|  |  |
| --- | --- |
| **INFORME PRIMER 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% |

1er trimestre 2019

Durante este trimestre del año 2019, periodo comprendido entre el primero (1) de Enero y el treinta (31) de Marzo, la Agencia recibió un total de treinta y dos mil seiscientos setenta y nueve documentos (32.679), en contraste con los treinta y un mil cuatrocientos dieciocho (31.418) recibidos en el mismo periodo de la vigencia 2018, lo que evidencia un aumento del 4%.

De los treinta y dos mil seiscientos setenta y nueve documentos (**32.679**), 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 trecientos treinta y cinco (**1.335**), que corresponde al 4% del total de documentos ingresados.

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

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **GENERAL 2017** | **%** | **GENERAL 2018** | **%** |
| **CUMPLE** | 853 | 65% | 845 | 63% |
| **CUMPLE / FUERA DE PLAZO** | 146 | 11% | 180 | 14% |
| **EN TÉRMINO** | 147 | 11% | 134 | 10% |
| **INCUMPLE/ SIN RESPUESTA** | 161 | 12% | 176 | 13% |
| **TOTAL** | **1307** | **100%** | **1335** | **100%** |

***Grafica No. 1 - Cumplimiento PQRS 2018 vs. 2019 –Primer 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 primer trimestre del año 2019 representa el **2.2%** en respuestas a PQSR.

Este porcentaje se pondera a partir del seguimiento uno a uno de los **176** documentos que figuran como INCUMPLE/SIN RESPUESTA en el total general de documentos tipificados, que asciende a **1.335;** de manera queluego de su revisión, análisis y depuración son **30** lostrámites **que efectivamente** están SIN RESPUESTA en el sistema.

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

PQRS

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Vigencia 2019** | **%** |
| **Solicitud de Información** | 75 | 6% |
| **Derecho de Petición** | 469 | 35% |
| **Solicitud de Copias** | 59 | 4% |
| **Solicitud de Entidad Pública** | 186 | 14% |
| **Acceso a la Información Pública** | 57 | 4% |
| **Entes de Control** | 40 | 3% |
| **Congreso** | 39 | 3% |
| **Ejecución Contractual** | 13 | 1% |
| **Queja** | 3 | 0% |
| **Reclamo** | 171 | 13% |
| **Solicitud de Certificación** | 52 | 4% |
| **Consulta** | 17 | 1% |
| **Denuncia** | 9 | 1% |
| **Sugerencia** | 37 | 3% |
| **Tutela** | 30 | 2% |
| **Petición Concesión /Interventoría** | 78 | 6% |
| **TOTAL** | 1335 | **100%** |

***Gráfica No. 2 – Clasificación de PQRS – Primer 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 primer 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.

SIN RESPUESTA

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***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| SIN RESPUESTA | TOTAL | % |
| Cumple en término | 112 | 64% |
| Cumple fuera de término | 20 | 11% |
| Cumple sin anexo | 6 | 3% |
| Incumple sin respuesta | 30 | 17% |
| NRR | 8 | 5% |
| total | **176** | **100%** |

Es importante anotar que para el primer 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 **64%** 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 **40** documentos como solicitudes de **Entes de Control**, lo que porcentualmente corresponde al **3%** del total de documentos tipificados, de los cuales el 80% obtuvo respuesta oportuna y el 10% figura incumplido.

Entes de Control

La Agencia durante el primer trimestre de 2019 ha recibido peticiones en **traslado** y ha dado traslado de peticiones a un total de ochenta y cinco **(83)** documentos.

Traslados

Para este primer trimestre de 2019, la ANI recibió **231** solicitudes de **personas jurídicas,** correspondientes al **18.3%** del total de documentos tipificados, de las cuales **3** se hicieron a través de nuestro canal vía web y las **134** 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 1er trimestre de la vigencia 2019 se recibieron **57** solicitudes de **Acceso a la Información Pública** de las cuales negó el acceso a la información, en **cuatro (4)** eventos y en 1 más de forma parcial:

Acceso a la Información Pública

* Por tratarse de rubros que no son de acceso público, que manejan directamente los Concesionarios con las respectivas Fiducias
* Por solicitar copia de expedientes de adquisición predial.
* Por ser un laudo no ejecutoriado.
* No fundamentar la petición.

Se recibieron **226** solicitudes por Página Web que corresponden al **17 %** del total de documentos tipificados en sus diversas modalidades, de las cuales **3** 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 primer trimestre del año un total de **78** solicitudes. El comportamiento de respuesta a dichos requerimientos se muestra a continuación:

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| PETICION CONCESIÓN INTERVENTORIA | TOTAL | % |
| CUMPLE | **37** | **47%** |
| CUMPLE/FUERA PLAZO | **19** | **24%** |
| EN TERMINO | **9** | **12%** |
| INCUMPLE/SIN RESPUESTA | **13** | **17%** |
| TOTAL | **78** | **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
* Carretero 2
* Carretero 1

*Los temas más consultados por la ciudadanía fueron: Información sobre concesiones en general, beneficio de tarifa diferencial de peajes y temas de adquisición y pago de predios.*

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 cuarto trimestre del año 2018, 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 | 33 | 59% |
| Cumple fuera de término | 16 | 29% |
| Cumple sin anexo | 1 | 2% |
| Incumple sin respuesta | 4 | 7% |
| NRR | 2 | 3% |
| total | **56** | **100%** |

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

De acuerdo con la trazabilidad realizada, se refleja un **90%** de cumplimiento en las PQRS que se encontraban en término para el CUARTO trimestre del año 2018.

1. **ATENCIÓN por canales**

Del total de llamadas telefónicas recibidas -1320-, Atención al Ciudadano registró un total de 692 que se enfocaron en requerimientos sobre compra de predios o afectaciones por los proyectos, seguimiento e inicio a trámite de permisos y requisitos para acceder a beneficio de tarifa diferencial de peajes. Así mismo se tiene que este canal fue mayormente utilizado por el género femenino con el 58% de las llamadas y el área sobre la que recayó el mayor número de atenciones fue la Gerencia Predial, seguida de la Vicepresidencia de Gestión Contractual y la Vicepresidencia Ejecutiva.

