



# Atención al ciudadano

...

**ANi**

Agencia Nacional de  
Infraestructura



1-	ATENCIÓN Y GESTIÓN A LAS SOLICITUDES CIUDADANAS - PQRS .....	3
❖	Comportamiento histórico de las PQRS recibidas en la ANI.....	3
❖	PQRS recibidas en la vigencia discriminada por trimestre .....	4
❖	Oportunidad en la Atención de las PQRS.....	4
❖	Oportunidad y cumplimiento en el tratamiento de las PQRS por dependencia. ....	6
❖	Clasificación por tipos de solicitudes ciudadanas PQRS. ....	8
❖	Temas más consultados y recurrentes objeto de PQRS. ....	10
❖	Tiempos promedio de respuesta a las PQRS. ....	11
2-	ATENCIÓN POR CANALES DE CONTACTO .....	11
❖	Canales de radicación de las solicitudes ciudadanas PQRS .....	12
❖	Canales de contacto para la atención ciudadanía .....	12
3-	PERCEPCIÓN CIUDADANA .....	13
4-	PLAN OPERATIVO SERVICIO AL CIUDADANO .....	14
	CONCLUSIONES.....	21

# INFORME SERVICIO AL CIUDADANO

## Vigencia 2023

El presente documento consolida el reporte estadístico de la gestión efectuada por la Agencia Nacional de Infraestructura (ANI), en la vigencia 2023, con relación a las solicitudes ciudadanas (PQRS) <sup>1</sup>, y la atención brindada por los diferentes canales de contacto.

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

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

Récord PQRS por vigencia

Tabla 1 - Documentos ingresados vs. documentos tipificados por vigencia

Vigencia	Total de documentos recibidos	Variación % anual total documentos	Total de documentos tipificados como PQRS	Variación % anual PQRS
<b>Vigencias anteriores</b>				
2013	53.608	0%	3.523	0%
2014	65.575	22,32%	3.306	-6%
2015	87.671	33,70%	3.321	0,4%
2016	121.566	38,66%	4.861	46%
2017	139.385	14,66%	4.464	-1,83%
2018	137.861	-1,09%	5.623	26%
2019	137.066	-0,58%	7.035	25%
2020	132.425	-3,39%	7.183	2,1%
2021	151.832	14,66%	9.937	38,3%
2022	144.865	-4,59%	10.101	2%
2023	137.226	-5,57%	8.651	-14,38%
<b>Vigencia 2023</b>				
Enero a marzo 2023	35.757		2.591	
Abril a Junio 2023	36.331		2.380	
Julio a septiembre 2023	26.898		2.144	
Octubre a diciembre 2023	38.240		1.536	

Durante el año 2023, la Agencia recibió un total de ciento treinta y siete mil doscientos veintiséis (**137.226**) documentos, de los cuales el Equipo de

Vigencia 2023

<sup>1</sup> La base de datos con base en la cual se elabora el presente informe se descargó del sistema documental ORFEO el 30 de enero de 2024 a la 9:30am. 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.

Servicio al Ciudadano, una vez conocido su contenido, tipificó como peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias, consultas, solicitudes de información, entre otros, un total de ocho mil seiscientos cincuenta y uno (**137226**), que corresponden al **6,30%** del total de documentos ingresados.

La dinámica en el recibo de documentos y tipificación de las PQRS indica que durante el 2023 se recibieron un porcentaje de 5,57% documentos menos que en la vigencia anterior, y el 14,38% el total de documentos recibidos que fueron tipificados como PQRS.

A continuación, se relaciona el detalle estadístico de las PQRS recibidas y gestionadas e la ANI en la vigencia 2023:

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

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

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

Periodos de gestión	No. PQRS	%
<b>PRIMER TRIMESTRE</b>	<b>2591</b>	<b>29,95%</b>
ENERO	820	9,48%
FEBRERO	848	9,80%
MARZO	923	10,67%
<b>SEGUNDO TRIMESTRE</b>	<b>2380</b>	<b>27,51%</b>
ABRIL	816	9,43%
MAYO	976	11,28%
JUNIO	588	6,80%
<b>TERCER TRIMESTRE</b>	<b>2144</b>	<b>24,78%</b>
JULIO	677	7,83%
AGOSTO	736	8,51%
SEPTIEMBRE	731	8,45%
<b>CUARTO TRIMESTRE</b>	<b>1536</b>	<b>17,76%</b>
OCTUBRE	522	6,03%
NOVIEMBRE	492	5,69%
DICIEMBRE	522	6,03%
<b>Total general</b>	<b>8651</b>	<b>100,00%</b>

