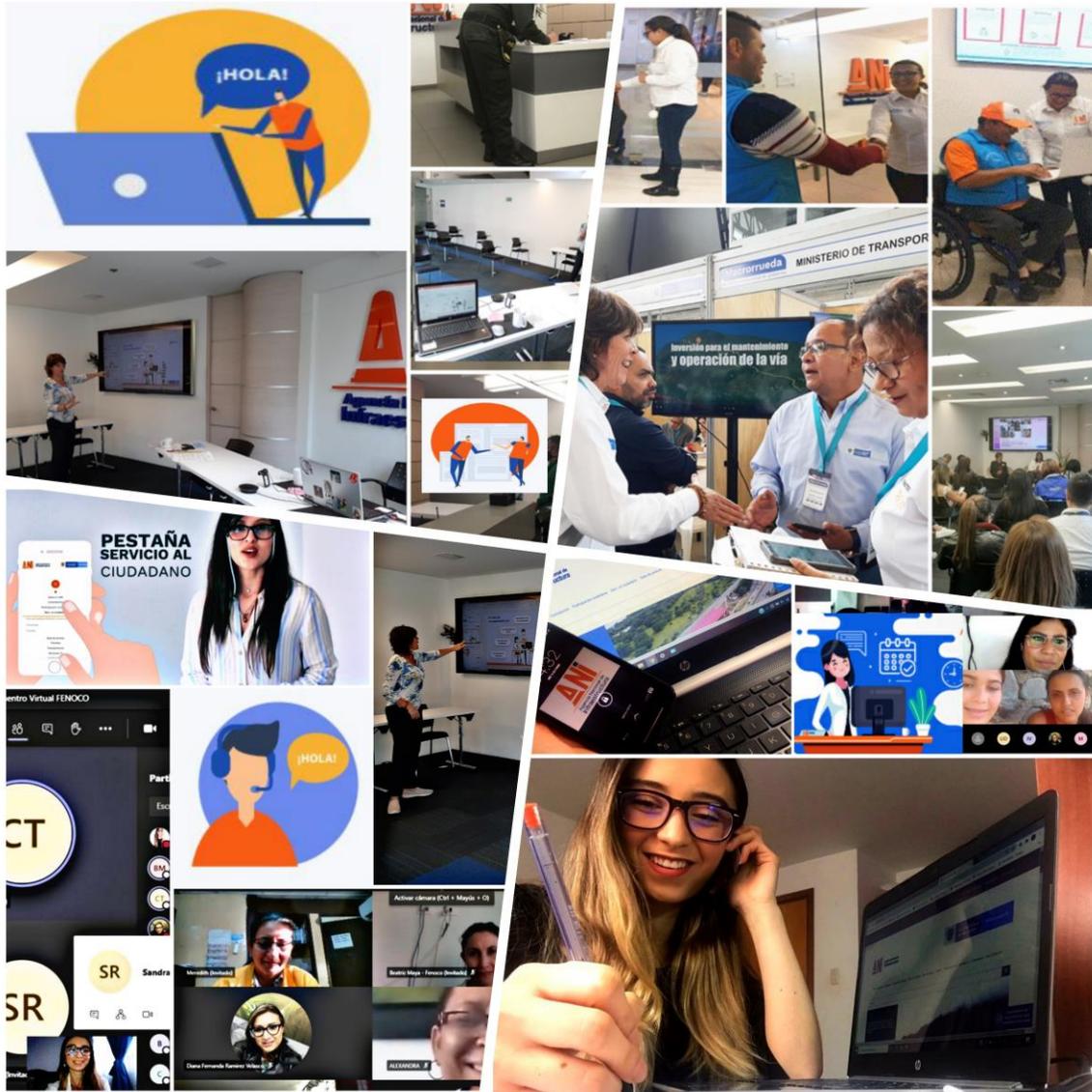


INFORME ANUAL 2020

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

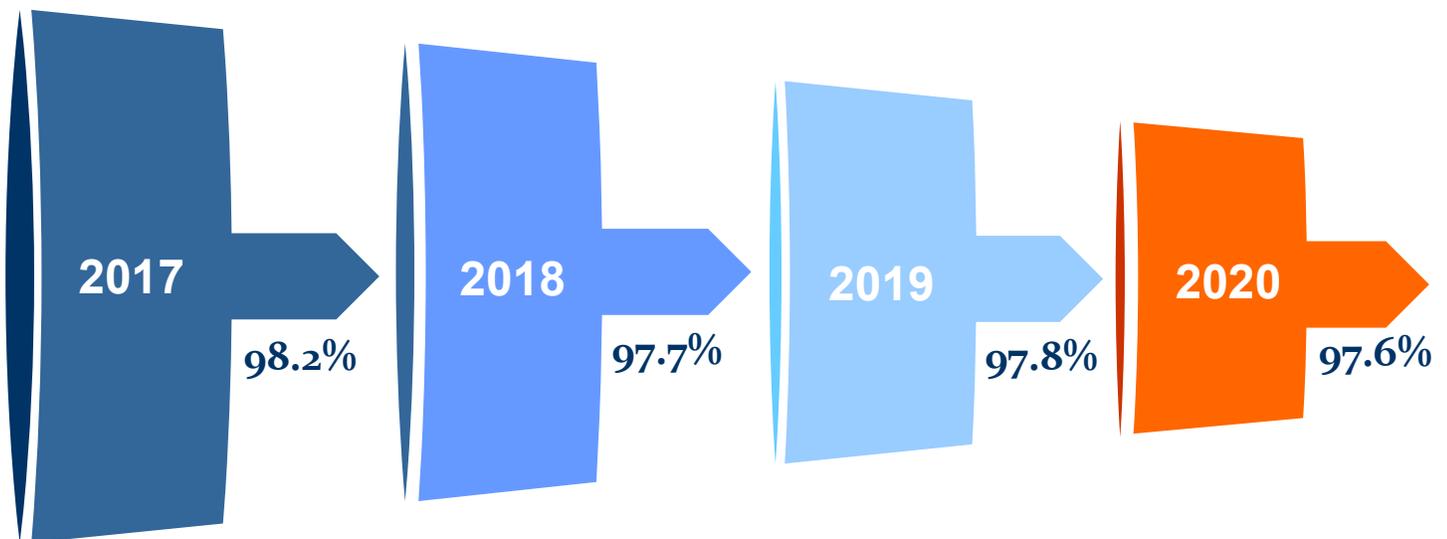
contactenos@ani.gov.co



ANI – ¿Cómo vamos?

Para la vigencia 2020, el Equipo de Servicio al Ciudadano, persistió en la labor de analizar, estudiar, tipificar y hacer seguimiento a los requerimientos que diariamente ingresan a la Entidad, de manera que, en una estrategia articulada con las demás áreas, se trazó como propósito conjunto, de cara a la transparencia y eficiencia en la gestión, el **aumento en el porcentaje de cumplimiento de respuestas a derechos de petición**, que para éste año representa un **97.6%**, lo que impone un mayor esfuerzo de aquellos equipos que aún presentan falencias para la atención oportuna de peticiones y el cargue correcto de las respuestas en el sistema de gestión documental. El compromiso es de todos, como entidad, y como áreas, tenemos el deber funcional de atender cada una de las PQRS, debemos continuar trabajando para llegar al 100%.

Gráfica No. 1 – Cumplimiento PQRS por vigencias





Documentos Ingresados

Desde la creación de la entidad, en el año 2011, el número de proyectos de concesión a cargo de la Agencia ha aumentado significativamente, y junto con ellos, las actuaciones que los mismos demandan, hecho que se ve reflejado en el incremento de comunicaciones recibidas por la entidad, tal y como se muestra a continuación:

Tabla No. 1 - Documentos Ingresados por vigencia

Documentos Ingresados por vigencia						
Año 2014	Año 2018	Año 2016	Año 2017	Año 2018	Año 2019	Año 2020
65.575	137.861	121.566	139.385	137.861	137.066	132.425

Grafica No. 2 - Documentos Ingresados por vigencia



Como se observa en la gráfica, para el año 2020, fueron radicados en la Agencia un total de **132.425** documentos, que, en un comparativo con vigencias pasadas, como la del 2014, muestra un crecimiento del **102%** en las comunicaciones ingresadas.

Creemos en que el número total de documentos ingresados para la vigencia 2020 no fue mayor en virtud de la emergencia sanitaria decretada por cuenta del COVID-19.