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

1. **pERCEPCIÓN CIUDADANA**

En atención directa al público se recibieron un total de **15.696** personas durante el primer trimestre de la vigencia 2019. Entre aquellos ciudadanos que fueron atendidos de manera presencial, un total de **71** 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? **46** de ellos respondieron (SI), es decir el 65%, **1** respondió (NO), lo que corresponde al 1%, mientras que **24** no opinaron al respecto, lo que porcentualmente corresponde al 34%. 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 | 46 | 65% |
| NO | 1 | 1% |
| NO RESPONDE | 24 | 34% |
| TOTAL | **71** | **100%** |

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

Para este primer trimestre del año, el mayor número de personas atendidas correspondió al género masculino con 51 ciudadanos hombres y 20 mujeres. Adici0nalmente, tres ciudadanos nos escriben en el BANCO DE IDEAS, las siguientes manifestaciones:

* ***“Excelente atención e información oportuna”***
* ***“Excelente atención, detallada y acertada”***
* ***“Mil gracias por la magnífica atención. La atención fue oportuna y eficaz”***

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

* **PREDIAL:** Estado sobre los procesos de expropiación o pagos pendientes de predios.
* **TRÁMITES:** Se realizaron consultas sobre los trámites que ofrece la Agencia. El más consultado por los ciudadanos asistentes fue el permiso para el uso, la ocupación y la intervención temporal de la infraestructura vial carretera concesionada y férrea, seguido del concepto de viabilidad para la ubicación de estaciones de servicio en vías nacionales concesionadas, al respecto, se despejaron dudas sobre requisitos necesarios para iniciar trámite, información sobre el estado actual de la solicitud y aprobación de pólizas.
* **PETICIONES:** Solicitud de información o copia de respuestas a derechos de petición presentados a la Agencia.

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.

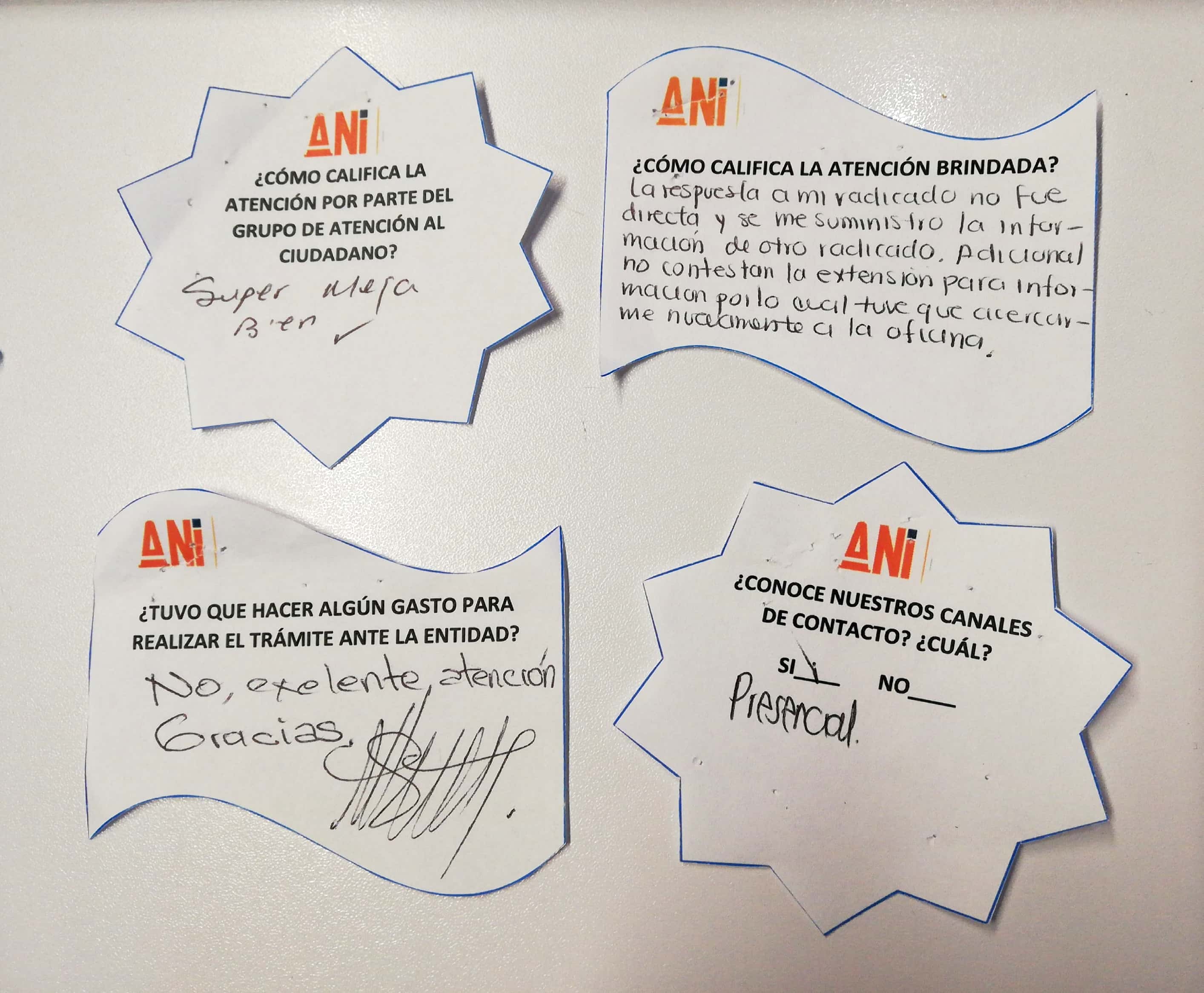


Mensajero

Para el primer 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.

