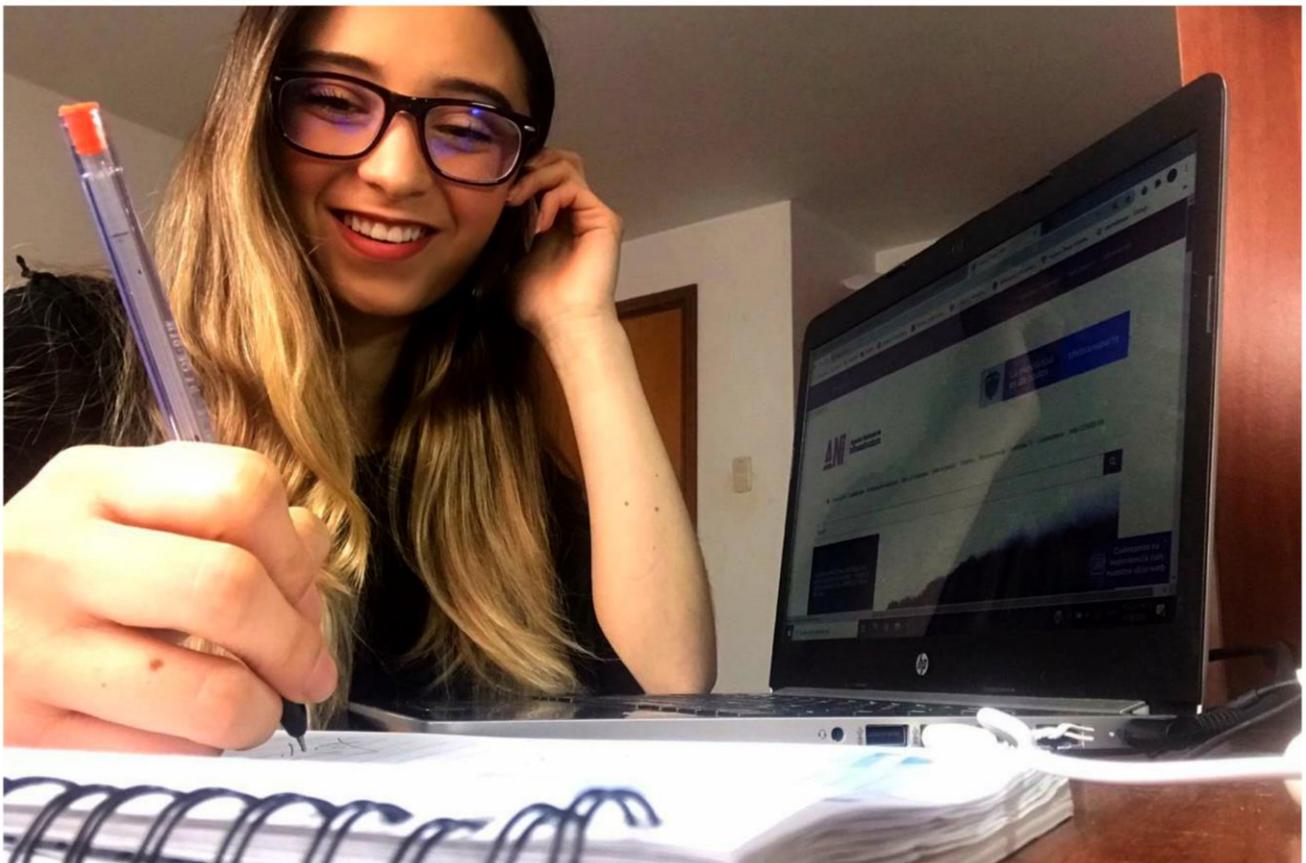


Informe **Tercer Trimestre 2020** Servicio al Ciudadano



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%

3er trimestre
2020

Durante este trimestre del año 2020, periodo comprendido entre el primero (1) de julio y el treinta (30) de septiembre, la Agencia recibió un total de treinta y nueve mil quinientos once documentos (39.511), en contraste con los treinta y seis mil ciento ochenta y un documentos (36.181) recibidos en el mismo periodo de la vigencia 2019, lo que evidencia un aumento del 9.2%.

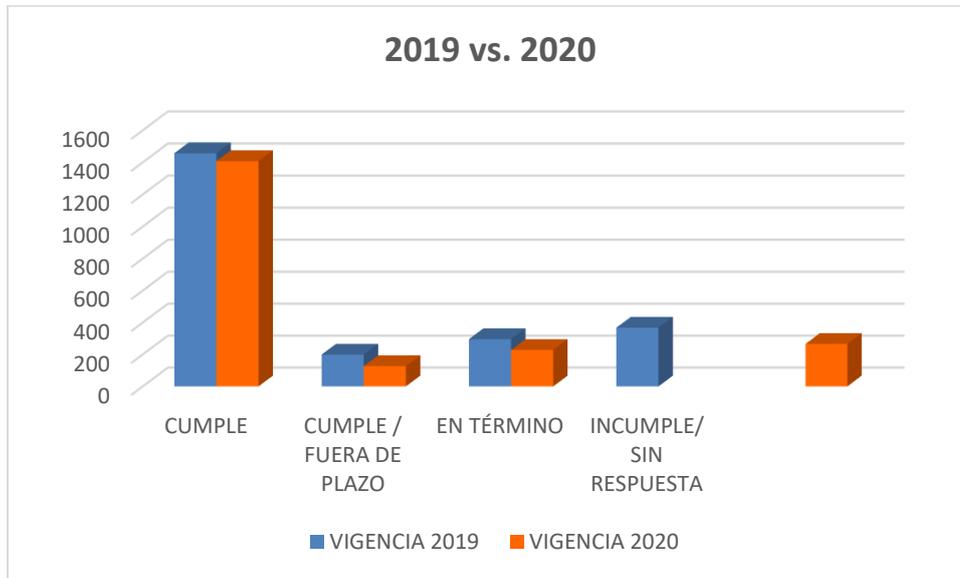
De los treinta y nueve mil quinientos once documentos (39.511) el Equipo de Servicio al Ciudadano, una vez conocido su contenido, tipificó como peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias, consultas, solicitudes de información, entre otros, un total de dos mil veintinueve (2.029), que corresponden al 5.1% del total de documentos ingresados.

El comportamiento que se ha venido evidenciando en la atención a peticiones, en el TERCER trimestre de la vigencia 2020, es el siguiente:

Tabla No. 2 - Cumplimiento PQRS 2019 vs. 2020 - Tercer Trimestre

	VIGENCIA 2019	%	VIGENCIA 2020	%
CUMPLE	1457	63%	1408	70%
CUMPLE / FUERA DE PLAZO	199	8%	127	6%
EN TÉRMINO	296	13%	228	11%
INCUMPLE/ SIN RESPUESTA	368	16%	266	13%
TOTAL	2320	100%	2029	100%

Grafica No. 1 - Cumplimiento PQRS 2019 vs. 2020 - Tercer Trimestre



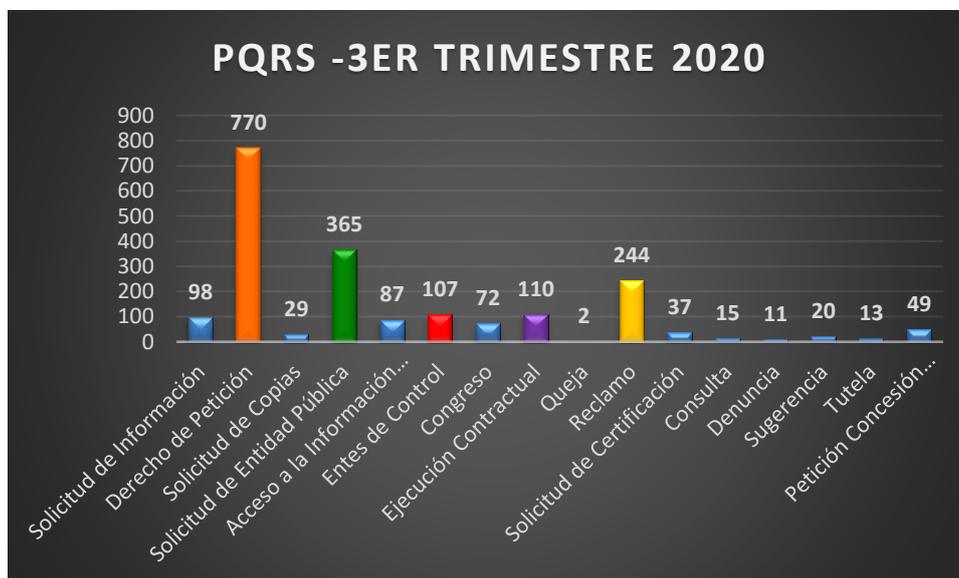
Para el año 2020, el Equipo de Servicio al Ciudadano trazó dentro de sus objetivos, aumentar el **98%** de cumplimiento de atenciones a PQSR, trabajando en la disminución del **1.5%** de los derechos de petición no contestados por la Agencia durante este tercer trimestre.

