



ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO VIGENCIA 2026

VGCOR - ATENCIÓN AL CIUDADANO

AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA



AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA
VICEPRESIDENCIA DE GESTIÓN CORPORATIVA

Óscar Javier Torres Yarzagaray
Presidente

Gustavo Adolfo Salazar Herrán
Vicepresidente de Gestión Corporativa

Enero 2026

Agencia Nacional de Infraestructura

Dirección: Calle 24A # 59 - 42 Edificio T3 Torre 4 Piso 2, Bogotá D.C., Colombia
Comutador: (+57) 601 484 88 60
Línea Gratuita: (+57) 01 8000 410151



ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO DE LA AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA – ANI – VIGENCIA 2026

Contenido

Estrategia de Servicio al Ciudadano de la Agencia Nacional de Infraestructura – ANI – Vigencia 2026	3
1. Presentación Institucional	5
2. Marco Normativo y Estratégico	5
2.1. Normativa Nacional.....	5
2.2. Normativa y Lineamientos ANI	6
2.3. Lineamientos Estratégicos ANI	6
3. Objetivo General de la Estrategia.....	6
4. Objetivos Específicos	7
5. Diagnóstico Inicial del Servicio al Ciudadano ANI (2025–2026)	7
Principales Hallazgos	7
6. Estructura Estratégica (4 Subcomponentes Obligatorios)	8
SUBCOMPONENTE 1. Diagnóstico y Planeación Estratégica del Servicio	8
Objetivo: Reconocer necesidades, expectativas y características de las ciudadanías para orientar la planeación y acciones institucionales.	8
Actividades 2026:	9
Productos:	9
SUBCOMPONENTE 2. Talento Humano Idóneo y Suficiente	10
Objetivo: Garantizar formación, competencias y suficiencia del personal involucrado en la atención y relacionamiento.	10
Actividades 2026:	10
Productos:	11

Agencia Nacional de Infraestructura

Dirección: Calle 24A # 59 - 42 Edificio T3 Torre 4 Piso 2, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 484 88 60

Línea Gratuita: (+57) 01 8000 410151

SUBCOMPONENTE 3. Oferta institucional accesible, comprensible y de calidad	11
Objetivo: Garantizar información y canales accesibles, actualizados, claros y útiles.	11
Actividades 2026:	11
Productos:	12
SUBCOMPONENTE 4. Evaluación del servicio y medición de la experiencia ciudadana	12
Objetivo: Medir la efectividad, satisfacción e impacto de la gestión para la mejora continua.....	12
Actividades 2026:	12
Productos:	13
7. Plan de Implementación 2026	13
8. Seguimiento y Mejora Continua	13
9. Publicación y Socialización	13
10. Anexos	13



1. PRESENTACIÓN INSTITUCIONAL

La Agencia Nacional de Infraestructura – ANI, como entidad responsable de estructurar, gestionar, supervisar y liderar los proyectos de infraestructura concesionada que transforman el territorio nacional, reafirma su compromiso con la ciudadanía en el marco de un Estado abierto, transparente y orientado a generar valor público. Esta Estrategia de Servicio al Ciudadano se formula en cumplimiento de la Circular Externa 100-004-2026 del Departamento Administrativo de la Función Pública, las disposiciones del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), las políticas institucionales vigentes y la normatividad relacionada con el ejercicio del derecho de petición y la gestión de PQRSD en la ANI.

La Estrategia articula los lineamientos técnicos del MIPG con la Política de Servicio a la Ciudadanía, el Sistema Integrado de Gestión (SIG), y se desarrolla a través de los instrumentos de planeación institucional Plan Operativo de servicio al ciudadano y el Programa de Transparencia y Ética Pública de la ANI 2026, asegurando una gestión integral, coherente y orientada a resultados.