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

#### ❖ Oportunidad en la Atención de las PQRS

El Equipo de Servicio al Ciudadano, descargó del sistema ORFEO, la base de datos de las solicitudes ciudadanas tipificadas como PQRS, y realizó seguimiento al estado de respuesta de las solicitudes ciudadanas, tal y como se señala a continuación:

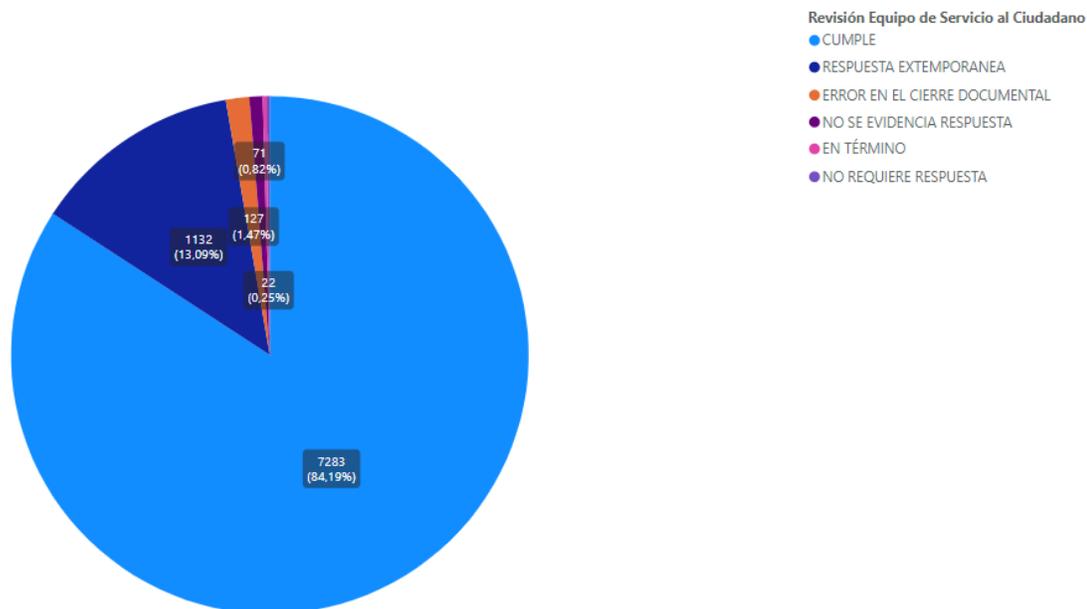
**Tabla 3. Cumplimiento en los términos de respuesta solicitudes PQRS**

Cumplimiento en los términos de respuesta	No. PQRS	%
Cumplimiento en los términos de respuesta	7283	84,19%
Respuesta fuera de término	1132	13,09%
En término de respuesta	22	0,25%
No requiere respuesta (Sin tipificación)	16	0,18%
Respuesta con error en el cierre documental	127	1,47%
Fuera de término y no registra respuesta	71	0,82%
<b>Total general</b>	<b>8651</b>	<b>100%</b>

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

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

ACTUALIZACIÓN CUMPLIMIENTO CON BASE EN LA REVISIÓN EQUIPO DE SERVICIO AL CIUDA... POR REVISIÓN EQUIPO DE SERVICIO AL CIUDADANO



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 respuesta a las PQRS, con base en el resultado obtenido en la vigencia anterior, que fue del **99,4%**, un porcentaje significativo que queremos llevar al **100%**, por tal motivo,



continuamos brindando acompañamiento y sensibilizaciones a los equipos y profesionales encargados de su atención, de manera que se disminuya el **0,82%** de los derechos de petición que se encuentran sin respuesta. Adicional a lo anterior, desde el Equipo de Servicio al Ciudadano, se ha venido realizando seguimiento a la atención de PQRS y brindando sensibilizaciones a nivel interno, con el objetivo de lograr disminuir el **13,09%** de solicitudes que reportan respuesta fuera de término.

