



Informe de Atención a la ciudadanía



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	11
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 ciudadanía	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	18
4.6 Seguimiento telefónico a la percepción ciudadana sobre el trámite y las respuestas brindadas a las PQRSD	19
A. Oportunidad en las respuestas a PQRSD	20
B. Claridad en las respuestas a PQRSD	21



C. Respuesta de fondo	22
D. Ubicación geográfica	24
E. Modos de transporte	25
F. Gratuidad de los trámites y servicios para los usuarios.	26
G. Temas de las PQRSD	27
H. Proyectos más consultados	27
I. Canales de atención	28
Conclusiones	29
5. GESTIONES Y ACCIONES DE MEJORA	30
Índice de Tablas	0
Índice de gráficas	0



INFORME ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Cuarto Trimestre - Vigencia 2024¹

El presente documento consolida la gestión efectuada por la Agencia Nacional de Infraestructura (ANI) en el trimestre comprendido entre el 01 de octubre y el 31 de diciembre de 2024, 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 2.515 PQRSD, con el siguiente comportamiento mensual:

Tabla 1. Total de PQRSD recibidas por periodos de gestión

Periodos de gestión	No. PQRSD	%
Primer trimestre	2491	100,00%
Segundo trimestre	2216	100,00%
Tercer trimestre	2865	100,00%
Cuarto trimestre	2515	100,00%

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 17 de febrero de 2025 a las 1:00 P.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.



Octubre	1068	42,47 %
Noviembre	867	34,47%
Diciembre	580	23,06%
Total general	2515	100,00%

Elaborada a partir de la base de datos extraída de ORFEO. (Fecha de corte: 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 un aumento de 63.75%.

Tabla 2 Total de PQRSD recibidas por trimestres de gestión.

Periodos de gestión	2023	2024	Variación %
Cuarto trimestre	1536	2515	63,75%
Octubre	522	1068	104,60%
Noviembre	492	867	76,22%
Diciembre	522	580	11,11%

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 PQRSD

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 de la solicitud	No. PQRSD	%
Derecho de petición	1609	63,98%
Solicitud de entidad pública	256	10,18%
Solicitud de información	118	4,69%
Reclamo	110	4,37%
Solicitudes del Congreso de la República	92	3,66%
Solicitud de Ente de control (Contraloría, Procuraduría y Defensoría)	81	3,22%
Solicitud de certificación	73	2,90%



Tipificación de la solicitud	No. PQRSD	%
Consulta	55	2,19%
Solicitud o consulta en materia de ejecución contractual	36	1,43%
Solicitud de copia de documentos	23	0,91%
Denuncia ²	20	0,80%
Queja	19	0,76%
Sugerencia	12	0,48%
Solicitud de Acceso a Información Pública	8	0,32%
Solicitud preferente	2	0,08%
Solicitud prioritaria	1	0,02%
Total general	2515	100%

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 63,98%, seguida de la solicitud de entidad pública represento el 10,18%, y las solicitudes de información con un 4,69%.

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 artículo 10 de la Resolución 2138 de 2021 “*Por la cual se reglamenta el ejercicio del derecho de petición en la Agencia Nacional de Infraestructura*” y en el procedimiento de atención al ciudadano y partes interesadas - TPSC-P-001 Versión 018, en los siguientes términos:

“ARTÍCULO 10°. TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS PETICIONES. Las peticiones que realicen las personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, nacionales o extranjeras, a la Agencia Nacional de Infraestructura sobre asuntos de su competencia, salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, deberán resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción, o de acuerdo con la modalidad que se enuncia a continuación:

² 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>.



- *Solicitudes de información: Son aquellas peticiones que buscan información y orientación relacionada con los servicios de la Entidad. Término de respuesta diez (10) días hábiles siguientes a su recepción. Pasado este plazo sin brindar respuesta, opera el silencio administrativo positivo.*
- *Solicitudes copia de documentación: Son aquellas peticiones encaminadas a obtener copia auténtica o fotocopia de documentos públicos, salvo aquellos clasificados y/o reservado. Nota: Si la petición es de información o de expedición de documentos, y la misma no es resuelta dentro del término de diez (10) días hábiles, se entiende que ha sido aceptada. En consecuencia, el correspondiente documento deberá ser entregado inmediatamente dentro de los tres (3) días hábiles siguientes.*
- *Consulta: Son aquellas peticiones relacionadas con materias a cargo de la Agencia y dentro del marco de su competencia, cuya respuesta no es vinculante ni produce efectos jurídicos. Término de respuesta treinta (30) días hábiles siguientes a la recepción.*
- *Sugerencia: Son aquellas comunicaciones que elevan los ciudadanos con el fin de mejorar los servicios a cargo de la Entidad. Término de respuesta quince (15) días hábiles siguientes a la recepción.*
- *Queja: Son pronunciamientos respecto a la conducta o actuar de un servidor o contratista de la Entidad en desarrollo de sus funciones. Término de respuesta diez (10) días hábiles siguientes a la recepción.*
- *Reclamo: Es la manifestación que hace una persona con respecto al incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Entidad. Término de respuesta quince (15) días hábiles siguientes a la recepción.*
- *Solicitudes Entes de control: Son aquellas peticiones verbales o escritas que elevan los Entes de Control a la Entidad. Término de respuesta diez (10) días hábiles siguientes a la recepción salvo que estas contengan un plazo diferente.*
- *Solicitudes Entidades Públicas: Son aquellas peticiones verbales o escritas que elevan las Entidades Públicas a la Agencia. Término de respuesta diez (10) días hábiles siguientes a la recepción.*
- *Solicitudes Congreso: Son aquellas peticiones remitidas por el Congreso de la República. Término de respuesta cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción. Se exceptúan las solicitudes de observaciones o comentarios a proyectos de Ley.*
- *Solicitudes en materia de ejecución contractual: Son aquellas solicitudes que se surten y recaen sobre un contrato que se tiene con la Agencia. Término de Respuesta (3 meses), sin perjuicio de los plazos establecidos en el contrato de concesión.*
- *Solicitudes de acceso a la información pública: Solicitudes que hacen los ciudadanos respecto a la información pública de la Agencia Nacional de Infraestructura. Término de respuesta diez (10) días hábiles siguientes a la recepción.”*

