



Informe de Atención a la ciudadanía



CONTENIDO

CONTENIDO	0
1. ATENCIÓN Y GESTIÓN A LAS SOLICITUDES CIUDADANAS – PQRSD	2
1.1 Estadísticas de las solicitudes de PQRSD recibidas en el trimestre	2
1.2 Comparativo de las PQRSD recibidas en relación con el trimestre anterior	3
1.3 Clasificación por tipos de solicitudes ciudadanas PQRSD	3
1.4 Tiempos de respuesta de la ANI	4
1.5 Tiempos promedio de respuesta a las solicitudes ciudadanas.	5
1.6 Distribución interna de las PQRSD y tiempos de respuesta por dependencia.	6
1.7 Estado de la gestión y atención de las PQRSD	8
1.8 Información discriminada respecto de las solicitudes de acceso a información pública	8
1.9 Temas más consultados y recurrentes objeto de PQRSD.	9
2. ATENCIÓN Y GESTIÓN A LAS DENUNCIAS	11
2.1 Temas sobre los cuales recayeron las denuncias	11
2.2 Trámite comunicaciones recibidas por los canales de denuncias	11
3. ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA POR CANALES DE CONTACTO	12
3.1 Canales de radicación de las solicitudes ciudadanas PQRSD	13
3.2 Canales de denuncias	13
3.3 Canales de contacto para la atención ciudadanía	14
4. RECOMENDACIONES Y PERCEPCIÓN CIUDADANA	14
4.1 Principales recomendaciones sugeridas por la ciudadanía.	14
4.2 Resultados percepción ciudadana canal presencial.	14
4.3 Resultados percepción ciudadana canal telefónico	15
4.4 Resultados percepción ciudadana página web	15
4.5 Resultados Percepción PQRSD a través de Página Web	17
4.6 Seguimiento telefónico a la percepción ciudadana sobre el trámite y las respuestas brindadas a las PQRSD	18
A. Oportunidad en las respuestas a PQRSD	19
B. Claridad en las respuestas a PQRSD	21



C. Respuesta de fondo	21
D. Ubicación geográfica	23
E. Modos de transporte	24
F. Gratuidad de los trámites y servicios para los usuarios.	25
G. Temas de las PQRSD	26
H. Proyectos más consultados	27
I. Canales de atención	27
Conclusiones	28
5. GESTIONES Y ACCIONES DE MEJORA	29
Índice de Tablas	0
Índice de gráficas	0



INFORME ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Primer Trimestre - Vigencia 2025¹

El presente documento consolida la gestión efectuada por la Agencia Nacional de Infraestructura (ANI) en el trimestre comprendido entre el 01 de enero y el 31 de marzo de 2025, con relación a las solicitudes ciudadanas (PQRSD), las solicitudes de acceso a la información pública y las denuncias; la atención brindada por los diferentes canales de contacto; los ejercicios y resultados de medición frente a la percepción y satisfacción ciudadana; y los avances y acciones de mejora en materia de servicio a la ciudadanía.

1. ATENCIÓN Y GESTIÓN A LAS SOLICITUDES CIUDADANAS – PQRSD

1.1 Estadísticas de las solicitudes de PQRSD recibidas en el trimestre

Durante el trimestre, la ANI recibió un total de 2.823 PQRSD, con el siguiente comportamiento mensual:

Tabla 1. Total de PQRSD recibidas por periodos de gestión

Periodos de gestión	No. PQRSD	%
Primer trimestre	2823	100,00%
Enero	961	34,04 %
Febrero	875	31,00%
Marzo	987	34,96%
Total general	2823	100,00%

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

¹ El presente informe se elabora y presenta en cumplimiento de las disposiciones legales contenidas en la normativa vigente, en específico, el artículo 54 de la Ley 190 de 1995, el literal h del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, “por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional”, el artículo 52 del Decreto reglamentario 103 de 2015”, y demás normas concordantes. El informe se elaboró con la base de datos de “8. Reporte Tipos Selectos Por Dependencia Actual” descargada del módulo de reportes del Sistema de Gestión Documental ORFEO el 24 de abril de 2025 a las 3:54 P.M, el cual presente la información de las comunicaciones tipificadas bajo las modalidades de PQRS vinculada a la columna denominada “Modalidad de Petición” de la bandeja de entrada de ORFEO.



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

Al observar la dinámica de las PQRSD recibidas en el presente trimestre en relación con el mismo trimestre de la vigencia anterior, se evidencia un aumento de 13.33%.

Tabla 2 Total de PQRSD recibidas por trimestres de gestión.

Periodos de gestión	2024	2025	Variación %
Primer trimestre	2491	2823	13,33%
Enero	932	961	3,11%
Febrero	1044	875	-16,19%
Marzo	515	987	91,65%

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

1.3 Clasificación por tipos de solicitudes ciudadanas PQRSD

A continuación, se presenta la relación de las PQRSD recibidas en la ANI, discriminadas según la tipificación asignada en función del contenido de la solicitud:

Tabla 3 Clasificación de las PQRSD por tipología

Tipificación o modalidad de la solicitud	No. PQRSD	%
Derecho de petición	1667	59,05%
Solicitud de entidad pública	247	8,75%
Solicitud de certificación	229	8,11%
Reclamo	161	5,70%
Solicitud de información	143	5,07%
Solicitudes del Congreso de la República	108	3,83%
Denuncia	77	2,73%
Solicitud de copia de documentos	52	1,84%
Solicitud de ente de control (Contraloría, Procuraduría y Defensoría)	38	1,35%
Solicitud o consulta en materia de ejecución contractual	36	1,28%
Consulta	32	1,13%
Queja	14	0,50%
Solicitud de acceso a información pública	9	0,32%
Sugerencia	7	0,25%



Tipificación o modalidad de la solicitud	No. PQRSD	%
Preferente	3	0,11%
Total general	2823	100%

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

Conforme a las PQRSD que fueron identificadas, distribuidas y tipificadas, se identificó que el derecho de petición fue la modalidad que se presentó con mayor frecuencia, con un porcentaje de participación del 59,05%, seguida de la solicitud de entidad pública represento el 8,75%, y las solicitudes de información con un 8,11%.

1.4 Tiempos de respuesta de la ANI

Los tiempos de respuesta de la ANI, son los previstos en la normativa vigente y se encuentran establecidos a nivel interno en el artículo 10 de la Resolución 2138 de 2021 “*Por la cual se reglamenta el ejercicio del derecho de petición en la Agencia Nacional de Infraestructura*” y en el procedimiento de atención al ciudadano y partes interesadas - TPSC-P-001 Versión 018, en los siguientes términos:

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

- Solicitudes de información: Son aquellas peticiones que buscan información y orientación relacionada con los servicios de la Entidad. Término de respuesta diez (10) días hábiles siguientes a su recepción. Pasado este plazo sin brindar respuesta, opera el silencio administrativo positivo.*
- Solicitudes copia de documentación: Son aquellas peticiones encaminadas a obtener copia auténtica o fotocopia de documentos públicos, salvo aquellos clasificados y/o reservado. Nota: Si la petición es de información o de expedición de documentos, y la misma no es resuelta dentro del término de diez (10) días hábiles, se entiende que ha sido aceptada. En consecuencia, el correspondiente documento deberá ser entregado inmediatamente dentro de los tres (3) días hábiles siguientes.*
- Consulta: Son aquellas peticiones relacionadas con materias a cargo de la Agencia y dentro del marco de su competencia, cuya respuesta no es vinculante ni produce efectos jurídicos. Término de respuesta treinta (30) días hábiles siguientes a la recepción.*
- Sugerencia: Son aquellas comunicaciones que elevan los ciudadanos con el fin de mejorar los servicios a cargo de la Entidad. Término de respuesta quince (15) días hábiles siguientes a la recepción.*
- Queja: Son pronunciamientos respecto a la conducta o actuar de un servidor o contratista de la Entidad en desarrollo de sus funciones. Término de respuesta diez (10) días hábiles siguientes a la recepción.*



- *Reclamo: Es la manifestación que hace una persona con respecto al incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Entidad. Término de respuesta quince (15) días hábiles siguientes a la recepción.*
- *Solicitudes Entes de control: Son aquellas peticiones verbales o escritas que elevan los Entes de Control a la Entidad. Término de respuesta diez (10) días hábiles siguientes a la recepción salvo que estas contengan un plazo diferente.*
- *Solicitudes Entidades Públicas: Son aquellas peticiones verbales o escritas que elevan las Entidades Públicas a la Agencia. Término de respuesta diez (10) días hábiles siguientes a la recepción.*
- *Solicitudes Congreso: Son aquellas peticiones remitidas por el Congreso de la República. Término de respuesta cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción. Se exceptúan las solicitudes de observaciones o comentarios a proyectos de Ley.*
- *Solicitudes en materia de ejecución contractual: Son aquellas solicitudes que se surten y recaen sobre un contrato que se tiene con la Agencia. Término de Respuesta (3 meses), sin perjuicio de los plazos establecidos en el contrato de concesión.*
- *Solicitudes de acceso a la información pública: Solicitudes que hacen los ciudadanos respecto a la información pública de la Agencia Nacional de Infraestructura. Término de respuesta diez (10) días hábiles siguientes a la recepción."*

1.5 Tiempos promedio de respuesta a las solicitudes ciudadanas.

La Agencia brindó respuesta a las solicitudes de los ciudadanos en un promedio de 8 días hábiles durante el trimestre.

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

Tabla 4 Tiempos promedio de respuesta por tipo de solicitud

Tipo de solicitud	Promedio de tiempo de respuesta (días hábiles posteriores al recibo de la solicitud)
Preferente	21
Solicitud o consulta en materia de ejecución contractual	11
Consulta	10
Derecho de petición	9
Sugerencia	9
Reclamo	8
Solicitud de copia de documentos	7
Solicitud de entidad pública	7
Solicitud de información	7
Solicitud de acceso a información pública	6



Tipo de solicitud	Promedio de tiempo de respuesta (días hábiles posteriores al recibo de la solicitud)
Solicitudes del Congreso de la República	5
Denuncia	5
Solicitud de ente de control (Contraloría, Procuraduría y Defensoría)	4
Solicitud de certificación	4
Queja	3
Promedio de respuesta	8

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

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

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

Tabla 5 PQRSD recibidas y tiempos de respuesta por dependencias.

Dependencia	No. PQRSD	% del total general	Promedio días de respuesta
Vicepresidencia Ejecutiva	1706	60,43%	8
GIT Carretero 2	332	11,76%	9
GIT Carretero 7	239	8,47%	10
GIT Carretero 3	228	8,08%	7
GIT Carretero 6	151	5,35%	8
GIT Carretero 1	139	4,92%	7
GIT Carretero 4	138	4,89%	8
GIT Carretero 5	136	4,82%	9
Vicepresidencia Ejecutiva	135	4,78%	7
GIT Estrategia Contractual Permisos y Modificaciones	95	3,37%	8
GIT Carretero 8	94	3,33%	8
GIT Financiero 2	13	0,46%	17
Gerencia Financiera 1	6	0,21%	15
Vicepresidencia de Planeación, Riesgos y Entorno	354	12,54%	9
GIT Asesoría Jurídico Predial	117	4,14%	10



GIT Predial	91	3,22%	7
GIT Social	69	2,44%	9
GIT Ambiental	45	1,59%	8
GIT de Planeación	18	0,64%	7
GIT de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones	10	0,35%	8
GIT de Riesgos	4	0,14%	4
Vicepresidencia Jurídica	227	8,04%	5
GIT de Contratación	196	6,94%	5
GIT Defensa Judicial	24	0,85%	10
GIT Procedimientos Administrativos y Sancionatorios Contractuales	3	0,11%	5
GIT de Asesoría de Estructuración	2	0,07%	21
Vicepresidencia Jurídica	2	0,07%	7
Vicepresidencia de Gestión Contractual	198	7,01%	9
GIT Férreo	103	3,65%	10
GIT Portuario	46	1,63%	10
GIT Aeroportuario	34	1,20%	7
GIT Financiero	8	0,28%	10
Vicepresidencia de Gestión Contractual	7	0,25%	7
Vicepresidencia de Gestión Corporativa	188	6,66%	3
GIT Administrativa y Financiera	69	2,44%	3
Vicepresidencia de Gestión Corporativa	63	2,23%	2
GIT de Talento Humano	49	1,74%	6
Área de Archivo y Correspondencia	5	0,18%	4
GIT Control Interno Disciplinario	2	0,07%	1
Vicepresidencia de Estructuración	139	4,92%	9
Presidencia	9	0,32%	3
Oficina de Comunicaciones	2	0,07%	11
Total general	2823	100,00%	8

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

Se observó que las vicepresidencias que recibieron mayor número de PQRSD, fueron la Vicepresidencia Ejecutiva, Vicepresidencia Planeación, Riesgos y Entornos y la Vicepresidencia Jurídica, respectivamente. Por su parte, las dependencias de la Agencia que tuvieron mayor número de PQRSD son los grupos internos de trabajo 2, 7 y 3 de la Vicepresidencia Ejecutiva a cargo de proyectos carreteros.



1.7 Estado de la gestión y atención de las PQRSD

El Equipo de Servicio a la ciudadanía, descargó del sistema ORFEO, la base de datos de las solicitudes ciudadanas tipificadas como PQRSD, por el cual obtuvo el siguiente panorama en materia de estado de la gestión y atención de las PQRSD:

Tabla 6 Cumplimiento PQRSD - Reporte sistema documental ORFEO

Reporte descargado de ORFEO	No. PQRSD	%
Cumple	2486	88,06%
Incumple	316	11,19%
En término	21	0,74%
Total general	2823	100,00%

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

Se realizó una revisión de la información reportada por ORFEO. A continuación, se presenta el balance en el estado de las respuestas a las solicitudes:

Tabla 7 Estado de las respuestas a las solicitudes

Estado de la respuesta	No. PQRSD	%
Con respuesta	2732	96,78%
En término de respuesta	21	0.74%
Pendiente respuesta ²	70	2,48%
Total general	2823	100%

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

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

² Corresponde a la estadística de radicados que no relacionan una respuesta oficial válida en el módulo de documentos del Sistema de Gestión Documental ORFEO a la fecha de corte de la información señalada en el pie de página 1.



