total recibido y tramitado con respecto a las solicitudes recibidas en el área y/o tienen solicitudes sin respuesta a la fecha de elaboración del informe.

Tabla 11-Cumplimiento por áreas⁹



Fuente: Elaboración con base en información extraída ORFEO

❖ Clasificación por tipos de solicitudes ciudadanas PQRS.

Del total de PQRS recibidas, el 54% corresponden a peticiones, seguido del 12% a reclamos.

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

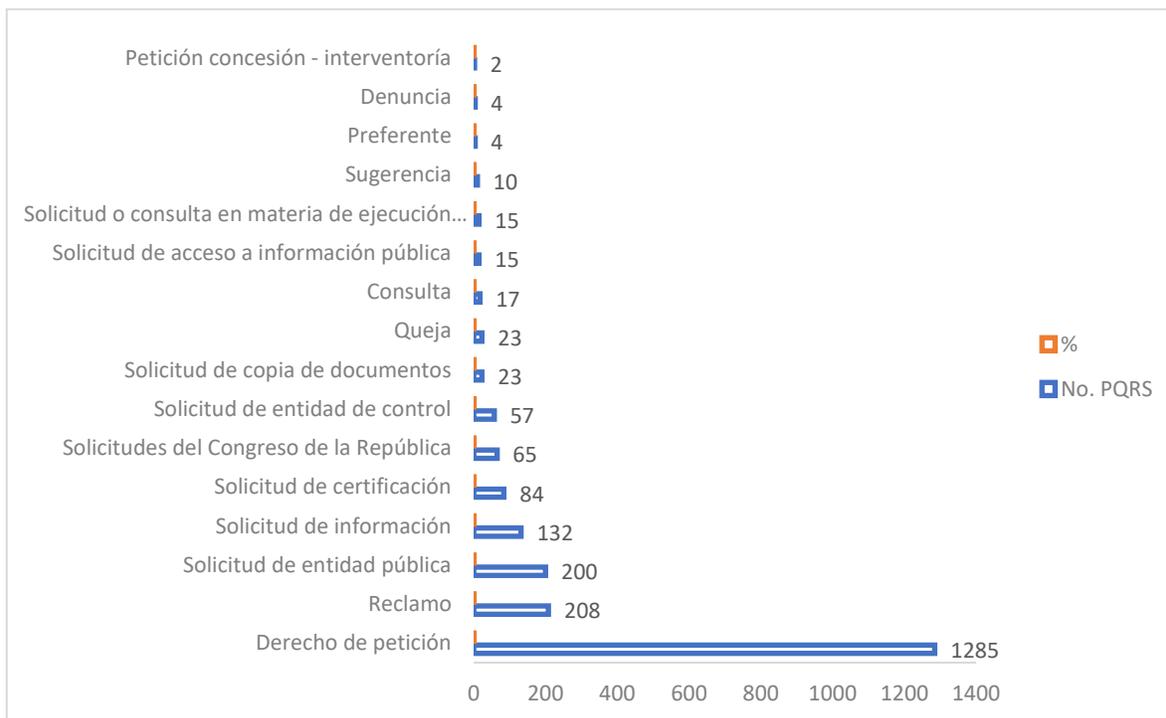
⁹ Tener en cuenta el pie de página No. 1

Tabla No. 5 - Clasificación de las PQRS –Tercer Trimestre 2023

Tipificación de la solicitud	Cumplimiento en los términos de respuesta	En término de respuesta	Con respuesta fuera de término	No se evidencia respuesta	Total	% del total general
Derecho de petición	1125	22	110	28	1285	59,93%
Reclamo	183	2	16	7	208	9,70%
Solicitud de entidad pública	165		32	3	200	9,33%
Solicitud de información	104		24	4	132	6,16%
Solicitud de certificación	79		4	1	84	3,92%
Solicitudes del Congreso de la República	61		4		65	3,03%
Solicitud de entidad de control	57				57	2,66%
Solicitud de copia de documentos	19		4		23	1,07%
Queja	19		2	2	23	1,07%
Consulta	17				17	0,79%
Solicitud de acceso a información pública	12		3		15	0,70%
Solicitud o consulta en materia de ejecución contractual	12	1		2	15	0,70%
Sugerencia	10				10	0,47%
Preferente	3		1		4	0,19%
Denuncia	4				4	0,19%
Petición concesión - interventoría	2				2	0,09%
Total general	1872	25	200	47	2144	100,00%

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

Tabla 12- Clasificación de PQRS –Tercer Trimestre 2023



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

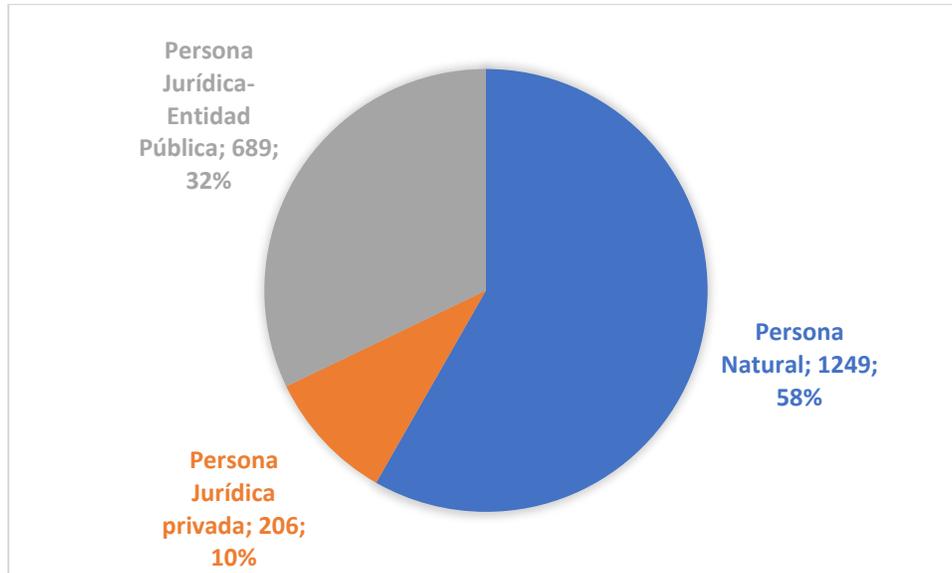
Entes de Control

El Equipo de Servicio al Ciudadano tipificó **57** documentos como solicitudes de **Entes de Control**, lo que porcentualmente corresponde al **2,66%** del total de documentos tipificados, de los cuales, el **100%** obtuvo respuesta oportuna.

Tipo de peticionario

Para este Tercer trimestre de 2023, la ANI recibió **1249** solicitudes de **personas naturales** (37,10%), **206** solicitudes de **personas jurídicas privadas** (9,61%) y **689** de **persona jurídica – Entidad Pública** (58,26%).

Tabla 13- Tipos de peticionarios



Fuente: Elaborado con base en información extraída ORFEO.

Acceso a la Información Pública

Durante el 2do trimestre de la vigencia 2023 se recibieron **15** solicitudes de **Acceso a la Información Pública**¹⁰, las cuales se respondieron en un tiempo promedio de respuesta de **9 días** de las cuales **NO** se negó el acceso a la información a ninguna solicitud con fundamento en la reserva legal de la información y los requisitos para acceder a la información.

A continuación, se relaciona el tratamiento dado a cada una de las solicitudes de acceso a la información pública.

Tabla 14- Tratamiento Solicitudes acceso a la información pública

Tratamiento dado a las Solicitudes de Acceso a la Información Pública	Total de solicitudes	%
Entregada	15	100%
Total general	15	100%

Fuente: Elaborado con base en información extraída ORFEO.

¹⁰ Respecto de las solicitudes de acceso a información pública, el informe discrimina la siguiente información mínima de conformidad con el artículo 52 del Decreto 103 de 2015: el número de solicitudes recibidas; el número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución; el número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información, el tiempo promedio de respuesta, y el tiempo de respuesta a cada solicitud el cual se registra en la base de datos Excel adjunta al informe.

Página Web

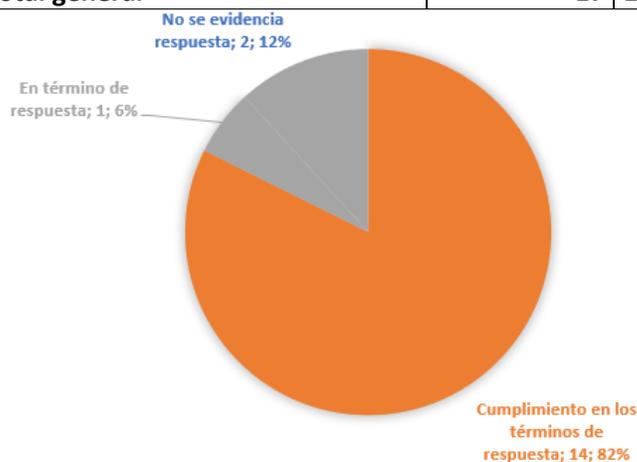
Se recibieron **324** solicitudes por el formulario web dispuesto en la Página Web que corresponden al **15,11%** del total de documentos tipificados en sus diversas modalidades.

