



ANI



INFORME DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA PRIMER TRIMESTRE - VIGENCIA 2026

VGCOR - ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA

CONTENIDO

1. ATENCIÓN Y GESTIÓN A LAS SOLICITUDES CIUDADANAS – PQRSD	2
1.1 Estadísticas de las solicitudes de PQRSD recibidas en el trimestre	2
1.2 Comparativo de las PQRSD recibidas en relación con el trimestre anterior	3
1.3 Clasificación por tipos de solicitudes ciudadanas PQRSD	3
1.4 Tiempos de respuesta de la ANI	4
1.5 Tiempos promedio de respuesta a las solicitudes ciudadanas	5
1.6 Distribución interna de las PQRSD y tiempos de respuesta por dependencia	6
1.7 Estado de la gestión y atención de las PQRSD	8
1.8 Información discriminada respecto de las solicitudes de acceso a información pública	9
1.9 Temas más consultados y recurrentes objeto de PQRSD	10
2. ATENCIÓN Y GESTIÓN A LAS DENUNCIAS	11
2.1 Temas sobre los cuales recayeron las denuncias	12
2.2 Trámite comunicaciones recibidas por los canales de denuncias	12
3. ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA POR CANALES DE CONTACTO	13
3.1 Canales de radicación de las solicitudes ciudadanas PQRSD	13
3.2 Canales de denuncias	14
3.3 Canales de contacto para la atención ciudadana	14
4. RECOMENDACIONES Y PERCEPCIÓN CIUDADANA	15
4.1 Principales recomendaciones sugeridas por la ciudadanía	15
4.2 Resultados percepción ciudadana canal presencial	15
4.3 Resultados percepción ciudadana canal telefónico	16
4.4 Resultados percepción ciudadana página web	16
4.5 Resultados Percepción PQRSD a través de Página Web	19
4.6 Seguimiento telefónico a la percepción ciudadana sobre el trámite y las respuestas brindadas a las PQRSD	20
4.6.1 Percepción ciudadana sobre la respuesta a las PQRSD	21
4.6.2 Contexto de las PQRSD analizadas	23
4.6.3 Modos de transporte	27
4.6.4 Perfil de a demanda	27
4.6.5 Conclusiones	28
5. GESTIONES Y ACCIONES DE MEJORA	29
Índice de tablas	31
Índice de gráficas	31



INFORME ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Primer Trimestre - Vigencia 2026¹

El presente documento consolida la gestión efectuada por la Agencia Nacional de Infraestructura (ANI) en el trimestre comprendido entre el 01 de enero y el 31 de marzo de 2026, con relación a las solicitudes ciudadanas (PQRSD), las solicitudes de acceso a la información pública y las denuncias; la atención brindada por los diferentes canales de contacto; los ejercicios y resultados de medición frente a la percepción y satisfacción ciudadana; y los avances y acciones de mejora en materia de servicio a la ciudadanía.

1. ATENCIÓN Y GESTIÓN A LAS SOLICITUDES CIUDADANAS – PQRSD

1.1 Estadísticas de las solicitudes de PQRSD recibidas en el trimestre

Durante el trimestre, la ANI recibió un total de 2.619 PQRSD, con el siguiente comportamiento mensual:

Tabla 1. Total de PQRSD recibidas por periodos de gestión

Periodos de gestión	No. PQRSD	%
---------------------	-----------	---

¹ El presente informe se elabora y presenta en cumplimiento de las disposiciones legales contenidas en la normativa vigente, en específico, el artículo 54 de la Ley 190 de 1995, el literal h del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, “por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional”, el artículo 52 del Decreto reglamentario 103 de 2015”, y demás normas concordantes. El informe se elaboró con la base de datos de “8. Reporte Tipos Selectos Por Dependencia Actual” descargada del módulo de reportes del Sistema de Gestión Documental ORFEO el 27 de abril de 2026 a las 9:30 A.M, el cual presente la información de las comunicaciones tipificadas bajo las modalidades de PQRS vinculada a la columna denominada “Modalidad de Petición” de la bandeja de entrada de ORFEO.



Primer trimestre	2619	100,00%
Enero	787	30,05%
Febrero	824	31,46%
Marzo	1008	38,49%
Total	2619	100,00%

Fuente: Elaborada a partir de la base de datos extraída de ORFEO. (Fecha de corte: 31 de Marzo de 2026. Ver pie de página 1)

1.2 Comparativo de las PQRSD recibidas en relación con el trimestre anterior

Al observar la dinámica de las PQRSD recibidas en el presente trimestre en relación con el mismo trimestre de la vigencia anterior, se evidencia una disminución del 7,23%.

Tabla 2 Total de PQRSD recibidas por trimestre de gestión.

Periodos de gestión	2025	2026	Variación %
Primer Trimestre	2823	2619	
Enero	961	787	-18,11%
Febrero	875	824	-5,83%
Marzo	987	1008	2,13%

Fuente: Elaborada a partir de la base de datos extraída de ORFEO. (Fecha de corte: pie de página 1)

1.3 Clasificación por tipos de solicitudes ciudadanas PQRSD²

A continuación, se presenta la relación de las PQRSD recibidas en la ANI, discriminadas según la tipificación asignada en función del contenido de la solicitud:

Tabla 3 Clasificación de las PQRSD por tipología

Tipificación o modalidad de la solicitud	No. PQRSD	%
Derecho de petición	1462	55,82%

² Hace referencia a documentos tipificados en el Sistema de Gestión Documental ORFEO. Ver pie de página 1.



Tipificación o modalidad de la solicitud	No. PQRSD	%
Solicitud de entidad pública	529	20,20%
Solicitud de ente de control (Contraloría, Procuraduría y Defensoría)	109	4,16%
Reclamo	83	3,17%
Petición concesión interventoría	77	2,94%
Solicitudes del Congreso de la República	66	2,52%
Solicitud de certificación	65	2,48%
Consulta	50	1,91%
Solicitud de copia de documentos	40	1,53%
Denuncia ³	38	1,45%
Solicitud de información	34	1,30%
Solicitud de acceso a información pública	26%	0,99%
Solicitud o consulta en materia de ejecución contractual	15	0,57%
Sugerencia	11	0,42%
Queja	8	0,31%
Prioritario	6	0,23%
Total	2619	100%

Fuente: Elaborada a partir de la base de datos extraída de ORFEO. (Fecha de corte: pie de página 1)

Conforme a las PQRSD que fueron identificadas, distribuidas y tipificadas, se identificó que el derecho de petición fue la modalidad que se presentó con mayor frecuencia, con un porcentaje de participación del 55,82%, seguida de la solicitud de entidad pública represento el 20,20%, y solicitudes de ente de control (Contraloría, Procuraduría y Defensoría) con un 4,16%.

1.4 Tiempos de respuesta de la ANI

Los tiempos de respuesta de la ANI, son los previstos en la normativa vigente y se encuentran establecidos a nivel interno en el anexo 1 de la Resolución 20264020000625 de

³ Hace referencia a documentos tipificados como denuncias en el Sistema de Gestión Documental ORFEO. La gestión y seguimiento a las comunicaciones y denuncias recibidas por los demás canales dispuestos para el trámite de denuncias se enmarca en el procedimiento Gestión de Denuncias- TPSC-P-05, vigente, y su trazabilidad y registro se realiza en el formato PSC-F-008. En el siguiente acápite se presentará la generalidad estadística de la gestión de denuncias. El informe trimestral de denuncias se publica en el espacio de transparencia, en el siguiente enlace: <https://www.ani.gov.co/denuncie-canal-de-transparencia>.



