



Informe de Atención a la ciudadanía



CONTENIDO

| | |
|---|-----------|
| CONTENIDO | 0 |
| 1. ATENCIÓN Y GESTIÓN A LAS SOLICITUDES CIUDADANAS – PQRS | 2 |
| 1.1 Estadísticas de las solicitudes de PQRS recibidas en el trimestre | 2 |
| 1.2 Comparativo de las PQRS recibidas en relación con el trimestre anterior | 3 |
| 1.3 Clasificación por tipos de solicitudes ciudadanas PQRS | 3 |
| 1.4 Tiempos de respuesta de la ANI | 4 |
| 1.5 Tiempos promedio de respuesta a las solicitudes ciudadanas. | 5 |
| 1.6 Distribución interna de las PQRS y tiempos de respuesta por dependencia. | 6 |
| 1.7 Estado de la gestión y atención de las PQRS | 8 |
| 1.8 Información discriminada respecto de las solicitudes de acceso a información pública | 9 |
| 1.9 Temas más consultados y recurrentes objeto de PQRS. | 10 |
| 2. ATENCIÓN Y GESTIÓN A LAS DENUNCIAS | 12 |
| 2.1 Temas sobre los cuales recayeron las denuncias | 12 |
| 2.2 Trámite comunicaciones recibidas por los canales de denuncias | 12 |
| 3. ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA POR CANALES DE CONTACTO | 13 |
| 3.1 Canales de radicación de las solicitudes ciudadanas PQRS | 14 |
| 3.2 Canales de denuncias | 15 |
| 3.3 Canales de contacto para la atención ciudadanía | 15 |
| 4. RECOMENDACIONES Y PERCEPCIÓN CIUDADANA | 16 |
| 4.1 Principales recomendaciones sugeridas por la ciudadanía. | 16 |
| 4.2 Resultados percepción ciudadana canal presencial. | 16 |
| 4.3 Resultados percepción ciudadana canal telefónico | 16 |
| 4.4 Resultados percepción ciudadana página web | 17 |
| 4.5 Resultados Percepción PQRS a través de Página Web | 19 |
| 4.6 Seguimiento telefónico a la percepción ciudadana sobre el trámite y las respuestas brindadas a las PQRS | 20 |



| | | |
|-----------|--|-----------|
| A. | Oportunidad en las respuestas a PQRS | 20 |
| B. | Claridad en las respuestas a PQRS | 21 |
| C. | Respuesta de fondo | 22 |
| D. | Ubicación geográfica | 23 |
| E. | Modos de transporte | 24 |
| F. | Gratuidad de los trámites y servicios para los usuarios. | 25 |
| G. | Temas de las PQRS | 26 |
| H. | Proyectos más consultados | 26 |
| I. | Canal de preferencia ciudadana | 28 |
| | Conclusiones | 28 |
| 5. | GESTIONES Y ACCIONES DE MEJORA | 29 |
| | Índice de Tablas | 0 |
| | Índice de gráficas | 0 |



INFORME

ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Tercer Trimestre - Vigencia 2024¹

El presente documento consolida la gestión efectuada por la Agencia Nacional de Infraestructura (ANI) en el trimestre comprendido entre el 01 de julio y el 30 de septiembre de 2024, con relación a las solicitudes ciudadanas (PQRS), las solicitudes de acceso a la información pública y las denuncias; la atención brindada por los diferentes canales de contacto; los ejercicios y resultados de medición frente a la percepción y satisfacción ciudadana; y los avances y acciones de mejora en materia de servicio a la ciudadanía.

1. ATENCIÓN Y GESTIÓN A LAS SOLICITUDES CIUDADANAS – PQRS

1.1 Estadísticas de las solicitudes de PQRS recibidas en el trimestre

Durante el trimestre, la ANI recibió un total de 2.865 PQRS, con el siguiente comportamiento mensual:

Tabla 1. Total de PQRS recibidas por periodos de gestión

| Periodos de gestión | No. PQRS | % |
|---------------------|----------|---------|
| Primer trimestre | 2491 | 100,00% |
| Segundo trimestre | 2216 | 100,00% |
| Julio | 963 | 33,61 % |
| Agosto | 931 | 32,50% |
| Septiembre | 971 | 33,89% |

¹ El presente informe se elabora y presenta en cumplimiento de las disposiciones legales contenidas en la normativa vigente, en específico, el artículo 54 de la Ley 190 de 1995, el literal h del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, “por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional”, el artículo 52 del Decreto reglamentario 103 de 2015”, y demás normas concordantes. El informe se elaboró con la base de datos de reportes selectos descargada del Sistema de Gestión Documental ORFEO el 22 de octubre de 2024 a las 9:00 A.M.



| | | |
|----------------------|-------------|----------------|
| Total general | 2865 | 100,00% |
|----------------------|-------------|----------------|

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

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

Al observar la dinámica de las PQRS recibidas en el presente trimestre en relación con el mismo trimestre de la vigencia anterior, se evidencia un aumento de 33.63%.

Tabla 2 Total de PQRS recibidas por trimestres de gestión.

| Periodos de gestión | 2023 | 2024 | Variación % |
|-------------------------|-------------|-------------|---------------|
| Tercer trimestre | 2144 | 2865 | 33,63% |
| Julio | 677 | 963 | 42,25% |
| Agosto | 736 | 931 | 26,49% |
| Septiembre | 731 | 971 | 32,83% |

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

1.3 Clasificación por tipos de solicitudes ciudadanas PQRS

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

Tabla 3 Clasificación de las PQRS por tipología

| Tipificación de la solicitud | No. PQRS | % |
|---|----------|--------|
| Derecho de petición | 1786 | 62,34% |
| Solicitud de entidad pública | 315 | 10,99% |
| Solicitudes del Congreso de la República | 158 | 5,51% |
| Solicitud de información | 153 | 5,34% |
| Reclamo | 123 | 4,29% |
| Solicitud de Ente de control (Contraloría, Procuraduría y Defensoría) | 91 | 3,18% |
| Solicitud de certificación | 84 | 2,93% |
| Solicitud o consulta en materia de ejecución contractual | 43 | 1,50% |
| Solicitud de Acceso a Información Pública | 31 | 1,08% |
| Queja | 27 | 0,94% |



| Tipificación de la solicitud | No. PQRS | % |
|----------------------------------|-------------|-------------|
| Denuncia ² | 25 | 0,87% |
| Solicitud de copia de documentos | 13 | 0,45% |
| Sugerencia | 8 | 0,28% |
| Solicitud preferente | 4 | 0,14% |
| Consulta | 3 | 0,10% |
| Solicitud prioritaria | 1 | 0,03% |
| Total general | 2865 | 100% |

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

Conforme a las PQRS que fueron identificadas, distribuidas y tipificadas, se identificó que los derechos de petición fue la solicitud que se presentó con mayor frecuencia, con un porcentaje de participación del 62,34%, seguida de las solicitudes de entidades públicas, las cuales representan el 10,99%, y las solicitudes del Congreso de la República el 5,51%.