Petición Concesión / Interventoría y solicitud en materia de ejecución contractual

En lo que respecta a las peticiones presentadas por los Concesionarios y/o las Interventorías, la ANI recibió para este Tercer trimestre del año un total de **17** solicitudes. El comportamiento de respuesta a dichos requerimientos se muestra a continuación:

Tabla 15- Peticiones – Concesiones e Interventorías

Valoración cumplimiento en términos de respuesta	No. PQRS	%
Cumplimiento en los términos de respuesta	14	82,35%
En término de respuesta	1	5,88%
No se evidencia respuesta	2	11,76%
Total general	17	100,00%



Fuente: Elaborado con base en información extraída ORFEO.

A continuación se destacan algunos ejemplos de quejas, reclamos y denuncias, recibidas en la ANI:

Tabla 16 ejemplos – Quejas, Reclamos y sugerencias

 RECLAMOS	 SUGERENCIAS	 QUEJAS
<ul style="list-style-type: none"> • (...) Soy ciudadano que transita con mucha frecuencia en la vía desde Pitalito a Neiva. Con suprema preocupación veo que desde hace más de 3 meses el concesionario de la Ruta al Sur, lleva reparando un tramo entre Altamira y GARzón, que no supera los 500 metros. Lo inaudito es que llevan todo ese tiempo y la obra está a medias, no avanza. Al paso que van primero se extingue la vida en el planeta que ellos terminan. •(Sic)" ORFEO 20234090729692 	<ul style="list-style-type: none"> •"Por lo anteriormente expuesto y en entendido que es deber de nuestro esquema asociativo territorial promover proyectos transformadores para nuestro territorio, considero que un esfuerzo público – privado con la participación del gobierno nacional, los actores relevantes de los departamentos de Tolima y Huila, la RAPE, Región central y la RAP Eje cafetero, se podría retomar esta iniciativa que en la región lleva más de treinta (30) años comentándose e adelantar la gestión pertinente para soportarla y tramitarla. •" ORFEO 20234090940772 	<ul style="list-style-type: none"> •““(…).. El día 22 de abril de 2023, me dirigía hacia el municipio de Zipaquirá, junto con mi familia a una velocidad aproximada de 55 km/h, cuando en el cruce del ferrocarril de refiscal vía Bogotá Zipaquirá, de forma imprudente, el paletero Edilberto Roncancio Calvera con cc 80049634, nos obstaculizó la vía, arrojando el cono de tránsito y posteriormente arrojándose él a la vía, causando la colisión de los vehículos GMU922 de Bogotá y SXX797 de Marinilla, generando daños en la pintura y ruptura de la llanta trasera del lado derecho, del vehículo GMU922. •(…)” ORFEO 20234090452332

❖ **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, solicitudes frente a trámites administrativos a cargo de la Agencia Nacional de Infraestructura, incluidos los trámites relacionados con el concurso de méritos para la provisión de cargos de carrera administrativa de la ANI, solicitud de certificaciones contractuales, comunicaciones relacionadas con el modo de transporte aéreo y férreo, solicitudes relacionadas con los proyectos de estructuración y los temas ambientales vinculados a los proyectos de infraestructura.

Los principales temas objeto de reclamos estuvieron relacionados con la aplicación de tarifas diferenciales de los peajes; solicitudes relacionadas con temas jurídico prediales, y los tiempos de respuesta de los trámites de permisos.

Tabla 17- Clasificación de las PQRS por tema.

Tema	No. de PQRS	%
Concesiones generales	1766	82,37%
Administrativo	194	9,05%
Certificación	60	2,80%
Portuario	41	1,91%
Aéreo	24	1,12%
Férreo	22	1,03%
Estructuración	10	0,47%
Ambiental	8	0,37%
Consulta de documentos	6	0,28%
Copias	6	0,28%
Manejo de peajes	4	0,19%
Ampliación de la vía	1	0,05%
Mantenimiento de la vía	1	0,05%
Emergencias concesiones	1	0,05%
Total general	2144	100,00%

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 **10 días**.

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

Tabla 18 Tiempos promedio de respuesta por tipo de solicitud

Tipo de solicitud	Promedio de tiempo de respuesta
Consulta	19
Denuncia	12
Queja	5
Reclamo	11
Solicitud de copia de documentos	7
Sugerencia	11
Solicitud de entidad de control	5

Derecho de petición	11
Solicitud de entidad pública	8
Solicitud o consulta en materia de ejecución contractual	18
Solicitud de certificación	5
Solicitud de información	9
Solicitud de acceso a información pública	9
Solicitudes del Congreso de la República	5
Petición concesión - interventoría	5
Total general	10

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

2-ATENCIÓN Y GESTIÓN A LAS DENUNCIAS¹¹

Durante el tercer trimestre de 2023, periodo comprendido entre el primero (1) de julio y el treinta (30) de septiembre de 2023, la ANI recibió un total de cuatrocientos cuarenta y tres (443) documentos por los siguientes canales dispuestos por la Entidad para el recibo de denuncias:

Tabla 19. Estadística de recibo de solicitudes por canales de denuncias

Canales de denuncias	Número de comunicaciones	%
Atención directa al público	20	4,51%
Correo de denuncias de corrupción	90	20,32%
Correo institucional contáctenos	140	31,60%
Formulario denuncia en línea	0	0
Línea telefónica PBX	191	43,12%
Formulario Web de PQRS	2	0,45%
Total general	443	100,00%

Fuente: Elaboración propia a partir de matriz PSC-F-008

A continuación, se relacionan los principales temas que ingresaron por los canales de denuncias, de los cuales ninguno correspondió a presuntos actos de corrupción al interior de la Agencia:

¹¹ La gestión y seguimiento a las denuncias se enmarca en el procedimiento GESTIÓN DE DENUNCIAS- TPSC-P-05 Versión 7. Vigente, 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. 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>.

A continuación, se relacionan los principales temas que ingresaron por los canales de denuncias, de los cuales ninguno correspondió a presuntos actos de corrupción al interior de la Agencia:

Tabla 20- Asuntos recibidos por los canales de denuncias.

Temas sobre los cuales recayeron las denuncias	Número de comunicaciones	%
Ofertas laborales falsas	355	80,1%
Ofertas contrato de alimentos, hoteles y restaurantes	42	9,5%
Concesiones - interventorías	41	9,3%
Mantenimiento de vía	2	0,5%
Administrativo	2	0,5%
Predial	1	0,2%
TOTAL	443	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de matriz PSC-F-008

Todos los asuntos recibidos fueron registrados en la matriz PSC-F-008, atendidos y tramitados de manera oportuna, y a la fecha de presentación de este informe se encuentran cerrados cuatrocientos cuarenta (440) de ellos y tres (3) en trámite. A continuación, se relaciona la gestión realizada frente a los mismos:

Tabla 21 - Gestión asuntos recibidos canal denuncias

Gestiones asuntos temas sobre los cuales recayeron las denuncias tramitadas.	Número de comunicaciones
El 6 de septiembre se le informó a la Procuraduría el número de radicado y en coetáneo se solicitó al enlace de entes de control, que, una vez tenga el oficio de salida se envíe a este buzón de denuncias para remitirlo a la Procuraduría.	1
Desde el equipo de servicio al ciudadano se le contesta al denunciante a través de la campaña 'ojo, no coma cuento' y se le invita a colocar la denuncia en la Fiscalía General de la Nación.	42
Por tratar de un asunto técnico, se remite a contáctenos y desde allí, se envía a radicar para respuesta del área competente.	41
Se le contesta al ciudadano con la campaña 'ojo no coma cuento' y se informa en copia oculta a la penalista de defensa judicial para ser parte de las gestiones ante la FGN.	355
Se realizó el traslado al Ministerio de Transporte desde el buzón de contáctenos	1
En trámite	3

Total	443
-------	-----

Fuente: Elaboración propia a partir de matriz PSC-F-008

3- 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 **74,25%** (del total de solicitudes tramitadas como PQRS. Los datos estadísticos pueden ser consultados en la siguiente tabla:

Tabla 22- Canales radicación PQR

Canales de recibo de las PQRS	No. PQRS	%
ORFEO	2144	100,00%
Correo electrónico	1592	74,25%
Formulario virtual de atención al ciudadano-Petición queja o reclamo vía WEB	324	15,11%
Correspondencia	101	4,71%
Web Service- Traslados Ministerio del Transporte	76	3,54%
Radicación por WEB	51	2,38%
Total general	2144	100,00%

Fuente: Elaboración propia a partir de seguimiento realizado en ORFEO.

