

# Informe **Tercer 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](mailto: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%



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 cuarenta mil seiscientos treinta y siete documentos (40.637), en contraste con los treinta y nueve mil quinientos once documentos (39.511) recibidos en el mismo periodo de la vigencia 2020, lo que evidencia un aumento del 2.8%.

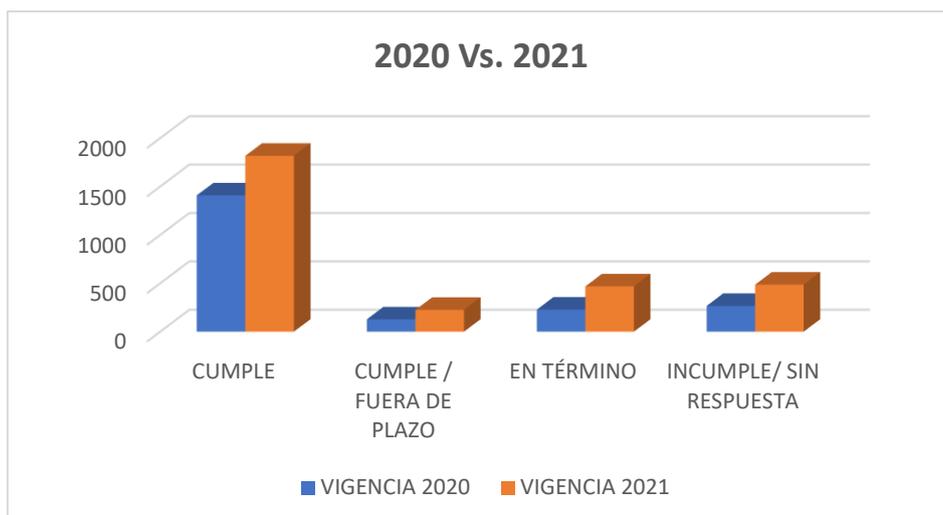
De los cuarenta mil seiscientos treinta y siete documentos (40.637) el Equipo de Servicio al Ciudadano, una vez conocido su contenido, tipificó como peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias, consultas, solicitudes de información, entre otros, un total de dos mil novecientos noventa y seis (2.990), que corresponden al 7.3% del total de documentos ingresados.

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

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

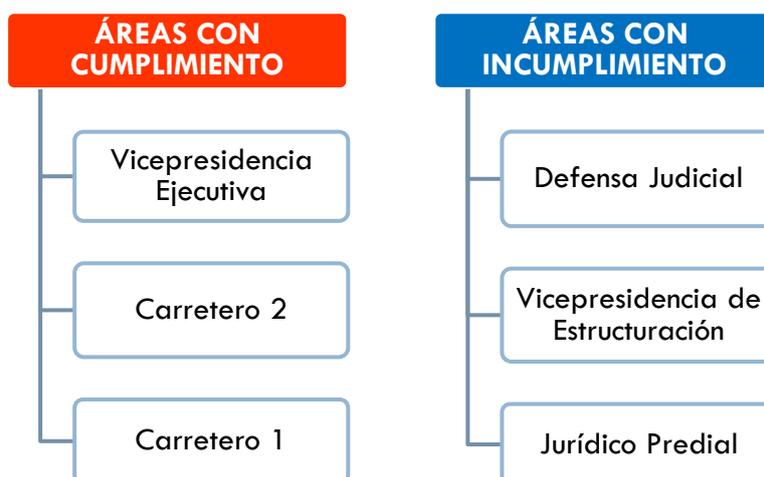
	VIGENCIA 2020	%	VIGENCIA 2021	%
CUMPLE	1408	70%	1815	61%
CUMPLE / FUERA DE PLAZO	127	6%	221	7%
EN TÉRMINO	228	11%	468	16%
INCUMPLE/ SIN RESPUESTA	266	13%	486	16%
TOTAL	2029	100%	2990	100%

Grafica No. 1 - Cumplimiento PQRS 2020 vs. 2021 - Tercer 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 **1.1%** de los derechos de petición no contestados para este TERCER trimestre del año.

Importa compartir, que este porcentaje se pondera a partir del seguimiento uno a uno de los **486** documentos que figuran como INCUMPLE/SIN RESPUESTA en el total general de documentos tipificados, que asciende a **2.990**; de manera que luego de su revisión, análisis y depuración se concluyó que son **34** los trámites **que efectivamente** se encuentran SIN RESPUESTA en el sistema.

## SIN RESPUESTA

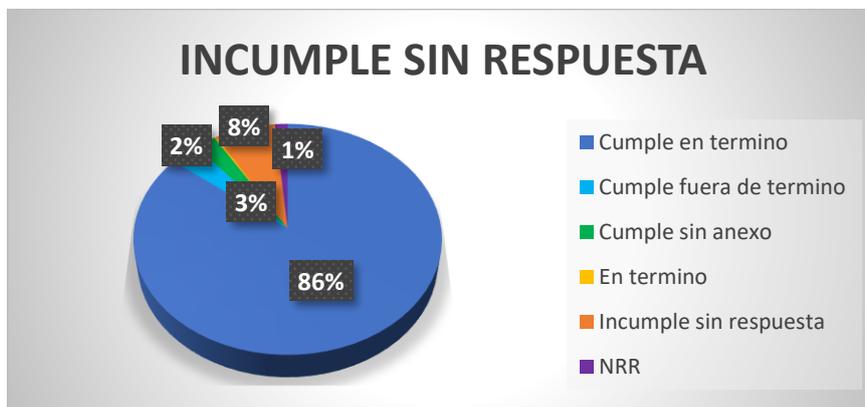
Es oportuno dar a conocer que el Equipo de Servicio al Ciudadano llevó a cabo una revisión de aquellas peticiones que se encontraban como “**INCUMPLE/SIN RESPUESTA**” en aras de poder verificar si ciertamente la entidad desatendió su deber de respuesta en oportunidad o si surgió alguna circunstancia 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	%
<b>Cumple en término</b>	<b>416</b>	<b>86%</b>
<b>Cumple fuera de término</b>	16	3%
<b>Cumple sin anexo</b>	12	2%
<b>En término</b>	1	0%
<b>Incumple sin respuesta</b>	34	8%
<b>NRR</b>	7	1%
<b>TOTAL</b>	<b>486</b>	<b>100%</b>

Para el TERCER 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 **86%** de éstas peticiones fueron tramitadas por las diferentes áreas de la Agencia en oportunidad, de hecho, la particularidad de este trimestre, es que varias de las solicitudes que reportaban incumplimiento, obedecían a beneficios de tarifa diferencial, para las cuales se proyectó un único oficio relacionando cada uno de los radicados de entrada, y este se cargó a todos los radicados padre.

