



Informe de Atención a la ciudadanía



CONTENIDO

1. ATENCIÓN Y GESTIÓN A LAS SOLICITUDES CIUDADANAS – PQRS	1
1.1 Estadísticas de las solicitudes de PQRSD recibidas.	1
1.2 Clasificación por tipos de solicitudes ciudadanas PQRSD	2
1.3 Tiempos de respuesta de la ANI	3
1.4 Tiempos promedio de respuesta a las solicitudes ciudadanas.	4
1.5 Distribución interna de las PQRSD y tiempos de respuesta por dependencia.	5
1.6 Estado de la gestión y atención de las PQRSD	6
1.7 Información discriminada respecto de las solicitudes de acceso a información pública	7
1.8 Temas más consultados y recurrentes objeto de PQRSD.	7
2. ATENCIÓN Y GESTIÓN A LAS DENUNCIAS	9
2.1 Temas sobre los cuales recayeron las denuncias	9
2.2 Trámite comunicaciones recibidas por los canales de denuncias	9
3. ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA POR CANALES DE CONTACTO	10
3.1 Canales de radicación de las solicitudes ciudadanas PQRSD	10
3.2 Canales de contacto para la atención ciudadanía	11
4. PERCEPCIÓN CIUDADANA	12
5. GESTIONES Y ACCIONES DE MEJORA	12
Índice de Tablas	0



INFORME ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Vigencia 2025¹

El presente documento consolida el reporte estadístico de la gestión efectuada por la Agencia Nacional de Infraestructura (ANI), en la vigencia 2025, con relación a las solicitudes ciudadanas (PQRS) y la atención brindada por los diferentes canales de contacto.

1. ATENCIÓN Y GESTIÓN A LAS SOLICITUDES CIUDADANAS – PQRS

1.1 Estadísticas de las solicitudes de PQRSD recibidas.

Durante 2025, la ANI recibió un total de 10.383 documentos tipificados bajo las modalidades de PQRSD, con el siguiente comportamiento trimestral y mensual:

Tabla 1. Total de PQRSD recibidas por periodos de gestión

Trimestre	Mes	No. de PQRSD	% Total general de PQRS
Primer Trimestre	Total	2.823	27,19%
	Enero	961	9,26%
	Febrero	875	8,43%
	Marzo	987	9,51%
Segundo Trimestre	Total	2.558	24,64%
	Abril	802	7,72%
	Mayo	956	9,21%
	Junio	800	7,70%
Tercer Trimestre	Total	2.727	26,26%
	Julio	971	9,35%

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 3 de marzo de 2026 a las 10:00 A.M, el cual presenta la información de las comunicaciones tipificadas bajo las modalidades de PQRSD en función del contenido de la solicitud y vinculada a la columna denominada “Modalidad de Petición” de la bandeja de entrada de ORFEO.



Trimestre	Mes	No. de PQRSD	% Total general de PQRS
Cuarto Trimestre	Agosto	904	8,71%
	Septiembre	852	8,21%
	Total	2.275	21,91%
	Octubre	926	8,92%
	Noviembre	648	6,24%
	Diciembre	701	6,75%
Total		10.383	100%

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

1.2 Clasificación por tipos de solicitudes ciudadanas PQRSD

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 2 Clasificación de las PQRSD por tipología

Modalidad de petición	No. PQRS	% Total general
Derecho de petición	6.033	58,10%
Solicitud de entidad pública	1.240	11,94%
Reclamo	512	4,93%
Solicitud de información	473	4,56%
Solicitudes del Congreso de la República	445	4,29%
Solicitud de certificación	443	4,27%
Solicitud de Ente de Control (Contraloría, Procuraduría y Defensoría)	259	2,49%
Denuncia	245	2,36%
Solicitud de copia de documentos	245	2,36%
Solicitud o consulta en materia de ejecución contractual	187	1,80%
Consulta	134	1,29%
Queja	51	0,49%
Solicitud de acceso a información pública	26	0,25%
Prioritario	24	0,23%
Sugerencia	24	0,23%
Comunicación de gestión documental ²	23	0,22%
Preferente	19	0,18%
Total	10.383	100,00%

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

² Corresponde a aquellas comunicaciones a las cuales se les eliminó la tipificación entre la publicación del informe trimestral y la consolidación del informe anual.



