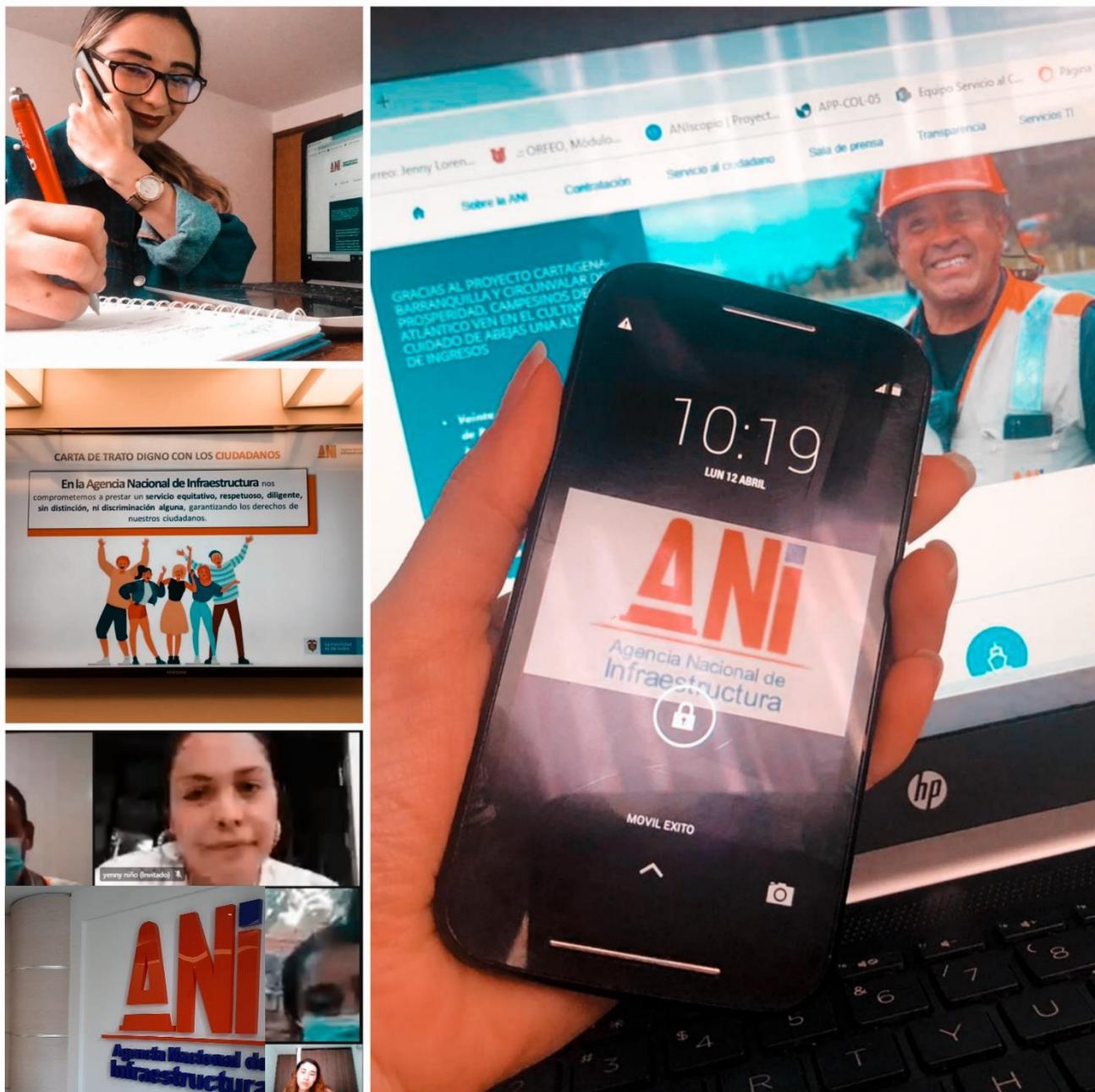


Informe **Primer Trimestre 2021** Servicio al Ciudadano



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. OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN
2. ATENCIÓN POR CANALES
3. PERCEPCIÓN CIUDADANA
4. PLAN DE ACCIÓN
5. INTERVENCIÓN DE CONTROL INTERNO
DISCIPLINARIO

1. OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN

Record PQRS

Tabla No. 1 - Documentos Ingresados vs. Documentos Tipificados por Vigencia

AÑO	INGRESADOS	% DE AUMENTO	TIPIFICADOS	% DE AUMENTO
2013	53.608	0%	3.523	0%
2014	65.575	22%	3.306	-6%
2015	87.671	33%	3.321	0.4%
2016	121.566	38%	4.861	46%
2017	139.385	14%	4.464	-1.83%
2018	137.861	-1%	5.623	26%
2019	137.066	-0.57%	7.035	25%
2020	132.425	-3.38%	7.183	2.1%

1er trimestre

2021

Durante este trimestre del año 2020, periodo comprendido entre el primero (1) de enero y el treinta (31) de marzo, la Agencia recibió un total de treinta y cinco mil novecientos noventa y dos documentos (35.992), en contraste con los treinta y un mil trescientos doce documentos (31.312) recibidos en el mismo periodo de la vigencia 2020, lo que evidencia un aumento del 15%.

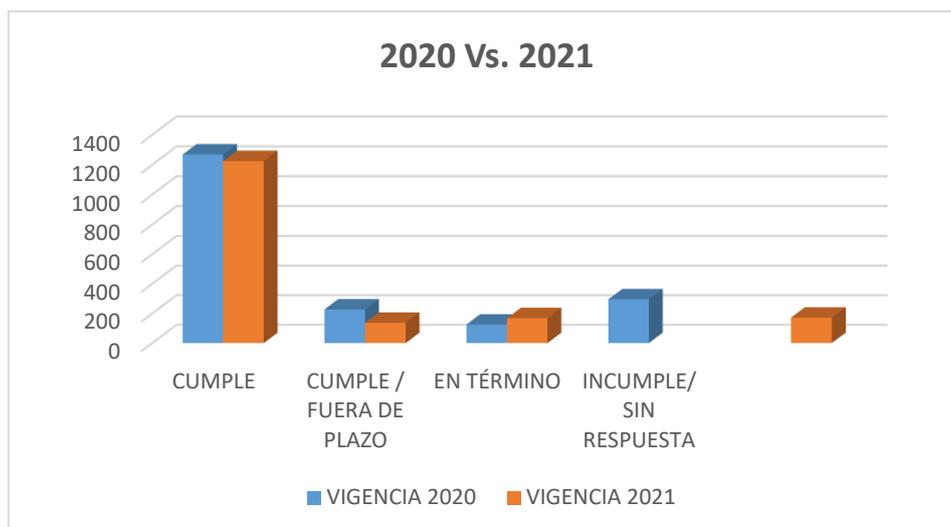
De los treinta y cinco mil novecientos noventa y dos documentos (35.992) el Equipo de Servicio al Ciudadano, una vez conocido su contenido, tipificó como peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias, consultas, solicitudes de información, entre otros, un total de mil setecientos uno (1.701), que corresponden al 4.7% del total de documentos ingresados.

