

Informe **Segundo 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 PORS

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%

2do trimestre
2021

Durante este trimestre del año 2020, periodo comprendido entre el primero (1) de abril y el treinta (30) de junio, la Agencia recibió un total de treinta y seis mil ochocientos dieciocho documentos (36.818), en contraste con los veinticinco mil seiscientos dieciocho documentos (25.618) recibidos en el mismo periodo de la vigencia 2020, lo que evidencia un aumento del 43.7%.

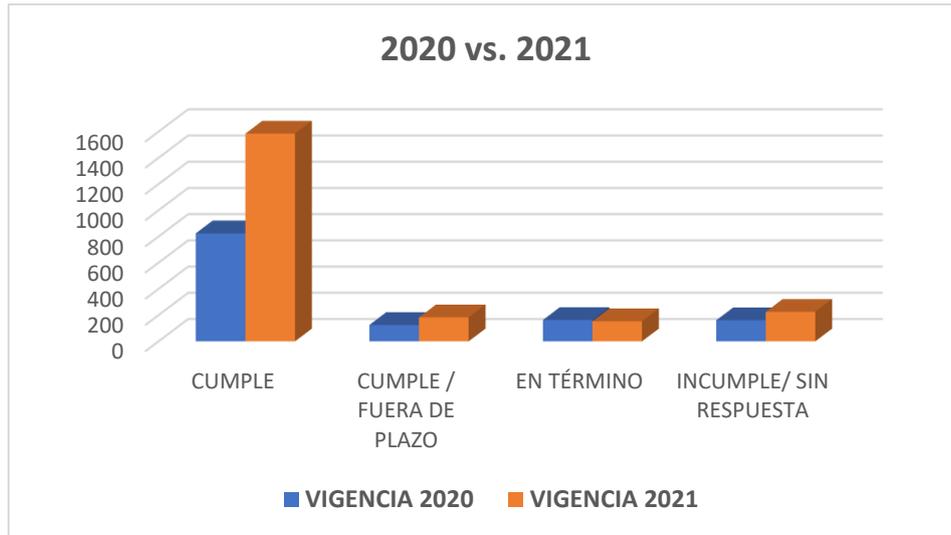
De los treinta y seis mil ochocientos dieciocho documentos (36.818) el Equipo de Servicio al Ciudadano, una vez conocido su contenido, tipificó como peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias, consultas, solicitudes de información, entre otros, un total de dos mil ciento cuarenta y seis (2.146), que corresponden al 5.8% del total de documentos ingresados.

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

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

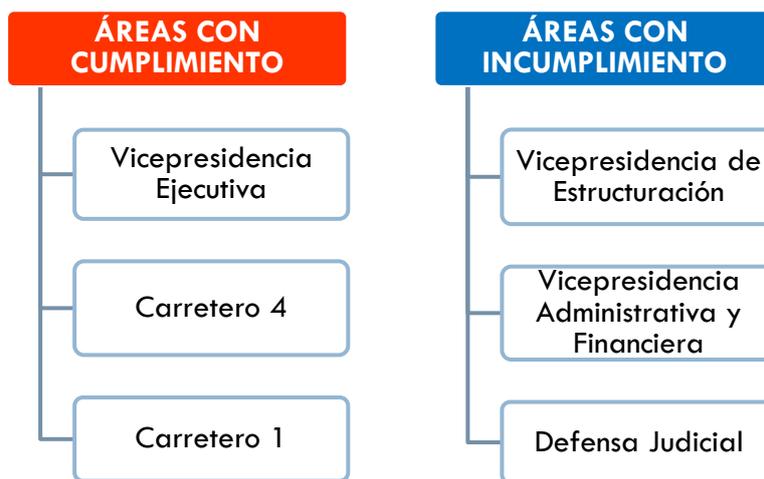
	VIGENCIA 2020	%	VIGENCIA 2021	%
CUMPLE	824	65%	1585	%
CUMPLE / FUERA DE PLAZO	125	10%	183	%
EN TÉRMINO	163	13%	153	%
INCUMPLE/ SIN RESPUESTA	161	13%	225	%
TOTAL	1273	100%	2146	100%

Grafica No. 1 - Cumplimiento PQRS 2020 vs. 2021 – Segundo 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



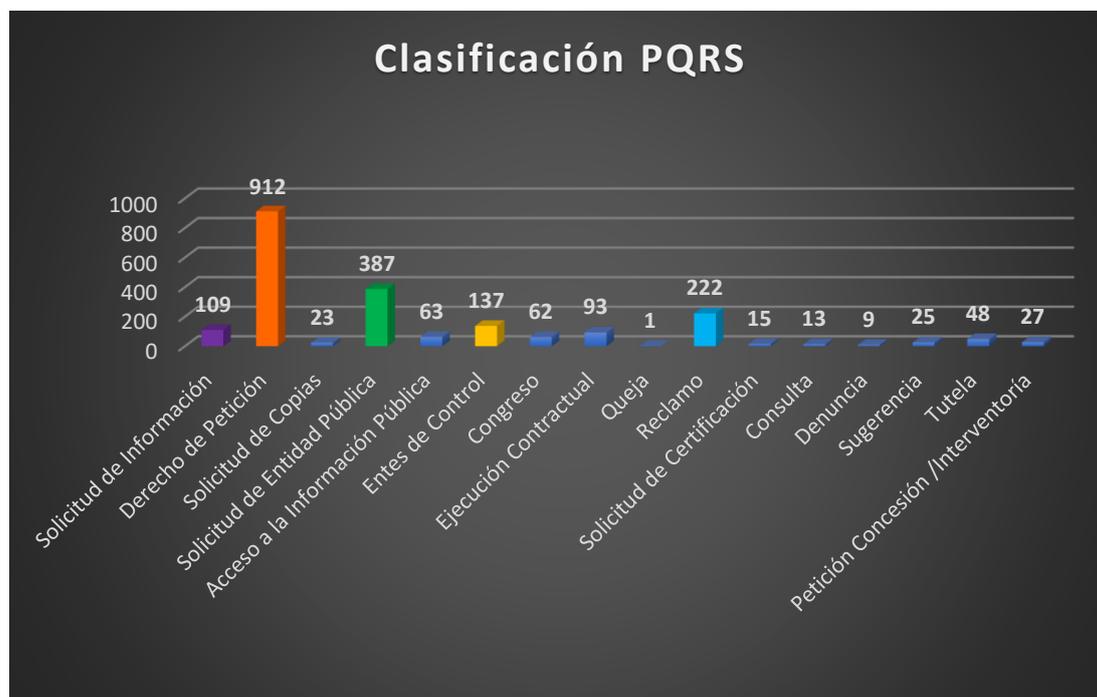
Para el año 2021, el Equipo de Servicio al Ciudadano trazó dentro de sus objetivos, aumentar el porcentaje de cumplimiento de atención a PQRS, con base en el resultado obtenido en la vigencia anterior, que fue del **97.6%**, para este fin, buscamos acompañar a los Equipos encargados de su atención con talleres, dinámicas y herramientas que lleven a disminuir el **1.3%** de los derechos de petición no contestados para este SEGUNDO trimestre del año.

Importa compartir, que este porcentaje se pondera a partir del seguimiento uno a uno de los **225** documentos que figuran como INCUMPLE/SIN RESPUESTA en el total general de documentos tipificados, que asciende a **2.146**; de manera que luego de su revisión, análisis y depuración se concluyó que son **30** los trámites **que efectivamente** se encuentran SIN RESPUESTA en el sistema.

