

Informe Servicio al Ciudadano

Segundo Trimestre 2023



Agencia Nacional de Infraestructura

Calle 24ª No. 59-42 Edificio T3 Torre 4 Piso 2
PBX: 4848860 Ext: 13-68 / 14-21

contactenos@ani.gov.co

CONTENIDO

1-	ATENCIÓN Y GESTIÓN A LAS SOLICITUDES CIUDADANAS - PQRS.....	3
❖	Comportamiento histórico de las PQRS recibidas en la ANI	3
❖	Comparativo de las PQRS recibidas en relación con trimestres anteriores.....	4
❖	Oportunidad en la Atención de las PQRS.....	5
❖	Oportunidad y cumplimiento en el tratamiento de las PQRS por dependencia.	7
❖	Clasificación por tipos de solicitudes ciudadanas PQRS.	10
❖	Temas más consultados y recurrentes objeto de PQRS.....	14
❖	Tiempos promedio de respuesta a las PQRS.....	15
2-	ATENCIÓN Y GESTIÓN A LAS DENUNCIAS.....	16
3-	ATENCIÓN POR CANALES DE CONTACTO.....	17
❖	Canales de radicación de las solicitudes ciudadanas PQRS	17
❖	Canales de recibo de denuncias	18
❖	Canales de contacto para la atención ciudadanía	18
4-	PERCEPCIÓN CIUDADANA.....	20
❖	Resultados y conclusiones atención presencial – Equipo de servicio al ciudadano	22
□	Resultados y conclusiones percepción página web	23
□	Resultados y conclusiones satisfacción respuestas a PQRS brindadas por la ANI	25
5-	PLAN OPERATIVO SERVICIO AL CIUDADANO	31
6-	INTERVENCIÓN DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO.....	35
7-	ACCIONES DE MEJORA	35

INFORME SERVICIO AL CIUDADANO

Segundo trimestre-Vigencia 2023¹.

El presente documento consolida la gestión efectuada por la Agencia Nacional de Infraestructura (ANI), en el trimestre comprendido entre el 1 de abril y el 30 de junio de 2023, con relación a las solicitudes ciudadanas (PQRS)²; la atención brindada por los diferentes canales de contacto; los ejercicios y resultados de medición frente a la percepción y satisfacción ciudadana; y los productos, avances y acciones de mejora en materia de servicio al ciudadano.

1- ATENCIÓN Y GESTIÓN A LAS SOLICITUDES CIUDADANAS - PQRS

❖ Comportamiento histórico de las PQRS recibidas en la ANI

Récord PQRS por vigencia

Tabla 1 - Documentos ingresados vs. documentos tipificados por vigencia

Vigencia	Total de documentos recibidos	Variación % anual total documentos	Total de documentos tipificados como PQRS	Variación % anual PQRS
2013	53.608	0%	3.523	0%
2014	65.575	22,32%	3.306	-6%
2015	87.671	33,70%	3.321	0.4%
2016	121.566	38,66%	4.861	46%
2017	139.385	14,66%	4.464	-1.83%
2018	137.861	-1,09%	5.623	26%
2019	137.066	-0,58%	7.035	25%
2020	132.425	-3,39%	7.183	2.1%
2022	151.832	14,66%	9.937	38.3%
2022	144.865	-4.59	10.101	2%
Enero a marzo 2023	35.757		2.587	
Abril a junio 2023	36.331		2.380	
Corte primer semestre 2023 (Enero a Junio 2023)	72.088		4.967	

¹ La base de datos con base en la cual se elabora el presente informe se descargó del sistema documental ORFEO el viernes 21 de abril de 2023 a las 10:30 am. Se encontraron algunas novedades e inconsistencias en el reporte de la base de datos ORFEO, las cuales fueron puestas en conocimiento del GIT de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. El Equipo de Servicio al Ciudadano realizó revisión de la información con el objetivo de depurar la información. En el archivo adjunto a este informe se encuentra la base de datos ORFEO que sirvió de insumo para la elaboración del informe.

² Se entenderá por PQRS, las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Consultas, Solicitudes de Información y Solicitudes de Acceso a la Información Pública, y las siguientes modalidades Solicitud de certificación, Solicitud de Entidad Pública o entidad de control, Solicitud de información, Solicitudes del Congreso de la República, Solicitud o consulta en materia de ejecución contractual, Solicitud de acceso a información pública, Petición de concesión e interventoría y Solicitud de copia de documentos.

La gestión y seguimiento a las PQRS se enmarca en el procedimiento ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PARTES INTERESADAS - TPSC-P-001 Versión 7. Vigente, y su trazabilidad y registro se adelanta en el Sistema de Gestión documental ORFEO.

2do trimestre 2023

Durante este trimestre del año 2023, periodo comprendido entre el primero (1) de abril y el treinta y uno (30) de junio, la Agencia recibió un total de treinta y seis mil trescientos treinta y uno (36.331) documentos, en contraste con los treinta y cinco mil noventa y cinco (35.095) recibidos en el mismo periodo de la vigencia 2022, lo que evidencia una disminución del 4% en el total de documentos recibidos en la Entidad.

De los treinta y seis mil trescientos treinta y uno documentos recibidos (36.331) el Equipo de Servicio al Ciudadano, una vez conocido su contenido, tipificó como peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias, consultas, solicitudes de información, entre otros, un total de dos mil trescientos ochenta (2.380), que corresponden al 6,6% del total de documentos ingresados.

❖ Comparativo de las PQRS recibidas en relación con trimestres anteriores

El total de 2380 PQRS recibidas por la Agencia Nacional de Infraestructura se distribuyeron de la siguiente manera durante el segundo trimestre de la vigencia 2023.

Tabla 2- Total de PQRS recibidas por periodos de gestión.

PQRS por periodo de gestión	No. PQRS	%
PRIMER SEMESTRE	4.967	100%
SEGUNDO TRIMESTRE	2.380	100%
ABRIL	816	34.29%
MAYO	976	41.01%
JUNIO	588	24.71%
Total general	2.380	100,00%

Fuente: Tablero de control Equipo de Servicio al Ciudadano con base en información extraída ORFEO.

Revisando la dinámica de las PQRS recibidas en el presente trimestre en relación con trimestres anteriores, se observa que las solicitudes ciudadanas aumentaron en un 5% con respecto a las recibidas en el mismo periodo de gestión de la vigencia anterior (Segundo trimestre 2022 – 2.270) y en un 8%, con respecto a las PQRS recibidas en el trimestre inmediatamente anterior (tercer trimestre 2023-2.587)

Tabla 3- Cumplimiento PQRS 2022 vs. 2023 –Segundo trimestre³

Estado de cumplimiento	Vigencia 2022	%	Vigencia 2023	%
Cumple	1378	61%	2007	84.29%
Cumple / fuera de plazo	191	8%	265	11.18%
Incumple/ sin respuesta	459	20%	88	3.70%
En término	242	11%	20	0.84%
Total	2270	100%	2380	100%

Fuente: Elaboración a partir de informe anterior y con base en información extraída ORFEO.

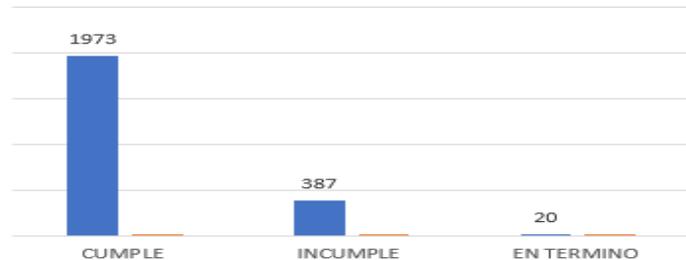
³ La información y valoración de cumplimiento que presenta la tabla, relaciona la información extraída directamente del sistema documental ORFEO. El detalle de la información se incluye en el archivo Excel anexo “Insumo – 1er trimestre 2023” en la pestaña “general”

❖ Oportunidad en la Atención de las PQRS

El Equipo de Servicio al Ciudadano, descargó del sistema ORFEO, la base de datos de las solicitudes ciudadanas tipificadas como PQRS, obteniendo el siguiente panorama en materia de cumplimiento en los términos de respuesta:

Tabla 4 - Cumplimiento PQRS -Segundo trimestre 2023- Reporte sistema documental ORFEO⁴

Cumplimiento reportado sistema ORFEO	Total de PQRS	%
Cumple	1973	82.90%
Incumple	387	16.26%
En término	20	0.84%
Total general	2380	100,00%



Fuente: Elaboración con base en información extraída ORFEO.

Revisión base de datos ORFEO y peticiones sin respuesta

El Equipo de Servicio al Ciudadano llevó a cabo una revisión de la información reportada por ORFEO⁵ y de las 387 solicitudes que se reportan como “Incumple” en el sistema ORFEO, en aras de poder verificar la información que arroja el sistema y determinar, si ciertamente, la entidad desatendió su deber de respuesta en oportunidad o si surgió alguna circunstancia distinta que llevara a este resultado; para lo cual se detuvo a revisar la trazabilidad de cada uno de estos radicados, a partir de lo cual, se concluyó que son **87** los trámites que efectivamente se encuentran “sin respuesta” en el sistema.

A continuación, se expone el resultado de la revisión efectuada:

Tabla 5- Revisión y seguimiento base de datos ORFEO y solicitudes sin respuesta

Depuración revisión por parte del Equipo de Servicio al Ciudadano.	No. PQRS	%
CUMPLE	1974	82,90%
Cumplimiento en los términos de respuesta	1945	81,68%
Con respuesta fuera de término	29	1,22%

⁴ La información y valoración de cumplimiento que presenta la tabla relaciona la información extraída directamente del sistema documental ORFEO. El detalle de la información se incluye en el archivo Excel anexo “Insumo – 1er trimestre 2023”.

⁵ Con ocasión a la observación al informe a la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias radicadas en la Entidad en el periodo comprendido entre el 01 de julio y el 31 de diciembre de 2022, en el cual se señala inconsistencia de la información reportada en los informes de Servicio al Ciudadano del (3º) y cuarto (4º) trimestre de 2022, toda vez que se evidenciaron en la muestra aleatoria ciertas imprecisiones, tales como, se tomaron en los casos relacionados de cumplimiento, documentos que en la actualidad figuran sin tramitar y documentos que figuraban anulados y otros que posteriormente se tramitaron fuera de término. Se procedió a realizar una revisión de la información que genera ORFEO, encontrándose novedades e inconsistencias en los parámetros de valoración de cumplimiento que fueron puestas en conocimiento del GIT TICS, adelantando mesas de trabajo y plan de mejora a la base de datos que reporta ORFEO.

INCUMPLE	387	16,26%
Con respuesta fuera de término	236	9,96%
Cumplimiento en los términos de respuesta	62	2,61%
Incumple sin respuesta	88	3,70%
EN TERMINO	20	0,84%
En término de respuesta	20	0,84%
Total general	2380	100,00%

Fuente: Elaboración a partir de revisión realizada a radicados ORFEO.

