**INFORME CUARTO TRIMESTRE - ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019**

**

*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
6. **OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN**

Recuento

***Tabla No. 1 - Documentos Ingresados vs. Documentos Tipificados***

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 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% |

Durante este trimestre del año 2019, periodo comprendido entre el primero (1) de octubre y el treinta (31) de diciembre, la Agencia recibió un total de treinta y cuatro mil ciento sesenta y un documentos (34.161), en contraste con los treinta y siete mil dos documentos (37.002) recibidos en el mismo periodo de la vigencia 2018, lo que evidencia una disminución del 7.6%.

4to trimestre 2019

De los treinta y cuatro mil ciento sesenta y un documentos (**34.161**), el grupo de atención al ciudadano, una vez conocido su contenido, tipificó como peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias, consultas, solicitudes de información, entre otros, un total de mil setecientos sesenta y dos (**1.762**), que corresponde al 5.1% del total de documentos ingresados.

El comportamiento que se ha venido evidenciando en la atención a peticiones, en el CUARTO trimestre de la vigencia 2019, es el siguiente:

***Tabla No. 2 - Cumplimiento PQRS 2018 vs. 2019 – Cuarto Trimestre***

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **VIGENCIA 2018** | **%** | **VIGENCIA 2019** | **%** |
| **CUMPLE** | 855 | 68% | 1241 | 70% |
| **CUMPLE / FUERA DE PLAZO** | 151 | 12% | 171 | 10% |
| **EN TÉRMINO** | 56 | 4% | 97 | 6% |
| **INCUMPLE/ SIN RESPUESTA** | 196 | 16% | 253 | 14% |
| **TOTAL** | **1258** | **100%** | **1762** | **100%** |

***Grafica No. 1 - Cumplimiento PQRS 2018 vs. 2019 –Cuarto Trimestre***

Para el año 2019, el Equipo de Atención al Ciudadano trazó dentro de sus objetivos, mantener el porcentaje de cumplimiento fijado en 98% en la vigencia pasada, lo que significa, trabajar en la disminución de los derechos de petición no contestados por la Agencia.

Meta

En este ejercicio se pudo evidenciar que el incumplimiento para el CUARTO trimestre del año 2019 representa el **1.9%** en respuestas a PQSR.

Este porcentaje se pondera a partir del seguimiento uno a uno de los **253** documentos que figuran como INCUMPLE/SIN RESPUESTA en el total general de documentos tipificados, que asciende a **1.762;** de manera queluego de su revisión, análisis y depuración son **34** lostrámites **que efectivamente** están SIN RESPUESTA en el sistema.

***Tabla No. 3 - Clasificación de las PQRS - Cuarto Trimestre 2019***

PQRS

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Vigencia 2019** | **%** |
| **Solicitud de Información** | 90 | 5% |
| **Derecho de Petición** | 647 | 37% |
| **Solicitud de Copias** | 57 | 3% |
| **Solicitud de Entidad Pública** | 233 | 13% |
| **Acceso a la Información Pública** | 77 | 4% |
| **Entes de Control** | 73 | 4% |
| **Congreso** | 35 | 2% |
| **Ejecución Contractual** | 93 | 5% |
| **Queja** | 3 | 0% |
| **Reclamo** | 231 | 13% |
| **Solicitud de Certificación** | 18 | 1% |
| **Consulta** | 21 | 1% |
| **Denuncia** | 8 | 0% |
| **Sugerencia** | 50 | 3% |
| **Tutela** | 47 | 3% |
| **Petición Concesión /Interventoría** | 79 | 4% |
| **TOTAL** | 1.762 | **100%** |

***Gráfica No. 2 – Clasificación de PQRS – Cuarto Trimestre 2019***

Es oportuno dar a conocer que el grupo de Atención al Ciudadano luego de obtener la información general de los trámites de petición conocidos en el CUARTO trimestre, lleva a cabo una nueva revisión de aquellas peticiones que se registran 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 detiene a ver la trazabilidad de cada uno de los radicados que se relacionan con dicha calificación, y a partir de allí logra 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:

SIN RESPUESTA

***Tabla No. 4 – Clasificación - Solicitudes sin respuesta***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| SEGUIMIENTO INCUMPLE/SIN RESPUESTA | TOTAL | % |
| Cumple en término | **150** | **59%** |
| Cumple fuera de término | 31 | 12% |
| Cumple sin anexo | 27 | 11% |
| Incumple sin respuesta | 34 | 13% |
| NRR | 11 | 4% |
| TOTAL | 253 | 100% |

Es importante anotar que para el CUARTO trimestre de la vigencia 2019, y tras hacer una revisión sobre cada uno de los radicados que reportan como incumplidos en el cuadro general que arroja ORFEO, se encontró que el **59%** 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***

El Grupo de Atención al Ciudadano tipificó **73** documentos como solicitudes de **Entes de Control**, lo que porcentualmente corresponde al **4.1%** del total de documentos tipificados, de los cuales el **85%** obtuvo respuesta oportuna y el 11% figura incumplido.

Entes de Control

La Agencia durante el CUARTO trimestre de 2019 ha recibido peticiones en **traslado** y ha dado traslado de peticiones a un total de OCHENTA **(80)** documentos.

Traslados

Para este CUARTO trimestre de 2019, la ANI recibió **425** solicitudes de **personas jurídicas,** correspondientes al **24.12%** del total de documentos tipificados, de las cuales **6** se hicieron a través de nuestro canal vía web y las **419** restantes, se efectuaron de manera presencial radicando en la ventanilla de la entidad o a través del correo oficial contactenos@ani.gov.co. Del total de requerimientos recibidos, la mayoría obedeció a reclamos, derechos de petición y sugerencias.

Empresas

***Gráfica No. 4 – Canales - Solicitudes Personas Jurídicas***

Durante el 4to trimestre de la vigencia 2019 se recibieron **77** solicitudes de **Acceso a la Información Pública** de las cuales se negó el acceso a la información, en **TRES (3)** eventos:

Acceso a la Información Pública

* Por criterio técnico de la Vicepresidencia de Estructuración.
* Por tratarse de una Iniciativa privada en etapa de pre factibilidad.
* Se ofreció respuesta parcial a la petición, por tener reserva legal.

Se recibieron **245** solicitudes por Página Web que corresponden al **14 %** del total de documentos tipificados en sus diversas modalidades, de las cuales **6** fueron elevadas por personas jurídicas.

Página Web

Petición Concesión / Interventoría

En lo que respecta a las peticiones presentadas por los Concesionarios y/o las Interventorías, la ANI recibió para éste CUARTO trimestre del año un total de **79** solicitudes. El comportamiento de respuesta a dichos requerimientos se muestra a continuación:

***Tabla No. 5 – Peticiones – Concesiones e Interventorías***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| PETICION CONCESIÓN INTERVENTORIA | TOTAL | % |
| CUMPLE | **50** | **63%** |
| CUMPLE/FUERA PLAZO | **12** | **15%** |
| EN TERMINO | **8** | **10%** |
| INCUMPLE/SIN RESPUESTA | **9** | **11%** |
| TOTAL | **79** | **100%** |

***Gráfica No. 5 – Peticiones - Concesiones e Interventorías***

Las 3 áreas de la Agencia con mayor número de peticiones asignadas son en su orden:

TOP 3

* Vicepresidencia Ejecutiva
* Vicepresidencia Estructuración
* Carretero 4

*Los temas más consultados por la ciudadanía fueron: Solicitud para acceder al beneficio de tarifa diferencial de peajes, adquisición - pago de predios y requisitos para el trámite de permisos.*

El promedio de días que tomó la Agencia en brindar respuesta a las solicitudes de los ciudadanos fue **(14)**