El comportamiento que se ha venido evidenciando en la atención a peticiones, en el PRIMER trimestre de la vigencia 2021, es el siguiente:

Tabla No. 2 - Cumplimiento PQRS 2020 vs. 2021 - Primer Trimestre

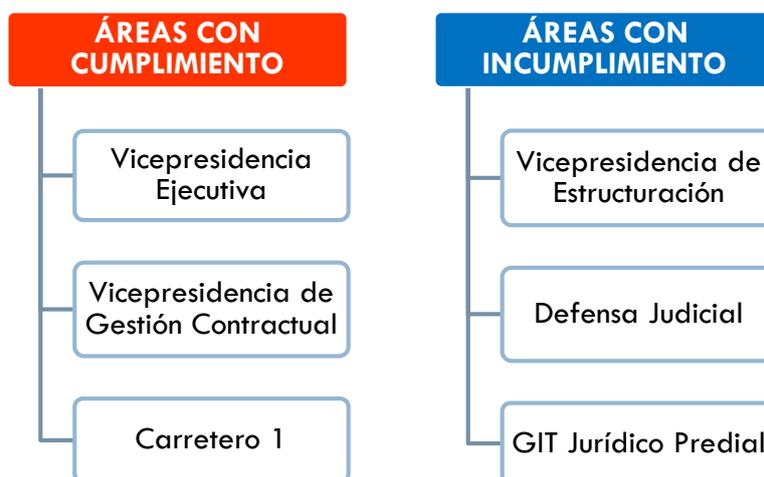
	VIGENCIA 2020	%	VIGENCIA 2021	%
CUMPLE	1268	66%	1224	72%
CUMPLE / FUERA DE PLAZO	227	12%	137	8%
EN TÉRMINO	125	7%	168	10%
INCUMPLE/ SIN RESPUESTA	295	15%	172	10%
TOTAL	1915	100%	1701	100%

Grafica No. 1 - Cumplimiento PQRS 2020 vs. 2021 - Primer Trimestre



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

Tabla No. 3 - Cumplimiento por Áreas



Para el año 2021, el Equipo de Servicio al Ciudadano trazó dentro de sus objetivos, aumentar el porcentaje de cumplimiento de atención a PQSR, con base en el resultado obtenido en la vigencia anterior, que fue del **97.6%**, para este fin, buscamos acompañar a los Equipos encargados de su atención con talleres, dinámicas y herramientas que lleven a disminuir el **1.4%** de los derechos de petición no contestados para este PRIMER trimestre del año.

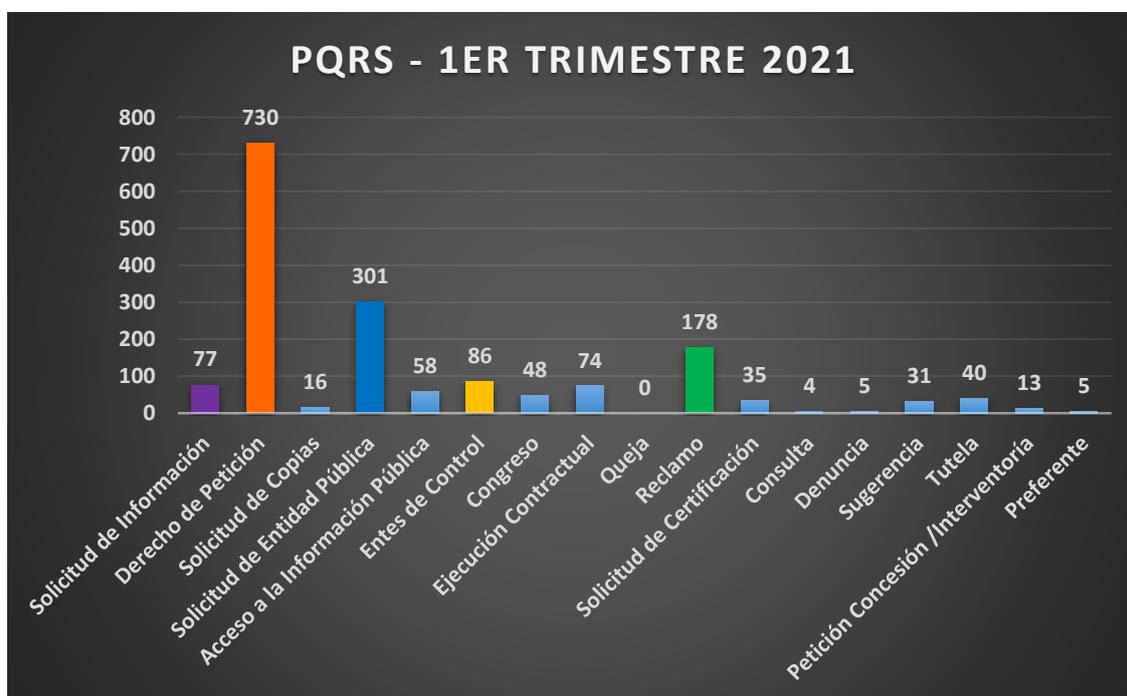
Importa compartir, que este porcentaje se pondera a partir del seguimiento uno a uno de los **172** documentos que figuran como INCUMPLE/SIN RESPUESTA en el total general de documentos tipificados, que asciende a **1701**; de manera que luego de su revisión, análisis y depuración se concluyó que son **24** los trámites **que efectivamente** se encuentran SIN RESPUESTA en el sistema.

PQRS

Tabla No. 4 - Clasificación de las PQRS - Primer Trimestre 2021

	Vigencia 2020	%
Solicitud de Información	77	5%
Derecho de Petición	730	43%
Solicitud de Copias	16	1%
Solicitud de Entidad Pública	301	18%
Acceso a la Información Pública	58	3%
Entes de Control	86	5%
Congreso	48	3%
Ejecución Contractual	74	4%
Queja	0	0%
Reclamo	178	10%
Solicitud de Certificación	35	2%
Consulta	4	0%
Denuncia	5	0%
Sugerencia	31	2%
Tutela	40	2%
Petición Concesión /Interventoría	13	1%
Preferente	5	0%
TOTAL	1701	100%

Gráfica No. 2 - Clasificación de PQRS - Primer Trimestre 2021



SIN RESPUESTA

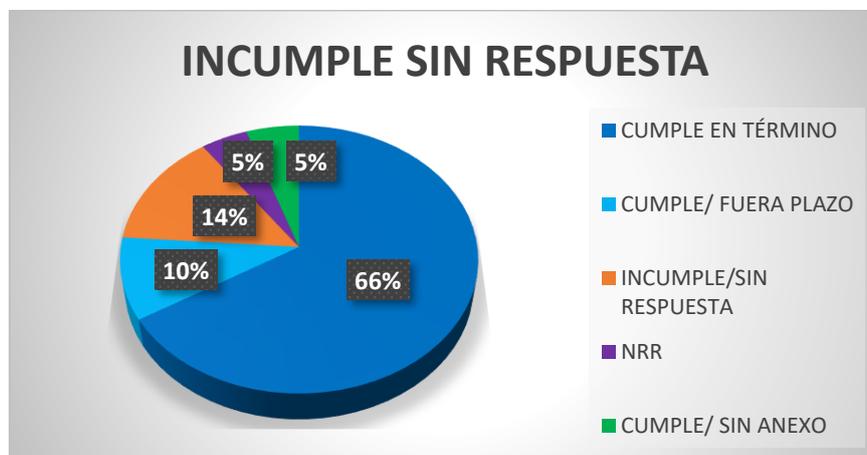
Es oportuno dar a conocer que el Equipo de Servicio al Ciudadano luego de obtener la información general de los trámites de petición conocidos en el PRIMER trimestre, llevó a cabo una nueva revisión de aquellas peticiones que se encontraban como “INCUMPLE/SIN RESPUESTA” en aras de poder verificar si 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 ver la trazabilidad de cada uno de los radicados que se relacionan con dicha calificación, y a partir de allí logró una conclusión sobre lo acontecido en cada trámite, de lo que se deja anotación en el insumo soporte. Anotada esta claridad y una vez verificado cada uno de los radicados que en este renglón se ubican, se pudo establecer que:

Tabla No. 5 – Clasificación - Solicitudes sin respuesta

SEGUIMIENTO INCUMPLE/SIN RESPUESTA	TOTAL	%
Cumple en término	114	66%
Cumple fuera de término	17	10%
Cumple sin anexo	24	14%
Incumple sin respuesta	8	5%
NRR	9	5%
TOTAL	172	100%

Es importante anotar que para el PRIMER trimestre de la vigencia 2021, y tras hacer una revisión sobre cada uno de los radicados que reportaron incumplimiento en el cuadro general que arrojó ORFEO, se encontró que el 66% de éstas peticiones fueron tramitadas por las diferentes áreas de la Agencia en oportunidad, pese a que en algunos casos no se agotó el procedimiento establecido para el sistema de gestión documental ORFEO.

