



# Informe de Atención a la ciudadanía



ANI



# CONTENIDO

<b>1. ATENCIÓN Y GESTIÓN A LAS SOLICITUDES CIUDADANAS – PQRSD</b>	<b>3</b>
1.1 Estadísticas de las solicitudes de PQRSD recibidas en el trimestre	3
1.2 Comparativo de las PQRSD recibidas en relación con el trimestre anterior	4
1.3 Clasificación por tipos de solicitudes ciudadanas PQRSD	4
1.4 Tiempos de respuesta de la ANI	5
1.5 Tiempos promedio de respuesta a las solicitudes ciudadanas.	6
1.6 Distribución interna de las PQRSD y tiempos de respuesta por dependencia.	7
1.7 Estado de la gestión y atención de las PQRSD	9
1.8 Información discriminada respecto de las solicitudes de acceso a información pública	10
1.9 Temas más consultados y recurrentes objeto de PQRSD.	11
<b>2. ATENCIÓN Y GESTIÓN A LAS DENUNCIAS</b>	<b>13</b>
2.1 Temas sobre los cuales recayeron las denuncias	13
2.2 Trámite comunicaciones recibidas por los canales de denuncias	13
<b>3. ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA POR CANALES DE CONTACTO</b>	<b>14</b>
3.1 Canales de radicación de las solicitudes ciudadanas PQRSD	14
3.2 Canales de denuncias	15
3.3 Canales de contacto para la atención ciudadanía	15
<b>4. RECOMENDACIONES Y PERCEPCIÓN CIUDADANA</b>	<b>16</b>
4.1 Principales recomendaciones sugeridas por la ciudadanía.	16
4.2 Resultados percepción ciudadana canal presencial.	16
4.3 Resultados percepción ciudadana canal telefónico	17
4.4 Resultados percepción ciudadana página web	17
4.5 Resultados Percepción PQRSD a través de Página Web	19
4.6 Seguimiento telefónico a la percepción ciudadana sobre el trámite y las respuestas brindadas a las PQRSD	20
A. Oportunidad en las respuestas a PQRSD	20
B. Claridad en las respuestas a PQRSD	21
C. Respuesta de fondo	22
D. Ubicación geográfica	23
E. Modos de transporte	25



F. Gratuidad de los trámites y servicios para los usuarios.	25
G. Temas de las PQRSD	26
H. Proyectos más consultados	26
Conclusiones	27
<b>5. GESTIONES Y ACCIONES DE MEJORA</b>	<b>30</b>
Índice de Tablas	31
Índice de gráficas	31

# INFORME ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

## Tercer Trimestre - Vigencia 2025<sup>1</sup>

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 2025, con relación a las solicitudes ciudadanas (PQRSD), las solicitudes de acceso a la información pública y las denuncias; la atención brindada por los diferentes canales de contacto; los ejercicios y resultados de medición frente a la percepción y satisfacción ciudadana; y los avances y acciones de mejora en materia de servicio a la ciudadanía.

## 1. ATENCIÓN Y GESTIÓN A LAS SOLICITUDES CIUDADANAS – PQRSD

### 1.1 Estadísticas de las solicitudes de PQRSD recibidas en el trimestre

Durante el trimestre, la ANI recibió un total de 2.727 PQRSD, con el siguiente comportamiento mensual:

Tabla 1. Total de PQRSD recibidas por períodos de gestión

Períodos de gestión	No. PQRSD	%
Primer trimestre	2823	100,00%
Segundo trimestre	2558	100,00%
Julio	971	35,61%
Agosto	904	33,15%
Septiembre	852	31,24%
<b>Tercer trimestre</b>	<b>2727</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Elaborada a partir de la base de datos extraída de ORFEO. (Fecha de corte: 30 de septiembre de 2025. Ver pie de página 1)

<sup>1</sup> El presente informe se elabora y presenta en cumplimiento de las disposiciones legales contenidas en la normativa vigente, en específico, el artículo 54 de la Ley 190 de 1995, el literal h del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, “por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional”, el artículo 52 del Decreto reglamentario 103 de 2015”, y demás normas concordantes. El informe se elaboró con la base de datos de “8. Reporte Tipos Selectos Por Dependencia Actual” descargada del módulo de reportes del Sistema de Gestión Documental ORFEO el 21 de octubre de 2025 a las 2:00 P.M, el cual presente la información de las comunicaciones tipificadas bajo las modalidades de PQRS vinculada a la columna denominada “Modalidad de Petición” de la bandeja de entrada de ORFEO.

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

Al observar la dinámica de las PQRSD recibidas en el presente trimestre en relación con el mismo trimestre de la vigencia anterior, se evidencia una disminución del 4,82%.

**Tabla 2 Total de PQRSD recibidas por trimestres de gestión.**

Periodos de gestión	2024	2025	Variación %
<b>Tercer trimestre</b>	<b>2865</b>	<b>2727</b>	<b>-4,82</b>
Julio	963	971	0,83
Agosto	931	904	-2,90
Septiembre	971	852	-12,25

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

## 1.3 Clasificación por tipos de solicitudes ciudadanas PQRSD<sup>2</sup>

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

**Tabla 3 Clasificación de las PQRSD por tipología**

Tipificación o modalidad de la solicitud	No. PQRSD	%
Derecho de petición	1563	57,32%
Solicitud de entidad pública	362	13,27%
Reclamo	143	5,24%
Solicitudes del Congreso de la República	111	4,07%
Solicitud de copia de documentos	84	3,08%
Solicitud de información	83	3,04%
Solicitud o consulta en materia de ejecución contractual	75	2,75%
Denuncia <sup>3</sup>	68	2,49%

<sup>2</sup> 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>.

<sup>3</sup> 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

Tipificación o modalidad de la solicitud	No. PQRSD	%
Solicitud de certificación	65	2,38%
Consulta	50	1,83%
Solicitud de ente de control 10 días (Contraloría, Procuraduría y Defensoría)	48	1,76%
Solicitud de ente de control 5 días (Contraloría, Procuraduría y Defensoría)	40	1,47%
Solicitud de ente de control 3 días (Contraloría, Procuraduría y Defensoría)	12	0,44%
Queja	10	0,37%
Prioritario	5	0,18%
Preferente	4	0,15%
Sugerencia	3	0,11%
Solicitud de acceso a información pública	1	0,04%
<b>Total general</b>	<b>2727</b>	<b>100%</b>

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

Conforme a las PQRSD que fueron identificadas, distribuidas y tipificadas, se identificó que el derecho de petición fue la modalidad que se presentó con mayor frecuencia, con un porcentaje de participación del 57,32%, seguida de la solicitud de entidad pública representó el 13,27%, y los reclamos con un 5,24%.

#### 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*”, 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 su 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:

---

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>.