1.4 Tiempos de respuesta de la ANI

Los tiempos de respuesta de la ANI, son los previstos en la normativa vigente y se encuentran establecidos a nivel interno en el artículo 10 de la Resolución 2138 de 2021 “*Por la cual se reglamenta el ejercicio del derecho de petición en la Agencia Nacional de Infraestructura*” y en el procedimiento de atención al ciudadano y partes interesadas - TPSC-P-001 Versión 018, en los siguientes términos:

“ARTÍCULO 10°. TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS PETICIONES. Las peticiones que realicen las personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, nacionales o extranjeras, a la Agencia Nacional de Infraestructura sobre asuntos de su competencia, salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, deberán resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción, o de acuerdo con la modalidad que se enuncia a continuación:

- Solicitudes de información: Son aquellas peticiones que buscan información y orientación relacionada con los servicios de la Entidad. Término de respuesta diez (10) días hábiles siguientes a su recepción. Pasado este plazo sin brindar respuesta, opera el silencio administrativo positivo.*
- Solicitudes copia de documentación: Son aquellas peticiones encaminadas a obtener copia auténtica o fotocopia de documentos públicos, salvo aquellos clasificados y/o reservados. Nota: Si la petición es de información o de expedición de documentos, y la misma no es resuelta dentro del término de diez*

² Hace referencia a documentos tipificados como denuncias en el Sistema de Gestión Documental ORFEO. La gestión y seguimiento a las comunicaciones y denuncias recibidas por los demás canales dispuestos para el trámite de denuncias se enmarca en el procedimiento Gestión de Denuncias- TPSC-P-05, vigente, y su trazabilidad y registro se realiza en el formato PSC-F-008. En el siguiente acápite se presentará 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>.



(10) días hábiles, se entiende que ha sido aceptada. En consecuencia, el correspondiente documento deberá ser entregado inmediatamente dentro de los tres (3) días hábiles siguientes.

- *Consulta:* Son aquellas peticiones relacionadas con materias a cargo de la Agencia y dentro del marco de su competencia, cuya respuesta no es vinculante ni produce efectos jurídicos. Término de respuesta treinta (30) días hábiles siguientes a la recepción.

- *Sugerencia:* Son aquellas comunicaciones que elevan los ciudadanos con el fin de mejorar los servicios a cargo de la Entidad. Término de respuesta quince (15) días hábiles siguientes a la recepción.

- *Queja:* Son pronunciamientos respecto a la conducta o actuar de un servidor o contratista de la Entidad en desarrollo de sus funciones. Término de respuesta diez (10) días hábiles siguientes a la recepción.

- *Reclamo:* Es la manifestación que hace una persona con respecto al incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Entidad. Término de respuesta quince (15) días hábiles siguientes a la recepción.

- *Solicitudes Entes de Control:* Son aquellas peticiones verbales o escritas que elevan los Entes de Control a la Entidad. Término de respuesta diez (10) días hábiles siguientes a la recepción salvo que estas contengan un plazo diferente.

- *Solicitudes Entidades Públicas:* Son aquellas peticiones verbales o escritas que elevan las Entidades Públicas a la Agencia. Término de respuesta diez (10) días hábiles siguientes a la recepción.

- *Solicitudes Congreso:* Son aquellas peticiones remitidas por el Congreso de la República. Término de respuesta cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción. Se exceptúan las solicitudes de observaciones o comentarios a proyectos de Ley.

- *Solicitudes en materia de ejecución contractual:* Son aquellas solicitudes que se surten y recaen sobre un contrato que se tiene con la Agencia. Término de Respuesta (3 meses), sin perjuicio de los plazos establecidos en el contrato de concesión.

- *Solicitudes de acceso a la información pública:* Solicitudes que hacen los ciudadanos respecto a la información pública de la Agencia Nacional de Infraestructura. Término de respuesta diez (10) días hábiles siguientes a la recepción.”

1.5 Tiempos promedio de respuesta a las solicitudes ciudadanas.

La Agencia brindó respuesta a las solicitudes de los ciudadanos en un promedio de 9 días hábiles durante el trimestre.

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

Tabla 4 Tiempos promedio de respuesta por tipo de solicitud

| Tipo de solicitud | Promedio de tiempo de respuesta (días hábiles posteriores al recibo de la solicitud) |
|-------------------|--|
| Consulta | 21 |



| Tipo de solicitud | Promedio de tiempo de respuesta (días hábiles posteriores al recibo de la solicitud) |
|---|--|
| Solicitud consulta en materia de ejecución contractual | 14 |
| Solicitud de acceso a información Pública | 10 |
| Derecho de Petición | 9 |
| Reclamo | 9 |
| Solicitud de información | 8 |
| Solicitud de entidad pública | 8 |
| Solicitud copia de documentos | 8 |
| Denuncia | 7 |
| Queja | 7 |
| Sugerencia | 6 |
| Solicitud preferente | 6 |
| Solicitudes del Congreso de la República | 5 |
| Solicitud de ente de control (Contraloría, Procuraduría y Defensoría) | 5 |
| Solicitud de certificación | 4 |
| Prioritario | 3 |
| Promedio general | 9 |

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

1.6 Distribución interna de las PQRS y tiempos de respuesta por dependencia.

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

Tabla 5 PQRS recibidas y tiempos de respuesta por Dependencias³.

| Dependencias | No. PQRS | % del Total General | Promedio días de respuesta |
|----------------------------------|-------------|---------------------|----------------------------|
| Vicepresidencia Ejecutiva | 1879 | 65,58% | 9 |
| GIT Carretero 3 | 364 | 12,71% | 11 |
| GIT Carretero 2 | 255 | 8,90% | 8 |
| GIT Carretero 7 | 200 | 6,98% | 10 |

³ Las dependencias se refieren a las unidades funcionales creadas para la gestión de las solicitudes ciudadanas en el Sistema de Gestión Documental ORFEO.



| Dependencias | No. PQRS | % del Total General | Promedio días de respuesta |
|---|------------|---------------------|----------------------------|
| GIT Carretero 6 | 193 | 6,74% | 7 |
| GIT Carretero 5 | 186 | 6,49% | 6 |
| Vicepresidencia Ejecutiva | 185 | 6,46% | 7 |
| GIT Carretero 1 | 181 | 6,32% | 12 |
| GIT Carretero 4 | 157 | 5,48% | 9 |
| GIT Estrategia Contractual Permisos y Modificaciones | 145 | 5,06% | 7 |
| GIT Financiero 2 | 11 | 0,38% | 9 |
| Gerencia Financiera 1 | 2 | 0,07% | 1 |
| Vicepresidencia de Planeación, Riesgos y Entorno | 401 | 14,00% | 10 |
| GIT Asesoría Jurídico Predial | 137 | 4,78% | 11 |
| GIT Predial | 103 | 3,60% | 9 |
| GIT Ambiental | 78 | 2,72% | 9 |
| GIT Social | 53 | 1,85% | 12 |
| GIT de Planeación | 17 | 0,59% | 5 |
| GIT de Riesgos | 11 | 0,38% | 10 |
| GIT de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones | 2 | 0,07% | 3 |
| Vicepresidencia de Gestión Contractual | 210 | 7,33% | 9 |
| GIT Férreo | 107 | 3,73% | 11 |
| GIT Portuario | 52 | 1,82% | 7 |
| GIT Aeroportuario | 44 | 1,54% | 6 |
| GIT Financiero | 6 | 0,21% | 5 |
| Vicepresidencia de Gestión Contractual | 1 | 0,03% | 3 |
| Vicepresidencia de Estructuración | 137 | 4,78% | 8 |
| Vicepresidencia Jurídica | 122 | 4,26% | 6 |
| GIT de Contratación | 82 | 2,86% | 5 |
| GIT Defensa Judicial | 29 | 1,01% | 10 |
| Vicepresidencia Jurídica | 5 | 0,17% | 10 |
| GIT de Asesoría de Estructuración | 4 | 0,14% | 9 |
| GIT Asesoría Misional G Contractual 1 | 1 | 0,03% | 4 |
| GIT Asesoría Misional G Contractual 2 | 1 | 0,03% | 13 |
| Vicepresidencia de Gestión Corporativa | 107 | 3,73% | 5 |
| GIT Administrativa y Financiera | 47 | 1,64% | 4 |