2. MARCO NORMATIVO Y ESTRATÉGICO

2.1. Normativa Nacional

- Constitución Política de Colombia (Art. 2, 23, 74).
- Ley 1712 de 2014 – Transparencia y acceso a la información pública.
- Ley 1755 de 2015 – Derecho de petición.
- Ley 1474 de 2011 – Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- Ley 2195 de 2022 – Transparencia y lucha contra la corrupción.
- Decreto 1083 de 2015 – Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.
- Decreto 1499 de 2017 – Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
- Circular Externa 100-004-2026 – Lineamientos para la Estrategia de Servicio al Ciudadano.

Agencia Nacional de Infraestructura

Dirección: Calle 24A # 59 - 42 Edificio T3 Torre 4 Piso 2, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 484 88 60

Línea Gratuita: (+57) 01 8000 410151



2.2. Normativa y Lineamientos ANI

- Política de Servicio al Ciudadano ANI (TPSC-P-004).
- Política de Transparencia ANI (TPSC-PT-003).
- Sistema Integrado de Gestión – Documentos y procedimientos aplicables.
- Modelo de Relacionamiento y Atención a la Ciudadanía.
- Resolución No. 20264020000625 de 23 de enero de 2026 – Reglamenta el derecho de petición al interior de la ANI.
- Circular No. 20254000000934 – Lineamientos para fortalecer la gestión de PQRSD.
- Caracterización del proceso Transparencia, Participación, Servicio al Ciudadano y Comunicación (TPSC-C-001).

2.3. Lineamientos Estratégicos ANI

La Estrategia se articula con:

- Misión ANI: *"Impulsar y desarrollar proyectos integrales de infraestructura concesionada para transformar territorios, vidas y propósitos..."*.
- Visión ANI a 2030.
- Plan Estratégico Institucional.
- SIPG y MIPG.
- Mapa de Procesos institucional.

3. OBJETIVO GENERAL DE LA ESTRATEGIA

Implementar una gestión integral del servicio al ciudadano que garantice el acceso efectivo, oportuno y de calidad a la información, trámites, servicios y espacios de relacionamiento con la ANI, fortaleciendo la confianza pública, la transparencia, la participación y la experiencia ciudadana.

Agencia Nacional de Infraestructura

Dirección: Calle 24A # 59 - 42 Edificio T3 Torre 4 Piso 2, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 484 88 60

Línea Gratuita: (+57) 01 8000 410151

4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Consolidar un diagnóstico integral del servicio al ciudadano en la ANI, soportado en datos, caracterización poblacional y análisis de expectativas ciudadanas.
2. Fortalecer las competencias, capacidades y suficiencia del talento humano que participa en los procesos de atención, relacionamiento y gestión de PQRSD.
3. Garantizar el acceso accesible, comprensible y diferencial a la oferta institucional, conforme a estándares de lenguaje claro, accesibilidad física y digital.
4. Implementar mecanismos de evaluación, monitoreo y análisis de la experiencia ciudadana para orientar decisiones de mejora continua.

5. DIAGNÓSTICO INICIAL DEL SERVICIO AL CIUDADANO ANI (2025-2026)

El diagnóstico se construye a partir de:

- Resultados del FURAG (última vigencia).
- Autodiagnóstico de la Política de Servicio al Ciudadano.
- Reportes de gestión de PQRSD.
- Estudios de caracterización ciudadana – ANI.
- Resultados auditorías de control interno.
- Análisis del modelo de relacionamiento territorial y puntos de atención con la caracterización de Centros de Control Operacional.

