



INSTRUCTIVO TIPIFICACIÓN DE PQRSD					
TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN					
CÓDIGO	TPSC-I-010	VERSIÓN	002	FECHA	01/09/2026

Contenido

Objetivo	1
Alcance	2
Glosario.....	2
Normatividad y Lineamientos Aplicables	3
1. ¿Qué es tipificar?	3
2. ¿Qué comunicaciones se tipifican?	4
2.1. Identificación solicitud PQRSD	4
3. ¿Qué comunicaciones no se tipifican?	7
4. ¿Cómo se tipifica?	9
4.1. Ruta desde el módulo “MODIFICACION TIPO SOLICITUD DE RADICADOS”	9
.....	11
4.2. Tipificación en el Sistema de Gestión Documental desde el módulo de radicación	11
5. ¿Qué pasa cuando se tipifica?	12
6. Novedades en la tipificación y gestión de incidentes.....	13
6.1. Uso de la mesa de servicio	14
6.2. Límites al cambio de tipificación.	16



INSTRUCTIVO TIPIFICACIÓN DE PQRSD

TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN

CÓDIGO	TPSC-I-010	VERSIÓN	002	FECHA	01/09/2026
--------	------------	---------	-----	-------	------------



Objetivo

Establecer los lineamientos y criterios para determinar si una comunicación radicada debe ser tipificada como PQRSD y, cuando corresponda, asignar la modalidad y el tema en el Sistema de Gestión Documental, controlando el conteo de términos, las alertas de vencimiento y el trámite oportuno de respuesta de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas a través de los diferentes canales de atención de la Agencia.



Alcance

Está dirigido a los servidores públicos y colaboradores de la ANI que, en el marco de sus funciones u obligaciones contractuales, participan en la gestión de tipificación y trámite de respuesta de las PQRSD, así como de los requerimientos de entes de control y del Congreso. Comprende desde la revisión inicial de la comunicación para determinar si contiene una solicitud que deba tipificarse, hasta el registro y la validación de la modalidad, el tema, el término y la alerta correspondiente en el sistema. Incluye la gestión de las solicitudes de asignación, cambio o retiro de tipificación mediante la mesa de servicio.



Glosario

Para facilitar la aplicación uniforme de estos lineamientos, a continuación, se precisan los conceptos clave utilizados a lo largo del instructivo:

Radicado de entrada: Número consecutivo de catorce (14) dígitos que el Sistema de Gestión Documental asigna a cada comunicación recibida y se identifican porque el último dígito corresponde al número dos (2).

Alerta de vencimiento: Aviso generado automáticamente por el Sistema de Gestión Documental que informa a la dependencia responsable los días hábiles restantes para el vencimiento del término de respuesta de una PQRSD, de acuerdo con la modalidad asignada mediante la tipificación.

PQRSD: Abreviatura utilizada para agrupar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas por la ANI.

Tipificación: Actividad mediante la cual se asigna a una comunicación radicada la modalidad de PQRSD que corresponde, de acuerdo con su contenido, en el Sistema de Gestión Documental. Permite asociar el término de respuesta, el tema y las alertas para su control.

Modalidad de PQRSD: Clasificación que permite identificar la naturaleza de una comunicación de acuerdo con su contenido y finalidad, para determinar el trámite, término de respuesta y demás condiciones aplicables.

Tema: Clasificación complementaria que identifica el asunto material de la solicitud PQRSD en el Sistema de Gestión Documental.

Asignación y reasignación interna: Distribución o redistribución de un radicado entre las dependencias de la ANI, de acuerdo con sus competencias y responsabilidades para la atención de la comunicación.



INSTRUCTIVO TIPIFICACIÓN DE PQRSD

TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN

CÓDIGO	TPSC-I-010	VERSIÓN	002	FECHA	01/09/2026
--------	------------	---------	-----	-------	------------

Traslado por competencia: Remisión de la petición, o de alguno de sus puntos, a otra autoridad o entidad cuando la ANI carece de competencia para atenderla, de conformidad con las disposiciones aplicables.

Mesa de servicio: Canal institucional interno dispuesto para solicitar la asignación, modificación o retiro de una tipificación, así como para reportar inconsistencias asociadas al trámite de las comunicaciones en el Sistema de Gestión Documental.