| Dependencias | No. PQRS | % del Total General | Promedio días de respuesta |
|--|-------------|---------------------|----------------------------|
| GIT de Talento Humano | 36 | 1,26% | 6 |
| Vicepresidencia de Gestión Corporativa | 22 | 0,77% | 6 |
| Área de Archivo y Correspondencia | 2 | 0,07% | 5 |
| Presidencia | 5 | 0,17% | 18 |
| Oficina de Comunicaciones | 4 | 0,14% | 7 |
| Total general | 2865 | 100% | 9 |

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

Se observó que las vicepresidencias que recibieron mayor número de PQRS, fueron la Vicepresidencia Ejecutiva, Vicepresidencia Planeación, Riesgos y Entornos y la Vicepresidencia de Gestión Contractual, respectivamente. Por su parte, los grupos internos de trabajo de la Agencia que tuvieron mayor número de PQRS son los de proyectos carreteros a cargo de la Vicepresidencia Ejecutiva.

1.7 Estado de la gestión y atención de las PQRS

El Equipo de Servicio a la ciudadanía, descargó del sistema ORFEO, la base de datos de las solicitudes ciudadanas tipificadas como PQRS, por el cual obtuvo el siguiente panorama en materia de estado de la gestión y atención de las PQRS:

Tabla 6 Cumplimiento PQRS - Reporte sistema documental ORFEO

| Reporte descargado de ORFEO | No. PQRS | % |
|-----------------------------|-------------|----------------|
| Cumple | 2323 | 81,08% |
| Incumple | 519 | 18,12% |
| En término | 23 | 0,80% |
| Total general | 2865 | 100,00% |

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

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



Tabla 7 Estado de las respuestas a las solicitudes

| Estado de la respuesta | No. PQRS | % |
|-------------------------|-------------|-------------|
| Con respuesta | 2707 | 94,49% |
| En término de respuesta | 23 | 0,80% |
| Pendiente respuesta | 135 | 4,71% |
| Total general | 2865 | 100% |

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

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

Durante el trimestre, se recibieron 31 solicitudes de acceso a la información pública. A continuación, se discrimina la información en cumplimiento del artículo 52 del Decreto 103 de 2015⁴:

Tabla 8 Información estadística de las solicitudes de acceso a la información pública

| Tratamiento dado a las solicitudes | No. PQRS |
|---|----------|
| Número de solicitudes recibidas | 31 |
| Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución | 3 |
| Tiempo promedio de respuesta | 10 días |
| El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información. (no se entregó la información y se solicitó al peticionario cumplimiento de los requisitos legales) | 1 |

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

⁴ Artículo 52. Informes de solicitudes de acceso a información. De conformidad con lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta. Respecto de las solicitudes de acceso a información pública, el informe debe discriminar la siguiente información mínima:

- (1) El número de solicitudes recibidas.
- (2) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.
- (3) El tiempo de respuesta a cada solicitud.
- (4) El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información. (...)



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

Tabla 9 Radicados y tiempos de respuesta solicitudes de acceso a la información pública

| Radicado | Tiempo de respuesta a cada solicitud | Radicado | Tiempo de respuesta a cada solicitud |
|----------------|--------------------------------------|----------------|--------------------------------------|
| 20244090791482 | 8 | 20244091036932 | 8 |
| 20244090798882 | 4 | 20244091048452 | 13 |
| 20244090802932 | 9 | 20244091055412 | 10 |
| 20244090816232 | 10 | 20244091069582 | 7 |
| 20244090818442 | 6 | 20244091098432 | 9 |
| 20244090821422 | 9 | 20244091108062 | 13 |
| 20244090877632 | 18 | 20244091115392 | 25 |
| 20244090887852 | 3 | 20244091151482 | 5 |
| 20244090891412 | 14 | 20244091168552 | 18 |
| 20244090891412 | 7 | 20244091171542 | 5 |
| 20244090910812 | 9 | 20244091178512 | 7 |
| 20244090926042 | 11 | 20244091183712 | 9 |
| 20244090948702 | 4 | 20244091204302 | 15 |
| 20244090973572 | 10 | 20244091206592 | 10 |
| 20244090994462 | 6 | 20244091207632 | 8 |
| 20244090995372 | 7 | | |

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

1.9 Temas más consultados y recurrentes objeto de PQRS.

Los temas más consultados por la ciudadanía fueron: Trámites administrativos a cargo de la Agencia Nacional de Infraestructura vinculados con los proyectos de concesión en los



distintos modos de transporte, solicitud de certificaciones, y manejo de peajes y tarifas diferenciales de los peajes.

Tabla 10 Clasificación de las PQRS por tema.

| TEMA | NO. DE PQRS | % |
|-------------------------|-------------|-------------|
| Administrativo | 1363 | 47,57% |
| Concesiones general | 1256 | 43,84% |
| Certificación | 80 | 2,79% |
| Manejo de peajes | 61 | 2,13% |
| Férreo | 43 | 1,50% |
| Portuario | 21 | 0,73% |
| Accidentalidad | 15 | 0,52% |
| Aéreo | 7 | 0,24% |
| Copias | 6 | 0,21% |
| Mantenimiento de la vía | 5 | 0,17% |
| Ambiental | 4 | 0,14% |
| Ampliación de la vía | 1 | 0,03% |
| Emergencias concesiones | 1 | 0,03% |
| Estructuración | 1 | 0,03% |
| Licitación | 1 | 0,03% |
| Total general | 2865 | 100% |

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

Los principales temas objeto de reclamos estuvieron relacionados con la aplicación de tarifas diferenciales de los peajes, reclamos sobre el mantenimiento de las vías y la atención a emergencias en las concesiones.

Los principales temas objeto de quejas estuvieron relacionados con la atención en los módulos de peaje y en el manejo del flujo de tránsito en las obras de infraestructura.