23 de enero de 2026 “Por medio de la cual se reglamenta el ejercicio del derecho de petición al interior de la Agencia Nacional de Infraestructura”, en los siguientes términos:

Norma	Modalidad	Términos legales
Ley 1437 de 2011 (CPACA)	Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y Denuncia	15 días hábiles
	Petición de documentos e información/ acceso a información pública	10 días hábiles
	Consulta	30 días hábiles
	Petición entre autoridades	10 días hábiles
Peticiones entre autoridades con términos especiales		
Artículo 258 de la Ley 5 de 1992.	Congreso de la República - Informes	5 días hábiles
Artículo 15 de la Ley 24 de 1992	Solicitudes de la Defensoría del Pueblo	5 días hábiles
Ley 1952 de 2019	Solicitudes de la Procuraduría General de la Nación	Término señalado en la comunicación o diez (10) días hábiles por peticiones entre autoridades
Decreto 403 de 2020	Solicitudes de la Contraloría General de la República	Término señalado en la comunicación o diez (10) días hábiles por peticiones entre autoridades

Fuente: Anexo 1 de la Resolución 20264020000625 de 23 de enero de 2026

1.5 Tiempos promedio de respuesta a las solicitudes ciudadanas

La Agencia brindó respuesta a las solicitudes de los ciudadanos en un promedio de nueve (9) días hábiles durante el trimestre.

A continuación, se muestran los tiempos promedios de respuesta por cada uno de los tipos de solicitud:

Tabla 4 Tiempos promedio de respuesta por tipo de solicitud

Tipo de solicitud	Promedio de tiempo de respuesta (días hábiles posteriores al recibo de la solicitud)
Solicitud o consulta en materia de ejecución contractual	21
Consulta	13
Petición concesión interventoría	13
Sugerencia	12
Solicitud de información	10



Tipo de solicitud	Promedio de tiempo de respuesta (días hábiles posteriores al recibo de la solicitud)
Solicitud de copia de documentos	10
Reclamo	10
Derecho de petición	9
Solicitud de certificación	9
Solicitud de entidad pública	8
Solicitud de acceso a información pública	8
Prioritario	7
Queja	7
Solicitudes del Congreso de la República	5
Solicitud de ente de control (Contraloría, Procuraduría y Defensoría)	5
Denuncia	4
Promedio de respuesta	9

Fuente: Elaborada a partir de la base de datos extraída de ORFEO. (Fecha de corte: pie de página 1)

1.6 Distribución interna de las PQRSD y tiempos de respuesta por dependencia

A continuación, se muestra la distribución de las PQRSD al interior de la ANI y los tiempos promedio de respuesta de cada una de las dependencias:

Tabla 5 PQRSD recibidas y tiempos de respuesta por dependencias.

Dependencia	No. PQRs	% del Total General	Promedio días de respuesta ⁴
Vicepresidencia Ejecutiva	1690	64,53%	9
GIT Carretero 7	243	9,28%	8
GIT Carretero 6	239	9,13%	8
GIT Carretero 3	203	7,75%	9
GIT Estrategia Contractual Permisos y Modificaciones	187	7,14%	13
GIT Carretero 2	183	6,99%	8
GIT Carretero 1	142	5,42%	7
GIT Carretero 5	142	5,42%	7
GIT Carretero 4	133	5,08%	8
Vicepresidencia Ejecutiva	105	4,01%	12

⁴ Corresponde al promedio de días entre la recepción de la solicitud y la respuesta de fondo a las solicitudes atendidas.



Dependencia	No. PQRS	% del Total General	Promedio días de respuesta ⁴
GIT Carretero 8	90	3,44%	8
Gerencia Financiera 1	23	0,88%	12
Vicepresidencia de Planeación, Riesgos y Entorno	314	11,99%	9
GIT Asesoría Jurídico Predial	119	4,54%	9
GIT Predial	64	2,44%	8
GIT Ambiental	56	2,14%	9
GIT Social	47	1,79%	12
GIT de Riesgos	15	0,57%	7
GIT de Planeación	9	0,34%	18
GIT de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones	4	0,15%	16
Vicepresidencia de Gestión Contractual	260	9,93%	11
GIT Férreo	121	4,62%	11
GIT Portuario	79	3,02%	13
GIT Aeroportuario	50	1,91%	7
GIT Financiero	6	0,23%	8
Vicepresidencia de Gestión Contractual	4	0,15%	14
Vicepresidencia de Estructuración	142	5,42%	11
Vicepresidencia de Gestión Corporativa	119	4,54%	5
Vicepresidencia de Gestión Corporativa	43	1,64%	3
GIT Administrativa y Financiera	37	1,41%	6
GIT de Talento Humano	34	1,30%	7
Area de Archivo y Correspondencia	4	0,15%	16
GIT Control Interno Disciplinario	1	0,04%	8
Vicepresidencia Jurídica	89	3,40%	10
GIT de Contratación	43	1,64%	10
GIT Defensa Judicial	25	0,95%	10
Vicepresidencia Jurídica	15	0,57%	9
GIT de Asesoría de Estructuración	4	0,15%	17
GIT Procedimientos Administrativos y Sancionatorios Contractuales	2	0,08%	16
Presidencia	4	0,15%	10
Oficina de Comunicaciones	1	0,04%	13
Total	2619	100,00%	9

Fuente: Elaborada a partir de la base de datos extraída de ORFEO. (Fecha de corte: pie de página 1)



Se observó que las vicepresidencias que recibieron mayor número de PQRSD, fueron la Vicepresidencia Ejecutiva, Vicepresidencia Planeación, Riesgos y Entornos y la Vicepresidencia de Gestión Contractual, respectivamente. Por su parte, las dependencias de la Agencia que tuvieron mayor número de PQRSD son los grupos internos de trabajo 7, 6 y 3 de la Vicepresidencia Ejecutiva a cargo de proyectos carreteros.

1.7 Estado de la gestión y atención de las PQRSD

El Equipo de Servicio a la ciudadanía, descargó del sistema ORFEO, la base de datos de las solicitudes ciudadanas tipificadas como PQRSD, por el cual obtuvo el siguiente panorama en materia de estado de la gestión y atención de las PQRSD:

Tabla 6 Cumplimiento PQRSD - Reporte sistema documental ORFEO

Reporte descargado de ORFEO	No. PQRSD	%
Cumple	2044	78,05%
Incumple ⁵	573	21,88%
En término	2	0,08%
Total general	2619	100,00%

Fuente: Elaborada a partir de la base de datos extraída de ORFEO. (Fecha de corte: pie de página 1)

Se realizó una revisión de la información reportada por ORFEO. A continuación, se presenta el balance en el estado de las respuestas a las solicitudes:

Tabla 7 Estado de las respuestas a las solicitudes

Estado de la respuesta	No. PQRSD	%
Con respuesta	2525	96,41%
En término de respuesta	2	0,08%

⁵ Con el objetivo de gestionar la mejora en el cumplimiento de términos, se desarrolló desde el Equipo de Servicio al Ciudadanía la estrategia de seguimiento semanal y mensual a las PQRSD, en cumplimiento de la Circular No. 20234090000434. Como resultado, se logró un nivel de respuesta del 96,41 % de solicitudes atendidas, conforme se muestra en la tabla 7. Adicional a ello, se actualizó la normativa interna y expidió la Resolución 20264020000625 de 23 de enero de 2026 “Por medio de la cual se reglamenta el ejercicio del derecho de petición al interior de la Agencia Nacional de Infraestructura”.



Pendiente respuesta ⁶	92	3,51%
Total general	2619	100%

Fuente: Elaborada a partir de la base de datos extraída de ORFEO. (Fecha de corte: pie de página 1)

1.8 Información discriminada respecto de las solicitudes de acceso a información pública

Durante el trimestre, se recibieron veintiséis (26) solicitudes de acceso a la información pública. A continuación, se discrimina la información en cumplimiento del artículo 52 del Decreto 103 de 2015:

Tabla 8 Información estadística de las solicitudes de acceso a la información pública

Tratamiento dado a las solicitudes	No. PQRS
Número de solicitudes recibidas	26
Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución	1
Tiempo promedio de respuesta	8 días
El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información	0

Fuente: Elaborado con base en información extraída ORFEO. (Fecha de corte: pie de página 1)

A continuación, se presentan los radicados tipificados en el sistema de gestión documental ORFEO bajo el tipo documental “Solicitud de acceso a la información pública” y los tiempos de respuesta.