* Como parte de la dinámica que comporta la labor de recepción de PQRS al interior de la Agencia, a continuación se destacan algunos de los temas sobre los que los ciudadanos presentaron reclamos, y denuncias a la entidad:

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

El Grupo de Atención al Ciudadano hizo seguimiento a las PQRS que se encontraban **“EN TÉMINO”** para el TERCER trimestre del año 2019, con el fin de verificar que la Agencia haya emitido respuesta en oportunidad, éste ejercicio arrojó los siguientes resultados:

Seguimiento PRQS – En término

***Tabla No. 7– Seguimiento - Solicitudes en término***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| SEGUIMIENTO EN TÉRMINO | TOTAL | % |
| Cumple en término | 107 | 36% |
| Cumple fuera de término | 89 | 30% |
| Cumple sin anexo | 62 | 21% |
| Incumple sin respuesta | 20 | 7% |
| NRR | 17 | 6% |
| total | **295** | **100%** |

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

De acuerdo con la trazabilidad realizada, se refleja un **87%** de cumplimiento en las PQRS que se encontraban en término para el TERCER trimestre del año 2019.

1. **ATENCIÓN por canales**

Del total de llamadas telefónicas recibidas -950-, Atención al Ciudadano registró un total de **392** que se enfocaron en solicitudes sobre seguimiento a radicados de petición y trámites de permisos, tarifas diferenciales y reposición de chips, información sobre el estado de la vía, servicios de grúa e inquietudes frente a procesos de expropiación. Así mismo se tiene, que este canal fue mayormente utilizado por el género femenino con el 54% de las llamadas y el área sobre la que recayó el mayor número de atenciones fue el área de Permisos seguida del GIT Asesoría Jurídico Predial.

***Gráfica No. 7 – Canales de Atención al Público***

1. **pERCEPCIÓN CIUDADANA**

En atención directa al público se recibieron un total de **7.657** personas durante el CUARTO trimestre de la vigencia 2019. Entre aquellos ciudadanos que fueron atendidos de manera presencial, un total de **54** decidió diligenciar voluntariamente el formulario de “Atención directa al Público” que arrojó los siguientes resultados frente a la percepción de la atención recibida:

Presencial

* A la pregunta: ¿La atención e información fue clara, oportuna y completa? **38** de ellos respondieron (SI), es decir el 70%, ningunorespondió (NO), mientras que **16** no opinaron al respecto, lo que porcentualmente corresponde al 30%. Así lo ilustra la siguiente tabla:

***Tabla No. 8 – Percepción – Atención Presencial***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| PERCEPCIÓN DEL CIUDADANO EN ATENCIÓN PRESENCIAL | | |
| ¿La atención e información fue clara, oportuna y completa? | **Número de personas** | **%** |
| SI | 38 | 70% |
| NO | 0 | 0% |
| NO RESPONDE | 16 | 30% |
| TOTAL | **54** | **100%** |

***Gráfica No. 8 – Percepción – Atención Presencial***

Para este segundo trimestre del año, el mayor número de personas atendidas correspondió al género masculino con **41** ciudadanos hombres y **13** mujeres.

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

1. Solicitud de información técnica de los proyectos para investigaciones universitarias.
2. Información sobre tarifas diferenciales vigentes.
3. Información sobre cómo iniciar trámites de permiso de uso y ocupación temporal de la vía nacional concesionada y sobre la instalación de EDS.
4. Averiguaciones sobre el pago pendiente de predios y posibles ofertas de compra.

Desde la creación de la figura del MENSAJERO en la Agencia Nacional de Infraestructura, la dinámica de participación de los ciudadanos se ha enfocado en diversas manifestaciones frente a las preguntas planteadas por el Grupo de Atención al Ciudadano.



Mensajero

Para el CUARTO trimestre del año, el equipo de Atención al Ciudadano decidió promover la participación de los ciudadanos disponiendo algunas preguntas en la recepción del segundo piso, con el fin de indagar a la ciudadanía sobre temas que impactan el servicio, como la calidad en la atención y la información suministrada por la entidad.