1.5 Tiempos promedio de respuesta a las solicitudes ciudadanas.

La Agencia brindó respuesta a las solicitudes de los ciudadanos en un promedio de 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 consulta en materia de ejecución contractual	20
Sugerencia	15
Consulta	12
Derecho de Petición	9
Reclamo	9
Solicitud copia de documentos	8
Queja	8
Solicitud de información	8
Solicitud de entidad pública	8
Solicitud preferente	8
Solicitud de acceso a información pública	7
Denuncia	5
Solicitudes del Congreso de la República	5
Solicitud de ente de control (Contraloría, Procuraduría y Defensoría)	5
Solicitud de certificación	5
Solicitud prioritaria	2
Promedio general	9

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. PQRSD	% del total general	Promedio días de respuesta
Vicepresidencia Ejecutiva	1589	63,18%	9
Vicepresidencia Ejecutiva	245	9,74%	7



GIT Carretero 3	235	9,34%	13
GIT Carretero 2	232	9,22%	9
GIT Carretero 6	172	6,84%	9
GIT Carretero 5	165	6,56%	8
GIT Carretero 4	146	5,81%	8
GIT Carretero 7	145	5,77%	10
GIT Carretero 1	118	4,69%	7
GIT Estrategia Contractual Permisos y Modificaciones	109	4,33%	10
GIT Financiero 2	18	0,72%	7
Gerencia Financiera 1	4	0,16%	5
Vicepresidencia de Planeación, Riesgos y Entorno	445	17,69%	8
GIT Predial	186	7,40%	7
GIT Asesoría Jurídico Predial	144	5,73%	9
GIT Social	52	2,07%	8
GIT Ambiental	42	1,67%	9
GIT de Planeación	13	0,52%	12
GIT de Riesgos	3	0,12%	10
GIT de tecnologías de la información y las Telecomunicaciones	3	0,12%	27
Vicepresidencia de Planeación, Riesgos y Entorno	2	0,08%	
Vicepresidencia de Gestión Contractual	175	6,96%	9
GIT Portuario	66	2,62%	7
GIT Férreo	65	2,58%	12
GIT Aeroportuario	37	1,47%	6
Vicepresidencia de Gestión Contractual	4	0,16%	13
GIT Financiero	3	0,12%	7
Vicepresidencia de Estructuración	116	4,61%	9
Vicepresidencia Jurídica	100	3,98%	8
GIT de Contratación	68	2,70%	4
GIT Defensa Judicial	22	0,87%	16
Vicepresidencia Jurídica	8	0,32%	12
GIT de Asesoría de estructuración	1	0,04%	15
GIT Procedimientos Administrativos y Sancionatorios Contractuales	1	0,04%	7
Vicepresidencia de Gestión Corporativa	87	3,46%	6
GIT de Talento Humano	36	1,43%	7
GIT Administrativa y Financiera	35	1,39%	4



Vicepresidencia de Gestión Corporativa	9	0,36%	3
GIT Control Interno Disciplinario	4	0,16%	8
Equipo de Archivo y Correspondencia	3	0,12%	7
Oficina de Comunicaciones	2	0,08%	6
Presidencia	1	0,04%	11
Total general	2515	100,00%	9

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 3, 2 y el despacho de la Vicepresidencia Ejecutiva a cargo de los 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	2180	86,68%
Incumple	334	13,24%
En término	1	0,04%
Total general	2515	100,00%

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	2456	97,65%
En término de respuesta	1	0.04%
Pendiente respuesta ³	58	2,31%
Total general	2515	100%

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 8 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. PQRSD
Número de solicitudes recibidas	8
Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución	8
Tiempo promedio de respuesta	7 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 de cada solicitud.

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

³ 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.



Radicado	Tiempo de respuesta a cada solicitud
20244091230472	7
20244091233202	8
20244091240202	11
20244091250222	8
20244091254532	6
20244091267252	7
20244091343482	3
20244091368222	Sin respuesta

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

1.9 Temas más consultados y recurrentes objeto de PQRSD.

Los temas más consultados por la ciudadanía fueron: solicitudes vinculadas con los proyectos de concesión en los distintos modos de transporte, trámites administrativos a cargo de la Agencia Nacional de Infraestructura, solicitud de certificaciones, y manejo de peajes y tarifas diferenciales de los peajes, así mismo se evidencia interés en los proyectos del modo de transporte férreo.

Tabla 10 Clasificación de las PQRSD por tema.

TEMA	NO. DE PQRSD	%
Concesiones en general	1462	58,13%
Administrativo	819	32,56%
Certificación	89	3,54%
Manejo de peajes	40	1,59%
Férreo	33	1,31%
Portuario	22	0,87%
Mantenimiento de la vía	13	0,52%
Consulta de documentos	11	0,44%
Aéreo	9	0,36%



TEMA	NO. DE PQRS	%
Ambiental	6	0,24%
Accidentalidad	3	0,12%
Copias	3	0,12%
Basculas	1	0,04%
Estructuración	1	0,04%
Indemnizaciones	1	0,04%
Licitación	1	0,04%
Permisos de cruce	1	0,04%
Total general	2515	100%

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

Los principales temas objeto de reclamos estuvieron relacionados con temas prediales, el estado de varias obras de infraestructura bajo la supervisión de la ANI, la aplicación de tarifas diferenciales de los peajes y la atención a emergencias en las concesiones.

Los principales temas objeto de quejas estuvieron relacionados con la atención en los módulos de peaje y en el manejo del flujo de tránsito en las obras de infraestructura.

2. ATENCIÓN Y GESTIÓN A LAS DENUNCIAS⁴

Durante el trimestre, la ANI recibió un total de 223 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

Tabla 11 Temas recibidos por los canales de denuncias.

