



INFORME ANUAL 2021

SERVICIO AL CIUDADANO



Agencia Nacional de Infraestructura

Calle 24^a No. 59-42 Edificio T3 Torre 4 Piso 2

PBX: 4848860 Ext: 13-68 14-21

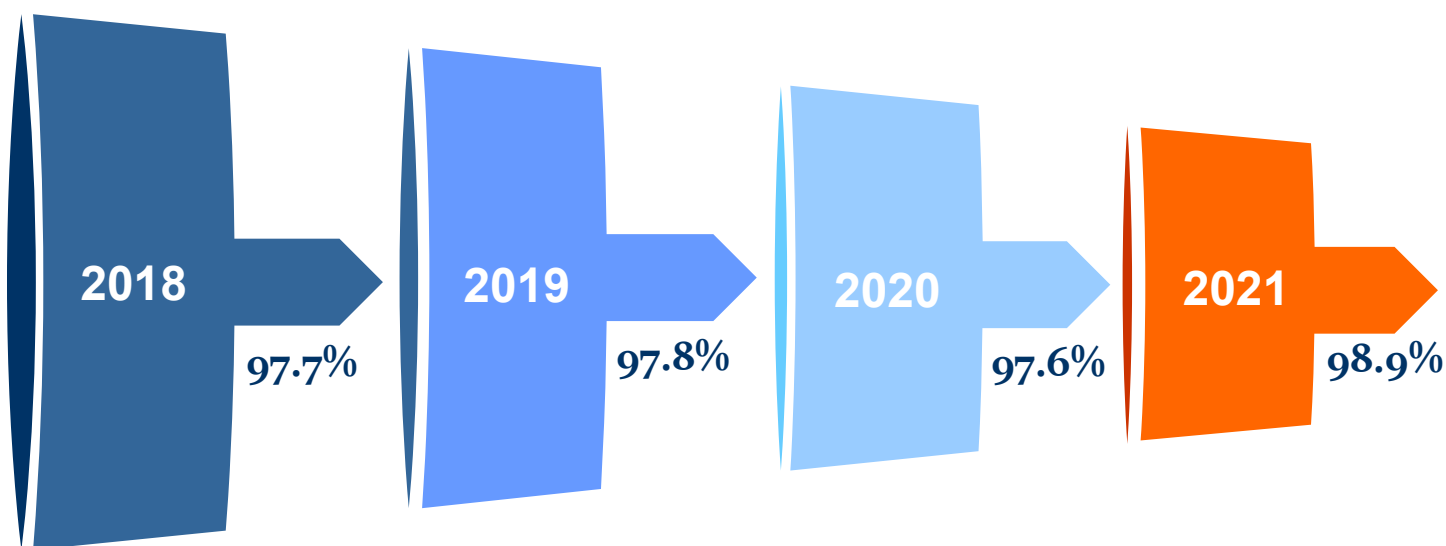
contactenos@ani.gov.co



¿Cómo vamos ANI?

Para el año 2021, 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 Agencia, 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 **98.9%**, un incremento del **1.3%** respecto al año anterior, indicador que nos motiva a continuar trabajando como entidad y a fortalecer las estrategias aplicadas al interior de los equipos. El compromiso continúa siendo de todos, como entidad, y como áreas, tenemos el deber funcional de atender cada una de las PQRS, y perseverar hasta lograr el 100%.

