



Informe de Atención a la ciudadanía



CONTENIDO

1. ATENCIÓN Y GESTIÓN A LAS SOLICITUDES CIUDADANAS – PQRSD	3
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
2. ATENCIÓN Y GESTIÓN A LAS DENUNCIAS	13
2.1 Temas sobre los cuales recayeron las denuncias	13
2.2 Trámite comunicaciones recibidas por los canales de denuncias	13
3. ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA POR CANALES DE CONTACTO	14
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
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	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	21
B. Claridad en las respuestas a PQRSD	22
C. Respuesta de fondo	23
D. Ubicación geográfica	24
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	27
Conclusiones	28
5. GESTIONES Y ACCIONES DE MEJORA	29
Índice de Tablas	31
Índice de gráficas	31

INFORME ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Cuarto Trimestre - Vigencia 2025¹

El presente documento consolida la gestión efectuada por la Agencia Nacional de Infraestructura (ANI) en el trimestre comprendido entre el 01 de octubre y el 31 de diciembre 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 2.275 PQRSD, con el siguiente comportamiento mensual:

Tabla 1. Total de PQRSD recibidas por periodos de gestión

Periodos de gestión	No. PQRSD	%
Primer trimestre	2823	100,00%
Segundo trimestre	2558	100,00%
Tercer trimestre	2727	100,00%
Octubre	926	40,70%
Noviembre	648	28,48%
Diciembre	701	30,81%
Cuarto trimestre	2275	100,00%

Fuente: Elaborada a partir de la base de datos extraída de ORFEO. (Fecha de corte: 31 de diciembre de 2025. Ver pie de página 1)

¹ El presente informe se elabora y presenta en cumplimiento de las disposiciones legales contenidas en la normativa vigente, en específico, el artículo 54 de la Ley 190 de 1995, el literal h del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, “por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional”, el artículo 52 del Decreto reglamentario 103 de 2015”, y demás normas concordantes. El informe se elaboró con la base de datos de “8. Reporte Tipos Selectos Por Dependencia Actual” descargada del módulo de reportes del Sistema de Gestión Documental ORFEO el 17 de febrero de 2025 a las 10:00 A.M, el cual presente la información de las comunicaciones tipificadas bajo las modalidades de PQRS vinculada a la columna denominada “Modalidad de Petición” de la bandeja de entrada de ORFEO.



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

Al observar la dinámica de las PQRSD recibidas en el presente trimestre en relación con el mismo trimestre de la vigencia anterior, se evidencia un aumento del 48,11%.

Tabla 2 Total de PQRSD recibidas por trimestre de gestión.

Periodos de gestión	2024	2025	Variación %
Cuarto trimestre	1536	2275	48,11%
Octubre	522	926	77,39%
Noviembre	492	648	31,71 %
Diciembre	522	701	34,29 %

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 PQRSD²

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	1368	60,13%
Solicitud de entidad pública	302	13,27%
Solicitudes del Congreso de la República	128	5,63%
Reclamo	119	5,23%
Solicitud de ente de control (Contraloría, Procuraduría y Defensoría)	82	3,60%
Solicitud de certificación	49	2,15%
Solicitud de copia de documentos	45	1,98%
Solicitud o consulta en materia de ejecución contractual	43	1,89%
Consulta	42	1,85%
Solicitud de información	39	1,71%

² Hace referencia a documentos tipificados en el Sistema de Gestión Documental ORFEO. Ver pie de página 1.



Tipificación o modalidad de la solicitud	No. PQRSD	%
Denuncia ³	33	1,45%
Solicitud de acceso a información pública	10	0,44%
Sugerencia	6	0,26%
Prioritario	4	0,18%
Queja	4	0,18%
Preferente	1	0,04%
Total	2275	100%

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 60,13%, seguida de la solicitud de entidad pública represento el 13,27%, y solicitudes del Congreso de la República con un 5,63%.

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”*⁴, 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:

³ 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.an.gov.co/denuncie-canal-de-transparencia>.

⁴ Para la fecha de publicación del presente informe se encuentra vigente la Resolución 20264020000625 de 23 de enero de 2026.



- *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 nueve (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)
Solicitud o consulta en materia de ejecución contractual	31
Consulta	14
Reclamo	11
Sugerencia	11
Derecho de petición	10
Solicitud de acceso a la información pública	9
Solicitud de información	9
Solicitud de entidad pública	8
Solicitud de copia de documentos	8
Solicitud de certificación	8
Solicitudes del Congreso de la República	6
Solicitud preferente	6
Denuncia	4
Solicitud de ente de control (Contraloría, Procuraduría y Defensoría)	4
Queja	4
Solicitud prioritaria	3
Promedio de respuesta	9

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

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

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

Tabla 5 PQRSD recibidas y tiempos de respuesta por dependencias.



Dependencia	No. PQRS	% del total general	Promedio días de respuesta
Vicepresidencia Ejecutiva	1570	69%	10
GIT Carretero 7	283	12%	11
GIT Carretero 2	207	9%	8
GIT Carretero 1	172	8%	9
GIT Carretero 6	172	8%	9
GIT Carretero 4	169	7%	8
GIT Carretero 3	166	7%	9
GIT Estrategia Contractual Permisos y Modificaciones	136	6%	16
GIT Carretero 5	114	5%	8
GIT Carretero 8	74	3%	10
Vicepresidencia Ejecutiva	61	3%	10
Gerencia Financiera 1	16	1%	15
Vicepresidencia de Planeación, Riesgos y Entorno	262	12%	9
GIT Asesoría Jurídico Predial	96	4%	9
GIT Predial	62	3%	8
GIT Ambiental	44	2%	8
GIT Social	37	2%	13
GIT de Planeación	13	1%	10
GIT de Riesgos	8	0%	7
GIT de Tecnologías de la información y las Telecomunicaciones	1	0%	8
Vicepresidencia de Planeación, Riesgos y Entorno	1	0%	17
Vicepresidencia de Gestión Contractual	181	8%	12
GIT Portuario	68	3%	13
GIT Férreo	65	3%	12
GIT Aeroportuario	35	2%	6
Vicepresidencia de Gestión Contractual	11	0%	20
GIT Financiero	2	0%	6
Vicepresidencia de Estructuración	98	4%	9
Vicepresidencia de Gestión Corporativa	81	4%	6
Vicepresidencia de Gestión Corporativa	37	2%	2
GIT de Talento Humano	24	1%	9
GIT Administrativa y Financiera	14	1%	8
Área de Archivo y Correspondencia	5	0%	6
GIT Control Interno Disciplinario	1	0%	8
Vicepresidencia Jurídica	76	3%	8