⁴ 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 denuncias con corte a 31 de diciembre de 2024. 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>



Temas	No. de comunicaciones	%
Estafa por oferta laboral falsa	155	69,51%
Estafa por oferta de hospedaje, alimentación y suministros	31	13,90%
PQRSD	14	6,28%
Otras denuncias	13	5,83%
Otros	8	3,59%
Posibles actos de corrupción/soborno	2	0,90%
Total general	223	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, atendidos y tramitados. 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	205	4,48%
Remitió	10	91,93%
Trasladó	8	3,59%
Total general	223	100,00%

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



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	2515
Canales de denuncias	223
Canales de atención a la ciudadanía presencial/ telefónica	817
Total	3555

Fuente: Elaboración propia a partir de ORFEO, matriz PSC-F-008 y base de datos de atención al ciudadano. (Fecha de corte: 31 de diciembre de 2024)

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 84% del total de solicitudes tramitadas como PQRSD. Los datos estadísticos se pueden consultar en la siguiente tabla:

Tabla 14 Canales radicación PQR

Canales de atención de PQRSD	No. PQRSD	%
Correo electrónico -Correspondencia física	2060	81,91%
Formulario virtual de atención al ciudadano-petición queja o reclamo vía WEB	408	16,22%
Radicación por WEB – Trámites y Servicios	26	1,03%



Radicación por Web Service- Traslados Ministerio del Transporte	21	0,83%
Total general documentos radicados en ORFEO	2515	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 la línea fija de atención al ciudadano, a través del cual se recibió el 61,43% 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. de comunicaciones	%
Línea fija de atención al ciudadano	137	61,43%
Correo de denuncias de corrupción denuncias@ani.gov.co	58	26,01%
Radicación ORFEO – Otras denuncias	15	6,73%
Radicación ORFEO (Aplicación TPSC-P-005 versión 007) ⁵	6	2,69%
Atención directa público	4	1,79%
Formulario web Denuncia en línea	3	1,35%
Total general comunicaciones tramitadas canal de denuncias	223	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 ciudadanía

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	707	86,54%

⁵ Hace referencia a comunicaciones recibidas por los canales de denuncias tramitadas conforme a la aplicación del procedimiento TPSC-P-005 versión 007.



Presencial	110	13,46%
Total general atenciones ciudadanas	817	100,00%

Fuente: Base de datos atenciones Equipo de Servicio a la ciudadanía. (Fecha de corte de la información: 31 de diciembre de 2024, fecha de descarga 19/02/2025)

4. RECOMENDACIONES Y PERCEPCIÓN CIUDADANA

4.1 Principales recomendaciones sugeridas por la ciudadanía.

Las recomendaciones y sugerencias realizadas por la ciudadanía a la ANI, en el marco de la presentación de PQRSD, estuvieron relacionadas con la estructuración de posibles proyectos en los modos de transporte férreo y fluvial, así como para el mejoramiento de la infraestructura, la rehabilitación, mantenimiento y ampliación de las vías del modo carretero.

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.

Finalizada las atenciones a los usuarios, se indagó a los usuarios sobre la calificación del servicio. Al respecto, el 100% de los ciudadanos que respondieron a la pregunta calificando el servicio recibido como excelente o bueno. Los resultados reflejan una alta satisfacción por parte de los usuarios con el servicio recibido.

Tabla 17. Percepción de usuarios atendidos en el canal presencial

Calificación del Servicio	Total Usuarios	Porcentaje de satisfacción
Excelente	109	99,09%
Bueno	1	0,91%
Total	110	100,00%

Fuente: Base de datos atenciones Equipo de Servicio a la ciudadanía. (Fecha de corte: 31 de diciembre de 2024)



4.3 Resultados percepción ciudadana canal telefónico

Tras finalizar las atenciones a los usuarios, se les consultó sobre la calificación del servicio recibido. Según los resultados, el 99% de los ciudadanos que respondieron calificaron el servicio como excelente. Los resultados reflejan una alta satisfacción por parte de los usuarios con el servicio recibido.

Tabla 18. Percepción de usuarios atendidos en el canal telefónico

Calificación del servicio	Total Usuarios	Porcentaje de satisfacción
Excelente	705	99,72%
Bueno	1	0,14%
Deficiente ⁶	1	0,14%
Total	1015	100,00%

Fuente: Base de datos atenciones Equipo de Servicio a la ciudadanía. (Fecha de corte: 31 de diciembre de 2024)

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 cuarto trimestre de la vigencia 2024 participaron 64 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	% TG Recuento de información o Servicio Web utilizado
Información canales de atención ANI	20	31,25%
Formulario trabajo con nosotros	12	18,75%
Información de trámites y servicios ANI	10	15,63%

⁶ Se recibió una calificación no satisfactoria por parte del usuario, quien manifestó inconformidad con la solicitud radicada bajo el número 20244091167582, debido a la falta de resolución respecto a la instalación de un poste en su predio. Desde Servicio al Ciudadano se realizó la trazabilidad del radicado y se verificó que el trámite fue finalizado mediante el radicado 20243040435731 del 29 de noviembre de 2024. En dicha respuesta, se indicó que la solicitud no involucra infraestructura vial concesionada a cargo de la Agencia Nacional de Infraestructura (ANI), por lo que se procedió a su traslado por competencia a la Gobernación de Antioquia, conforme a lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011, modificado por la Ley 1755 de 2015.



Información o Servicio Web utilizado	Recuento de información o Servicio Web utilizado	% TG Recuento de información o Servicio Web utilizado
Información general de la ANI	5	7,81%
Radicación Web de documentos	5	7,81%
Información proyectos de infraestructura	4	6,25%
Espacio transparencia y acceso a la información pública	2	3,13%
Formulario virtual para radicación de PQRSD	2	3,13%
Trámites en línea (permisos)	2	3,13%
ANIscoopio	1	1,56%
Seguimiento a radicados	1	1,56%
Total	64	100,00%

Fuente. Elaboración propia a partir de base de datos encuesta web atención al ciudadano. (Fecha de corte: 31 de diciembre de 2024)

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

¿Fue fácil encontrar la información?	Total	% Total general
Si	49	76,56%
No	15	23,44%
Total	64	100,00%

Fuente. Elaboración propia a partir de base de datos encuesta web atención al ciudadano. (Fecha de corte: 31 de diciembre de 2024)

Tabla 21 Satisfacción de expectativas información página web

¿La información publicada satisface sus expectativas?	Total	% Total general
Si	51	79,69%
No	13	20,31%
Total	64	100,00%

Fuente. Elaboración propia a partir de base de datos encuesta web atención al ciudadano. (Fecha de corte: 31 de diciembre de 2024)