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

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

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

Vicepresidencias/dependencias	Cumplimiento en los términos de respuesta	En término de respuesta	Con respuesta fuera de término	No requiere respuesta	No evidencia respuesta	Error en el cierre documental	Total general
Vicepresidencia Ejecutiva	4731	15	740	4	52	64	5606
Vicepresidencia Ejecutiva	2043		423	2	10	46	2524
GIT Carretero 4	790	7	107	1	1	1	907
GIT Carretero 1	558	3	37		1	2	601
GIT Carretero 2	506	1	23	1	2	2	535
GIT Carretero 5	380	1	74		6	3	464
GIT Carretero 8	79		51		22	2	154
GIT Estrategia Contractual							
Permisos y Modificaciones	151		2				153
GIT Carretero 3	80		6				86
GIT Carretero 6	74	1	7			3	85
GIT Carretero 7	49		6		8	4	67
GIT Financiero 2	19		2		2		23
Gerencia Financiera	2	2	2			1	7
Vicepresidencia de Planeación, Riesgos y Entorno	943	1	111	1	7	21	1084
GIT Asesoría Jurídico Predial	400		43	1	5	12	461
GIT Predial	247		6			1	254
GIT Social	139	1	38			5	183
GIT Ambiental	101		8				109
GIT de Riesgos	30		7			2	39

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

GIT de Planeación	18		3				21
GIT de TICS	7		5		2	1	15
Vicepresidencia de Planeación, Riesgos y Entorno	1		1				2
Vicepresidencia Jurídica	549	1	132		7	10	699
GIT de Contratación	466		96			1	563
GIT Defensa Judicial	56	1	23		6	8	94
GIT de Asesoría de Estructuración	10		4				14
GIT Procedimientos Administrativos y Sancionatorios Contractuales	7		4		1	1	13
Vicepresidencia Jurídica	5		4				9
GIT Ases Misional G Contractual 1	3						3
GIT Ases Misional G Contractual 2	2		1				3
Vicepresidencia de Gestión Contractual	393	5	103		3	10	514
GIT Férreo	130	4	91		1	4	230
GIT Portuario	149	1	8		1	4	163
GIT Aeroportuario	98		1		1	2	102
Vicepresidencia de Gestión Contractual	9		1				10
GIT Financiero	7		2				9
Vicepresidencia de Estructuración	347	2	17			5	371
Vicepresidencia de Gestión Corporativa	312		21		1	17	351
GIT de Talento Humano	194		15			4	213
GIT Administrativa y Financiera	107		5		1	12	125
Area de Archivo y Correspondencia	9						9
Vicepresidencia de Gestión Corporativa	1		1			1	3
GIT Control Interno Disciplinario	1						1
Presidencia	9		5		1		15
Oficina de Comunicaciones	5		1				6
Oficina de Control Interno	3		2				5
<b>Total general</b>	<b>7292</b>	<b>24</b>	<b>1132</b>	<b>5</b>	<b>71</b>	<b>127</b>	<b>8651</b>