Gráfica No. 3 - Clasificación - Solicitudes sin respuesta



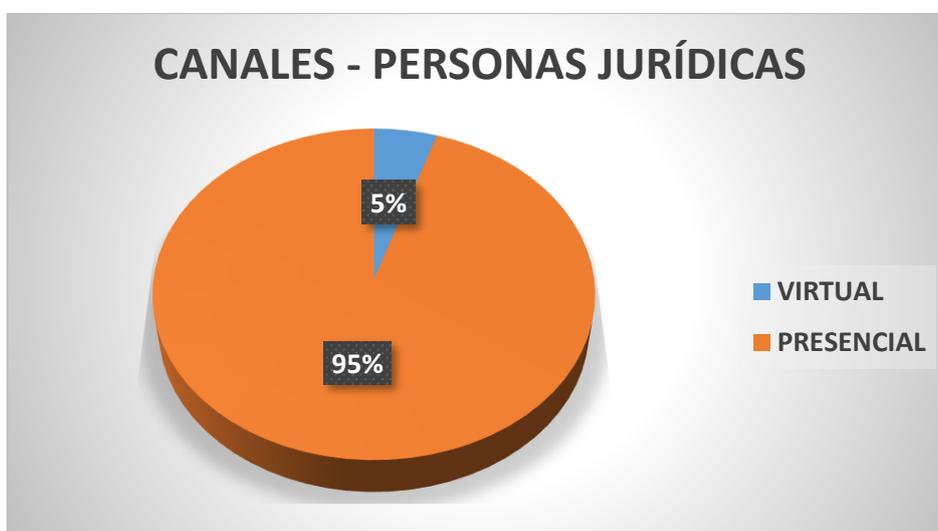
Entes de Control

El Equipo de Servicio al Ciudadano tipificó **86** documentos como solicitudes de **Entes de Control**, lo que porcentualmente corresponde al **5%** del total de documentos tipificados, de los cuales, el **79%** obtuvo respuesta oportuna y el **15%** figura incumplido.

Empresas

Para este PRIMER trimestre de 2021, la ANI recibió **277** solicitudes de **personas jurídicas**, correspondientes al **16.2%** del total de documentos tipificados, de las cuales **14** se hicieron a través de nuestro canal vía web y los **263** restantes, se efectuaron de manera presencial radicando en la ventanilla de la entidad o a través del correo oficial contactenos@ani.gov.co.

Gráfica No. 4 - Canales - Solicitudes Personas Jurídicas



Acceso a la Información

Durante el 1er trimestre de la vigencia 2021 se recibieron **58** solicitudes de **Acceso a la Información Pública** de las cuales se negó el acceso a la información, en **cinco (5)** eventos:

- ✚ En dos casos por no cumplir con los requisitos que dispone la ley Estatutaria de Derecho de Petición - 1755 de 2015.
- ✚ En dos casos, por solicitar información con reserva legal toda vez que trata de la formulación y elaboración de los proyectos de Asociación Público-Privada, en virtud del artículo 14 de la ley 1508 de 2012.
- ✚ En un evento más se niega el acceso a la información, en virtud del artículo 17 de la Ley 1755 de 2015 por existir falta de claridad en el objeto de la petición, y por reserva legal en virtud de la ley 1581 de 2012 "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales".

Página Web

Se recibieron **230** solicitudes por Página Web que corresponden al **13.5%** del total de documentos tipificados en sus diversas modalidades, de las cuales **14** fueron elevadas por personas jurídicas.

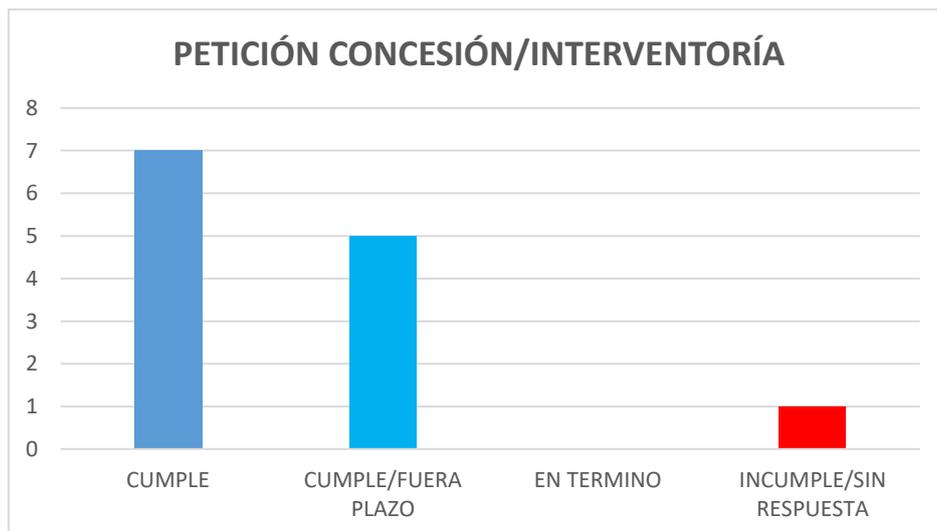
Petición Concesión / Interventoría

En lo que respecta a las peticiones presentadas por los Concesionarios y/o las Interventorías, la ANI recibió para éste PRIMER trimestre del año un total de **13** solicitudes. El comportamiento de respuesta a dichos requerimientos se muestra a continuación:

Tabla No. 6 – Peticiones – Concesiones e Interventorías

PETICION CONCESIÓN INTERVENTORIA	TOTAL	%
CUMPLE	7	54%
CUMPLE/FUERA PLAZO	5	38%
EN TERMINO	0	0%
INCUMPLE/SIN RESPUESTA	1	8%
TOTAL	13	100%

Gráfica No. 5 – Peticiones - Concesiones e Interventorías





Las 3 áreas de la Agencia con mayor número de peticiones asignadas son en su orden:

-  Vicepresidencia Ejecutiva
-  Vicepresidencia de Estructuración
-  Carretero 1

Los temas más consultados por la ciudadanía fueron: Solicitudes de personas naturales, gremios y entidades públicas requiriendo información sobre los proyectos, tarifas de peajes, diseños y accidentalidad, reclamos relacionados con la ubicación y costo de los peajes y el alza en las tarifas, y derechos de petición en general sobre compra de predios y proyectos en estructuración como el Canal del Dique.



En promedio, la Agencia brindó respuesta a las solicitudes de los ciudadanos en el término de **7 días**.

Como parte de la dinámica que comporta la labor de recepción de PQRS al interior de la entidad, a continuación se destacan algunos de los temas sobre los cuales los ciudadanos presentaron reclamos y denuncias:

Tabla No. 7 - Top - Reclamos y Denuncias

RECLAMOS 

- No ha sido posible establecer contacto con los directos responsables para el pago de los daños del vehículo, producto de un accidente de tránsito a la altura del Km 80+800 de la ruta Sincelejo Calamar.
- Deterioro de la vía que va al Puerto de Agua Dulce / Bajo Calima, la maleza la tiene invadida, los peatones debemos caminar por la vía quedando a merced de las tractomulas, la demarcación ya no existe, no hay señalización y los reductores de velocidad estan dañados.
- Inconformidad con la vía Medellín - Manizales, una obra que se inició hace cuatro años y no lleva ni el 50% de construcción.

DENUNCIAS 

- Hay peajes que cobran los pasos de vehículos de dos por tres ejes, es el caso del peaje de San Onofre en Bolívar y de San Carlos en Planeta Rica.
- La señora que atendió el peaje Altamira, nos cobró \$10.000 pesos de peaje y el recibo de pago que recibimos no tenía precio.
- Incumplimiento en el término legal para responder un derecho de petición, vulnerando el derecho de acceso a mi predio, por lo que solicito sean corridos los maletines de concreto de la entrada, ya que no solo yo, sino los adultos mayores que viven conmigo, se ven severamente afectados por la limitación del paso vehicular.