Finalizada la revisión detallada frente al estado de cumplimiento en los términos de respuesta de las solicitudes ciudadanas recibidas en el trimestre, se pudo establecer el cumplimiento en los términos de las solicitudes ciudadanas, tal y como se señala a continuación:

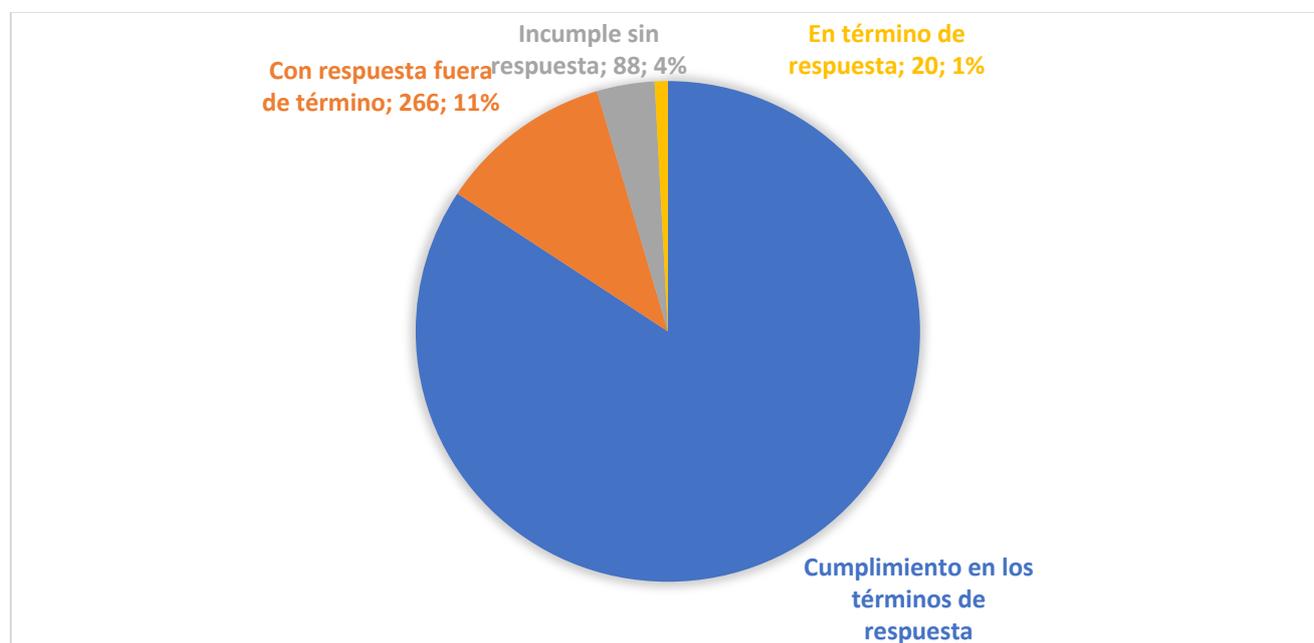
Tabla 6. Cumplimiento en los términos de respuesta solicitudes PQRS - Segundo trimestre

Cumplimiento gestión y atención PQRS	No. de PQRS	%
Cumplimiento en los términos de respuesta	2007	84.29%
Respuesta fuera de término	265	11.18%
Fuera de término y no registra respuesta	88	3.70%
En término de respuesta	20	0.84%
Total general	2380	100,00%

Fuente: Tablero de control Equipo de Servicio al Ciudadano con base en información extraída ORFEO.

Nota: Los porcentajes aquí registrados, se toman a partir del número total de PQRS cumplidas en el informe general y aquellas que después del ejercicio de depuración, efectivamente reportaron incumplimiento en el sistema.

Tabla 7- Cumplimiento en los términos de respuesta



Fuente: Tablero de control Equipo de Servicio al Ciudadano con base en información extraída ORFEO.

Conforme a lo anterior, a continuación, se presenta el balance en el estado de las respuestas a las solicitudes:

Tabla 8 Estado de las respuestas a las solicitudes

Estado de la respuesta	No. PQRS	%
Con respuesta	2272	95,46%
En término de respuesta	20	0,84%
Pendiente respuesta	88	3,70%
Total general	2380	100,00%

Fuente: Tablero de control Equipo de Servicio al Ciudadano con base en información extraída ORFEO.



Para el año 2023, como Equipo de Servicio al Ciudadano decidimos perseverar en el aumento del porcentaje de 95,46% en la atención a PQRS, un porcentaje significativo que queremos llevar al **100%**, por tal motivo, continuamos brindando acompañamiento y sensibilizaciones a los equipos y profesionales encargados de su atención, de manera que se disminuya el **3,70%** de los derechos de petición pendientes de respuesta para este segundo trimestre del año 2023. Adicional a lo anterior, desde el Equipo de Servicio al Ciudadano, se ha venido realizando seguimiento a la atención de PQRS y brindando sensibilizaciones a nivel interno, con el objetivo de lograr disminuir el **11,18%** de solicitudes que reportan respuesta fuera de término.

❖ **Oportunidad y cumplimiento en el tratamiento de las PQRS por dependencia⁶.**

A continuación, se muestra el comportamiento de las áreas de la Agencia, en lo que respecta a la atención de PQRS:

Tabla 9- PQRS recibidas en el trimestre por dependencia y cumplimiento.

Vicepresidencias	Cumplimiento en los términos de respuesta		En término de respuesta		Con respuesta fuera de término		Incumple sin respuesta		Total No. de Pqrs	
	No. de Pqrs	%	No. de Pqrs	%	No. de Pqrs	%	No. de Pqrs	%		
Vicepresidencia Ejecutiva	1264	83%	16	1%	172	11%	73	5%	1525	100%
Vicepresidencia de Planeación, Riesgos y Entorno	288	89%	1	0%	33	10%	1	0%	323	100%
Vicepresidencia Jurídica	138	82%	1	1%	20	12%	9	5%	168	100%
Vicepresidencia de Gestión Contractual	120	77%	2	1%	31	20%	2	1%	155	100%
Vicepresidencia de Estructuración	105	100%		0%		0%		0%	105	100%

⁶ Tener en cuenta el pie de página No. 1

Vicepresidencia de Gestión Corporativa	91	94%	0%	5	5%	1	1%	97	100%
Oficina de Control Interno	3	100%	0%	0	0%		0%	3	100%
Oficina de Comunicaciones	2	100%	0%		0%		0%	2	100%
Presidencia		0%	0%	2	100%		0%	2	100%
Total general	2011	84%	20	1%	263	11%	86	4%	2380

Fuente: Tablero de control Equipo de Servicio al Ciudadano con base en información extraída ORFEO.

Tabla 10- PQRS recibidas en el trimestre por dependencia y cumplimiento.

Dependencias	Cumplimiento en los términos de respuesta	En término de respuesta	Con respuesta fuera de término	Incumple sin respuesta	Total general
Vicepresidencia Ejecutiva	1264	16	172	73	1525
Vicepresidencia Ejecutiva	630	5	117	69	821
GIT Carretero 4	189	3	27	2	221
GIT Carretero 1	147	2	7		156
GIT Carretero 5	120	3	17	1	141
GIT Carretero 2	131	1	3	1	136
GIT Estrategia Contractual Permisos y Modificaciones	46		1		47
GIT Financiero 2	1	2			3
Vicepresidencia de Planeación, Riesgos y Entorno	288	1	33	1	323
GIT Asesoría Jurídico Predial	146	1	19		166
GIT Predial	65				65
GIT Social	42		11	1	54
GIT Ambiental	24		1		25
GIT de Tecnologías de la información y las Telecomunicaciones	3		2		5
GIT de Riesgos	5				5
GIT de Planeación	2				2
Vicepresidencia de Planeación, Riesgos y Entorno	1				1
Vicepresidencia Jurídica	138	1	20	9	168
GIT de Contratación	122		16	1	139
GIT Defensa Judicial	11		2	8	21
GIT de Asesoría de estructuración	3	1	1		5
Vicepresidencia Jurídica	2				2
GIT Ases Misional G Contractual 2			1		1
Vicepresidencia de Gestión Contractual	120	2	31	2	155
GIT Férreo	39	1	29	2	71
GIT Aeroportuario	40		1		41
GIT Portuario	38	1	1		40
GIT Financiero	2				2

Vicepresidencia de Gestión Contractual	1				1
Vicepresidencia de Estructuración	105				105
Vicepresidencia de Gestión Corporativa	91		5	1	97
GIT de Talento Humano	49		4	1	54
GIT Administrativa y Financiera	39		1		40
Vicepresidencia de Gestión Corporativa	1				1
Área de Archivo y Correspondencia	1				1
GIT Control Interno Disciplinario	1				1
Oficina de Control Interno	3		0		3
Oficina de Comunicaciones	2				2
Presidencia			2		2
Total general	2011	20	263	86	2380

Fuente: Tablero de control Equipo de Servicio al Ciudadano con base en información extraída ORFEO.



Las 3 Vicepresidencias que reciben el mayor número de PQRS en el Segundo trimestre son en su Orden

- ❖ Vicepresidencia Ejecutiva
- ❖ Vicepresidencia de Planeación Riesgos y Entorno
- ❖ Vicepresidencia Jurídica

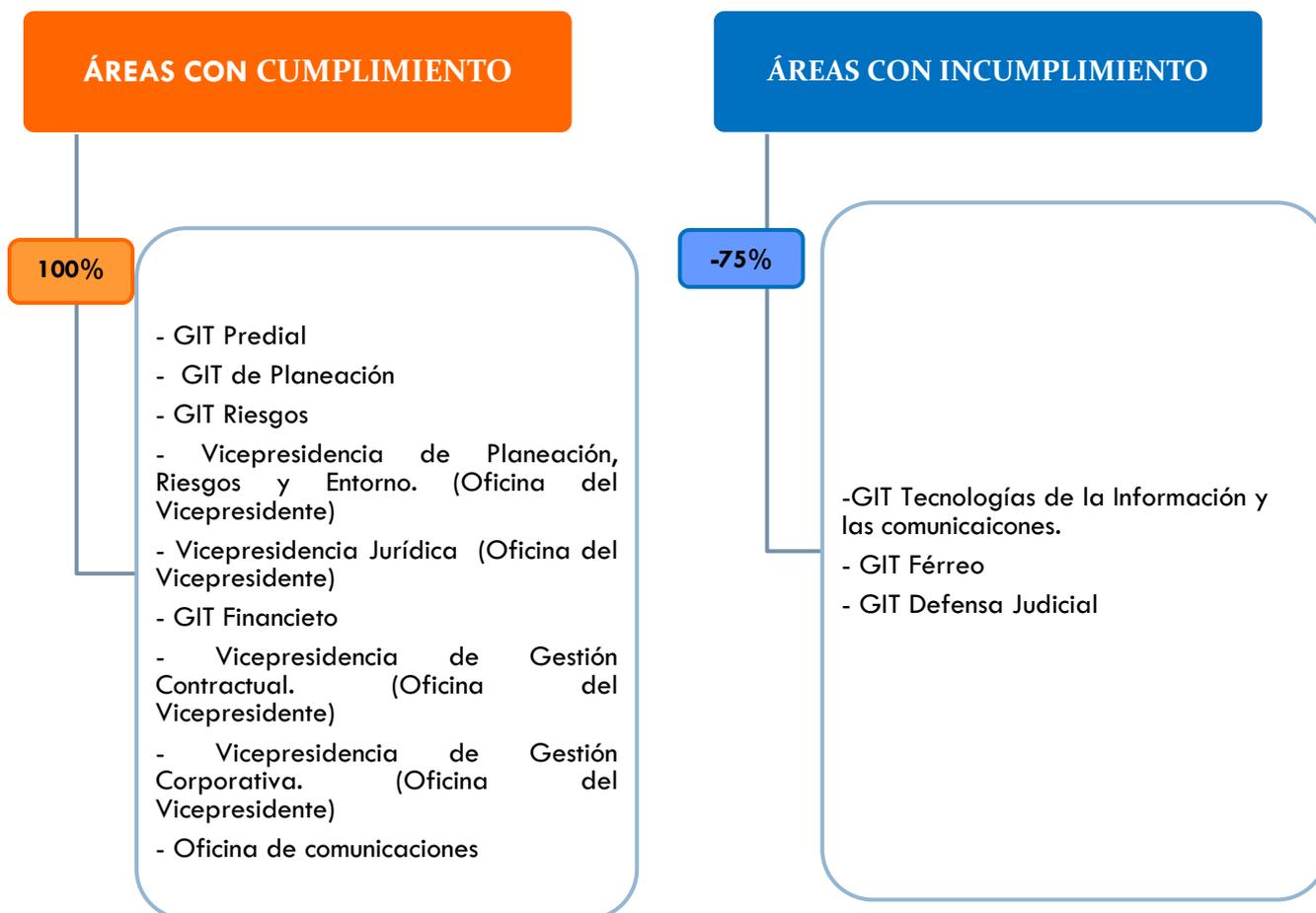
Las 3 áreas de la Agencia con mayor número de PQRS en el el segundo trimestre 2023 son en su orden:

- ❖ Vicepresidencia Ejecutiva
- ❖ Grupo Interno de Trabajo de Trabajo Carretero 4
- ❖ Grupo Interno de Trabajo Asesoría Jurídico Predial

A continuación, se presentan las áreas de la ANI que cuentan con un cumplimiento del 100% frente al término de respuesta de sus solicitudes, y las áreas que tienen una oportunidad para la mejora en el cumplimiento de los terminos de respuesta, debido a que cuentan con un porcentaje de solicitudes sin respuesta y con respuesta fuera de término mayor al 25% del total recibido y tramitado con respecto a las solicitudes recibidas en el área y/o tienen solicitudes sin respuesta a la fecha de elaboración del informe.

Tabla 11-Cumplimiento por áreas⁷

⁷ Tener en cuenta el pie de página No. 1



Fuente: Elaboración con base en información extraída ORFEO

❖ Clasificación por tipos de solicitudes ciudadanas PQRS.

Del total de PQRS recibidas, el 54% corresponden a peticiones, seguido del 12% a reclamos.

A continuación, se presentan la relación de las PQRS recibidas en la ANI, discriminadas por tipo de solicitud:

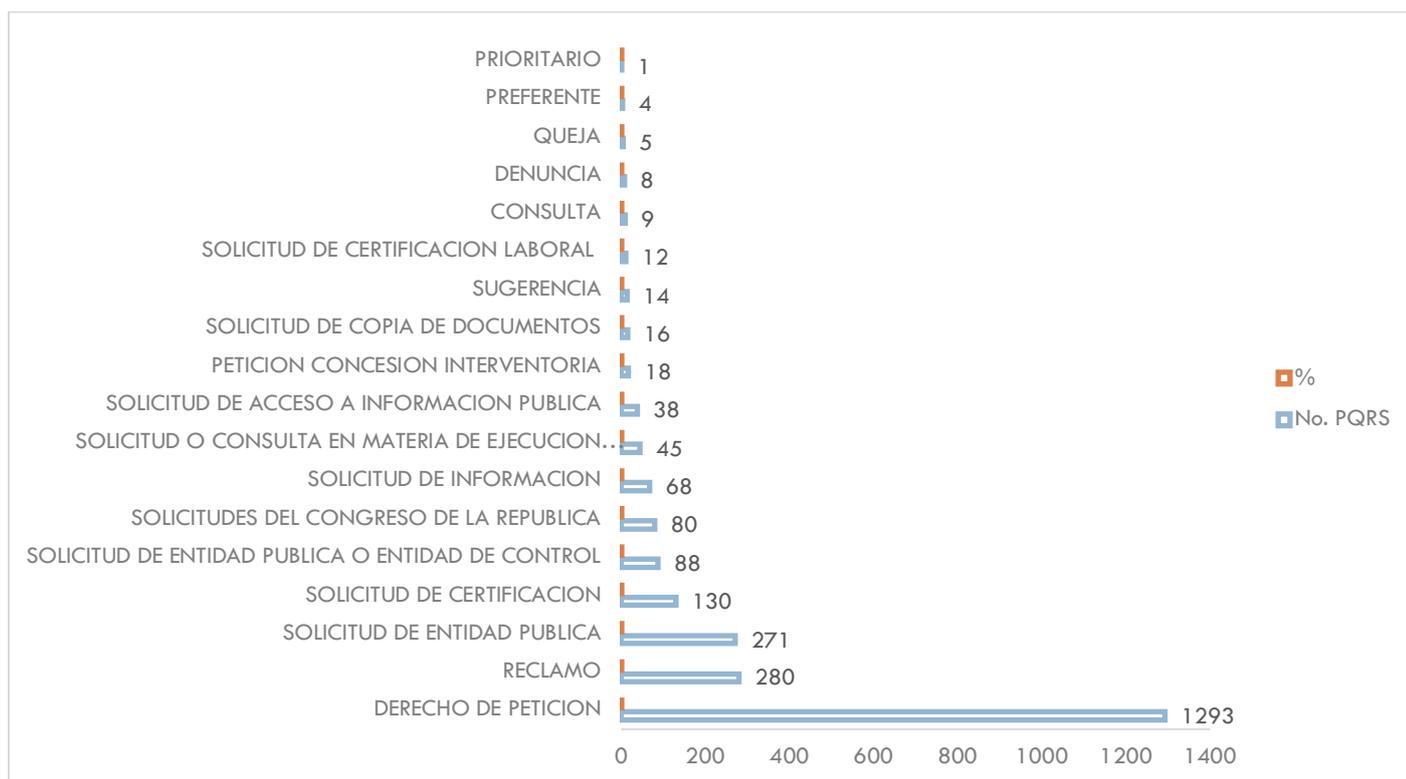
Tabla No. 5 - Clasificación de las PQRS –Segundo Trimestre 2023

Tipología de solicitud	Solicitudes con cumplimiento en los términos de tratamiento y respuesta	Solicitudes en término de respuesta al momento del reporte	Solicitudes con respuesta fuera de término	Solicitudes que no registran respuesta y se encuentran fuera de término	Total PQRS	% PQRS
Derecho de petición	1094	3	147	50	1294	54,37%
Reclamo	249		18	13	280	11,76%
Solicitud de Entidad Pública	207		49	15	271	11,39%
Solicitud de Certificación	118		12		130	5,46%
Solicitud de entidad pública o entidad de control	84		3	1	88	3,70%
Solicitudes del Congreso de la República	72		6	2	80	3,36%

Solicitud de Información	55		11	1	67	2,82%
Solicitud o consulta en materia de ejecución contractual	29	15		1	45	1,89%
Solicitud de Acceso a la Información Pública	30		8		38	1,60%
Petición Concesión Interventoría	17	1			18	0,76%
Solicitud de Copia de Documentos	14		2		16	0,67%
Sugerencia	13		1		14	0,59%
Solicitud de certificación laboral	12				12	0,50%
Consulta	7	1	1		9	0,38%
Denuncia	5		2	1	8	0,34%
Queja	3			2	5	0,21%
Preferente	2		2		4	0,17%
Prioritario			1		1	0,04%
Total General.	2011	20	263	86	2380	100,00%

Fuente: Tablero de control Equipo de Servicio al Ciudadano con base en información extraída ORFEO.

Tabla 12- Clasificación de PQRS –Segundo Trimestre 2023



Fuente: Tablero de control Equipo de Servicio al Ciudadano con base en información extraída ORFEO.

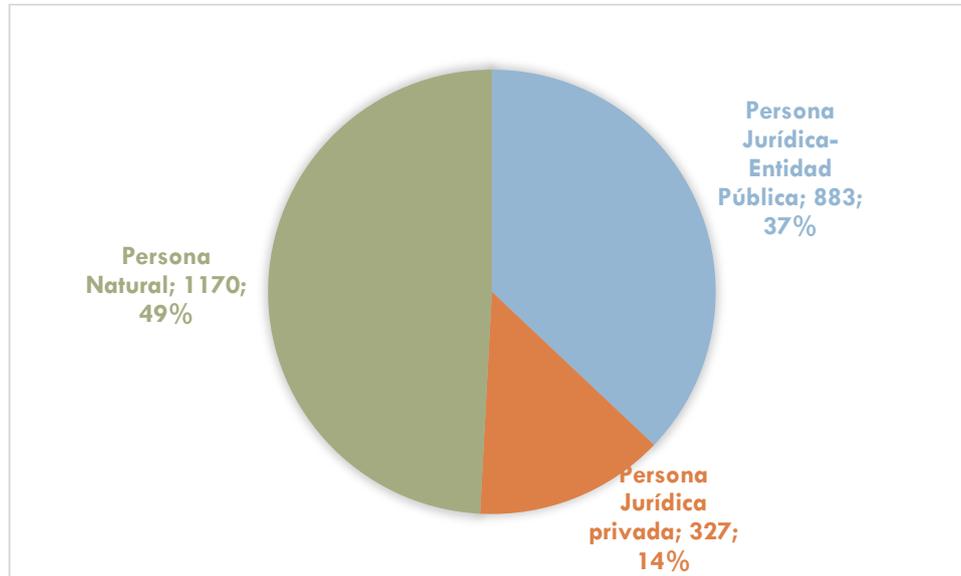
Entes de
Control

El Equipo de Servicio al Ciudadano tipificó **88** documentos como solicitudes de **Entes de Control**.

Tipo de peticionario

Para este segundo trimestre de 2023, la ANI recibió **883** solicitudes de **personas jurídicas – Entidades públicas** (37,10%) del total de documentos tipificados, **327** solicitudes de personas jurídicas privadas (13,74%) y **1170** de personas naturales (49,16%).

Tabla 13– Tipos de peticionarios



Fuente: Elaborado con base en información extraída ORFEO.

Acceso a la Información Pública

Durante el 2do trimestre de la vigencia 2023 se recibieron **38** solicitudes de **Acceso a la Información Pública**⁸, las cuales se respondieron en un tiempo promedio de respuesta de **10 días** de las cuales se negó el acceso a la información a (1) solicitudes con fundamento en la reserva legal de la información y los requisitos para acceder a la información.

A continuación, se relaciona el tratamiento dado a cada una de las solicitudes de acceso a la información pública.

Tabla 14- Tratamiento Solicitudes acceso a la información pública

⁸ Respecto de las solicitudes de acceso a información pública, el informe discrimina la siguiente información mínima de conformidad con el artículo 52 del Decreto 103 de 2015: el número de solicitudes recibidas; el número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución; el número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información, el tiempo promedio de respuesta, y el tiempo de respuesta a cada solicitud el cual se registra en la base de datos Excel adjunta al informe.

Tratamiento dado a las Solicitudes de Acceso a la Información Pública	Total de solicitudes	%
Entregada	33	87%
Parcialmente entregada	1	3%
Traslado por competencia	3	8%
Negada con fundamento en reserva legal	0	0%
Negada no cumple los requisitos	1	3%
Total general	38	100%

Fuente: Elaborado con base en información extraída ORFEO.

Página Web

Se recibieron **277** solicitudes por el formulario web dispuesto en la Página Web que corresponden al **11,64%** del total de documentos tipificados en sus diversas modalidades.