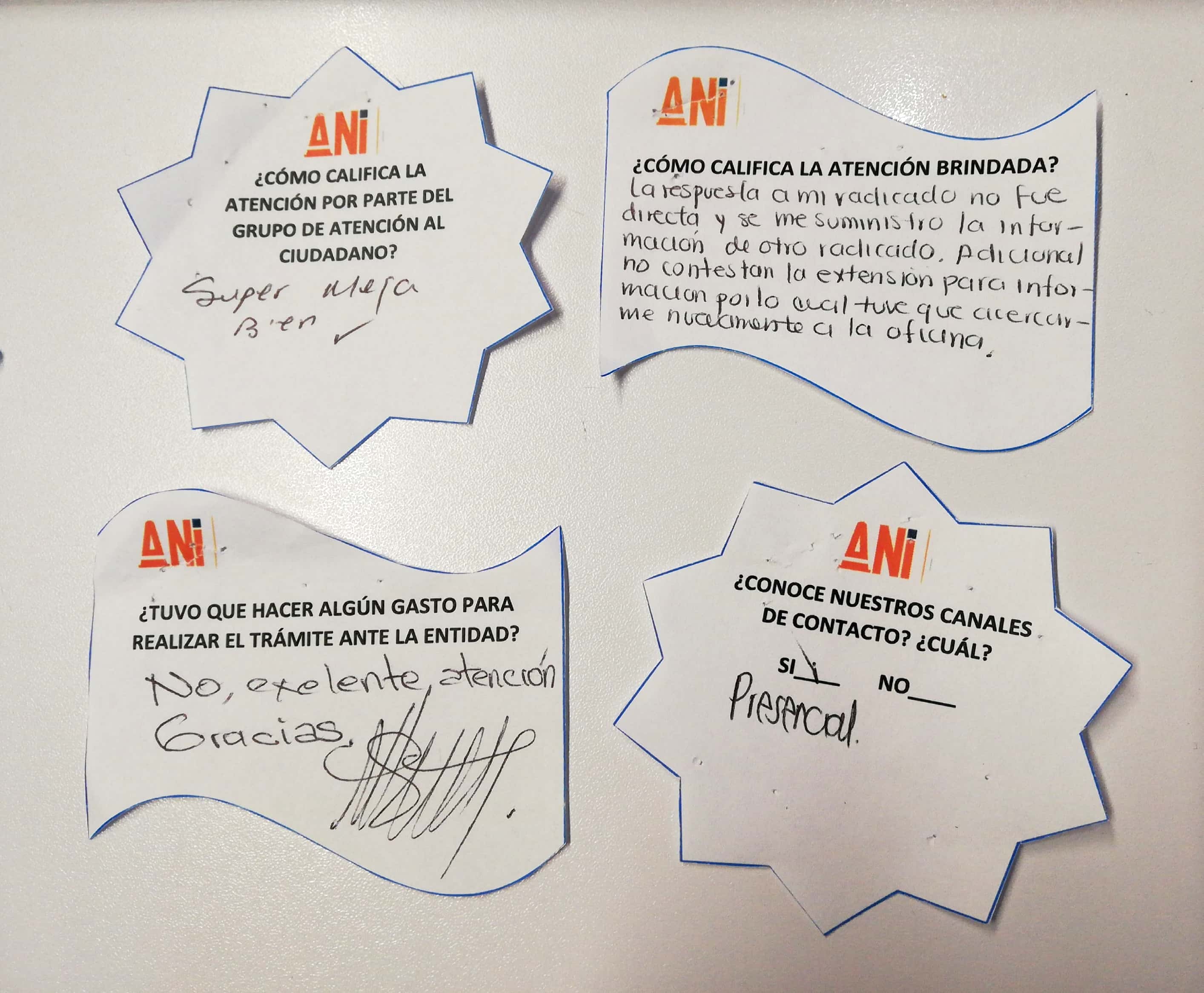
Los resultados de las opiniones recibidas se muestran a continuación:

* Con el ánimo de obtener percepciones frente a la calidad en la atención brindada por el área de Atención al Ciudadano. En la semana del 2 al 4 de enero y del 18 al 22 de febrero, se formuló la siguiente pregunta:



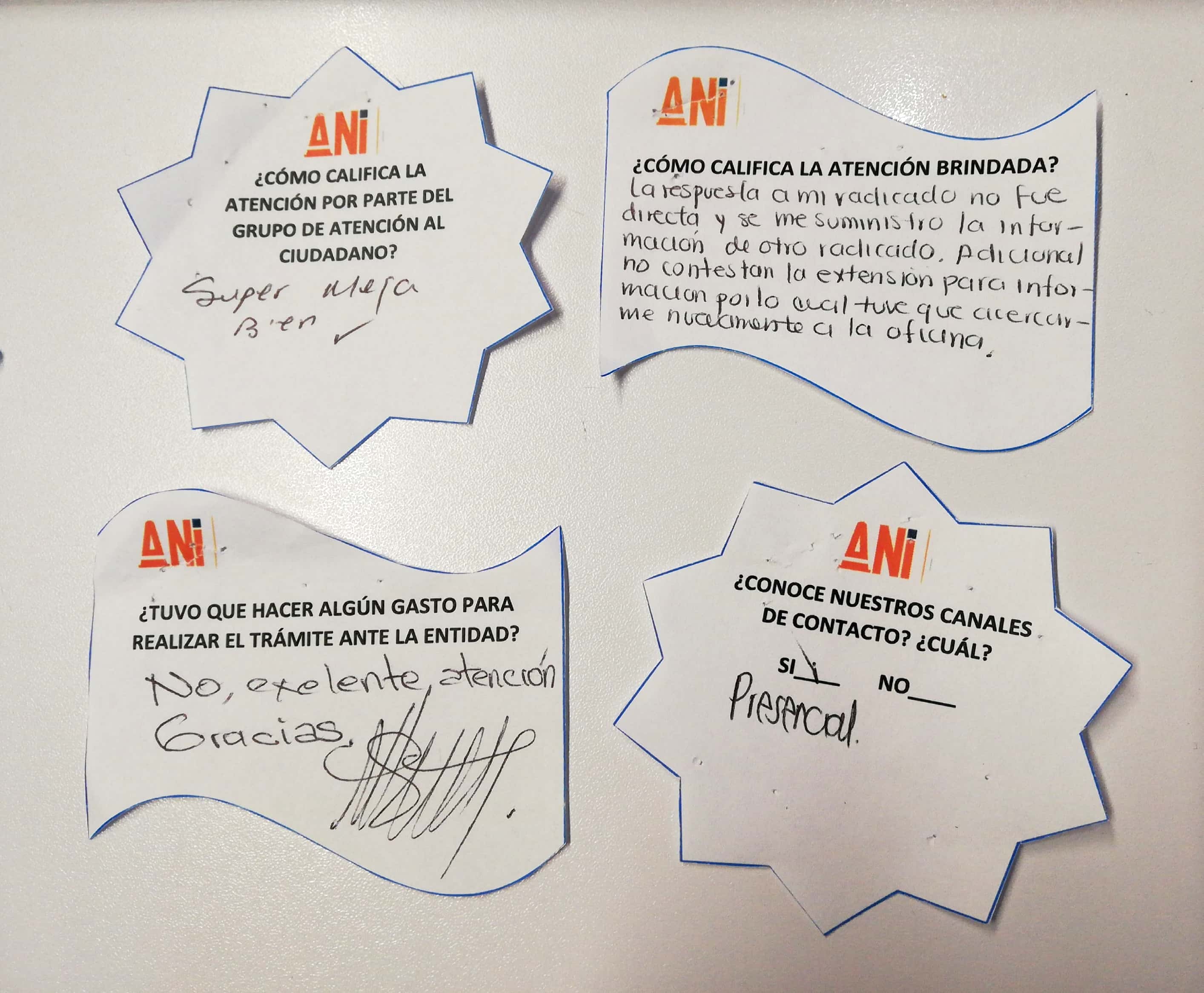
|  |
| --- |
| **¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN POR PARTE DEL GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO?** |
| Número de opiniones: 14 |
| Respuestas:   * Muy buena: 5 personas * Buena: 2 personas * Excelente: 3 persona * Adecuada: 1 persona * Amabilidad: 1 persona |
| Comentarios:   1. Muy amable y atenta, más no le es fácil tener la información que se requiere. 2. Súper mega bien. 3. La respuesta a mi radicado no fue directa y se me suministró la información de otro radicado. Adicionalmente, no contestan la extensión para información, por lo cual tuve que acercarme nuevamente a la oficina. |