GIT de Contratación	36	2%	7
GIT Defensa Judicial	27	1%	10
GIT Procedimientos Administrativos y Sancionatorios Contractuales	6	0%	6
Vicepresidencia Jurídica	5	0%	7
GIT de Asesoría de Estructuración	2	0%	14
Presidencia	3	0%	1
Oficina de Comunicaciones	2	0%	11
Oficina de Control Interno	2	0%	3
Total	2275	100%	9

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

Se observó que las vicepresidencias que recibieron mayor número de PQRSD, fueron la Vicepresidencia Ejecutiva, Vicepresidencia Planeación, Riesgos y Entornos y la Vicepresidencia de Gestión Contractual, respectivamente. Por su parte, las dependencias de la Agencia que tuvieron mayor número de PQRSD son los grupos internos de trabajo 7, 2 y 1 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	1810	78,56%
Incumple ⁵	454	0,48%
En término	11	0,48%
Total general	2275	100,00%

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

⁵ 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	2204	96,88%
En término de respuesta	11	0,48%
Pendiente respuesta ⁶	60	2,64%
Total general	2275	100%

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 recibieron diez (10) solicitudes 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	10
Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución	4
Tiempo promedio de respuesta	9 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)

⁶ 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 presentan los radicados tipificados en el sistema de gestión documental ORFEO bajo el tipo documental “*Solicitud de acceso a la información pública*” y los tiempos de respuesta.

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

Radicado	Tiempo de respuesta a cada solicitud
20254091320682	12
20254091434752	18
20254091459992	10
20254091465362	10
20254091548002	10
20254091550552	7
20254091565612	7
20254091568462	9
20254091629302	2
20254091645032	7
Tiempos promedio de respuesta	9

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, mantenimiento de la vía, 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	1832	80,53 %
Concesiones general	333	14,64 %



TEMA	NO. DE PQRS	%
Manejo de peajes	24	1,05 %
Ambiental	19	0,84 %
Mantenimiento de la vía	19	0,84 %
Estafa por oferta laboral	15	0,66 %
Accidentalidad	7	0,31 %
Férreo	7	0,31 %
Emergencias concesiones	6	0,26 %
Aéreo	3	0,13 %
Permisos de cruce	3	0,13 %
Acoso laboral	2	0,09 %
Alimentación o suministros	2	0,09 %
Certificación	2	0,09 %
Portuario	1	0,04 %
Total general	2275	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 afectaciones derivadas de la ejecución de obras viales y de la operación de los proyectos de concesión. Se destacaron inconformidades por el mal estado de las vías, presencia de huecos y fallas de mantenimiento, así como reclamos por daños ocasionados a predios, viviendas o vehículos durante actividades de construcción de las vías. Igualmente, se identificaron reclamos por obstrucción de la vía pública, manejo inadecuado de residuos y afectaciones ambientales o sociales derivadas de los proyectos de concesión.

Otros reclamos recurrentes se relacionaron con la operación de peajes, incluyendo inconformidades por la ausencia de medios de pago electrónicos, la aplicación de tarifas diferenciales, fallas en la prestación de servicios asociados (como grúas o líneas de emergencia), e incidentes ocurridos en puntos de recaudo.



Los principales temas objeto de quejas estuvieron relacionados con la atención en los módulos de peaje.

2. ATENCIÓN Y GESTIÓN A LAS DENUNCIAS⁷

Durante el cuarto trimestre, la ANI recibió un total de 71 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	44	61,97%
Otras denuncias	13	18,31%
Estafa por oferta de hospedaje, alimentación y suministros	11	15,49%
Acoso laboral	2	2,82%
Ambiental	1	1,41%
Total general	71	100,00%

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:

⁷ 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 diciembre 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 27/01/2026.



Tabla 12 Gestión asuntos recibidos canal denuncias

Gestión realizada	No. de comunicaciones	%
Con respuesta	67	94,37%
Trasladó	4	5,63%
Total general	71	100,00%

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	2275
Canales de denuncias	71
Canales de atención a la ciudadanía presencial/ telefónica	516
Total	2862

Fuente: Elaboración propia a partir de ORFEO, matriz PSC-F-008 y base de datos de atención al ciudadano. (Fecha de corte: 31 de diciembre 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 84,26% del total de



solicitudes tramitadas como PQRS. Los datos estadísticos se pueden consultar en la siguiente tabla:

Tabla 14 Canales radicación PQRS

Canales de atención de PQRS	No.	%
Correo electrónico -Correspondencia física	1917	84,26%
Formulario virtual de atención al ciudadano-petición queja o reclamo vía WEB	213	9,36%
Radicación por WEB – Trámites y Servicios	89	3,91%
Web Service - Radicación por Web Service- Traslados Ministerio del Transporte	56	2,46%
Total general documentos radicados en ORFEO	2275	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 el telefónico, a través del cual se recibió el 47,89% 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.	%
Telefónico	34	47,89%
Sistema de Gestión Documental	33	46,48%
Presencial	4	5,63%
Total general comunicaciones tramitadas canal de denuncias	71	100,00%

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 ciudadana

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



Tabla 16 Canales radicación PQR

Canal de contacto para la Atención a la Ciudadanía	No. de comunicaciones	%
Telefónico	368	71,32%
Presencial	148	28,68%
Total general atenciones ciudadanas	516	100,00%

Fuente: Base de datos atenciones Equipo de Servicio a la ciudadanía. (Fecha de corte de la información: 31 de diciembre de 2025, fecha de descarga 17/02/2026)

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 fortalecer los espacios de participación y articulación interinstitucional en torno a la movilidad y la infraestructura vial.