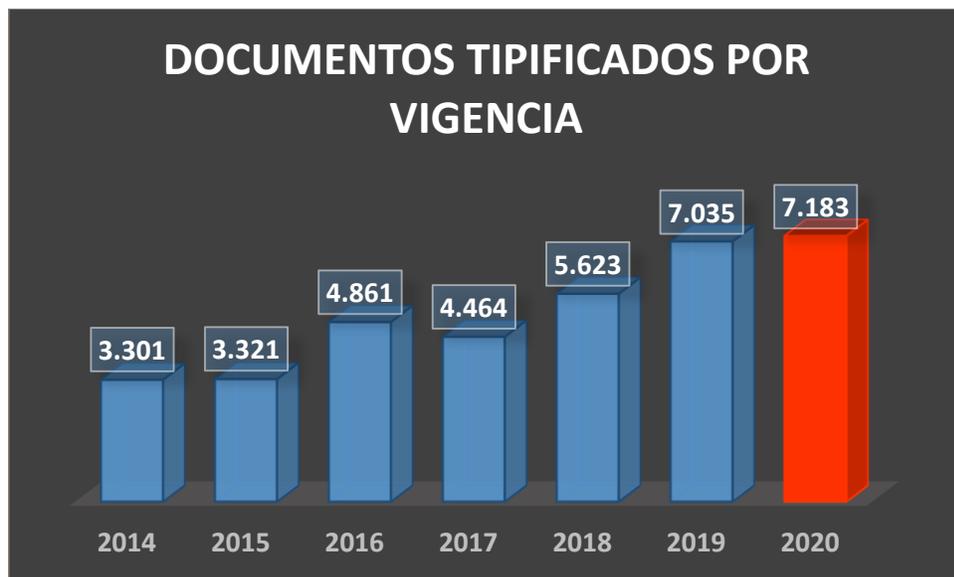
Documentos Tipificados

Una vez analizado el contenido de los documentos ingresados, el equipo de Servicio al Ciudadano tipificó para la vigencia 2020, como peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias, consultas, entre otros, un total de **7.183** documentos, lo que representa un aumento del **2%** respecto del año anterior.

Tabla No. 2 - Documentos Tipificados por vigencia

Documentos Tipificados por vigencia						
Año 2014	Año 2015	Año 2016	Año 2017	Año 2018	Año 2019	Año 2020
3.301	3.321	4.861	4.464	5.623	7.035	7.183

Gráfica No. 3 – Documentos Tipificados por Vigencia



El área de la Agencia que mayor número de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibió para el año 2020, fue la Vicepresidencia Ejecutiva, seguida de la Vicepresidencia de Estructuración y las Gerencias de Carretero 1 y 2.



La relación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y tutelas ingresadas en cada uno de los trimestres del año 2020, se muestra a continuación:

Tabla No. 3 - Clasificación PQRS por trimestres

TIPO DE PETICIÓN / TRIMESTRE	PRIMERO	SEGUNDO	TERCERO	CUARTO
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	106	73	98	107
DERECHO DE PETICIÓN	565	369	770	734
SOLICITUD DE COPIAS	34	15	29	44
SOLICITUD DE ENTIDAD PÚBLICA	323	257	365	354
ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	98	67	87	62
ENTES DE CONTROL	79	68	107	85
CONGRESO	16	14	72	42
EJECUCIÓN CONTRACTUAL	117	122	110	95
QUEJA	2	2	2	0
RECLAMO	268	153	244	226
SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN	48	41	37	38
CONSULTA	24	9	15	22
DENUNCIA	7	6	11	5
SUGERENCIA	36	25	20	27
TUTELA	37	13	13	58
PETICIÓN CONCESIÓN /INTERVENTORÍA	135	39	49	67
TOTAL	1915	1273	2029	1966