Sistema de Gestión Documental: Plataforma institucional de la ANI utilizada para la radicación, tipificación, asignación, trámite, seguimiento y control de términos de las comunicaciones y PQRSD que ingresan o se generan en la Agencia.



Normatividad y Lineamientos Aplicables

Constitución Política, artículo 23: Derecho fundamental de petición.

Ley 1437 de 2011, sustituida parcialmente por la Ley 1755 de 2015: Modalidades, términos, competencia, trámite interno y respuesta.

Ley 1581 de 2012: Protección de datos personales.

Ley 5 de 1992: Requerimientos del Congreso de la República.

Ley 24 de 1992: Funciones de la Defensoría del Pueblo.

Ley 1010 de 2006: Prevención y tratamiento del acoso laboral en el ámbito de aplicación legal.

Ley 2365 de 2024: Prevención, protección y atención del acoso sexual en el ámbito laboral y educativo.

Ley 1719 de 2014: Medidas de protección a víctimas de violencia sexual.

Ley 1257 de 2008: Sensibilización, prevención y sanción de la violencia y discriminación contra las mujeres.

Decreto 1166 de 2016: Presentación y radicación de peticiones verbales.

Resolución ANI 062 de 2026: Recepción, tipificación, asignación, trámite interno y respuesta de PQRSD en la ANI.

Circular ANI 014 de 2026: Lineamientos internos para fortalecer la gestión de PQRSD, requerimientos de órganos de control y Congreso.

Procedimiento TPSC-P-001 Gestión de PQRSD: Operación institucional de la gestión integral de PQRSD.



Descripción

El documento establece los lineamientos para la tipificación de las PQRSD, incluyendo los criterios para identificar la modalidad, el tema y el término de respuesta aplicable; las situaciones especiales y comunicaciones que no requieren tipificación; el paso a paso para su registro en el Sistema de Gestión Documental; y los mecanismos para la revisión, ajuste y control de la tipificación mediante la mesa de servicio.

1. ¿Qué es tipificar?

Para efectos del presente instructivo, y en el contexto de la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos,



INSTRUCTIVO TIPIFICACIÓN DE PQRSD

TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN

CÓDIGO	TPSC-I-010	VERSIÓN	002	FECHA	01/09/2026
--------	------------	---------	-----	-------	------------

Sugerencias y Denuncias (PQRSD), tipificar es la actividad mediante la cual se determina y asigna a una comunicación radicada la modalidad de PQRSD que corresponda de acuerdo con su contenido. Se registra en el Sistema de Gestión Documental y permite asociar la modalidad, el tema, el término de respuesta y las alertas necesarias para su control.

Tenga en cuenta

La tipificación se determina por la valoración integral que se realiza a el contenido de la comunicación y no exclusivamente por el asunto del correo, el remitente, el nombre del documento o, la denominación utilizada en la comunicación allegada.

2. ¿Qué comunicaciones se tipifican?

Se tipifican las comunicaciones radicadas de entrada que contienen una solicitud dirigida a la ANI, independientemente de que el peticionario invoque expresamente el derecho de petición. Los radicados de entrada **(20264090579882)**.

Para la tipificación de las PQRSD, el colaborador o servidor encargado deberá realizar la lectura integral de cada comunicación allegada a la Entidad, incluidos sus anexos, cuando los hubiere, con el fin de comprender su contenido y finalidad.

A continuación, se presenta los aspectos que debe comprender a través de la revisión inicial de la comunicación, a fin de determinar su tipificación:

2.1. Identificación solicitud PQRSD

Identifique si la comunicación contiene una solicitud en el marco de las PQRSD, de acuerdo con los criterios orientadores establecidos en la Tabla 1. Modalidades de PQRSD: elementos diferenciadores, temas y términos de respuesta.