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 o bueno. 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	144	97,30%



Calificación del Servicio	Total Usuarios	Porcentaje de satisfacción
Bueno	4	2,70%
Total	148	100,00%

Fuente: Base de datos atenciones Equipo de Servicio a la ciudadanía. (Fecha de corte: 31 de diciembre 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. De acuerdo con los resultados, los 368 ciudadanos encuestados (100% de quienes respondieron) calificaron el servicio como excelente o bueno. Estos resultados evidencian un alto nivel de satisfacción de los usuarios frente al servicio recibido.

Tabla 18. Percepción de usuarios atendidos en el canal telefónico

Calificación del servicio	Total Usuarios	Porcentaje de satisfacción
Excelente	363	98,64%
Bueno	5	1,36%
Total	368	100,00%

Fuente: Base de datos atenciones Equipo de Servicio a la ciudadanía. (Fecha de corte: 31 de diciembre 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 29 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	% Total general de información o Servicio Web utilizado
Formulario trabaje con nosotros	6	20,69%
Información canales de atención ANI	4	13,79%
Noticias y novedades	4	13,79%



Información o Servicio Web utilizado	Recuento de información o Servicio Web utilizado	% Total general de información o Servicio Web utilizado
Espacio transparencia y acceso a la información pública	3	10,34%
Información de trámites y servicios ANI	3	10,34%
Información general de la ANI	2	6,90%
Información proyectos de infraestructura	2	6,90%
Radicación Web de documentos	2	6,90%
Trámites en línea (permisos)	2	6,90%
Agendamiento de citas	1	3,45%
Total	29	100,00%

Fuente. Elaboración propia a partir de base de datos encuesta web atención al ciudadano. (Fecha de corte: 31 de diciembre de 2025)

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

¿Fue fácil encontrar la información?	Total	%
Si	22	75,86%
No	7	24,14%
Total	29	100,00%

Fuente. Elaboración propia a partir de base de datos encuesta web atención al ciudadano. (Fecha de corte: 31 de diciembre de 2025)

Tabla 21 Satisfacción de expectativas información página *web*

¿La información publicada satisface sus expectativas?	Total	%
Si	22	75,86%
No	7	24,14%
Total	29	100,00%

Fuente. Elaboración propia a partir de base de datos encuesta web atención al ciudadano. (Fecha de corte: 31 de diciembre 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 web	Total	%
Si	23	79,31%
No	6	20,69%
Total	29	100,00%

Fuente. Elaboración propia a partir de base de datos encuesta web atención al ciudadano. (Fecha de corte: 31 de diciembre de 2025)

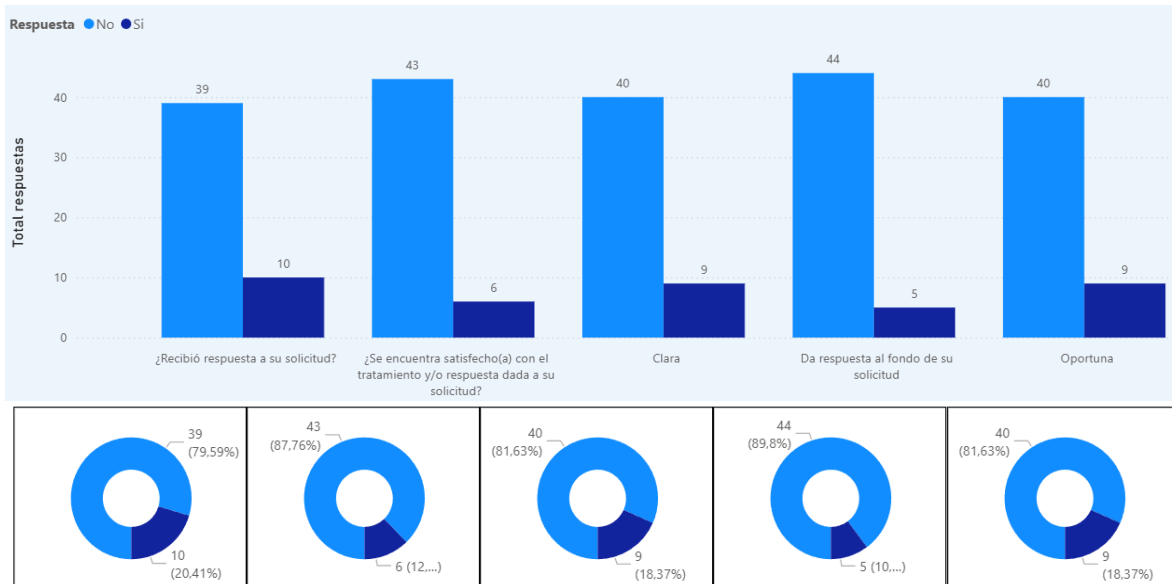
- Los tres servicios más consultados por los usuarios que participaron en la encuesta de percepción fueron los siguientes: el formulario “Trabaje con nosotros” con 20,69%, la consulta de información de los canales de atención de la ANI con 13,79%, y el espacio de noticias y novedades con 13,79 % de participación.
- El 75,86% 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 79,31% manifestó que efectivamente pudo obtener la información que buscaba en la página web.
- El 75,86% 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 anterior información, las principales observaciones registradas durante el periodo analizado se relacionan principalmente con temas misionales más que a los servicios o información de la página web., especialmente frente a la gestión de la movilidad, los tiempos de respuesta ante contingencias en la vía y el despliegue operativo, y la información disponible frente a estos temas.