Principales Hallazgos

Fortalezas:

- Política institucional de a la ciudadanía y transparencia.
- Participación activa en laboratorios de servicio, ferias y encuentros.
- Publicación completa de canales y oferta institucional en la web.
- La ANI obtuvo un 98,7% de cumplimiento en el Índice de Desempeño Institucional de la Política de Servicio al Ciudadano según el último

Agencia Nacional de Infraestructura

Dirección: Calle 24A # 59 - 42 Edificio T3 Torre 4 Piso 2, Bogotá D.C., Colombia

Comutador: (+57) 601 484 88 60

Línea Gratuita: (+57) 01 8000 410151

seguimiento al FURAG, reflejando el resultado del trabajo sostenido y la mejora continua adelantada en el proceso de Transparencia, Participación, Servicio al Ciudadano y Comunicación. Este desempeño evidencia una evolución positiva y constante en la política, que pasó de 79,06% en 2020 a 86,02% en 2021, 89,06% en 2022, 97,4% en 2023, hasta alcanzar el 98,7% en 2024, consolidando a la ANI como una entidad con altos estándares de servicio y relacionamiento con la ciudadanía.

Retos Identificados:

- Necesidad de fortalecer la accesibilidad.
- Necesidad de mejorar los instrumentos tecnológicos para robustecer el seguimiento, la interoperabilidad y trazabilidad de PQRSD.
- Necesidad de instrumentos de gestión para las modalidades de petición de alta demanda que se radican en la Entidad.

6. ESTRUCTURA ESTRATÉGICA (4 SUBCOMPONENTES OBLIGATORIOS)

A continuación, se presenta la Estrategia en el marco de los cuatro subcomponentes definidos por el DAEP y el MIPG y establecidos en la Circular 100-004-2026, integrados con las actividades del Plan Operativo, el Programa de Transparencia y Ética Pública y los planes de capacitación y bienestar e incentivos 2026.

SUBCOMPONENTE 1. Diagnóstico y Planeación Estratégica del Servicio

Objetivo: Reconocer necesidades, expectativas y características de las ciudadanías para orientar la planeación y acciones institucionales.

El Diagnóstico y Planeación del Servicio constituye el punto de partida del ciclo de mejora continua, promovido por el MIPG y la Política de Servicio al Ciudadano de la ANI. Su propósito es comprender, con base en evidencia, las necesidades, expectativas y comportamientos de la ciudadanía y grupos de valor que interactúan con la entidad.

Agencia Nacional de Infraestructura

Dirección: Calle 24A # 59 - 42 Edificio T3 Torre 4 Piso 2, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 484 88 60

Línea Gratuita: (+57) 01 8000 410151



En la ANI, para este subcomponente se tomó como insumo el análisis DOFA elaborado en la Planeación Estratégica y la caracterización de ciudadanos y grupos de valor adelantada en 2025, lo cual permite identificar brechas de servicio y oportunidades de fortalecimiento. Durante 2026, esta comprensión se profundizará mediante ejercicios institucionales como actualización de la caracterización ciudadana ANI, los espacios de análisis colaborativo, ejercicios de documentación y reflexión sobre prácticas internas, actividades para mejorar los protocolos de atención diferencial, procesos participativos que involucran a la ciudadanía en la validación y retroalimentación del servicio e implementación de ejercicios periódicos de análisis de datos de PQRSD.

Estas acciones alimentan un diagnóstico que permite orientar decisiones basadas en datos, fortalecer la planeación del servicio, y garantizar que los lineamientos institucionales respondan a necesidades reales y a las tendencias identificadas en la experiencia ciudadana.

Actividades 2026:

1. Actualizar la caracterización ciudadana ANI en el marco del Sistema de Gestión de Calidad
2. Realizar laboratorios de servicio al ciudadano para analizar asuntos críticos y proponer mejoras.
3. Fortalecer los protocolos de atención preferencial, diferencial y prioritaria.
4. Documentar buenas prácticas y/o lecciones aprendidas en atención a la ciudadanía.

Productos:

- Caracterización ciudadana actualizada
- Reportes de laboratorios.
- Protocolo diferencial actualizado
- Documento de buenas prácticas.