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

	Vigencia 2021	%
Solicitud de Información	109	5%
Derecho de Petición	912	42%
Solicitud de Copias	23	1%
Solicitud de Entidad Pública	387	18%
Acceso a la Información Pública	63	3%
Entes de Control	137	6%
Congreso	62	3%
Ejecución Contractual	93	4%
Queja	1	0%
Reclamo	222	10%
Solicitud de Certificación	15	1%
Consulta	13	1%
Denuncia	9	0%
Sugerencia	25	1%
Tutela	48	2%
Petición Concesión /Interventoría	27	1%
TOTAL	2146	100%

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



SIN RESPUESTA

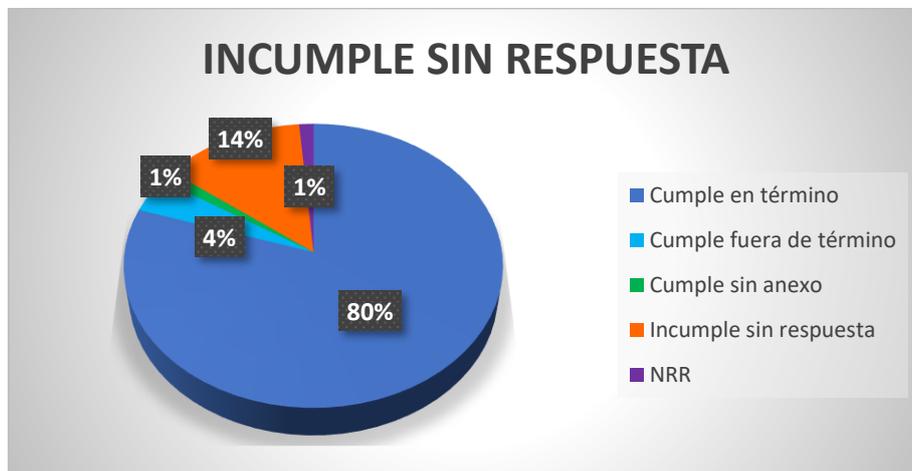
Es oportuno dar a conocer que el Equipo de Servicio al Ciudadano luego de obtener la información general de los trámites de petición conocidos en el SEGUNDO trimestre, llevó a cabo una nueva revisión de aquellas peticiones que se encontraban como “INCUMPLE/SIN RESPUESTA” en aras de poder verificar si 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	180	80%
Cumple fuera de término	9	4%
Cumple sin anexo	3	1%
Incumple sin respuesta	30	13%
NRR	3	1%
TOTAL	225	100%

Es importante anotar que para el SEGUNDO 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 80% 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



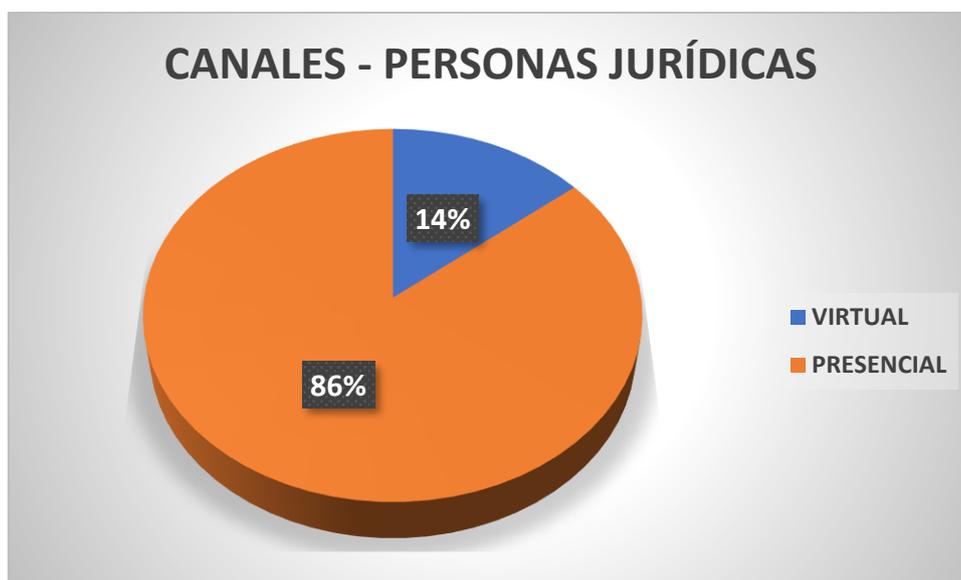
Entes de Control

El Equipo de Servicio al Ciudadano tipificó **137** documentos como solicitudes de **Entes de Control**, lo que porcentualmente corresponde al **6.3%** del total de documentos tipificados, de los cuales, el **87%** obtuvo respuesta oportuna y el **10%** figura incumplido.

Empresas

Para este SEGUNDO trimestre de 2021, la ANI recibió **397** solicitudes de **personas jurídicas**, correspondientes al **18%** del total de documentos tipificados, de las cuales **56** se hicieron a través de nuestro canal vía web y los **341** 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 2do trimestre de la vigencia 2021 se recibieron **63** solicitudes de **Acceso a la Información Pública** de las cuales se negó el acceso a la información, en **dos (2)** eventos:

- ✚ En un caso por tratarse de información con reserva legal fundamentada en el artículo 14 de la Ley 1508 de 2012.
- ✚ En el segundo caso porque el requerimiento no fue atendido por la Agencia.

Página Web

Se recibieron **310** solicitudes por Página Web que corresponden al **14%** del total de documentos tipificados en sus diversas modalidades, de las cuales **56** fueron elevadas por personas jurídicas.

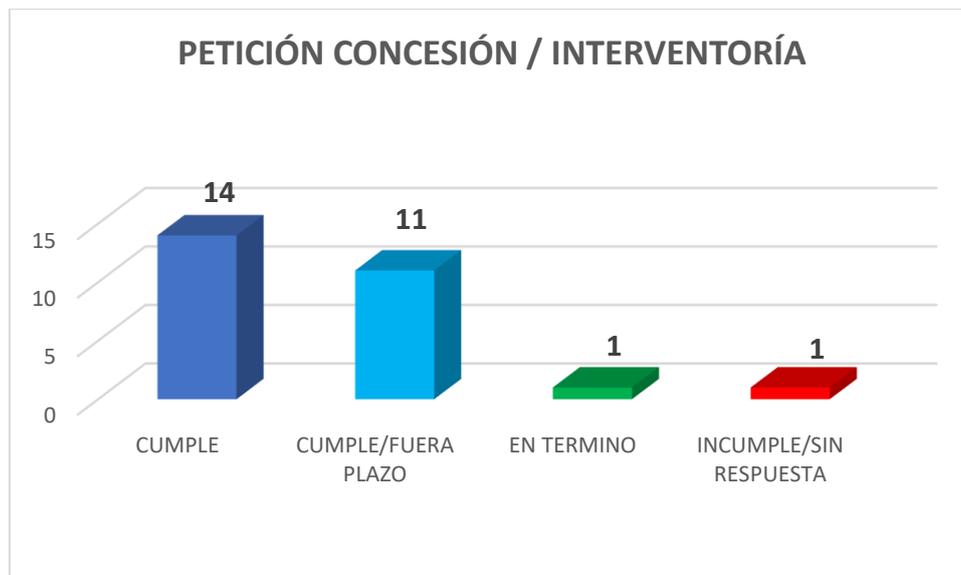
Petición Concesión / Interventoría

En lo que respecta a las peticiones presentadas por los Concesionarios y/o las Interventorías, la ANI recibió para este SEGUNDO trimestre del año un total de **27** solicitudes. El comportamiento de respuesta a dichos requerimientos se muestra a continuación:

Tabla No. 6 – Peticiones – Concesiones e Interventorías

PETICION CONCESIÓN INTERVENTORIA	TOTAL	%
CUMPLE	14	52%
CUMPLE/FUERA PLAZO	11	41%
EN TERMINO	1	4%
INCUMPLE/SIN RESPUESTA	1	4%
TOTAL	27	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
- Carretero 4
- Jurídico Predial

Los temas más consultados por la ciudadanía fueron: Solicitudes en materia predial, especialmente lo relacionado con la cancelación de inscripciones en los folios de matrícula, peticiones sobre el acceso a tarifas diferenciales, en particular para los peajes CAIMANERA, PURGATORIO y MANGUITOS, solicitudes de entidades públicas relacionadas con las implicaciones de los proyectos en los municipios y/o departamentos y algunas otras en temas de mantenimiento de la vía, derechos de petición sobre accidentalidad en los que se solicitó información sobre el límite de velocidad permitido, pruebas de cámaras de seguridad, además de iluminación, señalización, y construcción de puentes.



La Agencia continua brindando respuesta a las solicitudes de los ciudadanos en un promedio de **7 días**.