Este porcentaje se pondera a partir del seguimiento uno a uno de los **266** documentos que figuran como INCUMPLE/SIN RESPUESTA en el total general de documentos tipificados, que asciende a **2.029**; de manera que luego de su revisión, análisis y depuración se concluyó que son **32** los trámites **que efectivamente** se encuentran SIN RESPUESTA en el sistema.

Tabla No. 3 - Clasificación de las PQRS - Tercer Trimestre 2020

	Vigencia 2020	%
Solicitud de Información	98	5%
Derecho de Petición	770	38%
Solicitud de Copias	29	1%
Solicitud de Entidad Pública	365	18%
Acceso a la Información Pública	87	4%
Entes de Control	107	5%
Congreso	72	4%
Ejecución Contractual	110	5%
Queja	2	0%
Reclamo	244	12%
Solicitud de Certificación	37	2%
Consulta	15	1%
Denuncia	11	1%
Sugerencia	20	2%
Tutela	13	1%
Petición Concesión /Interventoría	49	2%
TOTAL	2029	100%

Gráfica No. 2 – Clasificación de PQRS – Tercer Trimestre 2020



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 TERCER 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:

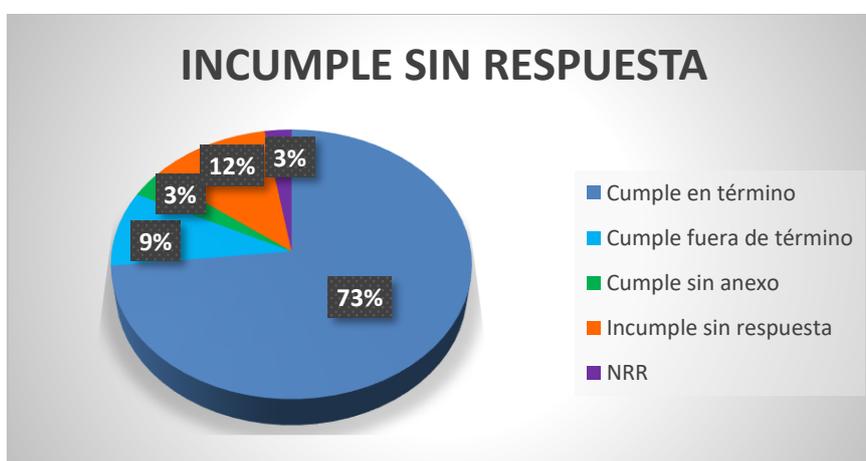
Tabla No. 4 – Clasificación - Solicitudes sin respuesta

SEGUIMIENTO INCUMPLE/SIN RESPUESTA	TOTAL	%
Cumple en término	195	73%
Cumple fuera de término	24	9%
Cumple sin anexo	8	3%
Incumple sin respuesta	32	12%
NRR	7	3%
TOTAL	266	100%



Es importante anotar que para el TERCER trimestre de la vigencia 2020, 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 73% 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 en el sistema de gestión documental ORFEO.

Gráfica No. 3 - Clasificación - Solicitudes sin respuesta



Entes de Control

El Equipo de Servicio al Ciudadano tipificó **107** documentos como solicitudes de **Entes de Control**, lo que porcentualmente corresponde al **5.2%** del total de documentos tipificados, de los cuales, el **84%** obtuvo respuesta oportuna y el **11%** figura incumplido.

Traslados

La Agencia durante el TERCER trimestre de 2020 ha recibido peticiones en **traslado** y ha dado traslado de peticiones a un total de TRESCIENTOS NOVENTA (**390**) documentos.

Empresas

Para este TERCER trimestre de 2020, la ANI recibió **391** solicitudes de **personas jurídicas**, correspondientes al **19.2%** del total de documentos tipificados, de las cuales **36** se hicieron a través de nuestro canal vía web y los **355** 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 Pública

Durante el 3er trimestre de la vigencia 2020 se recibieron **87** solicitudes de **Acceso a la Información Pública** de las cuales se negó el acceso a la información y no se entregó, en **Seis (6)** eventos:

- ✚ En dos ocasiones por no cumplir con los elementos mínimos de una petición.
- ✚ Por requerir información sobre una APP privada en etapa de factibilidad.
- ✚ Por encontrarse en validación el informe de Interventoría.

- ✚ En dos casos más, por tratarse de solicitudes que recaían sobre APPs privadas, que tienen reserva legal de acuerdo con la ley 1508 de 2012.

Página Web

Se recibieron **321** solicitudes por Página Web que corresponden al **16 %** del total de documentos tipificados en sus diversas modalidades, de las cuales **36** fueron elevadas por personas jurídicas.

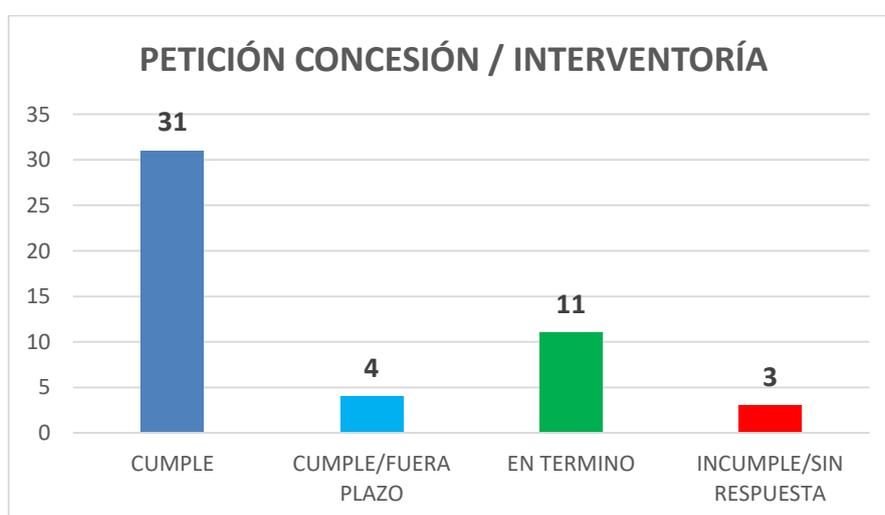
Petición Concesión / Interventoría

En lo que respecta a las peticiones presentadas por los Concesionarios y/o las Interventorías, la ANI recibió para éste TERCER trimestre del año un total de **49** solicitudes. El comportamiento de respuesta a dichos requerimientos se muestra a continuación:

Tabla No. 5 – Peticiones – Concesiones e Interventorías

PETICION CONCESIÓN INTERVENTORIA	TOTAL	%
CUMPLE	31	63%
CUMPLE/FUERA PLAZO	4	8%
EN TERMINO	11	23%
INCUMPLE/SIN RESPUESTA	3	6%
TOTAL	49	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 2
-  Vicepresidencia de Estructuración

Los temas más consultados por la ciudadanía fueron: Requerimientos prediales relacionados con ofertas de compra y afectación de predios, solicitudes de tarifa diferencial para el pago de peajes y peticiones elevadas por entes públicos solicitando información general sobre nuestros proyectos de concesión y temas de accidentalidad. Adicionalmente y durante la pandemia se activaron las denuncias por ofertas laborales falsas.