2. ATENCIÓN Y GESTIÓN A LAS DENUNCIAS⁵

Durante el trimestre, la ANI recibió un total de 545 comunicaciones. A continuación, se detallan los principales temas que fueron reportados a través de los canales de denuncia:

2.1 Temas sobre los cuales recayeron las denuncias

Tabla 11 Temas recibidos por los canales de denuncias.

| Temas | No. de comunicaciones | % |
|--|-----------------------|----------------|
| Estafa por oferta laboral falsa | 368 | 67,52% |
| PQRSD | 63 | 11,56% |
| Estafa cobro de peaje | 53 | 9,72% |
| Otras denuncias | 23 | 4,22% |
| Estafa por oferta de hospedaje, alimentación y suministros | 17 | 3,12% |
| Posibles actos de corrupción | 15 | 2,75% |
| Otros | 6 | 1,10% |
| Total general | 545 | 100,00% |

Fuente: Elaboración propia a partir de matriz TPSC-F-008 (Fecha de corte: pie de página 3)

2.2 Trámite comunicaciones recibidas por los canales de denuncias

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

Tabla 12 Gestión asuntos recibidos canal denuncias

⁵ La gestión y seguimiento a las denuncias se enmarca en el procedimiento GESTIÓN DE DENUNCIAS- TPSC-P-05 Versión 008 vigente, actualizado el 05/08/2024 y su trazabilidad y registro se realiza en el formato TPSC-F-008 versión 002 y 003. El presente informe presenta la generalidad estadística de la gestión de denuncias con corte a 30 de septiembre de 2024. 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>



| Gestión realizada | No. de comunicaciones | % |
|---|-----------------------|----------------|
| Se procedió a informar inmediatamente al denunciante de forma verbal sobre la falsedad de la oferta, sobre la entidad competente de investigación de denuncias por estafa y se procedió a registrar los datos para el registro. | 94 | 17,25% |
| Se procedió a informar al denunciante sobre la falsedad de la oferta y se procedió a copiar la respuesta a la Vicepresidencia Jurídica para adelantar las acciones que en derecho corresponden. | 73 | 13,39% |
| Se remite para radicación en la dependencia competente. | 21 | 3,85% |
| Se informó sobre los canales para recepción de peticiones, quejas o reclamos, diferente a denuncia. | 11 | 2,02% |
| Se procedió a informar inmediatamente al denunciante de forma verbal sobre la falsedad del mensaje, sobre la entidad competente de investigación de denuncias por estafa y se procedió a registrar los datos para el registro. | 6 | 1,10% |
| Se procedió a informar al oficial de transparencia o cumplimiento y se actuó conforme a sus indicaciones. | 5 | 0,92% |
| El área competente dio respuesta a la denuncia. | 2 | 0,37% |
| Se respondió. | 283 | 51,93% |
| Se remitió. | 44 | 8,07% |
| Se traslado. | 6 | 1,10% |
| Total general | 545 | 100,00% |

Fuente: Elaboración propia a partir de matriz TPSC-F-008 (Fecha de corte: pie de página 3)

3. ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA POR CANALES DE CONTACTO



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

Tabla 13 Interacciones con la ciudadanía por canales de contacto

| Canales de contacto | No. de interacciones |
|--|----------------------|
| Canales de radicación de PQRS en ORFEO | 2865 |
| Canales de denuncias | 545 |
| Canales de atención a la ciudadanía presencial/ telefónica | 1136 |
| Total | 4546 |

Fuente: Elaboración propia a partir de ORFEO, matriz TPSC-F-008 y base de datos de atención al ciudadano. (Fecha de corte: 30 de Septiembre de 2024)

3.1 Canales de radicación de las solicitudes ciudadanas PQRS

El canal más utilizado por los usuarios para presentar solicitudes PQRS fue el correo electrónico y la correspondencia física, a través del cual se recibió el 84% del total de solicitudes tramitadas como PQRS. Los datos estadísticos se pueden consultar en la siguiente tabla:

Tabla 14 Canales radicación PQR

| Canales de atención de PQRS | No. PQRS | % |
|--|-------------|-------------|
| Correo electrónico -Correspondencia física | 2403 | 84% |
| Formulario virtual de atención al ciudadano-petición queja o reclamo vía WEB | 368 | 13% |
| Radicación por Web Service- Traslados Ministerio del Transporte | 31 | 1% |
| Radicación por WEB – Trámites y Servicios | 63 | 2 % |
| Total general documentos radicados en ORFEO | 2865 | 100% |

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



3.2 Canales de denuncias

El canal más utilizado por los usuarios para presentar reportes de denuncias fue la línea fija de atención al ciudadano, a través del cual se recibió el 48,07% del total de comunicaciones. Los datos estadísticos se pueden consultar en la siguiente tabla:

Tabla 15. Estadística de recibo de solicitudes por canales de denuncias

| Canal de recibo y gestión de denuncias | No. de comunicaciones | % |
|--|-----------------------|----------------|
| Línea fija de atención al ciudadano | 262 | 48,07% |
| Correo de denuncias de corrupción denuncias@ani.gov.co | 251 | 46,06% |
| Radicación ORFEO – Otras denuncias | 19 | 3,49% |
| Radicación ORFEO (Aplicación TPSC-P-005) ⁶ | 6 | 1,10% |
| Formulario Web, denuncias en línea | 4 | 0,73% |
| Atención directa público | 3 | 0,55% |
| Total general comunicaciones tramitadas canal de denuncias | 545 | 100,00% |

Fuente: Elaboración propia a partir de matriz TPSC-F-008. (Fecha de corte: Pie de página 3)

3.3 Canales de contacto para la atención ciudadanía

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

Tabla 16 Canales radicación PQR

| Canal de contacto para la Atención a la Ciudadanía | No. de comunicaciones | % |
|--|-----------------------|----------------|
| Telefónico | 1015 | 89,35% |
| Presencial | 121 | 10,65% |
| Total general atenciones ciudadanas | 1136 | 100,00% |

Fuente: Base de datos atenciones Equipo de Servicio a la ciudadanía. (Fecha de corte: 30 de septiembre de 2024)

⁶ Hace referencia a comunicaciones recibidas por los canales de denuncias tramitadas conforme a la aplicación del procedimiento TPSC-P-005.



4. RECOMENDACIONES Y PERCEPCIÓN CIUDADANA

4.1 Principales recomendaciones sugeridas por la ciudadanía.

Las recomendaciones y sugerencias realizadas por la ciudadanía a la ANI, en el marco de la presentación de PQRS, estuvieron relacionadas con la estructuración de posibles proyectos en los modos de transporte férreo y fluvial, así como para el mejoramiento de la infraestructura, la rehabilitación, mantenimiento y ampliación de las vías del modo carretero.

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

4.2 Resultados percepción ciudadana canal presencial.

Finalizada las atenciones a los usuarios, se indagó a los usuarios sobre la calificación del servicio. Al respecto, el 100% de los ciudadanos que respondieron a la pregunta calificando el servicio recibido como excelente. Los resultados reflejan una alta satisfacción por parte de los usuarios con el servicio recibido.

Tabla 17. Percepción de usuarios atendidos en el canal presencial

| Calificación del Servicio | Total Usuarios | Porcentaje de satisfacción |
|---------------------------|----------------|----------------------------|
| Excelente | 121 | 100% |
| Total | 121 | 100,00% |

Fuente: Base de datos atenciones Equipo de Servicio a la ciudadanía. (Fecha de corte: 30 de septiembre de 2024)

4.3 Resultados percepción ciudadana canal telefónico

Tras finalizar las atenciones a los usuarios, se les consultó sobre la calificación del servicio recibido. Según los resultados, el 100% de los ciudadanos que respondieron calificaron el



servicio como excelente. Los resultados reflejan una alta satisfacción por parte de los usuarios con el servicio recibido.