Durante el trimestre, se recibieron 9 solicitudes de acceso a la información pública. A continuación, se discrimina la información en cumplimiento del artículo 52 del Decreto 103 de 2015:

Tabla 8 Información estadística de las solicitudes de acceso a la información pública

Tratamiento dado a las solicitudes	No. PQRS
Número de solicitudes recibidas	9
Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución	1
Tiempo promedio de respuesta	6 días
El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información	0

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

A continuación, se presentan los radicados tipificados en el sistema de gestión documental ORFEO bajo el tipo documental “Solicitud de acceso a la información pública” y los tiempos de respuesta de cada solicitud.

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

Radicado	Tiempo de respuesta a cada solicitud
20254090040252	4
20254090043192	10
20254090078952	3
20254090078952	6
20254090117072	4
20254090123822	7
20254090134082	6
20254090279142	4
20254090374132	6

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

1.9 Temas más consultados y recurrentes objeto de PQRS.



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

Tabla 10 Clasificación de las PQRSD por tema.

TEMA	NO. DE PQRSD	%
Concesiones general	1400	49,59%
Administrativo	1095	38,79%
Certificación	146	5,17%
Manejo de peajes	67	2,37%
Férreo	32	1,13%
Ambiental	17	0,60%
Consulta de documentos	15	0,53%
Portuario	14	0,50%
Mantenimiento de la vía	10	0,35%
Accidentalidad	9	0,32%
Aéreo	9	0,32%
Copias	3	0,11%
Estructuración	2	0,07%
Permisos de cruce	2	0,07%
Emergencias concesiones	1	0,04%
Indemnizaciones	1	0,04%
Total general	2823	100%

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

Los principales temas objeto de reclamos estuvieron relacionados con temas prediales, el estado de varias obras de infraestructura bajo la supervisión de la ANI, la aplicación de tarifas diferenciales de los peajes y la atención a emergencias en las concesiones.



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

2. ATENCIÓN Y GESTIÓN A LAS DENUNCIAS³

Durante el trimestre, la ANI recibió un total de 192 comunicaciones. A continuación, se detallan los principales temas que fueron reportados a través de los canales de denuncia:

2.1 Temas sobre los cuales recayeron las denuncias

Tabla 11 Temas recibidos por los canales de denuncias.

Temas	No. de comunicaciones	%
Ambiental	1	0,52%
Acoso laboral en concesiones	2	1,04%
Posibles actos de corrupción/soborno	6	3,13%
Otras denuncias	20	10,42%
Estafa por oferta de hospedaje, alimentación y suministros	30	15,63%
Estafa por oferta laboral falsa	133	69,27%
Total general	192	100,00%

Fuente: Elaboración propia a partir de matriz PSC-F-008 (Fecha de corte: pie de página 3)

2.2 Trámite comunicaciones recibidas por los canales de denuncias

Todos los asuntos recibidos fueron registrados en la matriz PSC-F-008, atendidos y tramitados. A continuación, se detalla la gestión realizada respecto a las comunicaciones recibidas por los canales de denuncias:

³ La gestión y seguimiento a las denuncias se enmarca en el procedimiento GESTIÓN DE DENUNCIAS- TPSC-P-05 Versión 008, vigente, y su trazabilidad y registro se realiza en el formato PSC-F-008. El presente informe presenta la generalidad estadística de la gestión de denuncias con corte a 31 de marzo de 2025. El informe trimestral de denuncias se publica en el espacio de transparencia, en el siguiente enlace: <https://www.ani.gov.co/denuncie-canal-de-transparencia>



Tabla 12 Gestión asuntos recibidos canal denuncias

Gestión realizada	No. de comunicaciones	%
Confidencial	2	1,04%
Trasladó	16	8,33%
Respondió	174	90,63%
Total general	192	100,00%

Fuente: Elaboración propia a partir de matriz PSC-F-008 (Fecha de corte: pie de página 3)

3. ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA POR CANALES DE CONTACTO

En este apartado se presentan las estadísticas de atención al ciudadano a través de los canales de contacto dispuestos para la radicación de PQRS, la gestión de denuncias y la atención general a la ciudadanía.

Tabla 13 Interacciones con la ciudadanía por canales de contacto

Canales de contacto	No. de interacciones
Canales de radicación de PQRS en ORFEO	2823
Canales de denuncias	192
Canales de atención a la ciudadanía presencial/ telefónica	816
Total	3831

Fuente: Elaboración propia a partir de ORFEO, matriz PSC-F-008 y base de datos de atención al ciudadano. (Fecha de corte: 31 de marzo de 2025)



3.1 Canales de radicación de las solicitudes ciudadanas PQRS

El canal más utilizado por los usuarios para presentar solicitudes PQRS fue el correo electrónico y la correspondencia física, a través del cual se recibió el 89,90% del total de solicitudes tramitadas como PQRS. Los datos estadísticos se pueden consultar en la siguiente tabla:

Tabla 14 Canales radicación PQR

Canales de atención de PQRS	No. PQRS	%
Correo electrónico -Correspondencia física	2538	89,90%
Formulario virtual de atención al ciudadano-petición queja o reclamo vía WEB	201	7,12%
Radicación por WEB – Trámites y Servicios	72	2,55%
Radicación por Web Service- Traslados Ministerio del Transporte	12	0,43%
Total general documentos radicados en ORFEO	2823	100%

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

3.2 Canales de denuncias

El canal más utilizado por los usuarios para presentar reportes de denuncias fue la línea fija de atención al ciudadano, a través del cual se recibió el 57,81% del total de comunicaciones. Los datos estadísticos se pueden consultar en la siguiente tabla:

Tabla 15. Estadística de recibo de solicitudes por canales de denuncias

Canal de recibo y gestión de denuncias	No. de comunicaciones	%
Presencial	4	2,08%
Radicación ORFEO – Otras denuncias	31	16,15%
Radicación ORFEO (Aplicación TPSC-P-005 versión 007) ⁴	46	23,96%
Telefónico	111	57,81%

⁴ Hace referencia a comunicaciones recibidas por los canales de denuncias tramitadas conforme a la aplicación del procedimiento TPSC-P-005 versión 007.



Total general comunicaciones tramitadas canal de denuncias	192	100,00%
--	-----	---------

Fuente: Elaboración propia a partir de matriz PSC-F-008. (Fecha de corte: Pie de página 3)

3.3 Canales de contacto para la atención ciudadanía

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

Tabla 16 Canales radicación PQR

Canal de contacto para la Atención a la Ciudadanía	No. de comunicaciones	%
Telefónico	710	87,01%
Presencial	106	12,99%
Total general atenciones ciudadanas	816	100,00%

Fuente: Base de datos atenciones Equipo de Servicio a la ciudadanía. (Fecha de corte de la información: 31 de marzo de 2025, fecha de descarga 14/04/2025)

4. RECOMENDACIONES Y PERCEPCIÓN CIUDADANA

4.1 Principales recomendaciones sugeridas por la ciudadanía.

Las recomendaciones y sugerencias realizadas por la ciudadanía a la ANI, en el marco de la presentación de PQRSD, estuvieron relacionadas con el manejo del flujo vehicular en las estaciones peaje de proyectos carreteros, mantenimientos de las vías el desarrollo de equipamientos de infraestructura carretera, la estructuración de posibles proyectos en los modos de transporte férreo y fluvial.