- *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 reservado. Nota: Si la petición es de información o de expedición de documentos, y la misma no es resuelta dentro del término de diez (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 diez (10) 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**

<b>Tipo de solicitud</b>	<b>Promedio de tiempo de respuesta (días hábiles posteriores al recibo de la solicitud)</b>
Solicitud o consulta en materia de ejecución contractual	17
Sugerencia	13
Consulta	12
Reclamo	10
Derecho de petición	10
Solicitud de acceso a información pública	10
Solicitud de entidad pública	9
Solicitud de copia de documentos	9
Solicitud de información	8
Queja	7
Solicitud de ente de control (Contraloría, Procuraduría y Defensoría)	6
Solicitudes del Congreso de la República	6
Solicitud de certificación	6
Denuncia	5
Preferente	5
Solicitud de ente de control 5 días (Contraloría, Procuraduría y Defensoría)	4
Prioritario	4
Solicitud de ente de control 3 días (Contraloría, Procuraduría y Defensoría)	3
<b>Promedio de respuesta</b>	<b>10</b>

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

## **1.6 Distribución interna de las PQRSD y tiempos de respuesta por dependencia.**

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

**Tabla 5 PQRSD recibidas y tiempos de respuesta por dependencias.**

Dependencia	No. PQRSD	% del total general	Promedio días de respuesta
<b>Vicepresidencia Ejecutiva</b>	<b>1751</b>	<b>64,21%</b>	<b>10</b>
GIT Carretero 7	245	8,98%	10
GIT Carretero 2	215	7,88%	8
GIT Carretero 3	196	7,19%	10
GIT Carretero 6	187	6,86%	9
GIT Carretero 1	176	6,45%	9
GIT Carretero 4	157	5,76%	10
GIT Estrategia Contractual Permisos y Modificaciones	157	5,76%	12
GIT Carretero 5	148	5,43%	10
Vicepresidencia Ejecutiva	145	5,32%	10
GIT Carretero 8	112	4,11%	8
Gerencia Financiera 1	13	0,48%	11
<b>Vicepresidencia de Planeación, Riesgos y Entorno</b>	<b>333</b>	<b>12,21%</b>	<b>10</b>
GIT Asesoría Jurídico Predial	127	4,66%	9
GIT Predial	67	2,46%	10
GIT Social	51	1,87%	13
GIT Ambiental	41	1,50%	9
GIT de Planeación	21	0,77%	11
GIT de Riesgos	15	0,55%	10
GIT de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones	9	0,33%	7
GIT de valorización e instrumentos financieros	2	0,07%	8
<b>Vicepresidencia de Gestión Contractual</b>	<b>251</b>	<b>9,20%</b>	<b>11</b>
GIT Férrreo	107	3,92%	12
GIT Portuario	71	2,60%	11
GIT Aeroportuario	63	2,31%	8
GIT Financiero	6	0,22%	17
Vicepresidencia de Gestión Contractual	4	0,15%	3
<b>Vicepresidencia de Estructuración</b>	<b>141</b>	<b>5,17%</b>	<b>10</b>
<b>Vicepresidencia de Gestión Corporativa</b>	<b>137</b>	<b>5,02%</b>	<b>5</b>
Vicepresidencia de Gestión Corporativa	54	1,98%	3
GIT de Talento Humano	39	1,43%	9
GIT Administrativa y Financiera	33	1,21%	5
Área de Archivo y Correspondencia	11	0,40%	6
<b>Vicepresidencia Jurídica</b>	<b>107</b>	<b>3,92%</b>	<b>9</b>
GIT de Contratación	59	2,16%	7

GIT Defensa Judicial	34	1,25%	13
Vicepresidencia Jurídica	6	0,22%	8
GIT Procedimientos Administrativos y Sancionatorios Contractuales	3	0,11%	5
GIT Asesoría Misional Gestión Contractual 2	2	0,07%	10
GIT de Asesoría de Estructuración	2	0,07%	10
GIT Asesoría Misional Gestión Contractual 1	1	0,04%	16
<b>Oficina de Comunicaciones</b>	<b>3</b>	<b>0,11%</b>	<b>7</b>
<b>Presidencia</b>	<b>3</b>	<b>0,11%</b>	<b>1</b>
<b>Oficina de Control Interno</b>	<b>1</b>	<b>0,04%</b>	<b>11</b>
<b>Total general</b>	<b>2727</b>	<b>100,00%</b>	<b>9</b>

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

Se observó que las vicepresidencias que recibieron mayor número de PQRSD, fueron la Vicepresidencia Ejecutiva, Vicepresidencia Planeación, Riesgos y Entornos y la Vicepresidencia de Gestión Contractual, respectivamente. Por su parte, las dependencias de la Agencia que tuvieron mayor número de PQRSD son los grupos internos de trabajo 7, 2 y 3 de la Vicepresidencia Ejecutiva a cargo de proyectos carreteros.

## 1.7 Estado de la gestión y atención de las PQRSD

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

**Tabla 6 Cumplimiento PQRSD - Reporte sistema documental ORFEO**

Reporte descargado de ORFEO	No. PQRSD	%
Cumple	2149	78,80%
Incumple <sup>4</sup>	534	19,58%
En término	44	1,61%
<b>Total general</b>	<b>2727</b>	<b>100,00%</b>

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

<sup>4</sup> Con el objetivo de gestionar la mejora en el cumplimiento de términos, se desarrolló desde el Equipo de Servicio al Ciudadanía la estrategia de seguimiento semanal y mensual a las PQRSD, en cumplimiento de la Circular No. 20234090000434. Como resultado, se mantuvo logro un nivel de respuesta del 94,61 % de solicitudes atendidas, conforme se muestra en la tabla 7.



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. PQRSD	%
Con respuesta	2580	94,61%
En término de respuesta	44	1,61%
Pendiente respuesta <sup>5</sup>	103	3,78%
<b>Total general</b>	<b>2727</b>	<b>100%</b>

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

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

Durante el trimestre, se recibió una (1) solicitud de acceso a la información pública. A continuación, se discrimina la información en cumplimiento del artículo 52 del Decreto 103 de 2015:

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

Tratamiento dado a las solicitudes	No. PQRSD
Número de solicitudes recibidas	1
Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución	0
Tiempo promedio de respuesta	10 días
El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información	0

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

<sup>5</sup> Corresponde a la estadística de radicados que no relacionan una respuesta oficial válida en el módulo de documentos del Sistema de Gestión Documental ORFEO a la fecha de corte de la información señalada en el pie de página 1.

A continuación, se presenta el radicado tipificado en el sistema de gestión documental ORFEO bajo el tipo documental “*Solicitud de acceso a la información pública*” y los tiempos de respuesta.

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

Radicado	Tiempo de respuesta a cada solicitud
20254091120642	10

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

### **1.9 Temas más consultados y recurrentes objeto de PQRSD.**

Los temas más consultados por la ciudadanía fueron: trámites administrativos a cargo de la Agencia Nacional de Infraestructura tales como traslados por competencia, solicitudes de información, aspectos laborales y contractuales, solicitudes vinculadas con los proyectos de concesión en los distintos modos de transporte, seguidos por temas relacionados con el manejo de peajes y tarifa diferencial, reportes de posibles estafas por ofertas laborales y solicitudes relacionadas con el mantenimiento de las vías.

