Documento firmado digitalmente

GTEC

Para contestar cite:
Radicado ANI No.: **20241020217073**
20241020217073
Fecha: **18-12-2024**

MEMORANDO

Bogotá D.C.

PARA: **FRANCISCO OSPINA RAMÍREZ**
Presidente

GUSTAVO ADOLFO SALAZAR HERRÁN
Vicepresidente de Gestión Corporativa

RODRIGO ALMEIDA MORA
Vicepresidente de Planeación, Riesgos y Entorno

LUIS EDUARDO ACOSTA MEDINA
Vicepresidente de Estructuración

OSCAR GUSTAVO CALDERON MEDINA
Vicepresidente Jurídico (E)

OLGA ISABEL BUELVAS DICKSON
Vicepresidente de Gestión Contractual

JUAN JOSE OYUELA SOLER
Vicepresidente Ejecutivo

DE: **JUDITH ALEJANDRA VARGAS LÓPEZ**
Jefe de la Oficina de Control Interno

ASUNTO: Informe de seguimiento a la atención de Derechos de Petición, Quejas, Reclamos y Sugerencias – PQR de la ANI en la vigencia 2024.

Documento firmado digitalmente

GTEC

Para contestar cite:
Radicado ANI No.: **20241020217073**
20241020217073
Fecha: **18-12-2024**

Respetados doctores,

La Oficina de Control Interno realizó el seguimiento a la atención de Derechos de Petición, Quejas, Reclamos y Sugerencias - PQRS, correspondiente al período comprendido entre el 1 de enero de 2024 y el 30 de septiembre de 2024.

Las conclusiones, no conformidades y recomendaciones, se describen en el capítulo 5 del informe que se anexa a la presente comunicación. Con el fin de coordinar las acciones para atender las no conformidades, se debe adoptar las medidas preventivas y/o correctivas procedentes para lo cual el término recomendado es de treinta (30) días calendario contados a partir de la radicación de este informe.

Para estos efectos, se recomienda aplicar la metodología para el análisis de causas (SEPG-I-007) adoptada por la Entidad, para de esta manera, identificar adecuadamente la causa raíz de la situación presentada y generar las acciones pertinentes en el formato de acción correctiva (SEPG-F-019) y anexarlo a la respuesta del plan propuesto.

Cordialmente,

JUDITH ALEJANDRA VARGAS LÓPEZ
Jefe de la Oficina de Control Interno

Anexos: INFORME DE SEGUIMIENTO EN PDF

cc: 1) GUSTAVO ADOLFO SALAZAR HERRAN (VICE) Vicepresidencia de Gestion Corporativa BOGOTA D.C. -2) RODRIGO ALMEIDA MORA VICE Vicepresidencia de Planeacion Riesgos y Entorno BOGOTA D.C. -3) LUIS EDUARDO ACOSTA MEDINA VICE Vicepresidencia de Estructuracion BOGOTA D.C. -4) OSCAR GUSTAVO CALDERON MEDINA VICE (E) Vicepresidencia Juridica BOGOTA D.C. -5) OLGA ISABEL BUELVAS DICKSON VICE Vicepresidencia de Gestion Contractual BOGOTA D.C. -6) JUAN JOSE OYUELA SOLER VICE Vicepresidencia Ejecutiva BOGOTA D.C. -7) ELIZABETH RIVERA TRUJILLO Vicepresidencia de Gestion Corporativa BOGOTA D.C.

Proyectó: Yuri Lizeth Mateus Gómez / Auditor OCI

Documento firmado digitalmente

GTEC

Para contestar cite:
Radicado ANI No.: **20241020217073**
20241020217073
Fecha: **18-12-2024**

VoBo: JUDITH ALEJANDRA VARGAS LOPEZ GIT

Nro Rad Padre:

Nro Borrador: 20241020080939

GADF-F-010

Firmado Digitalmente
JUDITH ALEJANDRA VARGAS LOPEZ
SKTH-LOAJ-OF1O-TXB7-Q173-4541-8853-45

18/12/2024 12:11:25 COT -05

ANI

INFORME
DE SEGUIMIENTO

A la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de la ANI en la vigencia 2024.