1.3 Tiempos de respuesta de la ANI

Los tiempos de respuesta de la Agencia Nacional de Infraestructura (ANI) corresponden a los establecidos internamente 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”, vigente durante el trimestre³, en los siguientes términos:

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

- Solicitudes de información: Son aquellas peticiones que buscan información y orientación relacionada con los servicios de la Entidad. Término de respuesta diez (10) días hábiles siguientes a su recepción. Pasado este plazo sin brindar respuesta, opera el silencio administrativo positivo.*
- Solicitudes copia de documentación: Son aquellas peticiones encaminadas a obtener copia auténtica o fotocopia de documentos públicos, salvo aquellos clasificados y/o 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.*

³ Para la fecha de publicación del presente informe se encuentra vigente la Resolución 20264020000625 de 23 de enero de 2026.



- *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.”*

1.4 Tiempos promedio de respuesta a las solicitudes ciudadanas.

La Agencia brindó respuesta a las solicitudes de los ciudadanos en un promedio de 10 días hábiles durante el trimestre.

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

Tabla 3 Tiempos promedio de respuesta por tipo de solicitud

Modalidad de petición	Promedio de tiempo de respuesta (días hábiles posteriores al recibo de la solicitud)
Solicitud o consulta en materia de ejecución contractual	23
Sugerencia	16
Consulta	13
Derecho de petición	11
Reclamo	10
Solicitud de entidad pública	9
Solicitud de información	9
Solicitud de copia de documentos	9
Solicitud de acceso a información pública	9
Queja	8
Preferente	6
Solicitudes del Congreso de la República	6
Prioritario	6
Solicitud de Entes de control (Contraloría, Procuraduría y Defensoría)	6
Denuncia	6
Solicitud de certificación	5



Modalidad de petición	Promedio de tiempo de respuesta (días hábiles posteriores al recibo de la solicitud)
Promedio general	10

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

1.5 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 4 PQRSD recibidas y tiempos de respuesta por Dependencias.

Dependencia	No. PQRSD	% del total general	Promedio días de respuesta
Vicepresidencia Ejecutiva	6.595	63,52%	10
GIT Carretero 2	1.000	9,63%	9
GIT Carretero 7	989	9,53%	11
GIT Carretero 3	727	7,00%	9
GIT Carretero 6	682	6,57%	9
GIT Carretero 1	668	6,43%	9
GIT Carretero 4	619	5,96%	10
GIT Carretero 5	545	5,25%	11
GIT Estrategia Contractual Permisos y Modificaciones	477	4,59%	13
Vicepresidencia Ejecutiva	454	4,37%	9
GIT Carretero 8	369	3,55%	9
Gerencia Financiera 1	53	0,51%	17
GIT Financiero 2	12	0,12%	17
Vicepresidencia de Planeación, Riesgos y Entorno	1.248	12,02%	11
GIT Asesoría Jurídico Predial	455	4,38%	10
GIT Predial	292	2,81%	8
GIT Social	208	2,00%	18
GIT Ambiental	165	1,59%	8
GIT de Planeación	63	0,61%	10
GIT de Riesgos	31	0,30%	8
GIT de Tecnologías de la información y las Telecomunicaciones	28	0,27%	16
GIT de Valorización e instrumentos financieros	4	0,04%	12



Dependencia	No. PQRSD	% del total general	Promedio días de respuesta
Vicepresidencia de Planeación, Riesgos y Entorno	2	0,02%	51
Vicepresidencia de Gestión Contractual	866	8,34%	12
GIT Férreo	382	3,68%	13
GIT Portuario	251	2,42%	14
GIT Aeroportuario	186	1,79%	8
GIT Financiero	24	0,23%	12
Vicepresidencia de Gestión Contractual	23	0,22%	14
Vicepresidencia de Gestión Corporativa	548	5,28%	4
Vicepresidencia de Gestión Corporativa	214	2,06%	2
GIT Administrativa y Financiera	154	1,48%	4
GIT de Talento Humano	153	1,47%	8
Area de Archivo y Correspondencia	23	0,22%	6
GIT Control Interno Disciplinario	4	0,04%	3
Vicepresidencia Jurídica	545	5,25%	8
GIT de Contratación	386	3,72%	5
GIT Defensa Judicial	113	1,09%	16
Vicepresidencia Jurídica	16	0,15%	9
GIT Procedimientos Administrativos y Sancionatorios Contractuales	15	0,14%	7
GIT de Asesoría de Estructuración	8	0,08%	17
GIT Ases Misional G Contractual 2	6	0,06%	17
GIT Ases Misional G Contractual 1	1	0,01%	16
Vicepresidencia de Estructuración	534	5,14%	10
Presidencia	24	0,23%	15
Oficina de Comunicaciones	16	0,15%	7
Oficina de Control Interno	7	0,07%	4
Total	10.383	100,00%	10