Tabla 9 Radicados y tiempos de respuesta solicitudes acceso a información pública

Radicado	Tiempo de respuesta a cada solicitud	Radicado	Tiempo de respuesta a cada solicitud	Radicado	Tiempo de respuesta a cada solicitud
20264090003302	7	20264090135662	11	20264090152132	6

⁶ Corresponde a la estadística de radicados que no relacionan una respuesta oficial válida en el módulo de documentos del Sistema de Gestión Documental ORFEO a la fecha de corte de la información señalada en el pie de página 1.



20264090004272	5	20264090136592	9	20264090189082	5
20264090006682	10	20264090137082	7	20264090205502	5
20264090029592	3	20264090137152	7	20264090254832	7
20264090051052	9	20264090137202	4	20264090259072	3
20264090090602	2	20264090137262	5	20264090355462	6
20264090092842	14	20264090137352	4	20264090368912	15
20264090096032	11	20264090137532	7	20264090378322	9
20264090120652	8	20264090137562	20		
Total tiempo promedio de respuesta en días					8 días

Fuente: Elaborado con base en información extraída ORFEO. (Fecha de corte: pie de página 1)

1.9 Temas más consultados y recurrentes objeto de PQRS

Los temas más consultados por la ciudadanía fueron: trámites administrativos a cargo de la Agencia Nacional de Infraestructura tales como traslados por competencia, solicitudes de información, aspectos laborales y contractuales, solicitudes vinculadas con los proyectos de concesión en los distintos modos de transporte, seguidos por temas relacionados con reportes de posibles estafas por ofertas laborales, el manejo de peajes y tarifa diferencial, accidentalidad y mantenimiento de la vía, y solicitudes relacionadas con emergencias de los proyectos concesionados.

Tabla 10 Clasificación de las PQRSD por tema.

Tema	No. de PQRSD	%
Administrativo	2453	93,66 %
Concesiones general	71	2,71 %
Estafa por oferta laboral	25	0,95 %
Manejo de peajes	16	0,61 %
Ambiental	13	0,50 %
Accidentalidad	9	0,34 %
Mantenimiento de la vía	9	0,34 %
Emergencias concesiones	7	0,27 %
Férreo	3	0,11 %
Permisos de cruce	3	0,11 %



Tema	No. de PQRS	%
Copias	2	0,08 %
Portuario	2	0,08 %
Aéreo	1	0,04 %
Ampliación de la vía	1	0,04 %
Certificación	1	0,04 %
Conflicto de interés	1	0,04 %
Consulta de documentos	1	0,04 %
Estructuración	1	0,04 %
Total general	2619	100%⁷

Fuente: Elaborado con base en información extraída ORFEO. (Fecha de corte: pie de página 1)

Los principales temas objeto de reclamo durante el periodo analizado estuvieron asociados a inconformidades en el cobro de peajes y condiciones tarifarias, así como a situaciones relacionadas con la operación y estado de la infraestructura vial, especialmente reportes sobre afectaciones en la vía (huecos, señalización y condiciones de seguridad vial). De igual manera, se evidencian reclamos vinculados a afectaciones a predios y bienes de los ciudadanos derivadas de la ejecución de proyectos de infraestructura, incluyendo solicitudes de compensación o atención de daños. Adicionalmente, se identifican casos relacionados con la gestión predial, trámites administrativos y reiteración de solicitudes, así como manifestaciones provenientes de comunidades y veedurías frente a la ejecución y seguimiento de proyectos concesionados.

Los principales temas objeto de queja durante el periodo analizado estuvieron relacionados con presuntas irregularidades por parte del personal de los concesionarios en actuaciones administrativas, especialmente en procesos prediales y solicitudes de documentación. Adicionalmente, se evidencian quejas asociadas a la prestación del servicio y atención al ciudadano en los módulos de peajes.

2. ATENCIÓN Y GESTIÓN A LAS DENUNCIAS⁸

⁷ Se aproxima a 100% aplicando redondeo decimal.

⁸ La gestión y seguimiento a las denuncias se enmarca en el procedimiento Gestión de Denuncias- TPSC-P-05 Versión 008, vigente, y su trazabilidad y registro se realiza en el formato PSC-F-008. El presente informe presenta la generalidad estadística de la gestión de



Durante el primer trimestre, la ANI recibió un total de 75 comunicaciones. A continuación, se detallan los principales temas que fueron reportados a través de los canales de denuncia:

2.1 Temas sobre los cuales recayeron las denuncias

Temas	No. de comunicaciones	%
Estafa por oferta laboral	54	72,00%
Otras denuncias	14	18,67%
Estafa por oferta de hospedaje, alimentación y suministros	6	8,00%
Conflicto de interés	1	1,33%
Total general	75	100,00%

Fuente: Elaboración propia a partir de matriz PSC-F-008 (Fecha de corte: pie de página 3)

2.2 Trámite comunicaciones recibidas por los canales de denuncias

Todos los asuntos recibidos fueron registrados en la matriz PSC-F-008. A continuación, se detalla la gestión realizada respecto a las comunicaciones recibidas por los canales de denuncias:

Tabla 12 Gestión asuntos recibidos canal denuncias

Gestión realizada	No. de comunicaciones	%
Respondió	74	98,67%
Trasladó	1	1,33%
Total general	75	100,00%

Fuente: Elaboración propia a partir de matriz PSC-F-008 (Fecha de corte: pie de página 3)

denuncias con corte a 31 de marzo de 2026. El informe trimestral de denuncias se publica en el espacio de transparencia, en el siguiente enlace: <https://www.ani.gov.co/denuncie-canal-de-transparencia>. Base de datos descargada el 20/04/2026.



3. ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA POR CANALES DE CONTACTO

En este apartado se presentan las estadísticas de atención al ciudadano a través de los canales de contacto dispuestos para la radicación de PQRSD, la gestión de denuncias y la atención general a la ciudadanía.

Tabla 13 Interacciones con la ciudadanía por canales de contacto

Canales de contacto	No. de interacciones
Canales de radicación de PQRSD en ORFEO	2619
Canales de denuncias	75
Canales de atención a la ciudadanía presencial/ telefónica	438
Total	3132

Fuente: Elaboración propia a partir de ORFEO, matriz PSC-F-008 y base de datos de atención al ciudadano. (Fecha de corte: 31 de Marzo de 2026)

3.1 Canales de radicación de las solicitudes ciudadanas PQRSD

El canal más utilizado por los usuarios para presentar solicitudes PQRSD fue el correo electrónico y la correspondencia física, a través del cual se recibió el 83,35% del total de solicitudes tramitadas como PQRSD. Los datos estadísticos se pueden consultar en la siguiente tabla:

Tabla 14 Canales radicación PQRSD

Canales de atención de PQRSD	No.	%
Correo electrónico -Correspondencia física	2183	83,35%
Formulario virtual de atención al ciudadano-petición queja o reclamo vía WEB	285	10,88%
Radicación por WEB – Trámites y Servicios	122	4,66%
Web Service - Radicación por Web Service- Traslados Ministerio del Transporte	29	1,11%



Total general documentos radicados en ORFEO	2619	100%
--	-------------	-------------

Fuente: Elaborado con base en información extraída ORFEO. (Fecha de corte: pie de página 1)

3.2 Canales de denuncias

El canal más utilizado por los usuarios para presentar reportes de denuncias fue el Sistema de Gestión Documental, a través del cual se recibió el 50,67% del total de comunicaciones. Los datos estadísticos se pueden consultar en la siguiente tabla:

Tabla 15 Estadística de recibo de solicitudes por canales de denuncias

Canal de recibo y gestión de denuncias	No.	%
Sistema de Gestión Documental	38	50,67%
Telefónico	32	42,67%
Presencial	5	6,67%
Total general comunicaciones tramitadas canal de denuncias	75	100,00%

Fuente: Elaboración propia a partir de matriz PSC-F-008. (Fecha de corte: Pie de página 3)

3.3 Canales de contacto para la atención ciudadana

A continuación, se presentan los datos estadísticos de la atención directa a la ciudadanía. El canal más utilizado por los ciudadanos fue el telefónico:

Tabla 16 Canales radicación PQR

Canal de contacto para la Atención a la Ciudadanía	No. de comunicaciones	%
Telefónico	275	62,79%
Presencial	163	37,21%
Total general atenciones ciudadanas	438	100,00%

Fuente: Base de datos atenciones Equipo de Servicio a la ciudadanía. (Fecha de corte de la información: 31 de Marzo de 2026, fecha de descarga 27/04/2026)



4. RECOMENDACIONES Y PERCEPCIÓN CIUDADANA

4.1 Principales recomendaciones sugeridas por la ciudadanía

Las principales sugerencias y recomendaciones sugeridas por la ciudadanía recibidas durante el periodo analizado estuvieron orientadas a la formulación de propuestas para el fortalecimiento de la infraestructura vial y los modelos de gestión del sector, incluyendo iniciativas relacionadas con nuevos corredores estratégicos y mejoras en concesiones. Asimismo, se identifican aportes enfocados en la optimización de procesos institucionales, particularmente en materia de selección y evaluación, a través de propuestas orientadas a fortalecer los criterios de transparencia, objetividad y eficiencia en los procesos contractuales, así como a optimizar los mecanismos de evaluación de oferentes y seguimiento al desempeño de los contratos. De igual manera, se evidencian sugerencias vinculadas a tendencias de innovación y sostenibilidad, como el desarrollo de infraestructura para vehículos eléctricos, y aportes provenientes de actores institucionales y veedurías que reflejan interés en el seguimiento y mejora continua de los proyectos de infraestructura.

Adicional a lo anterior, se indagó la percepción de los usuarios en su interacción a través de los canales de atención e información. A continuación, se detallan los resultados:

4.2 Resultados percepción ciudadana canal presencial

En el canal presencial, una vez finalizadas las atenciones, se aplicó encuesta de satisfacción a los usuarios, obteniendo un total de 163 respuestas, de las cuales el 96,32% (157 usuarios) calificó el servicio como excelente y el 3,07% (5 usuarios) como bueno, consolidando un 99,39% de satisfacción; por su parte, el 0,61% (1 usuario) calificó la atención como deficiente, lo que evidencia en términos generales una alta percepción positiva del servicio. Frente al caso puntual asociado a inconformidad con el trato recibido, se adoptaron acciones mediante la elaboración, publicación y socialización de la Carta de Trato Digno al Ciudadano, con el fin de fortalecer los estándares de atención y la experiencia del usuario.

Tabla 17 Percepción de usuarios atendidos en el canal presencial



Calificación del Servicio	Total Usuarios	Porcentaje de satisfacción
Excelente	157	96,32%
Bueno	5	3,07%
Deficiente	1	0,61%
Total	163	100,00%

Fuente: Base de datos atenciones Equipo de Servicio a la ciudadanía. (Fecha de corte: 31 de Marzo de 2026)

4.3 Resultados percepción ciudadana canal telefónico

En el canal telefónico, tras finalizar las atenciones se aplicó encuesta de satisfacción a los usuarios, obteniendo un total de 275 respuestas, de las cuales el 97,09% (267 usuarios) calificó el servicio como excelente, el 2,55% (7 usuarios) como bueno y el 0,36% (1 usuario) como aceptable, evidenciando un alto nivel de satisfacción frente al servicio brindado. No obstante, se identificó un caso puntual con calificación aceptable, asociado a tiempos de espera elevados, frente al cual se implementaron acciones de mejora como la actualización del mensaje de la conmutadora, el fortalecimiento de los protocolos de atención y la optimización del canal mediante la centralización de líneas, con el fin de mejorar la experiencia del ciudadano y la eficiencia en la respuesta institucional.

Tabla 18 Percepción de usuarios atendidos en el canal telefónico

Calificación del servicio	Total Usuarios	Porcentaje de satisfacción
Excelente	267	97,09%
Bueno	7	2,55%
Aceptable	1	0,36%
Total	275	100,00%

Fuente: Base de datos atenciones Equipo de Servicio a la ciudadanía. (Fecha de corte: 31 de Marzo de 2026)

4.4 Resultados percepción ciudadana página web

Con el ánimo de conocer 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 a la ciudadanía 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*. Durante el trimestre participaron 144 personas y se obtuvo la siguiente información:

Tabla 19 Trámite o consulta realizado

Información o Servicio Web utilizado	Recuento de información o Servicio Web utilizado	% Total general de información o servicio web utilizado
Información canales de atención ANI	31	21,53%
Formulario trabaje con nosotros	26	18,06%
Trámites en línea (permisos)	17	11,81%
Información general de la ANI	13	9,03%
Noticias y novedades	9	6,25%
Radicación Web de documentos	9	6,25%
Información de trámites y servicios ANI	8	5,56%
Espacio transparencia y acceso a la información pública	7	4,86%
Cuarto de datos	6	4,17%
ANIscoopio	5	3,47%
Formulario virtual para radicación de PQRS	4	2,78%
Información proyectos de infraestructura	4	2,78%
Seguimiento a radicados	4	2,78%
Agendamiento de citas	1	0,69%
Total	144	100,00%

Fuente. Elaboración propia a partir de base de datos encuesta web atención al ciudadano. (Fecha de corte: 31 de Marzo de 2026)

Tabla 20 Facilidad navegación portal *web* y acceso a los trámites o servicios *web*

¿Fue fácil encontrar la información?	Total	%
Si	120	83,33%
No	24	16,67%
Total	144	100,00%

Fuente. Elaboración propia a partir de base de datos encuesta web atención al ciudadano. (Fecha de corte: 31 de Marzo de 2026)

Tabla 21 Satisfacción de expectativas información página *web*



¿La información publicada satisface sus expectativas?	Total	%
Si	122	84,72%
No	22	15,28%
Total	144	100,00%

Fuente. Elaboración propia a partir de base de datos encuesta web atención al ciudadano. (Fecha de corte: 31 de Marzo de 2026)

Tabla 22 Posibilidad de obtener la información que buscabas en la página web.

Cuéntanos si pudiste obtener la información y encontrar lo que buscabas en la página web	Total	%
Si	124	86,11%
No	20	13,89%
Total	144	100,00%

Fuente. Elaboración propia a partir de base de datos encuesta web atención al ciudadano. (Fecha de corte: 31 de Marzo de 2026)

- Los servicios más consultados por los usuarios que participaron en la encuesta de percepción web fueron la información sobre los canales de atención de la ANI con un 21,53%, seguido del formulario “Trabaje con nosotros” con 18,06% y los trámites en línea (permisos) con 11,81%, lo que evidencia un mayor interés en el acceso a canales institucionales, oportunidades laborales y la gestión de trámites virtuales.
- El 83,33% de los usuarios que ingresaron a la página web manifestó que le resultó fácil encontrar la información.
- El 84,72% de los usuarios indicó que la información publicada satisface sus expectativas, evidenciando un nivel favorable en términos de pertinencia de los contenidos.
- El 86,11% de los usuarios afirmó que logró obtener la información que buscaba, lo que da cuenta de una experiencia positiva en el acceso efectivo a los contenidos y servicios disponibles en la página web.