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



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



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

### ❖ Clasificación por tipos de solicitudes ciudadanas PQRS.

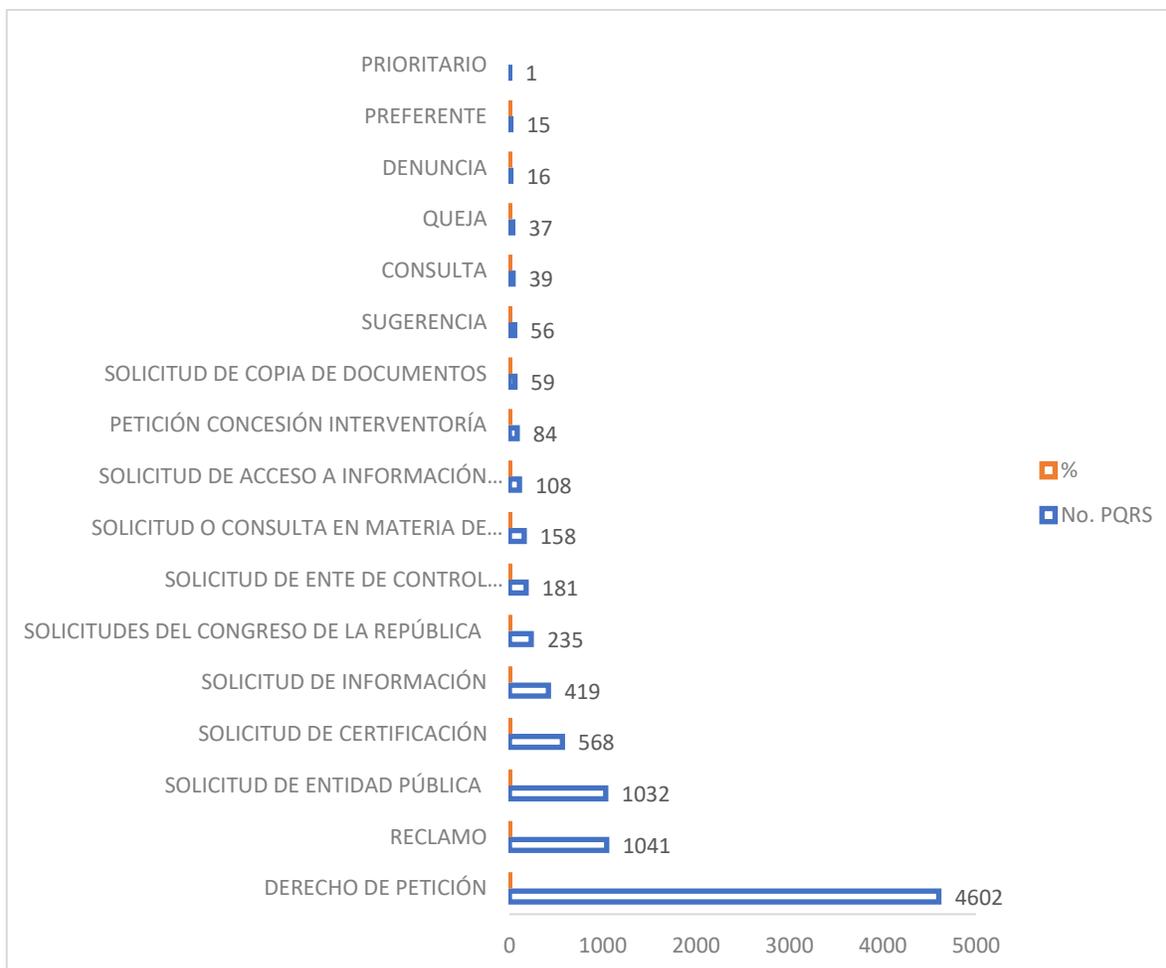
Del total de PQRS recibidas, el 53% corresponden a peticiones, seguido del 12% correspondientes a reclamos; por su parte, sólo el 0,18 correspondió a la tipificación de denuncias y el 0,53% a quejas.

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

*Tabla No. 5 - Clasificación de las PQRS -2023*

Tipificación de la solicitud	No. PQRS	%
Derecho de petición	4602	53,20%
Reclamo	1041	12,03%
Solicitud de entidad pública	1032	11,93%
Solicitud de certificación	568	6,57%
Solicitud de información	419	4,84%
Solicitudes del Congreso de la República	235	2,72%
Solicitud de ente de control (Contraloría, Procuraduría y Defensoría)	181	2,09%
Solicitud o consulta en materia de ejecución contractual	158	1,83%
Solicitud de acceso a información pública	108	1,25%
Petición concesión interventoría	84	0,97%
Solicitud de copia de documentos	59	0,68%
Sugerencia	56	0,65%
Consulta	39	0,45%
Queja	37	0,43%
Denuncia	16	0,18%
Preferente	15	0,17%
Prioritario	1	0,01%
<b>Total general</b>	<b>8651</b>	<b>100,00%</b>

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



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

## Acceso a la Información Pública

Durante la vigencia 2023 se recibieron **108** solicitudes de **Acceso a la Información Pública**. A continuación, se relaciona el cumplimiento y tratamiento dado a cada una de las solicitudes de acceso a la información pública.

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

Cumplimiento en los términos de respuesta	No. PQRS	%
Cumple	89	82,41%
Respuesta extemporánea	19	17,59%
<b>Total general</b>	<b>108</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Elaborado con base en información extraída ORFEO.

Tratamiento dado a las solicitudes	No. PQRS	%
Entregada	92	85%
Traslado por competencia	6	6%
Parcialmente entregada	3	3%
Solicitud aclaración	3	3%
Negada no cumple los requisitos	2	2%
Trasladada	1	1%
Negada con fundamento en reserva legal	1	1%
<b>Total general</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaborado con base en información extraída ORFEO.