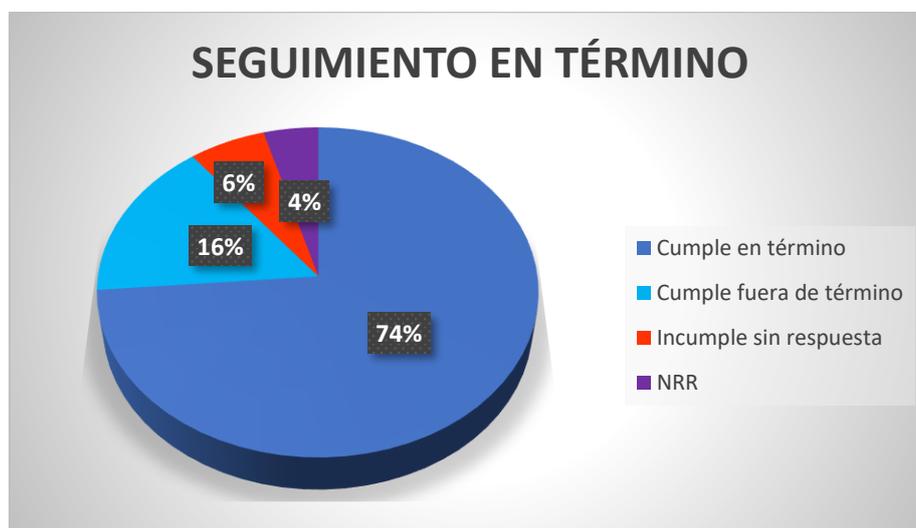
Seguimiento PRQS – En término

El Equipo de Servicio al Ciudadano hizo seguimiento a las PQRS que se encontraban **“EN TÉRMINO”** en el trimestre inmediatamente anterior, es decir, para el CUARTO periodo del año 2020, con el fin de verificar que la Agencia haya emitido respuesta en oportunidad a las peticiones recibidas. Éste ejercicio arrojó los siguientes resultados:

Tabla No. 8 – Seguimiento - Solicitudes en término

SEGUIMIENTO EN TÉRMINO	TOTAL	%
Cumple en término	168	74%
Cumple fuera de término	36	16%
Incumple sin respuesta	14	6%
NRR	10	4%
total	228	100%

Gráfica No. 6 – Seguimiento - Solicitudes en término

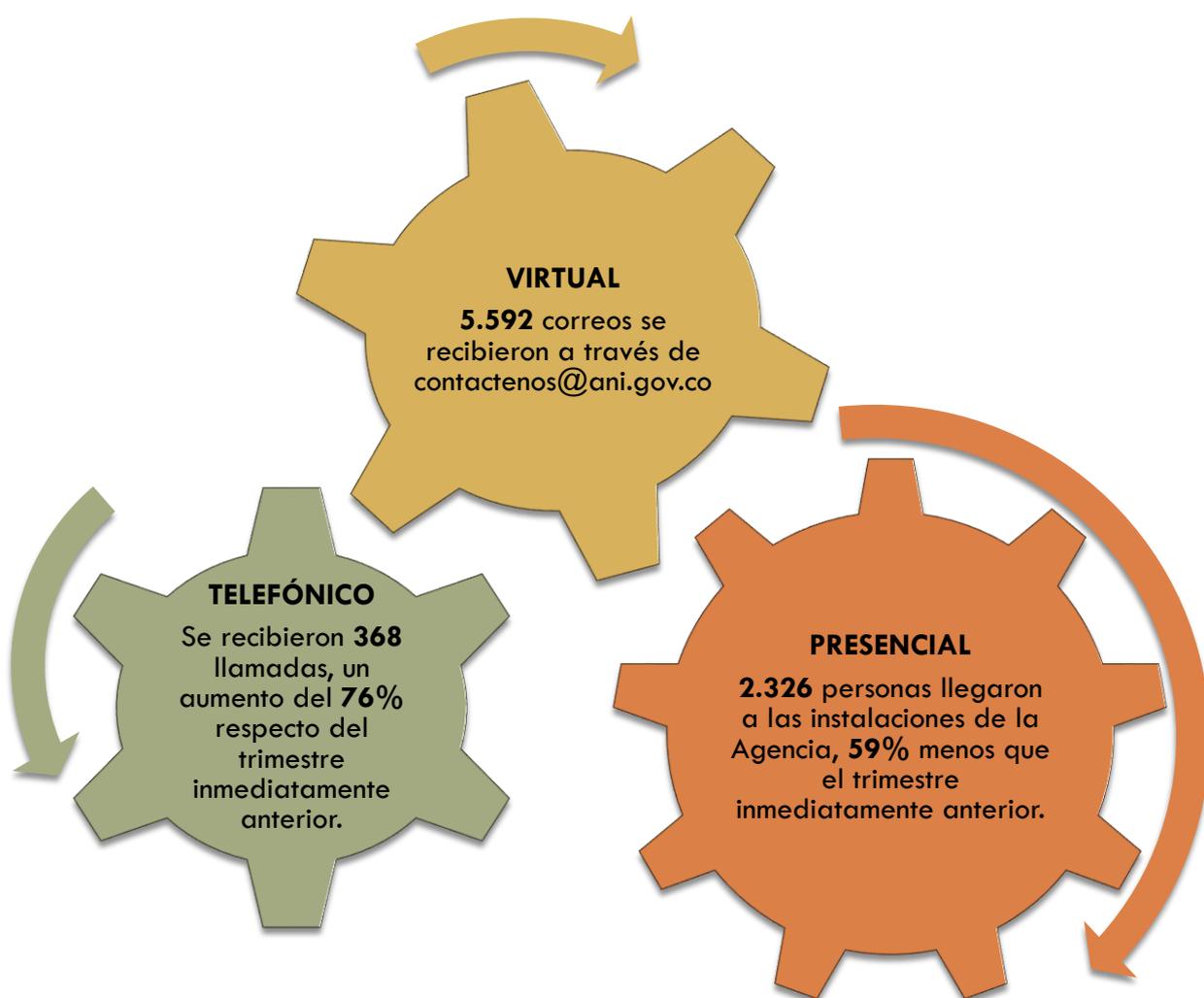


Después de efectuar la trazabilidad a cada uno de los radicados **EN TÉRMINO**, se encontró que hubo un **90%** de cumplimiento en las respuestas dadas por la Agencia.

2. ATENCIÓN POR CANALES

Con ocasión de la presencia del COVID – 19 en el territorio nacional y atendiendo las medidas fijadas por el Gobierno frente a la pandemia, la Agencia Nacional de Infraestructura además de su línea de contacto habitual, dispuso la línea de celular: **305 2971944** para la atención telefónica de ciudadanos, de manera que para este primer trimestre del año 2021, la entidad recibió **368** llamadas, éstas se enfocaron en inquietudes sobre: ofertas laborales falsas, seguimiento a trámites de permisos, solicitudes prediales e información acerca de los requisitos para acceder al beneficio de tarifa diferencial de peajes. Es importante resaltar, que este canal fue utilizado por las mujeres en un 52% y por los hombres en un 48%, la mayoría de las llamadas fueron realizadas desde los departamentos de Bogotá, Cundinamarca, Antioquia y Santander.

Gráfica No. 7 – Canales de Atención al Público



Durante el PRIMER trimestre del año 2021 la Agencia recibió a través de su correo electrónico oficial contactenos@ani.gov.co:

- ✚ 4.589 Mensajes, requerimientos, correos de usuarios y parte interesadas.
- ✚ 209 Requerimientos Judiciales
- ✚ 284 Hojas de Vida
- ✚ 227 Solicitudes relacionadas con trámites de permisos
- ✚ 283 Traslados por competencia (recibidos y realizados)

3. PERCEPCIÓN CIUDADANA



Presencial

En atención directa al público se recibieron un total de **2.326** personas durante el PRIMER trimestre de la vigencia 2021. Del total de visitantes que tuvo la entidad en los primeros tres meses del año, **33** se acercaron al Equipo de Servicio al Ciudadano para ser atendidos.