Se tomaron algunas opiniones recibidas a partir de las cuatro preguntas planteadas, para efectos de mostrar el ejercicio de participación. Los resultados se muestran a continuación:

* Con el ánimo de obtener percepciones frente a la calidad en la atención brindada por el área de Atención al Ciudadano. Se formularon las siguientes preguntas:

|  |
| --- |
| **EL LENGUAJE EMPLEADO POR LOS FUCIONARIOS FUE** |
| Número de opiniones: 3 |
| Respuestas:   * Claro y de fondo: 3 personas * No claro e incompleta: Ninguna |
| Imagen que contiene texto  Descripción generada automáticamente |

* Para la ANI es importante conocer los motivos por los cuales, los ciudadanos nos visitan en las instalaciones de la entidad y solicitan atención por el canal presencial, por lo que se decidió indagar sobre:

|  |
| --- |
| **EL OBJETO DE SU CONSULTA ES:** |
| Número de opiniones: 4 |
| Respuestas:   * En materia predial: 2 personas * Trámites: 2 personas * Consulta de radicados: Ninguna * Beneficio de tarifa diferencial: Ninguna * Otro ¿cuál? |
| **Imagen que contiene texto  Descripción generada automáticamente** |

* En aras de indagar sobre la actitud de servicio de las personas que tienen contacto con los ciudadanos que diariamente nos visitan en la Agencia. Se planteó la siguiente pregunta:

|  |
| --- |
| **¿EL COMPORTAMIENTO DE LOS FUNCIONARIOS LE TRANSMITE CONFIANZA?** |
| Número de opiniones: 4 |
| Respuestas:   1. SI: 4 Personas 2. NO: Ninguna |
|  |

* Finalmente y para mostrar los indicadores de tiempos, en lo que respecta a la atención brindada por el Equipo de Atención al ciudadano, se preguntó a los ciudadanos:

|  |
| --- |
| **¿CUÁNTO TARDÓ EL GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN RESOLVER SUS INQUIETUDES?** |
| Número de opiniones: 4 |
| Respuestas:   1. 5 minutos: 3 personas 2. 5 a 10 minutos: 1 persona 3. 10 a 15 minutos: Ninguna 4. Más de 15 minutos: Ninguna |
| **Imagen que contiene texto  Descripción generada automáticamente** |

Los ciudadanos que hicieron requerimientos a la Agencia durante el CUARTO trimestre del año 2019 pudieron hacer seguimiento a sus números de radicados por medio de la página web de la entidad, y allí de manera voluntaria (**18**) personas diligenciaron la encuesta de satisfacción, cuyos resultados se reflejan a continuación:

Percepción Página Web

***Tabla No. 9– Percepción – Atención Página Web***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Calificación Público | Aspectos | Número de Personas | Porcentaje |
| **3 puntos** | Oportuno, claro, de fondo y notificado | 6 | 33% |
| **2 puntos** | Oportuno, (no) claro, no completo o de fondo y notificado | 2 | 11% |
| **1 punto** | No oportuno, no claro, incompleto (completo), no de fondo (de fondo) y sin notificar | 10 | 56% |
| TOTAL | | **18** | **100%** |

***Gráfica No. 9 – Percepción – Atención Página Web***

Es importante anotar que adelantada la trazabilidad y análisis a cada uno de los radicados enunciados por los ciudadanos en la encuesta, en particular aquellos que obtuvieron como calificación 1 punto en la atención del trámite que surtieron ante la Agencia, se pudo evidenciar que en dos de los casos revisados, el número consultado obedecía a un radicado de salida de la entidad, motivo por el cual no pudo ser verificado su trámite en el sistema de gestión documental ORFEO, en otros eventos, la respuesta de la Agencia fue extemporánea o se dio traslado al Concesionario para responder, lo que impidió un seguimiento efectivo por parte de la ANI.