El promedio de días que tomó la Agencia en brindar respuesta a las solicitudes de los ciudadanos fue (07)

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, denuncias y quejas:

Tabla No. 6 – Top – Reclamos, Quejas, Denuncias

RECLAMOS 

- Solicitud de respuesta al derecho de petición presentado para acceder al beneficio del peaje el purgatorio.
- Irregularidades en la liquidación del contrato de trabajo 002 de 2015, no se esta tomando en cuenta las estipulaciones legales.
- Reclamo presentado a la empresa China Harbour Engineering Company por no haber sido consignados los respectivos valores de prestaciones sociales.

DENUNCIAS 

- Oferta laboral falsa utilizando el nombre de la ANI, la comunicación se difunde por redes sociales y se le solicita a los interesados, realizar cursos en seguridad vial, espacios confinados, primeros auxilios, entre otros, cada curso tiene un valor de \$200.000 pesos que deben consignarse a una cuenta bancaria.
- Denuncia por supuesta licitación pública de la ANI sede chía para contratar el programa de alimentacion de la entidad.

QUEJAS 

- Profesional predial vinculada laboralmente con una Interventoría se encuentra de manera paralela trabajando con el Instituto de Bienestar Familiar , incumpliendo con la dedicación del 100% del tiempo que requiere la fase de construcción.
- En la sede de Vinus en Porce sector Santo, hay un trabajador que hace comentarios en contra del Gobierno y de la compañía, cuando el directamente está trabajando con una empresa que realiza trabajos para el Estado.

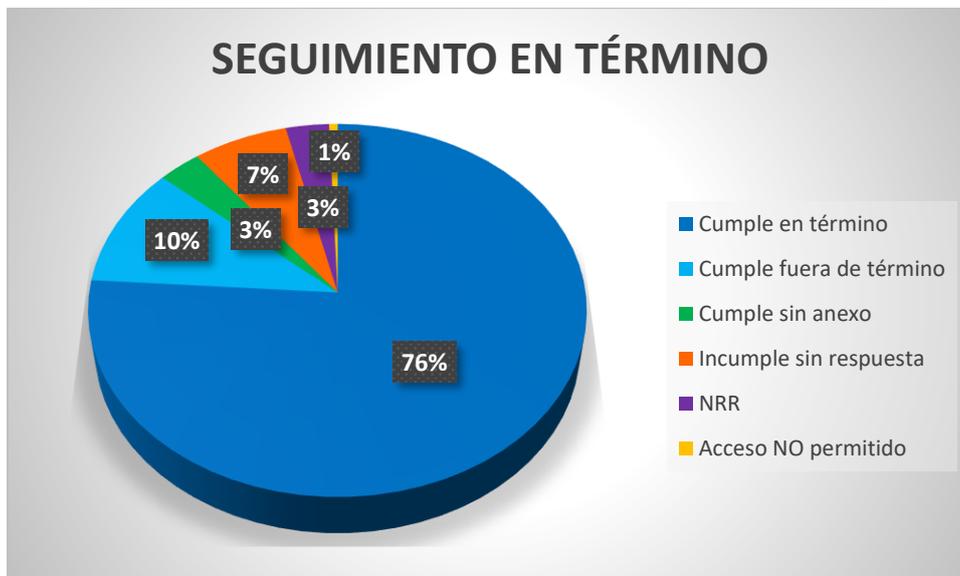
Seguimiento PRQS – En término

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 segundo 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. 7- Seguimiento - Solicitudes en término

SEGUIMIENTO EN TÉRMINO	TOTAL	%
Cumple en término	124	76%
Cumple fuera de término	17	10%
Cumple sin anexo	5	3%
Incumple sin respuesta	11	7%
NRR	5	3%
Acceso NO permitido	1	1%
total	163	100%

Gráfica No. 6 – Seguimiento - Solicitudes en término

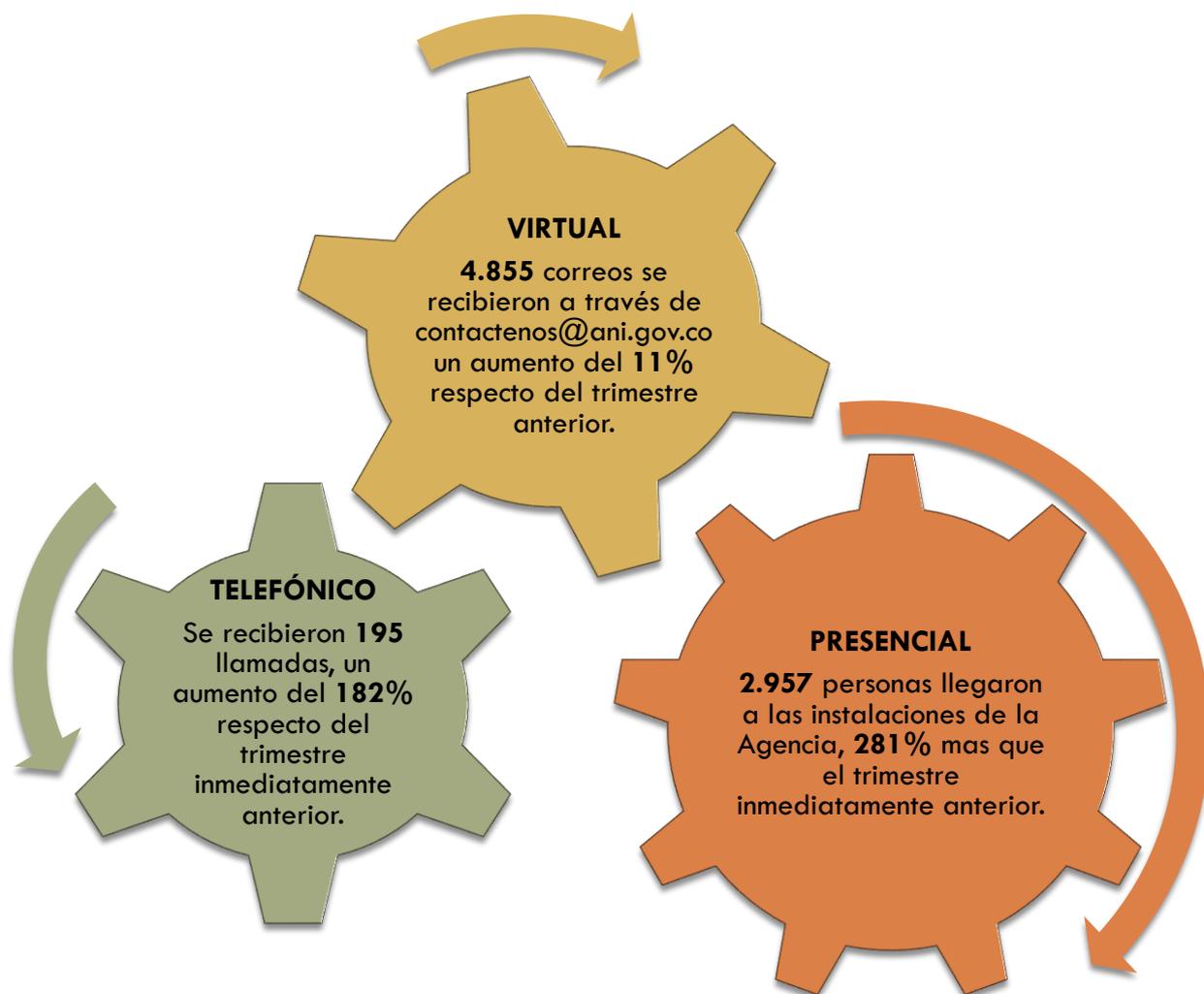


Después de efectuar la trazabilidad a cada uno de los radicados **EN TÉRMINO**, se encontró que hubo un **89%** de cumplimiento en las respuestas dadas por la Agencia.