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	% Total general
Si	42	65,63%
No	22	34,38%
Total	64	100,00%

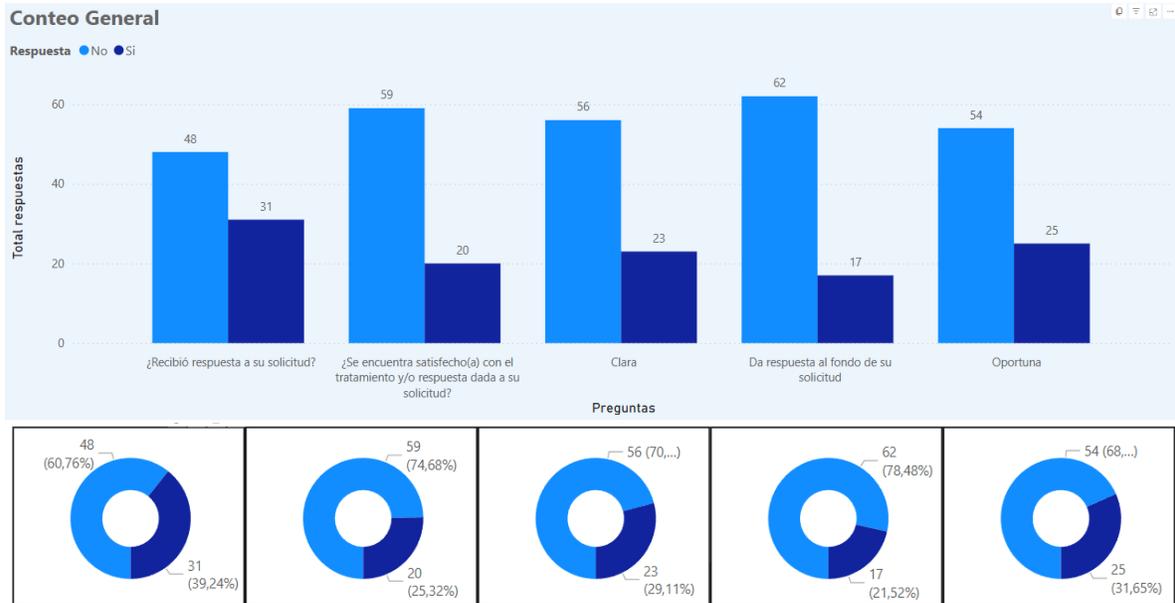
Fuente. Elaboración propia a partir de base de datos encuesta web atención al ciudadano. (Fecha de corte: 31 de diciembre de 2024)

- Los tres servicios más consultados por los usuarios que participaron en la encuesta de percepción fueron los siguientes: la consulta de información de los canales de atención de la ANI, el espacio y el formulario “Trabaje con nosotros”, información de los trámites y servicios a cargo de la ANI.
- El 76,56% de los usuarios que ingresaron a nuestra página web y participaron en la encuesta, señalaron que fue fácil encontrar la información dispuesta en la página web.
- El 79,69% de los usuarios que navegaron en nuestro portal web, afirmaron que la información publicada en la página web satisface sus expectativas.

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 (79) 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 diciembre de 2024)

Tras revisar la participación recibida, se observa que, en términos generales, entre el 21,52% y el 39,24% de los usuarios que participaron en la encuesta expresaron satisfacción con la gestión de sus solicitudes. Sin embargo, el porcentaje restante de usuarios que participaron en la encuesta encontró en el instrumento la posibilidad de expresar insatisfacción con alguno o algunos de los criterios evaluados. Por este motivo, como resultado de este ejercicio, el Equipo de Servicio a la ciudadanía adelantó el ejercicio de seguimiento telefónico aleatorio a la percepción ciudadana sobre el trámite y las respuestas brindadas a las PQRSD.

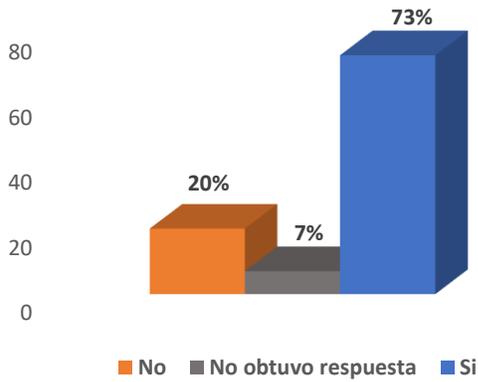
4.6 Seguimiento telefónico a la percepción ciudadana sobre el trámite y las respuestas brindadas a las PQRSD

El Equipo de Servicio a la ciudadanía realizó un seguimiento a la percepción de los usuarios sobre las respuestas emitidas por la Agencia Nacional de Infraestructura. Para este propósito, se tomó una muestra aleatoria de 100 peticionarios que expresaron su percepción frente a la gestión brindada por la ANI a sus peticiones, las cuales fueron tramitadas a través del sistema de gestión documental ORFEO durante los meses de octubre, noviembre, diciembre del 2024 y allegadas a la entidad por parte de los peticionarios utilizando los diferentes canales de contacto disponibles en la entidad: físico, telefónico, virtual y presencial.



A. Oportunidad en las respuestas a PQRSD

Gráfica 2 Oportunidad en las respuestas

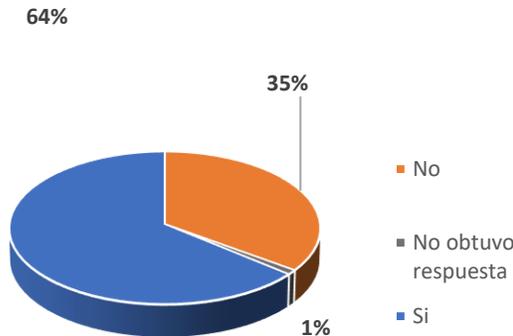


Frente a la oportunidad de las respuestas brindadas por parte de la Agencia, el 73% de los usuarios encuestados afirmaron haber recibido respuesta en los términos de ley, mientras que el 20% restante afirmó haber recibido respuesta fuera del término, dentro de este porcentaje, se encuentran casos relacionados con solicitudes de gestión predial, trámites de permiso y de tarifa diferencial.