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

- ✚ **Ofertas laborales falsas** – Las personas buscaron indagar con la Agencia, sobre la veracidad de ofertas realizadas por diferentes personas a través de redes sociales y WhatsApp, medios en los que utilizaron logos y papelería de la entidad, para ofrecer vacantes a los ciudadanos interesados en ejecutar labores en los proyectos de concesión, en las distintas regiones del país.
- ✚ **Permisos** - Se recibieron requerimientos solicitando información acerca del paso de los permisos, en especial aquellos relacionados con el uso y la intervención de la infraestructura concesionada o para la construcción de carriles de aceleración y desaceleración, así mismo, los ciudadanos se acercaron para hacer seguimiento a los trámites de permisos ya presentados, y recibir claridad frente a la aprobación de garantías.
- ✚ **Predios** – En la atención presencial se recibieron solicitudes relacionadas con la negociación de predios y procesos de expropiación. En su gran mayoría, las atenciones sobre este particular, fueron atendidas por los abogados del GIT Jurídico Predial encargados de los procesos, o se radicaron por ventanilla para posterior trámite.
- ✚ **Concesiones en general** – Un gran volumen de peticiones se enfocaron en requerimientos sobre los proyectos, como datos de contacto y estado de las vías. Para este primer trimestre del año, la ANI recibió personas interesadas en obtener información sobre concesiones, avance de los proyectos, pagos a proveedores.

Nota: El 100% de los ciudadanos encuestados dijo que la atención e información brindada a su requerimiento fue oportuna, clara y completa.

Agendamiento citas de radicación

Desde el 26 de mayo del año 2020 se dio apertura a la estrategia de asignación de citas para la radicación de documentos de forma presencial en las instalaciones de la Agencia, disponiendo un espacio en la sección NOVEDADES de la página web, que permite a los ciudadanos efectuar el agendamiento de citas para radicar sus documentos en ventanilla.

Imagen No. 1 – Banner Agendamiento radicación de documentos



Para éste primer trimestre del año 2021, se agendaron a través de la página web de la Agencia, **439** citas para la radicación de documentos, de las cuales fueron atendidas **398** y canceladas en oportunidad por los ciudadanos **41**.

Tabla No. 10 – Conocimiento agendamiento de citas

¿Cómo tuvo conocimiento de nuestro agendamiento de citas?	Número de Ciudadanos	%
Instalaciones ANI	30	39%
Llamada telefónica	6	4%
Página web	30	39%
Voz a voz	5	7%
Otra	1	1%
No Aplica	4	5%
TOTAL	76	100%

Gráfica No. 9 – Conocimiento del agendamiento de citas

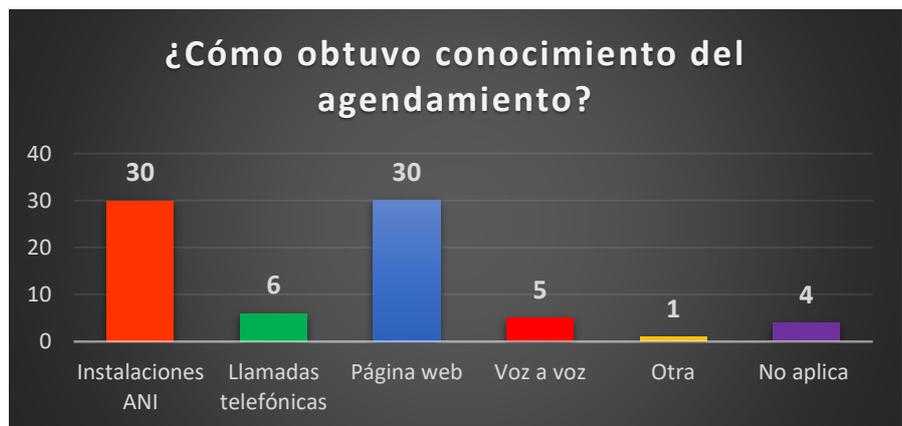


Tabla No. 11 – Facilidad en el procedimiento

¿Le resultó sencillo el procedimiento para agendar su cita?	Número de Ciudadanos	%
SI	44	58%
NO	1	1%
NO APLICA	31	41%
TOTAL	76	100%

Gráfica No. 10 – Facilidad en el procedimiento



Tabla No. 12 – Visitas anteriores

¿Nos ha visitado anteriormente?	Número de Ciudadanos	%
SI	43	57%
NO	33	43%
TOTAL	76	100%

Gráfica No. 11 y 12 – Visitas anteriores



Tabla No. 13 y 14 – Oportunidad y Amabilidad

¿fue atendido de manera oportuna?	Número de Ciudadanos	%
SI	76	100%
NO	0	0%
TOTAL	76	100%

¿Cómo califica la amabilidad de los funcionarios desde la llegada a la entidad?	Número de Ciudadanos	%
Buena	76	99%
Regular	0	0%
Mala	0	0%
TOTAL	76	100%

Gráfica No. 13 y 14 – Oportunidad y Amabilidad



Retroalimentación:

- ✦ **Más de la mitad** de los ciudadanos que radicaron documentos, se acercaron a la entidad habiendo realizado de manera previa el agendamiento a través de nuestra página web, por otra parte, un 41% de ellos ingresaron a radicar directamente a nuestras instalaciones sin agendamiento previo.
- ✦ Tanto nuestro portal web como la información suministrada presencialmente en las instalaciones de la Agencia, fueron los canales por medio de los cuales casi el **80%** de los ciudadanos encuestados conoció nuestra herramienta de agendamiento de citas para radicar documentos.
- ✦ De los ciudadanos encuestados, **44** manifestaron que la herramienta habilitada para agendar las citas de radicación de documentos es sencilla y práctica de manejar; en tanto **31** no hicieron uso de ella debido a que radicaron sin cita previa, finalmente, una persona indicó que este procedimiento fue complicado de entender.
- ✦ De acuerdo con las estadísticas arrojadas, más del **50%** de los ciudadanos que nos visitan para radicar documentos, nos han frecuentado en ocasiones anteriores por el mismo motivo.
- ✦ Es de resaltar, que aspectos como la amabilidad y la oportunidad en la prestación del servicio, fue calificada por el **100%** de los ciudadanos como **BUENA**.
- ✦ Estas son algunas de las manifestaciones que hicieron las personas frente al servicio y la herramienta de agendamiento: *“No agendé cita, porque anteriormente no se necesitaba, sin embargo, es muy bueno contar con esta información, la atención es muy cordial, amable y respetuosa”, “Al inicio fue un poco complicado, pero ya conociendo la plataforma, ha sido sencillo agendar cita”, “Un buen servicio, aplicación de protocolos de bioseguridad, gracias por cuidarnos”.*

Percepción PQRS a través de Página Web

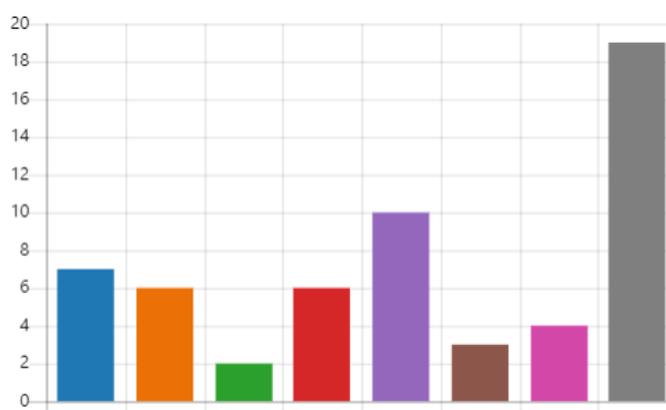
Los ciudadanos que hicieron requerimientos a la Agencia durante el PRIMER trimestre del año 2021 pudieron hacer seguimiento a sus números de radicados por medio de la página web de la entidad, y allí de manera voluntaria (36) personas diligenciaron la encuesta de satisfacción, cuyos resultados se reflejan a continuación:

Al Indagar sobre cómo fue la respuesta a la petición o el trámite que adelantó el ciudadano ante la Agencia, y darle la posibilidad de elegir más de una opción, las respuestas fueron:

Gráfica No. 15- Percepción – Atención Página Web

[Más detalles](#)

● Oportuna	7
● Clara	6
● De fondo	2
● Notificada o comunicada	6
● No oportuna	10
● No clara	3
● No de fondo o incompleta	4
● No le fue notificada o comuni...	19



Una vez revisadas las anotaciones de los ciudadanos, pudimos observar que un número importante de ellos, manifestaron no haber recibido ni haber sido notificados de la respuesta dada a sus solicitudes, de manera que, al momento de intentar realizar seguimiento en el sistema, solo visualizaron un mensaje que decía que el requerimiento se encontraba en trámite o que éste fue finalizado, pero no mostró ni permitió descargar el documento de respuesta final, razón por la cual, no fue posible verificar que la petición fue atendida por la Agencia en oportunidad.