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 (49) 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 31 de diciembre de 2025)

Tras revisar la participación recibida, se evidencia que, en términos generales, solo entre el 10% y el 20% de los usuarios que respondieron la encuesta manifestaron satisfacción con la gestión de sus solicitudes en al menos uno de los criterios evaluados. No obstante, el instrumento se consolidó como un canal efectivo para que la mayoría de los participantes expresaran de manera clara y directa su insatisfacción frente a distintos aspectos del proceso, aportando insumos relevantes para la mejora continua del servicio.

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

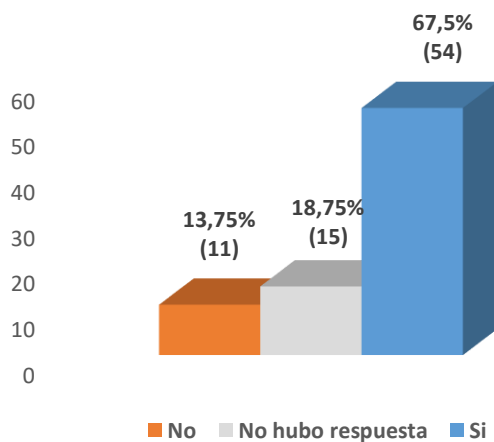
4.6 Seguimiento telefónico a la percepción ciudadana sobre el trámite y las respuestas brindadas a las PQRS

El Equipo de Servicio a la ciudadanía realizó 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 80 peticionarios cuyas solicitudes fueron tramitadas a través del sistema de gestión documental ORFEO, durante los meses de octubre, noviembre y diciembre del 2025 y radicadas principalmente a través del canal virtual.

A. Oportunidad en las respuestas a PQRS

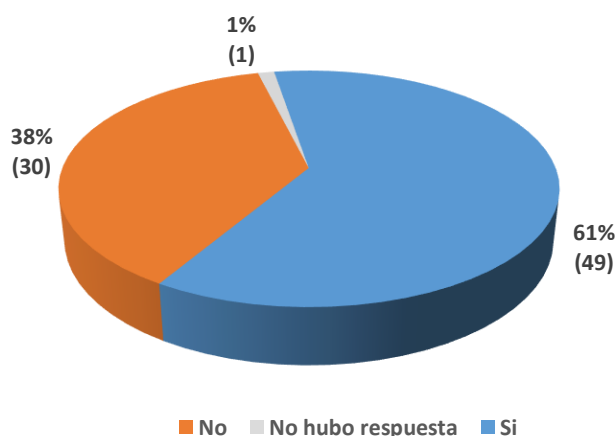
Gráfica 2 Oportunidad en las respuestas



Frente a la oportunidad de las respuestas 67,5% de los usuarios encuestados afirmaron haber recibido respuesta en los términos de ley, mientras que el 13,75% afirmó haber recibido respuesta fuera del término. Por su parte, 18,75% de la muestra, manifestó que no obtuvo respuesta.

Fuente: Resultados ejercicio de seguimiento telefónico a la percepción de los usuarios frente al trámite dado a las PQRS, radicados cuarto trimestre 2025 - corte 31 de diciembre de 2025.

Gráfica 3 Seguimiento oportunidad en las respuestas– Servicio al Ciudadano



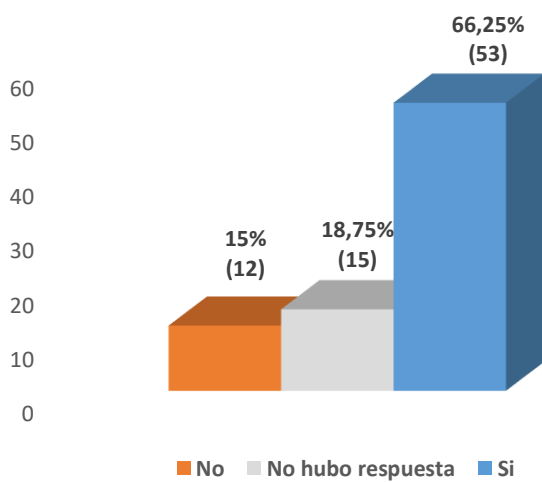
En el seguimiento realizado por el Equipo de Servicio al Ciudadano, se verificó que la Agencia cumplió oportunamente en el 61% de los casos. El 38% restante correspondió a respuestas no emitidas dentro del término legal; de este porcentaje, el 86,6% se relaciona con traslados que no fueron gestionados conforme a los plazos establecidos en la Ley 1755 de 2015, y un 1% en el que no hubo respuesta.



Fuente Resultados ejercicio de seguimiento telefónico a la percepción de los usuarios frente al trámite dado a las PQRSD, radicados cuarto trimestre 2025 - corte 31 de diciembre de 2025.