Tabla 18. Percepción de usuarios atendidos en el canal telefónico

| Calificación del servicio | Total Usuarios | Porcentaje de satisfacción |
|---------------------------|----------------|----------------------------|
| Excelente | 1015 | 100% |
| Total | 1015 | 100,00% |

Fuente: Base de datos atenciones Equipo de Servicio a la ciudadanía. (Fecha de corte: 30 de septiembre de 2024)

4.4 Resultados percepción ciudadana página web

Con el ánimo de conocer la percepción de los ciudadanos que se conectan con nosotros a través de la página web de la Agencia, interactuando en los espacios habilitados para su exploración y consulta, el Equipo de Servicio a la ciudadanía diseñó e implementó un botón permanente que contiene una encuesta de percepción en la que se reciben las opiniones y experiencias de los usuarios al navegar en nuestro sitio web. Durante el tercer trimestre de la vigencia 2024 participaron 81 personas y se obtuvo la siguiente información:

Tabla 19 Trámite o consulta realizado

| Información o Servicio Web utilizado | Recuento de información o Servicio Web utilizado | % TG Recuento de información o Servicio Web utilizado |
|---|--|---|
| Información canales de atención ANI | 25 | 30,86% |
| Formulario trabaje con nosotros | 17 | 20,99% |
| Información general de la ANI | 14 | 17,28% |
| Información proyectos de infraestructura | 11 | 13,58% |
| Información de trámites y servicios ANI | 10 | 12,35% |
| Trámites en línea (permisos) | 2 | 2,47% |
| Espacio transparencia y acceso a la información pública | 1 | 1,23% |
| Seguimiento a radicados | 1 | 1,23% |
| Total | 81 | 100,00% |

Fuente. Elaboración propia a partir de base de datos encuesta web atención al ciudadano. (Fecha de corte: 30 de Septiembre de 2024)

Tabla 20 Facilidad navegación portal web y acceso a los trámites o servicios web



| ¿Fue fácil encontrar la información? | Total | % Total general |
|--------------------------------------|-----------|-----------------|
| Si | 64 | 79,01% |
| No | 17 | 20,99% |
| Total | 81 | 100,00% |

Fuente. Elaboración propia a partir de base de datos encuesta web atención al ciudadano. (Fecha de corte: 30 de septiembre de 2024)

Tabla 21 Satisfacción de expectativas información página web

| ¿La información publicada satisface sus expectativas? | Total | % Total general |
|---|-----------|-----------------|
| Si | 57 | 70,37% |
| No | 24 | 29,63% |
| Total | 81 | 100,00% |

Fuente. Elaboración propia a partir de base de datos encuesta web atención al ciudadano. (Fecha de corte: 30 de septiembre de 2024)

Tabla 22 Posibilidad de obtener la información que buscabas en la página web.

| Cuéntanos si pudiste obtener la información y encontrar lo que buscabas en la página web | Total | % Total general |
|--|-----------|-----------------|
| Si | 56 | 69,14% |
| No | 25 | 30,86% |
| Total | 81 | 100,00% |

Fuente. Elaboración propia a partir de base de datos encuesta web atención al ciudadano. (Fecha de corte: 30 de septiembre de 2024)

- Los tres servicios más consultados por los usuarios que participaron en la encuesta de percepción fueron los siguientes: la consulta de información de los canales de atención de la ANI, el espacio y el formulario “Trabaje con nosotros”, información general de la Entidad e información general de la ANI.

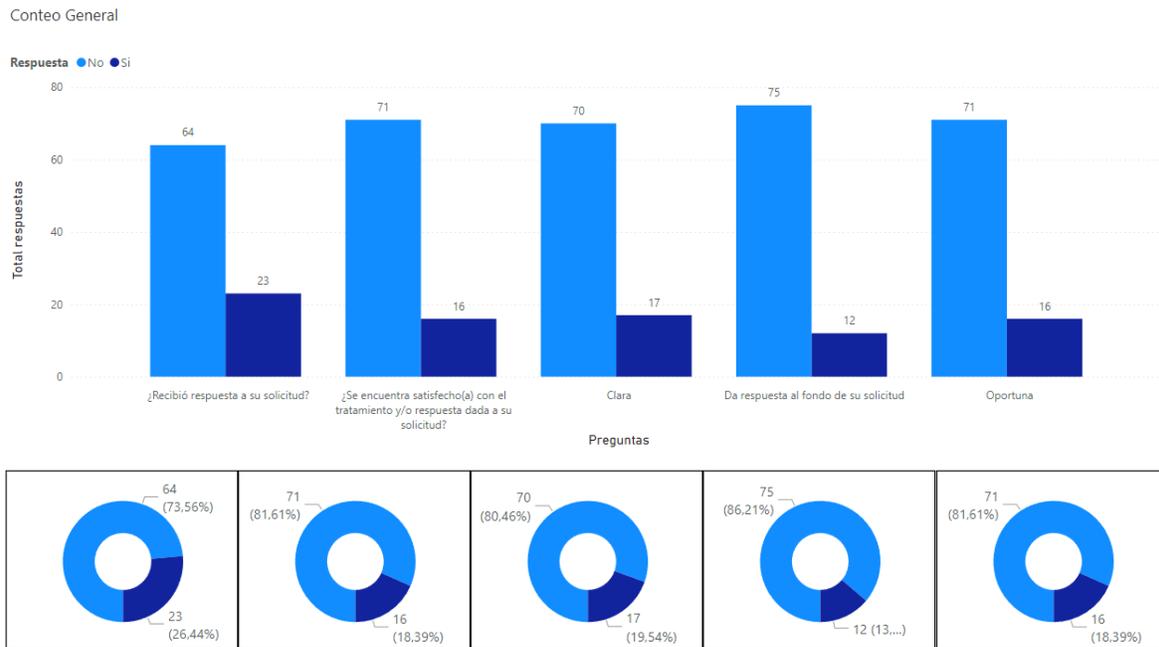


- El 79,01% de los usuarios que ingresaron a nuestra página web y participaron en la encuesta, señalaron que fue fácil encontrar la información dispuesta en la página web.
- El 70,37% de los usuarios que navegaron en nuestro portal web, afirmaron que la información publicada en la página web satisface sus expectativas.

4.5 Resultados Percepción PQRS a través de Página Web

Los ciudadanos que hicieron requerimientos a la ANI durante este trimestre pudieron hacer seguimiento a sus números de radicados por medio de la página web de la entidad, y allí de manera voluntaria (87) personas diligenciaron la encuesta de satisfacción.

Gráfica 1 Percepción ciudadana en aplicativo web de seguimiento a PQRS



Fuente: Tablero Power BI Encuesta de Satisfacción PQRS. (Fecha de corte 30 de septiembre de 2024)

Tras revisar la participación recibida, se observa que, en términos generales, entre el 13% y el 27% de los usuarios que participaron en la encuesta expresaron satisfacción con la gestión de sus solicitudes. Sin embargo, el porcentaje restante de usuarios que participaron en la encuesta encontró en el instrumento la posibilidad de expresar insatisfacción con alguno o



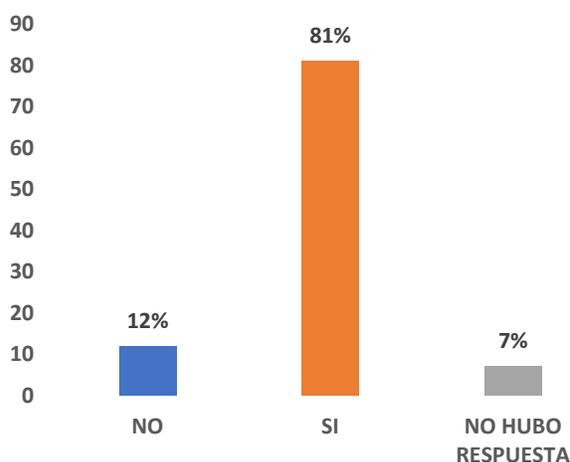
algunos de los criterios evaluados. Por este motivo, como resultado de este ejercicio, el Equipo de Servicio a la ciudadanía adelantó el ejercicio de seguimiento telefónico aleatorio a la percepción ciudadana sobre el trámite y las respuestas brindadas a las PQRS.