Tabla 1 Modalidades de PQRSD, elementos diferenciadores, temas y términos de respuesta

Modalidad de PQRSD	Elementos diferenciadores	Temas	Termino
Derecho de petición	• Contiene una solicitud (el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio o el requerimiento de información). • Busca una respuesta de la entidad (interés general o particular).	Interés general Interés particular	15 días hábiles



INSTRUCTIVO TIPIFICACIÓN DE PQRS

TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN

CÓDIGO	TPSC-I-010	VERSIÓN	002	FECHA	01/09/2026
--------	------------	---------	-----	-------	------------

Modalidad de PQRS	Elementos diferenciadores	Temas	Termino
Queja	- Describe una inconformidad relacionada con el comportamiento o la actuación de un funcionario o contratista en el ejercicio de sus funciones y/o en el cumplimiento de sus obligaciones contractuales. - Puede requerir su remisión a la Oficina de Control Interno Disciplinario u otra dependencia competente.	- Servidor público - Contratista	15 días hábiles
Reclamo	- Describe una inconformidad frente a la prestación de un servicio, trámite o actuación de la Entidad. - Solicita la solución de la situación descrita, así como la adopción de medidas, cuando haya lugar.	- Servicio o trámite ANI. - Servicio o trámite Concesión	15 días hábiles
Sugerencia	Presenta ideas, recomendaciones o propuestas orientadas a la mejora, con enfoque preventivo, correctivo o de innovación, que contribuyan al fortalecimiento institucional, la eficiencia administrativa y la calidad del servicio.	- Servicio o trámite ANI. - Servicio o trámite Concesión	15 días hábiles
Denuncia	Informa situaciones que pueden constituir faltas disciplinarias, administrativas o penales contra servidores públicos, contratistas o terceros involucrados. Además de aquellas acciones o hechos que afecten el cumplimiento de las funciones de la entidad de sus servidores públicos y/o afecten la imagen y reputación institucional; lo cual pueda ameritar que se adelanten actuaciones de investigación que procedan.	- Estafa por oferta laboral. - Estafa por servicios de hospedaje y alimentación - Acoso Laboral¹ - Acoso sexual² - Violencia basada en	15 días hábiles

¹ Corresponde a una denuncia presentada por un servidor público, relacionada con hechos ocurridos en el entorno laboral o con ocasión del ejercicio de sus funciones, actividades o relaciones de trabajo, que pueden enmarcarse en las modalidades de acoso laboral previstas en la Ley 1010 de 2006 (maltrato, persecución, discriminación, entorpecimiento, inequidad o desprotección laboral), y cuyos comportamientos pueden presentarse de manera sistemática, constante o sostenida en el tiempo. No es procedente la tipificación de acoso laboral respecto a contratistas, en las cuales no existe relación de jerarquía o subordinación, pero si es procedente la tipificación de denuncia.

² Corresponde a una denuncia presentada por un servidor público, contratista, tercero o cualquier persona relacionada con la entidad, o que haya sido víctima en el entorno institucional, por hechos ocurridos en el contexto laboral o en el desarrollo de actividades de la entidad, en los que se describen comportamientos de contenido sexual no consentido, como insinuaciones, comentarios, propuestas, mensajes, gestos o contacto físico de carácter sexual. No es procedente la tipificación respecto a empleados de concesiones o interventorías que no tengan relación laboral o contractual con la Agencia, especialmente cuando los hechos se presentan entre personal en el ámbito laboral interno, pero si es procedente la tipificación de denuncia.



INSTRUCTIVO TIPIFICACIÓN DE PQRS

TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN

CÓDIGO	TPSC-I-010	VERSIÓN	002	FECHA	01/09/2026
---------------	------------	----------------	-----	--------------	------------

Modalidad de PQRS	Elementos diferenciadores	Temas	Termino
		género.³ • Vulneración del derecho a la desconexión laboral. • Otras conductas que constituyen faltas disciplinarias, fiscales o penales	
Solicitud de documentos e información.	• El peticionario solicita información y/o documentos, (expedientes, actos administrativos, soportes o actuaciones que reposan en la entidad).	Copias de documentos y/o información	10 días hábiles
Solicitud de certificación.	• El peticionario solicita la expedición de una certificación sobre un hecho, situación o condición específica. • Implica la emisión de un documento formal, con validez institucional, que acredita la información solicitada.	Certificaciones	10 días hábiles
Solicitud del Congreso de la República.	• La solicitud proviene de Senadores, Representantes a la Cámara o comisiones del Congreso de la República.	Información (5 días) Documentos (10 días)	5 días hábiles (información) / 10 días hábiles (documentos)
Peticiones entre autoridades.	• La petición proviene de una entidad pública, autoridad administrativa, judicial, legislativa u organismo estatal en cualquiera de sus niveles (nacional, departamental o territorial).	Información y/o documentos	10 días hábiles
Solicitud de órganos de control.	• Proviene de la Procuraduría General de la Nación, Contraloría General de la República o Defensoría del Pueblo. • Solicita información, soportes documentales, informes técnicos, antecedentes, pronunciamientos y actuaciones administrativas de la entidad. • Está orientado al ejercicio de funciones de	Información Documentos	Según lo señalado por el organismo de control o, en su defecto, 3, 5 o 10 días hábiles.