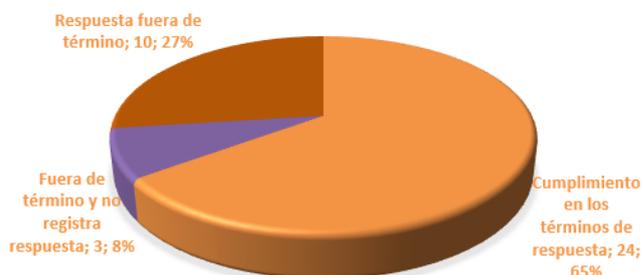
Petición Concesión / Interventoría

En lo que respecta a las peticiones presentadas por los Concesionarios y/o las Interventorías, la ANI recibió para este Segundo trimestre del año un total de **18** solicitudes. El comportamiento de respuesta a dichos requerimientos se muestra a continuación:

Tabla 15- Peticiones – Concesiones e Interventorías

Cumplimiento gestión y atención PQRS Petición Concesión/Interventoría	No. de PQRS	%
Cumplimiento en los términos de respuesta	17	94.44%
Em término de respuesta	1	5.56%
Total general	318	100,00%

Fuente: Elaborado con base en información extraída ORFEO.



A continuación se destacan algunos ejemplos de quejas, reclamos y denuncias, recibidas en la ANI:

Tabla 16 ejemplos – Quejas, Reclamos y sugerencias

RECLAMOS 

- “(…) ”Teniendo en cuenta que actualmente se adelanta en la región el megaproyecto fluvial para recuperar ecosistemas degradados, pero también mitigar el impacto de posibles inundaciones en la región caribe ante fenómenos climáticos, la comunidad en general manifiesta inconformidad e incertidumbre alrededor del mismo, denotando falta de participación ciudadanía y socialización del impacto del proyecto ante la sociedad, esta situación ha sido reportada por diferentes organismos y líderes de esta región, a lo que habido caso omiso y desinterés por los altos dirigentes“(…)” (Sic)” ORFEO 20234090647492

SUGERENCIAS 

- “Quisiera saber el por qué cuando una concesión se paga después de 20 años con peajes, los peajes pasan a ser administrados por la ANI. Por ende deberían bajar el precio por lo menos en un 50%! El peaje queda perenne y con altos costos para todos. Al bajar los peajes bajan los fletes de los transportes por ende es un alivio al costo de todos los productos que viajan por tierra, sobretodo los agrícolas! Le sugiero no que quiten el peaje pero que ño lo menos el costo sea solo para mantenimiento de la vía y no un impuesto!” ORFEO 20234090654552

QUEJAS 

- ““(…)”. El día 22 de abril de 2023, me dirigía hacia el municipio de Zipaquirá, junto con mi familia a una velocidad aproximada de 55 km/h, cuando en el
- cruce del ferrocarril de refisal via Bogota Zipaquirá, de forma imprudente, el paletero Edilberto Roncancio Calvera con cc 80049634, nos obstaculiza
- la vía, arrojando el cono de tránsito y posteriormente arrojándose a la vía, causando la colisión de los vehículos GMU922 de Bogotá y SXX797
- de Marinilla, generando daños en la pintura y ruptura de la llanta trasera del lado derecho, del vehículo GMU922.
- (…)” ORFEO 20234090452332

❖ **Temas más consultados y recurrentes objeto de PQRS.**

Los temas más consultados por la ciudadanía fueron: información o peticiones sobre los proyectos de concesión en los distintos modos de transporte, solicitudes frente a trámites administrativos a cargo de la Agencia Nacional de Infraestructura, incluidos los trámites relacionados con el concurso de méritos para la provisión de cargos de carrera administrativa de la ANI, solicitud de certificaciones contractuales, comunicaciones relacionados con el modo de transporte férreo, solicitud de mantenimiento y/o información de la vía, solicitudes de beneficios de tarifa diferencial para el paso por peajes y solicitud de información sobre predios con ofertas de compra.

Los principales temas objeto de reclamos estuvieron relacionados con la aplicación de tarifas diferenciales de los peajes; solicitudes relacionadas con temas jurídico prediales, y los tiempos de respuesta de los trámites de permisos.

Tabla 17- Clasificación de las PQRS por tema.

Tema	No. de PQRS	%
Concesiones general	1871	78,61%
Administrativo	197	8,28%
Certificación	122	5,13%
Férreo	44	1,85%
Mantenimiento de la vía	34	1,43%
Portuario	31	1,30%
Manejo de peajes	30	1,26%
Aéreo	27	1,13%
Accidentalidad	8	0,34%
Ambiental	5	0,21%

Consulta de documentos	4	0,17%
Estructuración	3	0,13%
Indemnizaciones	2	0,08%
Licitación	1	0,04%
Basculas	1	0,04%
Total general	2380	100,00%

Fuente: Elaboración propia a partir de información extraída ORFEO.

❖ Tiempos promedio de respuesta a las PQRS.



La Agencia brindó respuesta a las solicitudes de los ciudadanos en un promedio de **10 días.**

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

Tabla 18 Tiempos promedio de respuesta por tipo de solicitud

Tipo de solicitud	Promedio de tiempo de respuesta
Consulta	27
Denuncia	14
Derecho de petición	11
Petición concesión interventoría	9
Preferente	5
Prioritario	7
Queja	9
Reclamo	9
Solicitud de acceso a información pública	10
Solicitud de certificación	6
Solicitud de certificación laboral	6
Solicitud de copia de documentos	7
Solicitud de entidad pública	9
Solicitud de entidad pública o entidad de control	6
Solicitud de información	9
Solicitud o consulta en materia de ejecución contractual	15
Solicitudes del Congreso de la República	5
Sugerencia	10
Total general	10

Fuente: Elaboración propia a partir de información extraída ORFEO y base de datos Equipo de Servicio al Ciudadano.

2-ATENCIÓN Y GESTIÓN A LAS DENUNCIAS⁹

Durante este trimestre del año 2023, periodo comprendido entre el primero (1) de abril y el treinta y uno (30) de junio de 2023, la Agencia recibió un total de quinientos cuarenta y ocho (546) documentos por los siguientes canales dispuestos por la Entidad para el recibo de denuncias:

Tabla 19. Estadística de recibo de solicitudes por canales de denuncias

Canales de denuncias	Número de comunicaciones	%
Atención directa al público	7	1,28%
Correo de denuncias de corrupción	43	7,88%
Correo institucional contáctenos	256	46,89%
Formulario denuncia en línea	0	0%
Línea de celular	0	0%
Línea ética	4	0,73%
Línea telefónica PBX	231	42,31%
Formulario Web de PQRS	5	0,92%
Total general	546	100,00%

Fuente: Elaboración propia a partir de matriz PSC-F-008

A continuación, se relacionan los principales temas que ingresaron por los canales de denuncias, de los cuales ninguno correspondió a presuntos actos de corrupción al interior de la Agencia:

Tabla 20- Asuntos recibidos por los canales de denuncias.

Temas sobre los cuales recayeron las denuncias	Número de comunicaciones	%
Ofertas laborales falsas	484	89%
Ofertas contrato de alimentos, hoteles y restaurantes	18	3%
Concesiones - interventorías	30	5%
Mantenimiento de vía	9	2%
Administrativo	3	1%
Predial	1	0%
Peajes	1	0%
TOTAL	546	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de matriz PSC-F-008

Todos los asuntos recibidos fueron registrados en la matriz PSC-F-008, atendidos y tramitados de manera oportuna, y a la fecha de presentación de este informe se encuentran cerrados. A continuación, se relaciona la gestión realizada frente a los mismos:

⁹ La gestión y seguimiento a las denuncias se enmarca en el procedimiento GESTIÓN DE DENUNCIAS- TPSC-P-05 Versión 7. 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. 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 21 - Gestión asuntos recibidos canal denuncias

Gestiones asuntos temas sobre los cuales recayeron las denuncias.	Número de comunicaciones	%
El 19 de abril de 2023 se envió un correo electrónico a la Oficial de Cumplimiento, con copia al vicepresidente de Gestión Corporativa, a fin de que emita su criterio sobre el proceder de la denuncia.	1	0,2%
Desde contáctenos se le contesta al denunciante a través de la campaña 'ojo, no coma cuento' y se le invita a colocar la denuncia en la Fiscalía General de la Nación.	204	37,4%
Desde denuncias se le contesta al denunciante a través de la campaña 'ojo, no coma cuento' y se le invita a colocar la denuncia en la Fiscalía General de la Nación.	2	0,4%
Por tratar de un asunto ajeno a denuncias, se remite al correo de trabajo con nosotros.	1	0,2%
Por tratar de un asunto técnico, se remite a contáctenos y desde allí, se envía a radicar para respuesta del área competente.	31	5,7%
Por tratar de un asunto técnico, se remite a contáctenos y desde allí, se le contestó al peticionario	1	0,2%
Por tratarse de un asunto que se aleja de ser de denuncias, se reenvía al correo de contáctenos, desde el cual se da el traslado a la Gobernación de Cundinamarca	1	0,2%
Por tratarse de un asunto que se aleja de ser de denuncias, se reenvía al correo de contáctenos, desde el cual se envía a radicar para la asignación de la Vicepresidencia de Gestión Contractual	1	0,2%
Por tratarse de un asunto que se aleja de ser de denuncias, se reenvía al correo de contáctenos, desde el cual se envía a radicar para la asignación de la Vicepresidencia Ejecutiva	8	1,5%
Se le contesta al ciudadano con la campaña 'ojo no coma cuento' y se informa en copia oculta a la penalista de defensa judicial para ser parte de las gestiones ante la FGN.	296	54,2%
Total	546	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de matriz PSC-F-008

3- ATENCIÓN POR CANALES DE CONTACTO

En este acápite, se muestran las estadísticas de la atención al ciudadano y a las solicitudes ciudadanas por los diferentes canales de contacto de la Entidad:

❖ Canales de radicación de las solicitudes ciudadanas PQRS

El canal más utilizado por los usuarios para la radicación de solicitudes PQRS fue el correo electrónico por medio del cual se recibieron el **77,35%** (del total de solicitudes tramitadas como PQRS. Los datos estadísticos pueden ser consultados en la siguiente tabla:

Tabla 22- Canales radicación PQR

Canales de recibo de las PQRS	No. PQRS	%
ORFEO	2380	100,00%
Correo electrónico	1841	77,35%
Correspondencia	130	5,46%
Formulario virtual de atención al ciudadano-petición queja o reclamo vía WEB	277	11,64%
Radicación por WEB	57	2,39%
Web Service - Traslados Ministerio del Transporte	75	3,15%
Total general	2380	100,00%

Fuente: Elaboración propia a partir de seguimiento realizado en ORFEO.