B. Claridad en las respuestas a PQRSD

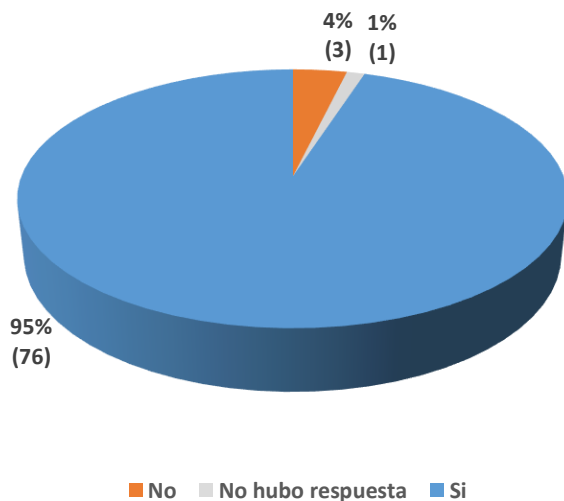
Gráfica 4 Claridad en las respuestas



El 66,25% de los usuarios encuestados afirmó haber recibido respuestas en un lenguaje claro y preciso, mientras que el 15% indicó haber recibido información poco coherente, traslados en los cuáles 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 cuarto trimestre 2025 - corte 31 de diciembre de 2025.

Gráfica 5 Seguimiento a la claridad en las respuestas

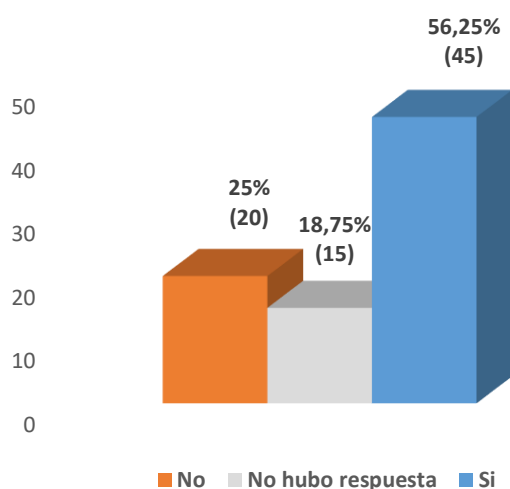


En el seguimiento se encontró que hubo claridad en la información brindada en un 95%, es decir, la información remitida fue congruente a las solicitudes y se expresó en un lenguaje claro; es importante resaltar el esfuerzo de la entidad con el compromiso del lenguaje claro a pesar del alto nivel de información 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 cuarto trimestre 2025 - corte 31 de diciembre de 2025.

C. Respuesta de fondo

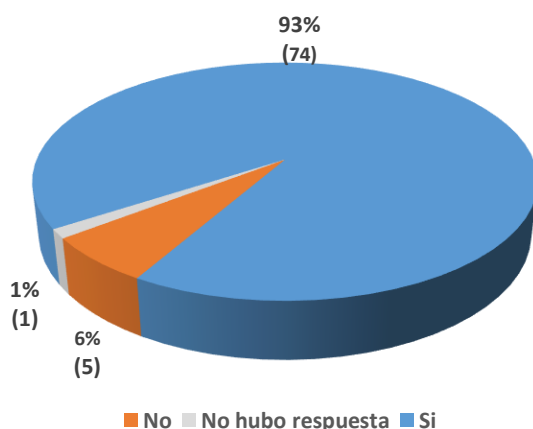
Gráfica 6 Respuestas de fondo



El 56,25% 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 25% manifiesta no haber recibido respuesta de fondo y el 18,75% no haber recibido respuesta.

Fuente: Resultados ejercicio de seguimiento telefónico a la percepción de los usuarios frente al trámite dado a las PQRSD, radicados cuarto trimestre 2025 - corte 31 de diciembre de 2025.

Gráfica 7 Seguimiento Respuestas de fondo



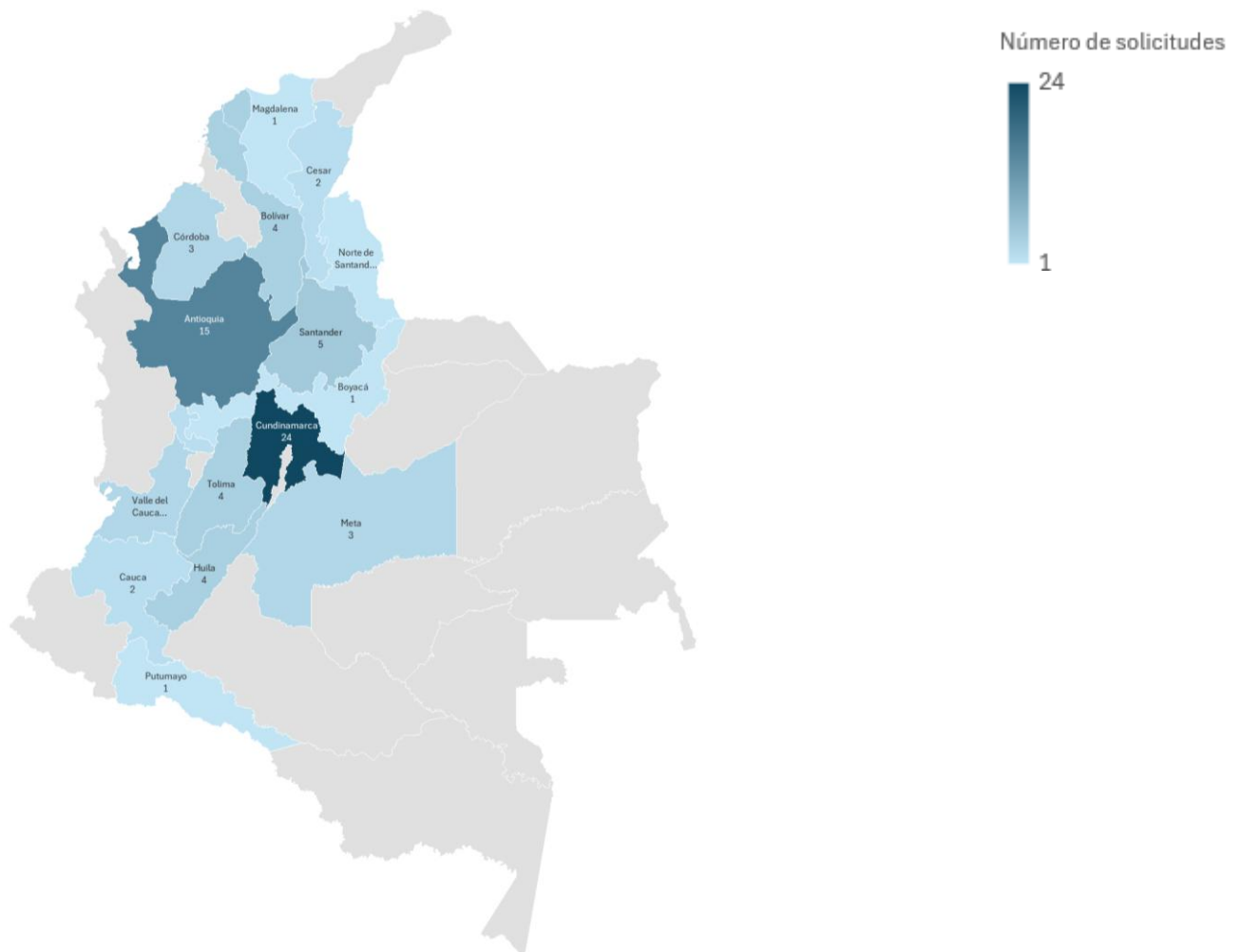
En el seguimiento institucional se verificó que el 93% de las solicitudes analizadas contaron con respuesta de fondo, es decir, la entidad adoptó las acciones necesarias para resolver los requerimientos o remitirlos correctamente según su competencia.