Adicional a lo anterior, se indagó la percepción de los usuarios en su interacción a través de los canales de atención e información. A continuación, se detallan los resultados:

4.2 Resultados percepción ciudadana canal presencial.

Finalizada las atenciones a los usuarios, se indagó a los usuarios sobre la calificación del servicio. Al respecto, el 100% de los ciudadanos que respondieron a la pregunta calificando



el servicio recibido como excelente o bueno. Los resultados reflejan una alta satisfacción por parte de los usuarios con el servicio recibido.

Tabla 17. Percepción de usuarios atendidos en el canal presencial

Calificación del Servicio	Total Usuarios	Porcentaje de satisfacción
Excelente	105	99,06%
Bueno	1	0,94%
Total	106	100,00%

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

4.3 Resultados percepción ciudadana canal telefónico

Tras finalizar las atenciones a los usuarios, se les consultó sobre la calificación del servicio recibido. Según los resultados, el 100% de los ciudadanos que respondieron calificaron el servicio como excelente o bueno. Los resultados reflejan una alta satisfacción por parte de los usuarios con el servicio recibido.

Tabla 18. Percepción de usuarios atendidos en el canal telefónico

Calificación del servicio	Total Usuarios	Porcentaje de satisfacción
Excelente	692	97,46%
Bueno	18	2,54%
Total	710	100,00%

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

4.4 Resultados percepción ciudadana página web

Con el ánimo de conocer la percepción de los ciudadanos que se conectan con nosotros a través de la página web de la Agencia, interactuando en los espacios habilitados para su exploración y consulta, el Equipo de Servicio a la ciudadanía diseñó e implementó un botón permanente que contiene una encuesta de percepción en la que se reciben las opiniones y experiencias de los usuarios al navegar en nuestro sitio web. Durante el primer trimestre de la vigencia 2025 participaron 72 personas y se obtuvo la siguiente información:



Tabla 19 Trámite o consulta realizado

Información o Servicio Web utilizado	Recuento de información o Servicio Web utilizado	% TG Recuento de información o Servicio Web utilizado
Información canales de atención ANI	22	30,56%
Formulario trabajo con nosotros	19	26,39%
Información de trámites y servicios ANI	6	8,33%
Información general de la ANI	5	6,94%
Información proyectos de infraestructura	4	5,56%
Agendamiento de citas	3	4,17%
Noticias y novedades	3	4,17%
Radicación Web de documentos	3	4,17%
ANISCOPIO	2	2,78%
Espacio transparencia y acceso a la información pública	2	2,78%
Trámites en línea (permisos)	2	2,78%
Seguimiento a radicados	1	1,39%
Total	72	100,00%

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

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

¿Fue fácil encontrar la información?	Total	% Total general
Si	56	77,78%
No	16	22,22%
Total	72	100,00%

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

Tabla 21 Satisfacción de expectativas información página web

¿La información publicada satisface sus expectativas?	Total	% Total general
Si	55	76,39%
No	17	23,61%



Total	72	100,00%
-------	----	---------

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

Tabla 22 Posibilidad de obtener la información que buscabas en la página web.

Cuéntanos si pudiste obtener la información y encontrar lo que buscabas en la página web	Total	% Total general
Si	51	70,83%
No	21	29,17%
Total	72	100,00%

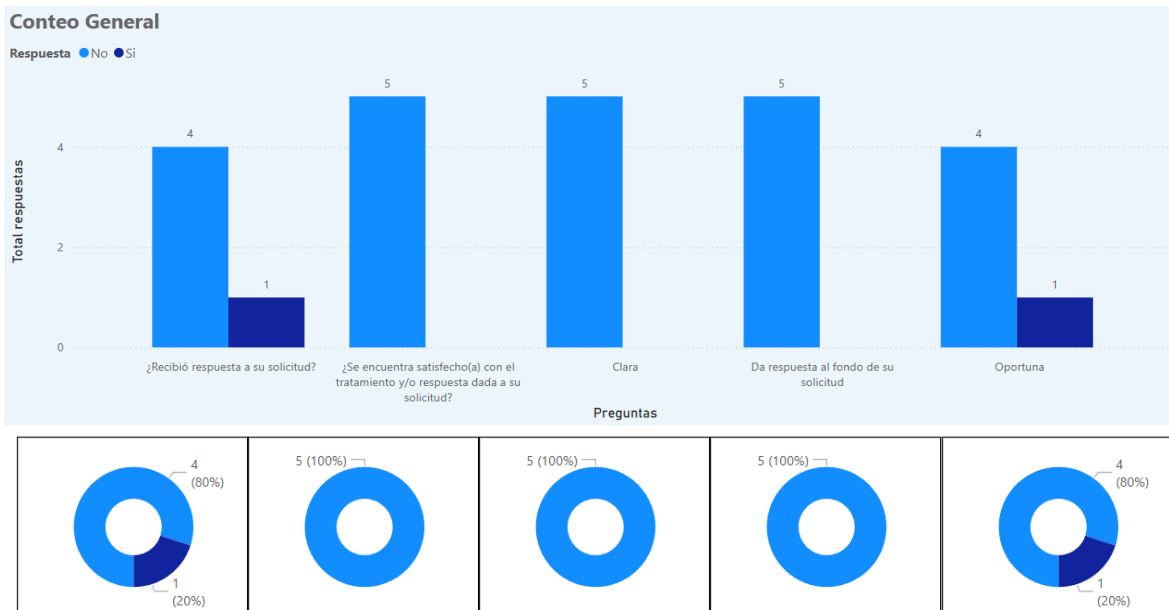
Fuente. Elaboración propia a partir de base de datos encuesta web atención al ciudadano. (Fecha de corte: 31 de marzo de 2025)

- Los tres servicios más consultados por los usuarios que participaron en la encuesta de percepción fueron los siguientes: la consulta de información de los canales de atención de la ANI, el espacio y el formulario “Trabaje con nosotros”, información de los trámites y servicios a cargo de la ANI.
- El 77,78% de los usuarios que ingresaron a nuestra página web y participaron en la encuesta, señalaron que fue fácil encontrar la información dispuesta en la página web.
- El 76,39% de los usuarios que navegaron en nuestro portal web, afirmaron que la información publicada en la página web satisface sus expectativas.

4.5 Resultados Percepción PQRSD a través de Página Web

Los ciudadanos que hicieron requerimientos a la ANI durante este trimestre pudieron hacer seguimiento a sus números de radicados por medio de la página web de la entidad, y allí de manera voluntaria (5) personas diligenciaron la encuesta de satisfacción.

Gráfica 1 Percepción ciudadana en aplicativo web de seguimiento a PQRSD



Fuente: Tablero Power BI Encuesta de Satisfacción PQRS. (Fecha de corte 31 de marzo de 2025)

Tras revisar la participación recibida, se observa que, en términos generales, entre el 20% de los usuarios que respondieron la encuesta manifestaron satisfacción con la gestión de sus solicitudes en al menos uno de los criterios evaluados. Sin embargo, el porcentaje restante aprovechó el instrumento para expresar su insatisfacción respecto a uno o varios aspectos del proceso.

En respuesta a estos resultados, el Equipo de Servicio a la Ciudadanía llevó a cabo un ejercicio de revisión y análisis de los radicados en los cuales los usuarios compartieron su percepción sobre el seguimiento a las PQRS a través del aplicativo web. Este análisis se centró en el trámite y la calidad de las respuestas entregadas. Con base en esta retroalimentación, se gestionaron acciones ante las áreas responsables con el objetivo de incrementar el nivel de satisfacción de los usuarios.