* En materia de trámites, y teniendo de presente que aquellos a cargo de la ANI no generan ningún costo para la ciudadanía. En la semana del 8 al 11 de enero y del 25 de febrero al 1 de marzo se consultó a los ciudadanos:



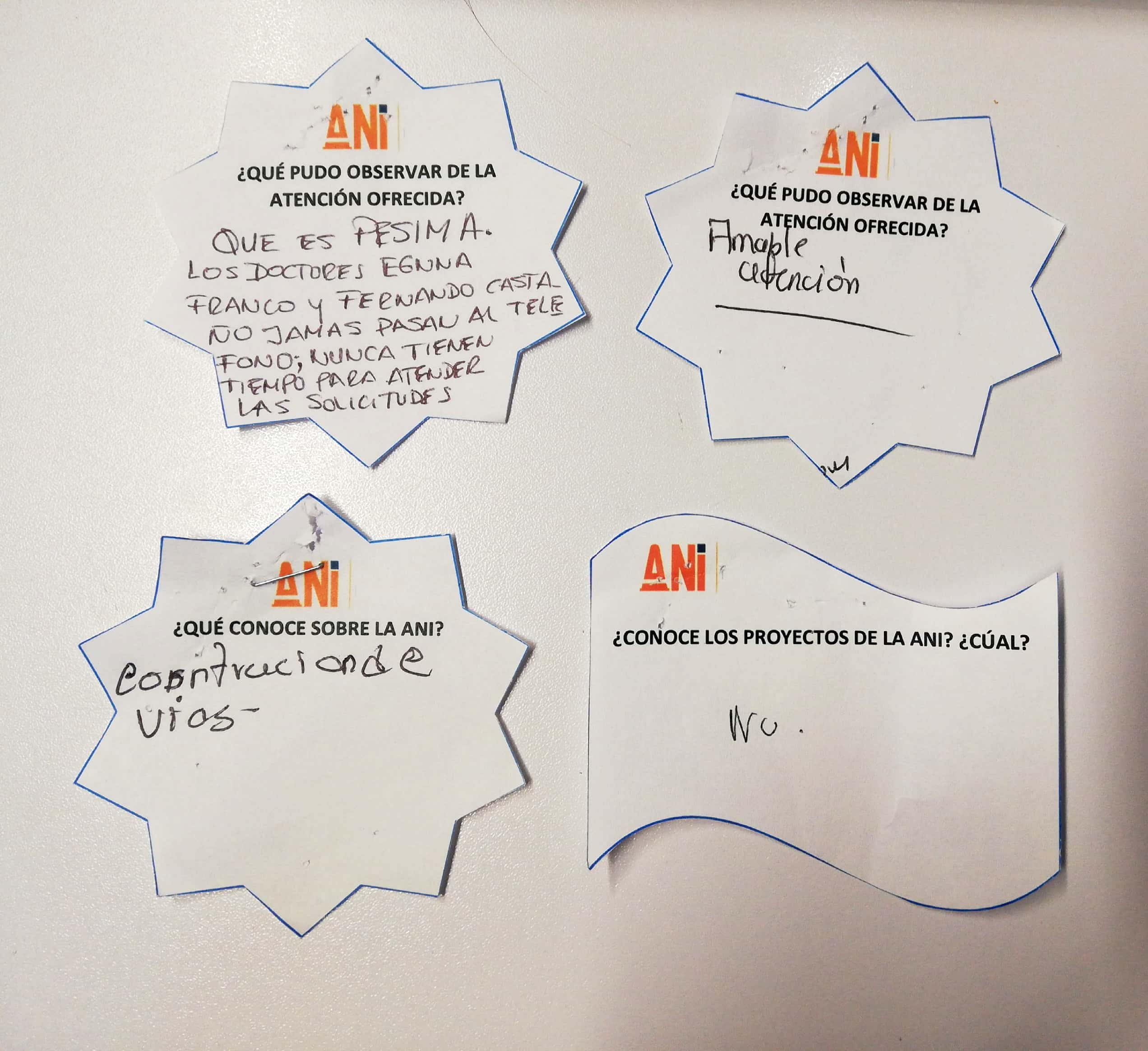
|  |
| --- |
| **¿TUVO QUE HACER ALGÚN GASTO PARA REALIZAR EL TRÁMITE ANTE LA ENTIDAD?** |
| Número de opiniones: **10** |
| Respuestas:   * SI: Ninguna * NO: 10 personas |
| Comentarios:   1. Excelente atención, gracias. |