Con base en las observaciones y sugerencias registradas, se identifican oportunidades de mejora principalmente en la funcionalidad de los formularios web, especialmente en “Trabaje con nosotros”, donde se evidencian dificultades para la carga de archivos; así como en los trámites en línea, donde los usuarios manifiestan demoras en la respuesta

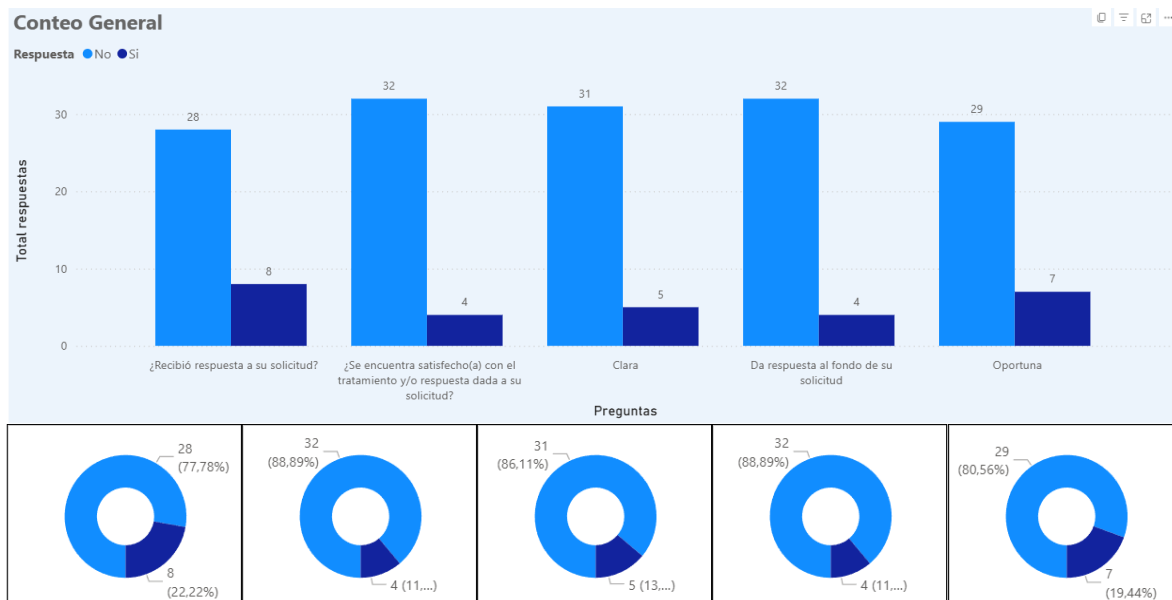


y necesidad de canales de atención más directos. De igual manera, se observan observaciones asociadas a la estabilidad y navegación del portal, incluyendo casos de enlaces que no cargan adecuadamente. Adicionalmente, los usuarios sugieren fortalecer la divulgación de información misional, particularmente sobre el estado de proyectos e incidentes en las vías.

4.5 Resultados Percepción PQRSD a través de Página Web

Los ciudadanos que hicieron requerimientos a la ANI durante este trimestre pudieron hacer seguimiento a sus números de radicados por medio de la página *web* de la entidad, y allí de manera voluntaria (36) personas diligenciaron la encuesta de satisfacción.

Gráfica 1 Percepción ciudadana en aplicativo web de seguimiento a PQRSD



Fuente: Tablero Power BI Encuesta de Satisfacción PQRSD. (Fecha de corte 31 de Marzo de 2026)

Tras revisar la participación recibida, se evidencia que, en términos generales, entre el 11% y el 22% de los usuarios que respondieron la encuesta manifestaron satisfacción con la gestión de sus solicitudes en al menos uno de los criterios evaluados. No obstante, los resultados sugieren que la encuesta fue utilizada principalmente por usuarios que experimentaron algún nivel de inconformidad, quienes encontraron en este instrumento un canal para expresar de manera directa sus percepciones frente a la atención recibida. En



este sentido, más que reflejar una medición representativa de la totalidad de usuarios atendidos, los resultados constituyen una fuente relevante de retroalimentación cualitativa, orientada a identificar oportunidades de mejora en el servicio.

En atención a estos resultados, el Equipo de Servicio a la Ciudadanía realizó un ejercicio de revisión y análisis de los radicados clasificados bajo la modalidad de derecho de petición, enfocado en la oportunidad, claridad y calidad de las respuestas de fondo, con el propósito de fortalecer la gestión institucional y mejorar la experiencia del ciudadano.

4.6 Seguimiento telefónico a la percepción ciudadana sobre el trámite y las respuestas brindadas a las PQRSD

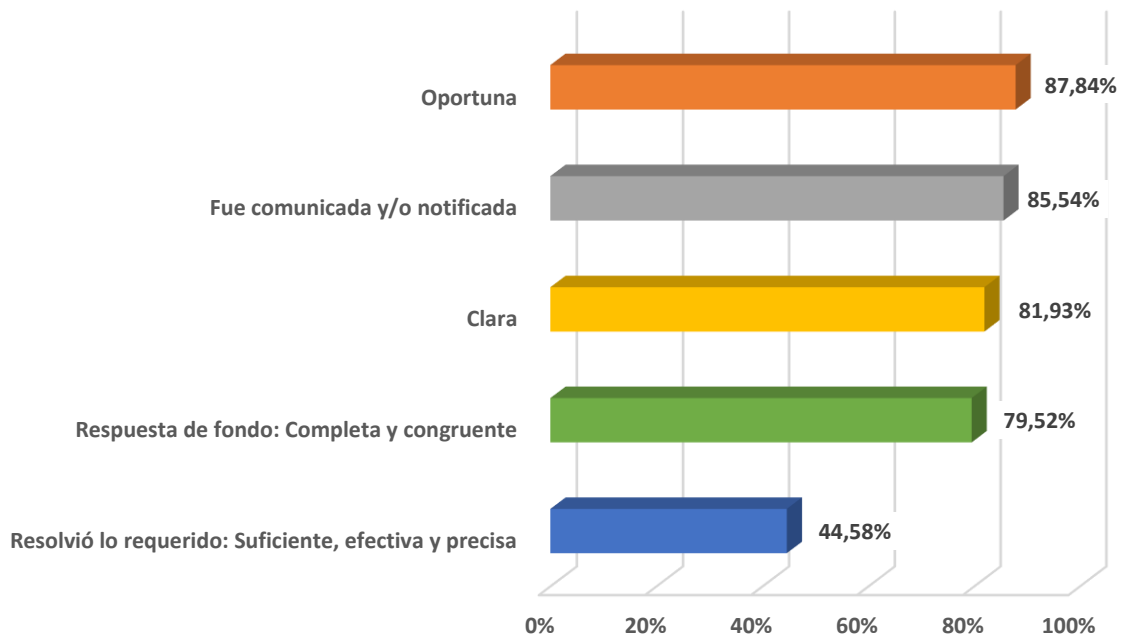
El Equipo de Servicio al Ciudadano realizó seguimiento telefónico a la percepción de los peticionarios sobre las respuestas emitidas por la Agencia Nacional de Infraestructura. Para este ejercicio, se tomó una muestra aleatoria de 83 peticionarios, cuyas solicitudes fueron tramitadas a través del sistema de gestión documental ORFEO durante los meses de enero, febrero y marzo de 2026, y que ingresaron por los diferentes canales de atención dispuestos por la entidad.

El análisis se orienta a evaluar la percepción del peticionario frente a la respuesta recibida, considerando criterios como la oportunidad, claridad, respuesta de fondo, resolución del requerimiento y comunicación de la respuesta. De manera complementaria, se contrastan estos resultados con el seguimiento realizado Servicio al Ciudadano, a partir de la gestión registrada en el sistema ORFEO, como resultado de dicho seguimiento, se identificaron casos que requirieron orientación o aclaración posterior.