**Tabla 10 Clasificación de las PQRSD por tema.**

TEMA	NO. DE PQRSD	%
Administrativo	1766	64,76 %
Concesiones generales	761	27,91 %
Manejo de peajes	43	1,58 %
Estafa por oferta laboral	32	1,17 %
Mantenimiento de la vía	23	0,84 %
Ambiental	20	0,73 %
Accidentalidad	17	0,62 %
Certificación	16	0,59 %
Estafa alimentación o suministros	12	0,44 %
Férreo	11	0,40 %

TEMA	NO. DE PQRSD	%
Acoso sexual	5	0,18 %
Aéreo	5	0,18 %
Portuario	5	0,18 %
Emergencias concesiones	3	0,11 %
Consulta de documentos	2	0,07 %
Estructuración	2	0,07 %
Permisos de cruce	2	0,07 %
Copias	1	0,04 %
Licitación	1	0,04 %
<b>Total general</b>	<b>2727</b>	<b>100%</b>

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

Los principales temas objeto de reclamos estuvieron relacionados principalmente con afectaciones relacionadas con obras viales y la operación de los proyectos de concesión, destacándose quejas por estado de las vías, daños a predios o vehículos, así como por afectaciones ambientales y sociales derivadas de la ejecución de obras. También se identificaron reclamaciones sobre el manejo y aplicación de tarifas diferenciales en peajes, y la prestación de servicios en corredores concesionados.

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 DENUNCIAS<sup>6</sup>

Durante el tercer trimestre, la ANI recibió un total de 110 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	67	60,91%
Otras denuncias	22	20,00%
Estafa por oferta de hospedaje, alimentación y suministros	19	17,27%
Posibles actos de corrupción/soborno	2	1,82%
<b>Total general</b>	<b>110</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de matriz PSC-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 PSC-F-008. A continuación, se detalla la gestión realizada respecto a las comunicaciones recibidas por los canales de denuncias:

Tabla 12 Gestión asuntos recibidos canal denuncias

Gestión realizada	No. de comunicaciones	%
Respondió	106	96,36%
Trasladó	3	2,73%

<sup>6</sup> La gestión y seguimiento a las denuncias se enmarca en el procedimiento GESTIÓN DE DENUNCIAS- TPSC-P-05 Versión 008, 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 con corte a 31 de junio de 2025. El informe trimestral de denuncias se publica en el espacio de transparencia, en el siguiente enlace: <https://www.ani.gov.co/denuncie-canal-de-transparencia>. Base de datos descargada el 10/07/2025.

Gestión realizada	No. de comunicaciones	%
Confidencial	1	0,91%
<b>Total general</b>	<b>110</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de matriz PSC-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 PQRSD, 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 PQRSD en ORFEO	2727
Canales de denuncias	110
Canales de atención a la ciudadanía presencial/ telefónica	537
<b>Total</b>	<b>3374</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de ORFEO, matriz PSC-F-008 y base de datos de atención al ciudadano. (Fecha de corte: 21 de octubre de 2025)

#### 3.1 Canales de radicación de las solicitudes ciudadanas PQRSD

El canal más utilizado por los usuarios para presentar solicitudes PQRSD fue el correo electrónico y la correspondencia física, a través del cual se recibió el 82,47% del total de solicitudes tramitadas como PQRSD. Los datos estadísticos se pueden consultar en la siguiente tabla:



**Tabla 14 Canales radicación PQRSD**

Canales de atención de PQRSD	No.	%
Correo electrónico y correspondencia física	2249	82,47%
Formulario virtual de atención al ciudadano - petición queja o reclamo vía web	296	10,85%
Radicación por web– Trámites y servicios	134	4,91%
Radicación por web service- traslados Ministerio del Transporte	48	1,76%
<b>Total general documentos radicados en ORFEO</b>	<b>2727</b>	<b>100%</b>

*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 el sistema gestión documental, a través del cual se recibió el 61,82% 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.	%
Sistema de Gestión Documental	68	61,82%
Telefónico	42	38,18%
<b>Total general comunicaciones tramitadas canal de denuncias</b>	<b>110</b>	<b>100,00%</b>

*Fuente: Elaboración propia a partir de matriz PSC-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	407	75,79%
Presencial	130	24,21%
Total general atenciones ciudadanas	537	100,00%

Fuente: Base de datos atenciones Equipo de Servicio a la ciudadanía. (Fecha de corte de la información: 30 de septiembre de 2025, fecha de descarga 21/10/2025)

## 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 PQRSD, estuvieron relacionadas con el manejo del flujo vehicular en las estaciones peaje y mejoras en la conectividad vial de proyectos carreteros y la estructuración de posibles proyectos en los diferentes modos de transporte.

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	130	100%
<b>Total</b>	<b>130</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Base de datos atenciones Equipo de Servicio a la ciudadanía. (Fecha de corte: 30 de septiembre de 2025)



### 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 o bueno. 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	400	98,28%
Bueno	7	1,72%
<b>Total</b>	<b>407</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Base de datos atenciones Equipo de Servicio a la ciudadanía. (Fecha de corte: 30 de septiembre de 2025)

### 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 trimestre participaron 36 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	14	38,89%
Formulario trabaje con nosotros	8	22,22%
Información proyectos de infraestructura	6	16,67%
Información general de la ANI	5	13,89%
ANIscopio	1	2,78%
Cuarto de datos	1	2,78%
Radicación Web de documentos	1	2,78%
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100,00%</b>

Fuente. Elaboración propia a partir de base de datos encuesta web atención al ciudadano. (Fecha de corte: 30 de septiembre de 2025)

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

¿Fue fácil encontrar la información?	Total	%
Si	27	75,00%
No	9	25,00%
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100,00%</b>

Fuente. Elaboración propia a partir de base de datos encuesta web atención al ciudadano. (Fecha de corte: 30 de septiembre de 2025)

**Tabla 21 Satisfacción de expectativas información página *web***

¿La información publicada satisface sus expectativas?	Total	%
Si	29	80,56%
No	7	19,44%
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100,00%</b>

Fuente. Elaboración propia a partir de base de datos encuesta web atención al ciudadano. (Fecha de corte: 30 de septiembre de 2025)

**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 <i>web</i>	Total	%
Si	22	61,11%
No	14	38,89%
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100,00%</b>

Fuente. Elaboración propia a partir de base de datos encuesta web atención al ciudadano. (Fecha de corte: 30 de septiembre de 2025)