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

1.6 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 5 Estado de las respuestas a las solicitudes

Estado de la respuesta	No. PQRS	%
Con respuesta	10.174	97,99%

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

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

Durante 2025, se recibieron 26 solicitudes de acceso a la información pública. A continuación, se discrimina la información en cumplimiento del artículo 52 del Decreto 103 de 2015:

Tabla 6 Información estadística de las solicitudes de acceso a la información pública

Tratamiento dado a las solicitudes	No. solicitudes
Número de solicitudes recibidas	26 ⁴
Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución	6
Tiempo promedio de respuesta	9 días
El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información en cumplimiento de los requisitos legales.	0

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

1.8 Temas más consultados y recurrentes objeto de PQRS.

Los temas más consultados por la ciudadanía fueron: solicitudes vinculadas con los proyectos de concesión en los distintos modos de transporte, trámites administrativos a cargo de la Agencia Nacional de Infraestructura, solicitud de certificaciones, y manejo de peajes y tarifas diferenciales de los peajes, así mismo se evidencia interés en los proyectos del modo de transporte férreo.

⁴ Los radicados tipificados en el sistema de gestión documental ORFEO bajo el tipo documental “Solicitud de acceso a la información pública” se incluyen en los informes trimestrales disponibles en el espacio web de transparencia y acceso a la información pública <https://www.ani.gov.co/rendicion-de-cuentas/informes>



Tabla 7 Clasificación de las PQRSD por tema.

TEMA	NO. DE PQRS	%
Administrativo	5.590	53,84 %
Concesiones	3.977	38,30 %
Certificación	197	1,90 %
Manejo de peajes	172	1,66 %
Mantenimiento de la vía	79	0,76 %
Férreo	75	0,72 %
Ambiental	74	0,71 %
Estafa por oferta laboral	47	0,45 %
Accidentalidad	45	0,43 %
Portuario	28	0,27 %
Consulta de documentos	26	0,25 %
Aéreo	25	0,24 %
Alimentación o suministros	14	0,13 %
Emergencias concesiones	11	0,11 %
Permisos de cruce	8	0,08 %
Estructuración	7	0,07 %
Copias	4	0,04 %
Acoso laboral	2	0,02 %
Indemnizaciones	1	0,01 %
Licitación	1	0,01 %
Total	10.383	100,00 %

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

Los principales temas objeto de reclamos estuvieron relacionados con las condiciones de las vías, accidentalidad, la aplicación de tarifas diferenciales y el manejo de los peajes.



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

2. ATENCIÓN Y GESTIÓN A LAS DENUNCIAS⁵

Durante 2025, la ANI recibió un total de 481 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 8 Temas recibidos por los canales de denuncias.

Temas	No. de comunicaciones	%
Estafa por oferta laboral falsa	311	64,66%
Estafa por oferta de hospedaje, alimentación y suministros	78	16,22%
Otras denuncias	74	15,38%
Posibles actos de corrupción/soborno	12	2,49%
Acoso laboral	2	0,42%
Ambiental	2	0,42%
Acoso laboral en concesiones	2	0,42%
Total general	481	100%

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, atendidos y tramitados. A continuación, se detalla la gestión realizada respecto a las comunicaciones recibidas por los canales de denuncias:

⁵ 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>



Tabla 9 Gestión asuntos recibidos canal denuncias

Gestión realizada	No. de comunicaciones	%
Respondió	441	91,68%
Trasladó	36	7,48%
Confidencial	4	0,83%
Total general	481	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 PQRS, la gestión de denuncias y la atención general a la ciudadanía.