Entre tanto, algunas Concesiones e Interventorías, compartieron que cuando se radica más de un documento, el radicado que retorna no ilustra a cuál de ellos se refiere, por lo que se dificulta relacionar y hacer trazabilidad de las comunicaciones compartidas.

Finalmente, en 4 eventos, las personas felicitaron a la Agencia por la atención ágil y exitosa de las peticiones presentadas.



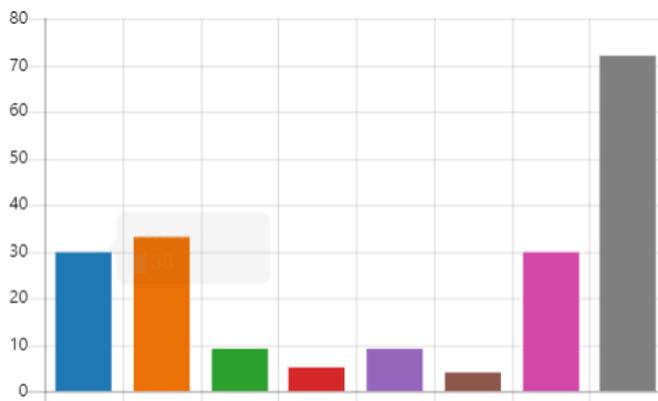
Con el ánimo de acoger la percepción de los ciudadanos que se conectan con nosotros a través de la página web de la Agencia, interactuando en los espacios habilitados para su exploración y consulta, el Equipo de Servicio al Ciudadano diseñó e implementó a partir de este trimestre, un botón permanente que contiene una encuesta de percepción en la que se reciben las opiniones y experiencias de los usuarios al navegar en nuestro sitio web. De este ejercicio participaron **192** personas y se obtuvo la siguiente información:

Gráfica No. 16- Trámite o consulta realizado

1. ¿Qué trámite o consulta realizó o deseaba realizar?

[Más detalles](#)

● Consulta PQRS	30
● Trámites	33
● Cuarto de Datos	9
● ANIscopio	5
● Enlaces de Interés	9
● Servicios TIC	4
● Nuestros Proyectos	30
● Otras	72



Gráfica No. 17- Acceso al trámite o servicio

2. ¿Le fue fácil acceder al trámite, servicio o consulta?

[Más detalles](#)

● SI	123
● NO	69



4. La información que obtuvo fue:

[Más detalles](#)

● Clara	115
● Suficiente	33
● Oportuna	26
● De calidad	20
● Organizada	43



Análisis:

- ✚ El **17%** de los usuarios encuestados accedió a la página web de la Agencia para consultar trámites de permisos, el **32%** navegó en la sección de fichas técnicas e información sobre nuestros proyectos y en el espacio de seguimiento a PQRS, finalmente, un **37%** visitó otros enlaces de interés.
- ✚ El formulario de **TRABAJE CON NOSOTROS** fue uno de los espacios más consultados en nuestro sitio web, los ciudadanos postularon allí su hoja de vida y diligenciaron sus datos de perfil y experiencia profesional.
- ✚ El **64%** de las personas manifestaron que el acceso al trámite, servicio o consulta a través de la página web fue sencillo, sin embargo, el **36%** restante, argumentó no haber podido encontrar lo que buscaba y no poder desatar la duda a través de otro canal.
- ✚ Varios de los ciudadanos que diligenciaron la encuesta, sugieren que en caso de no encontrar la información que estaban buscando en nuestro portal web, puedan acceder a líneas de contacto directo como chats en línea.
- ✚ Alrededor del **60%** de las personas, cree que la información de nuestra página web es clara, y un **39%** confirma que es suficiente y organizada.

Seguimiento a respuestas brindadas por la ANI

Como seguimiento a las respuestas emitidas por la Agencia frente a derechos de petición, se tomó una muestra aleatoria de **312** peticionarios que elevaron inquietudes ante la Agencia Nacional de Infraestructura a través de los diferentes canales de contacto que dispone la entidad: físico, telefónico, presencial, virtual; y que además fueron ingresados al sistema documental ORFEO durante los meses de octubre, noviembre y diciembre del año 2020.

FORMULACIÓN – ENCUESTA DE PERCEPCIÓN CIUDADANA

OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS

293 de los ciudadanos que fueron encuestados telefónicamente, nos compartieron que la respuesta brindada por la Agencia a su petición fue oportuna y se dio en los términos que dispone la ley, entre tanto, **19** personas afirmaron que la entidad no ofreció respuesta oportunamente.

Gráfica No. 19 – Oportunidad en las Respuestas



CLARIDAD DE LAS RESPUESTAS

El **83%** de los usuarios manifestó que los oficios de respuesta dados por la Agencia fueron claros, mientras que el **14%** nos compartió, que las respuestas recibidas no eran del todo comprensibles, ya que la información obtenida no era la que requerían.

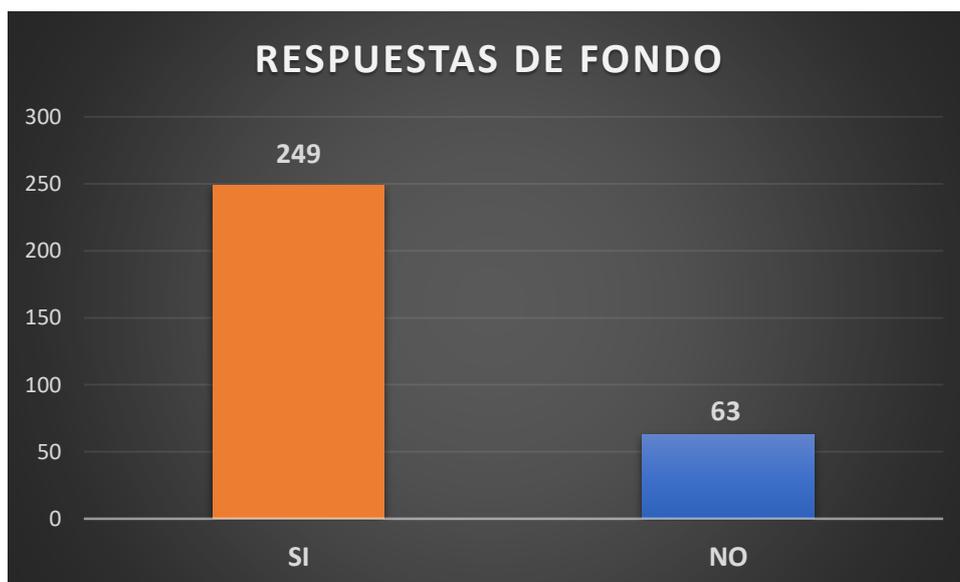
Gráfica No. 20 – Claridad en las Respuestas



RESPUESTAS DE FONDO

En lo que refiere a las respuestas de fondo, **249** ciudadanos creen que los oficios que recibieron por parte de la ANI atendieron realmente sus requerimientos, mientras que los **63** restantes, consideran que la solicitud presentada no fue atendida por completo, esto debido a que las comunicaciones no contemplaban todos los aspectos indagados.

Gráfica No.21 –Respuestas de Fondo



TRAZABILIDAD - ENCUESTA DE PERCEPCIÓN CIUDADANA

Tras realizar seguimiento a cada una de las **312** peticiones tomadas como muestra y presentadas por los ciudadanos durante los meses de agosto, septiembre y octubre del año 2020, y que sirvieron de base para la realización de la presente encuesta, el Equipo de Servicio al Ciudadano logró evidenciar en la trazabilidad los siguientes resultados:

OPORTUNIDAD

Después de haber revisado cada una de las respuestas que emitió la Agencia a los requerimientos de los ciudadanos, se pudo concluir, que el **97%** de las solicitudes presentadas fueron atendidas en los términos que establece la Constitución y la ley, y solo un **3%** fueron respondidas por fuera de los plazos legales.

