



Informe de Atención a la ciudadanía



CONTENIDO

CONTENIDO	0
1. ATENCIÓN Y GESTIÓN A LAS SOLICITUDES CIUDADANAS – PQRS	1
1.1 Estadísticas de las solicitudes de PQRS recibidas en el trimestre	1
1.2 Clasificación por tipos de solicitudes ciudadanas PQRS	2
1.3 Tiempos de respuesta de la ANI	3
1.4 Tiempos promedio de respuesta a las solicitudes ciudadanas.	4
1.5 Distribución interna de las PQRS y tiempos de respuesta por dependencia.	5
1.6 Estado de la gestión y atención de las PQRS	6
1.7 Información discriminada respecto de las solicitudes de acceso a información pública	7
1.8 Temas más consultados y recurrentes objeto de PQRS.	7
2. ATENCIÓN Y GESTIÓN A LAS DENUNCIAS	9
2.1 Temas sobre los cuales recayeron las denuncias	9
2.2 Trámite comunicaciones recibidas por los canales de denuncias	9
3. ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA POR CANALES DE CONTACTO	11
3.1 Canales de radicación de las solicitudes ciudadanas PQRS	12
3.3 Canales de contacto para la atención ciudadanía	12
4. PERCEPCIÓN CIUDADANA	13
5. GESTIONES Y ACCIONES DE MEJORA	14
Índice de Tablas	0



INFORME

ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Vigencia 2024¹

El presente documento consolida el reporte estadístico de la gestión efectuada por la Agencia Nacional de Infraestructura (ANI), en la vigencia 2023, con relación a las solicitudes ciudadanas (PQRS) y la atención brindada por los diferentes canales de contacto.

1. ATENCIÓN Y GESTIÓN A LAS SOLICITUDES CIUDADANAS – PQRS

1.1 Estadísticas de las solicitudes de PQRS recibidas en el trimestre

Durante 2024, la ANI recibió un total de 10087 documentos tipificados bajo las modalidades de PQRS, con el siguiente comportamiento trimestral y mensual:

Tabla 1. Total de PQRS recibidas por periodos de gestión

Trimestre	Mes	No. de PQRS	%TG No. de PQRS
Primer Trimestre	Total	2491	25%
	Enero	932	9%
	Febrero	1044	10%
	Marzo	515	5%
Segundo Trimestre	Total	2216	22%
	Abril	537	5%
	Mayo	1015	10%
	Junio	664	7%
Tercer Trimestre	Total	2865	28%
	Julio	963	10%

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 18 de febrero de 2025 a las 11:00 A.M, el cual presente la información de las comunicaciones tipificadas bajo las modalidades de PQRS en función del contenido de la solicitud y vinculada a la columna denominada “Modalidad de Petición” de la bandeja de entrada de ORFEO.



Cuarto Trimestre	Agosto	931	9%
	Septiembre	971	10%
	Total	2515	25%
	Octubre	1068	11%
	Noviembre	867	9%
	Diciembre	580	6%
Total		10087	100%

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

1.2 Clasificación por tipos de solicitudes ciudadanas PQRS

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

Tabla 2 Clasificación de las PQRS por tipología

Modalidad de petición	No. PQRS	% Total general
Derecho de petición	6232	61,78%
Solicitud de Entidad Pública	1074	10,65%
Solicitud de información	596	5,91%
Reclamo	426	4,22%
Solicitudes del Congreso de la República	401	3,98%
Solicitud de Ente de control (Contraloría, Procuraduría y Defensoría)	346	3,43%
Solicitud de certificación	287	2,85%
Solicitud o consulta en materia de ejecución contractual	224	2,22%
Solicitud de acceso a información pública	123	1,22%
Solicitud de copia de documentos	82	0,81%
Queja	73	0,72%
Denuncia	67	0,66%
Consulta	65	0,64%
Sugerencia	42	0,42%
Preferente	22	0,22%
Comunicación de gestión documental ²	14	0,14%
Petición concesión interventoría	9	0,09%
Prioritario	4	0,04%

² Corresponde a aquellas comunicaciones a las cuales se les eliminó la tipificación entre la publicación del informe trimestral y la consolidación del informe anual.



Total

10087 | 100,00%

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

1.3 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:

- 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.”*

1.4 Tiempos promedio de respuesta a las solicitudes ciudadanas.

La Agencia brindó respuesta a las solicitudes de los ciudadanos en un promedio de 10 días hábiles durante el trimestre.