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

El Equipo de Servicio a la ciudadanía realizó un seguimiento a la percepción de los usuarios sobre las respuestas emitidas por la Agencia Nacional de Infraestructura. Para este propósito, se tomó una muestra aleatoria de 100 peticionarios que expresaron su percepción frente a la gestión brindada por la ANI a sus peticiones, las cuales fueron tramitadas a través del sistema de gestión documental ORFEO durante los meses de julio, agosto y septiembre del 2024, allegadas a la entidad por parte de los peticionarios utilizando los diferentes canales de contacto disponibles en la entidad: físico, telefónico, virtual y presencial.

A. Oportunidad en las respuestas a PQRS

Gráfica 2 Oportunidad en las respuestas

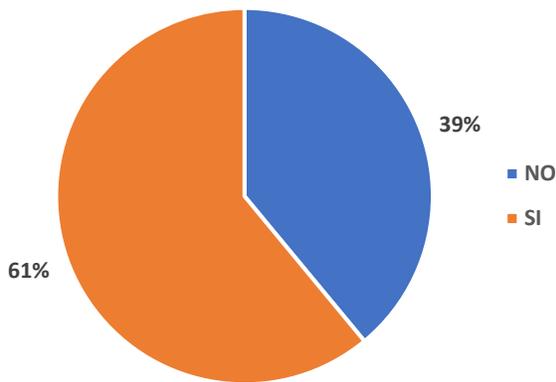


Frente a la oportunidad de las respuestas brindadas por parte de la Agencia, el 81% de los usuarios encuestados afirmaron haber recibido respuesta en los términos de ley, mientras que el 12% restante afirmó haber recibido respuesta fuera del término, dentro de este porcentaje, se encuentran casos relacionados con solicitudes de trámites de permiso y de tarifa diferencial.

Fuente Resultados percepción respuestas, radicados tercer trimestre 2024 corte 30 de septiembre.



Gráfica 3 Seguimiento Oportunidad en las respuestas – Servicio al Ciudadano

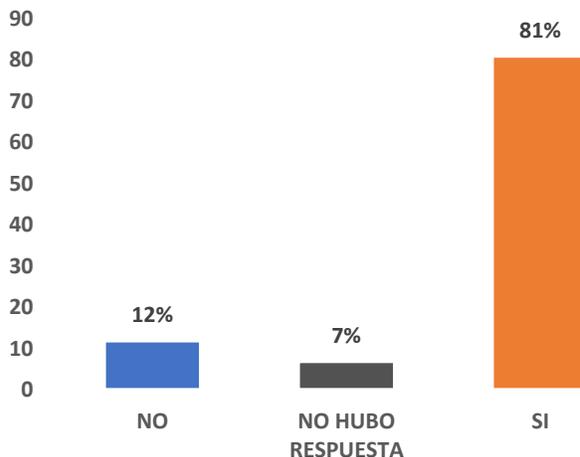


Al realizar el seguimiento por parte del Equipo de Servicio al Ciudadano, se verificó que la Agencia cumplió en término en un 61%. El 39% restante, que no fue gestionado de manera oportuna, corresponde en un 61,5% a traslados, en su mayoría, a concesionarios e interventores, los cuales no fueron tramitados dentro del plazo previstos por la Ley 1755 de 2015. Esto se debe, en gran medida, a que, bajo la dinámica de gestión de proyectos de la ANI, el traslado no puede realizarse inmediatamente al recibir y radicar la solicitud, sino que requiere un proceso interno de asignación y revisión por parte de los equipos técnicos responsables de la supervisión de los proyectos de infraestructura.

Fuente: Resultados seguimiento en Orfeo de respuestas, radicados tercer trimestre 2024 corte 30 de septiembre.

B. Claridad en las respuestas a PQRS

Gráfica 4 Claridad en las respuestas

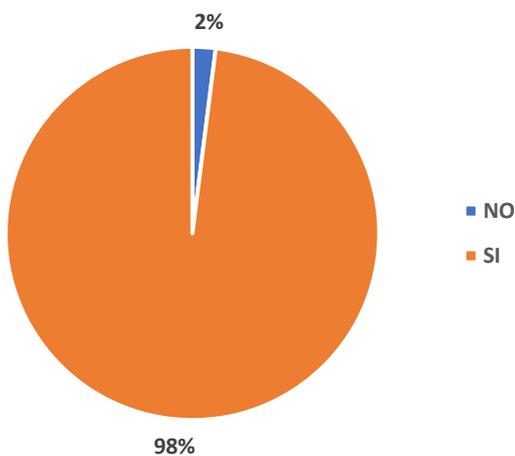


De acuerdo con la percepción de los usuarios encuestados, el 81% manifestó haber recibido respuesta en lenguaje claro y preciso; contrario al 12%, dentro del cual, peticionarios expresaron que en temas información técnico predial y solicitudes elevadas a las concesiones, no hubo suficiente claridad.



Fuente: Resultados percepción respuestas, radicados tercer trimestre 2024 corte 30 de septiembre.

Gráfica 5 Seguimiento a la Claridad en las respuestas

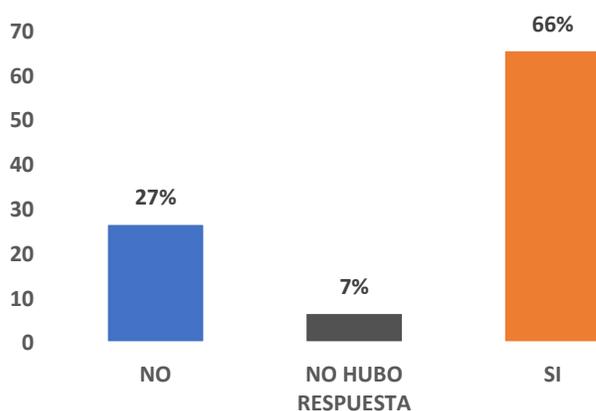


En el seguimiento se encontró que hubo claridad en la información brindada en un 98%, es decir, la información remitida fue congruente a las solicitudes y se expresó en un lenguaje claro; es importante resaltar el esfuerzo de la entidad con el compromiso del lenguaje claro a pesar del alto nivel de información técnica y normativa que se requiere para la realización de proyectos de infraestructura.

Fuente: Resultados seguimiento en Orfeo de respuestas, radicados tercer trimestre 2024 corte 30 de septiembre.

C. Respuesta de fondo

Gráfica 6 Respuestas de fondo



El 66% afirmó haber recibido respuesta de fondo a su requerimiento. Dentro de este porcentaje se encuentran solicitudes de información en los cuales se orienta sobre el acceso a la información publicada en la página web de la ANI.