Como seguimiento a las respuestas emitidas por la Agencia frente a Derechos de Petición, se tomó una muestra aleatoria de **50** 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 octubre, noviembre y diciembre del año 2019.

Seguimiento a respuestas de derechos de petición

* ***PERCEPCIÓN CIUDADANA***

**OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS**

39 de los 50 ciudadanos encuestados cree que la respuesta a su derecho de petición fue oportuna, mientras que 11 de ellos considera que la entidad tardo mucho tiempo en brindar respuesta.

***Gráfica No. 10 – Oportunidad en las Respuestas***

**CLARIDAD DE LAS RESPUESTAS**

Un total de 32 ciudadanos considera que obtuvo claridad en la respuesta emitida por la entidad, lo que porcentualmente corresponde al 64% del total de personas encuestadas, 10 de ellos no considera que las respuestas a sus requerimientos sean claras, mientras que 8 manifiestan no haber sido notificados de la respuesta emitida por la Agencia.

***Gráfica No. 11 – Claridad en las Respuestas***

**SE RESPONDIÓ DE FONDO**

24 de las personas encuestadas consideran que no se les dio respuesta de fondo a su solicitud y las 26 restantes manifiestan estar satisfechas con la información que se les proporcionó.

***Gráfica No. 12 –Respuestas de Fondo***

* ***TRAZABILIDAD - ENCUESTA DE PERCEPCIÓN CIUDADANA***

Tras realizar seguimiento una a una a las peticiones interpuestas por los ciudadanos durante los meses de octubre, noviembre y diciembre de la vigencia 2019 y que sirvieron de base para llevar a cabo la presente encuesta, el Equipo de Servicio al Ciudadano logró evidenciar en la trazabilidad los siguientes resultados:

**OPORTUNIDAD**

En lo que respecta a oportunidad de las respuestas,el 72% de las peticiones se contestaron en término y el 28% fuera de término.

***Gráfica No. 13 – Trazabilidad – Oportunidad***

**CLARIDAD**

En cuanto a la claridad de las comunicaciones y de acuerdo con lo reflejado en el sistema de gestión documental ORFEO, en el 80% de las peticiones hubo claridad por parte de la Agencia al momento de proyectar y emitir la respuesta, para el 20% restante, no hubo respuestas claras o concretas frente al requerimiento planteado por el ciudadano.

***Gráfica No. 14 – Trazabilidad - Claridad***

**SE RESPONDIÓ DE FONDO**

En la trazabilidad de las peticiones tomadas como muestra se logró evidenciar que el 70% de las solicitudes se respondieron de fondo, y el 30% no, esto obedece a que en algunos casos la comunicación fue un traslado al Concesionario, la Interventoría o una entidad pública.

***Gráfica No. 15 – Trazabilidad – Respuestas de Fondo***

**UBICACIÓN GEOGRÁFICA**

El muestreo de peticiones acoge diferentes departamentos del país, destacándose una vez más la concentración de peticiones en la ciudad de Bogotá 50%, seguido por Cundinamarca, Bolívar y Boyacá.

***Gráfica No. 16 – Ubicación Geográfica***

**MODOS DE TRANSPORTE**

Respecto de este ítem se evidenció que las peticiones elevadas por los ciudadanos a la ANI recaen con más frecuencia sobre el modo carretero seguido del modo portuario y férreo

***Gráfica No. 17 – Modos de Transporte***

**TEMAS**

Se lograron identificar seis ítems frecuentes en las solicitudes efectuadas por los ciudadanos:

* Información general sobre los proyectos de concesión.
* Beneficio de tarifa diferencial de peajes.
* Mantenimiento de las vías, relacionadas con iluminación y señalización de la vía.
* Negociación, pagos y expropiación de predios.
* Solicitud de copias sobre información que reposa en la entidad.
* Procesos judiciales en curso.

