



# 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

Conmutador: (+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
<b>Objetivo:</b> 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
<b>Objetivo:</b> 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
<b>Objetivo:</b> 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
<b>Objetivo:</b> 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

#### **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



## **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 PQRS 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 PQRS.
- 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 PQRS.
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 PQRS.
- 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

Conmutador: (+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 DAFP 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 PQRS.

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, PQRS, 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

Conmutador: (+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 PQRS, 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

Conmutador: (+57) 601 484 88 60

Línea Gratuita: (+57) 01 8000 410151