Gráfica No. 4 - Clasificación PQRS por trimestres

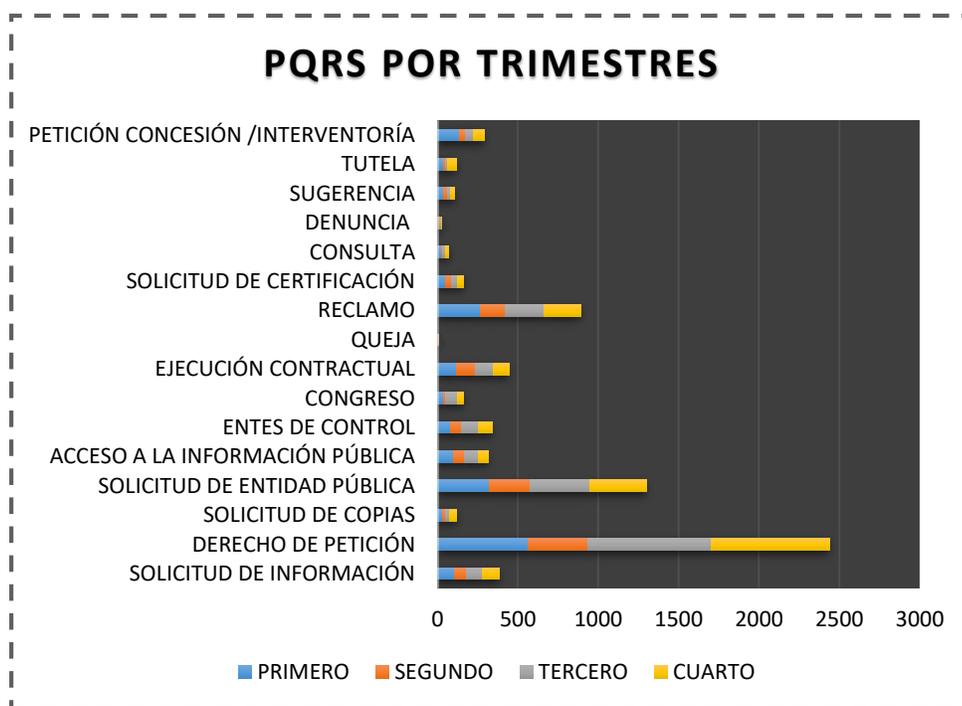




Tabla No. 4 - Record Anual

Entes de Control

- El equipo de Atención al Ciudadano tipificó **339** documentos como solicitudes de Entes de Control, lo que porcentualmente corresponde al **4.7%** del total de documentos tipificados para esta anualidad.

Traslados

- La Agencia durante el año 2020 ha recibido peticiones en **traslado** y ha dado traslado de peticiones a un total de **839** documentos.

Empresas

- Para la vigencia 2019, la ANI recibió **1.691** solicitudes de **personas jurídicas**, correspondientes al **23.5%** del total de documentos tipificados, de las cuales **85** se hicieron a través de nuestro canal vía web y las **1.625** restantes, se hicieron de manera presencial radicando en la ventanilla de la entidad. Del total de requerimientos recibidos, la mayoría obedeció a derechos de petición, solicitudes de copias, información de los proyectos, reclamos y consultas.

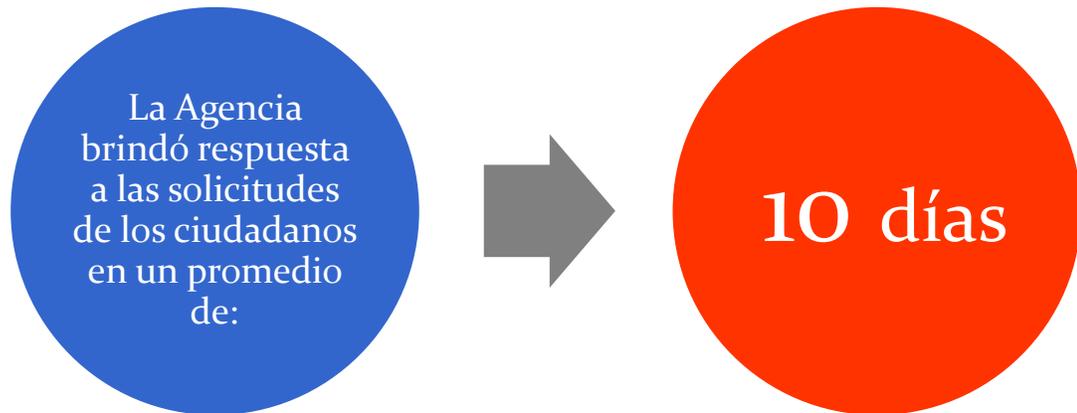
Acceso a la Información Pública

- Frente a esta modalidad de petición la Agencia recibió **291** solicitudes de **Acceso a la Información Pública** que corresponden al **4.1%** del total de documentos tipificados; los eventos en los que se negó el acceso a la información fueron **15** en su gran mayoría obedecieron a solicitudes de información que recaían sobre el modelo financiero, que cuenta con reserva legal, Iniciativas Privadas en etapa de pre – factibilidad, fallos que no se encontraban en firme o peticiones que debieron ser devueltas por falta de claridad.