A continuación se destacan algunos de los temas sobre los cuales los ciudadanos presentaron quejas, reclamos y denuncias:

Tabla No. 7 – Top – Reclamos y Denuncias

RECLAMOS 

- Sacyr cortó unos arboles cerca a la división de mi parcela en el km 48 de la vía Ovejas en el Carmen de Bolívar, ellos me entregaron el avalúo, pero aun estoy esperando el pago del dinero.
- Solicitud de cumplimiento del contrato con EXCAVADORA subcontratada por el Concesionario Rumichaca - Pasto - Chachagú - Aeropuerto.

DENUNCIAS 

- Una trabajadora la concesión Autopista al Rio Magdalena, desde el año 2020 viene realizando actos de acoso laboral, amenazas para despedir, terminacion de contratos y trafico de influencias.
- Posibles actos de corrupcion en contratacion laboral con relacion al contrato de interventoria no. 251 de 2015.

QUEJAS 

- Por medio de la presente pongo en su conocimiento los diferentes episodios de maltrato verbal, psicológico, injurias y calumnias que recibí durante el periodo laborado en China Harbour Engineering Company Limited Colombia, lo que conllevaría a mi retiro aparentemente sin justa causa, pero para mí, simplemente fue la respuesta a pedir respeto por mi integridad física emocional y por tratar de defender los derechos de los empleados.

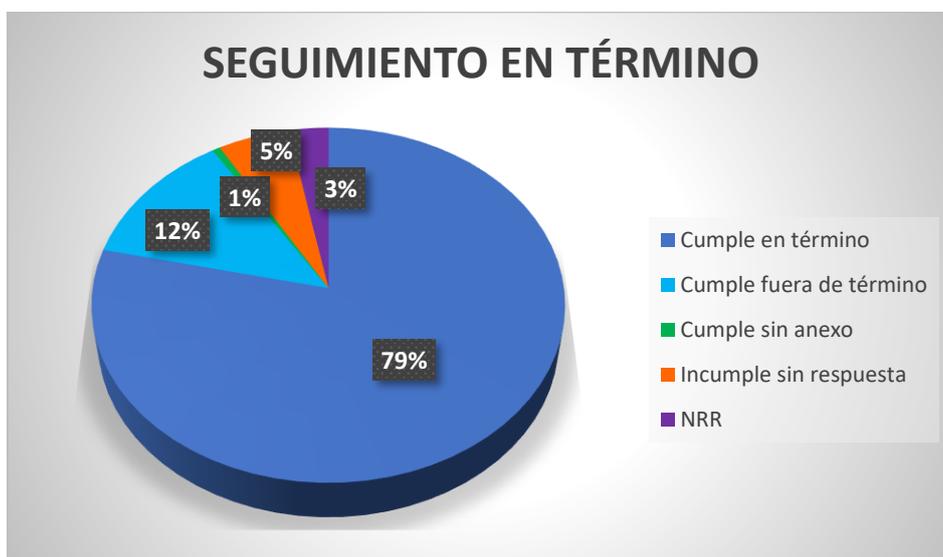
Seguimiento PRQS – En término

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 PRIMER periodo del año 2021, con el fin de verificar que la Agencia haya emitido respuesta en oportunidad a las peticiones recibidas. Este ejercicio arrojó los siguientes resultados:

Tabla No. 8 – Seguimiento - Solicitudes en término

SEGUIMIENTO EN TÉRMINO	TOTAL	%
Cumple en término	132	79%
Cumple fuera de término	21	13%
Cumple sin anexo	1	1%
Incumple sin respuesta	9	5%
NRR	5	3%
total	168	100%

Gráfica No. 6 – Seguimiento - Solicitudes en término



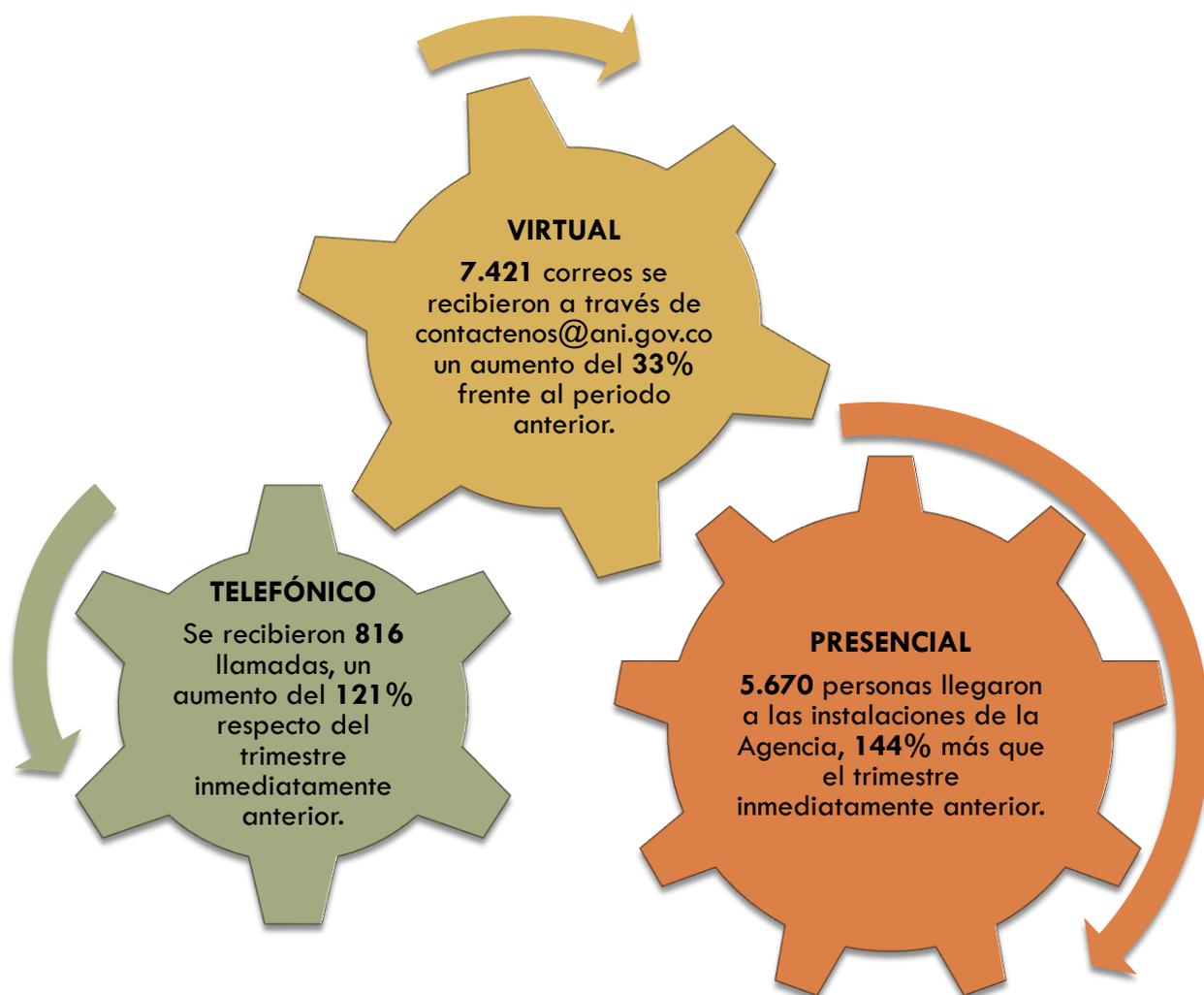
Después de efectuar la trazabilidad para cada uno de los radicados **EN TÉRMINO**, se pudo evidenciar, que el **93%** de ellos cumple, lo que significa que la ANI brindó respuesta.

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 SEGUNDO trimestre del año 2021, la entidad recibió **816** llamadas, éstas se enfocaron en inquietudes sobre: Ofertas laborales falsas, seguimiento a radicados y trámites de permisos y solicitudes para acceder al beneficio de tarifas diferenciales. Otra de las solicitudes recurrentes fueron las consultas sobre números de contacto de las concesiones para acceder al servicio de grúa en las vías.

Es importante destacar, que este canal fue utilizado por HOMBRES y MUJERES en un porcentaje equitativo, **50 y 50**; las llamadas recibidas, provinieron en su gran mayoría, de los departamentos de Bogotá, Antioquia y Atlántico.