Tabla 10 Interacciones con la ciudadanía por canales de contacto

Canales de contacto	No. de interacciones
Canales de radicación de PQRS en ORFEO	10.383
Canales de denuncias	481
Canales de atención a la ciudadanía presencial/ telefónica	2.383
Total	13.247

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 PQRS

El canal más utilizado por los usuarios para presentar solicitudes PQRS fue el correo electrónico y la correspondencia física, a través del cual se recibió el 85,96% del total de



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

Tabla 11 Canales radicación PQRS

Canales de atención de PQRS	No. PQRS	%
Correo electrónico - Correspondencia física	8.925	85,96%
Formulario virtual de atención al ciudadano-petición queja o reclamo vía WEB	952	9,17%
Radicación por WEB – Trámites y Servicios	373	3,59%
Radicación por Web Service- Traslados Ministerio del Transporte	133	1,28%
Total general documentos radicados en ORFEO	10.383	100%

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

3.2 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 12 Canales orientación ciudadana

Canal de contacto para la Atención a la Ciudadanía	No. de comunicaciones	%
Telefónico	1.860	78,05%
Presencial	523	21,95%
Total general atenciones ciudadanas	2.383	100,00%

Fuente: Base de datos atenciones Equipo de Servicio a la ciudadanía. (Fecha de corte: 31 de diciembre de 2025)



4. PERCEPCIÓN CIUDADANA

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

Tabla 13 Resumen seguimiento percepción ciudadana

Canal de contacto para la Atención a la Ciudadanía	% de satisfacción
Percepción ciudadana atención canal telefónico	Buena: 2,04% Excelente: 97,96%
Percepción ciudadana atención canal presencial	Buena: 1,15% Excelente: 98,85%
Percepción ciudadana información página web	80%
Percepción PQRS a través de Página Web	32.53%
Percepción usuarios partícipes del ejercicio de seguimiento telefónico a la satisfacción PQRS	General: 70,58% Oportunidad: 73.7% Claridad: 75,1% Respuesta de fondo: 62.8%
Seguimiento telefónico a la percepción ciudadana sobre el trámite y las respuestas brindadas a las PQRS	General: 85,2% Oportunidad: 61,2% Claridad: 98,2% Respuesta de fondo: 96,4%

Fuente: Informes trimestrales de servicio al ciudadano 2025.

5. GESTIONES Y ACCIONES DE MEJORA

Durante 2025 se obtuvieron los siguientes logros con enfoque de mejora continua:

- Se expidió la Circular No. 2025400000934 “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 PQRSD y Lenguaje Claro dirigidas a colaboradores ANI.
 - Se desarrollo la estrategia de seguimiento semanal y mensual a las PQRSD, 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 un nivel de respuesta superior al 90%, alcanzando un 97,99% de solicitudes atendidas.
 - Logramos mejorar la calificación de la Política de Servicio al Ciudadano en el reporte del FURAG, alcanzando un nivel de cumplimiento del 98,7%, lo que representa un incremento de 1,3 puntos porcentuales frente al 97,4% obtenido en la vigencia anterior.
 - Se realizaron adecuaciones en el punto de atención al ciudadano, incluyendo la sala de espera, la ventanilla de radicación, la rampa del pasillo y la puerta de acceso, así como la incorporación de señalización táctil y señalización en lenguaje braille en la oficina de atención al ciudadano y las zonas de tránsito ciudadano, con el objetivo de fortalecer el componente de accesibilidad y mejorar la experiencia de los usuarios en su relacionamiento con la Entidad.

Índice de Tablas

Tabla 1. Total de PQRSD recibidas por periodos de gestión	1
Tabla 2 Clasificación de las PQRSD por tipología	2
Tabla 3 Tiempos promedio de respuesta por tipo de solicitud	4
Tabla 4 PQRSD recibidas y tiempos de respuesta por Dependencias.	5
Tabla 5 Estado de las respuestas a las solicitudes	7
Tabla 6 Información estadística de las solicitudes de acceso a la información pública	7
Tabla 7 Clasificación de las PQRSD por tema.....	8
Tabla 8 Temas recibidos por los canales de denuncias.....	9
Tabla 9 Gestión asuntos recibidos canal denuncias	10
Tabla 10 Interacciones con la ciudadanía por canales de contacto.....	10
Tabla 11 Canales radicación PQRSD.....	11
Tabla 12 Canales orientación ciudadana	11
Tabla 13 Resumen seguimiento percepción ciudadana	12