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

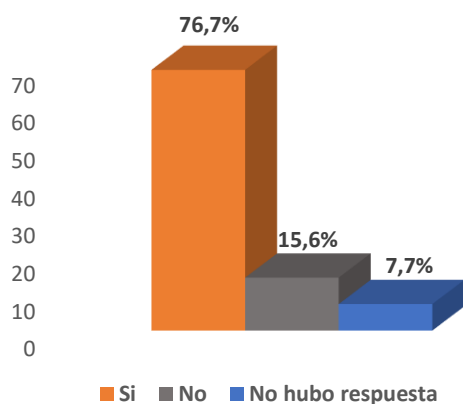
El Equipo de Servicio a la ciudadanía realizó un seguimiento a la percepción de los usuarios sobre las respuestas emitidas por la Agencia Nacional de Infraestructura. Para este



propósito, se tomó una muestra aleatoria de 90 peticionarios que expresaron su percepción frente a la gestión brindada por la ANI a sus peticiones, las cuales fueron tramitadas a través del sistema de gestión documental ORFEO durante los meses de enero, febrero, marzo del 2025 y allegadas a la entidad por parte de los peticionarios utilizando los diferentes canales de contacto disponibles en la entidad: físico, telefónico, virtual y presencial.

A. Oportunidad en las respuestas a PQRS

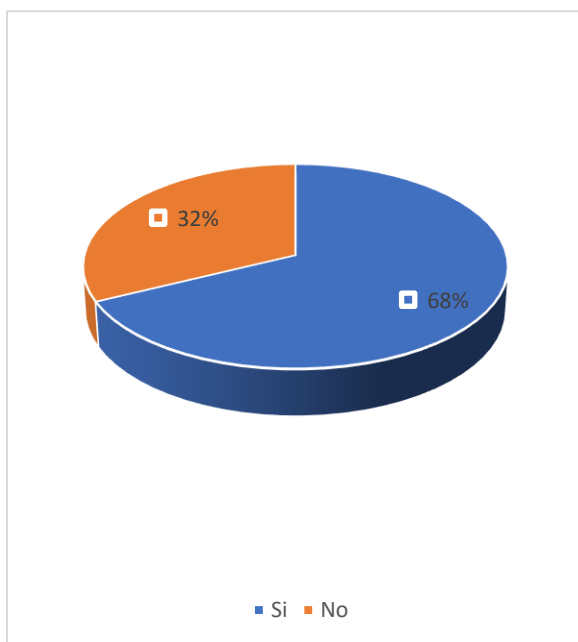
Gráfica 2 Oportunidad en las respuestas



Frente a la oportunidad de las respuestas brindadas por parte de la Agencia, el 76,7% de los usuarios encuestados afirmaron haber recibido respuesta en los términos de ley, mientras que el 15,6% restante afirmó haber recibido respuesta fuera del término, dentro de este porcentaje, se encuentran casos relacionados con solicitudes de gestión predial, seguridad vial y de tarifa diferencial.

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

Gráfica 3 Seguimiento Oportunidad en las respuestas– Servicio al Ciudadano

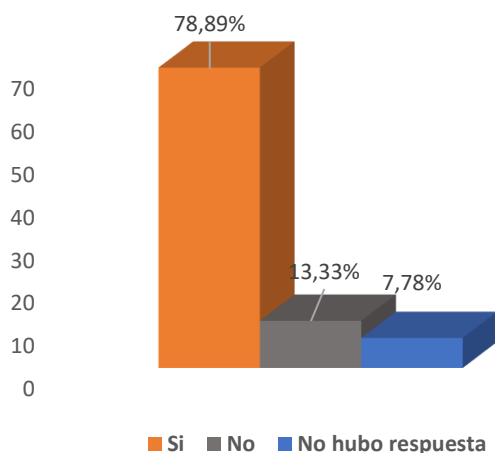


Al realizar el seguimiento por parte del Equipo de Servicio al Ciudadano, se verificó que la Agencia cumplió en término en un 68%. El 32% restante que no fue oportuno, corresponde aproximadamente en un 76% a traslados realizados, que no fueron gestionados de acuerdo con los términos que establece la Ley 1755 del 2015, sin embargo, al observar los tiempos de respuesta de los traslados se evidencia disminución de los tiempos en que se realizaron los traslados en comparación con el trimestre anterior. Esto se debe, en gran medida, a que, bajo la dinámica de gestión de proyectos de la ANI, el traslado no puede realizarse inmediatamente al recibir y radicar la solicitud, sino que

requiere un proceso interno de asignación y revisión por parte de los equipos técnicos responsables de la supervisión de los proyectos de infraestructura a efectos de determinar la competencia.

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

B. Claridad en las respuestas a PQRS

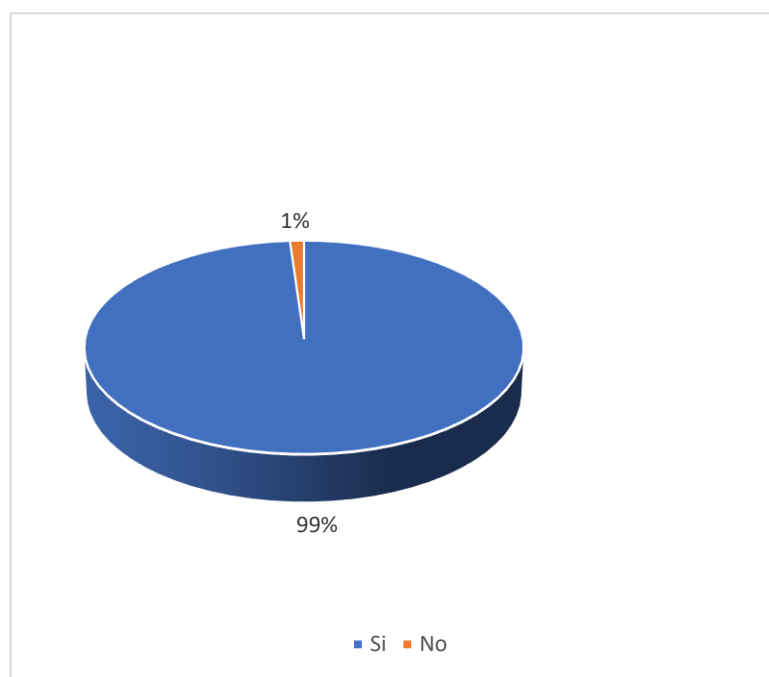


Gráfica 4 Claridad en las respuestas

De acuerdo con la percepción de los usuarios encuestados, el 78,89% manifestó haber recibido respuesta en lenguaje claro y preciso; contrario al 13,33%, dentro del cual, peticionarios expresaron que en temas de información técnica, la información se presentó en formatos que no permitieron utilizar la información para lo cual se había requerido por lo que tuvieron que reiterar.