❖ Canales de recibo de denuncias

Tabla 23. Estadística de recibo de solicitudes por canales de denuncias

Canales de denuncias	Número de comunicaciones	%
Atención directa al público	20	4,51%
Correo de denuncias de corrupción	90	20,32%
Correo institucional contáctenos	140	31,60%

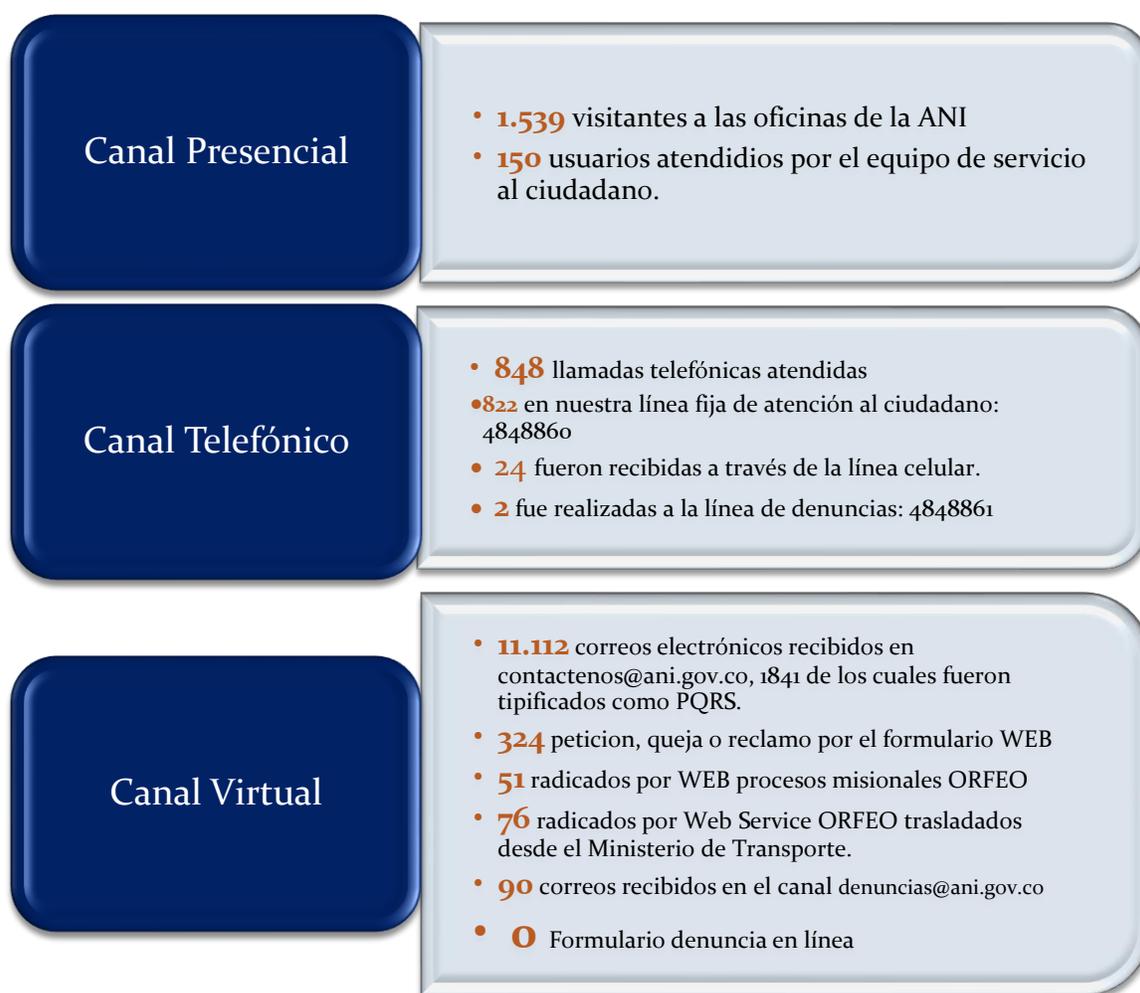
Formulario denuncia en línea	0	0
Línea telefónica PBX	191	43,12%
Formulario Web de PQRS	2	0,45%
Total general	443	100,00%

Fuente: Elaboración propia a partir de matriz PSC-F-008

❖ 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 24- Canales de atención al público



Canal de atención telefónico: Este canal fue utilizado por 848 personas. Los temas más consultados por la mayoría de los ciudadanos que nos contactaron por este canal fueron: consultar información de la ANI y sus canales de atención (29.83%), consultar por la veracidad de ofertas laborales falsas realizadas por terceros a nombre de la

Agencia (19,58%), seguimientos a radicados e información general sobre solicitudes (18,16%), información de canales de atención de Concesiones (5,78,%), información de tarifa diferencial de peajes(4.72%).

La mayoría de las llamadas fueron provenientes de Cundinamarca (29.13%), Antioquía (18,63%), Bogotá D.C (17,10%) y Santander (4,25%).

Tabla 25. Usuarios atendidos en el canal presencial por temas

Tema	No.	%
Información ANI	253	29,83%
Estafa - Oferta laboral	166	19,58%
Seguimiento radicado	154	18,16%
Información concesiones	49	5,78%
Contactarse con servidor ANI	44	5,19%
Tarifa diferencial	40	4,72%
Estafa - Ofrecimiento servicios (restaurantes, hoteles)	27	3,18%
Otras	27	3,18%
Tramite permisos - Resolución 716 de 2015	27	3,18%
Temas que NO son competencia de la ANI	17	2,00%
Estado de la vía	11	1,30%
Predial	9	1,06%
Información canales de atención ANI	6	0,71%
Trabaje con nosotros	5	0,59%
Pólizas	3	0,35%
Reporte incidente carretera-información concesiones	3	0,35%
Tarifas peajes	2	0,24%
Certificado	1	0,12%
Financiero	1	0,12%
Ofrecimiento de servicios	1	0,12%
Reclamo concesión	1	0,12%
Servicios concesión	1	0,12%
Total	848	100,00%

Fuente: Tablero de control atención telefónica POWER BI.

Canal de atención virtual: Durante el tercer trimestre del año 2023 la Agencia recibió a través de su correo electrónico oficial contactenos@ani.gov.co, **11.112** comunicaciones, los cuales se clasificaron en los siguientes temas:

- ❖ 8.976 comunicaciones
- ❖ 987 Traslados por competencia
- ❖ 112 hojas de Vida
- ❖ 299 solicitudes relacionadas con trámites de permisos
- ❖ 738 comunicaciones judiciales

4- PERCEPCIÓN CIUDADANA



1.539 personas ingresaron a las instalaciones de la Agencia durante el Tercer trimestre de la vigencia 2023.

Del total de visitantes que tuvo la entidad en estos tres meses del año, 150 usuarios se acercaron al Equipo de Servicio al Ciudadano para ser atendidos.

Tabla 26. Usuarios atendidos en el canal presencial por departamento

Departamento	Recuento de Departamento	%TG	Recuento de Departamento
Cundinamarca	67		44,67%
Bogotá D.C	52		34,67%
Córdoba	8		5,33%
Huila	4		2,67%
Antioquia	3		2,00%
Bolívar	2		1,33%
Nariño	2		1,33%
No registra	2		1,33%
Santander	2		1,33%
Arauca	1		0,67%
Atlántico	1		0,67%
Total	150		100,00%

Fuente: Tablero de control atención presencial POWER BI.

Los temas sobre los que más indagaron los ciudadanos son, en su orden:

- ✚ **Seguimiento a radicados**, de los ciudadanos que solicitaron atención presencial, varios requerían hacer seguimiento a sus números de radicados.
- ✚ **Información ANI**, relacionada con canales de atención y trámites y servicios.

- ✚ **Predial**, Solicitudes sobre el estado jurídico de los predios colindantes, indemnización por afectación a unidades productivas y mejoras.

Tabla 27. Temas consultados en el canal presencial

Tema	Número de solicitudes	%TG Recuento de Tema
Seguimiento radicado	46	30,67%
Información ANI	42	28,00%
Predial	21	14,00%
Estafa - Oferta laboral	20	13,33%
Tramite permisos - Resolución 716 de 2015	6	4,00%
Contactarse con servidor ANI	5	3,33%
Información concesiones	3	2,00%
Trabaje con nosotros	2	1,33%
Pago de honorarios	1	0,67%
Pólizas trámite de permisos	1	0,67%
Tarifa diferencial	1	0,67%
Temas que NO son competencia de la ANI	1	0,67%
Trámite Estación de Servicio	1	0,67%
Total	150	100,00%

Fuente: Tablero control atención presencial POWER BI.