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, y el ahora denominado, aislamiento selectivo, 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 tal manera que para este tercer trimestre del año, la entidad recibió **195** llamadas, éstas se enfocaron en inquietudes sobre: Procedimiento para el agendamiento de citas y radicación de documentos, información de seguimiento a trámites de permisos, denuncias por ofertas laborales falsas y seguimientos a radicados. Así mismo se tiene, que este canal fue mayormente utilizado por el género femenino con el 53% de las llamadas y un gran número de estas fueron realizadas desde los departamentos de Antioquia y Cundinamarca.

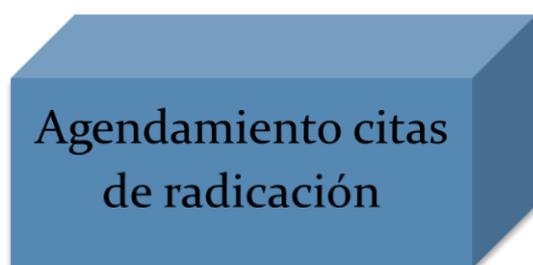
Gráfica No. 7 – Canales de Atención al Público



Durante el TERCER trimestre del año 2020 la Agencia recibió a través de su correo electrónico oficial contactenos@ani.gov.co:

- ✚ 3.512 Mensajes, requerimientos, correos de usuarios y parte interesadas.
- ✚ 309 Requerimientos Judiciales
- ✚ 274 Hojas de Vida
- ✚ 370 Solicitudes relacionadas con trámites de permisos
- ✚ 390 Traslados por competencia (recibidos y realizados)

3. PERCEPCIÓN CIUDADANA



Desde el 26 de mayo 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 tercer trimestre del año 2020, se agendaron a través de la página web de la Agencia, **372** citas para la radicación de documentos, de las cuales fueron atendidas **329** y canceladas en oportunidad por los ciudadanos **43**.

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 **145** usuarios que voluntariamente la diligenciaron. El resultado de éste ejercicio se muestra a continuación:

Tabla No. 8– Percepción – ¿Cómo obtuvo conocimiento de nuestro agendamiento de citas?

¿Cómo tuvo conocimiento de nuestro agendamiento de citas?	Número de Ciudadanos	%
Instalaciones ANI	46	32%
Llamada telefónica	9	6%
Página web	81	56%
Voz a voz	9	6%
TOTAL	145	100%

Gráfica No. 8 – ¿Cómo obtuvo conocimiento de nuestro agendamiento de citas?



Tabla No. 9- Percepción – ¿Fue atendido de manera oportuna?

¿fue atendido de manera oportuna?	Número de Ciudadanos	%
SI	144	99%
NO	1	1%
TOTAL	145	100%

Gráfica No. 9 – ¿Fue atendido de manera oportuna?

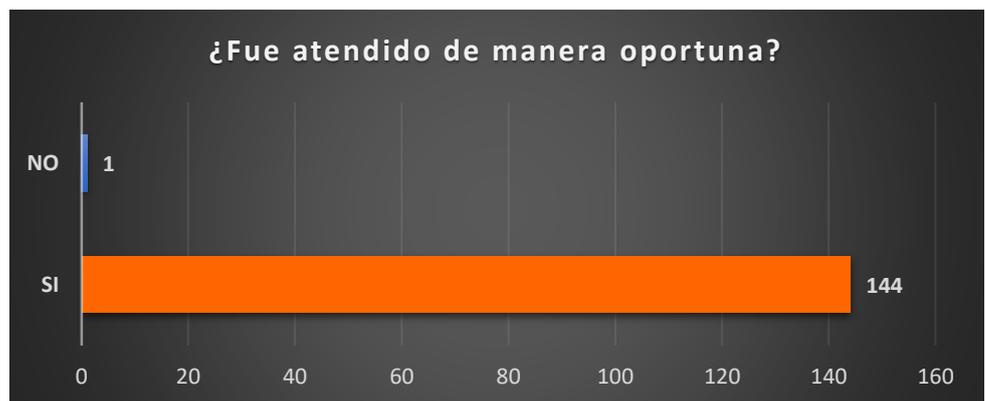


Tabla No. 10- Percepción – ¿Le resultó sencillo el procedimiento para agendar su cita?

¿Le resultó sencillo el procedimiento para agendar su cita?	Número de Ciudadanos	%
SI	145	100%
NO	0	0%
NO SABE NO RESPONDE	0	0%
TOTAL	145	100%

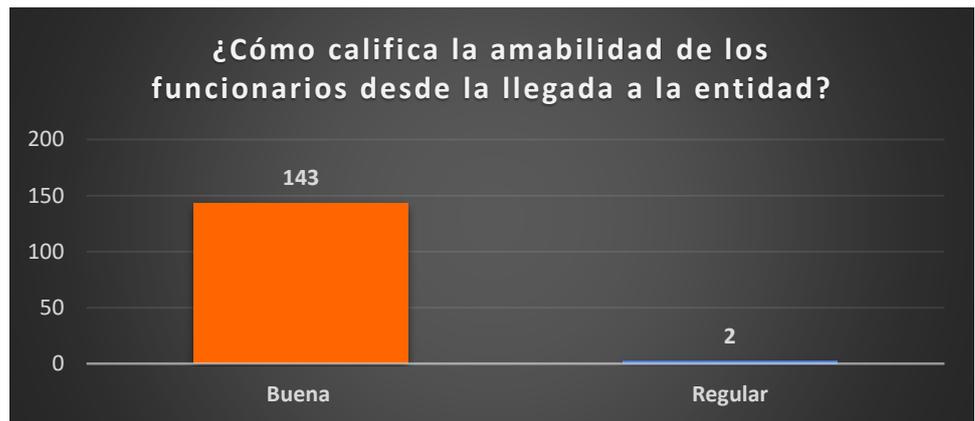
Gráfica No. 10 – ¿Le resultó sencillo el procedimiento para agendar su cita?



Tabla No. 11- Percepción – ¿Cómo califica la amabilidad de los funcionarios desde la llegada a la entidad?

¿Cómo califica la amabilidad de los funcionarios desde la llegada a la entidad?	Número de Ciudadanos	%
Buena	143	99%
Regular	2	1%
Mala	0	0%
TOTAL	145	100%

Gráfica No. 11 – ¿Cómo califica la amabilidad de los funcionarios desde la llegada a la entidad?



Retroalimentación:

- ✚ La mayoría de los usuarios encuestados, cree que la estrategia de agendamiento por página web para radicar documentos de manera presencial en la Agencia, permite optimizar tiempos y aprovechar los turnos asignados.
- ✚ En cuanto a la oportunidad, un gran número de ciudadanos manifestaron su conformidad frente a la agilidad de las atenciones y de los protocolos de ingreso a la entidad.
- ✚ El 100% de los ciudadanos indicaron que el procedimiento para agendar la cita de radicación a través de la página web, les resultó sencillo de realizar.
- ✚ Respecto a la amabilidad de los funcionarios que brindaron la atención en la Agencia, 99% de las personas la calificaron como buena y el 1% cree que fue regular.
- ✚ Algunos ciudadanos nos compartieron de manera verbal y escrita su satisfacción frente a los protocolos de bioseguridad establecidos por la entidad, tanto para el ingreso como para la atención en ventanilla de radicación, destacando la organización y sincronía de los funcionarios.
- ✚ Dentro de las sugerencias anotadas por los ciudadanos en la encuesta, se encuentra la de ampliar los canales de difusión de la estrategia, contemplando aquellas personas que tienen dificultades para el manejo de los sistemas y las redes.