2024

CONTENIDO

1. OBJETIVOS 3

1.1 Objetivo general 3

1.2 Objetivos específicos 3

2. ALCANCE 3

3. MARCO NORMATIVO 3

4. DESARROLLO DEL INFORME 4

4.1 Nivel de cumplimiento normativo de la ANI, relacionado con la atención al ciudadano y la gestión de PQRS de la ANI 5

4.2 Cumplimiento y oportunidad de la atención y gestión de las PQRS elevadas por la ciudadanía ante la Entidad. 6

4.3 Verificación del avance y cumplimiento de las acciones de mejora formuladas por la Entidad, asociadas a las no conformidades y hallazgos relacionados con la atención y gestión de las PQRS en la ANI. 13

5. CONCLUSIONES, NO CONFORMIDADES Y RECOMENDACIONES. 18

5.1 Conclusiones 18

5.2 No conformidades 19

5.3 Recomendaciones 20

6. ANEXOS 22

1. OBJETIVOS

1.1 Objetivo general

Validar el cumplimiento de los lineamientos establecidos para la atención y gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – PQRS en la Agencia Nacional de Infraestructura – ANI.

1.2 Objetivos específicos

1.2.1 Evaluar el nivel de cumplimiento de la normatividad vigente relacionada con la gestión de atención a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de la ANI.

1.2.2 Verificar el cumplimiento y oportunidad de la atención y gestión de las PQRS elevadas por la ciudadanía ante la Entidad.

1.2.3 Verificar el avance y cumplimiento de las acciones de mejora formuladas por la Entidad, asociadas a las no conformidades y hallazgos relacionados con la atención y gestión de las PQRS en la ANI.

2. ALCANCE

Se enfocará en validar la oportuna atención y gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – PQRS de la ANI para el período comprendido entre el 1 de enero de 2024 al 30 de septiembre de 2024 teniendo en cuenta el cumplimiento de los lineamientos establecidos en el marco normativo, los lineamientos internos y la información aportada por la segunda línea de defensa – equipo de atención al ciudadano.

3. MARCO NORMATIVO

Para el desarrollo del presente informe se tuvieron en cuenta las siguientes disposiciones de orden legal y reglamentario, además de documentos internos relacionados con la gestión de atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de la ANI, a saber:

- Constitución Política de Colombia Artículos 23, 103, 209 y 270.
- Ley 190 de 1995. Artículo 54.
- Ley 962 de 2005. Por la cual se dictan disposiciones sobre la racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos. Artículo 15

- Ley 1474 de 2011. por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. Artículo 76.
- Ley 1437 de 2011. Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Artículo 7
- Ley 1712 de 2014. Por la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1755 de 2015. Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Artículo 14
- Decreto 2232 de 1995. Artículos 7, 8 y 9.
- Decreto 1081 de 2015. Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República.
- Resolución 1529 de 2017. Por la cual se delegan unas funciones en las Vicepresidencias de la Agencia Nacional de Infraestructura y se adoptan otras disposiciones.
- Resolución No. 20214000021385 del 29 de diciembre de 2021. Por la cual se reglamenta el ejercicio del derecho de petición en la Agencia Nacional de Infraestructura. Artículos 9, 10 y 12
- Procedimiento *TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN* (TPSC-P-001 – Versión 018)[1]
- Las demás normas y documentos internos relacionados, los cuales aporten información que ayuden a cumplir con el objetivo del presente informe.

4. DESARROLLO DEL INFORME

En el marco del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, en donde se establece que,

> *"En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.*

[1] No se tuvo en cuenta la versión 019 del procedimiento, ya que este entró en vigencia a partir del 18 de noviembre de 2024 y fue publicado en el SGC el 21 de noviembre de 2024 y supera la fecha de corte del presente informe.

La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular…".

La Oficina de Control Interno realizó el presente informe de seguimiento, para el cual se definieron tres capítulos teniendo en cuenta los objetivos específicos establecidos:

4.1 Nivel de cumplimiento normativo de la ANI, relacionado con la atención al ciudadano y la gestión de PQRS de la ANI

En este capítulo, se aplicaron dos herramientas de validación las cuales permitieron establecer el nivel de cumplimiento normativo por parte de la Entidad. En primera instancia, se generó una *lista de chequeo* a través de la cual se evaluaron 41 requisitos normativos (incluidos 10 requisitos en relación con el numeral 4. diagrama de zonas y requisitos de los espacios físicos destinados al servicio del ciudadano, correspondientes a la NTC 6047:2023 *Accesibilidad al medio físico. Espacios de servicio al ciudadano en la administración pública. Requisitos*).

En segunda instancia, el 14 de noviembre de 2024, se realizó una *prueba de recorrido* con el fin de validar aleatoriamente el cumplimiento de los requisitos de la lista de chequeo establecida, los cuales requerían una validación in situ.