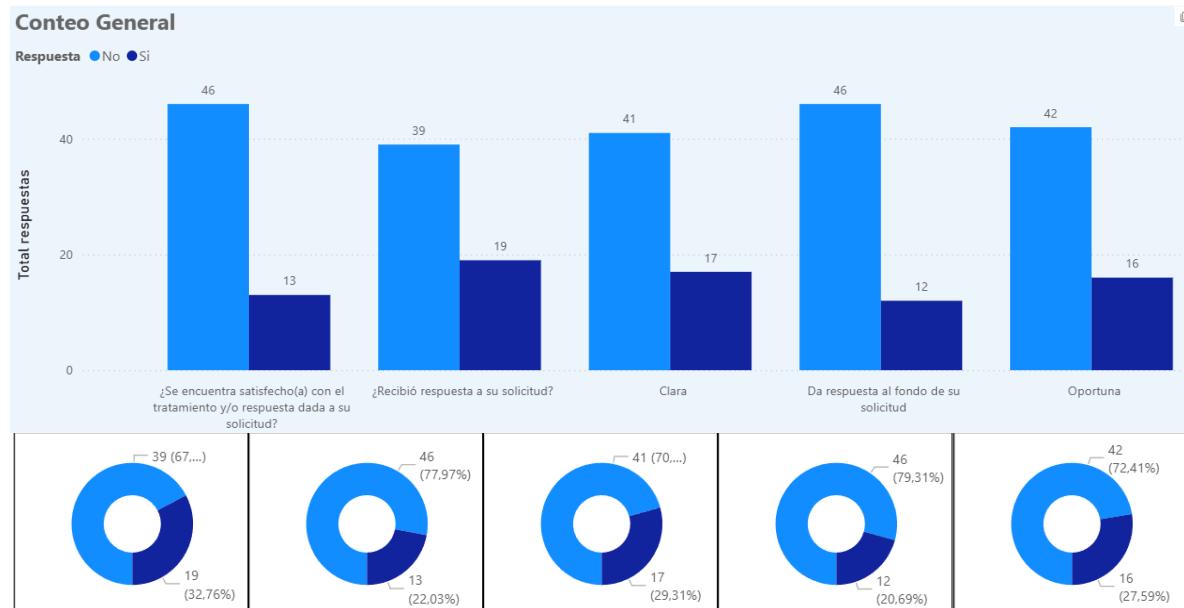
- Los tres servicios más consultados por los usuarios que participaron en la encuesta de percepción fueron los siguientes: la consulta de información de los canales de atención de la ANI con 38,89%, formulario “Trabaje con nosotros” con 22,22%, e información de los proyectos de infraestructura a cargo de la ANI con 16,67% de participación.

- El 75% 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 y el 61,11% manifestó que efectivamente pudo obtener la información que buscaba en la página web.
- El 80,56% de los usuarios que navegaron en nuestro portal web, afirmaron que la información publicada en la página web satisface sus expectativas.
- Con base en la información observada, las principales observaciones registradas durante el periodo analizado se relacionan con dificultades en el apartado “Trabaje con nosotros”, donde los ciudadanos reportaron inconvenientes para subir las hojas de vida.

#### 4.5 Resultados Percepción PQRSD a través de Página Web

Los ciudadanos que hicieron requerimientos a la ANI durante este trimestre pudieron hacer seguimiento a sus números de radicados por medio de la página web de la entidad, y allí de manera voluntaria (58) personas diligenciaron la encuesta de satisfacción.

**Gráfica 1 Percepción ciudadana en aplicativo web de seguimiento a PQRSD**



Fuente: Tablero Power BI Encuesta de Satisfacción PQRSD. (Fecha de corte 30 de septiembre de 2025)

Tras revisar la participación recibida, se observa que, en términos generales, entre el 20% y el 32% de los usuarios que respondieron la encuesta manifestaron satisfacción con la gestión de sus solicitudes en al menos uno de los criterios evaluados. Sin embargo, el porcentaje restante aprovechó el instrumento para expresar su insatisfacción respecto a uno o varios aspectos del proceso.

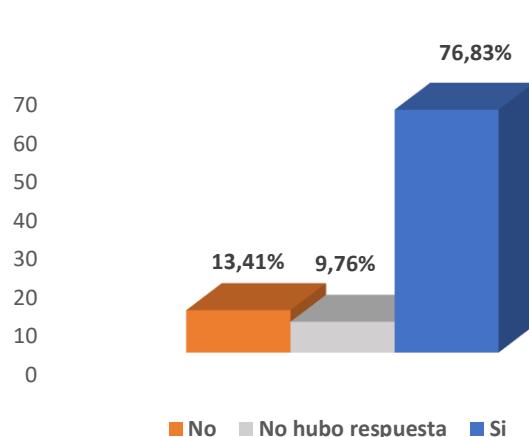
En respuesta a estos resultados, el Equipo de Servicio a la Ciudadanía llevó a cabo un ejercicio de revisión y análisis de los radicados tipificados bajo la modalidad de derecho de petición. Este análisis se centró en el trámite y la calidad de las respuestas entregadas.

#### **4.6 Seguimiento telefónico a la percepción ciudadana sobre el trámite y las respuestas brindadas a las PQRSD**

El Equipo de Servicio a la ciudadanía realizó seguimiento telefónico a la percepción de los usuarios sobre las respuestas emitidas por la Agencia Nacional de Infraestructura. Para este ejercicio, se tomó una muestra aleatoria de 82 peticionarios cuyas solicitudes fueron tramitadas a través del sistema de gestión documental ORFEO, durante los meses de julio, agosto y septiembre del 2025 y radicadas principalmente a través del canal virtual.

##### **A. Oportunidad en las respuestas a PQRSD**

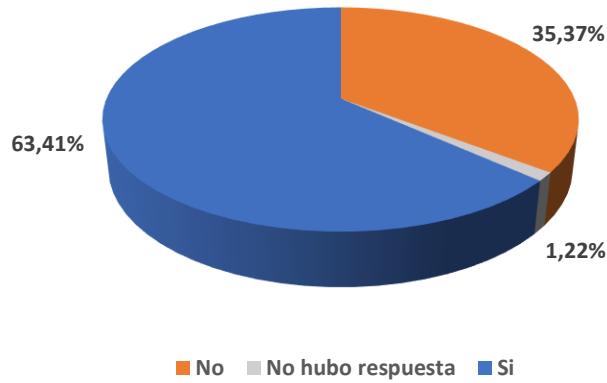
**Gráfica 2 Oportunidad en las respuestas**



Frente a la oportunidad de las respuestas 76,83% de los usuarios encuestados afirmaron haber recibido respuesta en los términos de ley, mientras que el 13,41% afirmó haber recibido respuesta fuera del término. Por su parte, no se obtuvo respuesta del 9,76% de usuarios.