³ Corresponde a una denuncia presentada por un servidor público, contratista, tercero o cualquier persona vinculada o relacionada con la entidad, que haya sido víctima o tenga conocimiento de hechos ocurridos en el entorno institucional constitutivos de violencia basada en género, entendida esta como cualquier acción, conducta u omisión ejercida contra una persona por razones asociadas a su género, identidad de género, orientación sexual o a los roles y estereotipos socialmente asignados, que tenga por objeto o consecuencia causar daño o sufrimiento físico, psicológico, sexual, económico o patrimonial, así como amenazas, coacción o privación arbitraria de la libertad.



INSTRUCTIVO TIPIFICACIÓN DE PQRSD

TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN

CÓDIGO	TPSC-I-010	VERSIÓN	002	FECHA	01/09/2026
--------	------------	---------	-----	-------	------------

Modalidad de PQRSD	Elementos diferenciadores	Temas	Termino
	control disciplinario, fiscal, preventivo o de protección de derechos humanos.		
Solicitud de la Defensoría del Pueblo	• La solicitud proviene de la Defensoría del Pueblo, en ejercicio de sus funciones de promoción, divulgación y protección de los derechos humanos.	Protección de derechos humanos Información Documentos Actuaciones.	5 días hábiles
Consulta de datos personales	• El titular solicita conocer, actualizar o rectificar los datos personales que sobre él reposan en bases de datos de la ANI.	Consulta Actualización Rectificación Supresión Reclamo	10 días hábiles

Tenga en cuenta

No es necesario que la comunicación utilice expresamente la denominación “derecho de petición”. Lo relevante es que su contenido permita -en principio- identificar una PQRSD.

Cuando una comunicación contenga solicitudes que correspondan a diferentes modalidades de PQRSD, identifique cada una de ellas y tipifique la comunicación bajo la modalidad que contemple el término legal de respuesta más corto.

Identifique si la comunicación corresponde a una PQRSD dirigida directamente a la ANI o si la Entidad se encuentra en copia, es decir, con carácter informativo.

Respecto a esta verificación tenga en cuenta que se tipifica si:

- La comunicación está dirigida a la ANI y solicita algo.
- La ANI está en copia, pero se espera una respuesta, decisión, gestión o actuación de la ANI.
- Aunque la comunicación esté dirigida a otra entidad, la solicitud llegó a la ANI y corresponde trasladarla a la autoridad competente.
- Los hechos comunicados implican una actuación que debe realizar la ANI.

El ingreso repetido de una comunicación no es razón para omitir su tipificación. Cada radicado debe revisarse, clasificarse según su contenido y relacionarse con los antecedentes conforme al procedimiento institucional vigente.

3. ¿Qué comunicaciones no se tipifican?

Identifique si la comunicación corresponde a alguno de los siguientes casos que no requieren tipificación:



INSTRUCTIVO TIPIFICACIÓN DE PQRS

TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN

CÓDIGO	TPSC-I-010	VERSIÓN	002	FECHA	01/09/2026
--------	------------	---------	-----	-------	------------

- No contiene solicitud que requiera actuación en el marco de las PQRS por parte de la Agencia.
- En remitente, la ANI está únicamente en copia para conocimiento, debido a que la comunicación es meramente informativa y no requiere ninguna actuación de la ANI.
- La solicitud está dirigida exclusivamente a otra entidad y la ANI no debe intervenir.
- El documento corresponde únicamente a información, socialización o notificación sin requerimiento para la entidad.
- Las comunicaciones corresponden exclusivamente a una actuación regulada por norma especial, y no contienen una PQRS en su contenido como:

Tabla 2 Grupos y subtemas de comunicaciones que, en principio, no son objeto de tipificación

Grupo	Subtemas o actuaciones asociadas
Acciones constitucionales	Acción de tutela, contestación de tutela, incidente de desacato, sentencias, recurso de impugnación, acción popular, acción de grupo y acción de cumplimiento.
Procesos judiciales	Actas y enlaces de audiencias; demandas, incluidas las relacionadas con expropiación y restitución de tierras; contestaciones de demandas; medios de control, incluidos nulidad, nulidad y restablecimiento del derecho, reparación directa y controversias contractuales; traslados de pruebas; alegatos de conclusión; memoriales de demandas; poderes; llamamientos a terceros; solicitudes de pago de sentencias; recursos de impugnación, apelación y queja; y notificaciones judiciales.
Medios alternativos de solución de conflictos	Solicitudes y actuaciones relacionadas con la amigable composición, conciliación, arbitraje o arbitramento, laudos arbitrales y actas de conciliación.
Procesos sancionatorios o disciplinarios	Solicitudes y actuaciones relacionadas con la apertura de investigaciones, audiencias virtuales, aplazamiento de audiencias, pruebas, recursos, alegatos de conclusión, descargos y ejercicio del derecho de defensa.
Actos administrativos y notificaciones	Resoluciones, circulares, memorandos, autos y notificaciones administrativas.
Trámites administrativos de talento humano	Solicitudes de teletrabajo; licencias remuneradas y no remuneradas; comisiones de servicios; permisos; vacaciones y demás situaciones administrativas.
Actuaciones en materia de ejecución contractual	Informes; solicitudes de otrosí a contratos; suspensión, terminación o cesión de contratos; facturas y demás actuaciones propias de la ejecución contractual.



INSTRUCTIVO TIPIFICACIÓN DE PQRS

TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN

CÓDIGO	TPSC-I-010	VERSIÓN	002	FECHA	01/09/2026
Información sobre la ejecución contractual de concesiones	Informes de responsabilidad o de eventos eximentes; informes gerenciales, trimestrales, anuales y financieros; informes de estados financieros contractuales; remisión de expedientes e informes prediales; solicitudes de pago a concesiones; listados presentados por la concesión para la aprobación de tarifas diferenciales; documentos para aprobación previa de comité; facturas y demás información periódica relacionada con la ejecución contractual de concesiones.				
Trámites y permisos especiales de la Agencia	Mesas de trabajo de la concesión e invitaciones; trámites y permisos ofrecidos por la Agencia conforme a la Resolución 716 del 28 de abril de 2015; trámites de emergencia; permisos de uso, ocupación e intervención temporal de la vía; solicitudes de autorización de paso; notificaciones de paso; conceptos sujetos a trámite; y trámites de concepto sobre la ubicación de estaciones de servicio.				
Correos no deseados	Spam, propaganda, publicidad, comercio y ofertas de cualquier tipo de bien o servicio.				

Tenga en cuenta

Antes de excluir una comunicación, verifique si contiene una solicitud expresa o identificable de información, documentos, certificación, consulta, decisión, intervención o actuación de la ANI. Si existe, analícela y tipifíquela según su contenido.

4. ¿Cómo se tipifica?

Una vez verificados los criterios anteriores y se determine que corresponde tipificar una comunicación, se deberá asignar la tipificación al radicado correspondiente mediante las siguientes dos rutas posibles:

4.1. Ruta desde el módulo “MODIFICACION TIPO SOLICITUD DE RADICADOS”

A continuación, se presenta el paso a paso en el Sistema de Gestión Documental que se debe seguir para registrar la tipificación sobre los radicados respectivos, desde el módulo “MODIFICACION TIPO SOLICITUD DE RADICADOS”:

- **Paso 1:** Seleccione en el costado inferior izquierdo el botón < **Funcionales** > y ubique la opción “**Consultas**” (1.). Una vez hecho esto, ingrese en ambas fechas el día a tipificar y seleccione el tipo “**Entrada**”.