***Gráfica No. 18 – Top 10– Temas Peticiones***

**COSTOS**

A la pregunta: ¿El trámite que surtió ante la Agencia le generó algun costo? **44** ciudadanos respondieron que no debieron asumir costo alguno por el trámite presentado ante la entidad, mientras que **6** respondieron que si y que este gasto se vio representado en el valor de las copias, gastos de desplazamiento y servicio de correo certificado empleado para allegar sus peticiones.

***Gráfica No. 19 – Costos***

**CANALES DE RESPUESTA**

En lo que respecta a los canales de contacto, **22** de los ciudadanos encuestados afirmaron haber recibido respuesta a su petición en medio **VIRTUAL** por el correo oficial de la entidad, mientras que **7** de ellos recibieron solución a sus trámites por medio de oficio **FÍSICO** y **13** recibieron respuestas a sus requerimientos a través de ambos canales.

***Gráfica No. 20 – Canales de Respuesta***

**ANÁLISIS DE LA ENCUESTA DE PERCEPCIÓN**

* 1. **La ANI continúa respondiendo oportunamente.**

Observando la relación entre la percepción de la oportunidad de las respuestas de la ciudadanía y la revisión efectuada por el Equipo de Servicio al Ciudadano sobre el criterio de oportunidad, se logró identificar que el 72% de las respuestas dadas por la ANI, se dio en los términos de ley; esto traduce que la ANI continúa respondiendo oportunamente la mayoría de peticiones que le son formuladas.

1. **ANI presente en las regiones.**

La capital de Colombia continúa siendo la ciudad con mayor concentración de peticiones elevadas a la Agencia, sin embargo y dada la incidencia de los proyectos de la entidad en regiones como Cundinamarca, Bolívar y Boyacá, existe un número considerable de ciudadanos que presentan sus peticiones a ésta entidad.

1. **Claridad.**

Se debe insistir en la claridad de las respuestas proyectadas por la Agencia, ya que de acuerdo con las percepciones recibidas por los ciudadanos encuestados, varios de los oficios recibidos hacen uso excesivo de tecnicismos, siglas y la información presentada no responde lo solicitado por la ciudadanía.

1. **La ciudadanía está interesada en participar.**

En el desarrollo de la encuesta se indagó a la ciudadanía sobre su interés en participar en la formulación de la Política de Servicio al Ciudadano de la ANI, y manifestaron un alto interés en hacer parte de éste proyecto.

1. **PLAN DE ACCIÓN**

Queremos poner en conocimiento de la ciudadanía, cada una de las actividades que el Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano se propuso adelantar durante la vigencia 2019, siempre bajo la óptica del mejoramiento continuo, para beneficio de la interacción de las partes interesadas en el conocimiento de nuestra misión y funciones como en la prestación de servicios y atención de trámites.