*Fuente: Resultados ejercicio de seguimiento telefónico a la percepción de los usuarios frente al trámite dado a las PQRSD, radicados tercer trimestre 2025 corte 6 de octubre.*

**Gráfica 3 Seguimiento oportunidad en las respuestas– Servicio al Ciudadano**

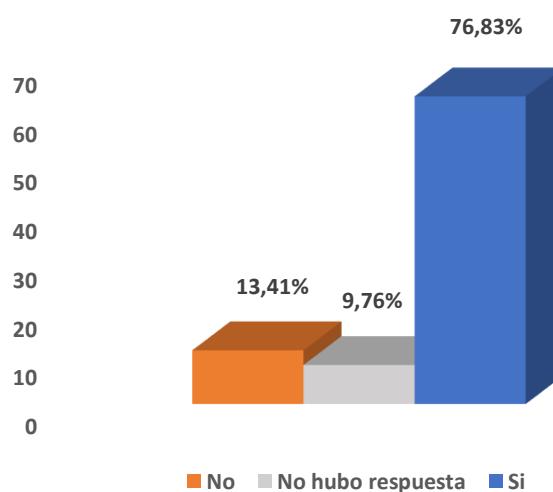


Al realizar el seguimiento por parte del Equipo de Servicio al Ciudadano, se verificó que la Agencia cumplió en término en un 63,41%. El 35,37% que no fue oportuno, corresponde en un 50% a traslados realizados, que no fueron gestionados de acuerdo con los términos que establece la Ley 1755 del 2015.

*Fuente Resultados ejercicio de seguimiento telefónico a la percepción de los usuarios frente al trámite dado a las PQRSD, radicados tercer trimestre 2025 corte 6 de octubre.*

#### **B. Claridad en las respuestas a PQRSD**

**Gráfica 4 Claridad en las respuestas**



El 76,83% de los usuarios encuestados afirmó haber recibido respuestas en un lenguaje claro y preciso, mientras que el 13,41% indicó haber recibido información poco coherente, traslados en los cuales usuarios expresaron confusión frente a los traslados de competencia y manifestaron que no comprendieron por qué la ANI no atendía directamente sus solicitudes.

*Fuente Resultados ejercicio de seguimiento telefónico a la percepción de los usuarios frente al trámite dado a las PQRSD, radicados tercer trimestre 2025 corte 6 de octubre.*

Gráfica 5 Seguimiento a la claridad en las respuestas

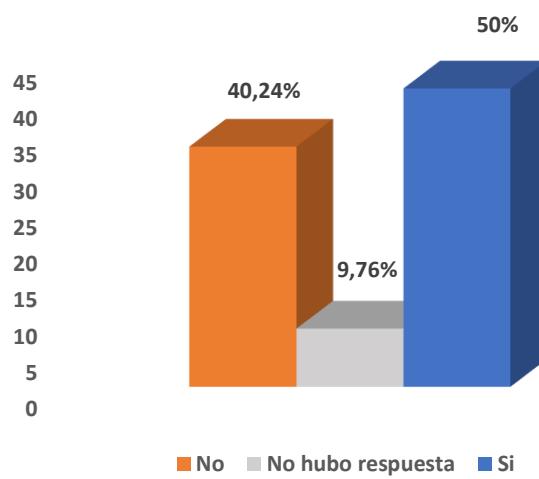


En el seguimiento se encontró que hubo claridad en la información brindada en un 99%, es decir, la información remitida fue congruente a las solicitudes y se expresó en un lenguaje claro; es importante resaltar el esfuerzo de la entidad con el compromiso del lenguaje claro a pesar del alto nivel de información técnica y normativa que se requiere para la realización de proyectos de infraestructura.

Fuente *Resultados ejercicio de seguimiento telefónico a la percepción de los usuarios frente al trámite dado a las PQRSD, radicados tercer trimestre 2025 corte 6 de octubre.*

### C. Respuesta de fondo

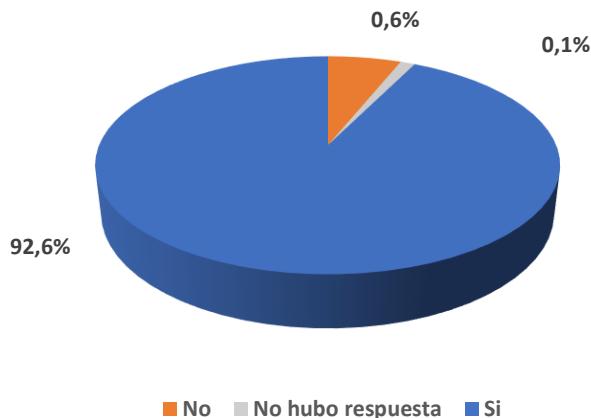
Gráfica 6 Respuestas de fondo



El 50% afirmó haber recibido respuesta de fondo a su requerimiento. Dentro de este porcentaje se encuentran solicitudes principalmente relacionadas con la gestión predial y trasladadas a las concesiones. Por su parte el 40,24% manifiesta no haber recibido respuesta de fondo y el 9,76% no brindó respuesta al respecto.

Fuente: *Resultados ejercicio de seguimiento telefónico a la percepción de los usuarios frente al trámite dado a las PQRSD, radicados Segundo trimestre 2025 corte 6 de octubre.*

**Gráfica 7 Seguimiento Respuestas de fondo**



El seguimiento institucional verificó que el 92,6% de las solicitudes analizadas contaron con respuesta de fondo, es decir, la entidad adoptó las acciones necesarias para resolver los requerimientos o remitirlos correctamente según su competencia.

*Fuente: Resultados ejercicio de seguimiento telefónico a la percepción de los usuarios frente al trámite dado a las PQRSD, radicados tercer trimestre 2025 corte 6 de octubre.*