4.6.1 Percepción ciudadana sobre la respuesta a las PQRSD

Gráfica 2 Percepción ciudadana sobre la respuesta a las PQRSD



Fuente: Resultados ejercicio de seguimiento telefónico a la percepción de los usuarios frente al trámite dado a las PQRSD, radicados Primer Trimestre 2026 - corte 31 de Marzo de 2026.

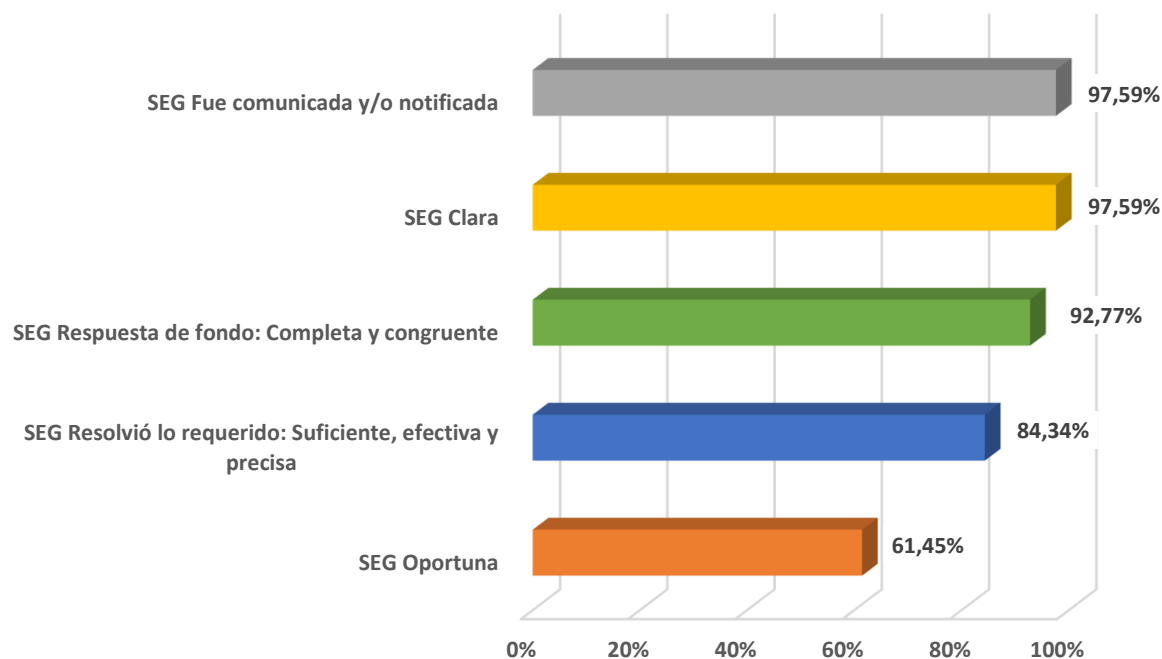
En el 10,84 % de los casos, los peticionarios manifestaron no haber obtenido respuesta, razón por la cual no fue posible medir la percepción en dicho porcentaje de la muestra analizada.



La diferencia observada entre los indicadores de oportunidad y comunicación frente a los indicadores de respuesta de fondo y resolución efectiva se presenta en un contexto en el que el 45,8 % de los trámites incluyó situaciones especiales, principalmente traslados (41,0 %), así como peticiones incompletas (3,6 %) y prórrogas (1,2 %), de acuerdo con los registros del trámite.

Adicionalmente, durante la interacción con los peticionarios como parte del seguimiento realizado por el Equipo de Servicio a la Ciudadanía, se evidenció que en el 25,3 % de los casos fue necesario efectuar aclaración o complementación de la información suministrada en la respuesta inicial.

Gráfica 3 Seguimiento oportunidad en las respuestas– Servicio al Ciudadano



Fuente Resultados ejercicio de seguimiento telefónico a la percepción de los usuarios frente al trámite dado a las PQRSD, radicados Primer Trimestre 2026 - corte 31 de Marzo de 2026.

La gráfica presenta los resultados del seguimiento del trámite de las respuestas en el Sistema de Gestión Documental Orfeo, realizado por Servicio al Ciudadano de las PQRSD de la muestra. Los resultados muestran altos niveles de cumplimiento en los criterios asociados



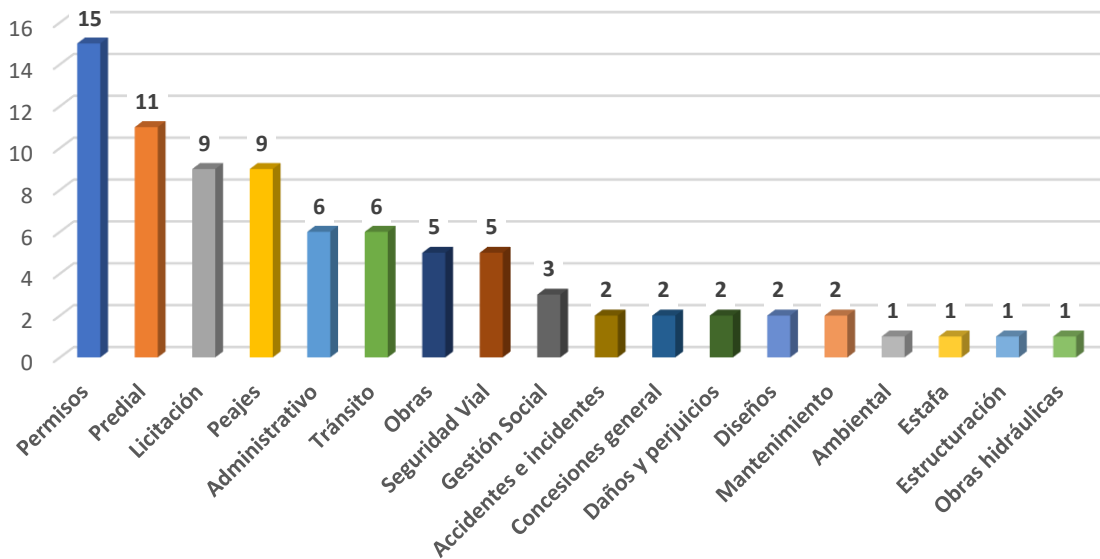
a la comunicación de la respuesta (97,59%), la claridad de la información brindada (97,59 %) y la respuesta de fondo entregada (92,77%).

Así mismo, se evidencia que en el 84,3 % de los casos el seguimiento permitió resolver de manera suficiente, efectiva y precisa el requerimiento planteado por el ciudadano. En contraste, el indicador de oportunidad del seguimiento presenta un nivel menor (61,5 %) frente a los demás indicadores evaluados, lo cual se observa en un contexto en el que una proporción significativa de los trámites (41,0 %) correspondió a traslados, de acuerdo con los registros del sistema ORFEO. Este tipo de situación especial implica la intervención de terceros competentes y la gestión de plazos específicos, particularmente el término de cinco (5) días hábiles para efectuar el traslado, lo cual incide en el resultado de este indicador.