*Gráfica No. 2 - Clasificación - Solicitudes sin respuesta*

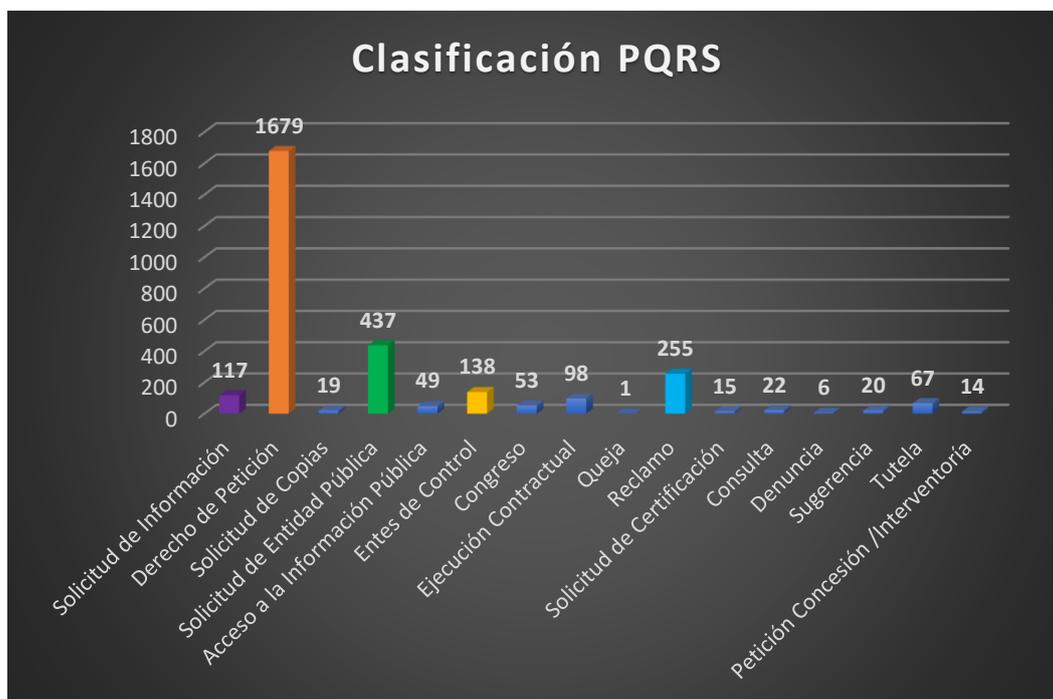


# PQRS

Tabla No. 5 - Clasificación de las PQRS - Tercer Trimestre 2021

	Vigencia 2021	%
Solicitud de Información	117	4%
Derecho de Petición	1679	56%
Solicitud de Copias	19	1%
Solicitud de Entidad Pública	437	15%
Acceso a la Información Pública	49	2%
Entes de Control	138	5%
Congreso	53	1%
Ejecución Contractual	98	3%
Queja	1	0%
Reclamo	255	9%
Solicitud de Certificación	15	0%
Consulta	22	1%
Denuncia	6	0%
Sugerencia	20	1%
Tutela	67	2%
Petición Concesión /Interventoría	14	0%
<b>TOTAL</b>	<b>2990</b>	<b>100%</b>

Gráfica No. 3 - Clasificación de PQRS - Tercer Trimestre 2021



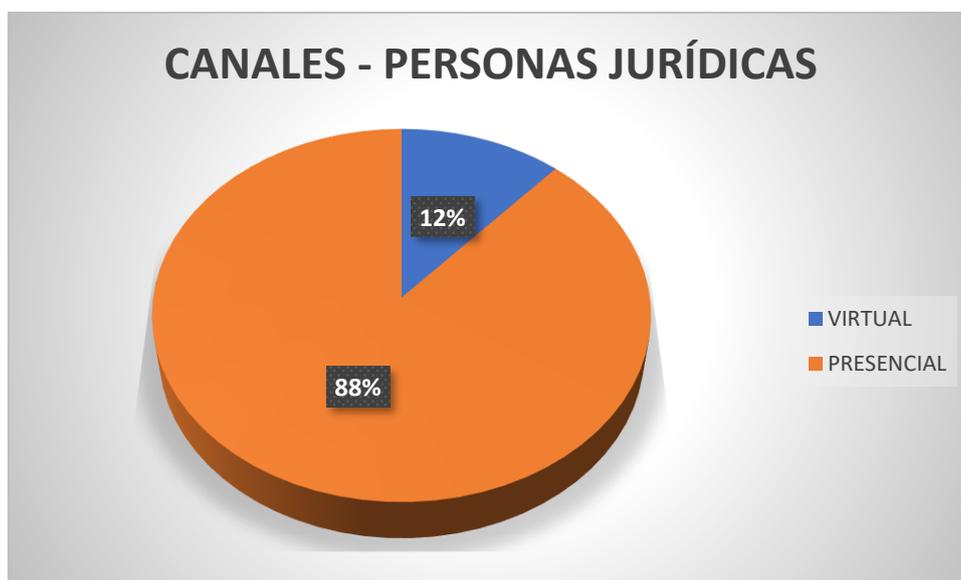
## Entes de Control

El Equipo de Servicio al Ciudadano tipificó **138** documentos como solicitudes de **Entes de Control**, lo que porcentualmente corresponde al **4.6%** del total de documentos tipificados, de los cuales, el **84%** obtuvo respuesta oportuna y el **10%** figura incumplido.

## Empresas

Para este TERCER trimestre de 2021, la ANI recibió **242** solicitudes de **personas jurídicas**, correspondientes al **8%** del total de documentos tipificados, de las cuales **28** se hicieron a través de nuestro canal vía web y los **214** restantes, se efectuaron de manera presencial radicando en la ventanilla de la entidad o a través del correo oficial [contactenos@ani.gov.co](mailto:contactenos@ani.gov.co).

Gráfica No. 4 – Canales - Solicitudes Personas Jurídicas



## Acceso a la Información

Durante el 3er trimestre de la vigencia 2021 se recibieron **49** solicitudes de **Acceso a la Información Pública** de las cuales se negó el acceso a la información, en **dos (2)** eventos:

- ✚ Se requería el Informe de Interventoría de un proyecto, sin embargo, aún no se tenía una revisión definitiva que permitiera entregarlo al peticionario.
- ✚ En el segundo caso, se solicitó al peticionario las razones que motivaban su requerimiento, de acuerdo con lo establecido en la ley 1755 de 2015.

## Página Web

Se recibieron **373** solicitudes por Página Web que corresponden al **12%** del total de documentos tipificados en sus diversas modalidades, de las cuales **28** fueron elevadas por personas jurídicas.

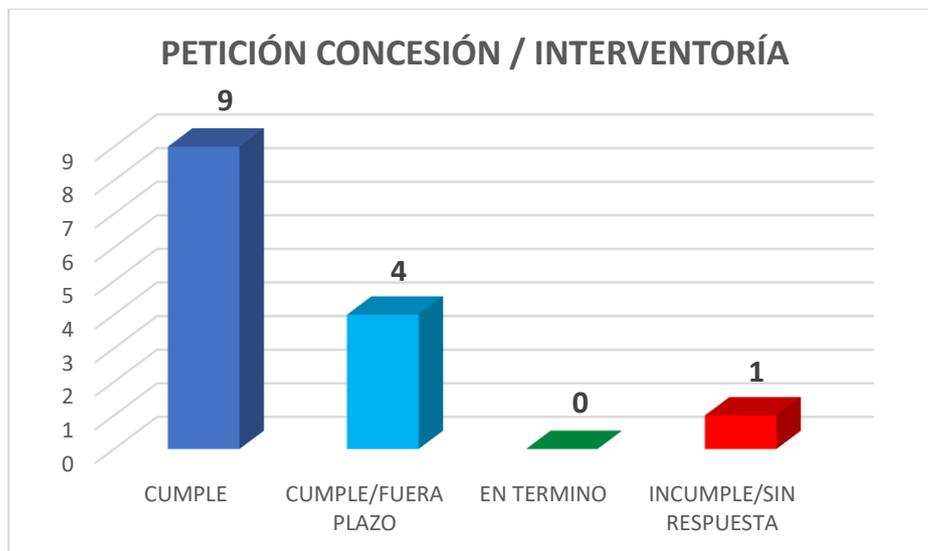
## Petición Concesión / Interventoría

En lo que respecta a las peticiones presentadas por los Concesionarios y/o las Interventorías, la ANI recibió para este TERCER trimestre del año un total de **14** solicitudes. El comportamiento de respuesta a dichos requerimientos se muestra a continuación:

Tabla No. 6 – Peticiones – Concesiones e Interventorías

PETICION CONCESIÓN INTERVENTORIA	TOTAL	%
CUMPLE	9	64%
CUMPLE/FUERA PLAZO	4	29%
EN TERMINO	0	0%
INCUMPLE/SIN RESPUESTA	1	7%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

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
-  Carretero 2

*Los temas más consultados por la ciudadanía fueron: Solicitudes de beneficios de tarifas diferenciales para el peaje del CIAT- Estambul; requerimientos de entidades públicas relacionadas con avances de obras, información general de los proyectos y mantenimiento de las vías; además recibimos peticiones en aspectos jurídico - prediales relacionados con afectaciones, pagos y medidas cautelares.*



La Agencia continúa 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** 

- A la fecha no se ha recibido respuesta a la solicitud de tarifa diferencial de peajes para los vehículos particulares, remitida a la Concesión Ruta al Marx, los tiempos de respuesta están vencidos.
- Daños causados a mi vehículo cuando transitaba por la vía que conduce de Santa fé de Antioquia a Medellín, existen elementos probatorios para demostrar la posible responsabilidad de la Concesión.