Gráfica No. 22 – Trazabilidad – Oportunidad



CLARIDAD

En lo que refiere a la claridad de las comunicaciones de respuesta, que proyectan los profesionales de la ANI, se pudo evidenciar que, el **98%** de ellas fueron redactadas de modo tal que resulta sencillo comprender la información que se presenta, sin embargo, se encontraron cinco casos puntuales en los que no pudo hacerse seguimiento a la respuesta en el sistema, ya que no se evidencia respuesta adjunta.

Gráfica No. 23 – Trazabilidad - Claridad



RESPUESTAS DE FONDO

El equipo realizó un ejercicio de revisión de cada uno de los radicados tomados como muestra, como resultado de ésta dinámica se logró evidenciar que el 92% de estos, fueron respondidos de fondo y el 2% restante no, ya que en seis (6) eventos la Agencia o no brindó respuesta al peticionario o dio traslado al Concesionario sin copiarle al solicitante, lo que impidió realizar la respectiva trazabilidad.

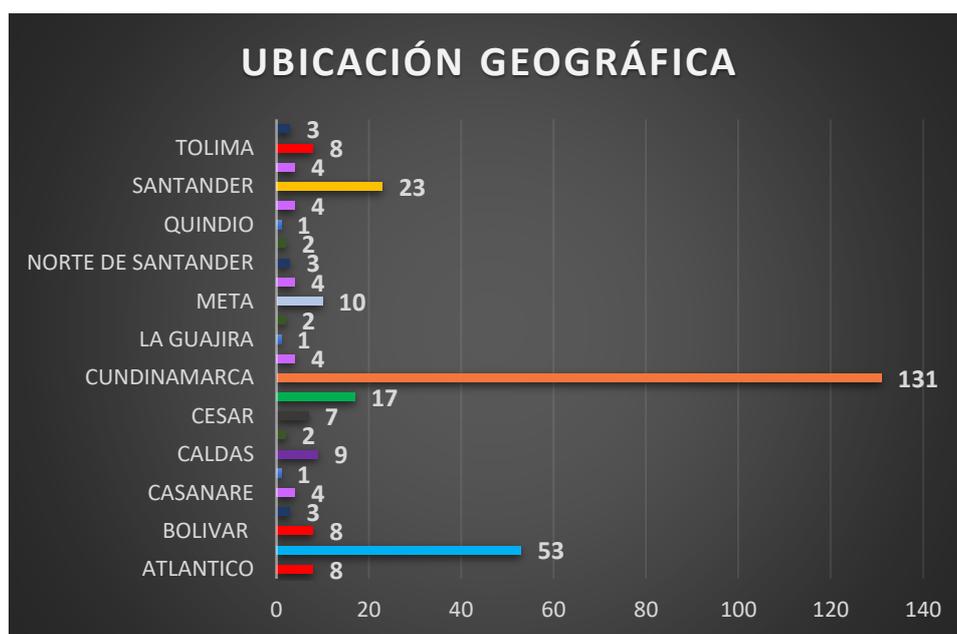
Gráfica No. 24 – Trazabilidad – Respuestas de Fondo



UBICACIÓN GEOGRÁFICA

De acuerdo con los datos arrojados, un gran número de solicitudes elevadas a la ANI provienen del departamento de Cundinamarca, seguido por los departamentos de Antioquia, Santander, Córdoba y Caldas.

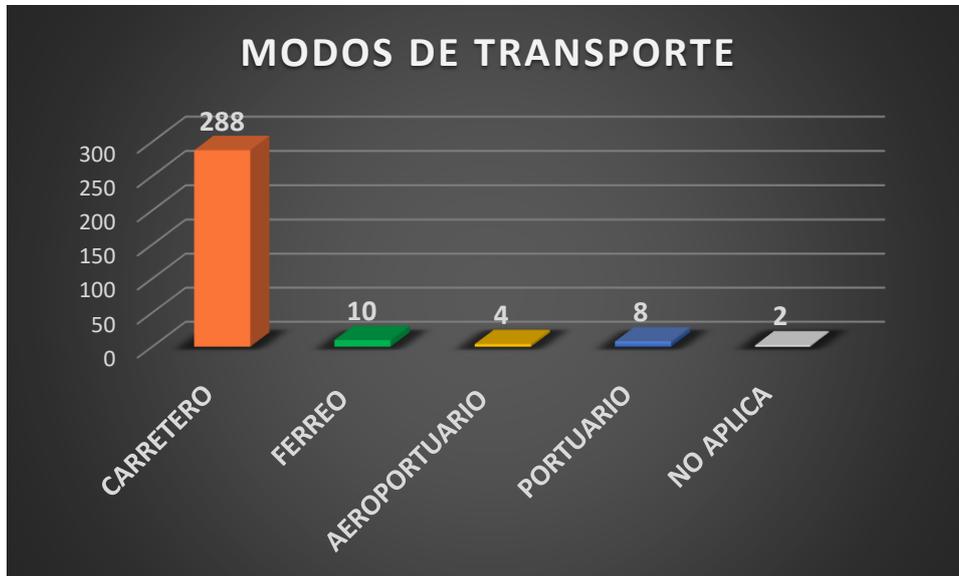
Gráfica No. 25 – Ubicación Geográfica



MODOS DE TRANSPORTE

Frente a los modos de transporte, para este trimestre del año, la mayoría de solicitudes recibidas recayeron sobre el modo carretero, seguido por el modo férreo y portuario.

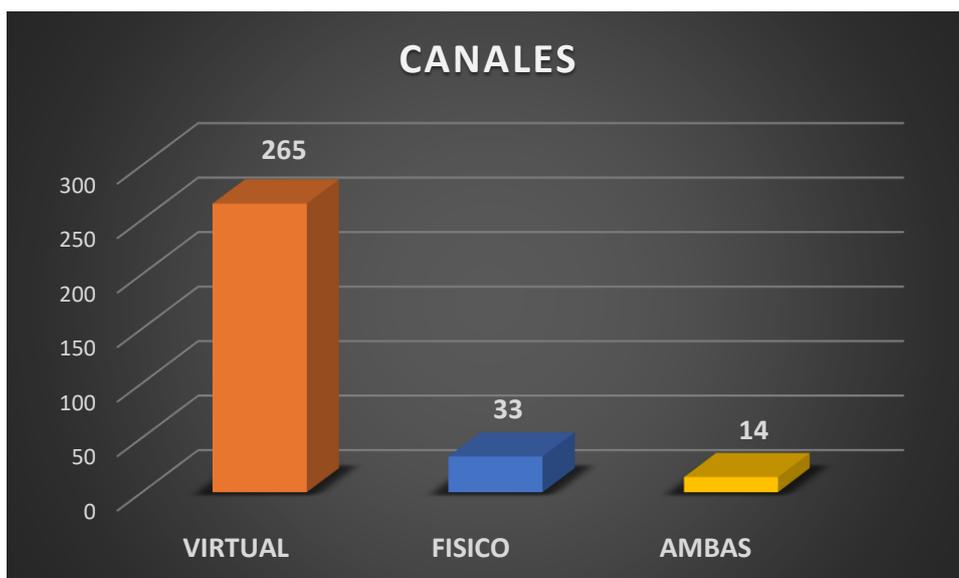
Gráfica No. 26 – Modos de Transporte



CANALES DE RESPUESTA

A través de la encuesta telefónica, 265 personas manifestaron que la respuesta a sus requerimientos fue recibida por medio de correo **electrónico oficial**, mientras que 33 de ellos recibió solución a su trámite en un documento **FÍSICO**, y los 14 restantes fueron notificados por ambos medios.