* Para el equipo de Atención al Ciudadano es importante saber si los ciudadanos conocen los canales de atención con los que cuenta la entidad; motivo por el cual en la semana del 14 al 18 de enero y del 4 al 8 de marzo se planteó el siguiente interrogante:



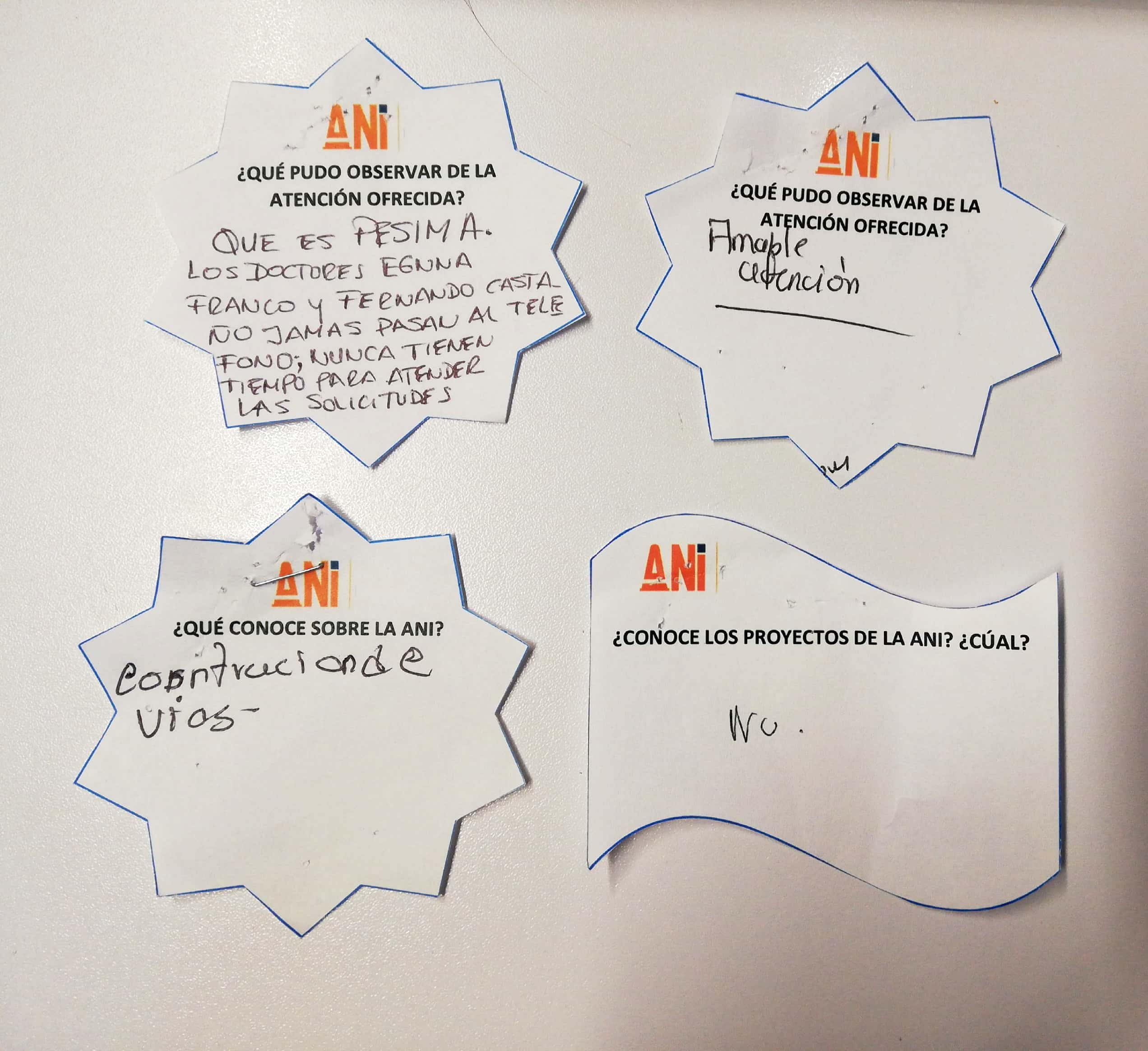
|  |
| --- |
| **¿CONOCE NUESTROS CANALES DE CONTACTO? ¿CUÁL?** |
| Número de opiniones: **10** |
| Respuesta:   * SI: 6 ciudadanos * NO: 4 ciudadanos |
| Comentarios:   1. Conoce el canal presencial |

* En aras de obtener la percepción ciudadana frente a la atención, en la semana del 21 al 25 de enero y del 11 al 15 de marzo se planteó la siguiente pregunta:



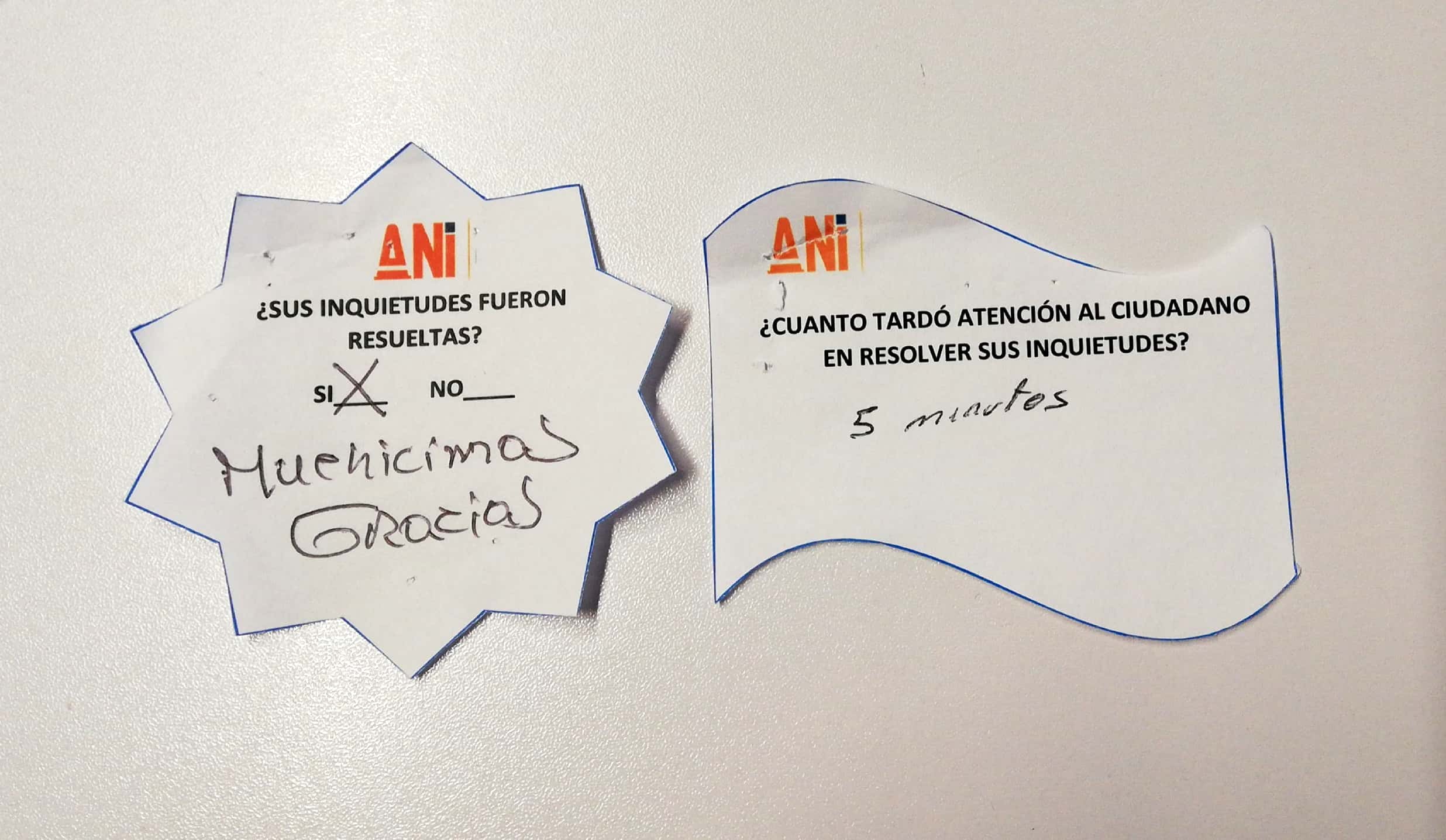
|  |
| --- |
| **¿QUÉ PUDO OBSERVAR DE LA ATENCIÓN OFRECIDA?** |
| Número de opiniones: **3** |
| Respuestas:   1. Buena atención 2. Amable atención 3. Que es pésima. Los doctores Egnna Franco y Fernando Castaño jamás pasan al teléfono; nunca tienen tiempo para atender las solicitudes. |

* Para la semana del 28 de enero al 1 de febrero, el equipo de Atención al ciudadano preguntó a los ciudadanos sobre su conocimiento en relación con la Agencia Nacional de Infraestructura, formulando la siguiente pregunta



|  |
| --- |
| **¿QUÉ CONOCE SOBRE LA ANI?** |
| Número de opiniones: **2** |
| Respuestas:   1. Construcción de vías 2. Aquella que arregla las vías. Trabajo excelente |

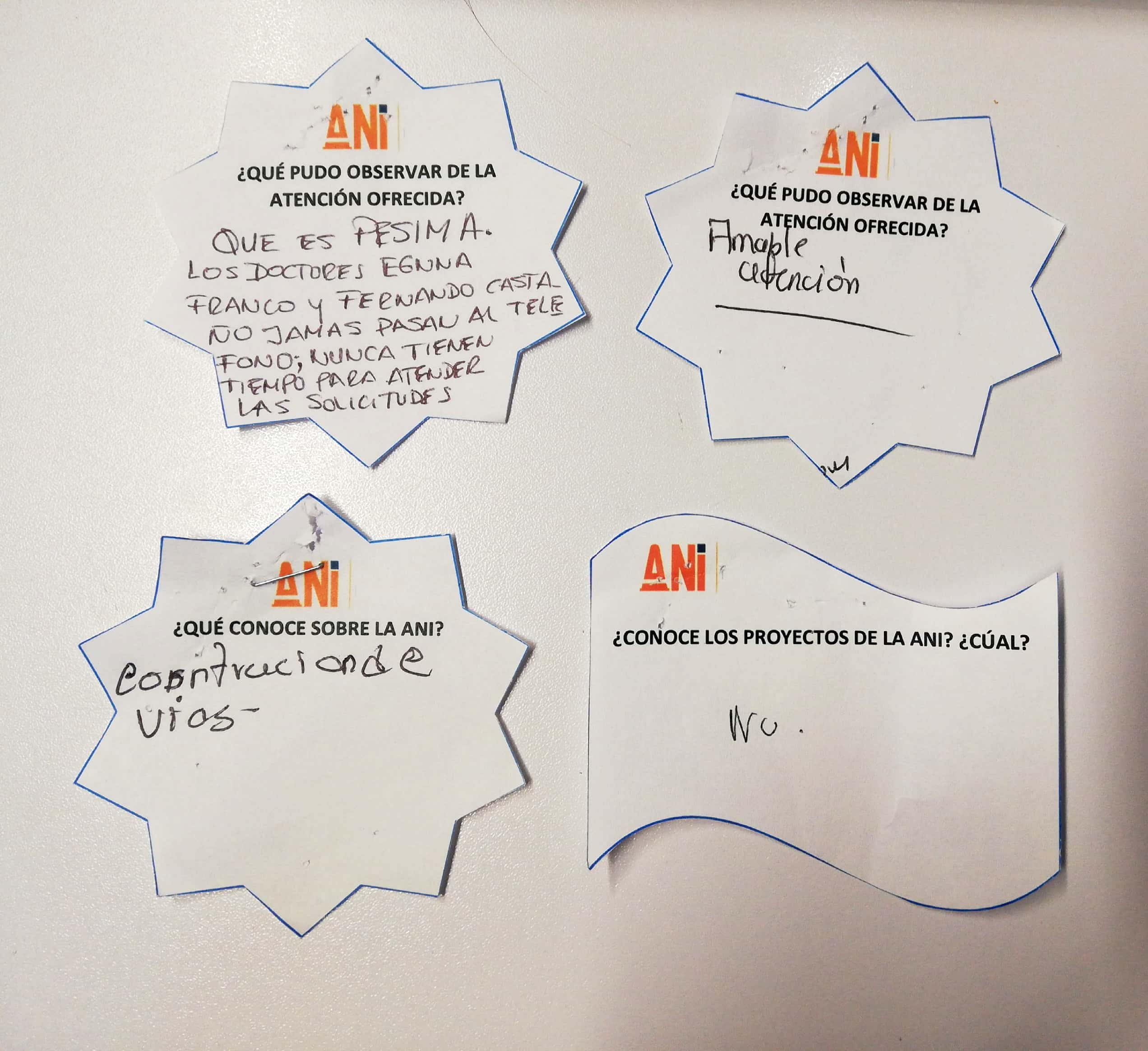
* En lo que respecta a tiempos de servicio, se formuló el siguiente interrogante para la semana del 11 al 15 de febrero:

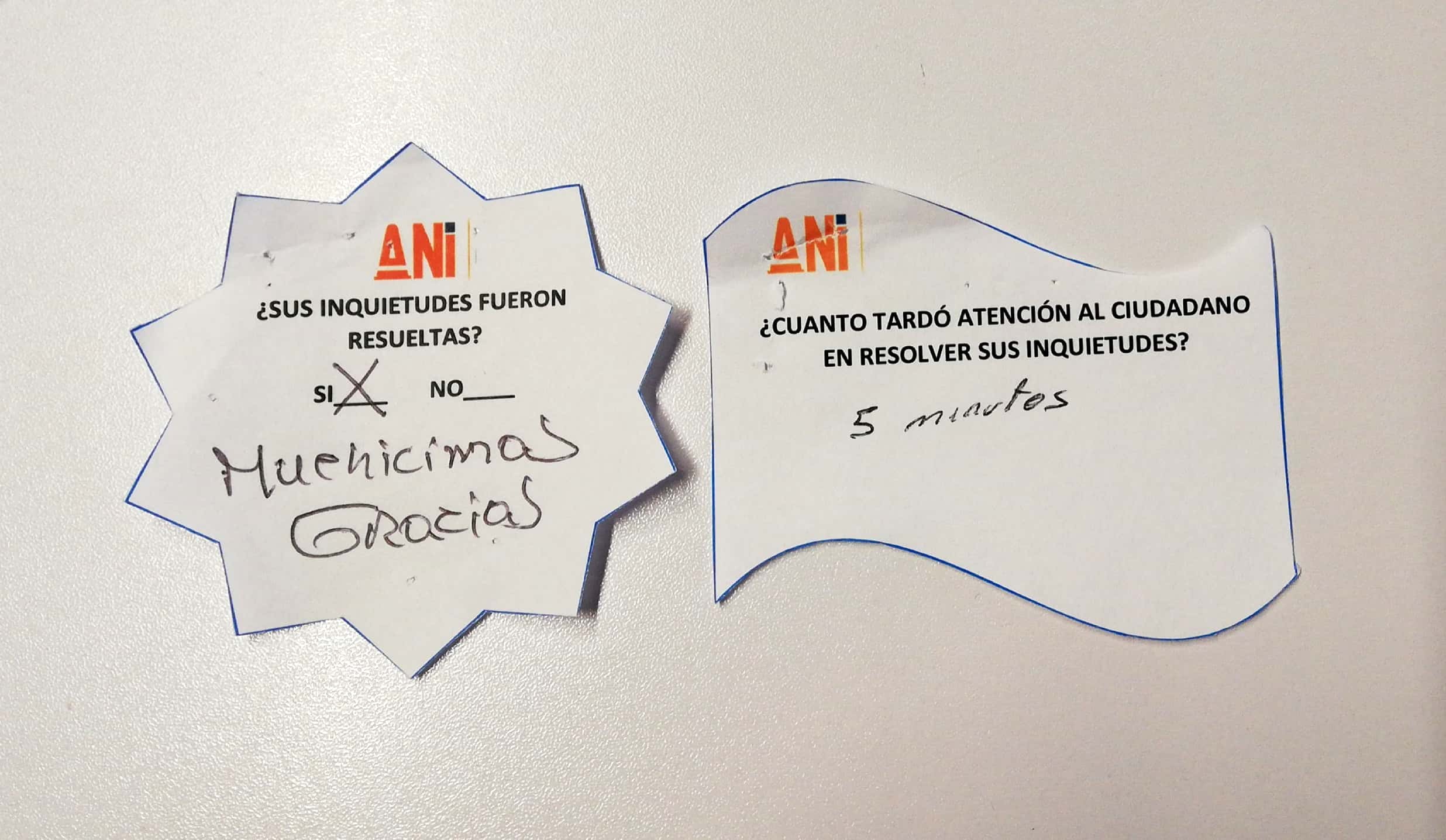


|  |
| --- |
| **¿CUÁNTO TARDÓ ATENCIÓN AL CIUDADANO EN RESOLVER SUS INQUIETUDES?** |
| Número de opiniones: **4** |
| Respuestas:   * 5 minutos: 2 personas * 20 minutos: 1 persona |
| Comentarios:   1. Excelente |

* Posteriormente, en la semana del 18 al 22 de marzo replanteamos la pregunta dirigida únicamente a los proyectos de infraestructura en todos los modos, de la siguiente manera:

|  |
| --- |
| **¿CONOCE LOS PROYECTOS DE LA ANI? ¿CUÁLES?** |
| Número de opiniones: 1 |
| Respuesta:   1. No |



* La satisfacción de los ciudadanos por la información suministrada fue evaluada en las semanas del 4 al 8 de febrero y del 26 al 29 de marzo, mediante la siguiente pregunta: 

|  |
| --- |
| **¿SUS INQUIETUDES FUERON RESUELTAS?** |
| Número de opiniones: **9** |
| Respuestas:   * SI: 9 * NO: Ninguna |
| Comentarios:   1. Gracias 2. Muchísimas gracias |

Los ciudadanos que hicieron requerimientos a la Agencia durante el primer 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 cuarenta y un (**15**) 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 | 5 | 33% |
| **2 puntos** | Oportuno, (no) claro, no completo o de fondo y notificado | 1 | 7% |
| **1 punto** | No oportuno, no claro, incompleto (completo), no de fondo (de fondo) y sin notificar | 9 | 60% |
| TOTAL | | **15** | **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 las situaciones revisadas, el número consultado fue un radicado de salida y no un

requerimiento de entrada. Entre tanto el mayor número de solicitudes fueron atendidas y solo en uno de los casos no reposa trazabilidad de la respuesta brindada al peticionario. Finalmente, uno de los números ingresados no tiene dígitos completos por lo que no pudo ser verificado en el sistema de gestión documental ORFEO.