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

Tabla 3 Tiempos promedio de respuesta por tipo de solicitud

Modalidad de petición	Promedio de tiempo de respuesta (días hábiles posteriores al recibo de la solicitud)
Solicitud o consulta en materia de ejecución contractual	31
Sugerencia	17
Petición concesión interventoría	14
Consulta	13
Preferente	11
Reclamo	11
Derecho de petición	11
Solicitud de entidad pública	9
Solicitud de copia de documentos	9
Solicitud de acceso a información pública	9
Solicitud de información	9
Queja	7
Denuncia	7
Solicitudes del Congreso de la República	7
Prioritario	6
Solicitud de certificación	5



Modalidad de petición	Promedio de tiempo de respuesta (días hábiles posteriores al recibo de la solicitud)
Solicitud de ente de control (Contraloría, Procuraduría y Defensoría)	5
Promedio general	10

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

1.5 Distribución interna de las PQRS y tiempos de respuesta por dependencia.

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

Tabla 4 PQRS recibidas y tiempos de respuesta por Dependencias.

Dependencia	No. PQRS	% del total general	Promedio días de respuesta
Total Vicepresidencia Ejecutiva	6394	63,39%	10
GIT Carretero 3	961	9,53%	13
GIT Carretero 2	852	8,45%	10
GIT Carretero 6	818	8,11%	8
GIT Carretero 5	781	7,74%	9
Vicepresidencia Ejecutiva	649	6,43%	9
GIT Carretero 7	639	6,33%	11
GIT Carretero 1	611	6,06%	13
GIT Carretero 4	525	5,20%	12
GIT Estrategia Contractual Permisos y Modificaciones	455	4,51%	8
GIT Financiero 2	58	0,57%	9
GIT Carretero 8	32	0,32%	9
Gerencia Financiera 1	13	0,13%	11
Total Vicepresidencia de Planeación, Riesgos y Entorno	1508	14,95%	11
GIT Asesoría Jurídico Predial	518	5,14%	11
GIT Predial	454	4,50%	9
GIT Ambiental	232	2,30%	10
GIT Social	206	2,04%	18
GIT de Planeación	53	0,53%	13
GIT de Riesgos	27	0,27%	7



GIT de tecnologías de la información y las Telecomunicaciones	15	0,15%	19
Vicepresidencia de Planeación, Riesgos y Entorno	3	0,03%	9
Total Vicepresidencia de Gestión Contractual	765	7,58%	9
GIT Férreo	298	2,95%	12
GIT Portuario	282	2,80%	7
GIT Aeroportuario	152	1,51%	8
GIT Financiero	22	0,22%	7
Vicepresidencia de Gestión Contractual	11	0,11%	9
Total Vicepresidencia de Estructuración	559	5,54%	11
Vicepresidencia de Estructuración	559	5,54%	11
Total Vicepresidencia Jurídica	442	4,38%	9
GIT de Contratación	275	2,73%	6
GIT Defensa Judicial	116	1,15%	17
Vicepresidencia Jurídica	25	0,25%	9
GIT de Asesoría de estructuración	18	0,18%	14
GIT Procedimientos Administrativos y Sancionatorios Contractuales	4	0,04%	6
GIT Ases Misional G Contractual 2	3	0,03%	9
GIT Ases Misional G Contractual 1	1	0,01%	4
Total Vicepresidencia de Gestión Corporativa	400	3,97%	6
GIT de Talento Humano	194	1,92%	7
GIT Administrativa y Financiera	136	1,35%	4
Vicepresidencia de Gestión Corporativa	48	0,48%	6
Equipo de Archivo y Correspondencia	16	0,16%	7
GIT Control Interno Disciplinario	6	0,06%	6
Total Presidencia	10	0,10%	12
Total Oficina de Comunicaciones	9	0,09%	7
Total	10087	100,00%	10

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

1.6 Estado de la gestión y atención de las PQRS

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

Tabla 7 Estado de las respuestas a las solicitudes



Estado de la respuesta	No. PQRS	%
Con respuesta	9861	97,77%

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

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

Durante 2024, se recibieron 123 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	123 ³
Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución	20
Tiempo promedio de respuesta	9 días
El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información en cumplimiento de los requisitos legales.	1

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

1.8 Temas más consultados y recurrentes objeto de PQRS.

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 PQRS por tema.