❖ Canales de recibo de denuncias

Tabla 23. Estadística de recibo de solicitudes por canales de denuncias

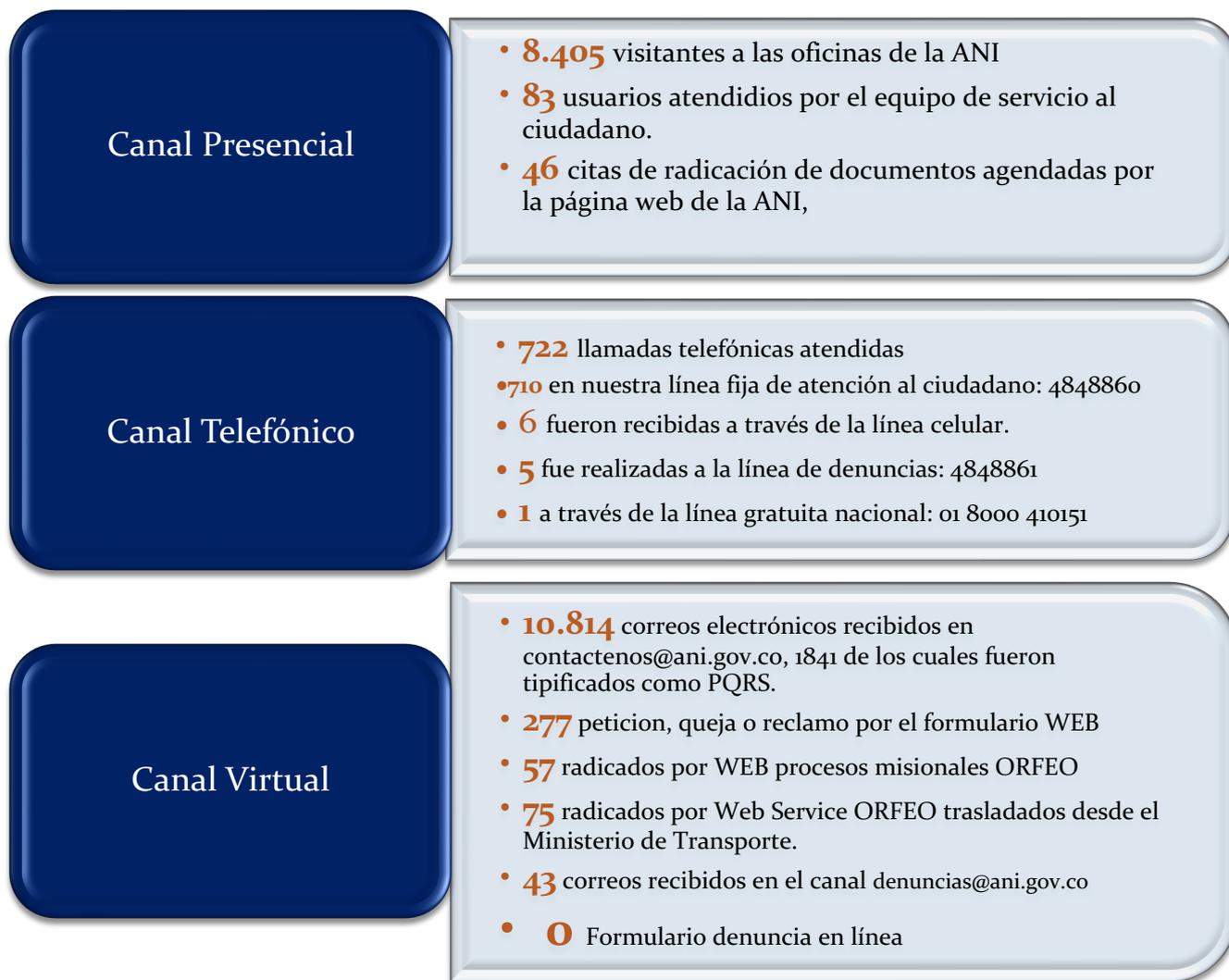
Canales de denuncias	Número de comunicaciones	%
Atención directa al público	7	1,28%
Correo de denuncias de corrupción	43	7,88%
Correo institucional contáctenos	256	46,89%
Formulario denuncia en línea	0	0%
Línea de celular	0	0%
Línea ética	4	0,73%
Línea telefónica PBX	231	42,31%
Formulario Web de PQRS	5	0,92%
Total general	546	100,00%

Fuente: Elaboración propia a partir de matriz PSC-F-008

❖ Canales de contacto para la atención ciudadanía

El gráfico que se muestra a continuación resume el consolidado de las estadísticas de atención al público, por los diferentes canales de contacto:

Tabla 24- Canales de atención al público



Canal de atención telefónico: Los temas más consultados por la mayoría de los ciudadanos que nos contactaron por este canal fueron: consultar por la veracidad de ofertas laborales falsas realizadas por terceros a nombre de la Agencia (29,64%), consultar información de la ANI y sus canales de atención (16,07%) seguimientos a trámites de permisos (10,94%), seguimientos a radicados e información general sobre solicitudes (9,70%), información de canales de atención de Concesiones (7,34,%).

Este canal fue utilizado por 722 personas, 384 del género masculino (53.19%), y por 388 personas del género femenino (44,81%). Adicional a lo anterior, la mayoría de llamadas fueron provenientes de Bogotá (36.01%), Antioquía (16,34%), Cundinamarca (10,80%) y Valle del Cauca (5.26%).

Tabla 25. Usuarios atendidos en el canal presencial por temas

Tema	No.	%
Estafa - Oferta laboral	214	29,64%
Información ANI	116	16,07%
Tramite permisos - Resolución 716 de 2015	79	10,94%
Seguimiento radicado	70	9,70%
Información concesiones	53	7,34%
Contactarse con servidor ANI	52	7,20%
Tarifa diferencial	23	3,19%
Estafa - Ofrecimiento servicios (restaurantes, hoteles)	20	2,77%
Predial	20	2,77%
Información canales de atención ANI	18	2,49%
Temas que NO son competencia de la ANI	10	1,39%
Reporte incidente carretera-información concesiones	6	0,83%
Tarifas peajes	5	0,69%
Trabaje con nosotros	5	0,69%
Concepto EDS	2	0,28%
EDS	2	0,28%
Otras	2	0,28%
Total	722	100,00%

Fuente: Tablero de control atención telefónica POWER BI.

Canal de atención virtual: Durante el Segundo trimestre del año 2023 la Agencia recibió a través de su correo electrónico oficial contactenos@ani.gov.co, **10.814** comunicaciones, los cuales se clasificaron en los siguientes temas:

- ❖ 8211 comunicaciones
- ❖ 1311 Traslados por competencia
- ❖ 290 hojas de Vida
- ❖ 321 solicitudes relacionadas con trámites de permisos
- ❖ 681 comunicaciones judiciales

4- PERCEPCIÓN CIUDADANA



Canal Presencial

2.663 personas ingresaron a las instalaciones de la Agencia durante el segundo trimestre de la vigencia 2023.

Del total de visitantes que tuvo la entidad en estos tres meses del año, **83** usuarios se acercaron al Equipo de Servicio al Ciudadano para ser atendidos.

Tabla 26. Usuarios atendidos en el canal presencial por departamento

Departamento	Recuento de Departamento	%TG Recuento de Departamento
Cundinamarca	37	44,58%
Bogotá D.C	30	36,14%
No registra	4	4,82%
Antioquia	3	3,61%
Atlántico	1	1,20%
Huila	1	1,20%
Meta	1	1,20%
Norte de Santander	1	1,20%
Otras	1	1,20%
Quindío	1	1,20%
Santander	1	1,20%
Total	83	100,00%

Fuente: Tablero de control atención presencial POWER BI.

Los temas sobre los que más indagaron los ciudadanos son, en su orden:

- ✚ **Seguimiento a radicados**, de los ciudadanos que solicitaron atención presencial, varios querían hacer seguimiento a sus números de radicados.
- ✚ **Trámite de permisos**, Requisitos para realizar la solicitud de permisos de uso y ocupación de vías concesionadas, así como seguimiento a los permisos en curso.
- ✚ **Predial**, Solicitudes sobre el estado jurídico de los predios colindantes, indemnización por afectación a unidades productivas y mejoras.

Tabla 27. Temas consultados en el canal presencial

Tema	Número de solicitudes	%TG Recuento de Tema
Seguimiento radicado	15	18,07%
Tramite permisos - Resolución 716 de 2015	15	18,07%
Predial	14	16,87%
Información ANI	11	13,25%
Estafa - Oferta laboral	7	8,43%
No Registra	7	8,43%
Información concesiones	3	3,61%
Notificación resolución	2	2,41%
AGRADECIMIENTO POR BUENA ATENCION	1	1,20%
Contactarse con servidor ANI	1	1,20%
Estafa - Ofrecimiento servicios (restaurantes, hoteles)	1	1,20%
Licitación de férreo	1	1,20%
Practicas laborales	1	1,20%
Prácticas universitarias	1	1,20%
Radicación de concesiones	1	1,20%
Reclamo	1	1,20%
Tarifas peajes	1	1,20%
Total	83	100,00%

Fuente: Tablero control atención presencial POWER BI.

❖ Resultados y conclusiones atención presencial – Equipo de servicio al ciudadano

Finalizada las atenciones a los usuarios, se les solicito diligenciar el formato de atención directa al público, en el cual se les pregunta por su percepción y grado de satisfacción frente a la siguiente pregunta: ¿la atención e información fue clara, oportuna y completa?

El 92.77% de los ciudadanos que respondieron a la pregunta, señaló que la atención e información brindada a su requerimiento fue oportuna, clara y completa.

Tabla 28. Percepción de usuarios atendidos en el canal presencial

Percepción de la atención	Total usuarios	%TG Recuento de Percepción de la atención
NO	1	1,20%
No registra	5	6,02%
SI	77	92,77%
Total	83	100,00%

Fuente: Tablero control atención presencial POWER BI.

Percepción PQRS a través de Página Web

El Grupo de Trabajo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, se encuentra realizando el desarrollo tecnológico para implementar en la plataforma Aniscopio una encuesta de percepción web frente al trámite de PQRS que vincule la información de ORFEO¹⁰.

Cuéntanos tu experiencia con nuestro sitio web

Percepción Página web

Con el ánimo de acoger 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 al Ciudadano diseñó¹¹ 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 Segundo trimestre de la vigencia 2023, participaron **84** personas y se obtuvo la siguiente información:

¹⁰ 23-03-06: Se diseño y solicitó al GIT de TICS la actualización de la Encuesta de Satisfacción frente al trámite dado a las PQRS: <https://forms.office.com/r/MBUya6hJkP>

23-03-30: Se confirmo por parte del GIT de TICS la actualización de la encuesta con el objetivo de conocer la satisfacción de los usuarios frente al trámite dado a las PQRS. El enlace se habilitó donde siempre ha estado, cuando se genera el archivo pdf de ingreso de la solicitud. Debido a que no se reciben participaciones, se programó reunión con el Equipo TICS para el mes de abril revisar la posibilidad de optimizar y hacer más visible el instrumento. El desarrollo tecnológico se está adelantando por parte del GIT de TICS mediante Ticket [GLPI #0037080]

❖ Resultados y conclusiones percepción página web

- ¿Qué trámite o consulta realizó o deseaba realizar?

Tabla 29- Trámite o consulta realizado

Información o servicio web utilizado	No. de participaciones	% del total general
Formulario trabaje con nosotros	27	32,14%
Información canales de atención ANI	24	28,57%
Información general de la ANI	10	11,90%
Información proyectos de infraestructura	8	9,52%
Información de trámites y servicios ANI	8	9,52%
Espacio transparencia y acceso a la información pública	2	2,38%
Radicación Web de documentos	2	2,38%
PQR	1	1,19%
Cuarto de datos	1	1,19%
No	1	1,19%
Total general	84	100,00%

Fuente. Elaboración propia a partir de base de datos encuesta web atención al ciudadano

- Facilidad de navegación por el Portal Web y acceso a los trámites o servicios web

¿La navegación por el Portal se hace de forma simple e intuitiva?	No. de participaciones	% del total general
Si	68	81%
No	16	19%
Total general	84	100,00%

Fuente. Elaboración propia a partir de base de datos encuesta web atención al ciudadano

- Satisfacción de expectativas información página web.