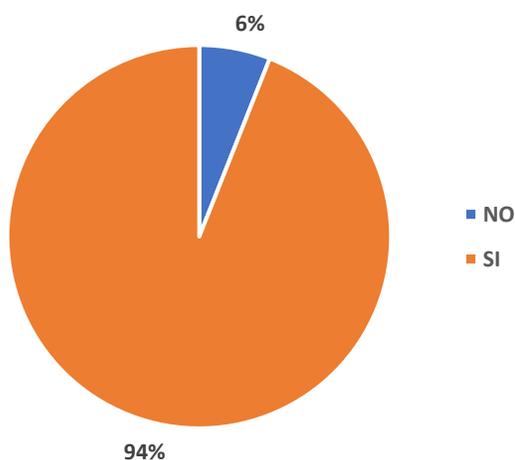
Fuente: Resultados percepción respuestas, radicados tercer trimestre 2024 corte 30 de septiembre.



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, no acordes a lo solicitado, inoportunas y la necesidad de interponer recursos jurídicos para obtener respuesta de fondo. Dentro de este resultado se identificaron casos en los que la ciudadanía expresó haber recibido visitas técnicas y participación en reuniones o mesas de trabajo con los concesionarios, Interventoría y ANI, pero que no les fue resuelto o entregado el resultado fin de dichos encuentros.

El porcentaje en que los ciudadanos expresaron no haber recibido respuesta, se identificaron casos en los que el usuario no revisó su bandeja de correo electrónico, no tuvo conformidad con la respuesta o fue respuesta parcial.

Gráfica 7 Seguimiento Respuestas de fondo

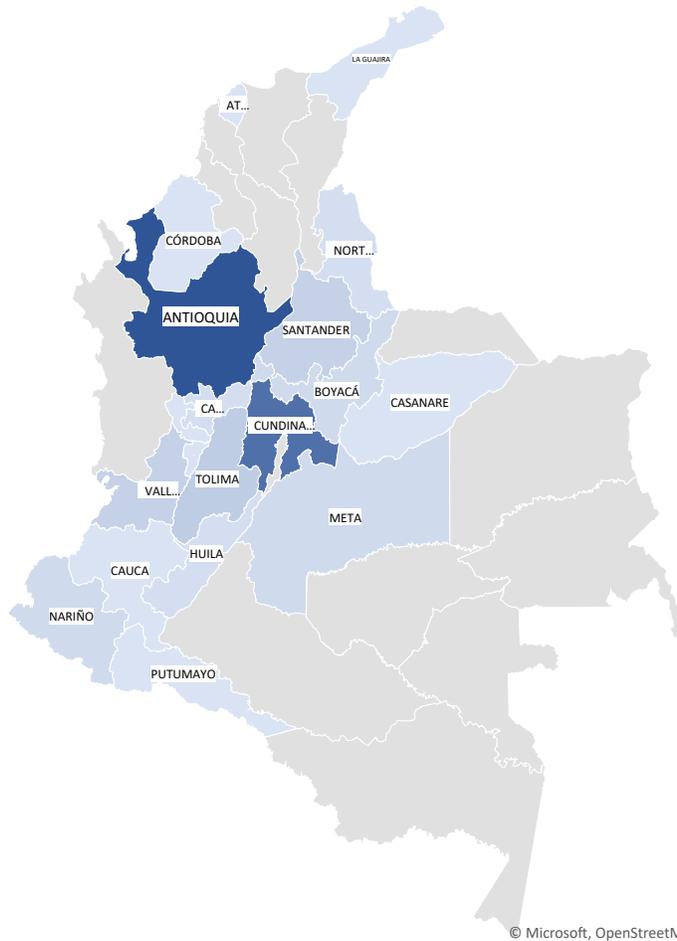


No obstante, al realizar el seguimiento al factor “Respuesta de Fondo”, se evidenció que el 94% de las solicitudes de la muestra, efectivamente la Agencia brindó respuesta coherente a lo solicitado por los peticionarios, tomando las acciones necesarias para resolver sus peticiones. Mientras que, dentro del 6% se encuentran respuestas parciales a las PQRS, y como parte del seguimiento se realizó gestión con las áreas respectivas para brindar respuesta de fondo a los peticionarios.

Fuente: Resultados seguimiento respuestas, radicados tercer trimestre 2024 corte 30 de septiembre.

D. Ubicación geográfica

Dentro del siguiente mapa de calor se ubican los departamentos que concentran la participación de solicitudes del trimestre de junio, julio y agosto, señalando en los tonos más oscuros los departamentos de donde provienen el mayor número de solicitudes.



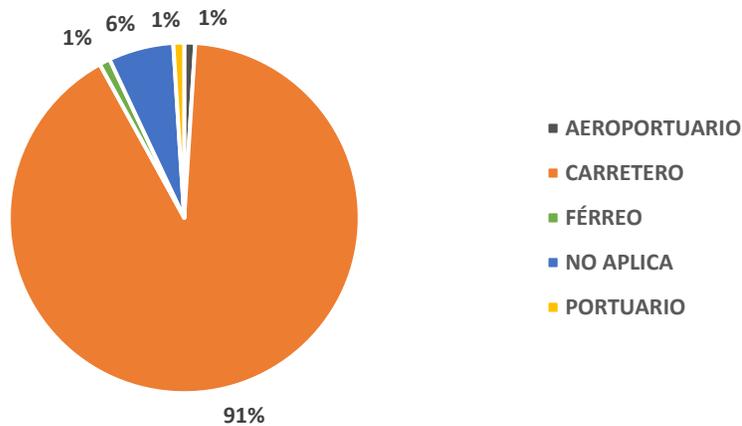
Con tecnología de Bing
© Microsoft, OpenStreetMap, Overture Maps Foundation

Fuente: Resultados seguimiento respuestas, radicados tercer trimestre 2024 corte 30 de septiembre.

E. Modos de transporte

De acuerdo con el muestreo realizado, se evidenció que el modo del cual se recibió una cantidad mayor de PQRs, correspondió al modo carretero con un porcentaje de participación del 91%, por lo tanto, el resultado de la encuesta de percepción se encuentra influenciado por la gestión de la entidad en el modo carretero.

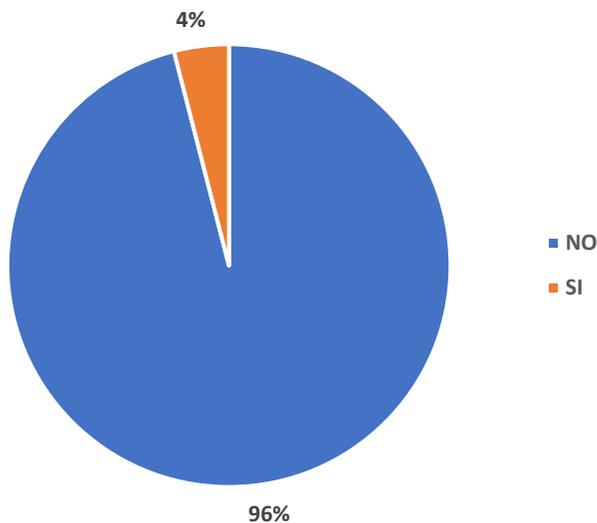
Gráfica 8 Modo de transporte relacionado a las PQRS



Fuente Resultados seguimiento respuestas, radicados tercer trimestre 2024 corte 30 de septiembre.