Fuente: Resultados ejercicio de seguimiento telefónico a la percepción de los usuarios frente al trámite dado a las PQRSD, radicados cuarto trimestre 2024 corte 19 de diciembre.



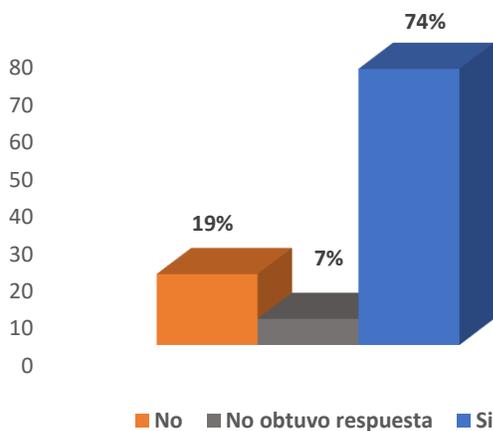
Gráfica 3 Seguimiento Oportunidad en las respuestas– Servicio al Ciudadano



Al realizar el seguimiento por parte del Equipo de Servicio al Ciudadano, se verificó que la Agencia cumplió en término en un 64%. El 35% restante que no fue oportuno, corresponde en un 71% a traslados realizados, que no fueron gestionados de acuerdo con los términos que establece la Ley 1755 del 2015. Esto se debe, en gran medida, a que, bajo la dinámica de gestión de proyectos de la ANI, el traslado no puede realizarse inmediatamente al recibir y radicar la solicitud, sino que requiere un proceso interno de asignación y revisión por parte de los equipos técnicos responsables de la supervisión de los proyectos de infraestructura.

Fuente Resultados ejercicio de seguimiento telefónico a la percepción de los usuarios frente al trámite dado a las PQRSD, radicados cuarto trimestre 2024 corte 19 de diciembre.

B. Claridad en las respuestas a PQRSD

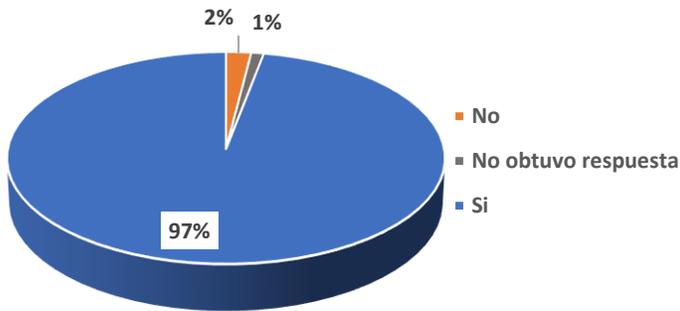


Gráfica 4 Claridad en las respuestas

De acuerdo con la percepción de los usuarios encuestados, el 74% manifestó haber recibido respuesta en lenguaje claro y preciso; contrario al 19%, dentro del cual, peticionarios expresaron que en temas información técnico predial y solicitudes elevadas a las concesiones, no hubo suficiente claridad.

Fuente Resultados ejercicio de seguimiento telefónico a la percepción de los usuarios frente al trámite dado a las PQRSD, radicados cuarto trimestre 2024 corte 19 de diciembre.

Gráfica 5 Seguimiento a la Claridad en las respuestas

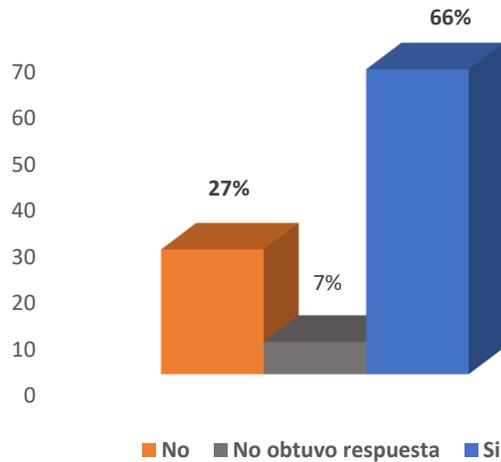


En el seguimiento se encontró que hubo claridad en la información brindada en un 98%, es decir, la información remitida fue congruente a las solicitudes y se expresó en un lenguaje claro; es importante resaltar el esfuerzo de la entidad con el compromiso del lenguaje claro a pesar del alto nivel de información técnica y normativa que se requiere para la realización de proyectos de infraestructura.

Fuente: Resultados ejercicio de seguimiento telefónico a la percepción de los usuarios frente al trámite dado a las PQRSD, radicados cuarto trimestre 2024 corte 19 de diciembre.

C. Respuesta de fondo

Gráfica 6 respuestas de fondo



El 66% afirmó haber recibido respuesta de fondo a su requerimiento. Dentro de este porcentaje se encuentran solicitudes de información en los cuales se orienta sobre el acceso a la información publicada en la página web de la ANI y proyectos en estructuración.

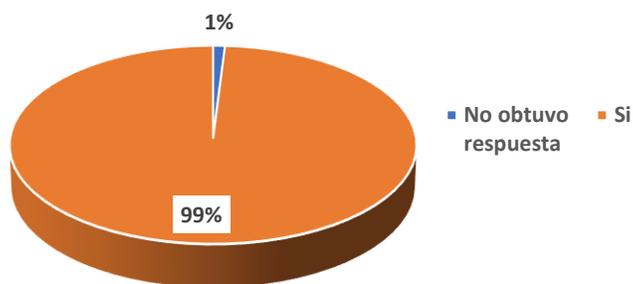
Fuente: Resultados ejercicio de seguimiento telefónico a la percepción de los usuarios frente al trámite dado a las PQRS, radicados cuarto trimestre 2024 corte 19 de diciembre.

El 27% restante de los usuarios afirmó no haber recibido respuesta acorde a lo requerido. En algunos casos manifestaron su inconformidad debido al sucesivo traslado de las peticiones a otras entidades, respuestas incompletas, no acordes a lo solicitado, inoportunas y la necesidad de interponer recursos jurídicos para obtener respuesta de fondo. Dentro de este resultado se identificaron casos en los que la ciudadanía expresó haber recibido visitas técnicas con los concesionarios, Interventoría y ANI, pero que no les fue resuelto o entregado el resultado fin de dichos encuentros.