¿La información publicada satisface tus expectativas?	No. de participaciones	% del total general
Si	71	85%
No	13	15%
Total general	84	100%

- Cuéntanos si pudiste obtener la información y encontrar lo que buscabas en la página web.

Cuéntanos si pudiste obtener la información y encontrar lo que buscabas en la página web	No. de participaciones	% del total general
Si	59	70%

No	25	30%
Total general	84	100,00%

Fuente. Elaboración propia a partir de base de datos encuesta web atención al ciudadano

Análisis:

- Los tres servicios más consultados por los usuarios que participaron en la encuesta de percepción fueron, los siguientes: el **32%** ingresó a la página web de la Agencia para cargar su hoja de vida o buscar una oportunidad laboral, el **28%** consultar información de los canales de atención de la ANI, y el **11%** consultar información general de la Entidad y de los proyectos de infraestructura.
- El **81%** de los usuarios que ingresaron a nuestra página web y participaron en la encuesta, señalaron que la navegación por el portal se hace de forma simple e intuitiva.
- El **70%** de los usuarios que navegaron en nuestro portal web, afirmaron que pudieron obtener la información y encontrar lo que buscaban en la página, debido a la disposición de la información en el sitio y a los contenidos presentados. Por su parte, un **30%** señala no haber encontrado el trámite o servicio que buscaba, revisada la información de los usuarios que presentaron inconformidad. Se encuentra que el servicio que más presenta observaciones es el servicio de trabajo con nosotros.
- Se revisaron las sugerencias de los usuarios y se socializaron al GIT de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y a la Oficina de Prensa y Comunicaciones, administradores de la página web de la Entidad.

Seguimiento respuestas brindadas por la ANI

El objetivo de este informe es realizar el seguimiento a la percepción de los usuarios sobre las respuestas emitidas por la Agencia Nacional de Infraestructura. Para este fin, se tomó una muestra aleatoria de **100** peticionarios quienes manifestaron sus inquietudes a través de los diferentes canales de contacto que dispone la entidad, los cuales son: físico, telefónico, virtual y presencial. Estas solicitudes fueron ingresadas a través del sistema de gestión documental ORFEO durante los meses de abril, mayo y junio del presente año 2023

❖ Resultados y conclusiones satisfacción respuestas a PQRS brindadas por la ANI

Oportunidad de las respuestas

Frente a la oportunidad de las respuestas brindadas por parte de la Agencia, el 82% de los usuarios encuestados afirmaron haber recibido respuesta en los términos de ley. Entretanto el 13% afirmó haber recibido respuesta fuera del término.

Finalmente, el 5% restante afirmaron no haber recibido respuesta.



Al realizar el seguimiento a la oportunidad de las respuestas por parte del Equipo de Servicio al Ciudadano y con el objetivo de contrastar dicha percepción, se verificó que la Agencia cumplió en término con la respuesta a los peticionarios en un 87%. Este resultado no se encuentra muy por encima de la percepción de los ciudadanos encuestados.

Claridad de las respuestas

De acuerdo con la percepción de los usuarios encuestados, el 80% manifestó haber recibido respuesta en un lenguaje claro y fácil de comprender. Un 5% expresó no haber recibido respuesta clara a su solicitud. Estas correspondieron a respuestas que emitió la Agencia relacionadas a los temas de concesiones en general, gestión predial y trámite de permisos.



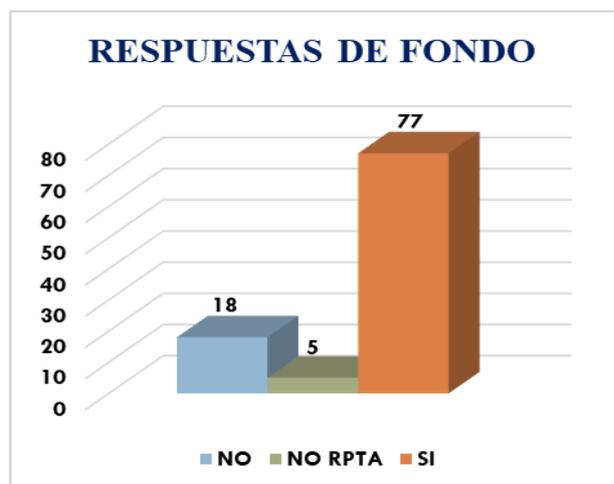
Al realizar la revisión de las respuestas emitidas por parte de la Agencia, encontramos que hubo claridad de la información brindada a los usuarios en un 99%. Estos resultados se deben a que la información remitida fue congruente a las solicitudes, se expresó en un lenguaje claro y con el contexto suficiente para la comprensión de esta.

Respuesta de fondo

Frente a la percepción de los usuarios sobre la gestión de las peticiones por parte de la Agencia el 77% afirmó haber recibido respuesta de fondo a su requerimiento.

Por otro lado, el 18% restante de los usuarios afirmó no haber recibido respuesta acorde a lo requerido. En algunos casos manifestaron su inconformidad debido al sucesivo traslado de las peticiones a otras entidades y a la falta de respuesta oportuna de parte de aquellas que estaban a cargo. Asimismo, manifestaron inconformidad por las solicitudes trasladadas a las concesiones, las respuestas otorgadas por estas las consideraron parciales e incompletas.

Finalmente, también tuvieron incidencia en este resultado las respuestas que efectivamente



fueron brindadas por la Agencia pero que no habían sido revisadas en su bandeja de entrada por los peticionarios.



No obstante, al realizar el seguimiento al factor “Respuesta de Fondo”, se evidenció que el 99% de las solicitudes de la muestra, efectivamente la Agencia brindó respuesta coherente a lo solicitado por los peticionarios, tomando las acciones necesarias para resolver sus peticiones. Es importante reconocer el compromiso en la respuesta a las peticiones por parte de las concesiones. Esto dado que el 61% del total de la muestra la Agencia realizó traslado a las mismas por competencia y su percepción fue favorable en satisfacción.

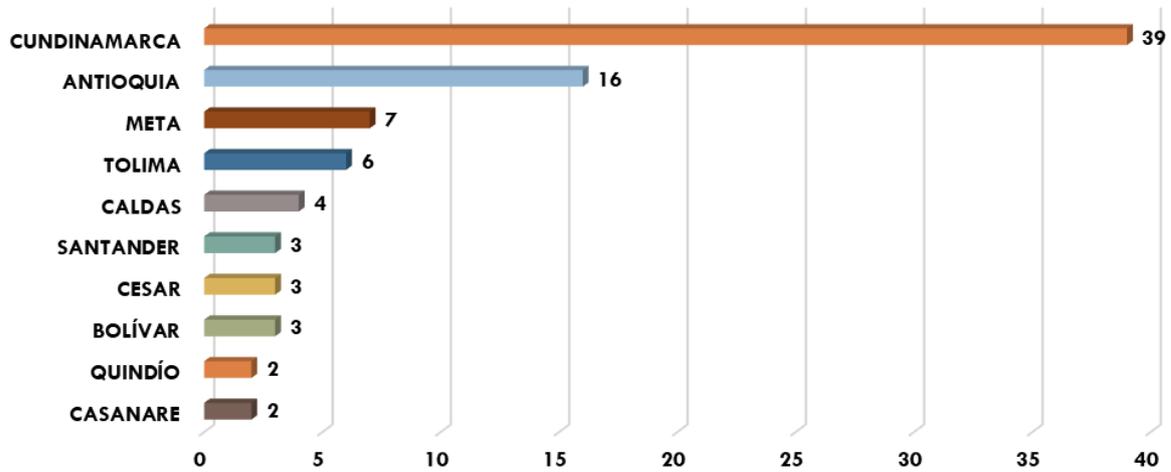
Ubicación geográfica

De la muestra aleatoria, encontramos los principales departamentos desde donde allegaron la mayoría de las solicitudes que atendió la Agencia para este el segundo trimestre 2023. A saber, estos son:

- 1- **Cundinamarca:** este departamento encabezó la lista por solicitudes relacionadas con los siguientes temas: por un lado, concesiones en general con temas relacionados con afectaciones a predios; por otro lado. información contractual respecto a las obligaciones de las concesiones a cargo de los proyectos Bogotá Girardot, Perimetral Oriental de Cundinamarca, Villeta Guaduas y Chirajara-Fundadores. Además, hubo solicitudes sobre información del mantenimiento de la vía de los proyectos Ruta del sol sector 1 y Briceño Tunja Sogamoso. La mayoría de las solicitudes corresponden a personas que residen en la ciudad de Bogotá.
- 2- **Antioquia:** en este departamento hubo solicitudes sobre la tarifa diferencial del peaje Trapiche y Cabildo del proyecto Vías del Nus; también solicitudes de información contractual de los proyectos Cambao-Manizales y Autopistas Conexión Pacífico 1. Los municipios de los cuáles se manifestaron principalmente los ciudadanos fueron Medellín, Barbosa y Girardota.
- 3- **Tolima:** estas solicitudes se relacionaron principalmente con temas de cancelación de deudas a proveedores, inundaciones por falta de adecuación u obras hidráulicas e invasión de terrenos. Todos estos relacionados con el proyecto Neiva-Espinal-Girardot. También hubo solicitudes sobre gestión predial e instalación de vallas sobre el proyecto Bogotá Girardot.
- 4- **Meta:** finalmente en este departamento las solicitudes estuvieron relacionadas tanto con señalización y seguridad vial, como con demarcación e iluminación de la vía y la adecuación de reductores de velocidad para implementar en el proyecto Bogotá

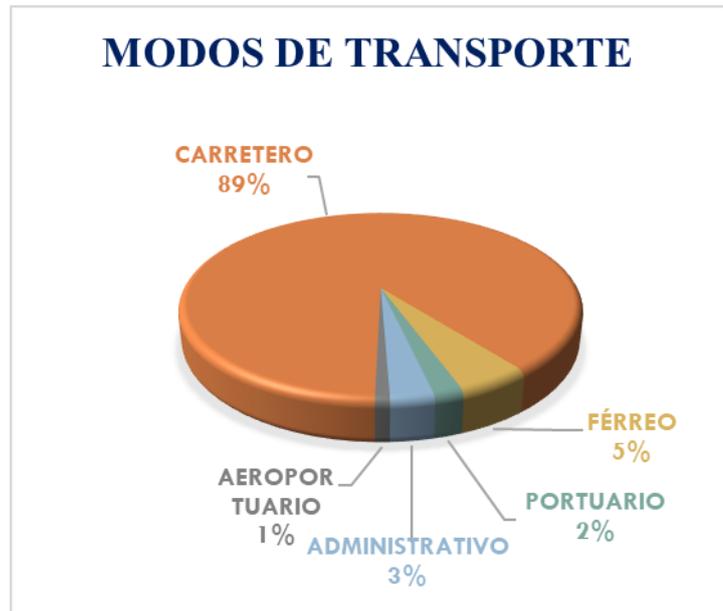
Villavicencio. Sobre el proyecto Villavicencio – Yopal hubo preguntas sobre las y adecuaciones hidráulicas realizadas en la zona.