Con el fin de determinar el nivel de cumplimiento de la normatividad relacionada con la atención a las PQRS de la ANI, se generaron los siguientes criterios:

CRITERIOS DE CUMPLIMIENTO		No. DE CRITERIOS DE CUMPLIMIENTO	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
CUMPLE	El requisito evaluado se cumple.	29	94%
CUMPLE PARCIAL	Hay debilidades que no permiten el cumplimiento del requisito evaluado. Sin embargo, se generan acciones que permiten mejorar.	1	3%
NO CUMPLE	No hay acciones que permitan evidenciar el cumplimiento del requisito evaluado.	1	3%

Teniendo en cuenta lo anterior, la verificación de la información se encuentra en el Anexo 1 del presente informe.

Para los requisitos No. 30 y 31 (Anexo 1), el análisis se describe a continuación:

Requisito No 30

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

A partir de la base de datos aportada por el equipo de atención al ciudadano y un universo de 1425 radicado en estado "incumple", se realizó la segmentación a partir del término de respuesta de 10 días, encontrando 417 radicados de los cuales el 15% (61 radicados) no se evidencia respuesta y el 85% (356 radicados) con respuesta extemporánea, incumpliendo el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 relacionado con *"las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción"*.

Requisito No 31

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

A partir de la base de datos aportada por el equipo de atención al ciudadano y un universo de 1245 radicado en estado "incumple", se realizó la segmentación a partir del término de respuesta de 30 días, encontrando 1 radicado (0,24% de la muestra) con respuesta extemporánea.

Las conclusiones, recomendaciones y no conformidades se advierten en el capítulo 5 del presente informe.

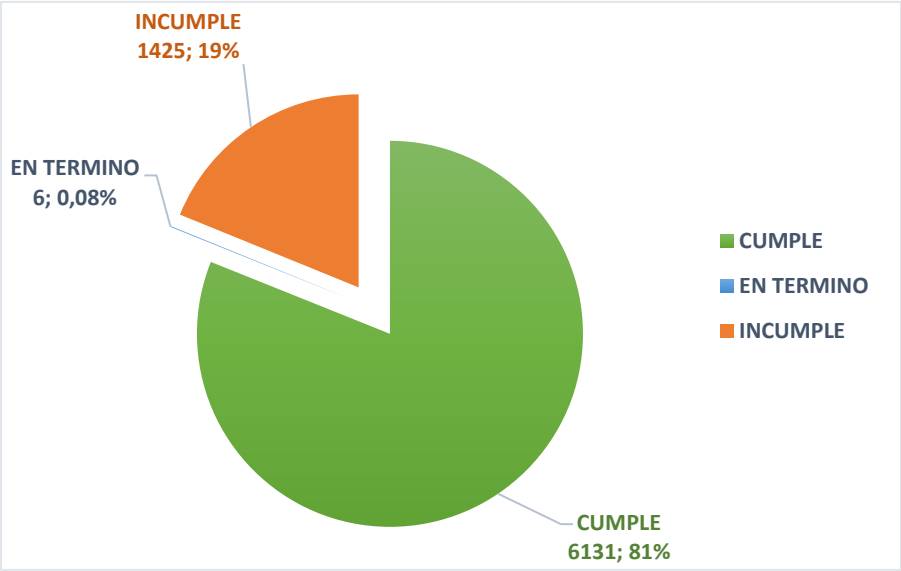
4.2 Cumplimiento y oportunidad de la atención y gestión de las PQRS elevadas por la ciudadanía ante la Entidad.

A través de correo electrónico del 12 de noviembre de 2024, se solicitó al equipo de atención al ciudadano, el registro de las PQRS recibidas en el período comprendido entre el 1 de enero de 2024 y el 30 de septiembre de 2024. La información fue entregada el 14 de noviembre de 2024, cumpliendo el plazo establecido, con la cual se recibió una base de datos con 7562 registros de PQRS radicadas en la Entidad, que comprende el período evaluado.

Consecuente con la información reportada, se analizó el estado de las respuestas a estas PQRS, en lo correspondiente a los tiempos establecidos por la norma y su estado final en el sistema de gestión documental – ORFEO.

A continuación, se presenta el análisis de la información suministrada por el equipo de atención al ciudadano[2].