Dentro del porcentaje en que los ciudadanos expresaron no haber recibido respuesta, se identificaron casos en los que el usuario no revisó su bandeja de correo electrónico, no tuvo conformidad con la respuesta o fue respuesta parcial.



Gráfica 7 Seguimiento Respuestas de fondo



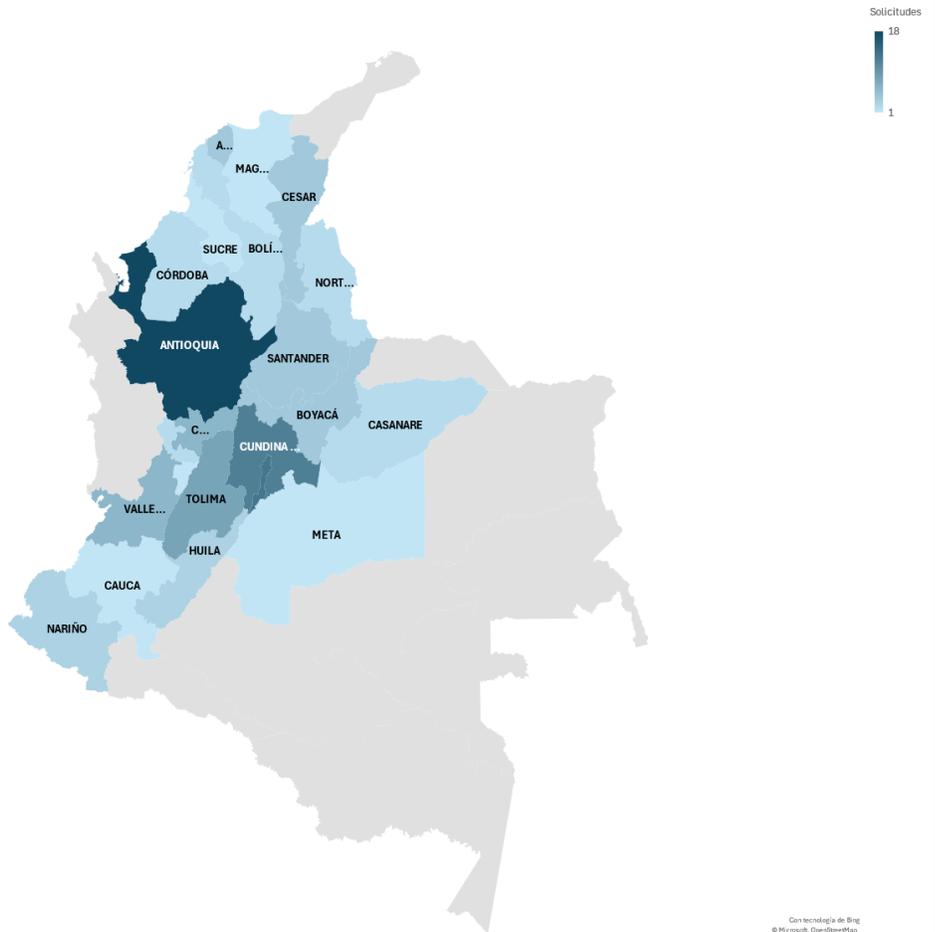
No obstante, al realizar el seguimiento al factor “Respuesta de Fondo”, se evidenció que el 99% de las solicitudes de la muestra, efectivamente la Agencia brindó respuesta coherente a lo solicitado por los peticionarios, tomando las acciones necesarias para resolver sus peticiones. Mientras que, dentro del 1% se encuentran respuestas parciales a las PQRSD.

Fuente: Resultados ejercicio de seguimiento telefónico a la percepción de los usuarios frente al trámite dado a las PQRSD, radicados cuarto trimestre 2024 corte 19 de diciembre.

D. Ubicación geográfica

Dentro del siguiente mapa de calor se ubican los departamentos que concentran la participación de solicitudes del trimestre de octubre, noviembre y diciembre señalando en los tonos más oscuros los departamentos de donde provienen el mayor número de solicitudes.

Gráfica 8 Seguimiento ubicación geográfica

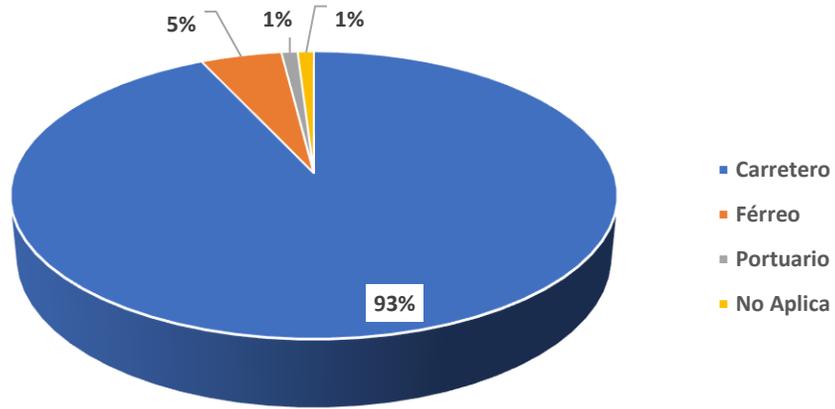


Fuente: Resultados ejercicio de seguimiento telefónico a la percepción de los usuarios frente al trámite dado a las PQRSD, radicados cuarto trimestre 2024 corte 19 de diciembre.

E. Modos de transporte

De acuerdo con el muestreo realizado, se evidenció que el modo del cual se recibió una cantidad mayor de PQRSD, correspondió al modo carretero con un porcentaje de participación del 93%, por lo tanto, el resultado de la encuesta de percepción se encuentra influenciado por la gestión de la entidad en el modo carretero.

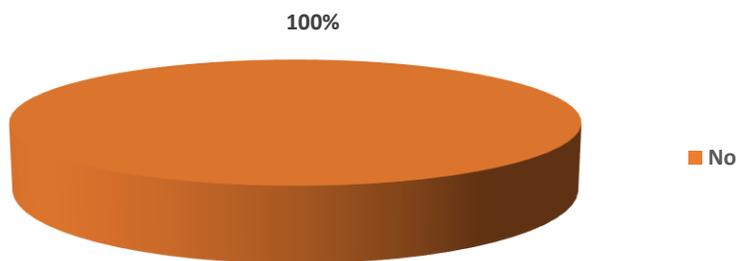
Gráfica 9 Modo de transporte relacionado a las PQRSD



Fuente Resultados ejercicio de seguimiento telefónico a la percepción de los usuarios frente al trámite dado a las PQRSD, radicados cuarto trimestre 2024 corte 19 de diciembre.