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

Gráfica 5 Seguimiento a la Claridad en las respuestas



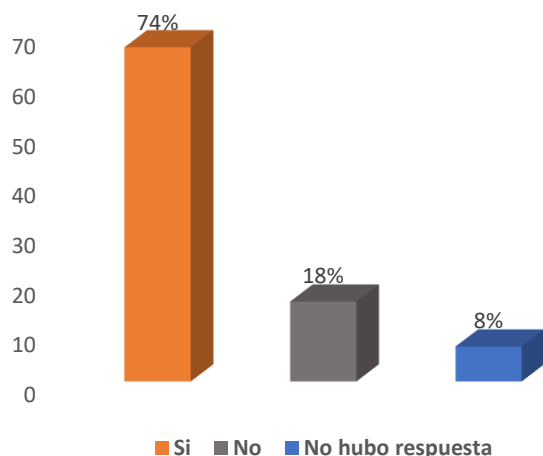
En el seguimiento se encontró que hubo claridad en la información brindada en un 99%, es decir, la información remitida fue congruente a las solicitudes y se expresó en un lenguaje claro; es importante resaltar el esfuerzo de la entidad con el compromiso del lenguaje claro a pesar del alto nivel de información técnica y normativa que se requiere para la realización de proyectos de infraestructura.

Fuente Resultados ejercicio de seguimiento telefónico a la percepción de los usuarios

frente al trámite dado a las PQRS, radicados Primer trimestre 2025 corte 31 de marzo.

C. Respuesta de fondo

Gráfica 6 respuestas de fondo



El 74% afirmó haber recibido respuesta de fondo a su requerimiento. Dentro de este porcentaje se encuentran solicitudes de información referida a la operación de peajes, concesiones en general y gestión predial.

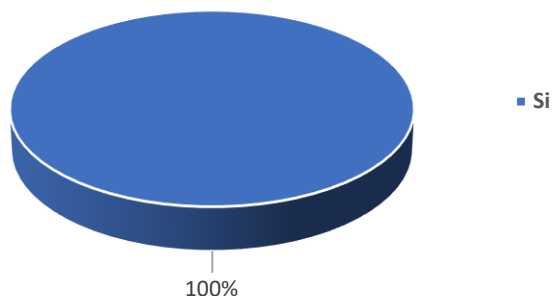
Fuente: Resultados ejercicio de seguimiento telefónico a la percepción de los usuarios frente al trámite dado a

las PQRS, radicados Primer trimestre 2025 corte 31 de marzo.

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, respuestas incompletas, no acordes a lo solicitado, inoportunas y la necesidad de interponer recursos jurídicos para obtener respuesta de fondo. Dentro de este resultado se identificaron casos en los que la ciudadanía expresó haber recibido visitas técnicas con los concesionarios, Interventoría y ANI, pero que no les fue resuelto o entregado el resultado fin de dichos encuentros.

Dentro del porcentaje en que los ciudadanos expresaron no haber recibido respuesta, se identificaron casos en los que el usuario no revisó su bandeja de correo electrónico, no tuvo conformidad con la respuesta.

Gráfica 7 Seguimiento Respuestas de fondo



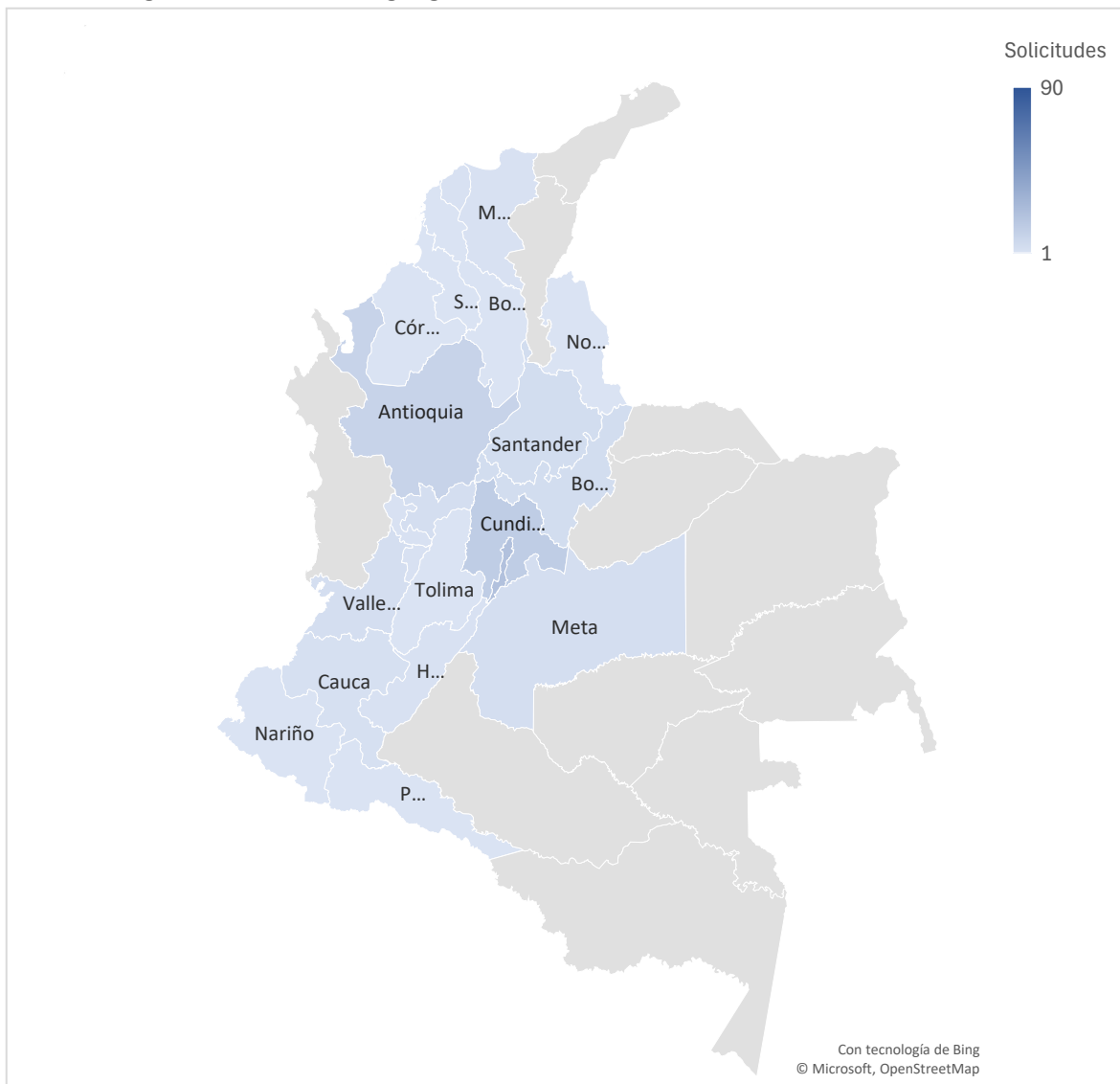
Se evidenció que el 100% de las solicitudes de la muestra, efectivamente la Agencia brindó respuesta coherente a lo solicitado por los petitionarios, tomando las acciones necesarias para resolver sus peticiones. No obstante, dentro del seguimiento, se consideró realizar algunas acciones frente a 6 peticiones, sobre las cuáles los petitionarios indicaron no haber recibido respuesta por parte de la entidad.