❖ **Resultados y conclusiones atención presencial – Equipo de servicio al ciudadano**

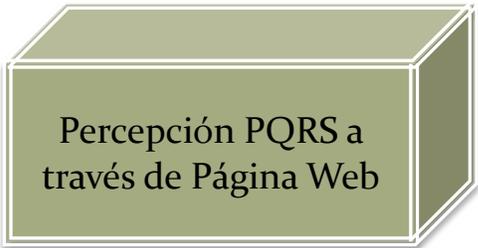
Finalizada las atenciones a los usuarios, se les solicito diligenciar el formato de atención directa al público, en el cual se les pregunta por su percepción y grado de satisfacción frente a la siguiente pregunta: ¿la atención e información fue clara, oportuna y completa?

El 100% de los ciudadanos que respondieron a la pregunta, señaló que la atención e información brindada a su requerimiento fue oportuna, clara y completa.

Tabla 28. Percepción de usuarios atendidos en el canal presencial

Percepción de la atención	Total usuarios	%TG Recuento de Percepción de la atención
SI	150	100,00%
Total	150	100,00%

Fuente: Tablero control atención presencial POWER BI.



Percepción PQRS a través de Página Web

Los ciudadanos que hicieron requerimientos a la ANI durante el tercer trimestre del año 2023, pudieron hacer seguimiento a sus números de radicados por medio de la página web de la entidad, y allí de manera voluntaria (1) persona diligenció la encuesta de satisfacción¹².

Tras revisar la participación recibida, se observa que la usuaria expresó su insatisfacción y afirmó no haber recibido respuesta a su solicitud. Al analizar la trazabilidad del radicado, se constata que la ANI atendió la solicitud y la trasladó al concesionario responsable del proyecto vial para su atención, informando de esta gestión a la ciudadana. En atención a la retroalimentación de la usuaria en la encuesta de percepción, el Equipo de Servicio al Ciudadano solicitó al supervisor del proyecto que realice un seguimiento a la respuesta proporcionada por el Concesionario al radicado.

Fecha Reporte ▾

Número de Radicado ▾

09/15/2023

20234091013722



Percepción Página web

Con el ánimo de acoger la percepción de los ciudadanos que se conectan con nosotros a través de la página web de la Agencia, interactuando en los espacios habilitados para su exploración y consulta, el Equipo de Servicio al Ciudadano diseñó¹³ e

Actualización de la Encuesta de Satisfacción frente al trámite dado a las PQRS:
23-03-30: Se confirmó por parte del GIT de TICS la actualización de la encuesta con el objetivo de conocer la satisfacción de los usuarios frente al trámite dado a las PQRS. El enlace se habilitó donde siempre ha estado, cuando se genera el archivo pdf de ingreso de la solicitud. Debido a que no se reciben participaciones, se programó reunión con el Equipo TICS para el mes de abril revisar la posibilidad de optimizar y hacer más visible el instrumento.
23-09-27: El GIT TICS entregó el desarrollo tecnológico solicitado mediante Ticket [GLPI #0037080]

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 tercer trimestre de la vigencia 2023, participaron **66** personas y se obtuvo la siguiente información:

❖ Resultados y conclusiones percepción página web

- ¿Qué trámite o consulta realizó o deseaba realizar?

Tabla 29- Trámite o consulta realizado

Información o servicio web utilizado	Recuento de Información o servicio web utilizado	%TG Recuento de Información o servicio web utilizado
Formulario trabaje con nosotros	19	28,79%
Información canales de atención ANI	14	21,21%
Información general de la ANI	13	19,70%
Información de tramites y servicios ANI	4	6,06%
Información proyectos de infraestructura	4	6,06%
Noticias y novedades	2	3,03%
Radicación Web de documentos	2	3,03%
Agendamiento de citas	1	1,52%
ANIscoopio	1	1,52%
Comunicación asesor	1	1,52%
Cuarto de datos	1	1,52%
Empleo	1	1,52%
Estado de la vía	1	1,52%
Subir hoja de vida y no dejo	1	1,52%
Trámites en línea (permisos)	1	1,52%
Total	66	100,00%

Fuente. Elaboración propia a partir de base de datos encuesta web atención al ciudadano

- Facilidad de navegación por el Portal Web y acceso a los trámites o servicios web

Fue fácil encontrar la información	Recuento de Fue fácil encontrar la información	%TG Recuento de Fue fácil encontrar la información
Si	50	75,76%
No	16	24,24%
Total	66	100,00%

Fuente. Elaboración propia a partir de base de datos encuesta web atención al ciudadano

- **Satisfacción de expectativas información página web.**

La información publicada satisface tus expectativas	Recuento de La información publicada satisface tus expectativas	%TG Recuento de La información publicada satisface tus expectativas
Si	51	77,27%
No	15	22,73%
Total	66	100,00%

Fuente. Elaboración propia a partir de base de datos encuesta web atención al ciudadano

- **Cuéntanos si pudiste obtener la información y encontrar lo que buscabas en la página web.**

Cuéntanos si pudiste obtener la información y encontrar lo que buscabas en la página web	Recuento de Cuéntanos si pudiste obtener la información y encontrar lo que buscabas en la página web	%TG Recuento de Cuéntanos si pudiste obtener la información y encontrar lo que buscabas en la página web
Si	44	66,67%
No	22	33,33%
Total	66	100,00%

Fuente. Elaboración propia a partir de base de datos encuesta web atención al ciudadano

Análisis:

- Los tres servicios más consultados por los usuarios que participaron en la encuesta de percepción fueron, los siguientes: el **29%** ingresó a la página web de la Agencia para cargar su hoja de vida o buscar una oportunidad laboral, el **21%** consultar información de los canales de atención de la ANI, y el **11%** consultar información general de la Entidad y de los proyectos de infraestructura.

- ✦ El **76%** de los usuarios que ingresaron a nuestra página web y participaron en la encuesta, señalaron que la navegación por el portal se hace de forma simple e intuitiva.
- ✦ El **67%** de los usuarios que navegaron en nuestro portal web, afirmaron que pudieron obtener la información y encontrar lo que buscaban en la página, debido a la disposición de la información en el sitio y a los contenidos presentados. Por su parte, un **24%** señala no haber encontrado el trámite o servicio que buscaba, revisada la información de los usuarios que presentaron inconformidad. Se encuentra que el servicio que más presenta observaciones es el servicio de trabajo con nosotros.
- ✦ Se revisaron las sugerencias de los usuarios y se socializaron al GIT de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y a la Oficina de Prensa y Comunicaciones, administradores de la página web de la Entidad.

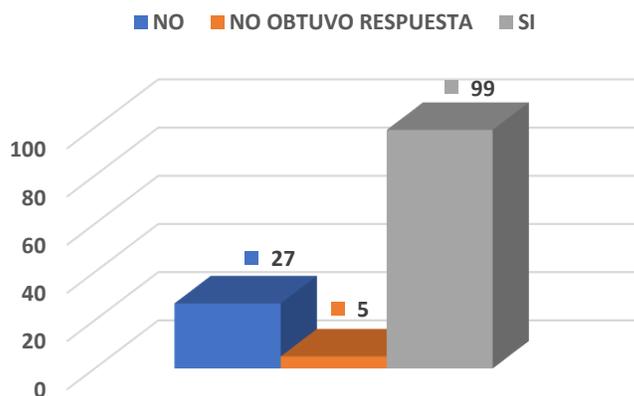


El objetivo de este informe es realizar el seguimiento a la percepción de los usuarios sobre las respuestas emitidas por la Agencia Nacional de Infraestructura. Para este fin, se tomó una muestra aleatoria de **131** peticionarios quienes manifestaron sus inquietudes a través de los diferentes canales de contacto que dispone la entidad, los cuales son: físico, telefónico, virtual y presencial. Estas, solicitudes gestionadas a través del sistema de gestión documental ORFEO durante los meses de julio, agosto y septiembre del presente año 2023

- ❖ **Resultados y conclusiones satisfacción respuestas a PQRS brindadas por la ANI**

Oportunidad de las respuestas

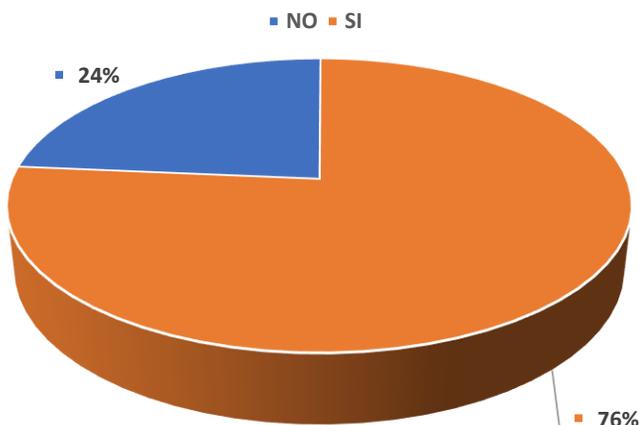
Oportunidad en la respuesta



Frente a la oportunidad de las respuestas brindadas por parte de la Agencia, el 76% de los usuarios encuestados afirmaron haber recibido respuesta en los términos de ley, entretanto, el 21% afirmó haber recibido respuesta fuera del término. Finalmente, el 4% restante afirmaron no haber recibido respuesta.