UBICACIÓN GEOGRÁFICA



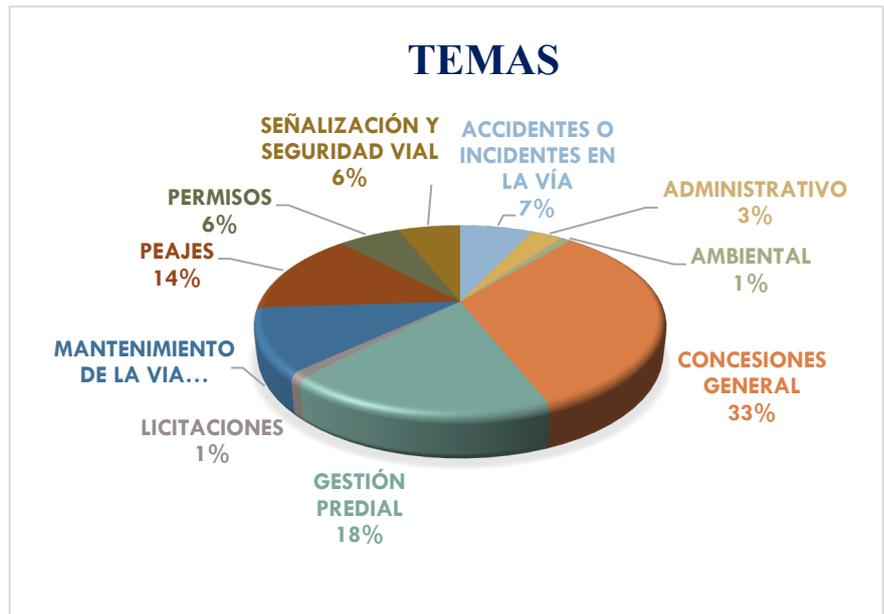
Modos de transporte

El modo con mayor representatividad de las peticiones fue el modo “carretero”, al cual pertenecieron el 89% de las solicitudes recibidas por la Agencia. Por esta razón, el resultado de percepción principalmente se verá influenciado por este modo de transporte.



Temas

“Concesiones General” fue el tema más consultado en el segundo trimestre. Las solicitudes estuvieron relacionadas con temas de afectaciones a predios, mantenimiento y adecuación de redes hidráulicas como cunetas y tuberías de los proyectos. Todas estas solicitudes están relacionadas con los proyectos Popayán - Santander de Quilichao, Honda-Puerto Salgar-Girardot y Bogotá Girardot.

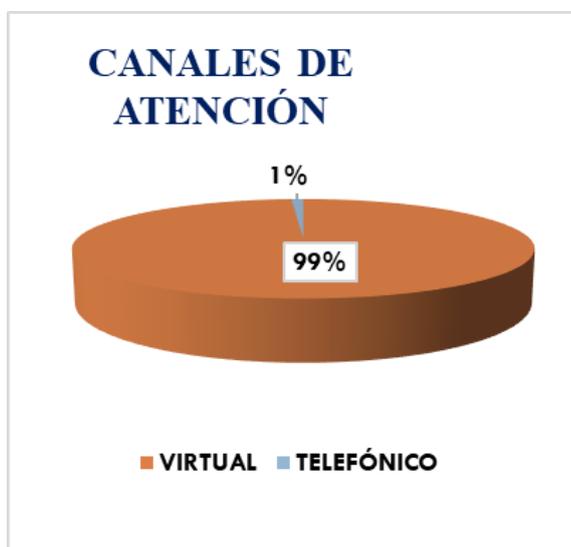


También se registraron solicitudes sobre información del cierre de vía del proyecto Cambao-Manizales, así como solicitudes de información de las concesiones en general.

Los proyectos más relacionados al tema de accidentes e incidentes en la vía son aquellos que componen el proyecto Ruta al Sol Sectores 1, 2 y 3. Los proyectos relacionados con las solicitudes de mantenimiento de la vía se encuentran en la Zona Metropolitana de Bucaramanga, Pamplona Cúcuta, Villavicencio Yopal - Ruta del Sol Sectores 1,2 y 3.

Llegaron solicitudes sobre el tema de señalización y seguridad vial, principalmente sobre los proyectos de Bogotá-Villavicencio, Dorada Chiriguaná, Chirajara Fundadores, Briceño Tunja Sogamoso y Consorcio Vial de los Llanos.

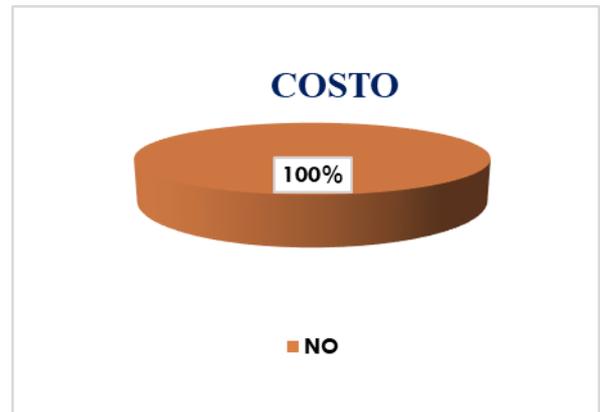
Canales de atención



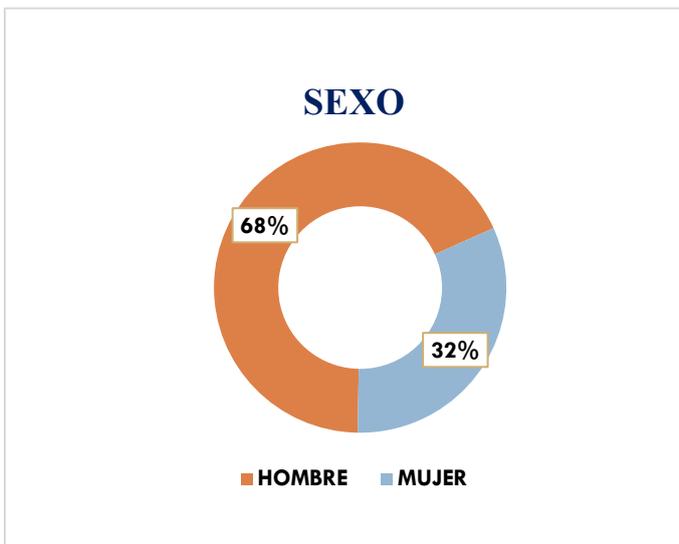
Sobre los canales de recepción de las solicitudes de la muestra el canal preferido por los usuarios continúa siendo el virtual. Esto dado que los ciudadanos y terceros prefieren remitir sus solicitudes de forma escrita a través de nuestro correo contáctenos o formulario web. Por lo general las solicitudes realizadas por vía telefónica son hechas por usuarios que se encuentran en la vía.

Costos o gastos para los usuarios.

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 fotocopias.



Género



Dentro de la encuesta realizada se identificó que el sexo que más remite solicitudes a la Agencia son hombres. El tema relacionado a sus solicitudes fue principalmente sobre peajes. Los demás temas fueron consultados por ambos sexos proporcionalmente.

La mayoría de los peticionarios encuestados se encuentran dentro del rango de edad entre 40 y 50 años, población que mayoritariamente reside en zona urbana.

Respecto de las características de nivel de escolaridad, el 73% de los peticionarios constan de un nivel profesional y de estudios de posgrado. En ocupación en su mayoría se dedican a la abogacía e ingeniería.

Conclusiones

La información que arrojó la caracterización ciudadana de la muestra construida con las observaciones de los ciudadanos permite vislumbrar que, si bien quienes remiten peticiones a la Agencia cuentan en su mayoría con un nivel superior de educación y sus ocupaciones se relacionan con la ingeniería o abogacía, el marco jurídico y de acción de las concesiones o asociaciones público privadas de los proyectos de infraestructura en transporte de la Agencia es aún un tema poco familiar para los usuarios y la población de influencia, aun para aquellos que constan de disciplinas como las mencionadas. Por esta razón es un reto para esta sociedad la comprensión del ejercicio de las concesiones, sus límites jurídicos y el alcance de la Gestión de la Agencia. De esta manera una de las oportunidades de mejora y avance de la gestión de la

entidad incluye esfuerzos en lenguaje claro y en accesibilidad a la hora de divulgar con mayor cobertura la información de los servicios, trámites y funciones de las concesiones y la Agencia.

5- PLAN OPERATIVO SERVICIO AL CIUDADANO

Para la ANI, es importante compartir con todos los ciudadanos cada una de las actividades que nos hemos propuesto adelantar durante la vigencia 2023, siempre bajo la óptica del mejoramiento continuo. En ese sentido, presentamos el avance de las actividades planeadas y cada una de las acciones ejecutadas con corte a el tercer trimestre:

Tabla 30- Matriz - Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Actividades		Producto	Avance
1	Realizar laboratorios de servicio al ciudadano para analizar, estudiar, y proponer acciones de mejora frente a aquellos asuntos que impacten el servicio.	3 laboratorios de Servicio al Ciudadano	<ul style="list-style-type: none"> - 23-03-22-El 22 de marzo de 2023, se realizó laboratorio de servicio al ciudadano con la participación de la Oficina de Control Interno, los enlaces de PQRS de la ANI y el Equipo de Servicio al Ciudadano, con el objetivo de “Contextualizar y articular en el marco de laboratorio de servicio, el rol de la Oficina de Control Interno, el Equipo de Servicio al Ciudadano y los enlaces de PQRS de cara a la función de seguimiento a las solicitudes ciudadanas y el propósito de disminuir las estadística y casos de incumplimiento, respuesta fuera de termino, y expedientes documentales sin evidencias, y por consiguiente evitar que se sigan generando No conformidades. - 15-06-23-El 15 de junio de 2023, se realizó laboratorio de servicio al ciudadano con la participación de Grupo Interno de Trabajo Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones, Gestión Documental y el Equipo de Servicio al Ciudadano, con el objetivo de “Analizar e identificar las razones o causas por las cuáles el botón “seguimiento a radicados” no refleja el estado real de la gestión ofrecida por la entidad a las peticiones; con el fin de reformular las acciones de mejora a implementar para evitar

			que se siga generando No conformidad 3921, respecto a la funcionalidad de la herramienta de seguimiento dispuesta para los peticionarios.”
2	Alimentar el banco de buenas prácticas y/o estrategias exitosas, implementadas en materia de servicio al ciudadano.	3 banco de buenas prácticas y/o estrategias exitosas	- Se documentaron en vídeo dos buenas prácticas “Mercado Campesino Vía 40 Express” Liderado por el Equipo de Comunicaciones y el Encuentro Transversal de Servicio al Ciudadano liderado por el Equipo de Servicio al Ciudadano.
3	Realizar Encuentros Transversales de Servicio al Ciudadano.	2 encuentros de Servicio al Ciudadano	- 30-06-2023: El 30 de junio de 2023, se realizó el Encuentro Transversal de Servicio al Ciudadano con concesiones en interventorías “Conexiones que transforman infraestructura y ciudadanía”. Contamos con la participación de 92 servidores de atención a la ciudadanía y gestión social de los proyectos de infraestructura en todos los modos de transporte. El evento obtuvo una valoración de satisfacción de 4,90 entre los asistentes del evento, en una escala de 1 a 5.
4	Llevar a cabo la sensibilización: "Aprendiendo a servir" en atención a peticiones, lenguas nativas, protocolos de servicio, accesibilidad y lenguaje claro	Sensibilización aprendiendo a servir	- Desde el Equipo de Servicio al Ciudadano, se adelantaron las siguientes sensibilizaciones: - Número de sesiones de sensibilización: 8 Número de personas capacitadas: 84 colaboradores y servidores públicos de la ANI han participado en nuestras sensibilizaciones en materia de derecho de petición y servicio al ciudadano. - Obtuvimos un nivel de satisfacción de 4,9 sobre 5 entre los asistentes a las sensibilizaciones.
5	Poner en conocimiento de la Alta Dirección, el informe anual consolidado de percepción de los usuarios de los modos de transporte.	Informe de percepción de usuarios	- 23-07-31- Se socializó al Vicepresidente de Gestión Corporativa, al Vicepresidente de Planeación, Riesgos y Entorno y a la Gerencia de la Oficina de Planeación el Informe consolidado de percepción de los usuarios de los modos de transporte.