Como seguimiento a las respuestas emitidas por la Agencia frente a Derechos de Petición, se tomó una muestra aleatoria de **48** 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 2018.

Seguimiento a respuestas de derechos de petición

* ***PERCEPCIÓN CIUDADANA***

**OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS**

30 de los 48 ciudadanos encuestados cree que la respuesta a su derecho de petición fue oportuna, mientras que 18 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 36 ciudadanos considera que obtuvo claridad en la respuesta emitida por la entidad, lo que porcentualmente corresponde al 75% del total de personas encuestadas, 11 de ellos no considera que las respuestas a sus requerimientos sean claras, mientras que solo 1 manifiesta no haber sido notificado de la respuesta por parte de la Agencia.

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

**SE RESPONDIÓ DE FONDO**

22 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 julio, agosto y septiembre de la vigencia 2018 y que sirvieron de base para llevar a cabo la presente encuesta, el área de Atención al Ciudadano logró evidenciar en la trazabilidad los siguientes resultados:

**OPORTUNIDAD**

En lo que respecta a oportunidad de las respuestas,el 85% de las peticiones se contestaron en término y el 15% 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 92% de las peticiones hubo claridad por parte de la Agencia al momento de proyectar la respuesta, y el 8% restante obedece a que no hubo respuesta generada por la entidad.

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

**SE RESPONDIÓ DE FONDO**

En la trazabilidad de las peticiones tomadas como muestra se logró evidenciar que el 75% de las solicitudes se respondieron de fondo, y el 25% 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 concentración de peticiones en el departamento de Cundinamarca con el 21%, seguido de Antioquia, Boyacá, Meta y Valle del Cauca.

***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 aeroportuario.

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

**TEMAS**

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

* Información de pagos y compras de predios.
* Información sobre proyectos carreteros.
* Beneficios de tarifa diferencial de peajes.
* Proyectos sobre avances de proyectos en todos los modos.

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

**COSTOS**

A la pregunta: ¿El trámite que surtió ante la Agencia le generó algun costo? **26** ciudadanos respondieron que no debieron asumir costo alguno por el trámite presentado ante la entidad, mientras que **22** respondieron que si y que este gasto se vio respresentado en el valor de las copias y el servicio de correo certificado empleado para allegar sus peticiones a la entidad.

***Gráfica No. 19 – Costos***

**CANALES DE RESPUESTA**

En lo que respecta a los canales de contacto, **29** de los ciudadanos encuestados afirmaron haber recibido respuesta a su petición en medio físico, mientras que **11** de ellos recibieron solución a sus trámites por el correo oficial de la entidad y **8** recibieron respuestas a sus requerimientos a tavés de ambos canales.

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

**ANÁLISIS DE LA ENCUESTA DE PERCEPCIÓN**

1. Los ciudadanos manifiestan no haber tenido que pagar para acceder a un trámite de la Agencia, sin embargo sus percepciones frente a costos, recaen sobre el valor de los documentos o copias para presentar el trámite y el uso de correo certificado para la remisión de la comunicación.
2. La gran mayoría de las peticiones presentadas a la Agencia provienen de ciudadanos residentes en el departamento de Cundinamarca, donde la ANI tiene importantes proyectos en los diferentes modos.
3. Las peticiones que fueron elevadas a la entidad versaron en su gran mayoría sobre pagos y compras de predios.
4. Carretero continua siendo el modo de transporte más consultado por los ciudadanos en las peticiones, ya que sus requerimientos se enfocaron en saber sobre mantenimiento de las vías, beneficios de peajes y solicitudes de permisos en vías carreteras concesionadas. .
5. Del ejercicio realizado se puede concluir, que existe un alto índice de cumplimiento por parte de las diferentes áreas de la Agencia en lo que respecta a respuestas oportunas al derecho fundamental de petición, generando credibilidad en la ciudadanía.
6. **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 1er trimestre de 2019 |
| Realizar campañas de divulgación para fortalecer los canales de denuncia de corrupción. | 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. | Actividades, digitales y presenciales | Abril, Mayo, Junio, Julio, Agosto, Septiembre, Octubre / 19 |  |
| 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 realizó una charla con los funcionarios nuevos |
| PAAC - Capacitar en la estrategia de automatización del procedimiento de atención al ciudadano | 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. | Capacitación | dic-19 |  |
| 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 |  |
| 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 hizo una mesa de trabajo con los Gerentes de la Vicepresidencia de Gestión Contractual para articular la reunión con los equipos de Servicio al Ciudadano de las Concesiones |
| 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 realizó una charla con los funcionarios nuevos |
| 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 |  |
| 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 | Con corte 31 de Marzo de 2019 se hizo cierre de la recepción de resultados remitidos por los concesionarios en lo que respecta a las evaluaciones de percepción del cliente |
| 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 publicó la caracterización ciudadana en página web |
| PAAC - Ampliar el conocimiento a los concesionarios, interventores y colaboradores de la ANI, sobre la conformación y roles de la veedurías en los proyectos de concesión de infraestructura de transporte. | 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. | Eventos realizados | dic-19 |  |
| PAAC - Capacitar un equipo interdisciplinario en temas de participación 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. | Eventos realizados | mar-19 |  |
| 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 | Se asistió a la Feria Nacional de Servicio al Ciudadano que tuvo lugar en Aracataca – Magdalena el 05 de abril de 2019 |
| PAAC - Llevar a cabo mesas de trabajo para articular las nuevas cadenas de trámites | 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. | Mesa de trabajo | dic-19 |  |
| PAAC - Dar continuidad a las mesas de trabajo para disponer totalmente en línea, el trámite de concesión portuaria | 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. | Mesa de trabajo | abr-19 |  |
| PAAC - Ajustar trámites registrados en SUIT | 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. | Trámites ajustados | dic-19 |  |

1. **INTERVENCIÓN DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO**

En el primer 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.