Imagen No. 3 – Encuestas Agendamiento radicación de documentos

ANI Agencia Nacional de Infraestructura
 Avenida Cúcuta 26A No. 59-42 Torre 4 Piso 3
 PBX: 044860-8000, 01 600 20 400 20
 M.I. 83112096-8 Código Postal 910 110212
 Página 1 de 1

PERCEPCIÓN CIUDADANA DEL CANAL PRESENCIAL DE LA AGENCIA
 ¿En la Agencia Nacional de Infraestructura seguimos comprometidos con el servicio?

Estimado ciudadano, su opinión es importante para nosotros. Permítanos conocer en este espacio su percepción frente a la radicación de documentos atendiendo al agendamiento previo de citas.

> FECHA 27 Julio 2020

1. ¿Cómo tuvo conocimiento de nuestro agendamiento de citas?
Resultado de la atención a sus oficinas.

2. ¿Le resultó sencillo el procedimiento para agendar su cita?
 • SI:
 • NO:

3. ¿Fue atendido de manera oportuna?
 • SI:
 • NO:

4. ¿Cómo califica la amabilidad de los funcionarios desde la llegada a la entidad?
 • Buena:
 • Regular:
 • Mala:

5. Agradecemos nos comparta su experiencia en el agendamiento de la cita y la atención prestada.
Excelencia

La movilidad es de todos. Micontransporte

ANI Agencia Nacional de Infraestructura
 Avenida Cúcuta 26A No. 59-42 Torre 4 Piso 3
 PBX: 044860-8000, 01 600 20 400 20
 M.I. 83112096-8 Código Postal 910 110212
 Página 1 de 1

PERCEPCIÓN CIUDADANA DEL CANAL PRESENCIAL DE LA AGENCIA
 ¿En la Agencia Nacional de Infraestructura seguimos comprometidos con el servicio?

Estimado ciudadano, su opinión es importante para nosotros. Permítanos conocer en este espacio su percepción frente a la radicación de documentos atendiendo al agendamiento previo de citas.

> FECHA Agosto /27/2020

1. ¿Cómo tuvo conocimiento de nuestro agendamiento de citas?
Bien no hubo ninguna llamada o mensaje electrónico llamada telefónica

2. ¿Le resultó sencillo el procedimiento para agendar su cita?
 • SI:
 • NO:

3. ¿Fue atendido de manera oportuna?
 • SI:
 • NO:

4. ¿Cómo califica la amabilidad de los funcionarios desde la llegada a la entidad?
 • Buena:
 • Regular:
 • Mala:

5. Agradecemos nos comparta su experiencia en el agendamiento de la cita y la atención prestada.
Fue muy organizada respetando el horario. Con toda la bioseguridad que nos corresponde por el Covid 19 gracias.

La movilidad es de todos. Micontransporte

ANI Agencia Nacional de Infraestructura
 Avenida Cúcuta 26A No. 59-42 Torre 4 Piso 3
 PBX: 044860-8000, 01 600 20 400 20
 M.I. 83112096-8 Código Postal 910 110212
 Página 1 de 1

PERCEPCIÓN CIUDADANA DEL CANAL PRESENCIAL DE LA AGENCIA
 ¿En la Agencia Nacional de Infraestructura seguimos comprometidos con el servicio?

Estimado ciudadano, su opinión es importante para nosotros. Permítanos conocer en este espacio su percepción frente a la radicación de documentos atendiendo al agendamiento previo de citas.

> FECHA 29 sep /20

1. ¿Cómo tuvo conocimiento de nuestro agendamiento de citas?
Página WEB.

2. ¿Le resultó sencillo el procedimiento para agendar su cita?
 • SI:
 • NO:

3. ¿Fue atendido de manera oportuna?
 • SI:
 • NO:

4. ¿Cómo califica la amabilidad de los funcionarios desde la llegada a la entidad?
 • Buena:
 • Regular:
 • Mala:

5. Agradecemos nos comparta su experiencia en el agendamiento de la cita y la atención prestada.
Muy claro y fácil.

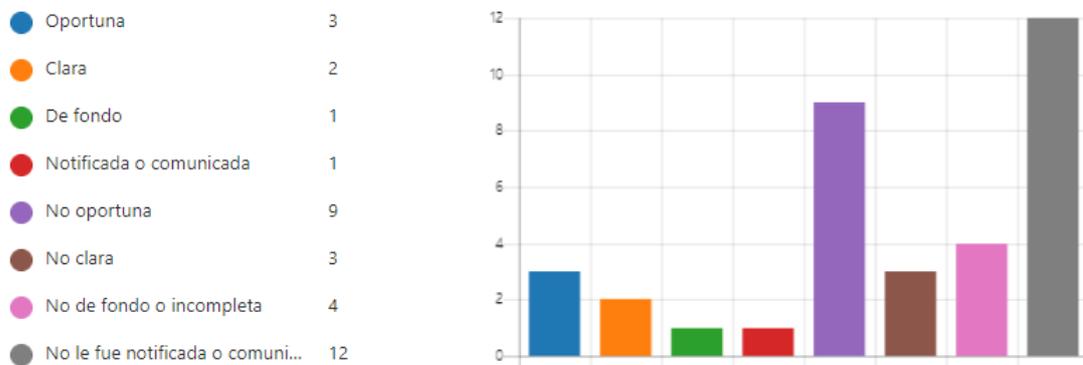
La movilidad es de todos. Micontransporte

Percepción PQRS Página Web

Los ciudadanos que hicieron requerimientos a la Agencia durante el TERCER trimestre del año 2020 pudieron hacer seguimiento a sus números de radicados por medio de la página web de la entidad, y allí de manera voluntaria (26) personas diligenciaron la encuesta de satisfacción, cuyos resultados se reflejan a continuación:

Gráfica No. 12- Percepción – Atención Página Web

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 repuestas fueron:



De acuerdo con las observaciones manifestadas por los ciudadanos y con los datos arrojados a partir de su percepción, en la mayoría de los casos, se advierte que las respuestas a las peticiones o trámites no fueron notificadas y/o comunicadas. En el análisis que hizo el Equipo de los requerimientos calificados bajo esta modalidad, se pudo evidenciar que algunos de ellos recaen sobre trámites de permisos, cuyos términos difieren de los del derecho de petición, tal y como se establece en la Resolución 716 de 2016, adicionalmente y aunque algunos ciudadanos comparten, que de acuerdo con el sistema la respuesta fue generada por la entidad, ésta no fue recibida por correo físico o electrónico, impactando considerablemente la satisfacción de los usuarios; entre tanto, en uno de los casos anotados, se dio traslado al Concesionario de la solicitud elevada por un ciudadano para que éste fuera quien desatara la inquietud, pero la persona manifiesta no haber recibido respuesta definitiva sobre el particular.