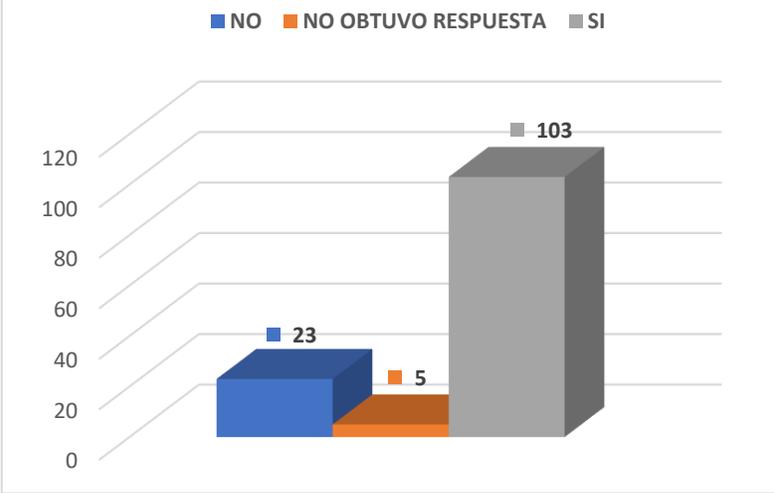
Al realizar el seguimiento a la oportunidad de las respuestas por parte del Equipo de Servicio al Ciudadano y con el objetivo de contrastar la percepción de los ciudadanos, se verificó que la Agencia cumplió en término en un 76%, entre tanto, el porcentaje restante del 31%, corresponde en mayor medida al tiempo de gestión de los traslados por competencia.

Seguimiento Oportunidad en la respuesta



Claridad de las respuestas

Claridad en las respuestas



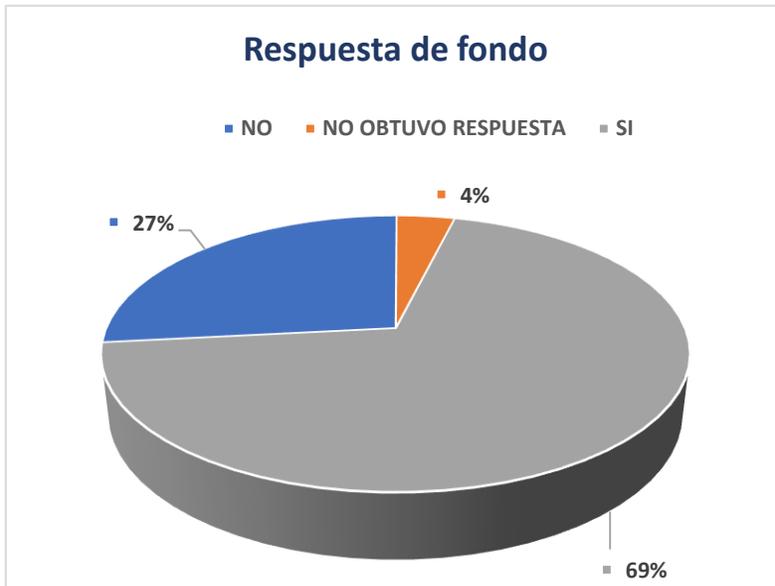
De acuerdo con la percepción de los usuarios encuestados, el 79% manifestó haber recibido respuesta en lenguaje claro y preciso; contrario al 18% de la muestra, que expresó no haber tenido claridad sobre sus respuestas, principalmente, por la descontextualización social y física que percibieron para solucionar los puntos de sus solicitudes.

De la revisión de las respuestas emitidas, se encontró que hubo claridad de la información brindada en un 98%, es decir, la información remitida fue congruente a las solicitudes y se expresó en un lenguaje claro. De otro modo, dentro de la muestra se encontró, solicitudes no claras, relacionadas sobre el competente para autorizaciones de uso y ocupación temporal de la vía concesionada.

Seguimiento en la claridad de las respuestas



Respuesta de fondo



Frente a la percepción de los usuarios sobre la gestión de las peticiones, el 69% afirmó haber recibido respuesta de fondo a su requerimiento.

En cambio, el 27% restante de los usuarios afirmó no haber recibido respuesta acorde a lo requerido. En algunos casos manifestaron su inconformidad debido al sucesivo traslado de las

peticiones a otras entidades; respuestas incompletas, inoportunas y, la necesidad de reiterar sus solicitudes para obtener respuesta de fondo.

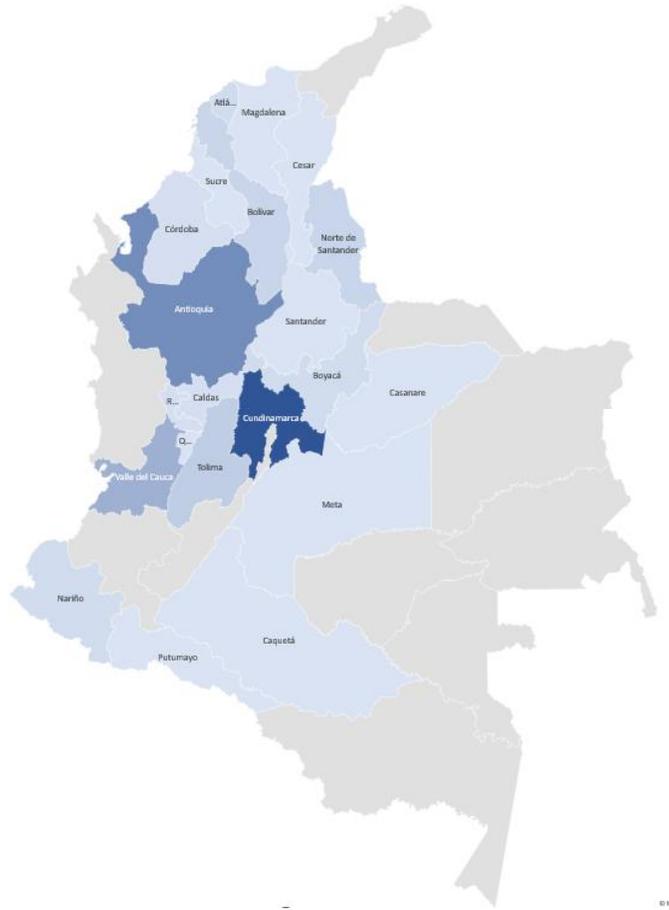
No obstante, al realizar el seguimiento al factor “Respuesta de Fondo”, se evidenció que el 97% de las solicitudes de la muestra, efectivamente la Agencia brindó respuesta coherente a lo solicitado por los peticionarios, tomando las acciones necesarias para resolver sus peticiones. De igual modo, se identificó que el



81% de las respuestas, corresponden a traslados por competencia que realizó la ANI, por lo que la percepción de los usuarios sobre las respuestas de la AN, está vinculada a la gestión de PQRS que realizan las concesiones a cargo de los diferentes proyectos.

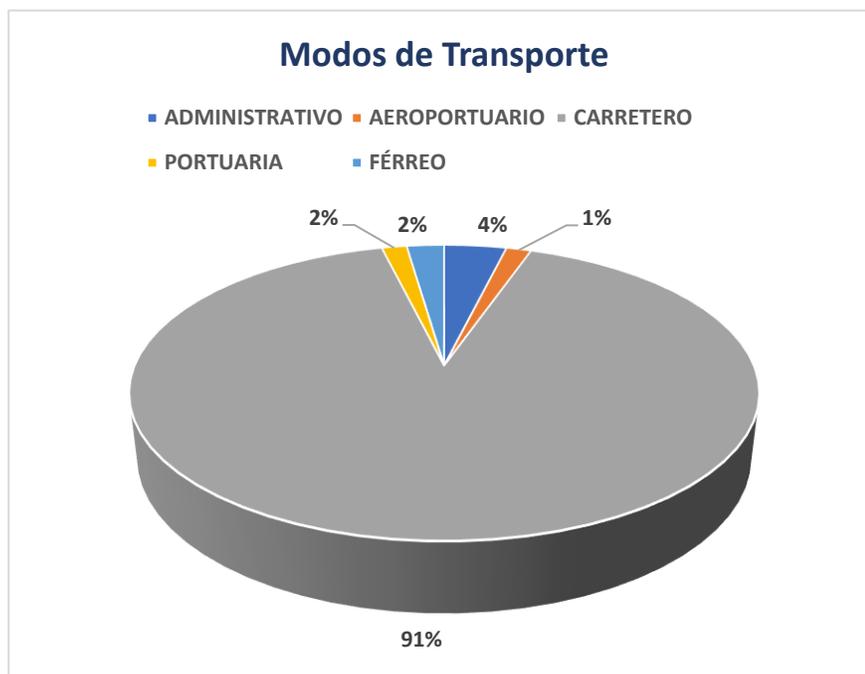
Ubicación geográfica

DEPARTAMENTO	PORCETAJE
CUNDINAMARCA	31,3%
ANTIOQUIA	19,1%
VALLE DEL CAUCA	11,5%
TOLIMA	5,3%
BOLIVAR	3,8%
NORTE DE SANTANDER	3,8%
SANTANDER	3,8%
ATLÁNTICO	2,3%
BOYACÁ	2,3%
NARIÑO	2,3%
CALDAS	1,5%
CÓRDOBA	1,5%
RISARALDA	1,5%
VILLAVICENCIO	1,5%
SANTANDER	0,8%
CAQUETA	0,8%
CASANARE	0,8%
CESAR	0,8%
MAGDALENA	0,8%
META	0,8%
POPAYÁN	0,8%
PUTUMAYO	0,8%
QUINDÍO	0,8%
SUCRE	0,8%
VALLEDUPAR	0,8%