Fuente: Resultados ejercicio de seguimiento telefónico a la percepción de los usuarios frente al trámite dado a las PQRSD, radicados cuarto trimestre 2025 - corte 31 de diciembre de 2025.

D. Ubicación geográfica

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

Gráfica 8 Seguimiento ubicación geográfica



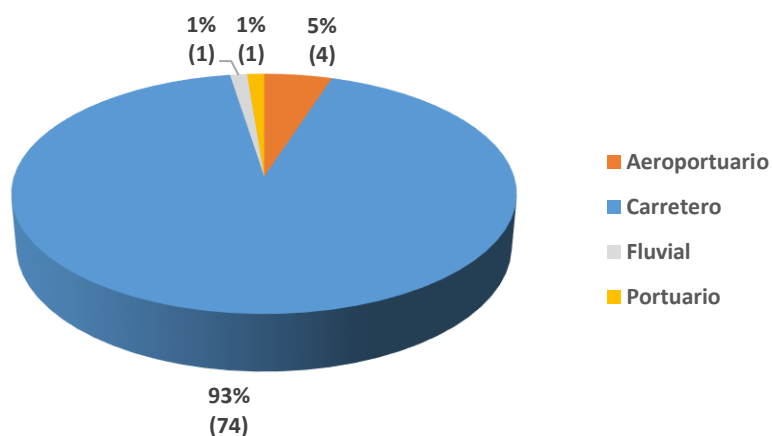
Fuente: Resultados ejercicio de seguimiento telefónico a la percepción de los usuarios frente al trámite dado a las PQRSD, radicados cuarto trimestre 2025 - corte 31 de diciembre de 2025.



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 93%, 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.

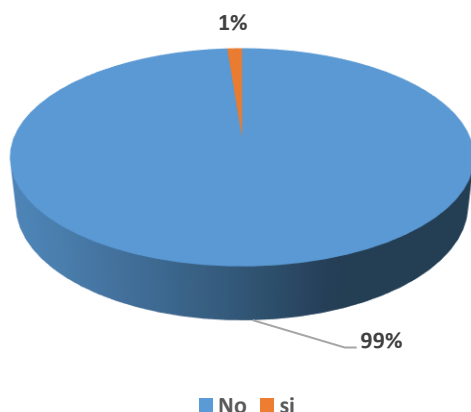
Gráfica 9 Modo de transporte relacionado a las PQRSD



Fuente Resultados ejercicio de seguimiento telefónico a la percepción de los usuarios frente al trámite dado a las PQRSD, radicados cuarto trimestre 2025 - corte 31 de diciembre de 2025.