Gráfica No. 1 – Cumplimiento PQRS por vigencias





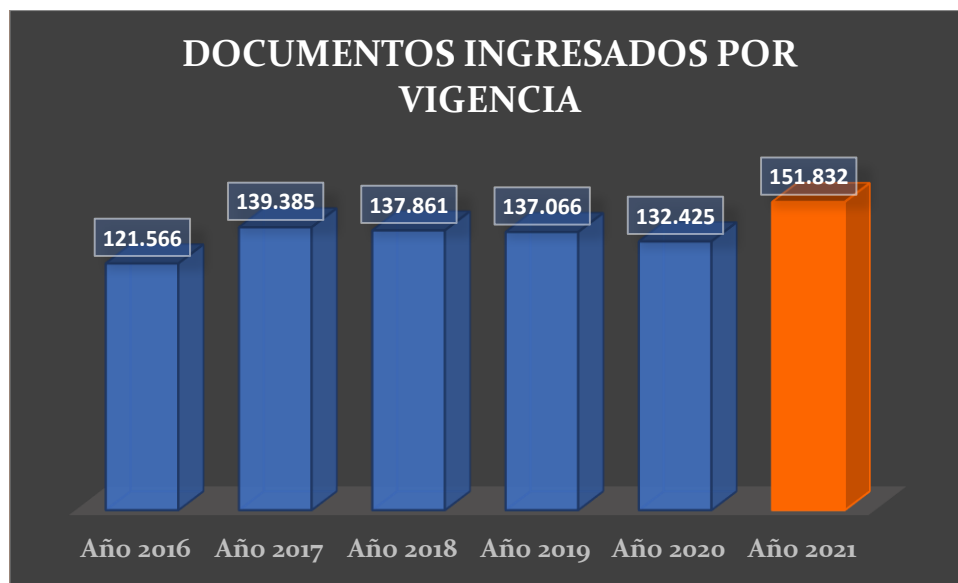
Documentos Ingresados

Con el paso de los años y desde la creación de la ANI, el número de proyectos de concesión a cargo de la Agencia ha aumentado significativamente, y junto a ellos, los trámites y servicios que la ciudadanía demanda, 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 2016	Año 2017	Año 2018	Año 2019	Año 2020	Año 2021
121.566	139.385	137.861	137.066	132.425	151.832

Grafica No. 2 - Documentos Ingresados por vigencia



Tal y como lo indican las estadísticas, para el año 2021, fueron radicados en la ANI un total de **151.832** documentos, si lo comparamos con años anteriores, como el 2016, podemos ver como la Agencia ha tenido un crecimiento del **24%** en las comunicaciones ingresadas.



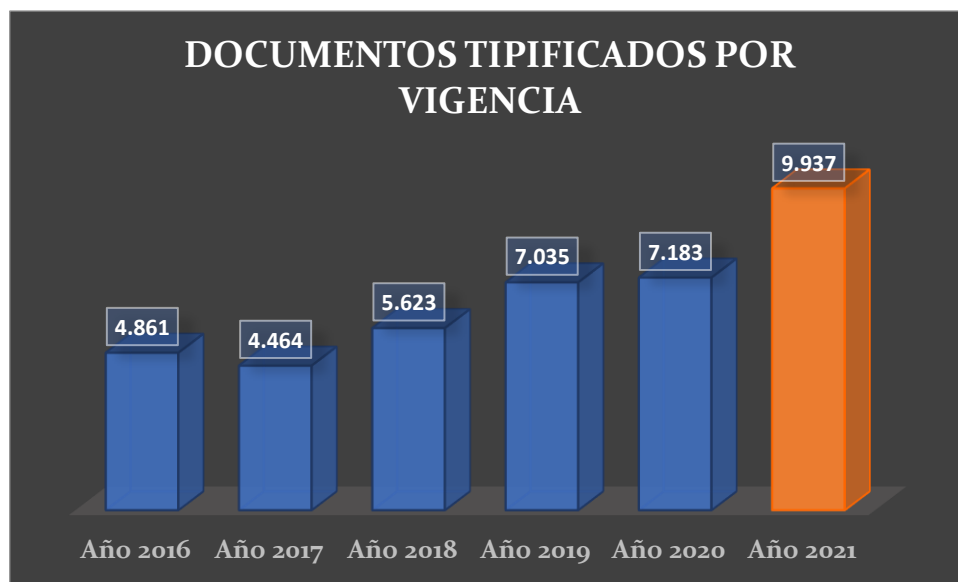
Documentos Tipificados

Una vez analizado el contenido de los documentos ingresados, el Equipo de Servicio al Ciudadano tipificó para la vigencia 2021, como peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias, consultas, entre otros, un total de **9.937** documentos, lo que representa un aumento del **38.34%** respecto del año anterior.