³ Los radicados tipificados en el sistema de gestión documental ORFEO bajo el tipo documental “Solicitud de acceso a la información pública” se incluyen en los informes trimestrales disponibles en el espacio web de transparencia y acceso a la información pública <https://www.ani.gov.co/rendicion-de-cuentas/informes>



TEMA	NO. DE PQRS	%
Concesiones general	5820	57,70 %
Administrativo	3310	32,81 %
Manejo de peajes	312	3,09 %
Certificación	231	2,29 %
Férreo	131	1,30 %
Portuario	92	0,91 %
Aéreo	39	0,39 %
Mantenimiento de la vía	38	0,38 %
Ambiental	36	0,36 %
Accidentalidad	27	0,27 %
Consulta de documentos	17	0,17 %
Copias	14	0,14 %
Estructuración	9	0,09 %
Administrativo	3	0,03 %
Emergencias concesiones	2	0,02 %
Licitación	2	0,02 %
Ampliación de la vía	1	0,01 %
Basculas	1	0,01 %
Indemnizaciones	1	0,01 %
Permisos de cruce	1	0,01 %
Total	10087	100,00 %

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 2024, la ANI recibió un total de 1.722 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.

Temas	No. de comunicaciones	%
Estafa por oferta laboral falsa	1.107	64,29%
PQRSD	251	14,58%
Estafa cobro de peaje	185	10,74%
Estafa por oferta de hospedaje, alimentación y suministros	83	4,82%
Otras denuncias	43	2,50%
Posibles actos de corrupción/soborno	33	1,92%
Otros	14	0,81%
Acoso	6	0,35%
Total general	1.772	100%

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

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>



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	%
Se procedió a informar inmediatamente al denunciante de forma verbal sobre la falsedad de la oferta, sobre la entidad competente de investigación de denuncias por estafa y se procedió a registrar los datos para el registro	450	26,13%
Se procedió a informar al denunciante sobre la falsedad de la oferta y se procedió a copiar la respuesta a la Vicepresidencia Jurídica para adelantar las acciones que en derecho corresponden.	340	19,74%
Se remite para radicación en la dependencia competente.	137	7,96%
Se procedió a informar inmediatamente al denunciante de forma verbal sobre la falsedad del mensaje, sobre la entidad competente de investigación de denuncias por estafa y se procedió a registrar los datos para el registro	99	5,75%
Se procedió a informar al denunciante sobre la falsedad del mensaje y se procedió a copiar la respuesta a la Vicepresidencia jurídica para adelantar las acciones que en derecho corresponden.	39	2,26%
Se procedió a informar al peticionario sobre los canales apropiados de la entidad para dirigir su derecho de petición satisfactoriamente.	33	1,92%
Se informó sobre los canales para recepción de peticiones, queja o reclamo, diferente a denuncia.	27	1,57%
Se procedió a informar al oficial de transparencia o cumplimiento y se actúa conforme lo solicitado	21	1,22%



Gestión realizada	No. de comunicaciones	%
El área competente dio respuesta a la denuncia	9	0,52%
Se remitió el caso ante el comité de convivencia laboral en atención al protocolo de violencias.	6	0,35%
Informativo sin necesidad de trámite	2	0,12%
Tema no competente a la Entidad	1	0,06%
Se informa que el canal solo recepción denuncias competentes con la Agencia Nacional de Infraestructura	1	0,06%
Se procedió a informar al denunciante sobre los canales apropiados de la entidad para dirigir su denuncia satisfactoriamente.	1	0,06%
Respondió	488	28,34%
Remitió	54	3,14%
Trasladó	14	0,81%
Total general	1.722	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 PQRS, 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 PQRS en ORFEO	10087
Canales de denuncias	1722
Canales de atención a la ciudadanía presencial/ telefónica	3979
Total	15788

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 PQRS

El canal más utilizado por los usuarios para presentar solicitudes PQRS fue el correo electrónico y la correspondencia física, a través del cual se recibió el 82% del total de solicitudes tramitadas como PQRS. Los datos estadísticos se pueden consultar en la siguiente tabla:

Tabla 14 Canales radicación PQR

Canales de atención de PQRS	No. PQRS	%
Correo electrónico -Correspondencia física	8274	82%
Formulario virtual de atención al ciudadano-petición queja o reclamo vía WEB	1493	15%
Radicación por WEB – Trámites y Servicios	200	2%
Radicación por Web Service- Traslados Ministerio del Transporte	120	1%
Total general documentos radicados en ORFEO	10087	100%

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

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 orientación ciudadana

Canal de contacto para la Atención a la Ciudadanía	No. de comunicaciones	%
Telefónico	3494	87,81%
Presencial	485	12,19%
Total general atenciones ciudadanas	3979	100,00%

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

4. PERCEPCIÓN CIUDADANA

Durante la vigencia, se llevaron a cabo ejercicios para evaluar la satisfacción de las partes interesadas y la percepción ciudadana sobre los espacios de relacionamiento, el canal de atención presencial, la información, los servicios y los aplicativos de la página web, así como la calidad de las respuestas a las PQRS proporcionadas por la ANI. Los resultados de estos ejercicios se presentan en el siguiente gráfico, y en los informes trimestrales disponibles para consulta en el siguiente enlace de la página institucional: <https://www.ani.gov.co/rendicion-de-cuentas/informes>.