F. Gratuidad de los trámites y servicios para los usuarios.

Gráfica 9 Cancelación de costos

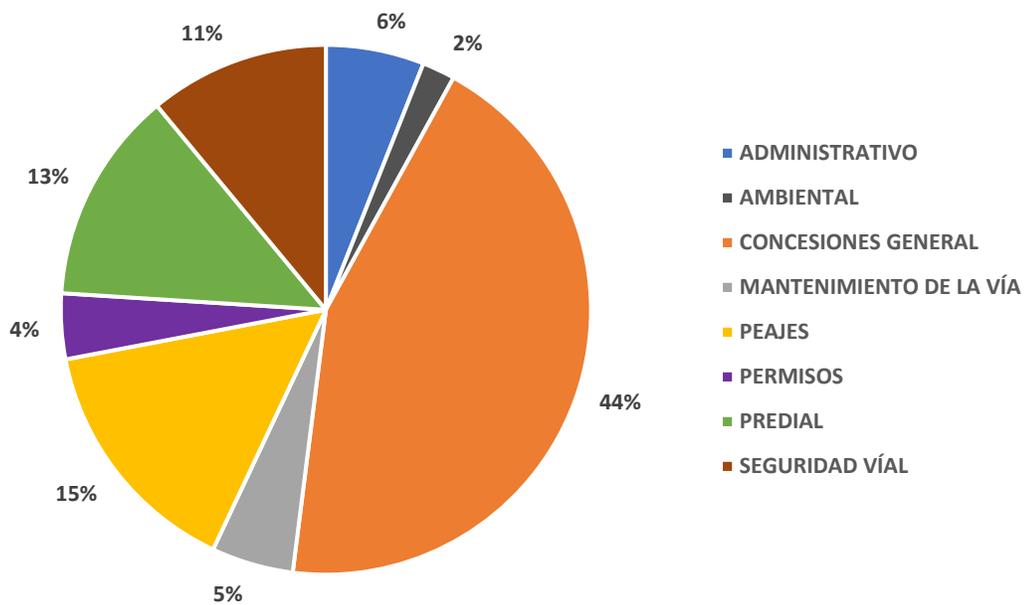


Los Servicios y trámites que presta la entidad son de carácter gratuito y quienes solicitan información se les remite de forma digital o virtual por lo que no implica ningún costo de fotocopia. Sin embargo, quienes indicaron haber realizado un pago, corresponden a casos relacionados con las solicitudes de tarifa diferencial, quienes deben realizar el pago del dispositivo para usar la tarifa diferencial asignada por parte de los concesionarios.

Fuente Resultados percepción respuestas, radicados tercer trimestre 2024 corte 30 de septiembre.

G. Temas de las PQRS

Gráfica 10 Temas de las PQRS



Fuente: Resultados seguimiento respuestas, radicados tercer trimestre 2024 corte 30 de septiembre.

H. Proyectos más consultados

Los proyectos sobre los cuáles recayeron en su mayoría las PQRS de la muestra del tercer trimestre para la percepción fueron mayoritariamente del modo terrestre. De igual modo, se identificaron aquellos que correspondieron a proyectos de infraestructura para transporte a cargo de otra entidad.



Gráfica 11 Proyectos más consultados

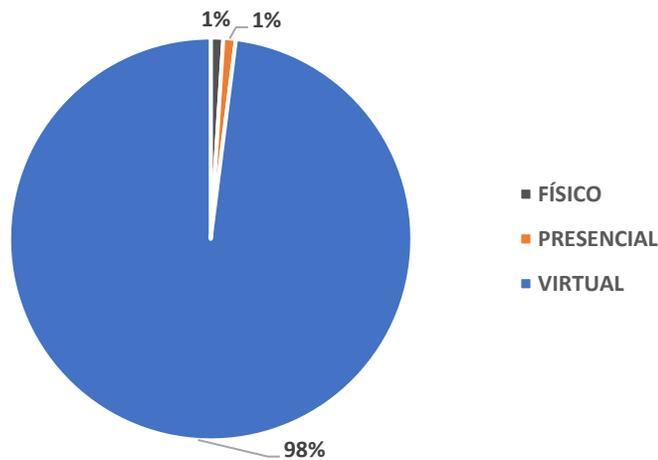




Fuente Resultados seguimiento respuestas, radicados tercer trimestre 2024 corte 30 de septiembre.

I. Canal de preferencia ciudadana

Gráfica 12 Canales de atención



Sobre los canales de recepción de las solicitudes de la muestra, el canal preferido por los usuarios continúa siendo el virtual.

Fuente Resultados seguimiento respuestas, radicados tercer trimestre 2024 corte 30 de septiembre.

Conclusiones

- La claridad en la respuesta fue el aspecto que presentó el mayor nivel de satisfacción frente al trámite y respuesta a las PQRS, con un resultado de percepción ciudadana del 81% y del seguimiento de parte de Servicio al Ciudadano del 98%.
- El aspecto “Respuesta de fondo” presentó el menor nivel de satisfacción por parte de la ciudadanía encuestada, frente al trámite y respuesta a las PQRS.
- Se identificaron 4 casos en los que, verificado el trámite y respuesta a la PQRS, efectivamente se requería mejora en la gestión por parte del área a cargo de la respuesta, por lo que se realizó requerimiento por parte de Servicio al Ciudadano para su respectivo seguimiento.



5. GESTIONES Y ACCIONES DE MEJORA

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

- Logramos mejorar la calificación de la Política de Servicio al Ciudadano en el reporte del Formulario Único Reporte de Avances de la Gestión- FURAG ubicándonos en una valoración de cumplimiento del 97,4%.
- La Oficina de Control Interno resaltó en su informe de seguimiento a la atención de PQRS de la ANI como fortaleza la presentación periódica de la información sobre servicio al ciudadano a la alta dirección a través del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, así como la publicación permanente de los datos sobre la atención de PQRS en la página web de la Entidad.
- Implementamos una herramienta para evaluar la disponibilidad, calidad y eficacia del canal telefónico.
- Se brindó sensibilización y capacitación en atención a PQRS, protocolos de servicio, accesibilidad y lenguaje claro al interior de la ANI.
- Se diseñó y gestionó ante la oficina de comunicaciones una campaña de comunicación interna orientada a socializar el procedimiento y los términos de atención de PQRS.
- Se aplicó la estrategia de seguimiento semanal y mensual a las PQRS, en el marco del cumplimiento de lo dispuesto en la Circular No. 20234090000434, con el objetivo de mejorar los indicadores asociados a las respuestas oportunas de los derechos de petición.
- Se socializará el presente informe con la alta dirección.

Índice de Tablas

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

Índice de gráficas

| | |
|---|----|
| Gráfica 1 Percepción ciudadana en aplicativo web de seguimiento a PQRS..... | 19 |
| Gráfica 2 Oportunidad en las respuestas | 20 |
| Gráfica 3 Seguimiento Oportunidad en las respuestas | 21 |
| Gráfica 4 Claridad en las respuestas..... | 21 |
| Gráfica 6 Respuestas de fondo | 22 |
| Gráfica 7 Seguimiento Respuestas de fondo | 23 |
| Gráfica 8 Modo de transporte relacionado a las PQRS | 25 |
| Gráfica 9 Cancelación de costos | 25 |
| Gráfica 10 Temas de las PQRS..... | 26 |
| Gráfica 11 Proyectos más consultados | 27 |
| Gráfica 12 Canales de atención | 28 |