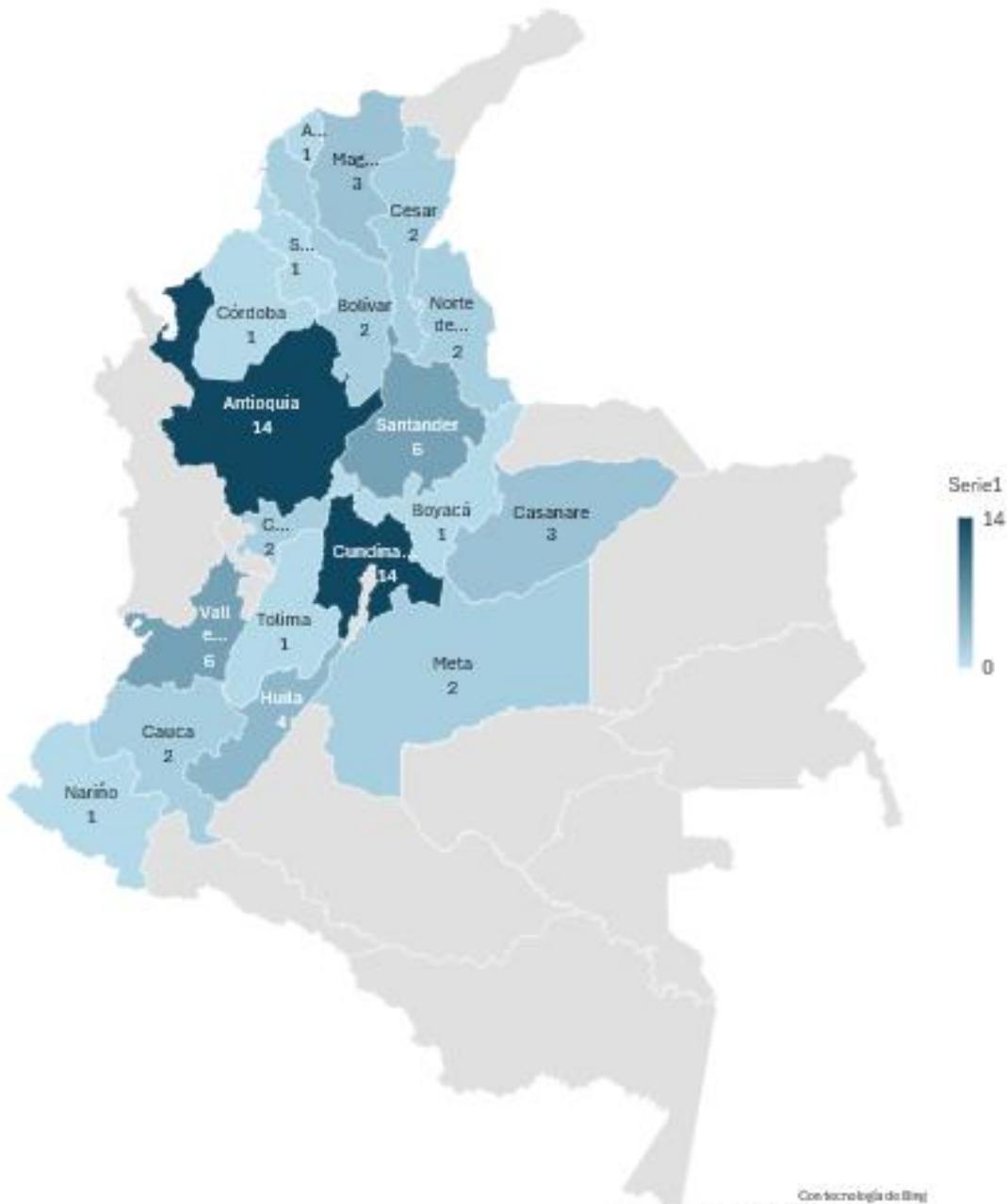
#### **D. Ubicación geográfica**

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

**Gráfica 8 Seguimiento ubicación geográfica**



ANI

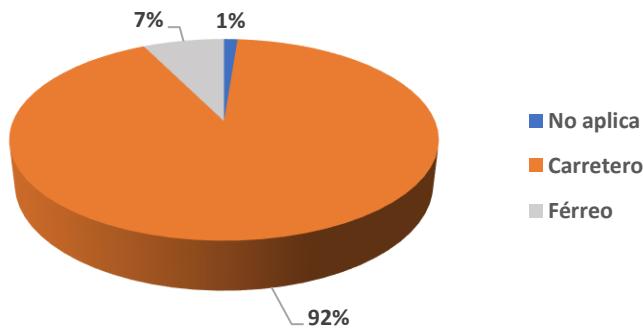


Fuente Resultados ejercicio de seguimiento telefónico a la percepción de los usuarios frente al trámite dado a las PQRSD, radicados tercer trimestre 2025 corte 6 de octubre.

## E. Modos de transporte

De acuerdo con el muestreo realizado, se evidenció que el modo del cual se recibió una cantidad mayor de PQRSD, correspondió al modo carretero con un porcentaje de participación del 92%, por lo tanto, el resultado de la encuesta de percepción se encuentra influenciado por la gestión de la entidad en el impulso y desarrollo de proyectos de infraestructura del modo carretero.

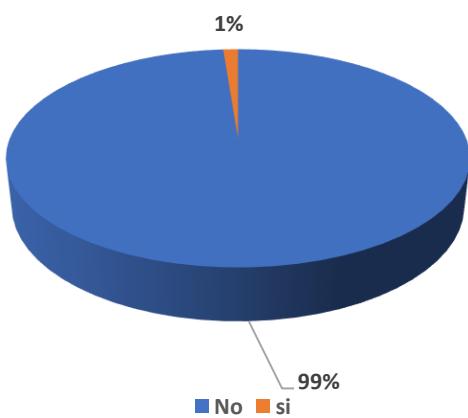
**Gráfica 9 Modo de transporte relacionado a las PQRSD**



*Fuente Resultados ejercicio de seguimiento telefónico a la percepción de los usuarios frente al trámite dado a las PQRSD, radicados tercer trimestre 2025 corte 6 de octubre.*

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

**Gráfica 10 Cancelación de costos**

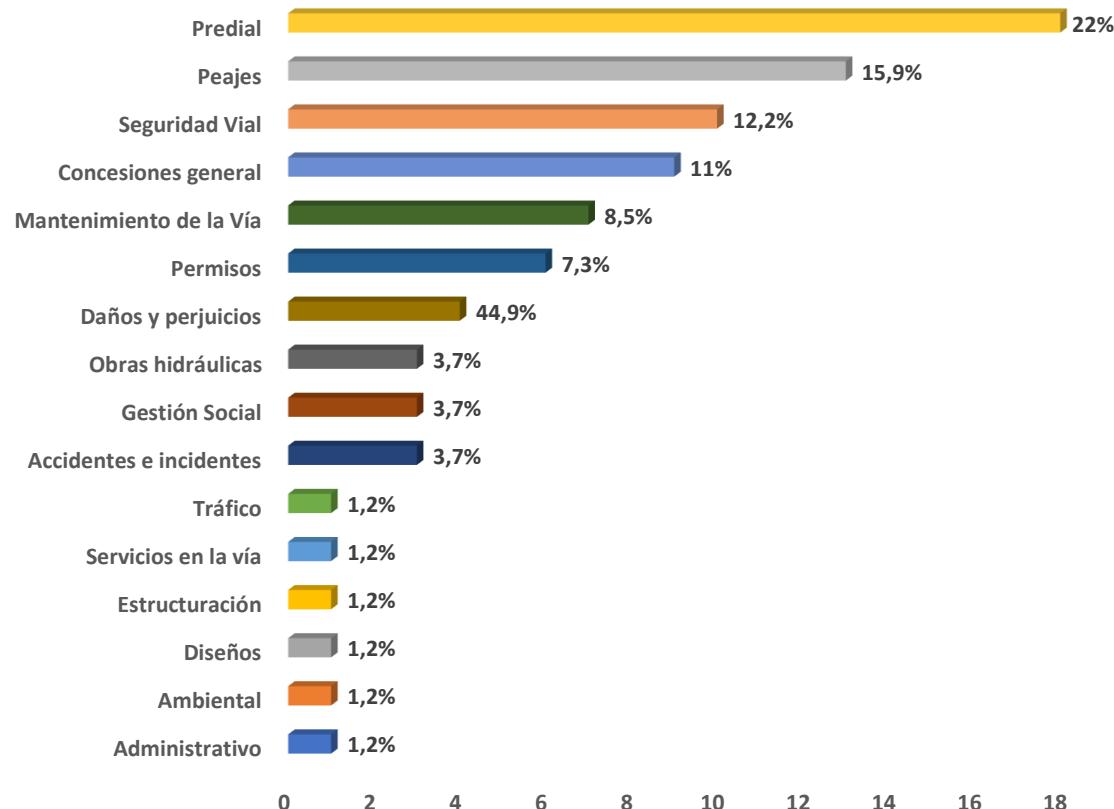


Los Servicios y trámites que presta la entidad son de carácter gratuito y quienes solicitan información se les remite de forma digital o virtual por lo que no implica ningún costo de fotocopia. Se aclara que, en los casos en que los usuarios realizan gestiones ante las concesiones para la adquisición de chips de paso por peajes, estos dispositivos tienen un costo a cargo del usuario, sin que ello corresponda a un cobro por servicios de la entidad.