Respuesta a Peticiones

Gráfica No. 5 – Promedio días de Respuesta



Los temas más consultados por la ciudadanía, fueron:

- + Afectación, ofertas, pagos y compras de predios.***
- + Beneficio para adquirir la tarifa diferencial de peajes.***
- + Información general de los proyectos de concesión: adjudicados y en estructuración.***
- + Requisitos para el trámite de permisos y ubicación de Estaciones de Servicio (EDS).***
- + Adicionalmente y durante la pandemia, se activaron las denuncias por ofertas laborales falsas.***



Atención por Canales

Durante el año 2020 los ciudadanos interactuaron con la Agencia a través de los canales habilitados: presencial, virtual y telefónico, el resultado de ésta dinámica se registra a continuación:

Gráfica No. 6 – Canales de Atención al Público



- Debido a la emergencia sanitaria decretada en el territorio nacional por cuenta del COVID – 19, los ciudadanos de todas las regiones del país que remitieron sus oficios o solicitudes a la Agencia, lo hicieron en su gran mayoría a través del canal virtual, radicando sus comunicaciones en el correo electrónico contactenos@ani.gov.co y en el formulario de peticiones habilitado en página web.
- Como estrategia paralela, se implementó a partir del mes de mayo, la asignación de citas para la radicación de documentos de forma presencial en las instalaciones de la Agencia, disponiendo de un espacio en la sección NOVEDADES de la página web, que permitió a los ciudadanos efectuar el agendamiento de **945** citas para radicar sus documentos en ventanilla, durante el año 2020.
- En lo que respecta al canal telefónico, es importante destacar, que fue utilizado en su gran mayoría por el género femenino, y el origen de las llamadas se dio desde distintos departamentos del país, posicionando a Cundinamarca en el primer lugar, seguido de Antioquia, Bolívar y Santander.



- Las llamadas recibidas por el Equipo de Servicio al Ciudadano, se enfocaron en brindar orientación para el seguimiento de derechos de petición, estado actual de trámites de permisos, ofertas laborales falsas, requisitos para acceder al beneficio de tarifa diferencial de peajes e información sobre pagos, indemnizaciones y negociaciones de predios.

Logros materializados

ACERCAMIENTO A LAS REGIONES

Se realizaron (3) Encuentros Virtuales con los Equipos de Servicio al Ciudadano de Concesiones e Interventorías, en 13 sesiones, con la participación de 2 proyectos carreteros y 1 férreo, con un total de **181** asistentes, a través de la plataforma TEAMS.

SENSIBILIZACIONES

ANI

El Equipo de Servicio al Ciudadano estableció dentro de sus actividades, el afianzamiento de la cultura de servicio al interior de la Agencia, por lo que realizó un ciclo de (8) charlas, para **99** funcionarios y colaboradores, en las que se trataron temas relacionados con derecho de petición, protocolos de servicio, lenguaje claro, accesibilidad y lenguas nativas.

PERCEPCIÓN CIUDADANA

Se publicó el Informe anual de percepción 2020 de los usuarios de la infraestructura, que muestra el consolidado de los **68** proyectos que participaron remitiendo los resultados obtenidos en las evaluaciones de percepción, realizadas a los usuarios de la infraestructura carretera, portuaria y aeroportuaria.

ESTRATEGIAS Y POLÍTICA

- Se expidió, aprobó y difundió la Política de Servicio al Ciudadano de la Agencia.
- Se implementó un botón flotante en la página web que permite, a los ciudadanos, compartir su experiencia de navegación, y al Equipo, recibir sus opiniones a través de una encuesta de percepción.
- Se diseñó el portafolio de servicios para la página web de la entidad.
- Se produjo un video que dio a conocer los canales de atención para incentivar el uso y procurar su continuidad aun durante la contingencia por cuenta del COVID -19.