4.6.2 Contexto de las PQRSD analizadas



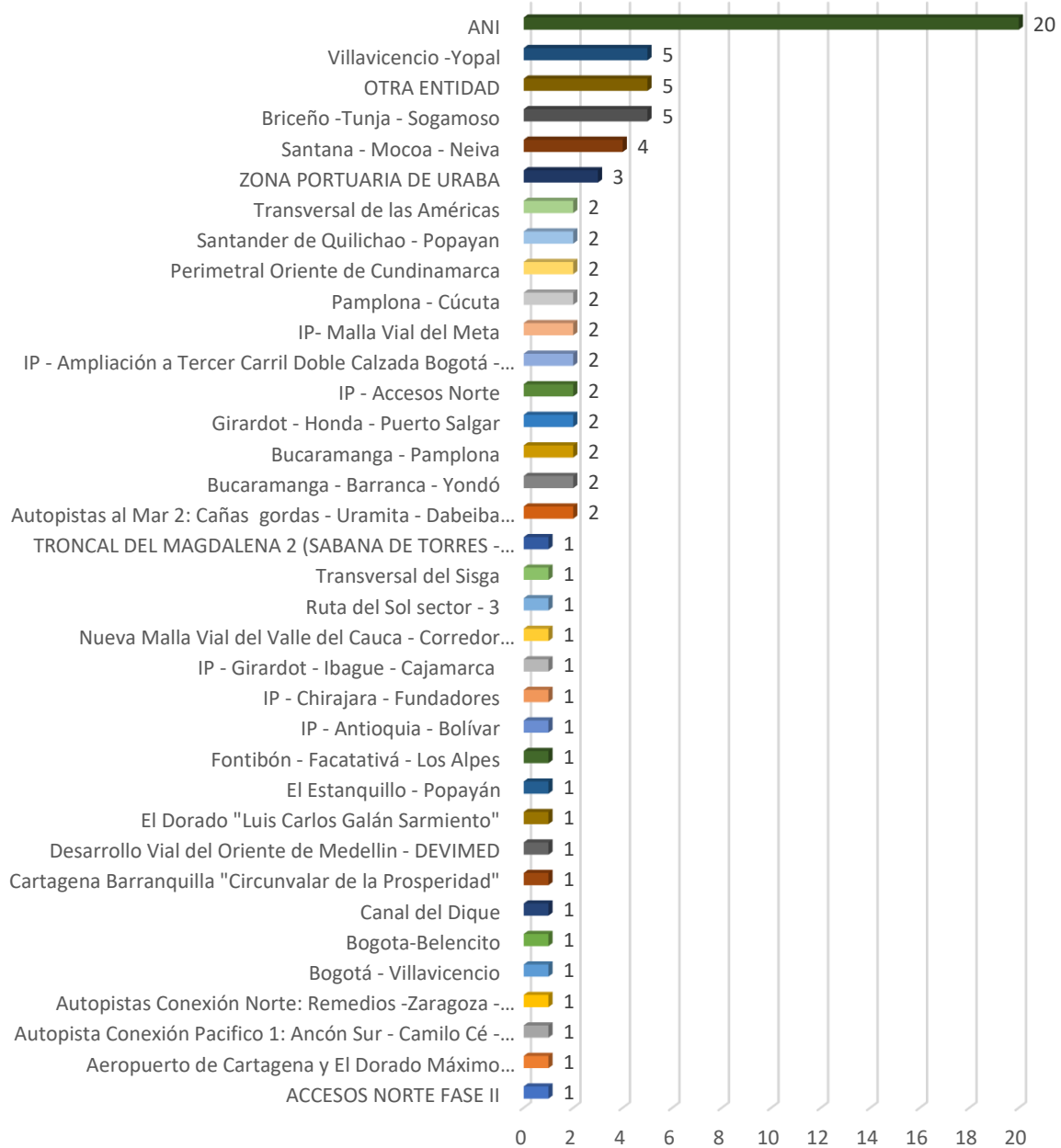
Gráfica 5 Distribución temática de las PQRSD de la muestra



Fuente Resultados ejercicio de seguimiento telefónico a la percepción de los usuarios frente al trámite dado a las PQRSD, radicados Primer Trimestre 2026 - corte 31 de marzo de 2026.

Los temas prediales, Peajes y Permisos concentran la mayor brecha entre cumplimiento formal y efectividad real de la atención, en conjunto representan 42,2% de los trámites (35) y registran altos niveles de no resolución de acuerdo con el indicador de resolución suficiente, efectiva y precisa (Predial 72,7%, Peajes 66,7% y Permisos 53,3%), sumado a mayores riesgos operativos por extemporaneidad (especialmente en Peajes y Permisos) y por traslados (notorio en Permisos), lo que incrementa la probabilidad de reiteraciones, tutelas y conflictividad social al no materializarse una solución verificable para el ciudadano, por lo que dichas áreas deben tener mayor precaución con las alertas de cumplimiento que emite Servicio al Ciudadano y las acciones de fondo que requiere la atención de las PQRSD.

Gráfica 6 Distribución de PQRSD por proyecto



Fuente: Resultados ejercicio de seguimiento telefónico a la percepción de los usuarios frente al trámite dado a las PQRSD, radicados Primer Trimestre 2026 - corte 31 de marzo de 2026.

A continuación, analizamos la gestión evidenciada de los proyectos que más solicitudes condensaron de la muestra:

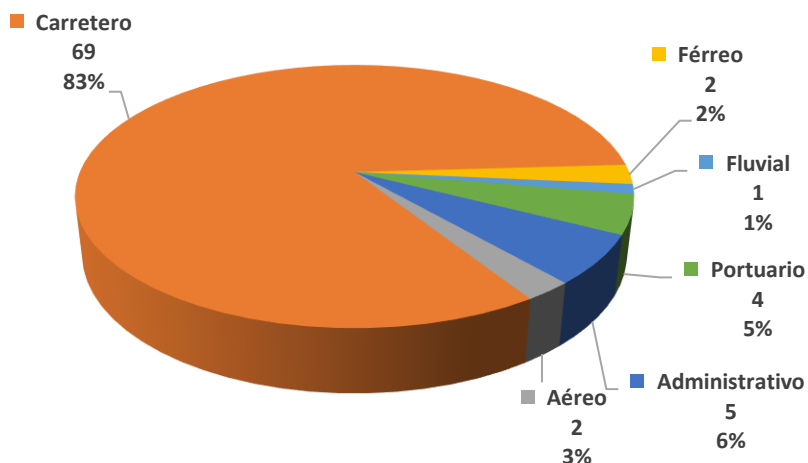


En los proyectos Villavicencio–Yopal y Briceño–Tunja–Sogamoso (5 trámites cada uno) se identifican oportunidades de mejora frente a la oportunidad de la gestión de las PQRSD, la articulación interinstitucional, verificación de la competencia para su trámite y la emisión de respuestas de fondo que atiendan integralmente las peticiones; lo anterior como resultado del análisis de estos 10 casos que arrojan en percepción apenas un 40% frente a que fue resuelta su petición contrastando con el resultado de seguimiento que fue positivo en un 70% frente al mismo indicador. En Santana–Mocoa–Neiva (4 trámites), dada la diversidad de temas (Peajes/Tránsito/Obras), resulta clave reforzar el seguimiento de traslados (75%) y la respuesta oportuna (25% de incumplimiento) para asegurar una mayor resolución (50% no resolución). Finalmente, en la Zona Portuaria de Urabá (3 trámites), donde predominan solicitudes de Licitación (2), se identifican oportunidades para mejora en la completitud y precisión de la información entregada, de acuerdo con lo manifestado por los peticionarios al momento de la encuesta.

4.6.3 Modos de transporte

El modo carretero concentra la gran mayoría de PQRSD cerca del 83% y, aunque los modos portuario, aéreo y administrativo son minoritarios, muestran mayor proporción de incumplimiento en este corte, por lo que el mayor volumen de gestión está en carretero y los mayores “picos” de riesgo formal aparecen en modos no carreteros.