*Fuente Resultados ejercicio de seguimiento telefónico a la percepción de los usuarios frente al trámite dado a las PQRSD, radicados tercer trimestre 2025 corte 6 de octubre.*

## G. Temas de las PQRSD

Gráfica 11 Temas de las PQRSD

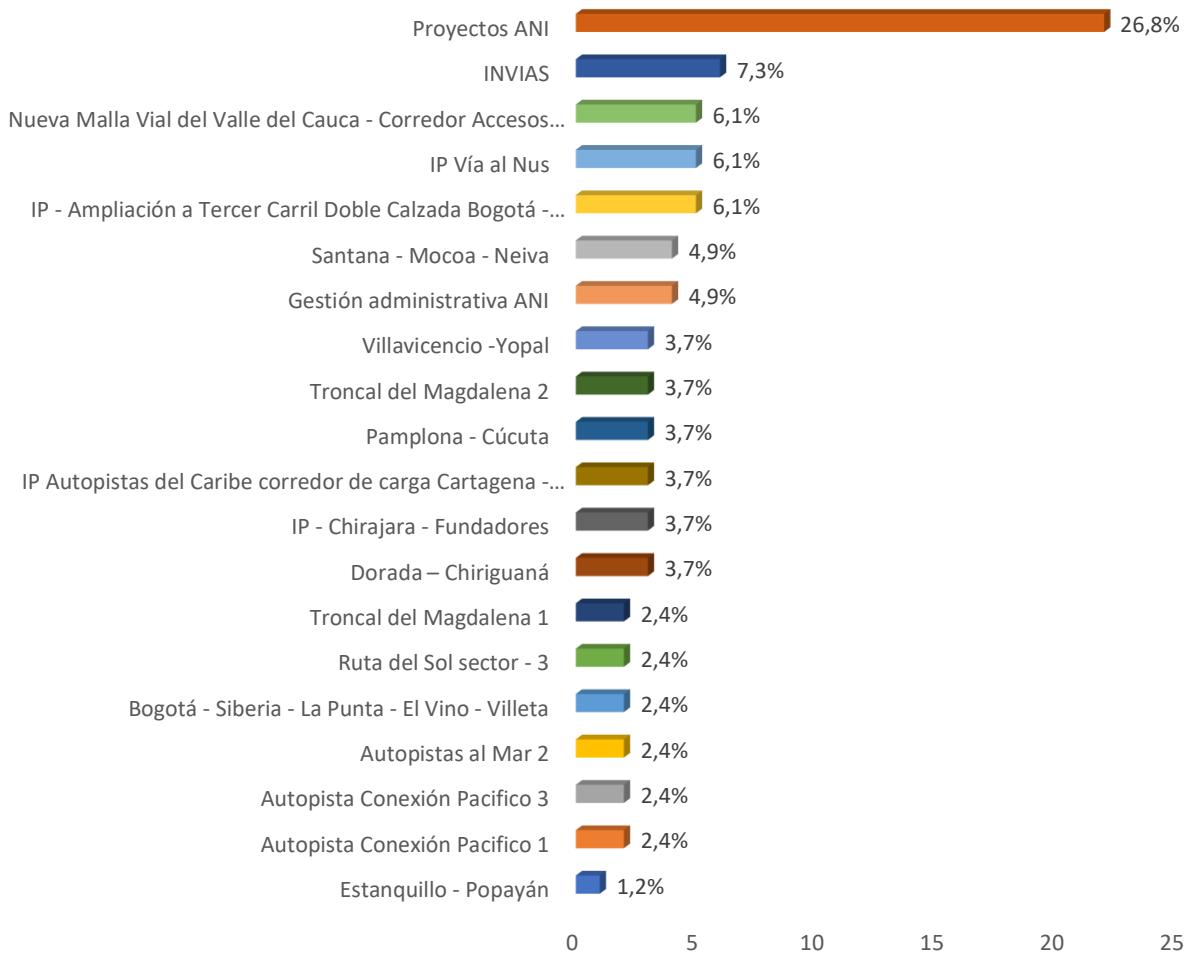


Fuente Resultados ejercicio de seguimiento telefónico a la percepción de los usuarios frente al trámite dado a las PQRSD, radicados tercer trimestre 2025 corte 6 de octubre.

## H. Proyectos más consultados

Los proyectos sobre los cuáles recayeron en su mayoría las PQRSD de la muestra del tercer trimestre para la percepción fueron mayoritariamente del modo carretero.

**Gráfica 12 Proyectos más consultados**



Fuente; *Resultados ejercicio de seguimiento telefónico a la percepción de los usuarios frente al trámite dado a las PQRSD, radicados tercer trimestre de 2025 corte 6 de octubre.*

## Conclusiones

- La ANI mantiene una percepción favorable respecto a su gestión ciudadana, con niveles aceptables en los indicadores de satisfacción del 76,83% en materia de claridad y oportunidad frente al total de usuarios encuestados. Si bien la mayoría de los ciudadanos considera que la entidad responde dentro de los plazos establecidos, se identifica una brecha en la oportunidad de aproximadamente de 12 puntos porcentuales



entre la percepción ciudadana que se ubicó en un 76,83% y la verificación efectuada por el Equipo de Servicio al Ciudadano que la consolidó en un 63,41%. Esta diferencia se asocia principalmente a los retrasos en la gestión de traslados de competencia a través de las cuales fueron atendidas el 53,66% (44) de las solicitudes de la muestra, lo que evidencia la necesidad de fortalecer la coordinación interinstitucional y el control sobre los tiempos de gestión en estos casos.