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

*Los temas más consultados por la ciudadanía fueron: información o peticiones sobre los proyectos de concesión en los distintos modos de transporte, solicitudes frente a tramites administrativos y certificaciones a cargo de la Agencia Nacional de Infraestructura, solicitudes de información del manejo de peajes y beneficios de tarifa diferencial y solicitudes de mantenimiento de la vía.*

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

Tema	No. de PQRS	%
Concesiones general	5935	68,60%
Administrativo	1501	17,35%
Certificación	442	5,11%
Manejo de peajes	194	2,24%
Mantenimiento de la vía	135	1,56%
Férreo	117	1,35%
Portuario	109	1,26%
Aéreo	72	0,83%
Copias	31	0,36%
Accidentalidad	26	0,30%
Ambiental	26	0,30%
Estructuración	17	0,20%
Consulta de documentos	17	0,20%
Indemnizaciones	6	0,07%
Ampliación de la vía	5	0,06%
Emergencias concesiones	5	0,06%
Permisos de cruce	5	0,06%
Fluvial	4	0,05%
Basculas	2	0,02%

Licitación	2	0,02%
<b>Total general</b>	<b>8651</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de información extraída ORFEO.

## ❖ Tiempos promedio de respuesta a las PQRS.



La Agencia brindó respuesta a las solicitudes de los ciudadanos en un promedio de **9 días**.

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

Tipo de solicitud	Promedio de tiempo de respuesta en días)
Consulta	20
Solicitud o consulta en materia de ejecución contractual	15
Petición concesión interventoría	11
Denuncia	10
Sugerencia	10
Derecho de petición	10
Reclamo	9
Solicitud de acceso a información pública	8
Solicitud de información	8
Solicitud de copia de documentos	7
Solicitud de entidad pública	7
Solicitud de certificación	6
Prioritario	6
Preferente	5
Queja	5
Solicitud de Ente de control (Contraloría, Procuraduría y Defensoría)	5
Solicitudes del Congreso de la República	4
<b>Total general</b>	<b>9</b>

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

## 2- ATENCIÓN POR CANALES DE CONTACTO

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

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

El canal más utilizado por los usuarios para la radicación de solicitudes PQRS fue el correo electrónico por medio del cual se recibieron el **75,89%** (del total de solicitudes tramitadas como PQRS). Los datos estadísticos pueden ser consultados en la siguiente tabla:

*Tabla 8- Canales radicación PQR*

Canal - Origen	No. de PQRS	%
Correo electrónico	6565	75,89%
Formulario virtual de atención al ciudadano-Petición queja o reclamo vía WEB	961	11,11%
Correspondencia	675	7,80%
Radicación por WEB	241	2,79%
Radicación por Web Service- Traslados Ministerio del Transporte	209	2,42%
<b>Total general</b>	<b>8651</b>	<b>100,00%</b>

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

### ❖ Canales de contacto para la atención ciudadanía

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

*Tabla 9- Canales de atención al público*

### Canal Presencial

- **22.910** visitantes a las oficinas de la ANI
- **403** usuarios atendidos por el equipo de servicio al ciudadano.
- **675** documentos radicados en la ventanilla de correspondencia.

### Canal Telefónico (aumento del 12% frente al trimestre anterior)

- **3042** llamadas telefónicas atendidas
- **2760** en nuestra línea fija de atención al ciudadano: 4848860
- **117** fueron recibidas a través de la línea celular.
- **145** fue realizadas a la línea de denuncias: 4848861
- **20** a través de la línea gratuita nacional: 01 8000 410151

### Canal Virtual

- **6.565** correos electrónicos tipificados como PQRS.
- **961** petición, queja o reclamo por el formulario WEB
- **241** radicados por WEB procesos misionales ORFEO
- **209** radicados por Web Service ORFEO trasladados desde el Ministerio de Transporte.