Ilustración 1 Consultas – Sistema de Gestión Documental para tipificar PQRS

INSTRUCTIVO TIPIFICACIÓN DE PQRSD

TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN

CÓDIGO	TPSC-I-010	VERSIÓN	002	FECHA	01/09/2026
--------	------------	---------	-----	-------	------------

CARPETAS

Ingresado por Historico Reporte por Usuarios

Entrada(1)
Salida(1)
Remorando(0)
Presenciales(0)
Por
 Buscar

Resolución(0)
Auto(0)
Proyecto(0)
Bo(0)
Inventos(0)
Informados(0)
Corrador(12)
Personales
Remorando sin cliente (1)

Radicado
Identificación
(T.C. No.)
Expediente

Por
☒ Ver en Listado ☐ Buscar Ciudadanos ☐ Buscar en ESP's ☐ Buscar en Empresas ☐ Buscar Funcionarios

Buscar en Radicados de Desde Fecha (dd/mm/yyyy) Hasta Fecha (dd/mm/yyyy)
1 2 2024
1 2 2024

Todos los Tipos
Todas las Dependencias
Actual
Contrato
Remitante

Limpiar Borrar

RADICACIÓN

FUNCIONALES	Radicado	Fecha Radicación	Asunto	Tipo de Documento	Tipo	Número de Hojas	Dirección contacto	Teléfono contacto
institucionales	2024-02-01	2024-02-01	Peticion quexa y reclame via WEB.	COMUNICACION OFICIAL	Ciudadano		Calle 12 # 7-6, interior 11-42	3117157
estadísticas	2024-02-01	2024-02-01	Peticion quexa y reclame via WEB.	SOLICITUD DE INFORMACION	Ciudadano		CALLE 24 NORTE N°1 13-30 APTO. 404 BARRIO COINCA	3136145
presenciales	2024-02-01	20180401	Radificacion por WEB - RADICACION A COPIA DE COMUNICACIOM - AMB-624-INTJ-34-020 - APROBACIOM DE INICIAR	COMUNICACION REMISORIA	Ciudadano	1	Calle 16 sur 3 48	3146919

Ver Opciones

- **Paso 2:** Una vez seleccione el número de radicado a tipificar, remítase de nuevo a **< Funcionales >** y haga clic en la pestaña **“Otras opciones”**.

Ilustración 2 Otras opciones – Modificar tipo de solicitud

FUNCIONALES

- Anulación
- Estadísticas
- Consultas
- Otras Opciones
- Reportes

- **Paso 3:** Una vez desplegado el menú **“Otras opciones”** seleccione la opción número 3 **“Modificar tipo de solicitud”**.

Ilustración 3 Selección de la opción Modificar tipo de solicitud

OTRAS OPCIONES	
1. Desarchivar	
2. Modificar Tipo Solicitud	3. Recibo de documentos físicos
7. Video Explicación de Cómo anexar respuestas	6. Enviar Correos de Vencidos
14. Modificación de asuntos y temas	

- **Paso 4:** Ingrese el número de radicado que desea tipificar en la casilla y pulse en el botón “Buscar radicado”.

Ilustración 4 Búsqueda del radicado a tipificar



INSTRUCTIVO TIPIFICACIÓN DE PQRSD					
TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN					
CÓDIGO	TPSC-I-010	VERSIÓN	002	FECHA	01/09/2026

MODIFICACION TIPO SOLICITUD DE RADICADOS

4. Numero de Radicado

- **Paso 5 y 6:** Seleccione el tipo de solicitud (5.) y el tema de la solicitud (6.) según corresponda. Una vez hecho esto seleccione la opción **“Modificar datos”** y automáticamente quedará tipificada la solicitud.