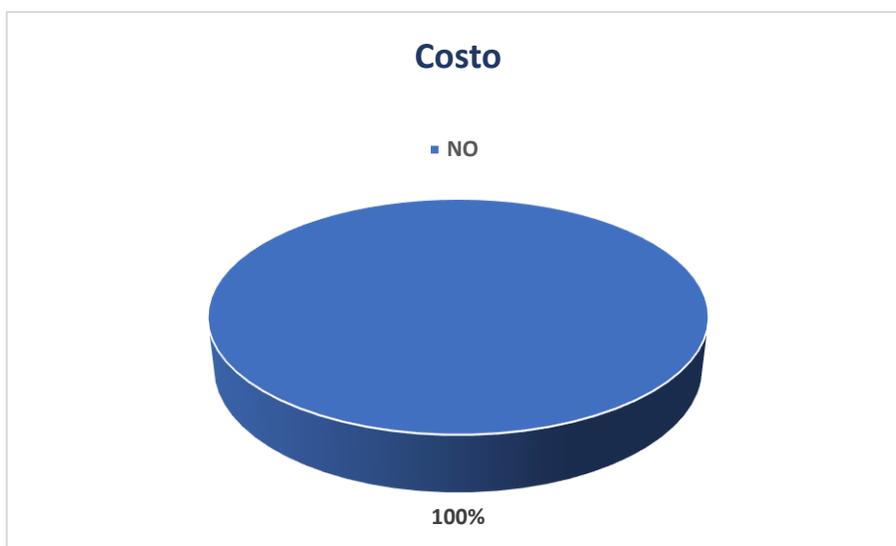


Modos de transporte

El modo con mayor representatividad de las peticiones fue el modo “carretero”, al cual pertenecieron el 91% de las solicitudes recibidas por la Agencia. Por esta razón, el resultado de percepción está influenciado por este modo de transporte.

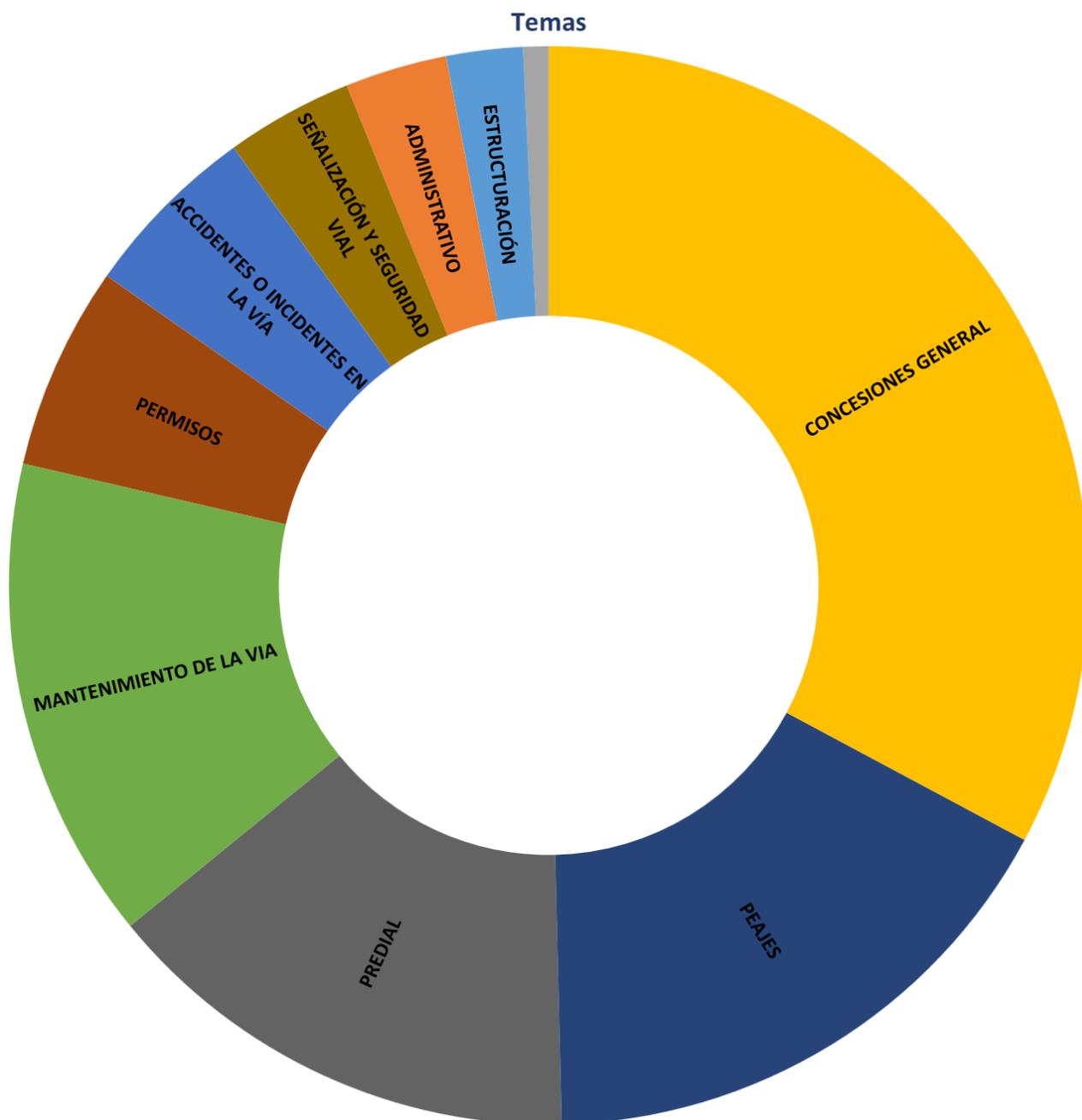


Costos o gastos para los usuarios.



Los Servicios y trámites que presta la entidad son de carácter gratuito y quienes solicitan información se les remite de forma digital o virtual por lo que no implica ningún costo de fotocopias.

Temas



- ✚ **Concesiones General:** Se presentaron principalmente solicitudes con objetivos académicos y de consulta técnica sobre habilitación Puente la Vieja del proyecto “Armenia Pereira Manizales”; permisos ampliación de redes de acueducto sobre proyecto “Girardot Honda Puerto Salgar”; la continuidad del proyecto “Mulaló Loboguerrero”; daños causados en propiedades aledañas al

proyecto Rumichaca Pasto y; obras de mantenimiento y adecuación para peatones de la vía férrea “Bogotá Belencito”.