Seguimiento a respuestas brindadas por la ANI

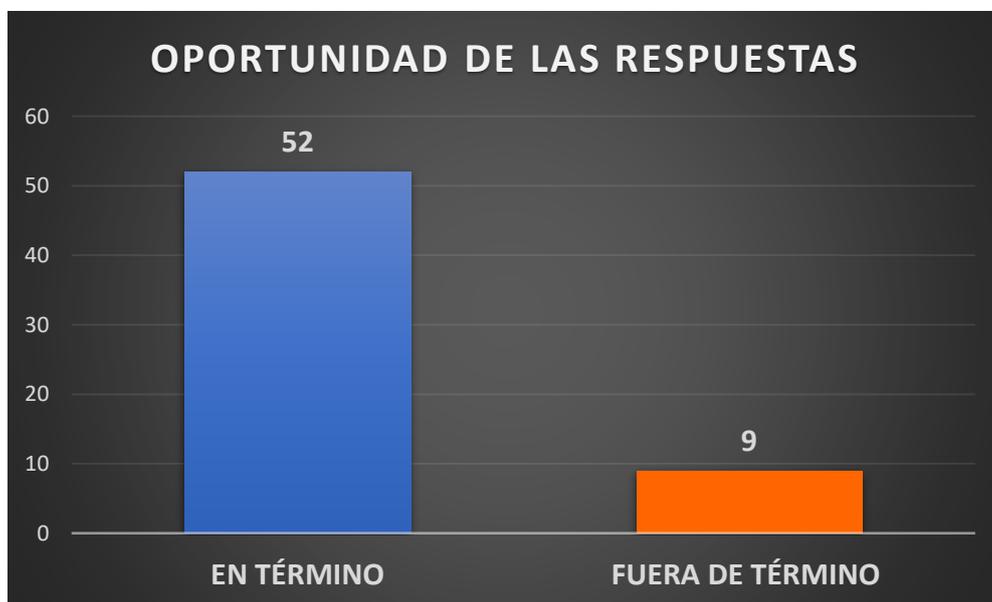
Como seguimiento a las respuestas emitidas por la Agencia frente a derechos de petición, se tomó una muestra aleatoria de **61** peticionarios que elevaron inquietudes ante la Agencia Nacional de Infraestructura a través de los diferentes canales de contacto que dispone la entidad: físico, telefónico, presencial, virtual; y que además fueron ingresados al sistema documental ORFEO durante los meses de abril, mayo y junio del año 2020.

FORMULACIÓN – ENCUESTA DE PERCEPCIÓN CIUDADANA

OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS

Del total de ciudadanos encuestados, 52 cree que la respuesta a su derecho de petición fue brindada en término, mientras que 9 personas consideran que la entidad no dio respuesta dentro de los plazos reglamentarios. Sin embargo, importa destacar, las manifestaciones de satisfacción y las felicitaciones que expresaron los encuestados.

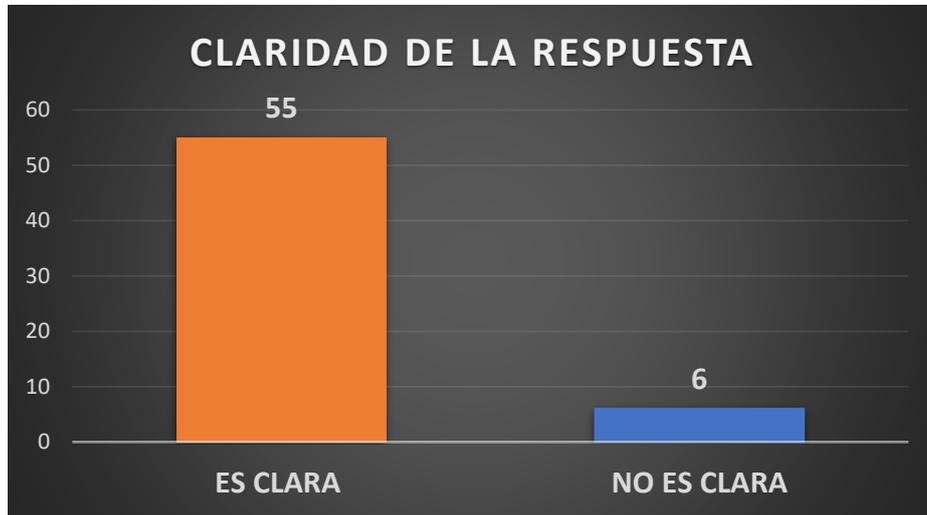
Gráfica No. 13 – Oportunidad en las Respuestas



CLARIDAD DE LAS RESPUESTAS

55 ciudadanos manifiestan que las respuestas a sus peticiones fueron claras, 6 mencionaron que las respuestas recibidas no eran lo que esperaban o necesitaban.

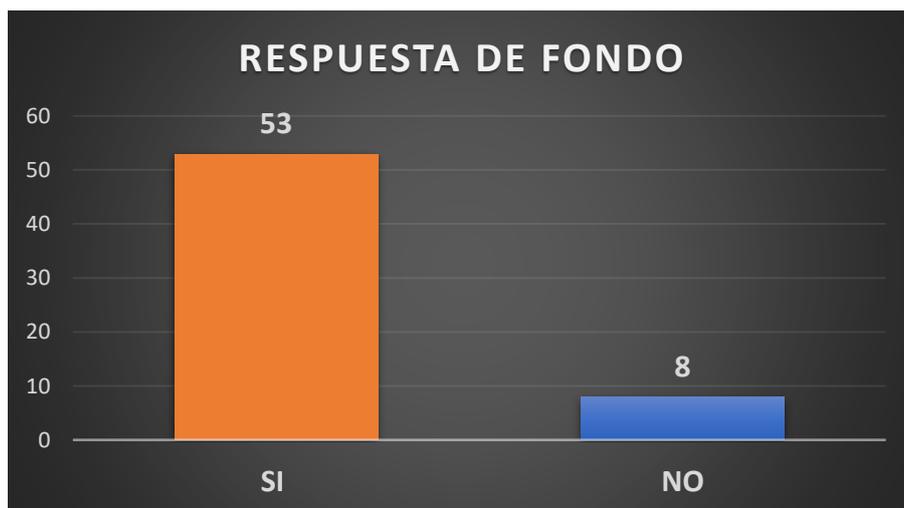
Gráfica No. 14 – Claridad en las Respuestas



SE RESPONDIÓ DE FONDO

53 de los 61 ciudadanos encuestados consideran que la respuesta dada a su solicitud fue de fondo, mientras que los 8 restantes, manifestaron que sus solicitudes fueron trasladadas al Concesionario y allí se perdió la trazabilidad tanto de la petición como de la respuesta dada.

Gráfica No. 15 – Respuestas de Fondo



TRAZABILIDAD - ENCUESTA DE PERCEPCIÓN CIUDADANA

Tras realizar seguimiento una a una a las peticiones presentadas por los ciudadanos durante los meses de abril, mayo y junio de la presente anualidad, aquellas 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

En lo que respecta a oportunidad, y una vez realizado el ejercicio de revisión de cada una de las respuestas brindadas a las peticiones, se pudo concluir, que el 84% de los requerimientos fueron atendidos en término y el 2% fue contestado por fuera de los plazos legales.

Gráfica No. 16 – Trazabilidad – Oportunidad



CLARIDAD

En lo que refiere a la claridad de las comunicaciones y teniendo en cuenta que se dio lectura a cada una de las respuestas emitidas por la Agencia, se pudo concluir, que el 95% de los oficios fueron claros en su contenido y el 5% restante no lo fue, en tanto la información compartida no resultó del todo comprensible, se usaron tecnicismos y no se atendió un orden lógico en el texto.