- Aun cuando la satisfacción consolidada alcanza un 67,89% y los ciudadanos reconocen los esfuerzos de la entidad en materia de respuesta y seguimiento, persiste la percepción de demora y falta de cierre efectivo, especialmente en solicitudes que involucran respuestas o insumos por parte concesionarios ya que representa el 88,63% de los destinatarios a quienes se remiten los traslados por competencia. Este resultado resalta la importancia de avanzar en estrategias conjuntas que permitan dar mayor trazabilidad y cierre integral a las peticiones con las concesiones a cargo de proyectos de la ANI.
- El seguimiento telefónico demostró ser una herramienta efectiva para fortalecer la confianza ciudadana, ya que en 11 casos se realizaron acciones correctivas que mejoraron la percepción de los usuarios:
  - Radicado: 20254090809472: Se contactó telefónicamente al peticionario para informarle el contenido de la respuesta, dado que no contaba con acceso a internet.
  - Radicado 20254090979342: Se aclaró al peticionario que se efectuó el traslado de la petición al Instituto Nacional de Vías (INVÍAS).
  - Radicado 20254090980322: Se brindó orientación al ciudadano y se registró un nuevo derecho de petición.
  - Radicado 20254090991372: Se aclaró que mediante respuesta de la Agencia Nacional de Infraestructura (ANI) se argumentó que el tramo mencionado cumplía con las condiciones de seguridad vial establecidas.
  - Radicado 20254091002332: Se aclaró que su solicitud fue trasladada al INVÍAS para su atención.
  - Radicado 20254091002642: Se aclaró que corresponde a la Gobernación de Santander atender su solicitud, debido a que el peaje La Punta es administrado por dicha entidad.

- Radicado 20254091005602: Se realizó consulta con el área Jurídico Predial, la cual indicó que actualmente se encuentra en curso una demanda relacionada que lleva a cabo el área de Defensa Judicial.
- Radicado 20254091028512: Se anuló la respuesta inicial y se solicitó al líder de seguimiento del proyecto Ruta del Sor sector 3, la radicación de la respuesta.
- Radicado 20254091050992: Se efectuó seguimiento con el líder del proyecto Ampliación tercer carril Bogotá Girardot, quien manifestó que se estaba a la espera de la confirmación de fecha por parte de la concesión para la realización de una reunión, solicitud sobre la cual se realizará seguimiento.
- Radicado 20254091051772: Se estableció comunicación con el líder de seguimiento del proyecto Bucaramanga - Pamplona, quien indicó que la peticionaria debía dirigir su solicitud al INVÍAS por motivo de reversión del proyecto.
- Radicado 20254091079562: Se orientó al ciudadano para que se comunicara nuevamente con Covipacífico y verificara si las observaciones planteadas ya habían sido resueltas.

Este ejercicio evidenció la necesidad de robustecer los mecanismos de comunicación y el seguimiento posterior a la respuesta, con el fin de garantizar una atención más clara, oportuna y cercana al ciudadano.

## 5. GESTIONES Y ACCIONES DE MEJORA

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

- Se realizaron adecuaciones en el punto de atención al ciudadano, incluyendo la sala de espera, ventanilla de radicación, rampa de pasillo y puerta de acceso, con el objetivo de fortalecer el componente de accesibilidad y mejorar la experiencia de los usuarios en su relacionamiento con la Entidad.
- Se gestionaron 24 acciones de mejora en las funcionalidades y reportes del sistema ORFEO, orientadas al seguimiento y la trazabilidad de las PQRSD.
- Se desarrollaron dos sesiones de capacitación y sensibilización sobre atención a PQRSD, dirigidas a servidores de la Vicepresidencia Ejecutiva, la Vicepresidencia de Gestión Contractual, la Vicepresidencia de Estructuración y el Grupo Interno de Trabajo Predial.
- Con el propósito de ampliar la cobertura institucional y fortalecer el servicio en el territorio nacional, se realizaron dos Encuentros Transversales de Servicio al Ciudadano con los aeropuertos de Cartagena y Medellín, y se participó en la Juntanza de Servicio al Ciudadano organizada por el Departamento Administrativo de la Función Pública, en el municipio de Ocaña.
- Se efectuaron visitas presenciales y se aplicó el instrumento de caracterización en los Centros de Control Operacional y oficinas de servicio al ciudadano de 12 proyectos de infraestructura en los distintos modos de transporte, con el fin de recopilar información para fortalecer la gestión y los canales presenciales de atención de la Entidad y sus aliados estratégicos.
- Se implementó una estrategia de seguimiento semanal y mensual a las PQRSD, en cumplimiento de la Circular No. 20234090000434, con el propósito de mejorar los indicadores de oportunidad en la respuesta a los derechos de petición. Como resultado, se mantuvo un nivel de cumplimiento superior al 90 %, alcanzando un 94,61 % de solicitudes atendidas.
- Se socializarán, mediante memorando con la Alta Dirección de la ANI los principales resultados del informe de PQRSD, con el fin de fortalecer la toma de decisiones estratégicas en materia de atención al ciudadano.

## Índice de Tablas

Tabla 1. Total de PQRSD recibidas por periodos de gestión .....	3
Tabla 2 Total de PQRSD recibidas por trimestres de gestión.....	4
Tabla 3 Clasificación de las PQRSD por tipología .....	4
Tabla 4 Tiempos promedio de respuesta por tipo de solicitud .....	7
Tabla 5 PQRSD recibidas y tiempos de respuesta por dependencias.....	7
Tabla 6 Cumplimiento PQRSD - Reporte sistema documental ORFEO .....	9
Tabla 7 Estado de las respuestas a las solicitudes .....	10
Tabla 8 Información estadística de las solicitudes de acceso a la información pública .....	10
Tabla 9 Radicados y tiempos de respuesta solicitudes de acceso a la información pública	11
Tabla 10 Clasificación de las PQRSD por tema.....	11
Tabla 11 Temas recibidos por los canales de denuncias.....	13
Tabla 12 Gestión asuntos recibidos canal denuncias .....	13
Tabla 13 Interacciones con la ciudadanía por canales de contacto.....	14
Tabla 14 Canales radicación PQRSD.....	15
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 <i>web</i> y acceso a los trámites o servicios <i>web</i> .....	18
Tabla 21 Satisfacción de expectativas información página <i>web</i> .....	18
Tabla 22 Posibilidad de obtener la información que buscabas en la página <i>web</i> .....	18

## Índice de gráficas

Gráfica 1 Percepción ciudadana en aplicativo web de seguimiento a PQRSD .....	19
Gráfica 2 Oportunidad en las respuestas.....	20
Gráfica 3 Seguimiento Oportunidad en las respuestas– Servicio al Ciudadano.....	21
Gráfica 4 Claridad en las respuestas .....	21
Gráfica 5 Seguimiento a la Claridad en las respuestas .....	22
Gráfica 6 Respuestas de fondo .....	22
Gráfica 7 Seguimiento Respuestas de fondo .....	23
Gráfica 8 Seguimiento ubicación geográfica.....	23
Gráfica 9 Modo de transporte relacionado a las PQRSD .....	25
Gráfica 10 Cancelación de costos .....	25
Gráfica 11 Temas de las PQRSD .....	26
Gráfica 12 Proyectos más consultados .....	27