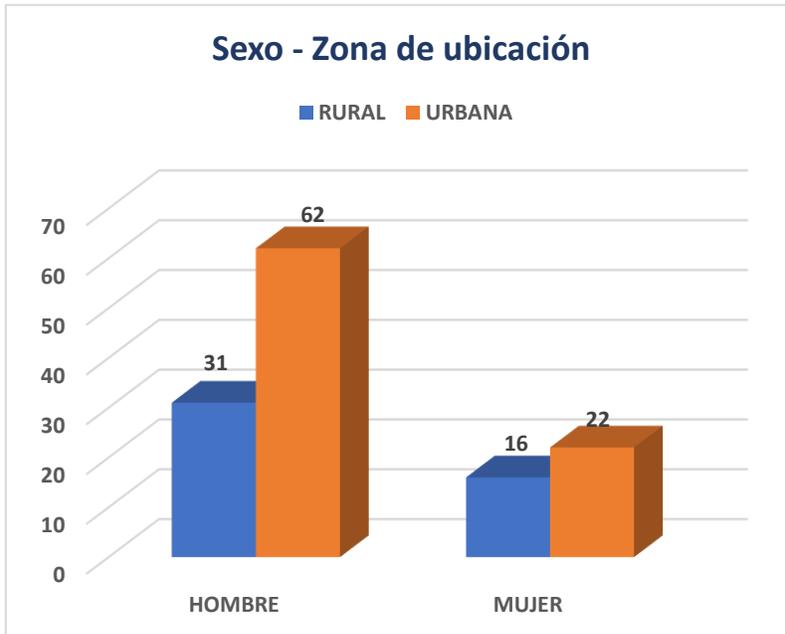
- ✚ **Mantenimiento de la vía:** se presentaron principalmente solicitudes sobre la adecuación de aguas lluvias y desagües sobre los proyectos “Villavicencio Yopal”, “Cúcuta Pamplona”, “Conexión Pacífico 3” y Tercer Carril Bogotá Girardot.
- ✚ **Peajes:** Las solicitudes estuvieron relacionadas principalmente a la tarifa diferencial para los peajes Trapiche y Cabildo del proyecto “Vías del Nus”; solicitudes para inclusión en censo para el peaje nuevo “Cúcuta Pamplona”; y; sobre la inconformidad de peajes instalados en el proyecto "Autopistas del Caribe, corredor de carga Cartagena - Barranquilla."
- ✚ **Predial:** Solicitudes de acompañamiento en procesos de enajenación voluntaria con lo proyectos “Santana Neiva Mocoa” y “Perimental Oriente de Cundinamarca”; actualización de cabida y linderos de predios alrededor de los proyectos "Mulaló Loboguerrero" y “Tercer Carril Bogotá Girardot” y; solicitudes de levantamiento medidas a predios sobre los proyectos “Autovía Bucaramanga” y “Rutas del Valle”.
- ✚ **Accidentes o incidentes en la vía:** Se reportaron daños en vidrios de vehículos a causa ejercicios de poda sobre los espacios de la vía en los proyectos “Girardot Ibagué Cajamarca” y “Accesos Norte Bogotá” y; solicitudes de registros videográficos de accidentes de tránsito sobre el proyecto “Tercer Carril Bogotá Girardot”.

Canales de atención



Sobre los canales de recepción de las solicitudes de la muestra el canal preferido por los usuarios continúa siendo el virtual. Esto dado que los ciudadanos y terceros prefieren remitir sus solicitudes de forma escrita a través de nuestro correo contáctenos o formulario web.

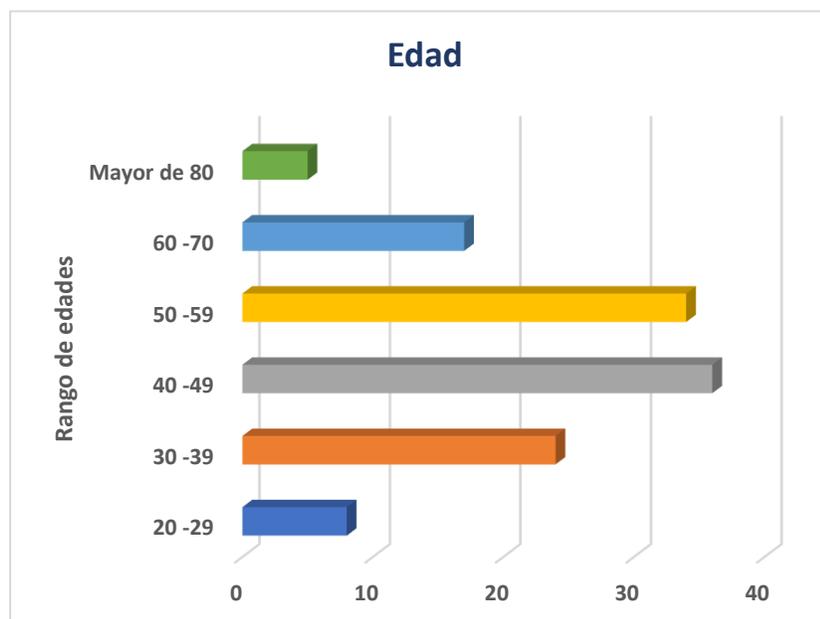
Equidad



✚ Dentro de la encuesta realizada se identificó que la ANI atendió mayoritariamente hombres, que principalmente residen en zonas urbanas.

✚ La encuesta también permitió identificar que la mayoría de los peticionarios encuestados se encuentran dentro de los rangos de edad entre 40-49 y 50-59 años.

✚ Respecto del nivel de escolaridad, el 58% de los peticionarios constan de un nivel profesional y de estudios de posgrado; mientras que un 21% con un nivel técnico.



5- PLAN OPERATIVO SERVICIO AL CIUDADANO

Para la ANI, es importante compartir con todos los ciudadanos cada una de las actividades que nos hemos propuesto adelantar durante la vigencia 2023, siempre bajo la óptica del mejoramiento continuo. En ese sentido, presentamos el avance de las actividades planeadas y cada una de las acciones ejecutadas con corte a el tercer trimestre:

Tabla 30- Matriz - Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

	Actividades	Producto	Avance
1	Realizar laboratorios de servicio al ciudadano para analizar, estudiar, y proponer acciones de mejora frente a aquellos asuntos que impacten el servicio.	3 laboratorios de Servicio al Ciudadano	<ul style="list-style-type: none"> - 23-03-22-El 22 de marzo de 2023, se realizó laboratorio de servicio al ciudadano con la participación de la Oficina de Control Interno, los enlaces de PQRS de la ANI y el Equipo de Servicio al Ciudadano, con el objetivo de “Contextualizar y articular en el marco de laboratorio de servicio, el rol de la Oficina de Control Interno, el Equipo de Servicio al Ciudadano y los enlaces de PQRS de cara a la función de seguimiento a las solicitudes ciudadanas y el propósito de disminuir las estadística y casos de incumplimiento, respuesta fuera de termino, y expedientes documentales sin evidencias, y por consiguiente evitar que se sigan generando No conformidades. - 15-06-23-El 15 de septiembre de 2023, se realizó laboratorio de servicio al ciudadano con la participación de Grupo Interno de Trabajo Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones, Gestión Documental y el Equipo de Servicio al Ciudadano, con el objetivo de “Analizar e identificar las razones o causas por las cuáles el botón

			<p>“seguimiento a radicados” no refleja el estado real de la gestión ofrecida por la entidad a las peticiones; con el fin de reformular las acciones de mejora a implementar para evitar que se siga generando No conformidad 3921, respecto a la funcionalidad de la herramienta de seguimiento dispuesta para los peticionarios.”</p>
2	Alimentar el banco de buenas prácticas y/o estrategias exitosas, implementadas en materia de servicio al ciudadano.	3 banco de buenas prácticas y/o estrategias exitosas	<ul style="list-style-type: none"> - Se documentaron en vídeo dos buenas prácticas “Mercado Campesino Vía 40 Express” Liderado por el Equipo de Comunicaciones y el Encuentro Transversal de Servicio al Ciudadano liderado por el Equipo de Servicio al Ciudadano. - Se documento en video la participación del Equipo de Servicio al Ciudadano en la Feria Sectorial de servicio al ciudadano realizada en el mes de octubre.
3	Realizar Encuentros Transversales de Servicio al Ciudadano.	2 encuentros de Servicio al Ciudadano	<ul style="list-style-type: none"> - 30-06-2023: El 30 de septiembre de 2023, se realizó el Encuentro Transversal de Servicio al Ciudadano con concesiones en interventorías “Conexiones que transforman infraestructura y ciudadanía”. Contamos con la participación de 92 servidores de atención a la ciudadanía y gestión social de los proyectos de infraestructura en todos los modos de transporte. El evento obtuvo una valoración de satisfacción de 4,90 entre los asistentes del evento, en una escala de 1 a 5. - El segundo encuentro transversal se tiene programado para desarrollarlo en el mes de octubre en el marco del día del servicio al ciudadano del sector transporte.

4	Llevar a cabo la sensibilización: "Aprendiendo a servir" en atención a peticiones, lenguas nativas, protocolos de servicio, accesibilidad y lenguaje claro	Sensibilización aprendiendo a servir	<ul style="list-style-type: none"> - Desde el Equipo de Servicio al Ciudadano, se han adelantado en 2023 11 sesiones de sensibilización aprendiendo a servir y en lenguaje claro.
5	Poner en conocimiento de la Alta Dirección, el informe anual consolidado de percepción de los usuarios de los modos de transporte.	Informe de percepción de usuarios	<ul style="list-style-type: none"> - 23-07-31- Se socializó al Vicepresidente de Gestión Corporativa, al Vicepresidente de Planeación, Riesgos y Entorno y a la Gerencia de la Oficina de Planeación el Informe consolidado de percepción de los usuarios de los modos de transporte.
6	Publicar informes PQRS con inclusión de solicitudes de acceso a la información, en el informe trimestral	Informes de PQRS	<ul style="list-style-type: none"> - 22-11-01: Mediante memorando No. 20224000131833 se socializó el Informe de Servicio al Ciudadano correspondiente al tercer trimestre de la vigencia 2022, con el presidente de la ANI y los integrantes del Comité Institucional de Gestión del Desempeño. - 23-01-16- Mediante memorando 20234000005573 se socializó a la Alta dirección el Informe de Servicio al Ciudadano correspondiente al Cuarto trimestre 2022 y anual 2022. - 23-05-02: Mediante memorando No. 20234000063943 se socializó el Informe de Servicio al Ciudadano correspondiente al primer trimestre de la vigencia 2023, con la presidente de la ANI y los integrantes del Comité Institucional de Gestión del Desempeño. - 23-07-31: Mediante memorando 20234000114743 se socializó el Informe de Servicio al Ciudadano correspondiente al segundo trimestre de la vigencia 2023, con la alta dirección.