F. Gratuidad de los trámites y servicios para los usuarios.

Gráfica 10 Cancelación de costos



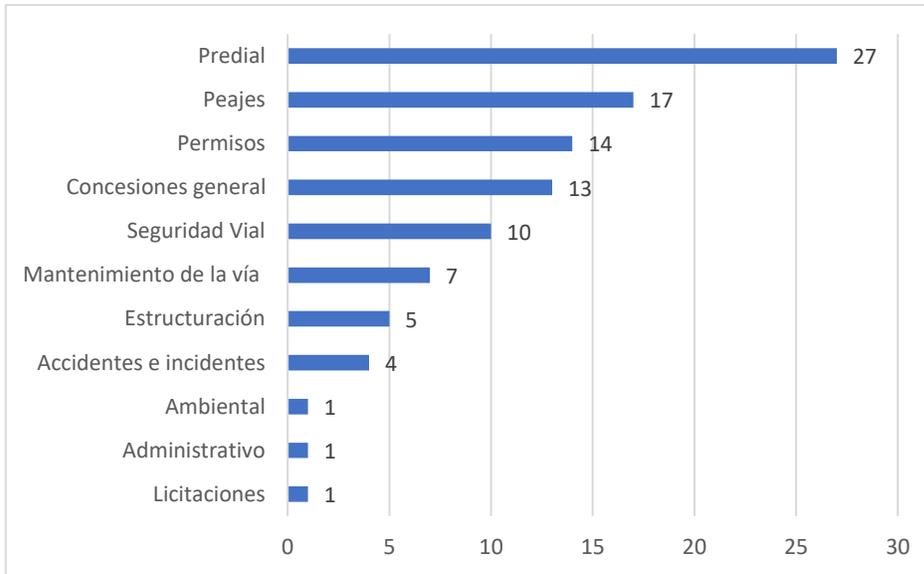
Los Servicios y trámites que presta la entidad son de carácter gratuito y quienes solicitan información se les remite de forma digital o virtual por lo que no implica ningún costo de fotocopia.

Fuente Resultados ejercicio de seguimiento telefónico a la percepción de los usuarios frente al trámite dado a las PQRSD, radicados cuarto trimestre 2024 corte 19 de diciembre.



G. Temas de las PQRSD

Gráfica 11 Temas de las PQRSD

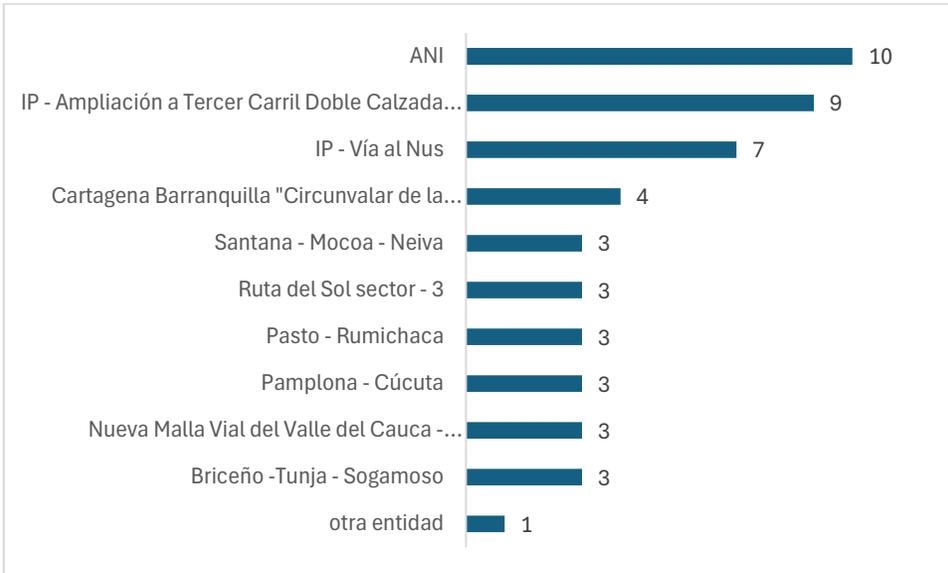


Fuente: Resultados ejercicio de seguimiento telefónico a la percepción de los usuarios frente al trámite dado a las PQRSD, radicados cuarto trimestre 2024 corte 19 de diciembre.

H. Proyectos más consultados

Los proyectos sobre los cuáles recayeron en su mayoría las PQRSD de la muestra del cuarto trimestre para la percepción fueron mayoritariamente del modo terrestre. De igual modo, se identificaron aquellos que correspondieron a proyectos de infraestructura para transporte a cargo de otra entidad.

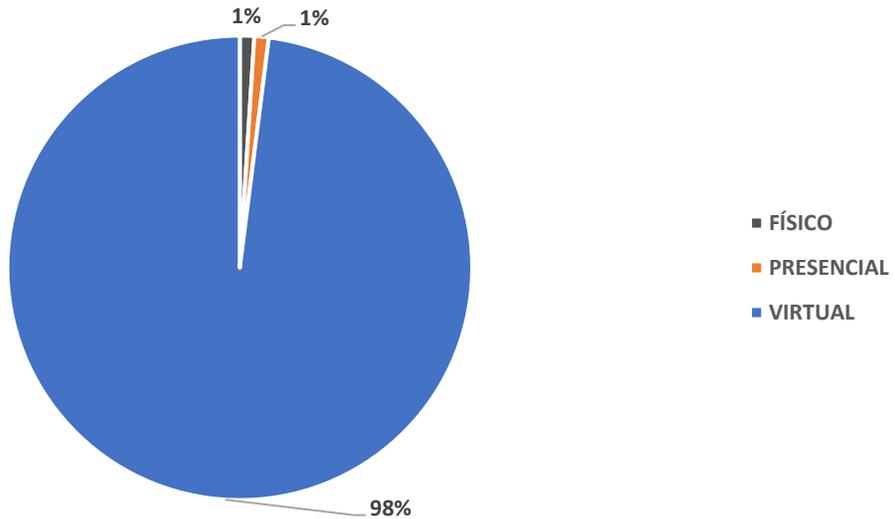
Gráfica 12 Proyectos más consultados



Fuente: Resultados ejercicio de seguimiento telefónico a la percepción de los usuarios frente al trámite dado a las PQRSD, radicados cuarto trimestre 2024 corte 19 de diciembre.