Gráfica No. 17 – Trazabilidad - Claridad



SE RESPONDIÓ DE FONDO

Al hacer trazabilidad de las peticiones tomadas como muestra (61) se logró evidenciar que el 97% de las solicitudes se respondieron de fondo, y el 3% no, situación que obedece a que uno de los documentos enunciados en el oficio no fue aportado

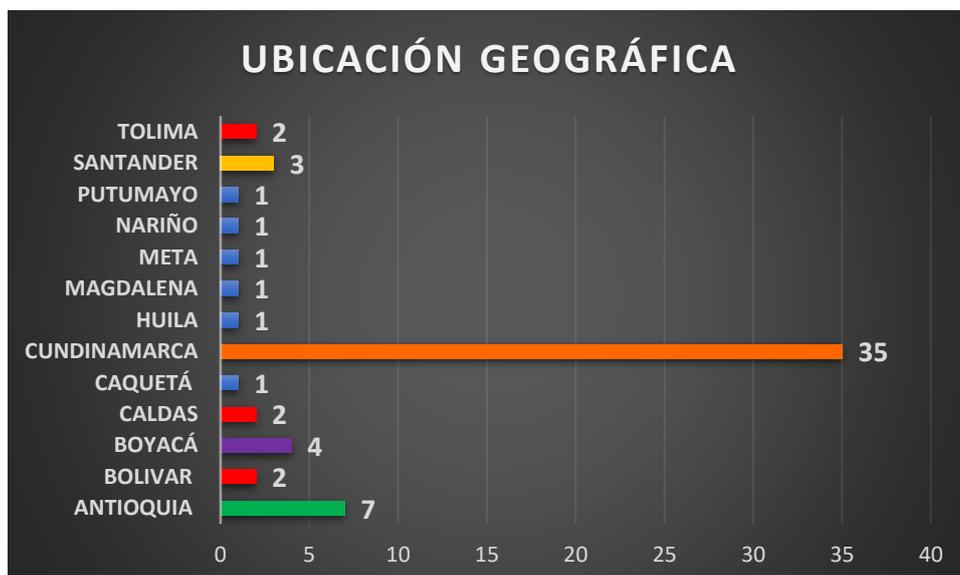
Gráfica No. 18 – Trazabilidad – Respuestas de Fondo



UBICACIÓN GEOGRÁFICA

Tal y como muestra la gráfica, de la muestra aleatoria seleccionada, un gran número de solicitudes proviene del departamento de Cundinamarca, seguido por los departamentos de Antioquia, Boyacá y Santander.

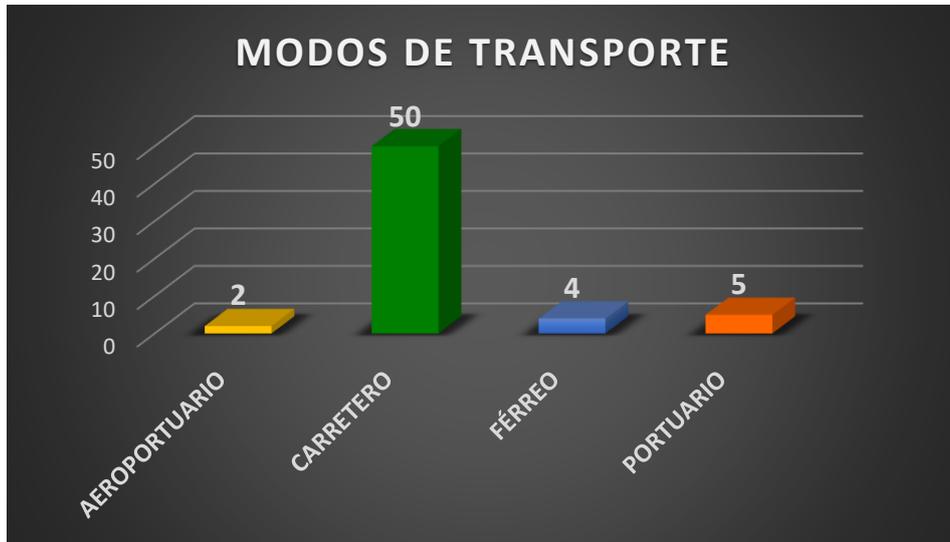
Gráfica No. 19 – Ubicación Geográfica



MODOS DE TRANSPORTE

En lo que respecta a los modos de transporte, se evidenció que las peticiones elevadas por los ciudadanos una vez más, recayeron sobre el modo carretero, seguido por el modo portuario y férreo.

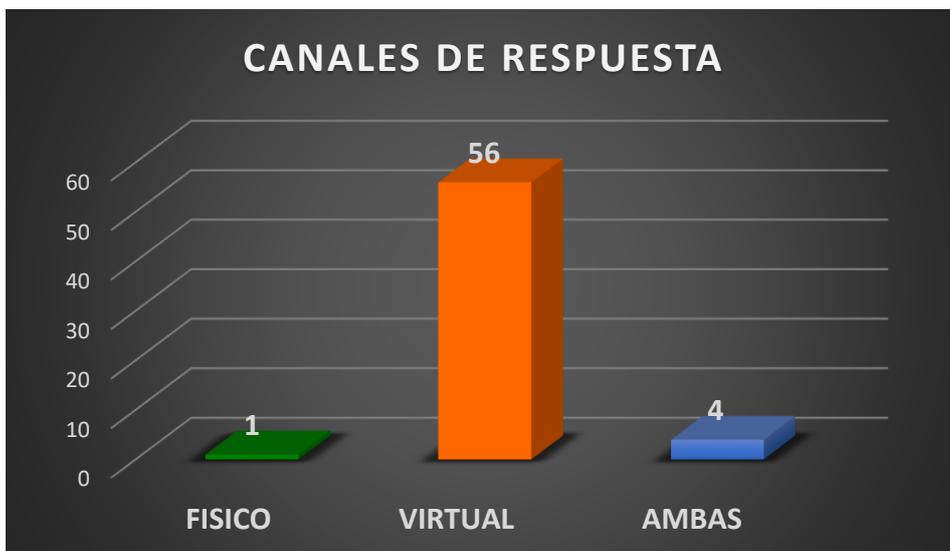
Gráfica No. 20 – Modos de Transporte



CANALES DE RESPUESTA

56 de los ciudadanos encuestados afirmaron haber recibido respuesta a su petición por el canal **VIRTUAL** a través de correo electrónico oficial, mientras que solo 1 de ellos recibió solución a su trámite por medio de documento **FÍSICO** y 4 personas manifestarín haber recibido comunicación por ambos canales.

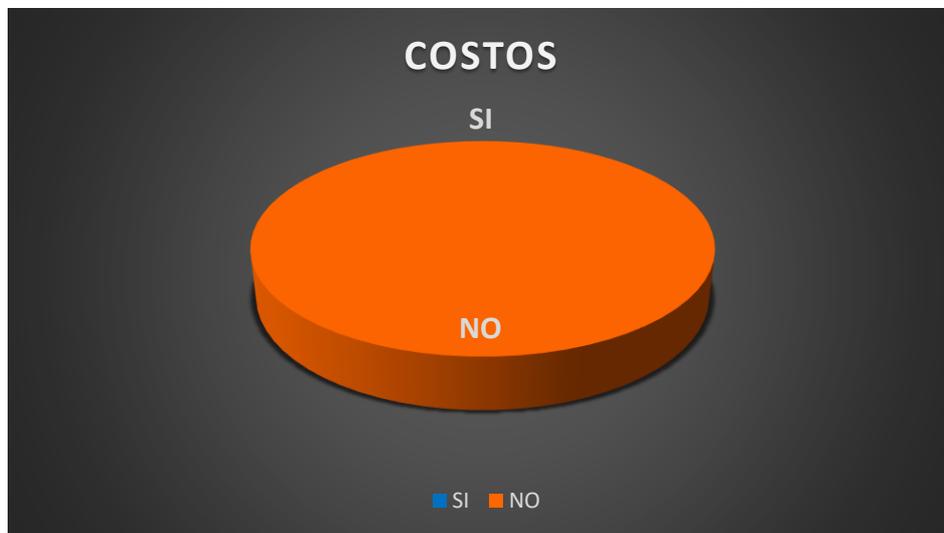
Gráfica No. 21 – Canales de Respuesta



COSTOS

Frente al ítem de costos, el **100%** de los ciudadanos encuestados manifestaron no haber tenido que incurrir en ningún costo durante el desarrollo del trámite o la solicitud elevada a la Agencia