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

D. Ubicación geográfica

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

Gráfica 8 Seguimiento ubicación geográfica



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

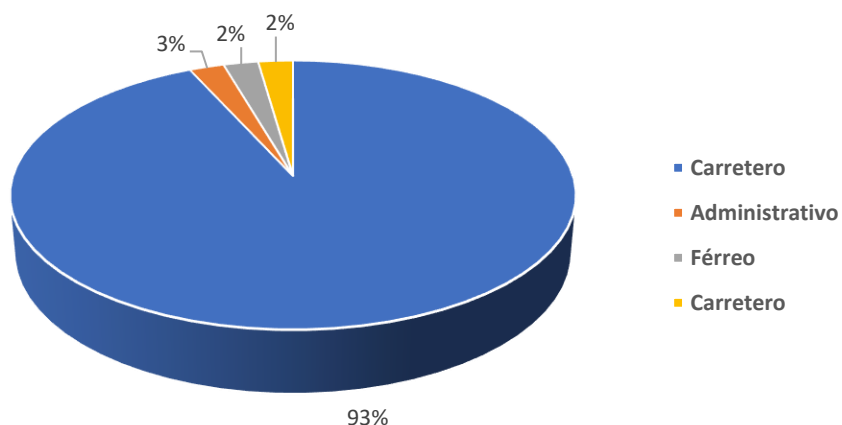
E. Modos de transporte

De acuerdo con el muestreo realizado, se evidenció que el modo del cual se recibió una cantidad mayor de PQRSD, correspondió al modo carretero con un porcentaje de



participación del 93%, por lo tanto, el resultado de la encuesta de percepción se encuentra influenciado por la gestión de la entidad en el modo carretero.

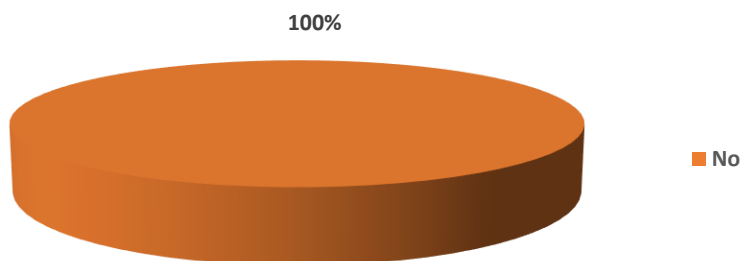
Gráfica 9 Modo de transporte relacionado a las PQRSD



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

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

Gráfica 10 Cancelación de costos

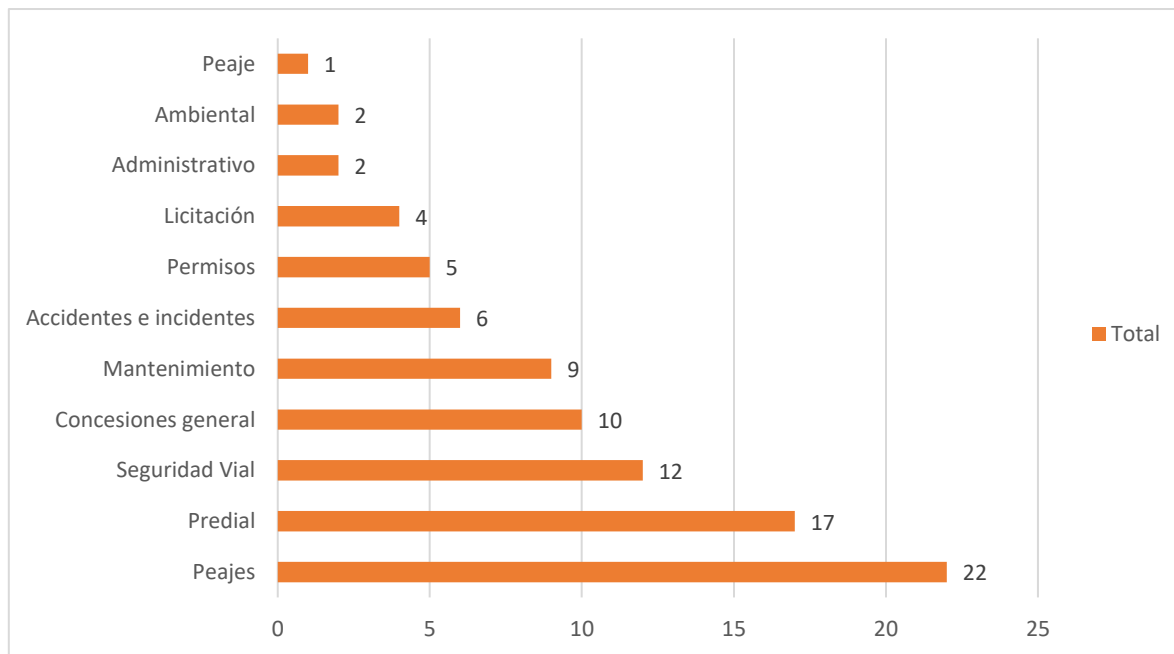


Los Servicios y trámites que presta la entidad son de carácter gratuito y quienes solicitan información se les remite de forma digital o virtual por lo que no implica ningún costo de fotocopia.

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

G. Temas de las PQRSD

Gráfica 11 Temas de las PQRSD



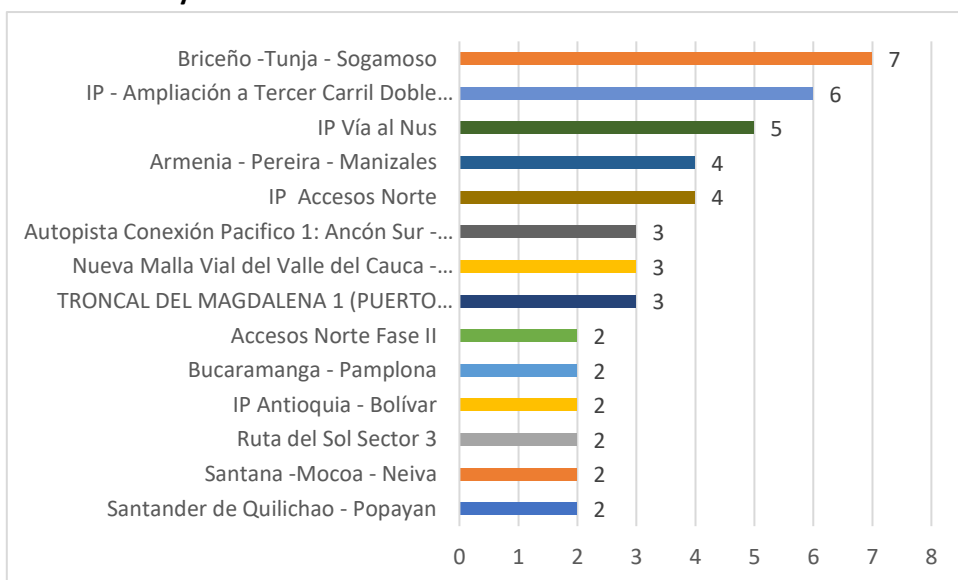


Fuente: Resultados ejercicio de seguimiento telefónico a la percepción de los usuarios frente al trámite dado a las PQRSD, radicados Primer trimestre 2025 corte 31 de marzo.

H. Proyectos más consultados

Los proyectos sobre los cuáles recayeron en su mayoría las PQRSD de la muestra del Primer trimestre para la percepción fueron mayoritariamente del modo terrestre. De igual modo, se identificaron aquellos que correspondieron a proyectos de infraestructura para transporte a cargo de otra entidad.