6	Publicar informes PQRS con inclusión de solicitudes de acceso a la información, en el informe trimestral	Informes de PQRS	<ul style="list-style-type: none"> - 22-11-01: Mediante memorando No. 20224000131833 se socializó el Informe de Servicio al Ciudadano correspondiente al tercer trimestre de la vigencia 2022, con el presidente de la ANI y los integrantes del Comité Institucional de Gestión del Desempeño. - 23-01-16- Mediante memorando 20234000005573 se socializó a la Alta dirección el Informe de Servicio al Ciudadano correspondiente al Cuarto trimestre 2022 y anual 2022. - 23-05-02: Mediante memorando No. 20234000063943 se socializó el Informe de Servicio al Ciudadano correspondiente al primer trimestre de la vigencia 2023, con la presidente de la ANI y los integrantes del Comité Institucional de Gestión del Desempeño. - 23-07-31: Se socializó el Informe de Servicio al Ciudadano correspondiente al segundo trimestre de la vigencia 2023, con la alta dirección.
7	Realizar actividades orientadas a promover la cultura de equidad de género al interior de la ANI	Actividades cronograma Equidad de Género	<ul style="list-style-type: none"> - La planta de personal de la ANI se conforma en un 46.29% por mujeres y un 53.71% por hombres. El 50% de cargos directivos de la Entidad son ocupados por mujeres. - En el primer semestre de la vigencia 2023, sensibilizamos a más de 200 colaboradores de la ANI en equidad de género, a través de ponencias, espacios de sensibilización y actividades de conmemoración de fechas de relevancia en Equidad de Género. - Se articuló con la Agencia para el Desarrollo Internacional de los Estados Unidos – USAID, la capacitación a los servidores designados para conformar el Equipo de Equidad de Género en los módulos de la Escuela Nacional de Desaprendizaje del Machismo-Edema – ANI, desde donde

			<p>trabajamos en las formas de complicidad con el machismo y en estereotipos de género.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 23-06-08: En cumplimiento de la Directiva Presidencial N° 01 de 8 de marzo de 2023, se adoptó el protocolo para la prevención, atención y medidas de protección de todas las formas de violencia contra la mujer y basadas en género o discriminación por razón de raza, etnia, religión, nacionalidad, ideología política o filosófica, sexo u orientación sexual o discapacidad y demás razones de discriminación en el ámbito laboral y contractual en la Agencia Nacional de Infraestructura. - Nos postulamos al Ranking PAR, medición gratuita anual, comparativa y confidencial de las políticas y procesos en pro de la equidad de género y diversidad que brinda un punto de partida y herramienta de comparación para medir avances. Al respecto la ANI, obtuvo un puntaje total de calificación del 72.1% sobre un promedio general de 52.4%, el cual ubicó a la Agencia en el puesto 153 entre las 710 organizaciones, entre Entidades públicas, empresas del sector privado y organizaciones sin ánimo de lucro que se postularon en Latinoamérica - LATAM. Dicha posición indica que nos encontramos en una línea base que supera aproximadamente en un 20% al promedio de puntuación de las organizaciones que se postularon al Ranking PAR. - 23-04-24: Se realizó reunión de articulación con el Equipo de Equidad de Género del Ministerio del Transporte, con el objetivo de: <ul style="list-style-type: none"> 1- revisar la experiencia exitosa y lecciones aprendidas en la obtención del sello plata Equipares público
--	--	--	--

			<p>2- revisar y articular las actividades de la ANI en el marco del Plan de Acción Intersectorial de Equidad de Género.</p> <ul style="list-style-type: none"> - En conjunto con la Gerencia de Talento Humano y la Oficina de Comunicaciones, se propusieron y gestionaron las siguientes actividades para conmemorar las fechas relevantes en materia de Equidad de Género: - 1 de marzo de 2023 - Lanzamiento del Mes de la Equidad de Género. - 8 de marzo y 21 de Marzo de 2023. Construcción mural de la equidad de género y compartir el café de la Equidad. - 15 de marzo de 2023- Grupo ARGOS. Experiencia y buenas prácticas en materia de Equidad de Género. - 29 de marzo de 2023 – Actividad Bingo de la Equidad orientado a integración y apropiación de la política de Equidad de Género - 1 de junio de 2023: Lanzamiento del mes de la Diversidad Sexual.
--	--	--	--

Fuente: Seguimiento Plan Operativo Equipo de Servicio al Ciudadano.

6- INTERVENCIÓN DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO

Para el segundo trimestre de la vigencia 2023 y en el ejercicio del control preventivo y de control posterior a respuestas de petición brindadas por servidores de la Agencia Nacional de Infraestructura, NO se dio lugar a la apertura de indagación preliminar o investigación disciplinaria, situación semejante a la ocurrida en el mismo trimestre del año anterior.¹²

7- ACCIONES DE MEJORA

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

¹² Según reporte remitido el 31 de julio de 2023 por la líder del Equipo Disciplinario de la ANI

-
- En el mes de junio realizamos el Encuentro Transversal de Servicio al Ciudadano de la ANI 2023, bajo el slogan “conexiones que transforman: infraestructura y ciudadanía”, orientado a promover el diálogo y la colaboración entre los diferentes actores del sector, así como fomentar el intercambio de ideas y experiencias en beneficio de la infraestructura y la ciudadanía. Contamos con la participación de 92 servidores de atención a la ciudadanía y gestión social de los proyectos de infraestructura en todos los modos de transporte. El evento obtuvo una valoración de satisfacción de 4,90 entre los asistentes del evento, en una escala de 1 a 5.
 - Se documentaron en vídeo dos buenas prácticas “Mercado Campesino Vía 40 Express” Liderado por el Equipo de Comunicaciones y el Encuentro Transversal de Servicio al Ciudadano liderado por el Equipo de Servicio al Ciudadano.
 - En el seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno al Mapa de Aseguramiento de la Entidad, obtuvimos una valoración de alto aseguramiento frente al rol de segunda línea de defensa en la generación de lineamientos en materia de servicio al ciudadano y seguimiento a las solicitudes ciudadanas recibidas por la ANI.
 - El 15 de junio de 2023, se realizó laboratorio de servicio al ciudadano con la participación del Equipo de Servicio al Ciudadano y el GIT TICS con el objetivo de formular Plan de Mejoramiento para mejorar la información de consulta ciudadana frente al seguimiento y trazabilidad de las PQRS, identificar y solucionar las novedades presentadas en la base de datos ORFEO, y el aplicativo de seguimiento y consulta a los radicados desde el vínculo <https://orfeo.ani.gov.co/consultaRadicados.php>.
 - En el mes de junio se gestionó la socialización en los canales de comunicación interna del procedimiento y términos para el traslado de las PQRS.
 - El Grupo de Trabajo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, se encuentra realizando el desarrollo tecnológico para implementar en la plataforma Aniscopio una encuesta de percepción web frente al trámite de PQRS que vincule la información y trazabilidad de las PQRS del sistema de gestión documental ORFEO.
 - El Equipo de Servicio al ciudadano capacitó a 84 colaboradores y servidores públicos de la ANI en la reglamentación interna y el procedimiento para la atención de las PQRS y los términos de respuesta. Obtuvimos un nivel de satisfacción de 4,9 sobre 5 entre los asistentes a las sensibilizaciones.
 - El Equipo de Servicio al ciudadano continuará con el seguimiento mensual al trámite de PQRS a efectos de lograr disminuir el porcentaje de incumplimientos.
 - Con respecto a las comunicaciones sin respuesta y las tramitadas fuera de término, se revisarán los insumos y se adelantará por parte del Equipo de Servicio al Ciudadano una estrategia de seguimiento preventivo al vencimiento de las PQRS en el segundo semestre 2023.
 - El Equipo de servicio al ciudadano incluyó la información referente a la gestión de PQRS y servicio al ciudadano correspondiente al Segundo trimestre de 2023 en el tablero de control para la visualización y generación de información estadística referente al comportamiento histórico y la trazabilidad de las PQRS. El tablero de control e insumo del presente informe puede ser consultado en el siguiente enlace: [23-04-28-Insumo PQRS 1er trimestre 2022.xlsx](#)
 - Se socializará el presente informe con la alta dirección.

Tablas de ilustraciones

<i>Tabla 1 - Documentos ingresados vs. documentos tipificados por vigencia</i>	3
<i>Tabla 2- Total de PQRS recibidas por periodos de gestión.</i>	4
<i>Tabla 3- Cumplimiento PQRS 2022 vs. 2023 –Segundo trimestre</i>	4
<i>Tabla 4 - Cumplimiento PQRS -Segundo trimestre 2023- Reporte sistema documental ORFEO</i>	5
<i>Tabla 5- Revisión y seguimiento base de datos ORFEO y solicitudes sin respuesta</i>	5
<i>Tabla 6. Cumplimiento en los términos de respuesta solicitudes PQRS - Segundo trimestre</i>	6
<i>Tabla 7- Cumplimiento en los términos de respuesta</i>	6
<i>Tabla 8 Estado de las respuestas a las solicitudes</i>	7
<i>Tabla 9- PQRS recibidas en el trimestre por dependencia y cumplimiento.</i>	7
<i>Tabla 10- PQRS recibidas en el trimestre por dependencia y cumplimiento.</i>	8
<i>Tabla 11- Cumplimiento por áreas</i>	9
<i>Tabla 12- Clasificación de PQRS –Segundo Trimestre 2023</i>	11
<i>Tabla 13– Tipos de peticionarios</i>	12
<i>Tabla 14- Tratamiento Solicitudes acceso a la información pública</i>	12
<i>Tabla 15- Peticiones – Concesiones e Interventorías</i>	13
<i>Tabla 16 ejemplos – Quejas, Reclamos y sugerencias</i>	13
<i>Tabla 17- Clasificación de las PQRS por tema.</i>	14
<i>Tabla 18 Tiempos promedio de respuesta por tipo de solicitud</i>	15
<i>Tabla 20. Estadística de recibo de solicitudes por canales de denuncias</i>	16
<i>Tabla 21- Asuntos recibidos por los canales de denuncias.</i>	16
<i>Tabla 22 - Gestión asuntos recibidos canal denuncias</i>	17
<i>Tabla 23– Canales radicación PQR</i>	18
<i>Tabla 24. Estadística de recibo de solicitudes por canales de denuncias</i>	18
<i>Tabla 25– Canales de atención al público</i>	18
<i>Tabla 26. Usuarios atendidos en el canal presencial por temas</i>	19
<i>Tabla 27. Usuarios atendidos en el canal presencial por departamento</i>	20
<i>Tabla 28. Temas consultados en el canal presencial</i>	21
<i>Tabla 29. Percepción de usuarios atendidos en el canal presencial</i>	22
<i>Tabla 30– Trámite o consulta realizado</i>	23
<i>Tabla 31– Matriz – Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano</i>	31