Gráfica No. 7 – Canales de Atención al Público



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

- ✚ 5.371 Mensajes, requerimientos, correos de usuarios y parte interesadas.
- ✚ 531 Requerimientos Judiciales
- ✚ 245 Hojas de Vida
- ✚ 565 Solicitudes relacionadas con trámites de permisos
- ✚ 709 Traslados por competencia (recibidos y realizados)

3. PERCEPCIÓN CIUDADANA



En atención directa al público se recibieron un total de **5.670** personas durante el SEGUNDO trimestre de la vigencia 2021. Del total de visitantes que tuvo la entidad en los primeros tres meses del año, **22** se acercaron al Equipo de Servicio al Ciudadano para ser atendidos.

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

- ✚ **Predios** – Solicitudes de información sobre afectación de predios por cuenta de las obras de los proyectos, pago de saldos por predios y requerimientos de copias de documentos relacionados con la compra de predios.
- ✚ **Ofertas laborales falsas** – Los ciudadanos se comunicaron con nosotros para confirmar la veracidad de la información suministrada a través de plataformas digitales y redes sociales sobre supuestas ofertas laborales ofrecidas por la Agencia, muchas se realizaron telefónicamente contactando directamente a las personas, a quienes solicitaban datos personales y dinero a cambio del empleo.
- ✚ **Permisos** - Se recibieron requerimientos solicitando información acerca de permisos para realizar grabaciones de películas en algunos puntos de las vías o para la intervención en muelles portuarios o vías concesionadas.
- ✚ **Seguimiento a radicados** – Un número importante de ciudadanos se acercó a la Agencia con sus documentos para indagar el número de radicado asignado o hacer seguimiento a sus peticiones, de manera, que se les brindó claridad sobre los tiempos de respuesta de los trámites presentados ante la ANI.

Importa anotar, que algunos usuarios se acercaron a las instalaciones de la Agencia para ofrecer sus servicios en el transporte de grúas y vehículos.

Nota: El **91%** de los ciudadanos encuestados dijo que la atención e información brindada a su requerimiento fue oportuna, clara y completa. Los usuarios que nos visitaron y requirieron asesoría fueron **17 hombres - 5 mujeres**.

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 este segundo trimestre del año 2021, se agendaron a través de la página web de la Agencia, **131** citas para la radicación de documentos, de las cuales fueron atendidas **113** y canceladas en oportunidad por los ciudadanos **18**.

Imagen No. 2 – Tablero de Agendamiento radicación de documentos



Con el objetivo de indagar la percepción de los ciudadanos que agendaron cita para la radicación de documentos, el Equipo de Servicio al Ciudadano diseñó una encuesta en la que se registraron las opiniones de **39** usuarios que voluntariamente la diligenciaron. El resultado de este ejercicio se muestra a continuación:

Tabla No. 9 – Cita para radicación de documentos

¿Usted agendó cita para radicar documentos?	Número de ciudadanos	%
SI	22	56%
NO	17	44%
TOTAL	39	100%

Gráfica No. 8 – Cita para radicación de documentos

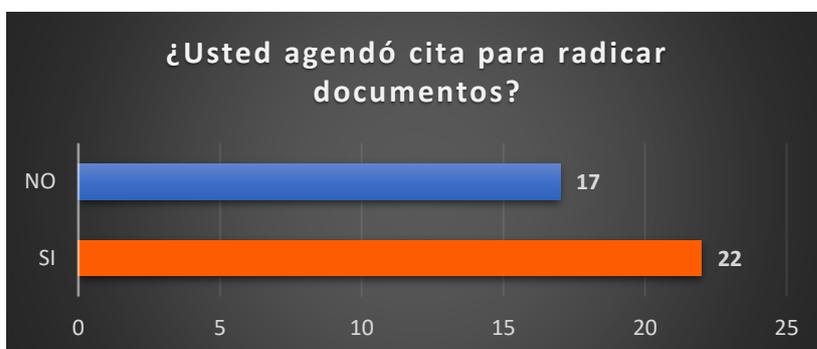


Tabla No. 11 – Funcionalidad y diseño de la plataforma

¿Cómo califica la funcionalidad y diseño de la plataforma?	Número de ciudadanos	%
Buena	34	87%
N/A	5	13%
TOTAL	39	100%

Gráfica No. 10 – Funcionalidad y diseño de la plataforma



Tabla No. 12 – Tiempos de atención

¿Cuánto tiempo tardó la Entidad en atender su requerimiento?	Número de ciudadanos	%
Hasta 5 minutos	27	69%
De 5 a 15 minutos	9	23%
Más de 15 minutos	3	8%
TOTAL	39	100%

Gráfica No. 10 – Tiempos de atención



Retroalimentación:

- ✚ **Más de la mitad** de los ciudadanos agendó cita a través de nuestra página web, en tanto **44%** de ellos ingresó a nuestras instalaciones sin agendamiento previo.
- ✚ De las **39** personas encuestadas, el **87%** cree que **el diseño de la plataforma es amigable**, ya que permite agendar las citas para radicar de forma sencilla, ágil y práctica, lo que impacta de forma determinante los tiempos de atención.
- ✚ De acuerdo con la opinión de los ciudadanos, el tiempo empleado por los funcionarios en atender los requerimientos fue suficiente, muestra de ello es que el **69%** de los usuarios fue atendido en **menos de 5 minutos**. Los ciudadanos resaltan el buen trato de los funcionarios de la Agencia desde el primer momento de la atención.
- ✚ La mayoría de los ciudadanos manifestaron su satisfacción con la disposición de la herramienta para el agendamiento de citas, ya que esta permite radicar documentos de forma organizada evitando filas y aglomeraciones.
- ✚ Dentro de las observaciones recibidas, resaltamos la de un ciudadano que nos sugiere, habilitar la opción de agendar cita de radicación el mismo día que se ingresa a la plataforma, pues en la actualidad, esta herramienta únicamente permite agendar citas a partir del día siguiente.

CONO MENSAJERO ANI

El Equipo de Servicio al ciudadano durante el segundo trimestre del 2021, decidió promover la participación de los ciudadanos a través de tres (3) tipos de preguntas, las cuales se orientaron a conocer su percepción frente a la **calidad del servicio**, la **información suministrada** por la entidad y el **conocimiento sobre la misión de la Agencia**. Los resultados de las opiniones ciudadanas se muestran enseguida:

¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN BRINDADA POR EL FUNCIONARIO DE LA ENTIDAD?

Número de opiniones: 4

Respuestas:

- ✓ Excelente: 3 personas
- ✓ Muy buena: 1 persona

Una muestra de las respuestas dadas por los ciudadanos

¿Cómo califica la atención brindada por el funcionario de la entidad?

Excelente, la información es clara y el trato ha sido fenomenal de parte de Diana..

¿Cómo califica la atención brindada por el funcionario de la entidad?

Excelente!!! la atención de la Dra. Diane Laming de Atención al Ciudadano,
Atte. Juan C. Cárdenas

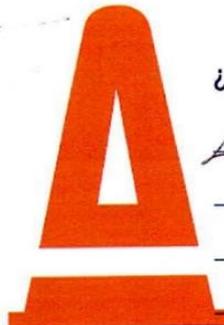
¿CÓMO CONOCIÓ DE LA ANI?

Número de opiniones: 5

Respuestas:

- Por una oferta laboral que vino a confirmar.
- Por medios de comunicación y compañeros de trabajo.
- Debido a un proceso judicial.
- Tecnologías
- Por un funcionario público.

Una muestra de las respuestas dadas por los ciudadanos

 <p>¿Cómo conoció de la ANI?</p> <p>X una oferta laboral que vine a confirmar</p>	 <p>¿Cómo conoció de la ANI?</p> <p>Los medios y compañeros DE TRABAJO</p>
--	--

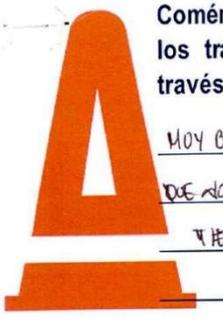
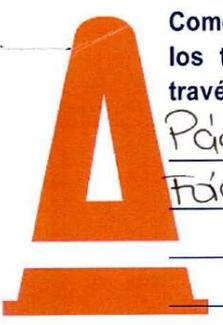
COMÉNTENOS SU PERCEPCIÓN FRENTE A LOS TRÁMITES QUE LA ANI OFRECE A TRAVÉS DE LA PÁGINA WEB

Número de opiniones: 5

Respuestas:

- ✓ No he tenido manejo por esa página, la relación ha sido vía telefónica.
- ✓ Excelente atención.
- ✓ Son buenas.
- ✓ Página oportuna y fácil de manejar.
- ✓ Muy bueno y es una herramienta que nos ayuda a manejar tiempos.