I. Canales de atención

Gráfica 13 Canales de atención



Sobre los canales de recepción de las solicitudes de la muestra, el canal preferido por los usuarios continúa siendo el virtual.



Fuente: Resultados ejercicio de seguimiento telefónico a la percepción de los usuarios frente al trámite dado a las PQRSD, radicados cuarto trimestre 2024 corte 19 de diciembre.

Conclusiones

- El factor de “Claridad” obtuvo el mayor nivel de favorabilidad en la percepción de los usuarios, alcanzando un 74% sobre el total de encuestados. Este resultado refleja un esfuerzo positivo por parte de la ANI en brindar información clara y accesible. No obstante, el 19% de los usuarios manifestó no estar satisfecho, lo que sugiere que aún hay aspectos por mejorar en términos de comunicación. Por otro lado, no se obtuvo respuesta del 7% restante, lo que impide conocer su percepción frente a esta variable.
- Como resultado del seguimiento telefónico a la percepción de los usuarios sobre el trámite de las PQRSD, se identificó que quienes presentaron solicitudes relacionadas con el tema “Predial” mostraron una menor satisfacción en comparación con otros temas, especialmente en cuanto a la claridad y la respuesta de fondo. En este sentido, la insatisfacción respecto a la respuesta de fondo en el tema predial alcanzó el 37%, frente a un promedio general del 19% para este factor. De manera similar, la insatisfacción sobre la claridad de la respuesta en este tema fue del 26%, mientras que el promedio general para este aspecto fue del 14,87%, motivo por el cual resulta pertinente realizar sensibilización en lenguaje claro en lo referente a los temas prediales.
- El seguimiento realizado por el Equipo de Servicio al Ciudadano evidenció que, del 100% de las solicitudes monitoreadas, el 99% fueron atendidas de manera coherente, reflejando el esfuerzo de la Entidad por brindar respuestas de fondo a las peticiones. No obstante, desde la percepción del usuario, según los resultados de la encuesta telefónica, el 11% de los encuestados (11 usuarios) manifestaron que sus solicitudes no recibieron una respuesta de fondo. Ante esta situación, se consideró realizar un seguimiento adicional a estas peticiones con las áreas respectivas a cargo de la respuesta.
- El 98% de los usuarios prefirió los canales virtuales para presentar sus solicitudes, lo que refleja una mayor necesidad en la mejora continua de estos en términos de capacidad y accesibilidad.
- Finalmente, como resultado del seguimiento telefónico de la PQRSD, se considera importante resaltar la sugerencia realizada por un usuario quien indica lo siguiente *“es un tema de normativa y de plan del país como tal, la promoción del uso de*



vehículos eléctricos, pero en temas de infraestructura no me puedo quedar sin batería en una carretera nacional porque los concesionarios no tienen alternativas para atender las necesidades de carga de mi vehículo". Frente a esta solicitud se proporcionó información sobre los puntos de carga que tienen algunos de los proyectos carreteros de la ANI, sin embargo, según la experiencia del usuario no es de fácil acceso y su cobertura es muy limitada.

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 revisó y actualizó el Sistema de Gestión de Calidad en lo relacionado con los siguientes documentos de relacionamiento con la ciudadanía dentro del proceso de Transparencia, Participación, Servicio al Ciudadano y Comunicación: Actualizamos los procedimientos de Gestión de PQRSD, el formato escrito para el registro de PQRSD y el instructivo de caracterización de la ciudadanía y grupos de valor. Además, creamos el instructivo de tipificación de solicitudes ciudadanas.
- Se realizó sensibilización y capacitación en atención a PQRSD, protocolos de servicio, accesibilidad y lenguaje claro al interior de la ANI.
- Se implementó la estrategia de seguimiento semanal y mensual a las PQRSD, en cumplimiento de la Circular No. 20234090000434, con el objetivo de mejorar los indicadores de respuesta oportuna a los derechos de petición. Como resultado, el porcentaje de oportunidad en los términos de respuesta a las solicitudes pasó del 81,08% en el tercer trimestre de 2024 al 86,68% en el trimestre actual, reflejando una mejora del 6,91%. Asimismo, el indicador de respuesta de fondo a las solicitudes aumentó del 94,49% al 97,65%, logrando una mejora del 3,35% en este aspecto.
- Se presentará este informe a la alta dirección.

Índice de Tablas

Tabla 1. Total de PQRSD recibidas por periodos de gestión	2
Tabla 2 Total de PQRSD recibidas por trimestres de gestión.....	3
Tabla 3 Clasificación de las PQRSD por tipología.....	3
Tabla 4 Tiempos promedio de respuesta por tipo de solicitud	6
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 de acceso a la 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 PQR.....	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	16
Tabla 20 Facilidad navegación portal web y acceso a los trámites o servicios web	17
Tabla 21 Satisfacción de expectativas información página web.....	17
Tabla 22 Posibilidad de obtener la información que buscabas en la página web.	17

Índice de gráficas

Gráfica 1 Percepción ciudadana en aplicativo web de seguimiento a PQRSD	18
Gráfica 2 Oportunidad en las respuestas	20
Gráfica 3 Seguimiento Oportunidad en las respuestas– Servicio al Ciudadano.....	21
Gráfica 4 Claridad en las respuestas.....	21
Gráfica 6 respuestas de fondo	22
Gráfica 7 Seguimiento Respuestas de fondo	24
Gráfica 8 Seguimiento ubicación geográfica.....	24
Gráfica 9 Modo de transporte relacionado a las PQRSD	25
Gráfica 10 Cancelación de costos	26
Gráfica 11 Temas de las PQRSD	27
Gráfica 12 Proyectos más consultados	27
Gráfica 13 Canales de atención	28