## 3- PERCEPCIÓN CIUDADANA

Durante la vigencia, se llevaron a cabo ejercicios para evaluar la satisfacción de las partes interesadas y la percepción ciudadana sobre los espacios de relacionamiento, el canal de atención presencial, la información, los servicios y los aplicativos de la página web, así como la calidad de las respuestas a las PQRS proporcionadas por la ANI. Los resultados de estos ejercicios se presentan en el siguiente gráfico, y en los informes trimestrales disponibles para consulta en el siguiente enlace de la página institucional: <https://www.ani.gov.co/rendicion-de-cuentas/informes>



Espacios de relacionamiento	Canal presencial	Página web	Seguimiento PQRS web	Seguimiento telefónico satisfacción PQRS
4.9 sobre 5 Satisfacción en sensibilizaciones y encuentro de servicio al ciudadano.	95,78% Usuarios satisfechos con la atención presencial en la ANI.	79,60% usuarios manifiesta que la información de la página web satisface sus expectativas	35,78% Se encuentra satisfecho con el tratamiento o respuesta dada a su solicitud.	83% Oportunidad 83% claridad 77% Respuesta de fondo

## 4- PLAN OPERATIVO SERVICIO AL CIUDADANO

Para la ANI, es fundamental compartir con todos los ciudadanos cada una de las actividades propuestas durante la vigencia 2023, siempre bajo la óptica del mejoramiento continuo. En ese sentido, presentamos el balance y los resultados de las actividades planificadas, así como de cada una de las acciones ejecutadas en 2023:

*Tabla 10- 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	- 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.

			<ul style="list-style-type: none"> <li>- El 15 de junio 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 “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.</li> <li>- En el periodo comprendido entre el 1° de septiembre de 2023 y el 31 de diciembre de 2023, se realizó un laboratorio de servicio al ciudadano orientado a la mejora en la gestión y radicación de comunicaciones ciudadanas en la ANI, en específico, en lo relacionado con la radicación de documentos recibidos en el canal <a href="mailto:contactenos@ani.gov.co">contactenos@ani.gov.co</a>.</li> </ul>
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.	<p>Se enriqueció el banco de buenas prácticas y/o estrategias exitosas, en materia de servicio al ciudadano, con las siguientes prácticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Buena práctica Encuentro de Servicio al Ciudadano 2023 “Conexiones que transforman: Infraestructura y ciudadanía” – Apoyó Vía 40 Express.</li> <li>- Buena práctica participación en Mercado Campesino en la ANI. Organizadores Oficina de Comunicaciones y Vía 40 Express.</li> <li>- Buena práctica Participación de la ANI en las ferias de servicio al Ciudadano –</li> </ul>

			Apoyó Concesionario Autopistas de la Sabana.
3	Realizar y participar en Encuentros Transversales de Servicio al Ciudadano.	2 encuentros de Servicio al Ciudadano	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El 31 de junio de 2023, se realizó el Encuentro Transversal de Servicio al Ciudadano con concesiones en interventorías “<i>Conexiones que transforman infraestructura y ciudadanía</i>”. 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.</li> <li>- El 27 de octubre de 2023 participamos en el encuentro transversal Día de Servicio al Ciudadano.</li> <li>- El 19 de diciembre de 2023, participamos en el IV Encuentro Sectorial de Relación Estado Ciudadano.</li> </ul>
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"> <li>- Desde el Equipo de Servicio al Ciudadano, se adelantaron en 2023 20 sesiones de sensibilización en PQRS y en lenguaje claro, las cuales contaron con la participación de 408 colaboradores de la entidad.</li> </ul>
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"> <li>- El 31 de julio de 2023, 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, el cual puede ser consultado en el siguiente enlace: <a href="https://www.ani.gov.co/percepcion-del-usuario">https://www.ani.gov.co/percepcion-del-usuario</a></li> </ul>

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"> <li>- 22-11-01: Mediante memorando No. 20224000131833 se socializó el Informe de Servicio al Ciudadano correspondiente al Cuarto trimestre de la vigencia 2022, con el presidente de la ANI y los integrantes del Comité Institucional de Gestión del Desempeño.</li> <li>- 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.</li> <li>- 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.</li> <li>- 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.</li> <li>- 23-10-23- Mediante memorando 20234000158353 se socializó el Informe de Servicio al Ciudadano correspondiente al tercer trimestre de la vigencia 2023, con la alta dirección.</li> <li>- 24-02-05- Mediante memorando 20244000022623 se socializó el Informe de Servicio al Ciudadano correspondiente al Cuarto trimestre de la vigencia 2023.</li> </ul>
7	Realizar actividades orientadas a promover la cultura de equidad de género al interior de la ANI	Actividades cronograma Equidad de Género	Desde el Equipo de Servicio al Ciudadano, gestionamos y lideramos en la vigencia 2023 estrategias pedagógicas enfocadas a socializar la Política de Equidad de Género y sensibilizar en el desaprendizaje del machismo, en colaboración con la Agencia