Una muestra de las respuestas dadas por los ciudadanos

 <p>Coméntenos su percepción frente a los trámites que la ANI ofrece a través de la página web.</p> <p>MUY BUENO Y ES UNA HERRAMIENTA QUE NO AYUDA A MANEJAR TIEMPOS</p>	 <p>Coméntenos su percepción frente a los trámites que la ANI ofrece a través de la página web.</p> <p>Página oportuna y fácil de manejar.</p>
---	---

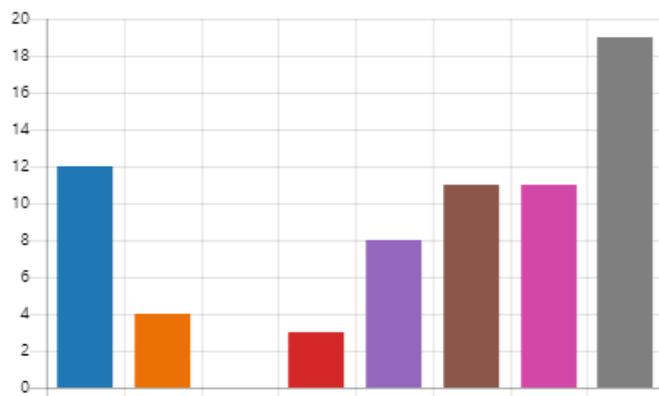
Percepción PQRS a través de Página Web

Los ciudadanos que hicieron requerimientos a la Agencia durante el SEGUNDO 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 (57) 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:

[Más detalles](#)

● Oportuna	12
● Clara	4
● De fondo	0
● Notificada o comunicada	3
● No oportuna	8
● No clara	11
● No de fondo o incompleta	11
● No le fue notificada o comuni...	19



Gráfica No. 15- Percepción - Atención Página Web

Una vez revisadas las anotaciones de los ciudadanos, pudimos observar que persisten las manifestaciones de las personas que afirman no haber recibido respuesta a sus solicitudes, de manera que, al intentar hacer seguimiento a sus radicados, el sistema solo muestra un mensaje que dice que el requerimiento se encuentra en trámite o fue finalizado, pero no hay posibilidad de descargar el documento de respuesta, por este motivo, no fue posible verificar si efectivamente la petición fue atendida por la Agencia de forma oportuna.

La mayoría de las personas coinciden en que la Agencia no dio respuesta en los términos de ley a sus requerimientos, sin embargo, al hacer la trazabilidad de algunos de ellos, se pudo apreciar que, si se brindó respuesta, pero esta no se ve reflejada en el seguimiento que hacen los ciudadanos a través del espacio dispuesto en la página web.

Como dato adicional, un ciudadano nos manifiesta que el enlace para hacer seguimiento a los radicados de permisos no funciona correctamente, ya que no le fue posible acceder a los documentos que necesitaba consultar para continuar con el trámite.



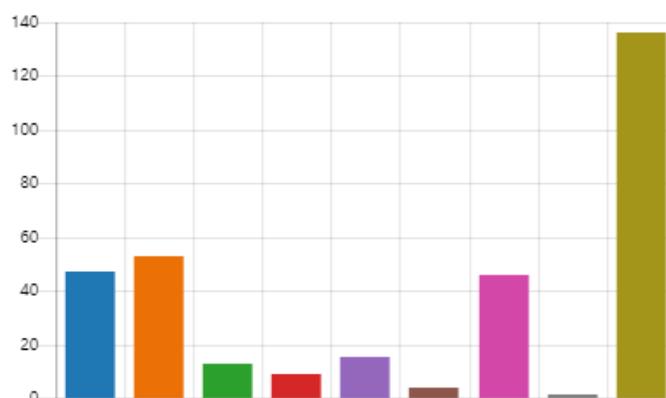
Con el ánimo de acoger la percepción de los ciudadanos que se conectan con nosotros a través de la página web de la Agencia, interactuando en los espacios habilitados para su exploración y consulta, el Equipo de Servicio al Ciudadano diseñó e implementó un botón permanente que contiene una encuesta de percepción en la que se reciben las opiniones y experiencias de los usuarios al navegar en nuestro sitio web. De este ejercicio participaron **324** 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	47
● Trámites	53
● Cuarto de Datos	13
● ANIscoPIO	9
● Enlaces de Interés	15
● Servicios TIC	4
● Nuestros Proyectos	46
● Peajes	1
● Otras	136



Gráfica No. 17- Acceso al trámite o servicio

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

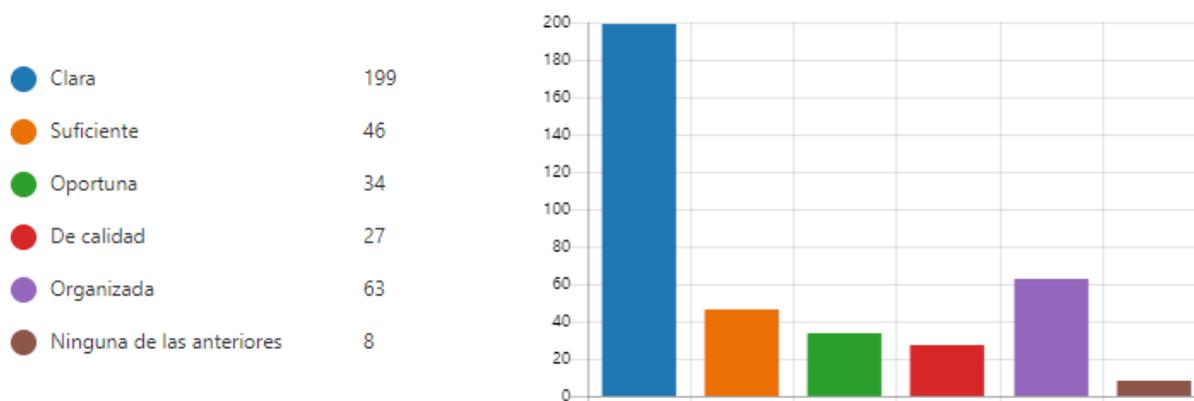
[Más detalles](#)

● SI	229
● NO	95



4. La información que obtuvo fue:

[Más detalles](#)



Análisis:

- ✚ El **45%** de los usuarios encuestados accedió a la página web de la Agencia para consultar trámites, presentar o hacer seguimiento a PQRS y encontrar información sobre nuestros proyectos, entre tanto un **41%** navegó en nuestro portal y accedió a otros enlaces de interés.
- ✚ Las consultas para confirmar ofertas laborales y acceder al formulario de **TRABAJE CON NOSOTROS** fueron espacios visitados de manera recurrente en nuestro sitio web, los ciudadanos postularon allí su hoja de vida y diligenciaron sus datos de perfil y experiencia profesional, además, revisaron la información del banner principal con la que la Agencia pone en alerta a la ciudadanía sobre las ofertas de trabajo falsas.
- ✚ El **71%** de las personas encuestadas, compartió que el acceso al trámite, servicio o consulta a través de la página web fue sencillo, y el **29%** restante, argumentó no haber podido encontrar la información que buscaba.
- ✚ Finalmente, un porcentaje importante de personas conviene en que la información alojada en el portal web, es clara, organizada y suficiente, de manera que, al navegar por los espacios dispuestos en el sitio, aquella se encuentra clasificada y sistematizada.