Agencia Nacional de Infraestructura

Dirección: Calle 24A # 59 - 42 Edificio T3 Torre 4 Piso 2, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 484 88 60

Línea Gratuita: (+57) 01 8000 410151

SUBCOMPONENTE 2. Talento Humano Idóneo y Suficiente

Objetivo: Garantizar formación, competencias y suficiencia del personal involucrado en la atención y relacionamiento.

El Talento Humano para el Servicio es un elemento central del MIPG y de la Política de Servicio al Ciudadano, que reconoce que la calidad de la experiencia ciudadana depende de las capacidades, actitudes y sensibilidades del personal que interactúa con la ciudadanía. Este subcomponente busca fortalecer la competencia institucional mediante procesos de formación, apropiación cultural y articulación interna.

En la vigencia 2026, este propósito se materializa mediante acciones institucionales orientadas a promover espacios de articulación estratégica del servicio, así como procesos de sensibilización y fortalecimiento técnico del equipo y los colaboradores encargados de la atención y del relacionamiento. Estas actividades permiten reforzar competencias en temas claves como atención a peticiones, lenguaje claro, accesibilidad y protocolos institucionales, garantizando que los servidores cuenten con las herramientas necesarias para ofrecer un servicio digno, respetuoso, oportuno e inclusivo.

Las actividades de este subcomponente se articulan y desarrollan desde el Plan Operativo, el Programa de Transparencia y Ética Pública y los planes de capacitación y bienestar e incentivos 2026.

Actividades 2026:

1. Incluir en el Plan Institucional de Capacitación -PIC capacitaciones específicas en: lenguaje claro, enfoque diferencial, PQRSD, servicio al ciudadano.
2. Realizar sensibilizaciones internas en atención a peticiones, protocolos de servicio, accesibilidad y lenguaje claro.
3. Realizar el Encuentro Transversal de Servicio al Ciudadano.
4. Implementar mecanismos de incentivo a servidores de servicio a la ciudadanía mediante el Plan de Bienestar e Incentivos a cargo del GIT de Talento Humano.

Agencia Nacional de Infraestructura

Dirección: Calle 24A # 59 - 42 Edificio T3 Torre 4 Piso 2, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 484 88 60

Línea Gratuita: (+57) 01 8000 410151



Productos:

- Plan Institucional de Capacitación -PIC que incluya temáticas de servicio.
- Registros y contenidos de sensibilización.
- Memorias del Encuentro Transversal.
- Estrategias de incentivos.

SUBCOMPONENTE 3. Oferta institucional accesible, comprensible y de calidad

Objetivo: Garantizar información y canales accesibles, actualizados, claros y útiles.

Este subcomponente, definido por el MIPG y la Política de Servicio al Ciudadano ANI, tiene como finalidad asegurar que los canales, trámites, servicios e información institucional sean claros, accesibles, pertinentes y comprensibles para todas las personas, sin distinción. La ANI incorpora principios de accesibilidad universal, lenguaje claro, enfoque diferencial y transparencia activa, con el fin de garantizar que la ciudadanía pueda ejercer plenamente sus derechos.

Durante 2026, la entidad fortalece este subcomponente a través de acciones orientadas a actualizar y divulgar los compromisos institucionales frente al trato digno, ajustar los lineamientos de atención diferencial para garantizar accesibilidad y pertinencia, y promover ejercicios participativos que acerquen a la ciudadanía a la información pública mediante mecanismos que permiten comprender y acceder de manera efectiva a los procesos institucionales. Estas acciones contribuyen a consolidar una oferta de servicio que se adapta a las necesidades de los usuarios y facilita una interacción clara y confiable con la entidad

Actividades 2026:

1. Actualizar y publicar la Carta Anual de Trato Digno a la Ciudadanía.
1. Fortalecer protocolos de atención diferencial y estandarizar formatos y respuestas en lenguaje claro. (vinculada también al subcomponente 1).