**DENUNCIAS** 

- Atropellos por parte de la empresa Aeropuertos de Oriente SAS, se niegan a expedir carnets para el ingreso de nuestros trabajadores a la base, insistiendo en nuestro desalojo por medios policiales y judiciales.
- Denuncia ya que en los lotes que tiene la ANI en el km 12, están parando unas casas y esto hace parte de la Concesión Ruta al Mar quienes ejecutan el proyecto Antioquia Bolívar.

**QUEJAS** 

- Para este trimestre solo se recibió un requerimiento catalogado como QUEJA, no se puede compartir detalle de la solicitud ya que fue clasificada como información confidencial en ORFEO.

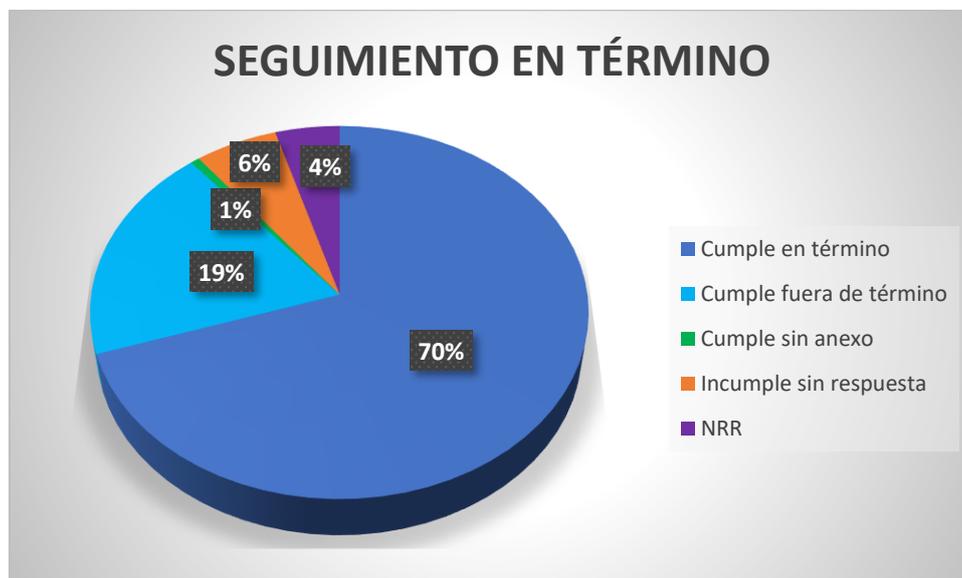
## Seguimiento PRQS – En término

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 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	107	70%
Cumple fuera de término	29	19%
Cumple sin anexo	1	1%
Incumple sin respuesta	9	6%
NRR	7	4%
<b>total</b>	<b>153</b>	<b>100%</b>

*Gráfica No. 6 – Seguimiento - Solicitudes en término*



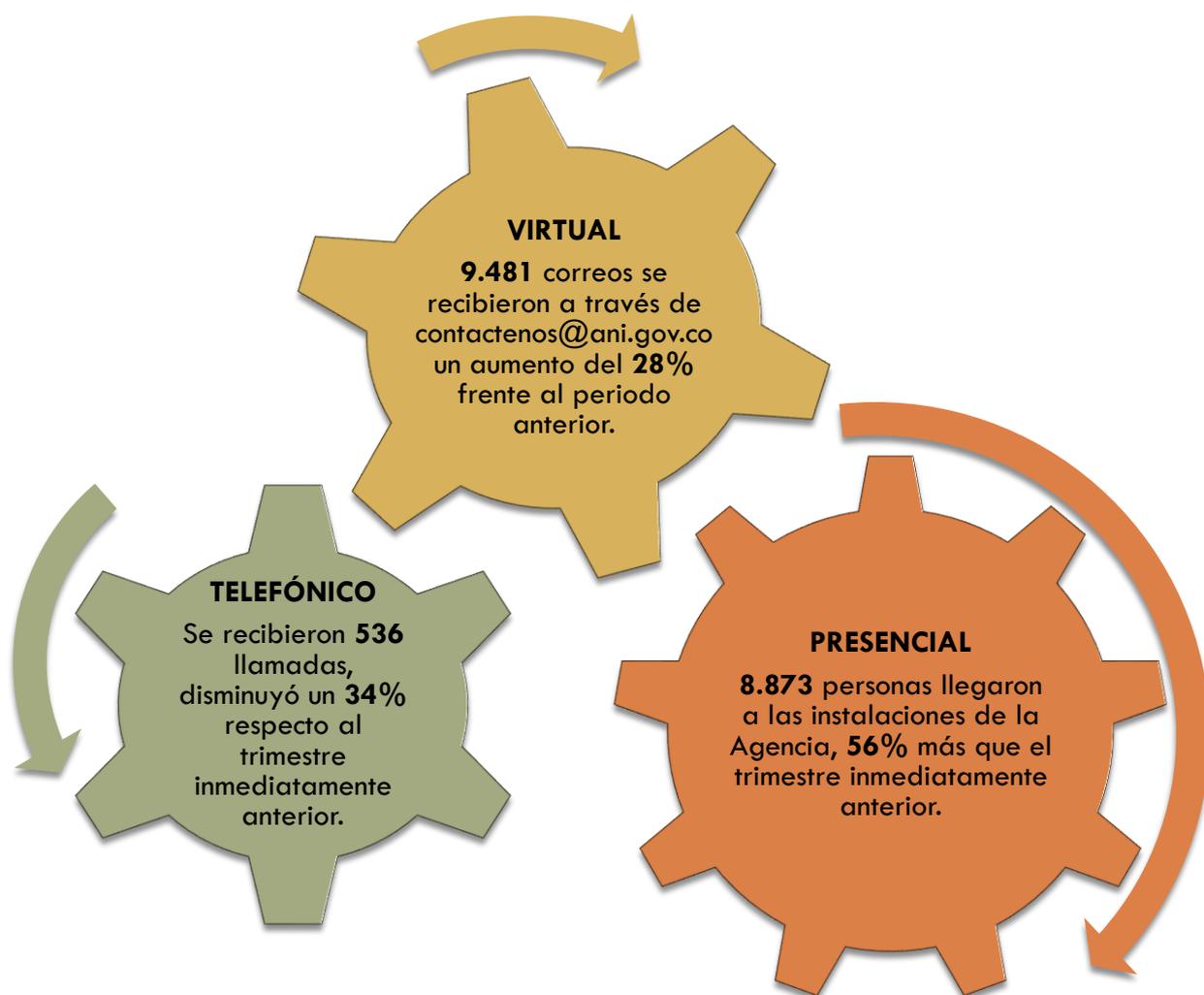
Después de efectuar la trazabilidad para cada uno de los radicados **EN TÉRMINO**, se pudo evidenciar, que el **90%** de ellos cumple, lo que significa que la ANI brindó respuesta.

## 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 TERCER trimestre del año 2021, la entidad recibió **536** llamadas, éstas se enfocaron en inquietudes sobre: Información por ofertas laborales falsas, seguimientos a trámites de permisos, requisitos para beneficios de tarifa diferencial de peajes, especialmente lo relacionado con el peaje del CIAT-Estambul, en el Valle del Cauca.

Este canal fue utilizado por el género masculino con el 51% de las llamadas y por el femenino con el 49% de las usuarias, **50 y 50**; en su gran mayoría las llamadas provinieron de ciudades principales como Bogotá, Medellín, Bucaramanga, y departamentos como Cundinamarca, Valle del Cauca y Tolima.