Seguimiento respuestas brindadas por la ANI

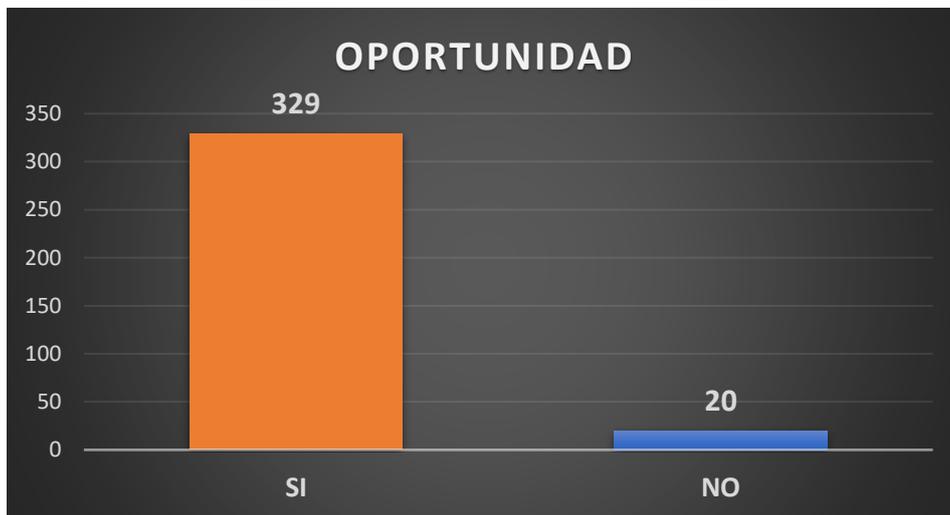
Como seguimiento a las respuestas emitidas por la Agencia frente a derechos de petición, se tomó una muestra aleatoria de **349** peticionarios que elevaron inquietudes ante la Agencia Nacional de Infraestructura a través de los diferentes canales de contacto que dispone la entidad: físico, telefónico, presencial, virtual; y que además fueron ingresados al sistema documental ORFEO durante los meses de enero, febrero y marzo del año 2021.

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN CIUDADANA

OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS

1. Al indagar sobre la oportunidad de las respuestas brindadas por la Agencia, **329** lo que porcentualmente corresponde al **94%** de los ciudadanos manifestaron haber recibido sus respuestas dentro de los términos que establece la ley, entre tanto, **20** de ellos argumentaron no haber obtenido oficio en los plazos reglamentarios, estos casos obedecen puntualmente, a aquellas situaciones en las cuales, el oficio de respuesta no fue notificado oportunamente.

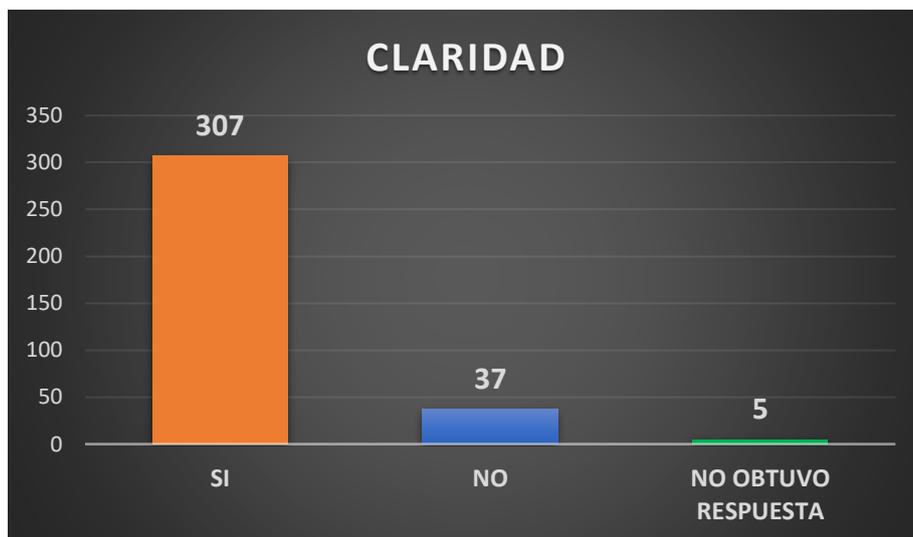
Gráfica No. 19 – Oportunidad en las Respuestas



CLARIDAD DE LAS RESPUESTAS

En lo que refiere a la claridad de las comunicaciones, el **88%** de los usuarios encuestados manifestó que los oficios de respuesta proyectados por los funcionarios de la Agencia fueron claros, el lenguaje utilizado fue comprensible y los documentos se encontraban organizados tanto en su estructura como en su contenido, el porcentaje de personas restantes cree que las respuestas no fueron del todo claras o en definitiva no obtuvieron respuesta.

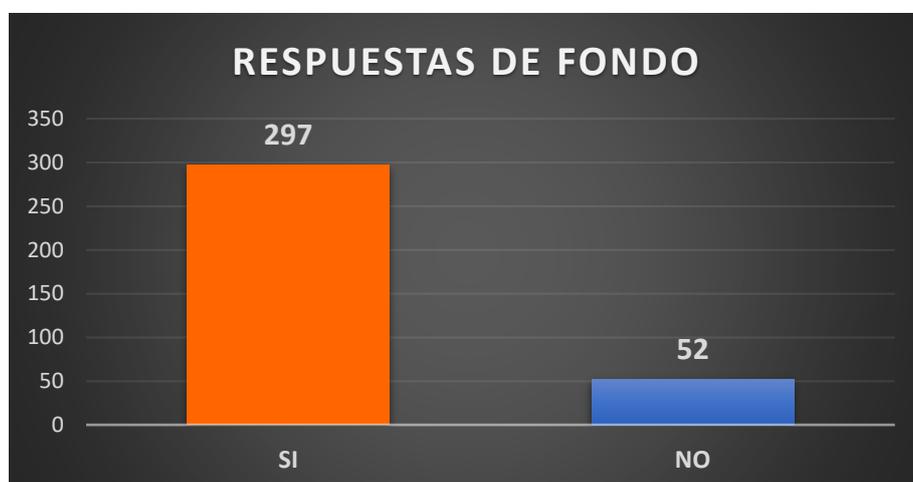
Gráfica No. 20 – Claridad en las Respuestas



RESPUESTAS DE FONDO

Frente a las respuestas de fondo, **297** ciudadanos creen que los oficios que recibieron por parte de la ANI atendieron realmente lo requerido, mientras que **52**, consideran que su solicitud no fue atendida por completo, muestra de ello, es que algunas comunicaciones no respondían de forma definitiva lo indagado. Esto sumado a los traslados que se hicieron al Concesionario sin copia al solicitante, impidieron realizar trazabilidad en el sistema sobre los cuales los ciudadanos afirmaron no obtener respuesta final.

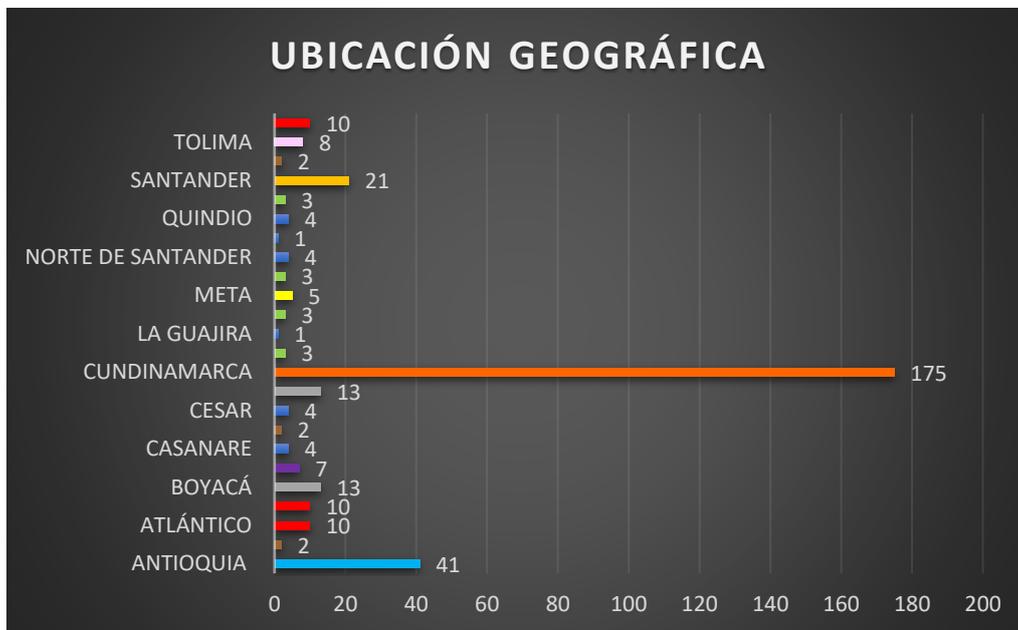
Gráfica No.21 –Respuestas de Fondo



UBICACIÓN GEOGRÁFICA

Personas de todas las regiones del país presentaron sus peticiones a la Agencia, de la muestra seleccionada, un gran número de ciudadanos se ubicaron en el departamento de Cundinamarca, seguido de Antioquia, Santander, Boyacá y Córdoba, lo que evidencia que los proyectos de la ANI cada vez más, conectan todos los rincones de Colombia.