Ilustración 5 Selección del tipo y el tema de la solicitud

5. Remitente/Destinatario: GOBERNACION CESAR
Asunto: SOLICITUD DE INFORMACI'N PROYECTO RUTA DEL SOL SECTOR III
Tipo Solicitud: SOLICITUD DE ENTIDAD PUBLICA
Tema: -- Seleccione un tipo --

6. Remitente/Destinatario: GOBERNACION CESAR
Asunto: SOLICITUD DE INFORMACI'N PROYECTO RUTA DEL SOL SECTOR III
Tipo Solicitud: SOLICITUD DE ENTIDAD PUBLICA
Tema: -- Seleccione un tema --

Ilustración 6 Confirmación de la tipificación – Modificar datos

4.2. Tipificación en el Sistema de Gestión Documental desde el módulo de radicación

El Sistema de Gestión Documental ORFEO adicionalmente está habilitado para la tipificación durante la actividad de radicación de las comunicaciones de entrada, seleccionando en el módulo “Radicación” la función “Entrada” de la siguiente manera:

- **Paso 1:** Al ingresar se dirige al costado izquierdo y se ubica en **“Radicación”** y selecciona la opción **“Entrada”**. En el recuadro seleccionado diligencia la información necesaria para la búsqueda.

Ilustración 7 Módulo de radicación – Entrada



INSTRUCTIVO TIPIFICACIÓN DE PQRSD					
TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN					
CÓDIGO	TPSC-I-010	VERSIÓN	002	FECHA	01/09/2026

- **Paso 2:** Una vez haga la selección, el sistema lo redirige a esta sección en donde podrá hacer el respectivo proceso de tipificación diligenciando la información correspondiente en el espacio tipo de solicitud

Ilustración 8 Tipificación desde el módulo de radicación

5. ¿Qué pasa cuando se tipifica?

La tipificación de un radicado activa los mecanismos de control y seguimiento de los términos de respuesta en el Sistema de Gestión Documental. De acuerdo con la modalidad asignada una vez tipificado:

- Se establece el término legal de respuesta según la modalidad asignada.
- Se activan las alertas de vencimiento, mediante las cuales el Sistema de Gestión Documental permite visualizar en la bandeja de entrada del responsable del radicado, los días hábiles restantes para el vencimiento del término de respuesta, la modalidad de PQRSD asignada, la fecha de vencimiento y nivel de alerta identificado con color rojo cuando se acerca la fecha de vencimiento y se han vencido los términos.



INSTRUCTIVO TIPIFICACIÓN DE PQRS

TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN

CÓDIGO	TPSC-I-010	VERSIÓN	002	FECHA	01/09/2026
--------	------------	---------	-----	-------	------------

Ilustración 9 Visualización alertas-radicado tipificado

Numero Radicado	Fecha Radicado	Fecha Recepcion	Asunto	Remitente - Destinatario	Tipo Documento	Dias Restantes	Mediudad Peticion	Dias Solicited	Vencimiento
20264091092882	2026-08-25 15:13 PM	2026-08-25	SOLICITUD DE ACLARACION SOBRE LAS RESPUESTAS IDENTIFICADAS EN EL RADICADO ANI NO. 20264000086321	PAULA ANDREA BORDA CASTRO	DERECHO DE PETICION	11	DERECHO DE PETICION	11	2026-09-15

- Se restringe el archivo de los radicados tipificados que no cuenten con respuesta.
- La gestión de los responsables se refleja en el reporte de PQRS, que permite realizar seguimiento sobre los estados de los radicados frente al cumplimiento de la respuesta respecto los lineamientos de Gestión Documental y los términos legales para su atención.

6. Novedades en la tipificación y gestión de incidentes.

La dependencia responsable del trámite y respuesta a la PQRS debe revisar que la tipificación asignada corresponda al contenido de la comunicación y permita controlar adecuadamente el término aplicable. Cuando identifique una omisión o inconsistencia, deberá gestionar el ajuste correspondiente mediante la mesa de servicio a más tardar el día hábil siguiente a la tipificación. (<https://mesadeservicio.ani.gov.co/marketplace/formcreator/front/formlist.php>)

¿Qué solicitudes puede realizar el servidor público o contratista a través de la mesa de servicio cuando una PQRS no ha sido tipificada, se encuentra incorrectamente tipificada o no corresponde a un derecho de petición?

Se pueden presentar las siguientes situaciones:

- **Retiro de tipificación:** cuando la PQRS, una vez asignada, no tenga connotación de derecho de petición, conforme a las situaciones previamente establecidas.
- **Cambio de tipificación:** cuando la PQRS, una vez asignada, se encuentre incorrectamente tipificada, es decir, cuando los términos de respuesta no correspondan al contenido del documento.
- **Tipificación:** cuando la PQRS, una vez asignada, no haya sido tipificada y se identifique que corresponde a un derecho de petición.