Gráfica 7 Modo de transporte relacionado a las PQRSD



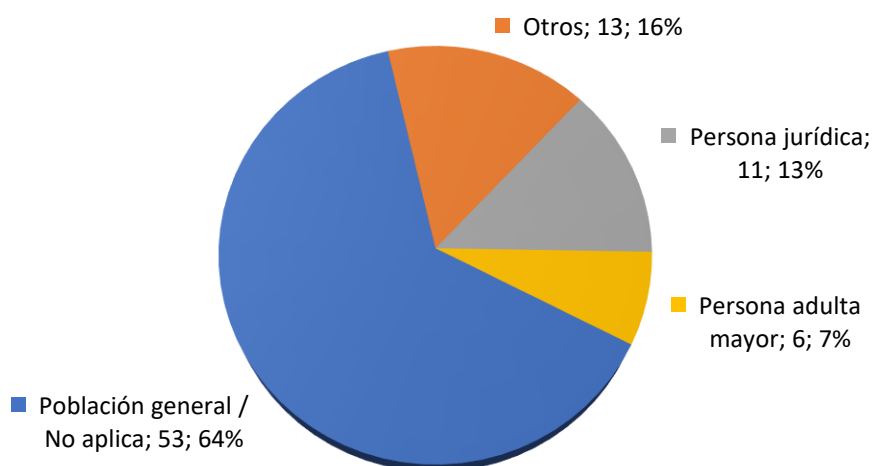
Fuente Resultados ejercicio de seguimiento telefónico a la percepción de los usuarios frente al trámite dado a las PQRSD, radicados Primer Trimestre 2026 - corte 31 de marzo de 2026.

4.6.4 Perfil de la demanda



Este informe considera relevante contrastar la caracterización de la población que interpone las PQRSD con los resultados de percepción, con el fin de evidenciar oportunidades de mejora orientadas a fortalecer la experiencia del ciudadano, evaluando si las respuestas emitidas se ajustan a sus necesidades y características, en alineación con el cumplimiento de un servicio accesible, equitativo y de calidad para todos los grupos poblacionales.

Gráfica 8 Distribución por población



Fuente Resultados ejercicio de seguimiento telefónico a la percepción de los usuarios frente al trámite dado a las PQRSD, radicados Primer Trimestre 2026 - corte 31 de marzo de 2026.

De acuerdo con la información recogida sobre la población que interpuso las PQRSD de la muestra, predomina la población general (53 casos), seguida de persona jurídica (11) y persona adulta mayor (6). En este último grupo se observa una brecha en la experiencia de atención, reflejada en no resolución (83,3%) y no comunicación/notificación (33,3%), lo que sugiere oportunidades de mejora en la accesibilidad y claridad de la respuesta, de la gestión general de PQRSD, para el acceso igualitario de los diferentes grupos poblacionales.

4.6.5 Conclusiones

- La efectividad en el trámite de las PQRD de acuerdo con el informe depende de su cierre y seguimiento, aunque la percepción evidencia altos niveles de claridad, comunicación y respuesta de fondo, en el seguimiento, persiste una brecha en la oportunidad (61,5%) asociada a la alta presencia de situaciones especiales y



traslados, lo cual exige fortalecer el control de plazos y cierre verificable de las PQRSD.

- La demanda se concentra territorial y temáticamente en focos críticos: Bogotá–Cundinamarca–Antioquia reúnen 55,4% de la muestra y los temas Predial, Peajes y Permisos concentran 42,2% con los mayores niveles de no resolución, por lo que son frentes prioritarios para gestión y alertas de cumplimiento.
- Hay oportunidad de mejora con enfoque de accesibilidad y equidad, aunque predomina la población general (53 casos), el grupo de personas adultas mayores (6 casos) presenta la mayor brecha de experiencia (no resolución 83,3% y no comunicación 33,3%), lo que sugiere reforzar claridad, accesibilidad y notificación efectiva en la atención.

5. GESTIONES Y ACCIONES DE MEJORA

Durante el trimestre se realizaron las siguientes actividades y obtuvieron los siguientes logros con enfoque de mejora continua:

- Se expidió la Resolución 20264020000625 de 23 de enero de 2026 “*Por medio de la cual se reglamenta el ejercicio del derecho de petición al interior de la Agencia Nacional de Infraestructura*”, con el objetivo de actualizar y ajustar a los requerimientos legales y necesidades institucionales la normativa en la materia.
- Se expidió la Circular No. 20264000000144 del 5 de marzo de 2026 “*Actualización de lineamientos para el fortalecimiento de la gestión de PQRSD, requerimientos de Entes de Control y Congreso de la República*”, mediante la cual se actualizaron y fortalecieron los lineamientos para la gestión oportuna, integral y articulada de las solicitudes ciudadanas y requerimientos externos.
- En el mes de marzo se actualizó carta de trato digno a la ciudadanía 2026
- Se desarrollaron tres sesiones de capacitación y sensibilización sobre atención a PQRSD mediante las cuales se capacito a 123 colaboradores ANI.
- Se desarrollo la estrategia de seguimiento semanal y mensual a las PQRSD, en cumplimiento de la Circular No. 20234090000434, con el propósito de mejorar los indicadores de respuesta a los derechos de petición. Como resultado, se mantuvo



un nivel de cumplimiento superior al 90%, alcanzando un 96,41% de solicitudes atendidas.

- El presente informe de PQRSD, correspondiente al primer trimestre de la vigencia 2026, será socializado mediante memorando dirigido a la Alta Dirección de la ANI, con el propósito de fortalecer la toma de decisiones estratégicas en materia de atención y servicio al ciudadano.
- Se optimizó el mensaje de la conmutadora de la ANI, haciéndolo más corto y eficiente para facilitar la comunicación con el Equipo de Servicio al Ciudadano.
- Se implementaron parametrizaciones de días hábiles y festivos, así como de las fechas de recepción y traslado, y del conteo de términos en el Sistema de Gestión Documental ORFEO. Este proceso se llevó a cabo en articulación con el GIT TIC, con el propósito de fortalecer la trazabilidad y la calidad de la información de las PQRSD.
- En el mes de marzo se actualizó el protocolo de atención a la ciudadanía 2026, incorporando criterios de accesibilidad física, comunicativa y procedimental para mejorar la atención inclusiva.

Índice de Tablas

Tabla 1. Total de PQRSD recibidas por periodos de gestión	2
Tabla 2 Total de PQRSD recibidas por trimestre de gestión.	3
Tabla 3 Clasificación de las PQRSD por tipología	3
Tabla 4 Tiempos promedio de respuesta por tipo de solicitud	5
Tabla 5 PQRSD recibidas y tiempos de respuesta por dependencias.....	6
Tabla 6 Cumplimiento PQRSD - Reporte sistema documental ORFEO	8
Tabla 7 Estado de las respuestas a las solicitudes	8
Tabla 8 Información estadística de las solicitudes de acceso a la información pública	9
Tabla 9 Radicados y tiempos de respuesta solicitudes acceso a información pública	9
Tabla 10 Clasificación de las PQRSD por tema.....	10
Tabla 11 Temas recibidos por los canales de denuncias.....	11
Tabla 12 Gestión asuntos recibidos canal denuncias	12
Tabla 13 Interacciones con la ciudadanía por canales de contacto.....	13
Tabla 14 Canales radicación PQRSD.....	13
Tabla 15 Estadística de recibo de solicitudes por canales de denuncias.....	14
Tabla 16 Canales radicación PQR.....	14
Tabla 17 Percepción de usuarios atendidos en el canal presencial.....	15
Tabla 18 Percepción de usuarios atendidos en el canal telefónico	16
Tabla 19 Trámite o consulta realizado	17
Tabla 20 Facilidad navegación portal <i>web</i> y acceso a los trámites o servicios <i>web</i>	17
Tabla 21 Satisfacción de expectativas información página <i>web</i>	17
Tabla 22 Posibilidad de obtener la información que buscabas en la página <i>web</i>	18

Índice de Gráficas

Gráfica 1 Percepción ciudadana en aplicativo web de seguimiento a PQRSD	19
Gráfica 2 Percepción ciudadana sobre la respuesta a las PQRSD.....	21
Gráfica 3 Seguimiento oportunidad en las respuestas– Servicio al Ciudadano	22
Gráfica 4 Distribución territorial de las PQRSD analizadas (mapa de calor)	24
Gráfica 5 Distribución temática de las PQRSD de la muestra	25
Gráfica 6 Distribución de PQRSD por proyecto	25
Gráfica 7 Modo de transporte relacionado a las PQRSD	27
Gráfica 8 Distribución por población	27