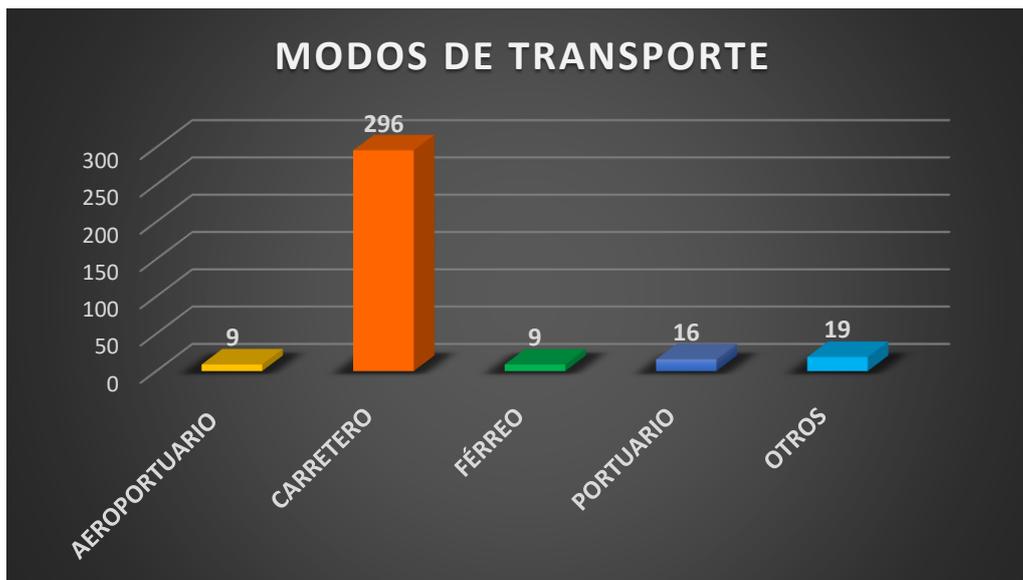
Gráfica No. 25 – Ubicación Geográfica



MODOS DE TRANSPORTE

Carretero continúa siendo el modo con el mayor número de requerimientos ciudadanos, así lo reflejan las estadísticas con el 85% de las personas encuestadas.

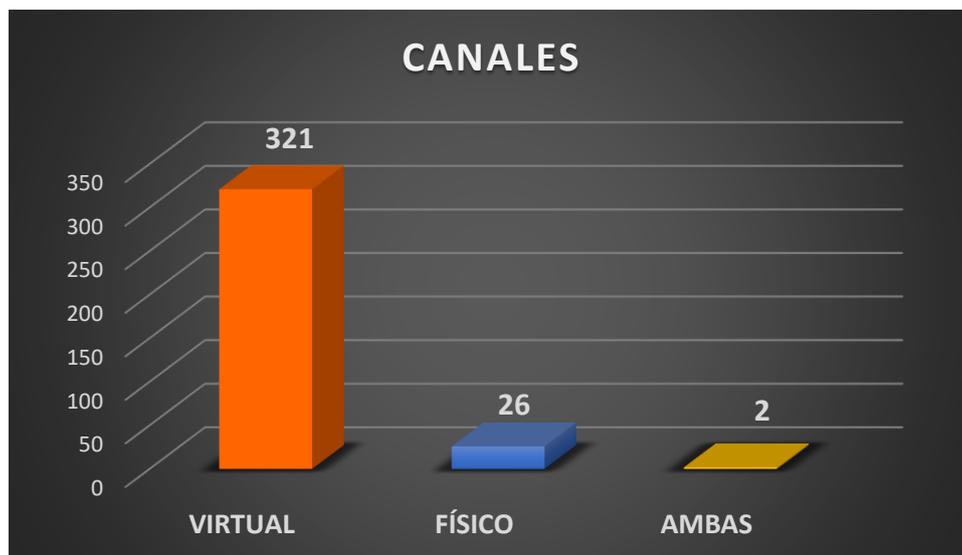
Gráfica No. 26 – Modos de Transporte



CANALES DE RESPUESTA

A través de la encuesta telefónica, **321** personas manifestaron que la respuesta a sus requerimientos fue recibida a través de **correo electrónico oficial**, **26** por medio físico y **2** por ambos medios. Esto demuestra que el **92%** de los ciudadanos prefiere la virtualidad porque representa una forma sencilla y practica de enviar sus comunicaciones y de mantener el cuidado en casa en tiempos de pandemia.

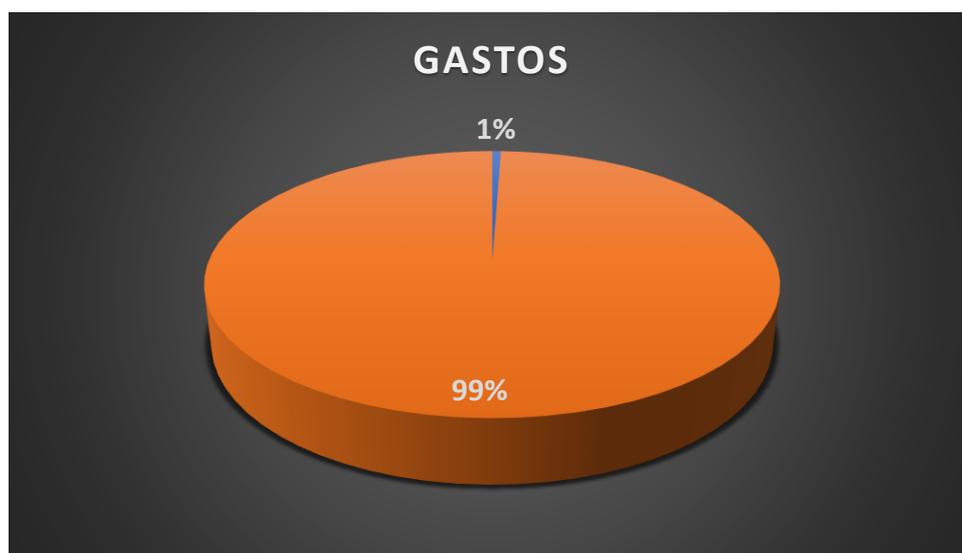
Gráfica No. 27 – Canales de Respuesta



GASTOS

El **99%** de los usuarios no incurrió en ningun gasto por cuenta del requerimiento que presentó a la Agencia, tan solo **2** de las personas encuestadas, manifestaron haber pagado un monto por cuenta del operador de correo certificado a través del cual enviaron sus comunicaciones.