			<ul style="list-style-type: none"> - Se socializó el Informe de Servicio al Ciudadano correspondiente al tercer trimestre de la vigencia 2023, con la alta dirección.
7	Realizar actividades orientadas a promover la cultura de equidad de género al interior de la ANI	Actividades cronograma Equidad de Género	<ul style="list-style-type: none"> - La planta de personal de la ANI se conforma en un 46.29% por mujeres y un 53.71% por hombres. El 50% de cargos directivos de la Entidad son ocupados por mujeres. - En el primer semestre de la vigencia 2023, sensibilizamos a más de 200 colaboradores de la ANI en equidad de género, a través de ponencias, espacios de sensibilización y actividades de conmemoración de fechas de relevancia en Equidad de Género. - Se articuló con la Agencia para el Desarrollo Internacional de los Estados Unidos – USAID, la capacitación a los servidores designados para conformar el Equipo de Equidad de Género en los módulos de la Escuela Nacional de Desaprendizaje del Machismo-Edema – ANI, desde donde trabajamos en las formas de complicidad con el machismo, estereotipos de género, prevención del machismo organizacional, y perspectivas de cuidado y autocuidado basado en género. - 23-06-08: En cumplimiento de la Directiva Presidencial N° 01 de 8 de marzo de 2023, se adoptó el protocolo para la prevención, atención y medidas de protección de todas las formas de violencia contra la mujer y basadas en género o discriminación por razón de raza, etnia, religión, nacionalidad, ideología política o filosófica, sexo u orientación sexual o discapacidad y demás razones de discriminación en el ámbito laboral y contractual en la

			<p>Agencia Nacional de Infraestructura.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nos postulamos al Ranking PAR, medición gratuita anual, comparativa y confidencial de las políticas y procesos en pro de la equidad de género y diversidad que brinda un punto de partida y herramienta de comparación para medir avances. Al respecto la ANI, obtuvo un puntaje total de calificación del 72.1% sobre un promedio general de 52.4%, el cual ubicó a la Agencia en el puesto 153 entre las 710 organizaciones, entre Entidades públicas, empresas del sector privado y organizaciones sin ánimo de lucro que se postularon en Latinoamérica - LATAM. Dicha posición indica que nos encontramos en una línea base que supera aproximadamente en un 20% al promedio de puntuación de las organizaciones que se postularon al Ranking PAR. - En conjunto con la Gerencia de Talento Humano y la Oficina de Comunicaciones, se propusieron y gestionaron las siguientes actividades para conmemorar las fechas relevantes en materia de Equidad de Género: <ul style="list-style-type: none"> - 1 de marzo de 2023 - Lanzamiento del Mes de la Equidad de Género. - 8 de marzo y 21 de Marzo de 2023. Construcción mural de la equidad de género y compartir el café de la Equidad. - 15 de marzo de 2023- Grupo ARGOS. Experiencia y buenas prácticas en materia de Equidad de Género.
--	--	--	--

			<ul style="list-style-type: none"> - 29 de marzo de 2023 – Actividad Bingo de la Equidad orientado a integración y apropiación de la política de Equidad de Género - 21 de julio de 2023. Conmemoración del “Trabajo doméstico y del cuidado no remunerado” - 1 de septiembre de 2023: Lanzamiento del mes de la Diversidad Sexual.
--	--	--	--

Fuente: Seguimiento Plan Operativo Equipo de Servicio al Ciudadano.

6- INTERVENCIÓN DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO

Para el tercer trimestre de la vigencia 2023 y en el ejercicio del control preventivo y de control posterior a respuestas de petición brindadas por servidores de la Agencia Nacional de Infraestructura, NO se dio lugar a la apertura de indagación preliminar o investigación disciplinaria, situación semejante a la ocurrida en el mismo trimestre del año anterior.¹⁴

7- ACCIONES DE MEJORA

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

- Se realizó un laboratorio de servicio al ciudadano y mesas de trabajo con la participación del Equipo de Servicio al Ciudadano y el GIT TICS con el objetivo de formular Plan de Mejoramiento para mejorar la información de consulta ciudadana frente al seguimiento y trazabilidad de las PQRS, identificar y solucionar las novedades presentadas en la base de datos ORFEO, y el aplicativo de seguimiento y consulta a los radicados desde el vínculo <https://orfeo.ani.gov.co/consultaRadicados.php>, producto de lo cual se dio cierre a las No Conformidades 3921 y 3961.
- Se implementó en conjunto con el GIT TICS en la plataforma Aniscopio la encuesta de percepción web frente al trámite de PQRS que vincula la información y trazabilidad de las PQRS del sistema de gestión documental ORFEO
- Se implementó desde la Vicepresidencia de Gestión Corporativa, la estrategia de seguimiento a las PQRS (circular No. 20234090000434), con el objetivo de mejorar

¹⁴ Según reporte remitido el 17 de octubre de 2023 por la líder del Equipo Disciplinario de la ANI

los indicadores de gestión asociados a las respuestas oportunas de los derechos de petición, así como la prevención en la materialización de los riesgos asociados al mapa de procesos institucional.

- El Equipo de Servicio al ciudadano capacitó a 69 colaboradores y servidores públicos de la ANI en la reglamentación interna y el procedimiento para la atención de las PQRS y lenguaje claro.
- Se aprobó por parte de la Oficina de Comunicaciones el diseño del formato del informe trimestral de servicio al ciudadano que se presenta en este documento.
- El Equipo de servicio al ciudadano incluyó la información referente a la gestión de PQRS y servicio al ciudadano correspondiente al Tercer trimestre de 2023 en el tablero de control para la visualización y generación de información estadística referente al comportamiento histórico y la trazabilidad de las PQRS. El tablero de control e insumo del presente informe puede ser consultado en el siguiente enlace: https://anionline-my.sharepoint.com/:x/g/personal/erivera_ani_gov_co/EYIZCQBoulhMicm_d-5FnucBqYRPGuzjEoirqNAykJrKXA?e=c5ThtP
- Se socializará el presente informe con la alta dirección.

Tablas de ilustraciones

Tabla 1 - Documentos ingresados vs. documentos tipificados por vigencia.....	3
Tabla 2- Total de PQRS recibidas por periodos de gestión.	4
Tabla 3- Cumplimiento PQRS 2022 vs. 2023 –Tercer trimestre	5
Tabla 4 - Cumplimiento PQRS -Tercer trimestre 2023- Reporte sistema documental ORFEO.....	5
Tabla 5- Revisión y seguimiento base de datos ORFEO y solicitudes sin respuesta.....	6
Tabla 6. Cumplimiento en los términos de respuesta solicitudes PQRS - Tercer trimestre .	7
Tabla 7- Cumplimiento en los términos de respuesta	7
Tabla 8 Estado de las respuestas a las solicitudes.....	7
Tabla 9- PQRS recibidas en el trimestre por dependencia y cumplimiento.....	8
Tabla 10- PQRS recibidas en el trimestre por dependencia y cumplimiento.	9
Tabla 11-Cumplimiento por áreas.....	11
Tabla 12- Clasificación de PQRS –Tercer Trimestre 2023.....	13
Tabla 13– Tipos de peticionarios	14
Tabla 14-Tratamiento Solicitudes acceso a la información pública.....	14
Tabla 15- Peticiones – Concesiones e Interventorías	15
Tabla 16 ejemplos – Quejas, Reclamos y sugerencias	16
Tabla 17- Clasificación de las PQRS por tema.	17
Tabla 18 Tiempos promedio de respuesta por tipo de solicitud	17
Tabla 20. Estadística de recibo de solicitudes por canales de denuncias.....	18
Tabla 21- Asuntos recibidos por los canales de denuncias.	19
Tabla 22 - Gestión asuntos recibidos canal denuncias.....	19
Tabla 23- Canales radicación PQR.....	20
Tabla 24. Estadística de recibo de solicitudes por canales de denuncias.....	20
Tabla 25- Canales de atención al público	21
Tabla 26. Usuarios atendidos en el canal presencial por temas.....	22
Tabla 27. Usuarios atendidos en el canal presencial por departamento	23
Tabla 28. Temas consultados en el canal presencial.....	24
Tabla 29. Percepción de usuarios atendidos en el canal presencial	24
Tabla 30- Trámite o consulta realizado.....	26
Tabla 31- Matriz – Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	37