Tabla No. 2 - Documentos Tipificados por vigencia

Documentos Tipificados por vigencia					
Año 2016	Año 2017	Año 2018	Año 2019	Año 2020	Año 2021
4.861	4.464	5.623	7.035	7.183	9.937

Gráfica No. 3 – Documentos Tipificados por Vigencia



Importa destacar que el área de la Agencia que recibió el mayor número de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias durante toda la vigencia 2021, fue la **Vicepresidencia Ejecutiva**, esto, debido a que todos los proyectos de concesión del modo carretero se encuentran a su cargo, sin embargo, equipos como Carretero 4, Carretero 2 y Jurídico Predial, fueron en su orden, grupos que recibieron un gran volumen de solicitudes presentadas por los ciudadanos de todas las regiones del país.



A continuación, se muestra la relación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y tutelas ingresadas en cada uno de los trimestres del año 2021:

Tabla No. 3 - Clasificación PQRS por trimestres

TRIMESTRE / TIPO DE PETICIÓN	1ro	2do	3ro	4to
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	77	109	117	182
DERECHO DE PETICIÓN	730	912	1679	1817
SOLICITUD DE COPIAS	16	23	19	16
SOLICITUD DE ENTIDAD PÚBLICA	301	387	437	352
ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	58	63	49	61
ENTES DE CONTROL	86	137	138	132
CONGRESO	48	62	53	42
EJECUCIÓN CONTRACTUAL	74	93	98	66
QUEJA	0	1	1	0
RECLAMO	178	222	255	328
SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN	35	15	15	19
CONSULTA	4	13	22	9
DENUNCIA	5	9	6	3
SUGERENCIA	31	25	20	13
TUTELA	40	48	67	48
PETICIÓN CONCESIÓN /INTERVENTORÍA	13	27	14	12
PREFERENTE	5	0	0	0
TOTAL	1701	2146	2990	3100

Gráfica No. 4 - Clasificación PQRS por trimestres

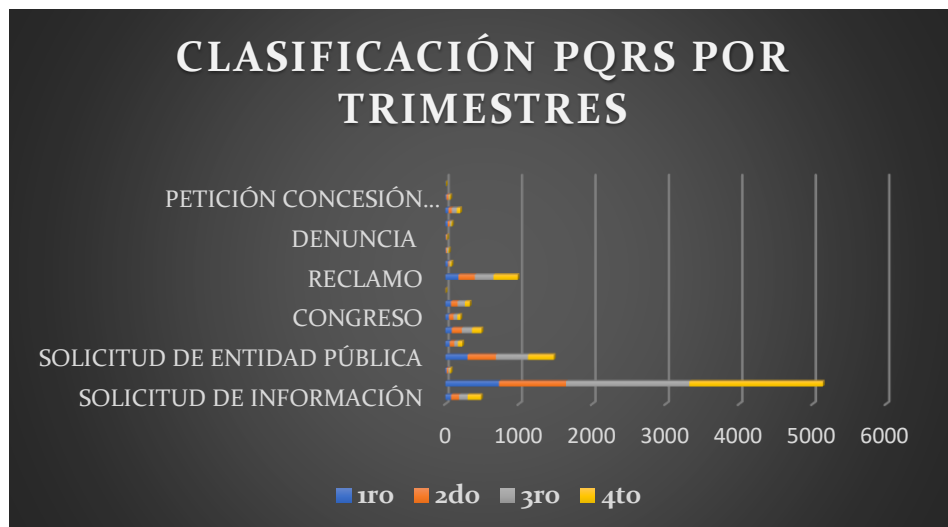




Tabla No. 4 - Récord Anual

Entes de Control

- El equipo de Atención al Ciudadano tipificó **493** documentos como solicitudes de Entes de Control, lo que porcentualmente corresponde al **5%** del total de documentos tipificados en esta vigencia.

Traslados

- La Agencia durante todo el año 2021, recibió y dió **traslado por competencia** a un total de **3.434** peticiones y comunicaciones oficiales.

Empresas

- Durante esta anualidad, la ANI recibió **1.291** solicitudes de **personas jurídicas**, correspondientes al **13%** del total de documentos tipificados, de las cuales **134** se hicieron a través de nuestro canal vía web y las **1157** 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, solicitud de información y reclamos.