Gráfica No. 7 – Canales de Atención al Público



---

Durante el TERCER trimestre del año 2021 la Agencia recibió a través de su correo electrónico oficial [contactenos@ani.gov.co](mailto:contactenos@ani.gov.co):

- ✦ 6.777 Mensajes, requerimientos, correos de usuarios y parte interesadas.
- ✦ 595 Requerimientos Judiciales
- ✦ 254 Hojas de Vida
- ✦ 629 Solicitudes relacionadas con trámites de permisos
- ✦ 1.226 Traslados por competencia (recibidos y realizados)

### 3. PERCEPCIÓN CIUDADANA



En atención directa al público se recibieron un total de **8.873** personas durante el TERCER trimestre de la vigencia 2021. Del total de visitantes que tuvo la entidad en estos tres meses del año, **67** se acercaron al Equipo de Servicio al Ciudadano para ser atendidos.

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

- ✦ **PREDIAL**, Solicitudes sobre afectación de predios, pagos de saldos por parte de la ANI y requerimientos de copias de documentos relacionados con la compra de predios.
- ✦ **OFERTAS LABORALES FALSAS**, Las personas buscaron confirmar la veracidad de información sobre supuestas ofertas laborales ofrecidas telefónicamente por terceros en nombre de la Agencia, solicitando información personal y dinero por WhatsApp. Además del Pago de pólizas y firmas de contratos reservando estadías en hoteles para funcionarios de la entidad.
- ✦ **PERMISOS**, para realizar grabaciones de películas e intervención en muelles o vías concesionadas.
- ✦ **SEGUIMIENTO A RADICADOS**, los ciudadanos se acercan con un número de radicado o indagando sobre este, para hacer seguimiento a sus requerimientos, de manera que confirmaron tiempos de respuesta y trámites ante la Agencia.
- ✦ **COPIAS DE DOCUMENTOS**, sobre actas de compra y venta levantadas en los predios requeridos por la ANI y planos de referencia.
- ✦ **NOTIFICACIONES**, de resoluciones.
- ✦ **INQUIETUDES VARIAS**, algunos ciudadanos se acercan a ofrecer sus servicios a la entidad para movilizar carga en grúas y vehículos de su propiedad.

**Nota:** El 92% 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 **43 hombres - 24 mujeres**.



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 30 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	%
<b>SI</b>	<b>11</b>	<b>37%</b>
<b>NO</b>	<b>19</b>	<b>63%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

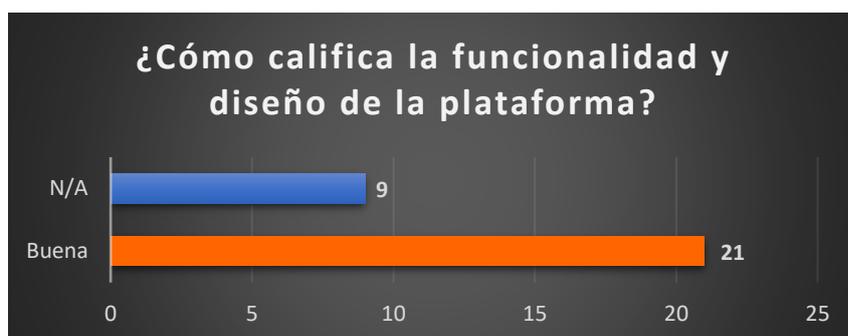
**Gráfica No. 8 – Cita para radicación de documentos**



**Tabla No. 11 – Funcionalidad y diseño de la plataforma**

¿Cómo califica la funcionalidad y diseño de la plataforma?	Número de ciudadanos	%
<b>Buena</b>	<b>21</b>	<b>70%</b>
<b>N/A</b>	<b>9</b>	<b>30%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

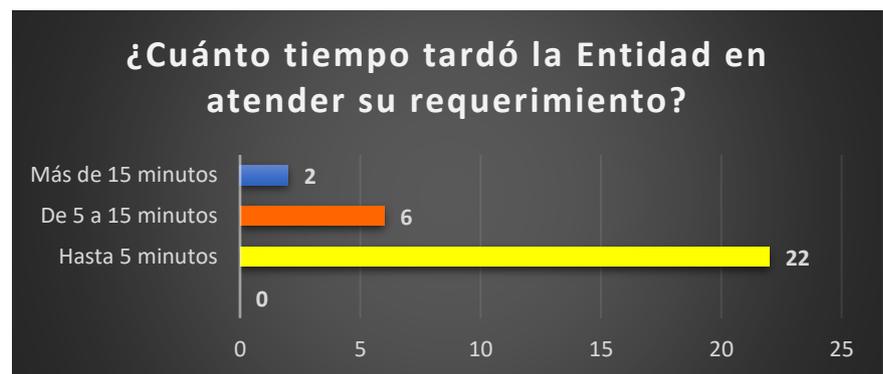
**Gráfica No. 10 – Funcionalidad y diseño de la plataforma**



**Tabla No. 12 – Tiempos de atención**

¿Cuánto tiempo tardó la Entidad en atender su requerimiento?	Número de ciudadanos	%
Hasta 5 minutos	22	73%
De 5 a 15 minutos	6	20%
Más de 15 minutos	2	7%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Gráfica No. 10 – Tiempos de atención**



**Retroalimentación:**

- ✚ **Más de la mitad** de los ciudadanos se acercó a las instalaciones de la entidad sin agendar previamente cita de radicación, mientras que el 37% utilizó el aplicativo dispuesto en nuestra página web.
- ✚ De las 30 personas encuestadas, el **70%** indicó que el diseño de la plataforma permite mejorar los tiempos de atención, pues evita que se presentes filas extensas en la radicación.
- ✚ De acuerdo con la opinión de los ciudadanos, el tiempo empleado por los funcionarios fue **concreto y suficiente** al momento de atender sus requerimientos, muestra de ello es que el 73% fue atendido en menos de 5 minutos.
- ✚ La mayoría de los ciudadanos exaltaron la amabilidad, diligencia y buen trato de los servidores dispuestos en la atención.
- ✚ Un ciudadano sugiere realizar mayor difusión de la aplicación para radicar documentos, pues hay personas que no conocen de ella cuando se acercan sin cita.
- ✚ Estas son algunas opiniones de los ciudadanos frente al servicio brindado: *“Oportunidad, amabilidad y servicio son como puedo calificar el servicio recibido en todo el tiempo.”, “Amabilidad y orientación adecuada”*.

## CONO MENSAJERO ANI

El Equipo de Servicio al ciudadano durante el tercer trimestre del 2021, decidió promover la participación de los ciudadanos a través de dos (2) tipos de preguntas, las cuales se enfocaron en notar el conocimiento de los ciudadanos sobre los canales de atención y la percepción que estos tienen frente a los proyectos de concesión a cargo de la entidad. Los resultados de las opiniones ciudadanas se muestran enseguida:

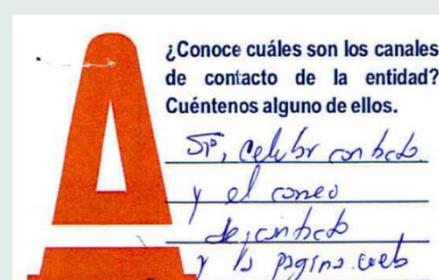
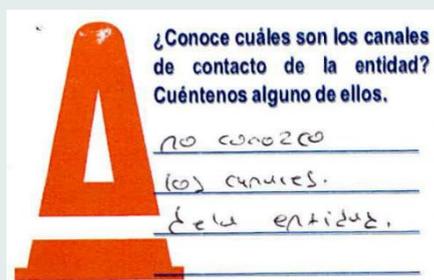
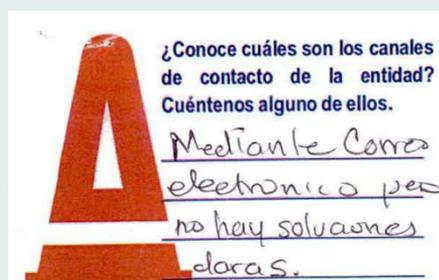
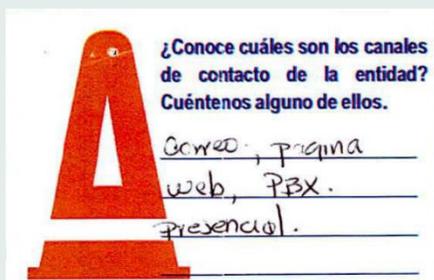
### ¿CONOCE CUÁLES SON LOS CANALES DE CONTACTO DE LA ENTIDAD? CUÉNTENOS ALGUNO DE ELLOS

Número de opiniones: 29

Respuestas:

- ✓ Correo electrónico.
- ✓ Presencial.
- ✓ Vía telefónica.
- ✓ Virtual.
- ✓ Página web.
- ✓ Redes sociales.
- ✓ No conozco los canales de la entidad.