Tenga en cuenta

Las solicitudes de asignación, cambio o retiro de tipificación deberán presentarse mediante la mesa de servicio, a más tardar el día hábil siguiente a la asignación del radicado, con la justificación basada en el contenido de la comunicación. Dicha solicitud deberá hacerse por cada radicado, es decir, una solicitud de las acá señaladas no podrá contener varios radicados a la vez.

La solicitud de ajuste mediante la mesa de servicio no suspende, reinicia, ni amplía el término legal de respuesta. Mientras se gestiona el ajuste, la dependencia responsable deberá continuar



INSTRUCTIVO TIPIFICACIÓN DE PQRS

TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN

CÓDIGO	TPSC-I-010	VERSIÓN	002	FECHA	01/09/2026
--------	------------	---------	-----	-------	------------

con el trámite oportuno de la PQRS.

6.1. Uso de la mesa de servicio

Cuando se identifique la necesidad de cambio, retiro o asignación de tipificación sobre un radicado en el Sistema de Gestión Documental, la dependencia responsable deberá presentar la solicitud correspondiente a través de la mesa de servicio, siguiendo la ruta establecida a continuación:

- Ingrese a la mesa de servicio**, Acceda mediante el enlace institucional vigente. <https://mesadeservicio.an.gov.co/marketplace/formcreator/front/formlist.php>
- Inicie sesión**, utilice el usuario institucional, sin incluir el dominio @ani.gov.co

Ilustración 10 Inicio de sesión en la mesa de servicio

- Diríjase al formulario para registrar la solicitud a través de la ruta**, Ingrese a Soporte / Forms / Tipificaciones, o a la ruta institucional vigente.

Ilustración 11 Formulario Soporte / Forms / Tipificaciones



- ### Ilustración 12 Información del solicitante

Vicepresidencia *

Vicepresidencia Jurídica ▾

Dependencia - Vicepresidencia Jurídica *

GIT Procedimientos Administrativos Sancionatorios Contractuales ▾

- Ilustración 13 Selección del tipo de solicitud en la mesa de servicio*

Tipo de solicitud *

----- ▲

ANI
 » Servicio al ciudadano
 » Agregar tipificación
 » Cambio de tipificación
 » Devolución
 » Retiro de tipificación

asignado *

- Ilustración 14 Tablero radicado*

Radicado *
20264090579882

- Ilustración 15 Justificación de la solicitud*

Justificación de la solicitud *

Se solicita reclasificación del radicado en tanto no es un derecho de petición sino una solicitud en el marco del procedimiento sancionatorio

- Página 15 de 16



INSTRUCTIVO TIPIFICACIÓN DE PQRS

TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN

CÓDIGO	TPSC-I-010	VERSIÓN	002	FECHA	01/09/2026
--------	------------	---------	-----	-------	------------

remitir el requerimiento.

6.2. Límites al cambio de tipificación.

La dependencia responsable de la respuesta a la PQRS, deberá solicitar de manera oportuna el cambio, retiro o asignación dentro del respectivo corte trimestral, si la solicitud se recibe luego del corte trimestral no se podrá proceder con su solicitud debido a los cortes institucionales que se realizan para la elaboración y presentación de informes a fin de garantizar la transparencia y fidelidad de la información pública y de conservación de esta en el Sistema de Gestión Documental.

CONTROL DE CAMBIOS			
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	
1	18/11/2024	Creación del documento.	
2	01/09/2026	Armonizar el contenido del instructivo con los lineamientos internos vigentes para la gestión del Derecho de Petición.	
APROBACIÓN			
	Nombre	Cargo	Aprobación
Elaborado	María José Carrillo Buitrago	Contratista VGCOR.	Documento aprobado mediante Radicado No. <u>20264000174583</u>
Revisado	Elizabeth Rivera Trujillo	Experto G3-5	
Aprobado	Gillante Hernández Ríos	Experto G3-6	
Vo.Bo. SGC	Héctor Vanegas Gámez	Gestor – GIT Planeación	