Acceso a la Información Pública

- Frente a esta modalidad de petición, la Agencia recibió **231** solicitudes de **Acceso a la Información Pública** que corresponden al **2.3%** 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 temas con reserva legal de acuerdo a lo establecido en el artículo 24 de la ley 1755 de 2015, así como en el artículo 14 de la ley 1508 de 2012 sobre Asociaciones Público Privadas; otro de los motivos por los cuales la información no fue entregada, obedeció a que los peticionarios no eran los titulares de los predios y a la falta de requisitos y/o información para atender de fondo las peticiones.



Respuesta a Peticiones

Gráfica No. 5 – Promedio días de Respuesta



Miles de ciudadanos de todas las regiones del país, se conectaron con la Agencia Nacional de Infraestructura para realizar trámites, acceder a servicios, presentar peticiones y consultar temas relacionados con:

- ✚ Proyectos de concesión, fichas técnicas, avances de obra, diseños, mapas.
- ✚ Peajes, beneficios de tarifa diferencial, en especial sobre los peajes Manguitos, Caimanera, Purgatorio y Estambul, costos y aumento de las tarifas.
- ✚ Afectación, ofertas, pagos y compras de predios, inscripción en folios de matrículas y medidas cautelares.
- ✚ Proyectos en estructuración – Canal del Dique.
- ✚ Accidentalidad, mantenimiento de las vías, iluminación, señalización y construcción de puentes.
- ✚ Requisitos para el trámite de permisos, pólizas y cargue de documentos en el sistema.
- ✚ Validación de información sobre ofertas laborales falsas hechas por terceros en nombre de la ANI.



Atención por Canales

Para el año 2021, ciudadanos de diferentes departamentos del país, interactuaron con la ANI a través de sus canales: presencial, virtual y telefónico, el resultado de esta dinámica se puede apreciar a continuación:

Gráfica No. 6 – Canales de Atención al Público



- Este año, al igual que el anterior, la mayoría de las comunicaciones y requerimientos remitidos a la Agencia, ingresaron a través de medios virtuales como el correo electrónico oficial: contactenos@ani.gov.co y el formulario de PQRS habilitado en página web; lo que muestra, que sigue siendo el canal virtual el preferido de los ciudadanos para conectarse con la entidad.
- Además de las personas que nos visitaron en las instalaciones de la Agencia, un total de **1.621** usuarios agendaron cita y fueron atendidos en la sede de Montevideo, donde pudieron radicar sus documentos en ventanilla.
- Para el año 2021, el canal telefónico se movió equitativamente, lo que significa que casi el mismo porcentaje de hombres y mujeres interactuaron a través del mismo, los temas más consultados fueron según su orden: ofertas laborales falsas, seguimiento a radicados, trámite de permisos y requisitos para acceder al beneficio de tarifa diferencial de peajes.



¿Qué logramos?



ACERCAMIENTO A LAS REGIONES

Se realizaron (4) Encuentros de manera virtual y presencial con los Equipos de Servicio al Ciudadano de Concesiones e Interventorías, en **17** sesiones, con la participación de 3 proyectos carreteros y 2 aeroportuarios, con un total de **316** asistentes, con los que se interactuó remota y presencialmente.



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 (11) charlas, para **139** servidores y contratistas, 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 2021 de los usuarios de la infraestructura, que muestra el consolidado de los **93** proyectos que participaron remitiendo los resultados obtenidos a partir de las opiniones de los ciudadanos, quienes evaluaron la infraestructura carretera, portuaria, férrea y aeroportuaria.



ESTRATEGIAS Y POLÍTICA

-Se expidió, aprobó y difundió la **Resolución No. 20214000021385** del 29/12/2021 que reglamenta el ejercicio del derecho de petición al interior de la Agencia.

- Se creó el **Banco de Buenas Prácticas ANI**, como un espacio en la página web de la Agencia construido conjuntamente con Concesiones e Interventorías, que reúne acciones, herramientas, estrategias, programas y casos exitosos de nuestros proyectos en materia de Servicio al ciudadano, Transparencia y Equidad de Género.