Una muestra de las respuestas dadas por los ciudadanos



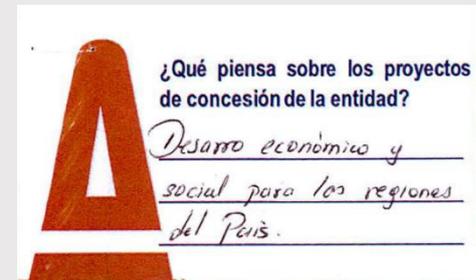
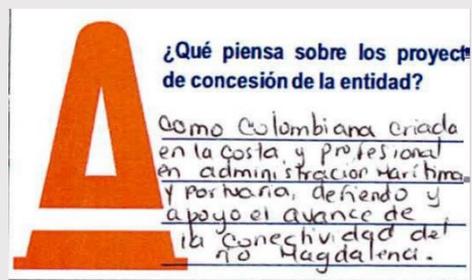
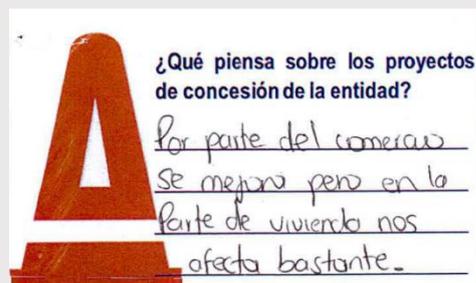
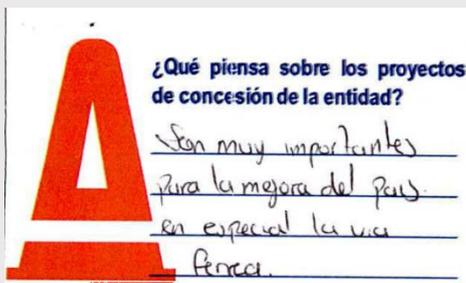
## ¿QUÉ PIENSA SOBRE LOS PROYECTOS DE CONCESIÓN DE LA ENTIDAD?

Número de opiniones: 30

### Respuestas:

- ✓ Las obras son para el bienestar de la comunidad
- ✓ Genera desarrollo económico y social para las regiones del país.
- ✓ Como colombiana criada en la costa y profesional en administración marítima y portuaria defiendo y apoyo el avance de la conectividad del río Magdalena.
- ✓ Son muy importantes para la mejora del país, en especial la vía férrea
- ✓ No socializaron bien los proyectos.
- ✓ No tengo conocimiento de los proyectos.
- ✓ Por parte del comercio se mejora, pero en la parte de vivienda nos afecta bastante.
- ✓ Deben ser vigiladas desde el inicio.

### Una muestra de las respuestas dadas por los ciudadanos



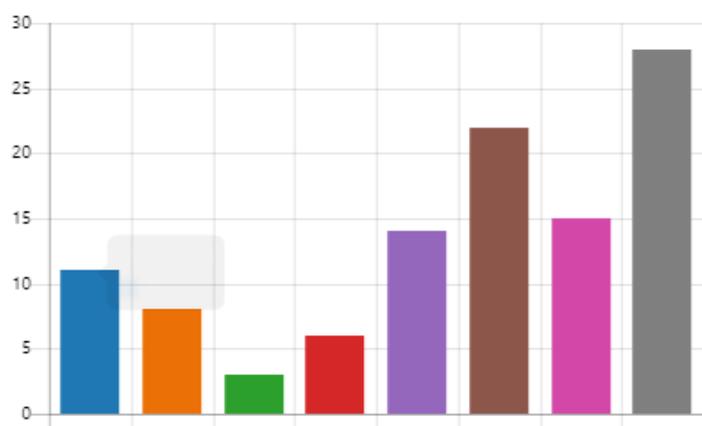
## Percepción PQRS a través de Página Web

Los ciudadanos que hicieron requerimientos a la Agencia durante el TERCER 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 (72) 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	11
Clara	8
De fondo	3
Notificada o comunicada	6
No oportuna	14
No clara	22
No de fondo o incompleta	15
No le fue notificada o comuni...	28



*Gráfica No. 15- Percepción – Atención Página Web*

Revisando las anotaciones de los ciudadanos que consultaron el espacio de seguimiento a PQRS a través de la página web de la Agencia, encontramos que varios de ellos afirman no haber recibido respuesta a sus requerimientos, en la mayoría de los casos se atendió la solicitud, pero el sistema no permitió que los usuarios hicieran trazabilidad para visualizar el oficio de respuesta que se cargó en ORFEO, lo que, en definitiva, impacta la notificación oportuna de las comunicaciones.

La molestia de los usuarios continua y sus manifestaciones dan cuenta de ello, porque el sistema no presenta mejoras lo que dificulta hacer un seguimiento en tiempo real de los radicados en línea.



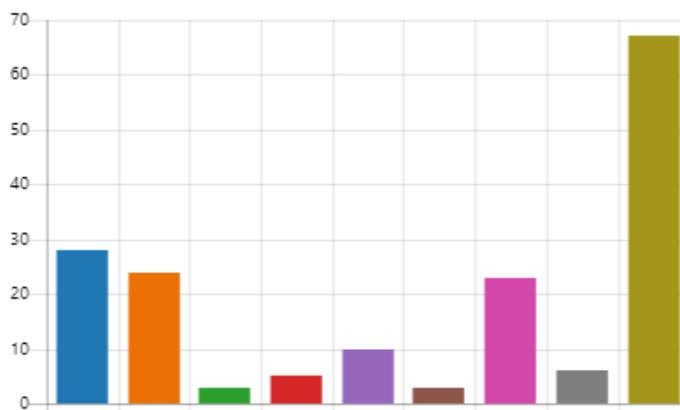
Con el ánimo de acoger la percepción de los ciudadanos que se conectan con nosotros a través de la página web de la Agencia, interactuando en los espacios habilitados para su exploración y consulta, el Equipo de Servicio al Ciudadano diseñó e implementó un botón permanente que contiene una encuesta de percepción en la que se reciben las opiniones y experiencias de los usuarios al navegar en nuestro sitio web. De este ejercicio participaron **169** 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	28
● Trámites	24
● Cuarto de Datos	3
● ANIscoPIO	5
● Enlaces de Interés	10
● Servicios TIC	3
● Nuestros Proyectos	23
● Peajes	6
● Otras	67