		<p>para el Desarrollo Internacional de los Estados Unidos (USAID).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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.</li> <li>- 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.</li> <li>- 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.</li> <li>- Como resultado de estas gestiones, logramos sensibilizar a 77 colaboradores de la Agencia Nacional de Infraestructura en temas de género. Las sesiones de capacitación se llevaron a cabo en las siguientes fechas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 20/04/2023: La complicidad con el machismo</li> <li>• 23/05/2023: Los estereotipos de género</li> <li>• 19/09/2023: Expresiones del Machismo Organizacional</li> <li>• 12/10/2023: Cuidado y autocuidado desde un enfoque de Género</li> </ul> </li> </ul>
--	--	--

			<ul style="list-style-type: none"> <li>• 21/11/2023: Prevención de Violencia Basada en Género.</li> <li>- 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 Agencia Nacional de Infraestructura.</li> <li>- 23-11-20-Se socializó en el ANI a un clic - Boletín # 049, la información del taller presencial sobre prevención de violencias contra las mujeres en ámbitos laborales</li> <li>- 23-12-05-En la Revista No. 51 Punto de Encuentro, se socializó en el espacio de noticia el nuevo protocolo de prevención, atención y seguimiento de atención de violencias basadas en género.</li> <li>- 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</li> </ul>
--	--	--	---

			<p>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.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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:</li> <li>- 1 de marzo de 2023 - Lanzamiento del Mes de la Equidad de Género.</li> <li>- 8 de marzo y 21 de Marzo de 2023. Construcción mural de la equidad de género y compartir el café de la Equidad.</li> <li>- 15 de marzo de 2023- Grupo ARGOS. Experiencia y buenas prácticas en materia de Equidad de Género.</li> <li>- 29 de marzo de 2023 - Actividad Bingo de la Equidad orientado a integración y apropiación de la política de Equidad de Género</li> <li>- 21 de octubre de 2023. Conmemoración del “Trabajo doméstico y del cuidado no remunerado”</li> <li>- 1 de diciembre de 2023: Lanzamiento del mes de la Diversidad Sexual.</li> </ul>
--	--	--	--

Fuente: Seguimiento Plan Operativo Equipo de Servicio al Ciudadano.

## CONCLUSIONES

- Se consolidaron y socializaron con los directivos y jefes de las oficinas asesoras de Comunicaciones y Control Interno de la Entidad, los informes de Servicio al Ciudadano correspondientes al cuarto trimestre de 2022, anual 2022 y trimestrales 2023. En estos informes se recopiló la gestión realizada en los diferentes canales de contacto, se presentaron los resultados de la percepción y satisfacción ciudadana, así como las acciones y avances en materia de servicio al ciudadano.
- Se aplicó la estrategia de seguimiento a las PQRS (Circular No. 20234090000434), con el objetivo de mejorar 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.
- Logramos mejorar la calificación de la Política de Servicio al Ciudadano en el reporte del FURAG.
- Obtuvimos una valoración de alto aseguramiento de la Oficina de Control Interno en la generación de lineamientos de servicio y seguimiento a PQRS.
- En la revisión del Plan de Mejoramiento por Procesos PMP Noviembre 2023 realizada por la Oficina de Control Interno, se reflejan significativos avances en la gestión del Equipo de Servicio al Ciudadano de la Vicepresidencia de Gestión Corporativa de cara a las No Conformidades del Proceso Transparencia, Participación, Servicio al Ciudadano y comunicación.
- La gestión y los logros del Equipo de Servicio al Ciudadano se resumieron y documentaron en formato de vídeo en la cápsula "1 Minuto con la Corporativa" (<https://www.youtube.com/watch?v=GEMsfT5pgmw>), la cual se socializó en los canales de comunicación interna el 4 de diciembre de 2023 y se presentó en el marco del IV Encuentro Sectorial de Relación Estado Ciudadano llevado a cabo el 29 de diciembre de 2023.