Gráfica No. 28 – Gastos

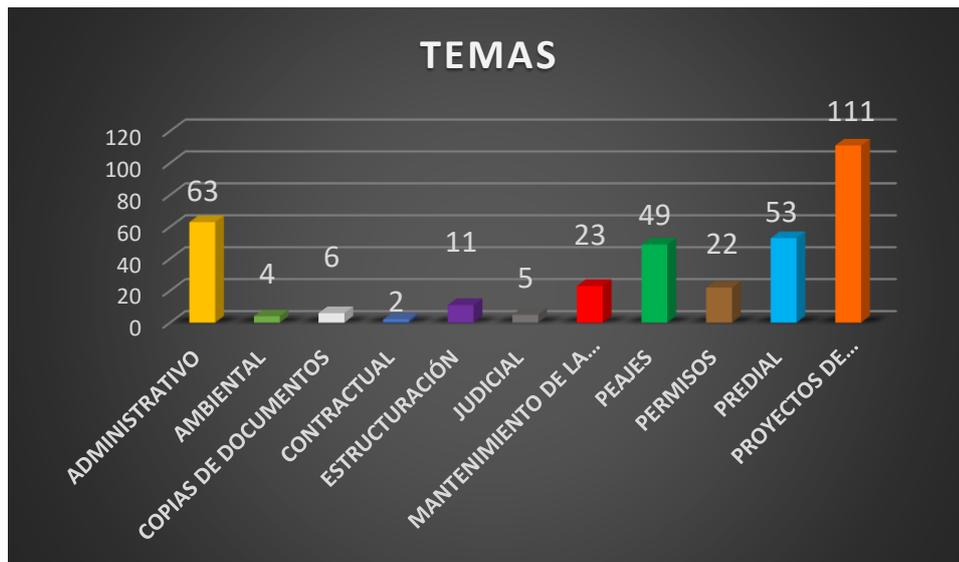


TEMAS

Son **11** los temas que se lograron identificar como aquellos sobre los que frecuentemente indagan los ciudadanos, de estos, destacamos los siguientes como los tres más frecuentes:

- ✚ Información general y fichas técnicas sobre los proyectos de concesión.
- ✚ Requerimientos de tipo administrativo como postulaciones de hojas de vida, pasantías profesionales y certificaciones laborales, entre otros.
- ✚ Solicitudes sobre compra y pago de predios, escrituración y aclaración sobre ofertas.

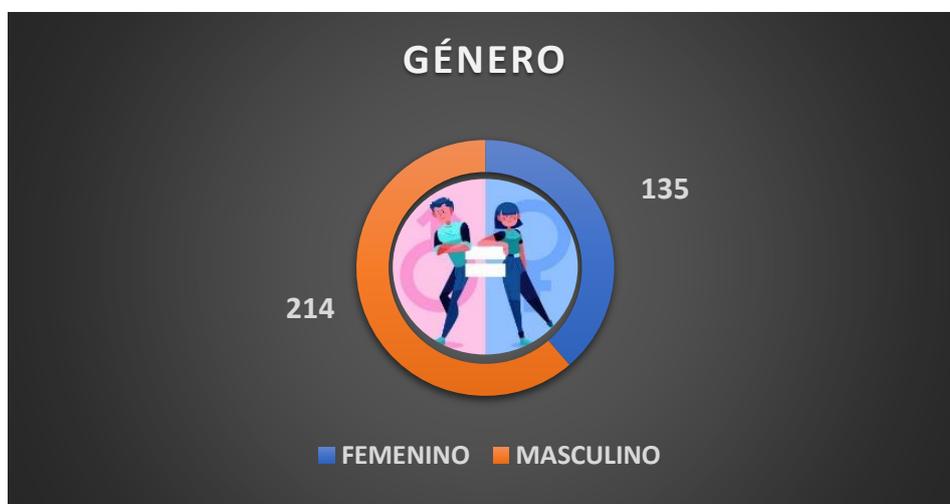
Gráfica No. 29 – Temas



GÉNERO

De los ciudadanos con los que nos comunicamos telefónicamente, un **39%** fueron mujeres y un **61%** hombres, lo que nos lleva a concluir con base en la muestra seleccionada, que continúa siendo el género masculino el que presenta un volumen más grande de requerimientos a la ANI.

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 laboratorios de Servicio al Ciudadano , uno con el área de Defensa Judicial, que contó con la participación de 24 de sus miembros, en el que se sensibilizó sobre derecho de petición y se abordaron aspectos puntuales con respecto al tratamiento de las PQRS a su cargo. El segundo se realizó como acompañamiento al área de Archivo y Correspondencia en sus charlas de capacitación de ORFEO, en total se llevaron a cabo 5 mesas de trabajo con la participación de 133 funcionarios y colaboradores de todas las Vicepresidencias.
2 Crear el banco de buenas prácticas y/o estrategias exitosas, implementadas en materia de servicio al ciudadano.	Un (1) Banco de datos digital	Desde el mes de mayo se inició la consolidación del repositorio de evidencias de buenas prácticas en materia de servicio, transparencia y equidad de género que tanto Concesiones como Interventorías que han implementado en sus proyectos. Para el mes de junio se llevaron a cabo dos reuniones a través de la plataforma TEAMS, con las concesiones FENOCO y OPAIN, los días 3 y 16 de junio.
3 Realizar Encuentros Transversales de Servicio al	Dos (2) Encuentros Transversales con	Los días 12 y 15 de abril se llevó a cabo el Primer Encuentro Transversal de Servicio al

	Ciudadano con Concesiones e Interventorías	Concesiones e Interventorías	Ciudadano con la Concesión Alternativas Viales, este evento se desarrolló en torno a la pregunta de ¿cómo ser eficientes en el servicio?, y contó con la participación de 55 personas. Adicionalmente, el 11 de junio se adelantó una reunión con el concesionario AIRPLAN, en la que se presentó la estrategia de los Encuentros Transversales, y se coordinaron algunos detalles para su participación en el segundo semestre del año.
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	<p>A la fecha no se ha realizado ningún acompañamiento, razón por la cual se solicitó a la Vicepresidencia de Planeación, Riesgos y Entorno, mediante memorando ANI No. 20214000094943, la agenda de socialización, con el fin de coordinar lo pertinente.</p> <p>No obstante, en caso de que se considere oportuno no llevar a cabo esta actividad, se dará inicio al trámite ante el GIT Planeación para solicitar su correspondiente eliminación del Plan Operativo y del Plan de Acción.</p>
5	Formular la Política de Igualdad de Género de la ANI	Un (1) documento de Política	Desde el Equipo de Trabajo de Equidad de Género, y con el apoyo de la Oficina de Comunicaciones, se construyó una pieza comunicativa que fue difundida durante el mes de abril, en la que se invitó 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 seleccionaron 20 ideas destacadas por su singularidad y articulación con la misión y visión de la Agencia.

			<p>Por otra parte, el 22 de mayo se sostuvo una reunión con la Aeronáutica Civil, en la que se hizo una revisión sobre la Política Nacional con enfoque de género, para así armonizar esta mirada con la que se pretende construir para la Agencia.</p>
6	<p>Promover la apropiación de la cultura de igualdad de género al interior de la ANI y de sus partes interesadas.</p>	<p>Actividades de promoción</p>	<p>Durante el mes de abril se llevó a cabo la Trivia de Equidad de Género, en la que se realizaron preguntas relacionadas con la información registrada en la Encuesta Diagnóstico de Equidad de Género, aplicada a 7988 personas.</p> <p>Para el mes de mayo y junio se sostuvieron reuniones con la Oficina de Comunicaciones y el Equipo de Equidad en las que se trató lo relacionado con el espacio de EQUIDAD DE GÉNERO que se dispondrá en la Página Web de la Agencia y se compartieron los resultados de la encuesta EQUIPARES, entre otros.</p> <p>Adicionalmente, conmemoramos el 28 de junio, el día del Orgullo LGBTIQ+, con una e-card que se difundió a través de las carteleras digitales, el correo electrónico y el banner de la intranet con un mensaje alusivo de compromiso, inclusión y respeto por la diversidad.</p>
	<p>Sensibilizar en atención a peticiones, lenguas nativas, protocolos de servicio, accesibilidad y lenguaje claro.</p>	<p>Seis (6) Sensibilizaciones</p>	<p>Se llegaron a cabo 4 charlas de sensibilización en materia de servicio, con la participación de 71 funcionarios y colaboradores de los grupos: Aeropuertos, Defensa Judicial, y la Vicepresidencia de Estructuración, en las que se abordaron los temas de Lenguas Nativas, derecho de petición,</p>

			protocolos de servicio, y lenguaje claro.
	Construir el proyecto del acto administrativo que reglamenta al interior de la Entidad el Derecho Fundamental de Petición.	Un (1) Proyecto de Acto Administrativo	El lunes 28 de junio, se llevó a cabo una mesa de trabajo con el Equipo, para continuar construyendo el proyecto de acto administrativo.
	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 el primer trimestre del año.
	Publicar informes PQRS con inclusión de solicitudes de acceso a la información, en el informe trimestral.	Cuatro (4) Informes trimestrales	En este segundo 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 SEGUNDO 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, sin embargo, si se profirió un fallo de segunda instancia sancionando a una funcionaria por desatención al derecho fundamental de petición.