**Gráfica No. 17- Acceso al trámite o servicio**

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

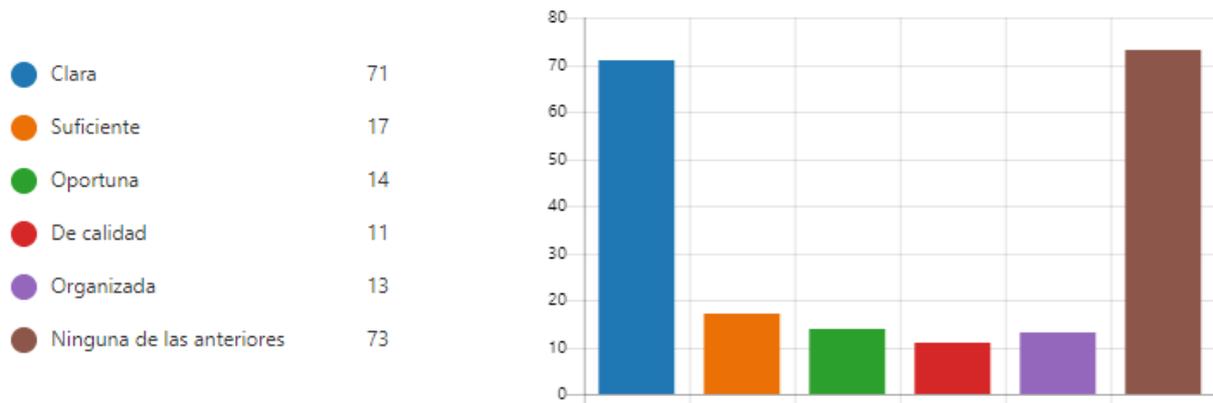
[Más detalles](#)

● SI	114
● NO	55



4. La información que obtuvo fue:

[Más detalles](#)



**Análisis:**

- ✚ Del total de personas encuestadas, el **44%** accedió a la página web de la Agencia para presentar o hacer seguimiento a sus PQRS, trámites, y encontrar información sobre nuestros proyectos, incluso, sin embargo, algunos usuarios manifiestan no haber encontrado lo que buscaban en los espacios de su interés.
- ✚ Las consultas acerca de los TRÁMITES que tiene a cargo la entidad fueron recurrentes, un gran número de personas navegó en la web para revisar requisitos, respuesta a requerimientos y normatividad de permisos.
- ✚ El **67%** de las personas encuestadas, compartió que el acceso al trámite, servicio o consulta a través de la página web fue sencillo, y el **33%** restante, argumentó no haber podido encontrar la información que buscaba.
- ✚ Para finalizar, el **74%** de las personas considera que la información alojada en el portal web, es clara, suficiente, oportuna, de calidad y organizada, en contra posición con los **73** usuarios que convienen, en que la información obtenida no cumple con ninguna de estas características, lo que nos impone como Agencia, un deber mayor de revisar los contenidos, la disposición y la facilidad de acceder a ellos.

## 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 **470** 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 2021.

### **ENCUESTA DE PERCEPCIÓN CIUDADANA**

#### **OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS**

1. En lo que refiere a la oportunidad de las respuestas entregadas por la Agencia, pudimos encontrar que el **92%** de las personas encuestadas afirma haberlas recibido dentro de los términos, mientras que el **8%** restante nos comparte que los oficios fueron atendidos, pero fuera de los plazos legales.

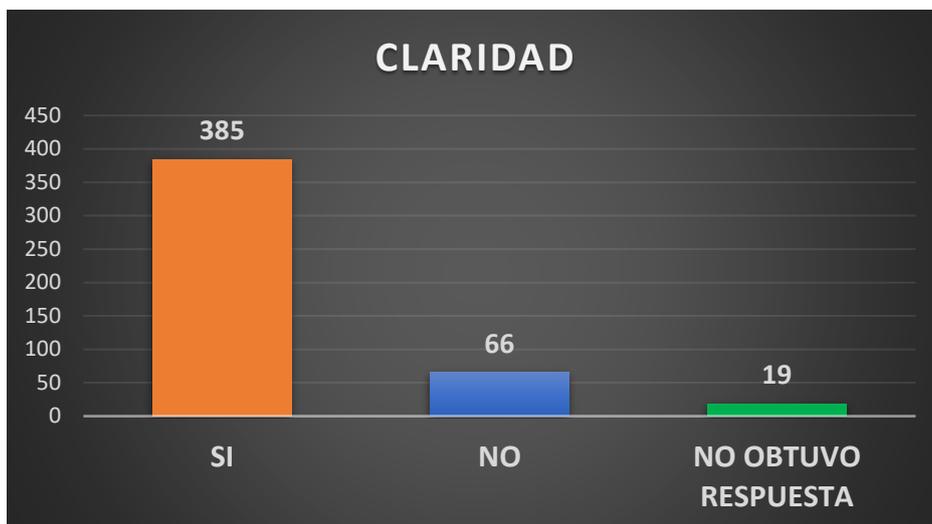
*Gráfica No. 19 – Oportunidad en las Respuestas*



## CLARIDAD DE LAS RESPUESTAS

Frente a la claridad de las comunicaciones, el **82%** de los usuarios encuestados manifestó que los oficios de respuesta proyectados por los servidores y colaboradores de la Agencia fueron claros, los escritos se encontraban en lenguaje sencillo y comprensible, entre tanto el porcentaje de personas restantes considera que las respuestas no fueron del todo claras o en definitiva no obtuvieron respuesta.

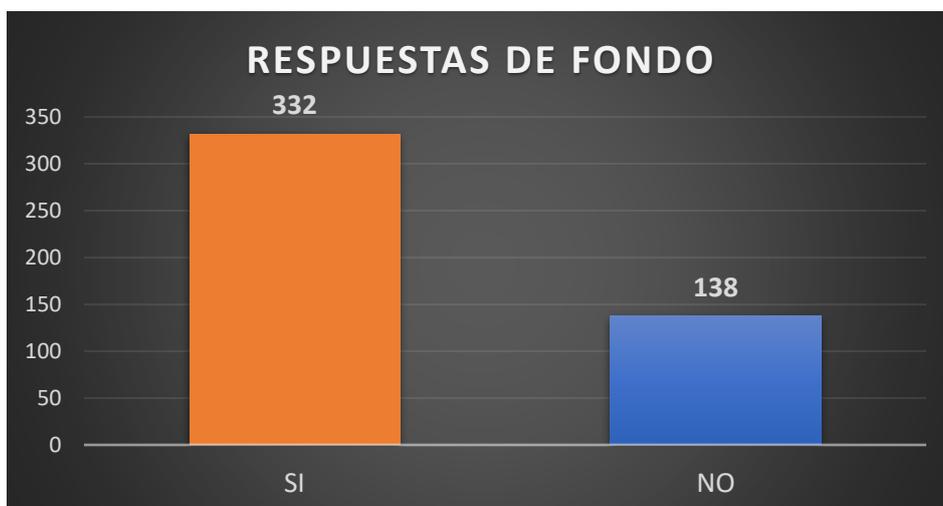
*Gráfica No. 20 – Claridad en las Respuestas*



## RESPUESTAS DE FONDO

**332** de los ciudadanos encuestados manifestaron que los oficios recibidos se encontraban completos y las solicitudes planteadas fueron atendidas para cada uno de los puntos en su totalidad, los demás, nos compartieron vía telefónica, que a su parecer las respuestas no atacaban el fondo del asunto de lo que en realidad se estaba requiriendo.