***Tabla No. 10 – Matriz – Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano***

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Actividad | Foco Estratégico | Objetivo Estratégico | Proyecto Estratégico | Unidad de Medida | Fecha Programada | Avance |
| PAAC - Publicar informes PQRS con inclusión de solicitudes de acceso a la información, en el informe trimestral. | Foco 1. Gobernanza e institucionalidad moderna para el transporte y la logística eficientes y seguros | 1.2 Generar confianza en los ciudadanos, Estado e inversionistas | 1.2.3 Implementación de mecanismos de transparencia para la gestión de la Entidad. | Informes | Enero, Abril, Julio, Octubre /19 | Se publicó el Informe del 4to trimestre de 2019 |
| PAAC -Socializar el procedimiento a seguir para la atención a peticiones elevadas en lengua indígena. | Foco 1. Gobernanza e institucionalidad moderna para el transporte y la logística eficientes y seguros | 1.2 Generar confianza en los ciudadanos, Estado e inversionistas | 1.2.3 Implementación de mecanismos de transparencia para la gestión de la Entidad. | Charlas de socialización | Marzo, Julio, noviembre/19 | Se realizaron dos charlas |
| PAAC - Difundir los canales de atención a ciudadanos | Foco 1. Gobernanza e institucionalidad moderna para el transporte y la logística eficientes y seguros | 1.2 Generar confianza en los ciudadanos, Estado e inversionistas | 1.2.3 Implementación de mecanismos de transparencia para la gestión de la Entidad. | Correos electrónicos/e-card | dic-19 | Se dispusieron 4 preguntas en el mensajero de la entidad, donde se indagó a los ciudadanos su percepción frente a temas que impactan el servicio |
| PAAC - Organizar reunión interna ANI orientada a consolidar interoperabilidad con los equipos de atención al ciudadano de concesiones e interventorías. | Foco 1. Gobernanza e institucionalidad moderna para el transporte y la logística eficientes y seguros | 1.2 Generar confianza en los ciudadanos, Estado e inversionistas | 1.2.3 Implementación de mecanismos de transparencia para la gestión de la Entidad. | Reunión | dic-19 | Se realizaron dos encuentros transversales, uno presencial con los Concesionarios e Interventorías de los proyectos de las Gerencias de Carretero 1 y 2 y uno vía streaming con el personal de los proyectos Aeroportuarios |
| PAAC - Afianzar la cultura de servicio al ciudadano – protocolos de servicio - lenguaje claro - derecho de petición. | Foco 1. Gobernanza e institucionalidad moderna para el transporte y la logística eficientes y seguros | 1.2 Generar confianza en los ciudadanos, Estado e inversionistas | 1.2.3 Implementación de mecanismos de transparencia para la gestión de la Entidad. | Actividad | dic-19 | Se realizaron dos charlas con los funcionarios y colaboradores nuevos de cada vicepresidencia, donde se trataron los temas de: derecho de petición, protocolos de servicio, lenguaje claro, accesibilidad y lenguas nativas |
| PAAC - Ajustar procedimiento atención al ciudadano frente a cambio normativo que se presente. | Foco 1. Gobernanza e institucionalidad moderna para el transporte y la logística eficientes y seguros | 1.2 Generar confianza en los ciudadanos, Estado e inversionistas | 1.2.3 Implementación de mecanismos de transparencia para la gestión de la Entidad. | Procedimiento Ajustado | dic-19 | No se presentó cambio normativo, motivo por el cual no fue necesario ajustar el procedimiento |
| PAAC - Presentar consolidado de informe de percepción ciudadana | Foco 1. Gobernanza e institucionalidad moderna para el transporte y la logística eficientes y seguros | 1.2 Generar confianza en los ciudadanos, Estado e inversionistas | 1.2.3 Implementación de mecanismos de transparencia para la gestión de la Entidad. | Informe | jun-19 | El Informe Anual de Percepción de los usuarios de la infraestructura 2019, se encuentra publicado en la página web de la entidad desde el mes de junio |
| PAAC - Identificación de nuevos grupos de valor-Caracterización | Foco 1. Gobernanza e institucionalidad moderna para el transporte y la logística eficientes y seguros | 1.2 Generar confianza en los ciudadanos, Estado e inversionistas | 1.2.3 Implementación de mecanismos de transparencia para la gestión de la Entidad. | Caracterización Ajustada | feb-19 | Se encuentra publicada la caracterización ciudadana en la página web de la entidad |
| PAAC - Participar en las ferias de servicio al ciudadano programadas por el DNP, en las cuales la ANI tenga incidencia. | Foco 1. Gobernanza e institucionalidad moderna para el transporte y la logística eficientes y seguros | 1.2 Generar confianza en los ciudadanos, Estado e inversionistas | 1.2.3 Implementación de mecanismos de transparencia para la gestión de la Entidad. | Documento | dic-19 | El Equipo de Servicio al Ciudadano participó en representación de la entidad en la Feria Nacional de Servicio al Ciudadano, que tuvo lugar en el municipio del Líbano - Tolima, en la que se compartieron los avances del proyecto IP Cambao - Manizales. |

1. **INTERVENCIÓN DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO**

En el CUARTO trimestre de la vigencia 2019 en 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.