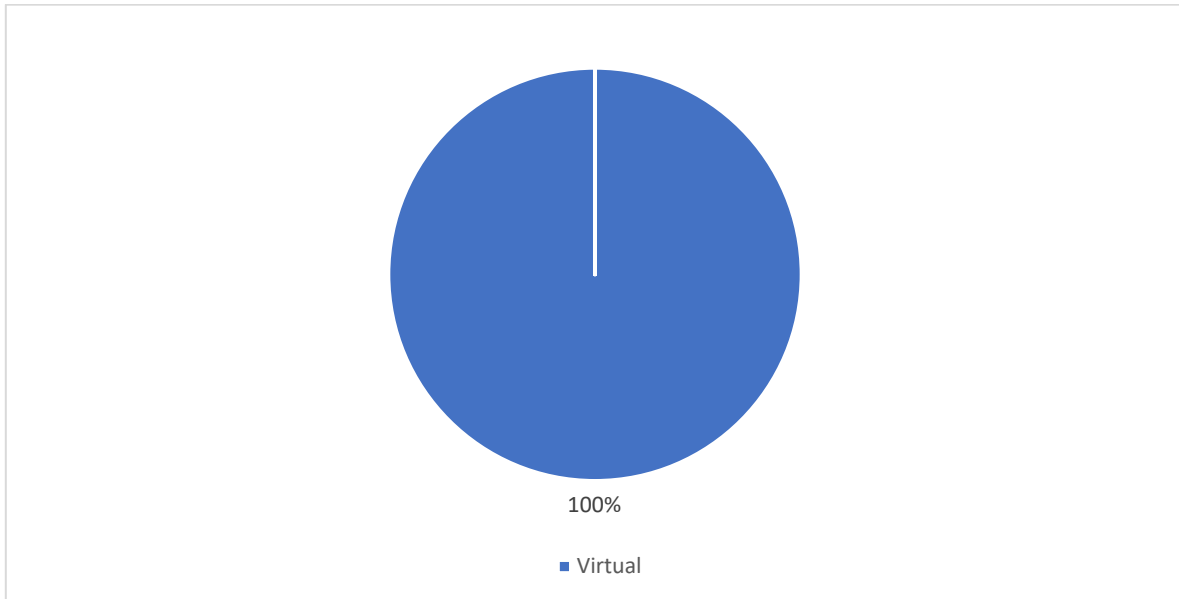
Gráfica 12 Proyectos más consultados



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

I. Canales de atención

Gráfica 13 Canales de atención



Sobre los canales de recepción de las solicitudes de la muestra, el canal preferido por los usuarios continúa siendo el virtual.

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

Conclusiones

- El factor 'Claridad' obtuvo el mayor nivel de favorabilidad en la percepción de los usuarios, con un 78,89% del total de encuestados, seguido por 'Oportunidad' con un 76,7% y 'Respuesta de fondo' con un 74%. Estos resultados evidencian que, en los tres factores evaluados, se alcanzó un nivel de satisfacción superior al 70%, lo cual refleja un avance positivo en los esfuerzos de la ANI por ofrecer información clara, oportuna y con contenido de valor para los ciudadanos.
- El seguimiento realizado por el Equipo de Servicio al Ciudadano evidenció que, del 100% de las solicitudes monitoreadas, el 100% fueron atendidas de manera coherente, reflejando el esfuerzo de la Entidad por brindar respuestas de fondo a las peticiones.



5. GESTIONES Y ACCIONES DE MEJORA

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

- En el mes de marzo, actualizamos la carta de trato digno a la ciudadanía a la versión 2025 e iniciamos una campaña de socialización frente a los temas relacionados con servicio al ciudadano y atención de PQRSD.
- En los meses de febrero y marzo, realizamos dos sesiones de inducción y capacitación en atención a PQRSD, protocolos de servicio, accesibilidad y lenguaje claro al interior de la ANI.
- Adelantamos la estrategia de seguimiento semanal y mensual a las PQRSD, en cumplimiento de la Circular No. 20234090000434, con el objetivo de mejorar los indicadores de respuesta oportuna a los derechos de petición. Como resultado, el porcentaje de oportunidad en los términos de respuesta a las solicitudes pasó del 86,68% en el cuarto trimestre de 2024 al 88,06% en el trimestre actual, reflejando una mejora del 1,59%.
- Se socializará mediante memorando con la Alta Dirección de la ANI los principales resultados del informe de PQRSD, con el fin de fortalecer la toma de decisiones estratégicas en materia de atención al ciudadano.
- Se realizó el seguimiento de 5 usuarios quienes mediante la Encuesta de satisfacción frente al trámite dado a las PQRSD del botón de “Consulta Radicados” expresaron percepción negativa frente al trámite brindado. Se logró verificar que la Entidad efectivamente brindó respuesta de fondo a cada una de ellas.

Índice de Tablas

Tabla 1. Total de PQRSD recibidas por periodos de gestión	2
Tabla 2 Total de PQRSD recibidas por trimestres de gestión.....	3
Tabla 3 Clasificación de las PQRSD por tipología	3
Tabla 4 Tiempos promedio de respuesta por tipo de solicitud	5
Tabla 5 PQRSD recibidas y tiempos de respuesta por dependencias.....	6
Tabla 6 Cumplimiento PQRSD - Reporte sistema documental ORFEO	8
Tabla 7 Estado de las respuestas a las solicitudes	8
Tabla 8 Información estadística de las solicitudes de acceso a la información pública	9
Tabla 9 Radicados y tiempos de respuesta solicitudes de acceso a la información pública ..	9
Tabla 10 Clasificación de las PQRSD por tema.....	10
Tabla 11 Temas recibidos por los canales de denuncias.....	11
Tabla 12 Gestión asuntos recibidos canal denuncias	12
Tabla 13 Interacciones con la ciudadanía por canales de contacto.....	12
Tabla 14 Canales radicación PQR.....	13
Tabla 15. Estadística de recibo de solicitudes por canales de denuncias.....	13
Tabla 16 Canales radicación PQR.....	14
Tabla 17. Percepción de usuarios atendidos en el canal presencial.....	15
Tabla 18. Percepción de usuarios atendidos en el canal telefónico	15
Tabla 19 Trámite o consulta realizado	16
Tabla 20 Facilidad navegación portal web y acceso a los trámites o servicios web	16
Tabla 21 Satisfacción de expectativas información página web.....	16
Tabla 22 Posibilidad de obtener la información que buscabas en la página web.	17

Índice de gráficas

Gráfica 1 Percepción ciudadana en aplicativo web de seguimiento a PQRSD	17
Gráfica 2 Oportunidad en las respuestas	19
Gráfica 3 Seguimiento Oportunidad en las respuestas– Servicio al Ciudadano.....	20
Gráfica 4 Claridad en las respuestas.....	21
Gráfica 6 respuestas de fondo	22
Gráfica 7 Seguimiento Respuestas de fondo	23
Gráfica 8 Seguimiento ubicación geográfica.....	24
Gráfica 9 Modo de transporte relacionado a las PQRSD	25
Gráfica 10 Cancelación de costos	26
Gráfica 11 Temas de las PQRSD	26
Gráfica 12 Proyectos más consultados	27
Gráfica 13 Canales de atención	27