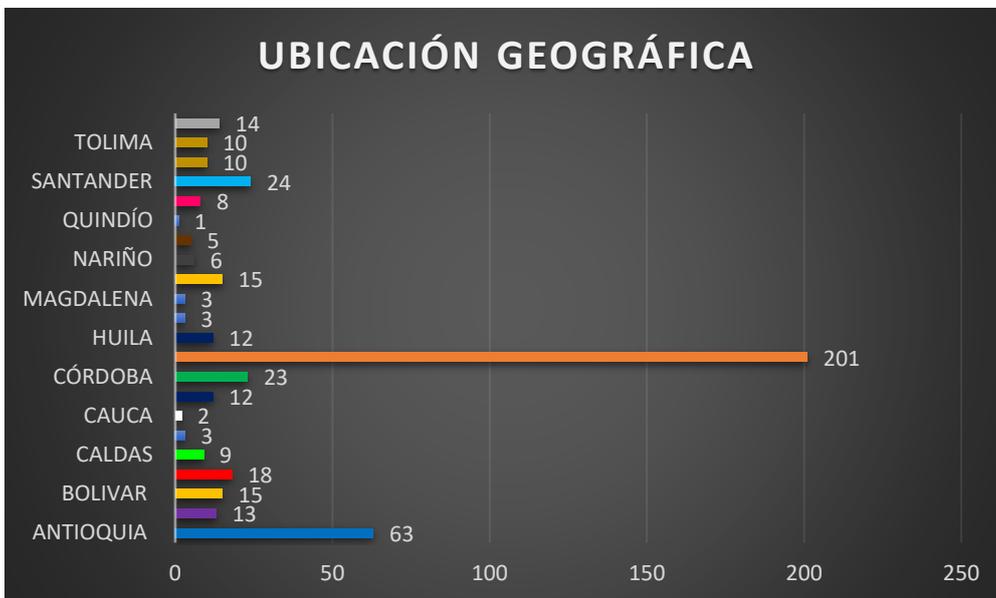
*Gráfica No.21 –Respuestas de Fondo*



## UBICACIÓN GEOGRÁFICA

La ANI conecta el país, esa es la premisa que continuamos cumpliendo, muestra de ellos es que ciudadanos de todas las regiones nos escriben para presentar sus manifestaciones o requerimientos, departamentos como Cundinamarca, Antioquia, Boyacá, Bolívar y Meta lideran las estadísticas.

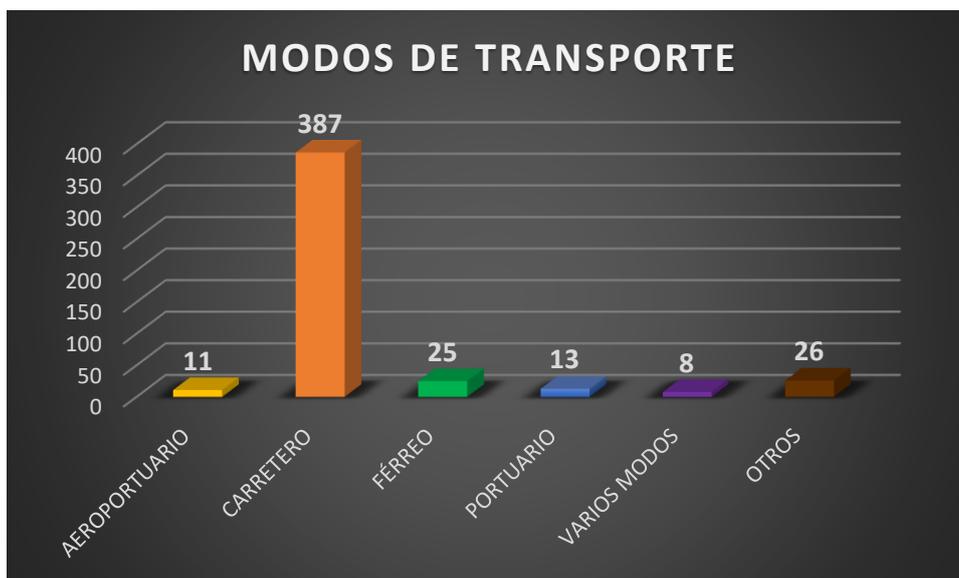
Gráfica No. 25 – Ubicación Geográfica



## MODOS DE TRANSPORTE

Tal y como muestra la gráfica, carretero continúa siendo el modo con el mayor número de requerimientos ciudadanos, así lo reflejan las estadísticas con el 82% de las personas encuestadas, seguido de férreo y puertos.

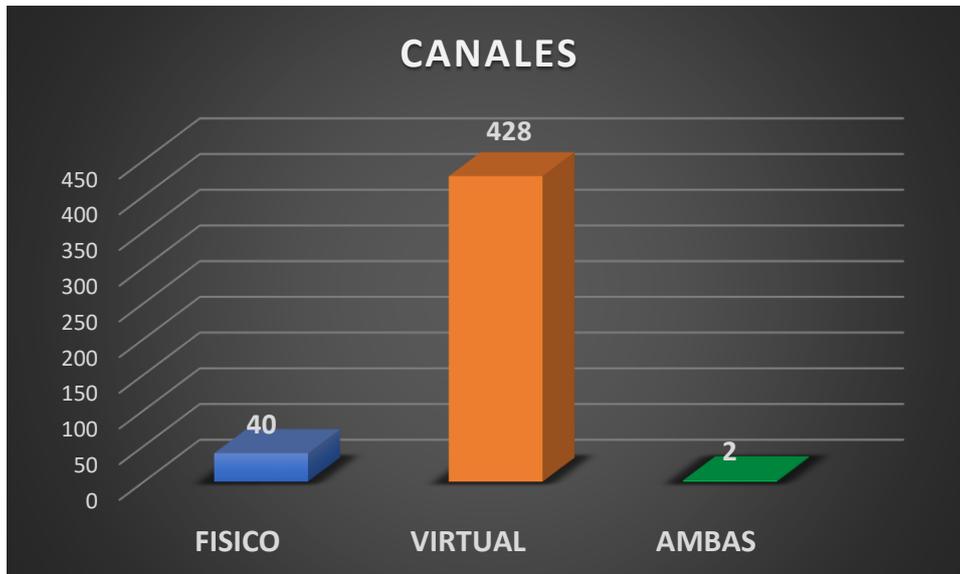
Gráfica No. 26 – Modos de Transporte



## CANALES DE RESPUESTA

Las personas siguen prefiriendo el canal virtual para comunicarse, cerca del 92% remitieron sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias a través de correo electrónico o diligenciando el formulario de página web, afirman algunos, que esta una forma sencilla de comunicarse, sobre todo en tiempos de pandemia, sin embargo, persisten los ciudadanos para quienes radicar sus oficios en físico, representa una mayor garantía al momento de requerir a la entidad.

Gráfica No. 27 – Canales de Respuesta



## GASTOS

Casi el 100% de los usuarios no debió incurrir en gastos por cuenta del trámite o requerimiento presentado a la Agencia, tan solo 2 de las personas encuestadas lo hizo y fue por pagos al servicio de mensajería.

Gráfica No. 28 – Gastos

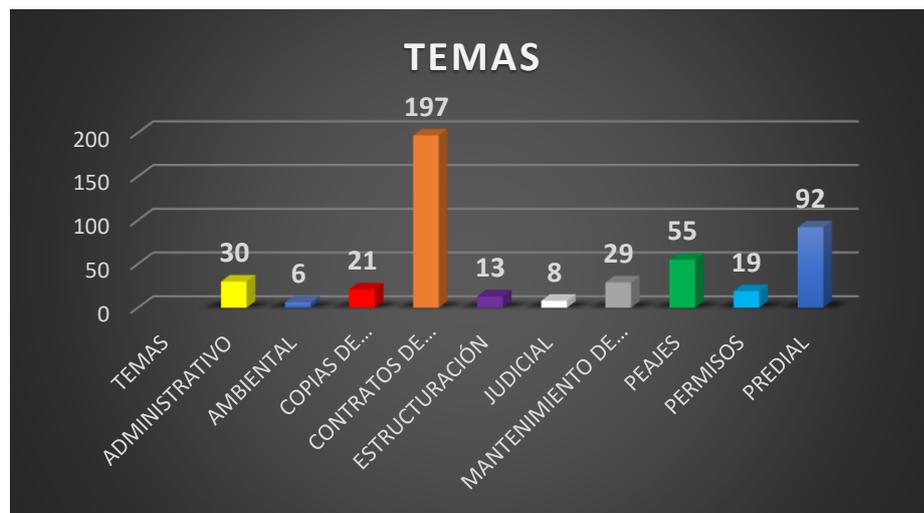


## TEMAS

Dentro de los temas consultados por los ciudadanos de manera constante en sus requerimientos, logramos identificar 10 como aspectos frecuentes:

- ✚ Información sobre pagos, afectación y compras de predios alrededor de los proyectos de concesión.
- ✚ Requerimientos sobre los proyectos de concesión, avances de obra, ofertas laborales y fichas técnicas.
- ✚ Requisitos para acceder a las tarifas diferenciales de peajes, costos y reclamos.