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

Gráfica 10 Cancelación de costos

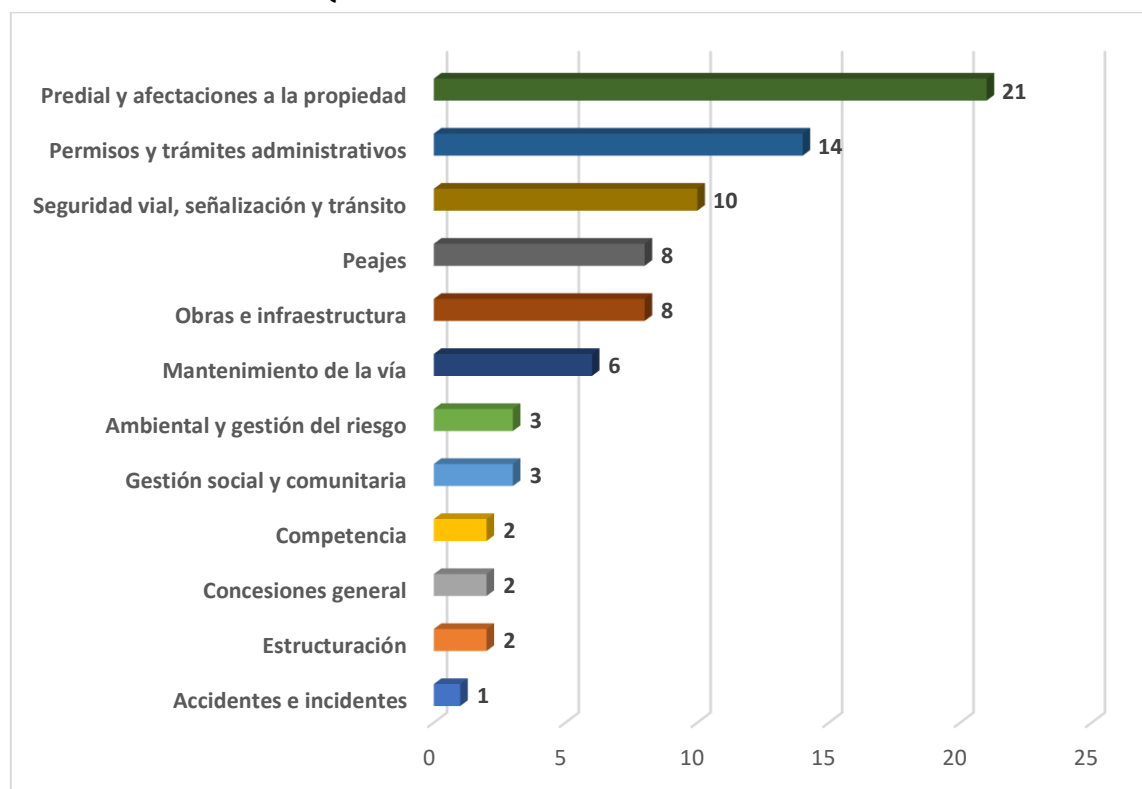


Los Servicios y trámites que presta la entidad son de carácter gratuito y quienes solicitan información se les remite de forma digital o virtual por lo que no implica ningún costo de fotocopia. Se aclara que, en los casos en que los usuarios realizan gestiones ante las concesiones para la adquisición 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 cuarto trimestre 2025 - corte 31 de diciembre de 2025.

G. Temas de las PQRSD

Gráfica 11 Temas de las PQRSD



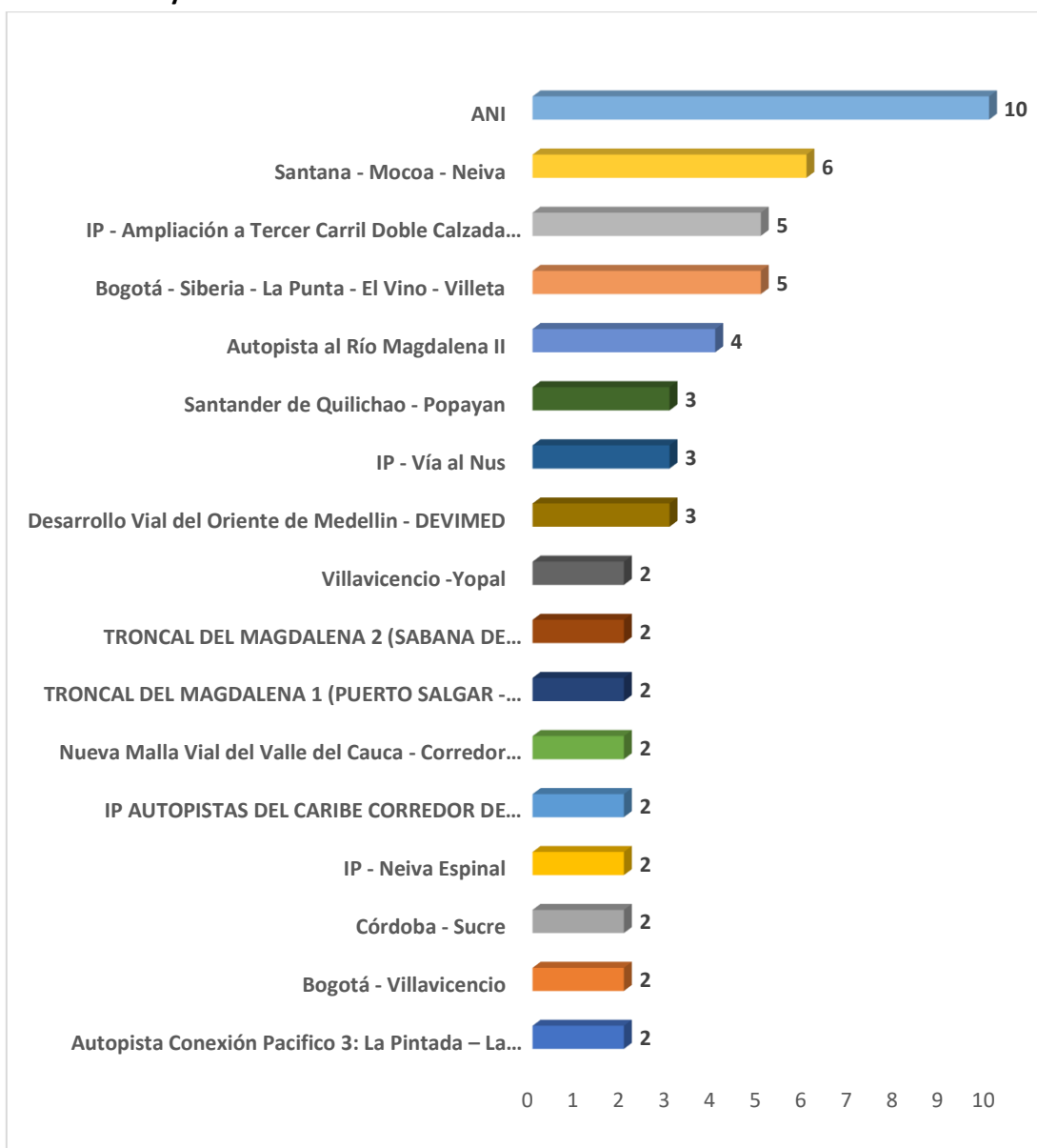
Fuente: Resultados ejercicio de seguimiento telefónico a la percepción de los usuarios frente al trámite dado a las PQRSD, radicados cuarto trimestre 2025 - corte 31 de diciembre de 2025.