Gráfica No. 22 – Costos

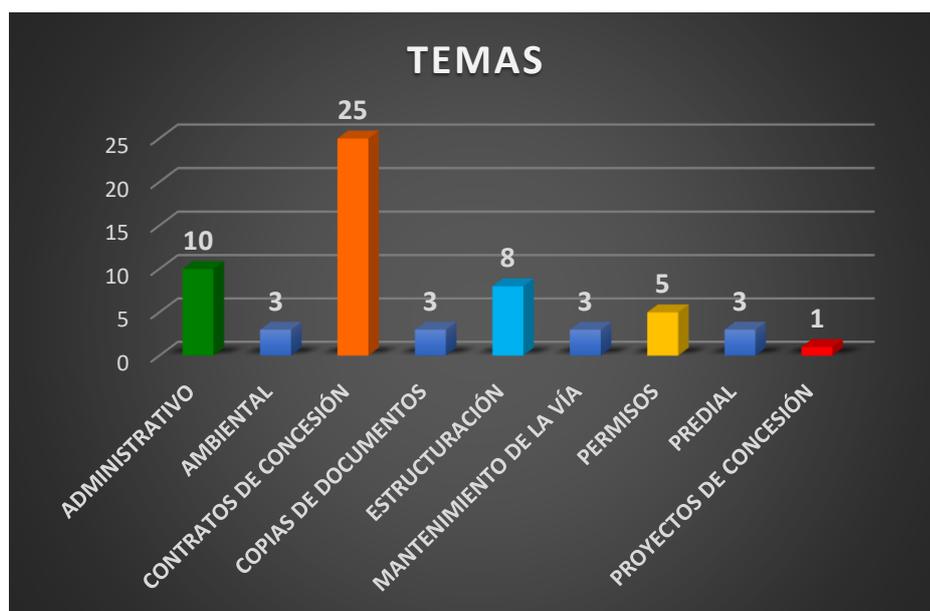


TEMAS

Se identificaron nueve temas en las solicitudes efectuadas por los ciudadanos, destacando tres como los más frecuentes:

- ✚ Solicitud de información general de los proyectos.
- ✚ Requerimientos administrativos.
- ✚ Peticiones sobre estructuración de proyectos e Iniciativas Privadas.

Gráfica No. 23 – Temas



CONCLUSIONES - ENCUESTA DE PERCEPCIÓN CIUDADANA

1. ANI presente durante la contingencia.

Para los meses de abril mayo y junio, la Agencia recibió un número importante de peticiones presentadas en su gran mayoría a través del canal virtual, esto, sumado a la declaración de la emergencia sanitaria por COVID-19, hizo que los requerimientos aumentaran considerablemente para los funcionarios y colaboradores de la ANI, sin embargo, se pudo evidenciar el compromiso de cada uno al responder las peticiones en los términos previstos, brindando a los ciudadanos comunicaciones oportunas y de calidad.

2. Cero costos.

El 100% de los ciudadanos encuestados manifestó encontrarse a gusto con los procedimientos que dispone la Agencia y que permiten presentar las solicitudes o trámites por diferentes canales y con total gratuidad, sin necesidad de recurrir a intermediarios, o generar costos por transporte o envíos.

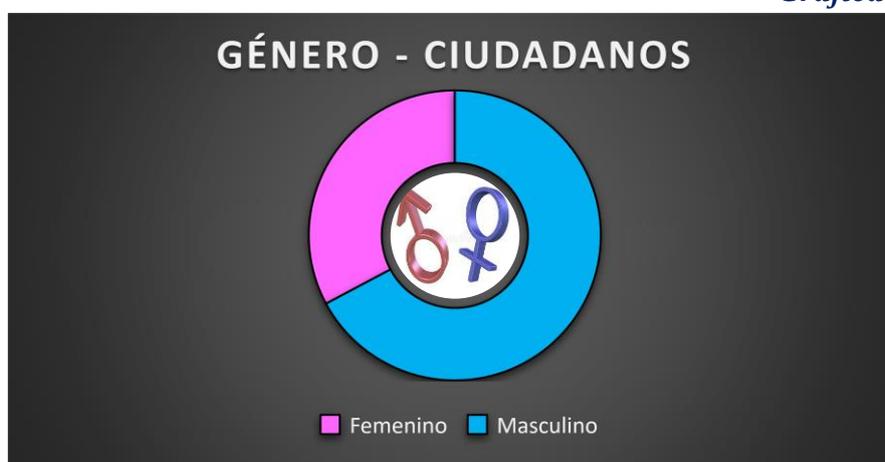
3. Virtualidad

Las estadísticas nos muestran que un número importante de ciudadanos prefiere utilizar el canal virtual para interactuar con la ANI, esto, debido a la facilidad y comodidad que representa el cruce de información a través de medios digitales y a la seguridad que significa en tiempos de pandemia, hacer uso de las herramientas tecnológicas habilitadas por la entidad para conectarse.

4. Género

Después de un ejercicio en el que se indagó la percepción de nuestros ciudadanos frente a las respuestas brindadas por la Agencia, pudimos concluir que, a partir del muestreo seleccionado, el 67% de las personas contactadas fueron hombres y el 33% mujeres, destacando así, el aumento en la participación del género femenino en las interacciones con la Agencia.

Gráfica No. 24 – 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 2020, siempre bajo la óptica del mejoramiento continuo, para beneficio de la interacción de las partes interesadas, en la apropiación y el conocimiento de nuestra misión y funciones, así como en la prestación de servicios y atención de trámites.

Tabla No. 12 – Matriz – Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Plan de Acción 2020			
Actividades	Producto	Avance	
1	Ampliar el acercamiento de la ANI hacia las regiones y sus ciudadanos	Dos (2) encuentros transversales realizados con equipos de servicio al ciudadano	Sostuvimos cuatro (4) sesiones de Encuentros Virtuales con los Equipos de FENOCO y YUMA Concesionaria, en las que se sensibilizó a los participantes, sobre temas relacionados con derecho de petición, protocolos de servicio, lenguaje claro, accesibilidad y lenguas nativas.
2	Sensibilizar en atención a peticiones, lenguas nativas, protocolos de servicio, accesibilidad y lenguaje claro	Seis (6) sensibilizaciones	Realizamos siete (7) sensibilizaciones, entre funcionarios y colaboradores de la ANI y personal de Concesiones: <ul style="list-style-type: none"> - 3 con los grupos de la Vicepresidencia de Estructuración, sobre derecho de petición. - 1 con el GIT Asesoría de Gestión Contractual 2, sobre lenguas nativas y accesibilidad. - 3 Con los Equipos Sociales y operadores de Peajes de la Concesionaria Alternativas Viales del proyecto Cambao – Manizales, sobre accesibilidad.

3	Rediseñar y difundir el portafolio de servicios de la Agencia Nacional de Infraestructura	Portafolio de servicios diseñado, difundido y publicado	El portafolio de servicios fue presentado en una mesa de trabajo realizada por el GIT Tecnologías y el GIT Planeación, éste último se comprometió a tener resuelta la gestión de este tema para la semana del 16 de octubre.
4	Fortalecer la estrategia de difusión de los canales de atención	Una (1) estrategia formulada	CUMPLIDA DESDE EL 2 DE JULIO: Se publicó en las redes sociales de la Agencia el video de difusión de canales de atención al ciudadano.
5	Realizar Ferias de Servicio al Ciudadano	Dos (2) Ferias de Servicio	Mediante comunicado No. 20203161295831 del 31 de agosto de 2020, el DNP informó a las entidades estatales, su decisión de llevar a cabo para la última semana del mes de septiembre, un esquema no presencial en el que se desarrollará la Feria Nacional de Servicio al Ciudadano en el departamento de Córdoba. Dadas las condiciones actuales de la emergencia y junto con la Gobernación del departamento, se priorizó un grupo de entidades del orden nacional para participar de la estrategia, razón por la cual en representación del sector, participó únicamente el Ministerio de Transporte.
6	Formular política de Servicio al Ciudadano y partes interesadas de la ANI	Un (1) Documento de Política	CUMPLIDO DESDE EL DÍA 31 DE AGOSTO. El documento de la Política de Servicio al Ciudadano, fue aprobado por el comité MIPG, incluido en el Sistema de Gestión de Calidad, y publicado en la página web de la entidad.

5. INTERVENCIÓN DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO

Para el TERCER trimestre de la vigencia 2020 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.