Gráfica No. 27 – Canales de Respuesta



GASTOS

El 99% de los usuarios encuestados, afirmaron no haber tenido que incurrir en ningun tipo de gasto por cuenta de la presentación de su solicitud a la Agencia, sin embargo el 1% restante que corresponde a 3 ciudadanos, manifestaron que el dinero que debieron emplear, lo hicieron para recibir de parte de la ANI las copias requeridas o para para pagar a la empresa de mensajería el envío de la comunicación.

Gráfica No. 28 – Gastos



TEMAS

Se lograron identificar diez temas en las solicitudes efectuadas por los ciudadanos, de estos, destacamos los siguientes como los tres más frecuentes:

- ✚ Información general sobre los proyectos de concesión.
- ✚ Requerimientos de tipo administrativo.
- ✚ Solicitudes sobre compra y pago de predios.

Gráfica No. 29 – Temas



CONCLUSIONES - ENCUESTA DE PERCEPCIÓN CIUDADANA

1. ANI responde en término.

La Agencia continúa brindando respuestas en término, el **97%** de las comunicaciones entregadas a los ciudadanos se dieron dentro de los plazos que establece la ley, el **3%** restante, obedece a casos puntuales en los cuales el oficio de respuesta no fue notificado oportunamente.

2. ¡Hablemos claro!

Ciudadanos de todas las regiones del país, nos compartieron que el lenguaje utilizado en nuestros escritos de respuesta fue claro, comprensible, atendía lo requerido y se ajustaba al contexto de la solicitud, de manera tal, que contenían la solución a sus requerimientos y a la vez, incluían ayudas audiovisuales que les permitió encontrar información importante en el texto y entender claramente el mensaje central de la comunicación.

3. ¿Qué piden nuestros ciudadanos?

Dentro de las peticiones que recibimos diariamente en la Agencia, encontramos algunos temas que podemos considerar como los más frecuentemente consultados por los ciudadanos, tales como: fichas técnicas, avances, mantenimientos viales y estructuración de nuestros proyectos de concesión; requerimientos de tipo administrativo, postulación de hojas de vida, prácticas universitarias y pagos de predios.

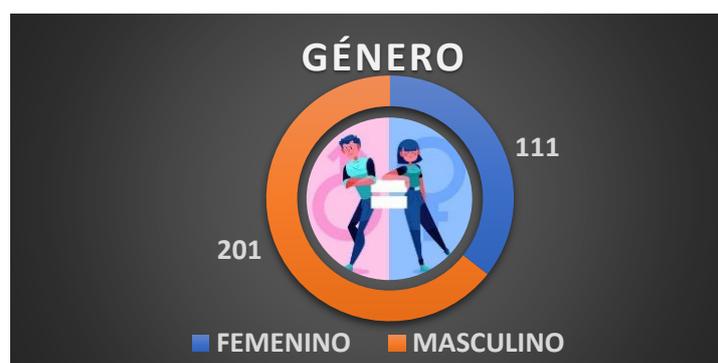
4. ¡La virtualidad nos conecta!

De acuerdo con las estadísticas, el **85%** de las personas utilizó el canal virtual para interactuar con la ANI, esto, debido a la facilidad, practicidad y comodidad que representa el poder enviar sus comunicaciones a través de correo electrónico evitando aglomeraciones, desplazamientos y costos.

5. Género

De acuerdo con la muestra aleatoriamente seleccionada, pudimos encontrar, que el **64%** de las personas que requirieron a la Agencia fueron hombres y el **36%** mujeres, esto muestra que el género masculino sigue siendo el que más se contacta con la ANI a través de sus diferentes canales.

Gráfica No. 30 – Género



4. PLAN DE ACCIÓN

Para el Equipo de Servicio al Ciudadano de la Agencia Nacional de Infraestructura es importante compartir con todos los ciudadanos cada una de las actividades que se propuso adelantar durante la vigencia 2021, siempre bajo la óptica del mejoramiento continuo.

A continuación, se enuncian las actividades planteadas y cada una de las acciones realizadas para este trimestre:

Tabla No. 13 – Matriz – Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Plan de Acción 2021		
Actividades	Producto	Avance
1 Realizar laboratorios de servicio al ciudadano	Dos (2) Laboratorios de Servicio al Ciudadano	Se llevaron a cabo 2 mesas de trabajo para el laboratorio No. 1 - Ruta del Sol 2, una en la que se buscó trabajar de la mano con la Vicepresidencia Ejecutiva y el GIT Jurídico Predial, para brindar respuestas oportunas, claras y de fondo a las solicitudes relacionadas con el proyecto, y una segunda mesa de trabajo, con el fin de realizar una revisión del procedimiento para el trámite de solicitudes prediales y acordar, conjuntamente entre las áreas Técnica Predial, Jurídico Predial, Estructuración y Técnica de la Vicepresidencia Ejecutiva, el procedimiento y tiempos para la atención de los requerimientos.
2 Crear el banco de buenas prácticas y/o estrategias exitosas, implementadas en materia de servicio al ciudadano.	Un (1) Banco de datos digital	
3 Realizar Encuentros Transversales de Servicio al Ciudadano con Concesiones e Interventorías	Dos (2) Encuentros Transversales con	

		Concesiones e Interventorías	
4	Acompañar las socializaciones que realice el GIT Social, en las regiones, con el propósito de brindar atención e información a la ciudadanía.	Una (1) socialización acompañada	
5	Formular la Política de Igualdad de Género de la ANI	Un (1) documento de Política	El Equipo de Trabajo de Equidad de Género con el apoyo de la Oficina de Comunicaciones construyó una estrategia para el mes de abril, en la que invita a los funcionarios y colaboradores de la Agencia a participar de manera conjunta en la construcción de la Política de Equidad de Género de la ANI. De este espacio de participación, se extraerán las ideas que más se destaquen por su singularidad y articulación con la misión y visión de la Agencia, de manera que, al cierre de este mes, se premiarán las ideas seleccionadas.
6	Promover la apropiación de la cultura de igualdad de género al interior de la ANI y de sus partes interesadas.	Actividades de promoción	Se compartió con el Equipo de Trabajo de Equidad de Género de la Agencia, el tablero con los resultados y el análisis de la encuesta diagnóstico aplicada al personal de la ANI, las Concesiones, las Interventorías y los Contratistas de Obra. Adicionalmente, se remitieron vía correo electrónico, los insumos relacionados con el Plan de Acción y el cronograma de acciones para la respectiva revisión y aprobación; se construyó y difundió, con la Oficina de Comunicaciones, la pieza con la programación de las actividades del mes de la Equidad de Género.

Sensibilizar en atención a peticiones, lenguas nativas, protocolos de servicio, accesibilidad y lenguaje claro.	Seis (6) Sensibilizaciones	Primera Charla de Sensibilización: llevada a cabo el 9 de marzo de 2021, sesión en la cual se desarrolló un taller con Enfoque de Género y Servicio, y en el que participaron 12 personas del área de Servicios Generales de la ANI.
Construir el proyecto del acto administrativo que reglamenta al interior de la Entidad el Derecho Fundamental de Petición.	Un (1) Proyecto de Acto Administrativo	Los días 17 y 19 de marzo de 2021 se llevaron a cabo dos reuniones con el Equipo, para abordar los temas que serán incorporados en el proyecto definitivo del acto administrativo que reglamentará al interior de la ANI el Derecho Fundamental de Petición.
Identificación de nuevos grupos de valor- Caracterización	Caracterización de usuarios y partes interesadas	La caracterización del ciudadano y partes interesadas fue actualizada, de acuerdo con los datos aportados por las diferentes áreas, y publicada en la página web de la Agencia, en este ejercicio se logró identificar como usuario nuevo a los líderes Sociales.
Publicar informes PQRS con inclusión de solicitudes de acceso a la información, en el informe trimestral.	Cuatro (4) Informes trimestrales	En este primer informe trimestral, se incluyeron las solicitudes de acceso a la información pública y se detallaron los casos en los cuales se negó parcial o totalmente el acceso a la información.

5. INTERVENCIÓN DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO

Para el PRIMER trimestre de la vigencia 2021 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 por desatención al derecho fundamental de petición, situación similar a la ocurrida en el mismo periodo del año anterior.