H. Proyectos más consultados

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

Gráfica 12 Proyectos más consultados



Fuente: Resultados ejercicio de seguimiento telefónico a la percepción de logs usuarios frente al trámite dado a las PQRSD, radicados cuarto trimestre 2025 - corte 31 de diciembre de 2025.



Conclusiones

- El análisis realizado a partir de indicadores objetivos como la oportunidad, claridad y respuesta de fondo y su verificación por parte de Servicio al Ciudadano, así como las percepciones directas de los peticionarios, facilitó la determinación de unas conclusiones con una visión más completa respecto de la gestión que realizó la ANI frente a las PQRSD, aunado a ello, se puede evidenciar a través de los 50 comentarios recibidos, que el contacto telefónico que brinda la encuesta y el ejercicio de seguimiento fueron valorados implícitamente como un espacio de escucha activa por parte de los peticionarios, permitiendo a la entidad recoger información relevante para la mejora del servicio.
- Los resultados de medición a la oportunidad de las respuestas evidencian que, si bien una mayoría de ciudadanos (67,5%, correspondiente a 54 personas) percibe que recibió respuesta dentro de los términos legales, el seguimiento técnico realizado por el Equipo de Servicio al Ciudadano permitió establecer un cumplimiento real del 61%, correspondiente a 49 ciudadanos. Identificando que el 38% de los casos no oportunos, es decir 30 solicitudes, se concentran mayoritariamente en traslados que no fueron gestionados conforme a los términos previstos en la Ley 1437 de 2011. Lo anterior evidencia la necesidad de fortalecer los controles y la trazabilidad en la gestión de traslados, con el fin de garantizar respuestas oportunas y coherentes con el marco normativo vigente.
- La percepción obtenida respecto la claridad en las respuestas, representa una fortaleza institucional, pese a la complejidad normativa y técnica que debe ser expuesta generalmente debido la misionalidad de la entidad. Dentro de la percepción ciudadana favorable del 66,25%, se identificó que los peticionarios entendieron los trámites adelantados y los estados de los requerimientos, aun cuando no fueron favorables para ellos. No obstante, persisten oportunidades de mejora en la explicación de los traslados de competencia, aspecto que genera confusión y percepción de evasión de responsabilidades ante los peticionarios, que dentro de la muestra representan aproximadamente el 50% correspondiente a las peticiones que efectivamente fueron trasladadas.

El seguimiento telefónico se consolidó como una herramienta efectiva para fortalecer la confianza ciudadana, evidenciando que en 16 casos se realizaron gestiones concretas



orientadas a mejorar la calidad de la respuesta institucional⁸. Las acciones incluyeron contacto directo y reiteración de solicitudes de información a áreas técnicas y líderes de proyecto, solicitudes de respuestas de fondo, emisión de respuestas complementarias, aclaración de competencias interinstitucionales, corrección de errores, verificación y seguimiento de compromisos adquiridos, reuniones, visitas técnicas e intervenciones. Estas actuaciones permitieron reforzar la trazabilidad y el cierre efectivo de los requerimientos ciudadanos.

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 expidió la Circular No. 20254000000934 “Lineamientos para el fortalecimiento de la gestión de las PQRS y requerimientos de Entes de Control y Congreso de la República”, mediante la cual se establecieron directrices claras para la gestión oportuna, integral y articulada de las solicitudes ciudadanas y requerimientos externos. Esta Circular constituye un avance significativo en el fortalecimiento institucional, al unificar criterios, precisar responsabilidades y proporcionar lineamientos e insumos jurídicos a nivel interno, que orientan la adecuada aplicación del marco normativo vigente y reducen riesgos asociados a incumplimientos en términos y competencias. Con ello, se contribuye a mejorar la trazabilidad, la calidad de las respuestas y la seguridad jurídica en la actuación administrativa de la Entidad.
- Se brindó acompañamiento y asesoría a áreas internas para garantizar aplicación de la Circular No. 20254000000934 y protocolos de servicio.
- Se desarrollaron dos sesiones de capacitación y sensibilización sobre atención a PQRS y Lenguaje Claro dirigidas a colaboradores ANI.
- Se desarrollo la estrategia de seguimiento semanal y mensual a las PQRS, en cumplimiento de la Circular No. 20234090000434, con el propósito de mejorar los indicadores de respuesta a los derechos de petición. Como resultado, se mantuvo

⁸ **Radicados con gestión realizada:** 20254091408092, 20254091466652, 20254091475852, 20254091505102, 20254091522682, 20254091530732, 20254091538862, 20254091540802, 20254091420452, 20254091337382, 20254091499472, 20254091534532, 20254091536292, 20254091537362, 20254091526542, 20254091406232.



un nivel de cumplimiento superior al 90%, alcanzando un 96,88% de solicitudes atendidas.

- El presente informe de PQRSD, correspondiente al cuarto trimestre de la vigencia 2025, será socializado mediante memorando dirigido a la Alta Dirección de la ANI, con el propósito de fortalecer la toma de decisiones estratégicas en materia de atención y servicio 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	14
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	16
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>	19

Índice de gráficas

Gráfica 1 Percepción ciudadana en aplicativo web de seguimiento a PQRSD	20
Gráfica 2 Oportunidad en las respuestas.....	21
Gráfica 3 Seguimiento oportunidad en las respuestas– Servicio al Ciudadano	21
Gráfica 4 Claridad en las respuestas	22
Gráfica 5 Seguimiento a la claridad en las respuestas.....	22
Gráfica 6 Respuestas de fondo	23
Gráfica 7 Seguimiento Respuestas de fondo	23
Gráfica 8 Seguimiento ubicación geográfica.....	24
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