Canal de contacto para la Atención a la Ciudadanía	% de satisfacción
Percepción ciudadana canal telefónico	98.48%
Percepción ciudadana canal presencial	100%
Percepción ciudadana información página web	69.90%
Percepción PQRSD a través de Página Web	32.66%
Percepción usuarios partícipes del ejercicio de seguimiento telefónico a la satisfacción PQRS	General: 75.9%
	Oportunidad: 77.3%
	Claridad: 80,8%
	Respuesta de fondo: 69.8%
Seguimiento telefónico a la percepción ciudadana sobre el trámite y las respuestas brindadas a las PQRSD	General: 86,03%
	Oportunidad: 66.0%
	Claridad: 97,5%
	Respuesta de fondo: 95.5%

Fuente: Informes trimestrales de servicio al ciudadano 2024



5. GESTIONES Y ACCIONES DE MEJORA

Durante 2024 se obtuvieron los siguientes logros con enfoque de mejora continua:

- Logramos mejorar la calificación de la Política de Servicio al Ciudadano en el reporte del FURAG ubicándonos en una valoración de cumplimiento del 97,4%.
- Revisamos y actualizamos el Sistema de Gestión de Calidad en lo relacionado con los documentos de relacionamiento con la ciudadanía vinculados al proceso de Transparencia, Participación, Servicio al Ciudadano y Comunicación. Al respecto, actualizamos los procedimientos de Gestión de PQRS, Gestión de Denuncias, el formato escrito para el registro de PQRS, la Matriz de información de operaciones sospechosas de lavado de activos, financiación del terrorismo, corrupción o soborno, y creamos el instructivo de tipificación de solicitudes ciudadanas.
- Participamos en la prejuntanza y juntanza de servicio al ciudadano en el marco de la estrategia Juntémonos “Para tejer lo público”, en el Municipio de Tierralta Córdoba los días 24 y 25 de abril y 22 y 23 de junio del 2024, acompañando la jornada establecida por el Departamento Administrativo de la Función Pública, brindando atención a 215 ciudadanos.
- Participamos en la feria de servicios al ciudadano del sector transporte realizada el 20 y 21 de noviembre de 2024 en los municipios de Armenia (Quindío), Santa Marta (Magdalena), Neiva (Huila), Medellín (Antioquia) e Ibagué (Tolima), brindando atención a 577 ciudadanos e impactado un total de 6 territorios.
- Realizamos 3 Encuentros Transversales de Servicio al Ciudadano “Conexiones que transforman: infraestructura y ciudadanía en el modo de transporte férreo” con una participación de 41 personas.
- Realizamos trece sesiones de inducción y sensibilizaciones en servicio al ciudadano, atención de PQRS y lenguaje claro, logrando capacitar a un total de 382 servidores y colaboradores de la ANI.
- Se implementó la estrategia de seguimiento semanal y mensual a las PQRS, en cumplimiento de la Circular No. 20234090000434, con el objetivo de mejorar los indicadores de respuesta oportuna a los derechos de petición.

Índice de Tablas

Tabla 1. Total de PQRS recibidas por periodos de gestión.....	1
Tabla 2 Clasificación de las PQRS por tipología	2
Tabla 3 Tiempos promedio de respuesta por tipo de solicitud	4
Tabla 4 PQRS recibidas y tiempos de respuesta por Dependencias.....	5
Tabla 7 Estado de las respuestas a las solicitudes	6
Tabla 8 Información estadística de las solicitudes de acceso a la información pública	7
Tabla 10 Clasificación de las PQRS por tema.	7
Tabla 11 Temas recibidos por los canales de denuncias.....	9
Tabla 12 Gestión asuntos recibidos canal denuncias	10
Tabla 13 Interacciones con la ciudadanía por canales de contacto.....	11
Tabla 14 Canales radicación PQR.....	12
Tabla 16 Canales orientación ciudadana	13