Agencia Nacional de Infraestructura

Dirección: Calle 24A # 59 - 42 Edificio T3 Torre 4 Piso 2, Bogotá D.C., Colombia

Comutador: (+57) 601 484 88 60

Línea Gratuita: (+57) 01 8000 410151

2. Articular el programa piloto de auditorías visibles y visitas de pertinencia como mecanismo de fortalecimiento de transparencia y acceso a la información.

Productos:

- Carta de Trato Digno publicada.
- Protocolos ajustados y formatos implementados.
- Implementación del piloto de auditorías visibles.

SUBCOMPONENTE 4. Evaluación del servicio y medición de la experiencia ciudadana

Objetivo: Medir la efectividad, satisfacción e impacto de la gestión para la mejora continua.

La Evaluación y Medición de la Experiencia Ciudadana es un componente esencial del MIPG orientado a monitorear la calidad del servicio y la percepción de la ciudadanía para orientar acciones de mejora continua. Este subcomponente busca que la entidad comprenda cómo se siente y qué espera la ciudadanía respecto de la atención y los servicios que presta la ANI.

En 2026, este subcomponente se implementa mediante el seguimiento periódico a la gestión de PQRSD, la consolidación de información sobre las denuncias y solicitudes de acceso, y la evaluación anual de la percepción ciudadana, lo cual permite analizar tendencias, identificar oportunidades de mejora y validar si las acciones implementadas responden a lo que la ciudadanía requiere. Estas actividades permiten nutrir los sistemas de seguimiento institucionales, fortalecer la transparencia, y orientar decisiones basadas en datos reales sobre la experiencia de los usuarios en los diferentes modos de transporte atendidos por la entidad.

Actividades 2026:

1. Elaborar los informes trimestrales de PQRS y denuncias, incluyendo solicitudes de acceso a información.
2. Elaborar el informe anual consolidado de percepción de los usuarios.

Agencia Nacional de Infraestructura

Dirección: Calle 24A # 59 - 42 Edificio T3 Torre 4 Piso 2, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 484 88 60

Línea Gratuita: (+57) 01 8000 410151



Productos:

- Informes trimestrales PQRS publicados.
- Informe anual de percepción.

7. PLAN DE IMPLEMENTACIÓN 2026

Las actividades se desarrollarán en concordancia con el Plan Operativo, el Programa de Transparencia y Ética Pública, el Plan de Capacitaciones y el Plan de Bienestar e Incentivos de conformidad con lo dispuesto en la Circular Externa 100-004-2026, garantizando su articulación con los instrumentos de planeación, seguimiento y evaluación institucional dispuestos en la ANI.

8. SEGUIMIENTO Y MEJORA CONTINUA

- Reporte mensual del cumplimiento del Plan Operativo a la Vicepresidencia de Gestión Corporativa.
- Seguimiento trimestral del Programa de Transparencia y Ética Pública por parte de la Oficina de Planeación.
- Seguimiento a planes institucionales por parte de la Oficina de Planeación

9. PUBLICACIÓN Y SOCIALIZACIÓN

La estrategia será:

- Publicada en la web antes del 31 de enero de 2026.
- Socializada al interior de la ANI.

10. ANEXOS

1. Plan Operativo en materia de relacionamiento estado ciudadano ANI 2026.
2. Programa de Transparencia y Ética pública 2026.

Agencia Nacional de Infraestructura

Dirección: Calle 24A # 59 - 42 Edificio T3 Torre 4 Piso 2, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 484 88 60

Línea Gratuita: (+57) 01 8000 410151



**Documento elaborado por: Equipo de Servicio al Ciudadano
Vicepresidencia de Gestión Corporativa.
Versión: Enero 2026
Agencia Nacional de Infraestructura – ANI –**

Agencia Nacional de Infraestructura

Dirección: Calle 24A # 59 - 42 Edificio T3 Torre 4 Piso 2, Bogotá D.C., Colombia
Comutador: (+57) 601 484 88 60
Línea Gratuita: (+57) 01 8000 410151