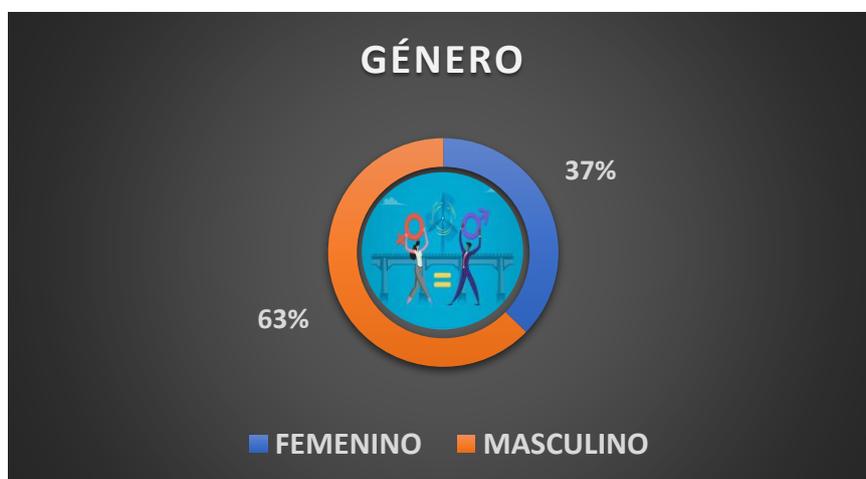
Gráfica No. 29 – Temas



## GÉNERO

Haciendo un paneo general de aquellos ciudadanos sobre los que recibimos su percepción, **37%** pertenecen al género femenino y **63%** al masculino, lo que muestra que los hombres continúan siendo los que más acuden a la Agencia para presentar sus inquietudes o surtir sus trámites, sin embargo, la participación de las mujeres en escenarios de infraestructura va en aumento.

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	La actividad se encuentra cumplida en más del 100% de la meta programada. A corte de septiembre se han llevado a cabo 4 laboratorios, en donde se ha brindado apoyo a las diferentes dependencias, desde el Equipo de Servicio al Ciudadano, para abordar y desatar aquellos asuntos que impactan el servicio: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Caso de laboratorio 1:</b> Ruta del Sol 2-Vicepresidencia Ejecutiva y GIT Jurídico Predial</li> <li>• <b>Caso de laboratorio 2:</b> Defensa Judicial - términos de respuesta.</li> <li>• <b>Caso de laboratorio 3:</b> Acompañamiento charlas de capacitación ORFEO – Hallazgo CGR 1322</li> <li>• <b>Caso de laboratorio 4:</b> Lenguaje claro GIT Jurídico Predial – laboratorio de simplicidad lenguaje claro.</li> </ul>
2 Crear el banco de buenas prácticas y/o estrategias exitosas, implementadas en materia de servicio al ciudadano.	Un (1) Banco de datos digital	El día 25 de agosto de 2021 se sostuvo una reunión con la Concesión Vial Montes de María y su Interventoría, a quienes se les presentó la estrategia, y aceptaron participar en ella. A mediados del mes de septiembre nos remitieron sus experiencias y buenas prácticas, para consolidación y posterior inclusión en el banco. Posteriormente, se llevaron a cabo dos mesas de trabajo con la concesión portuaria Drummond,

			<p>los días el 26 de agosto y el 24 de septiembre.</p> <p>En ese sentido, se tiene programado realizar una mesa de trabajo en el mes de octubre con el GIT Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones y la Oficina de Comunicaciones, en la que se iniciará el proceso de construcción del sitio web para el banco.</p>
3	Realizar Encuentros Transversales de Servicio al Ciudadano con Concesiones e Interventorías	Dos (2) Encuentros Transversales con Concesiones e Interventorías	<p>La actividad se encuentra cumplida en más del 100% de la meta programada. Se han realizado 4 encuentros con la Concesión Alternativas Viales, el Consorcio aeroportuario Airplan, la Concesión Rutas del Valle y la Concesión Vial Montes de María y su interventoría, los cuales han contado con la participación de 237 miembros de su planta de personal. En estos se han abordado los temas de: derecho de petición, lenguas nativas, protocolos de servicio, accesibilidad inclusiva y lenguaje claro.</p> <p>Cabe resaltar que el encuentro con la Concesión Vial Montes de María y su interventoría, fue realizado en dos sesiones de manera presencial, los días 30 de septiembre y 1 de octubre, con la participación de 22 miembros de su planta de personal.</p>
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	Dada la complejidad de los diferentes escenarios presentados durante la primera mitad del 2021 en materia de peajes, hasta el mes de agosto se adelantó una reunión con el GIT Social para coordinar el cronograma y los ejes temáticos, de acuerdo con su agenda.
5	Formular la Política de Igualdad de Género de la ANI	Un (1) documento de Política	En lo que refiere a las estrategias que impactan la equidad de género, se realizó y culminó de forma virtual, un ciclo de cuatro sesiones con el Laboratorio de Innovación Unlab 4.0 de la Universidad Nacional, en el que se compartió

			<p>contenido a los 35 participantes inscritos relacionado con el rompimiento de paradigmas, patriarcado, roles de género, acoso laboral y sexual, entre otros. Este curso virtual fue un espacio abierto y asincrónico en el que interactuaron servidores y funcionarios desde sus imaginarios y conocimientos.</p> <p>En un primer espacio de concertación, el Comité de Equidad de Género de la Agencia, se reunió el pasado 28 de septiembre de 2021 en una sesión presencial, para construir el borrador de la Política de Equidad de Género, que acoge las ideas de los servidores y contratistas de la entidad, así como todo lo necesario para la implementación del enfoque de género desde la diversidad, la inclusión y la igualdad de oportunidades para hombres y mujeres.</p>
6	Promover la apropiación de la cultura de igualdad de género al interior de la ANI y de sus partes interesadas.	Actividades de promoción	<p>En el mes de julio, se realizó la inscripción y diligenciamiento de la encuesta del RANKING PAR. Adicionalmente, se efectuó una reunión con el Ministerio de Transporte sobre el sello EQUIPARES para afinar cuál será la estrategia que se implementará para sacar este propósito adelante como sector.</p> <p>El 12 de julio se realizó la entrevista "Identidad y Diversidad con BRIGITTE BAPTISTE", en el marco de la celebración del día LGBTIQ+, en la que se tuvo la oportunidad de escuchar, analizar y comprender la mirada que ella posee sobre diversidad, igualdad e inclusión, y contó con funcionarios y colaboradores de las diferentes dependencias de Agencia.</p> <p>El 22 de julio se difundió una pieza comunicativa para la celebración del Día Internacional del trabajo</p>

			doméstico y del cuidado NO remunerado.
	Sensibilizar en atención a peticiones, lenguas nativas, protocolos de servicio, accesibilidad y lenguaje claro.	Seis (6) Sensibilizaciones	La actividad se encuentra cumplida en más del 100% de la meta programada. A la fecha el Equipo ha realizado (10) charlas de sensibilización en materia de derecho de petición, lenguas nativas, protocolos de servicio, accesibilidad inclusiva y lenguaje claro, con la participación de 139 servidores y contratistas de las diferentes dependencias de la entidad.
	Construir el proyecto del acto administrativo que reglamenta al interior de la Entidad el Derecho Fundamental de Petición.	Un (1) Proyecto de Acto Administrativo	Se realizaron diferentes mesas de trabajo desde el Equipo de Servicio al Ciudadano en las que se consolidó el contenido del borrador del proyecto de Resolución, el cual será sometido a revisión y aprobación por parte de la Vicepresidencia Jurídica y el comité MIPG.
	Identificación de nuevos grupos de valor- Caracterización	Caracterización de usuarios y partes interesadas	La actividad se encuentra cumplida. 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 TERCER 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, situación semejante a la ocurrida en el mismo trimestre del año anterior.