Estado de las PQRS



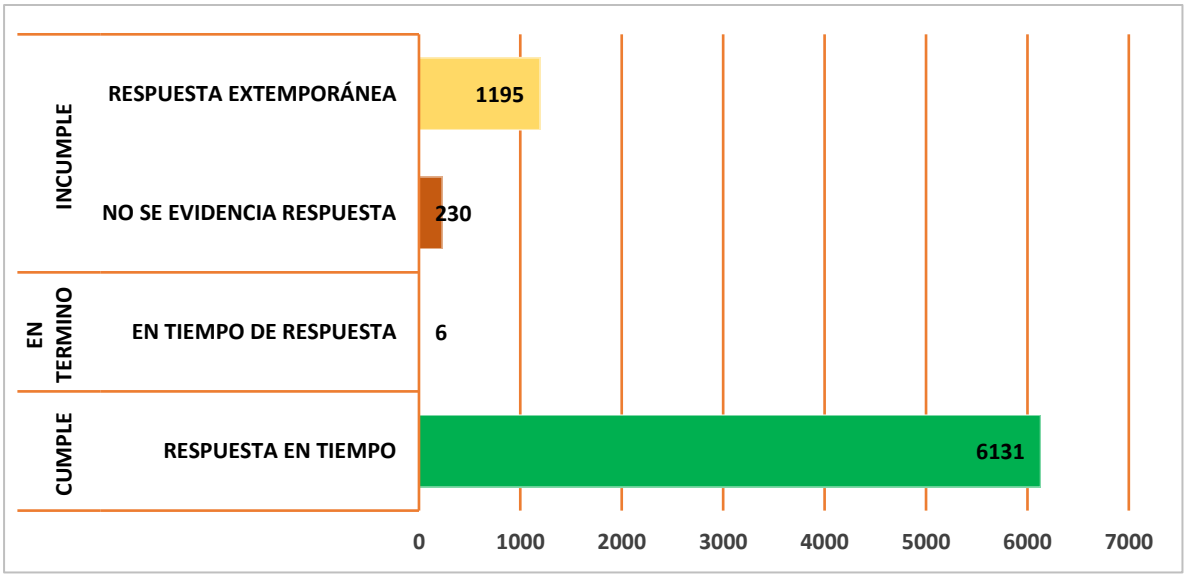
Gráfica No. 1

Fuente: Base de datos aportada por el equipo de atención al ciudadano

La gráfica No. 1 indica que de los 7562 radicados de PQRS, 6131 cumplen, 6 se encuentran en término y 1425 incumplen.

Con el fin de identificar el comportamiento de las PQRS en relación con el estado de la respuesta y la población a seleccionar para la muestra, se generó la gráfica a continuación.

[2] Papel de trabajo No. 2 Base de datos PQRS control interno_análisis muestra.xlsx.



Gráfica No. 2

Fuente: Base de datos aportada por el equipo de atención al ciudadano

Dada la criticidad de las implicaciones normativas para la Entidad por una respuesta extemporánea o sin respuesta (el incumplimiento en los tiempos de respuesta para determinadas tipologías puede derivar sanciones de tipo disciplinario de acuerdo con el artículo 31 de la Ley 1755 de 2015), se examinarán las PQRS correspondientes al estado "incumple - no se evidencia respuesta", con tipología "derecho de petición" y "solicitud de ente de control".

Con el propósito de definir la muestra se aplicó la metodología definida por el DAFP con base en un muestreo aleatorio simple; en este sentido, la muestra se calculó teniendo en cuenta un error muestral del 10%, una proporción de éxito del 10% y un nivel de confianza del 90%. Bajo la definición de lo anterior, el tamaño de la muestra corresponde a 22 radicados de PQRS, de una población de 230 PQRS con estado "incumple - no se evidencia respuesta".

Aunado a lo anterior, de la población de 230 PQRS con estado "incumple – no se evidencia respuesta" se seleccionó la tipología "derecho de petición" y "solicitud de ente de control", donde la población de PQRS es de 118 radicados, según se relaciona en la Tabla 1 y de acuerdo con la muestra se validaron 27 radicados.

Tabla No. 1 Información de la muestra seleccionada

ÁREAS	No. DE RADICADOS PQRS (derecho de petición y solicitud de ente de control)	% DE REPRESENTACIÓN	EN RELACIÓN CON LA MUESTRA
Oficina de Control Interno	1	0.85%	1
Presidencia	1	0.85%	1
Vicepresidencia de Estructuración	2	2%	1
Vicepresidencia de Gestión Contractual	10	8%	2
Vicepresidencia de Gestión Corporativa	6	5%	2
Vicepresidencia de Planeación, Riesgos y Entorno	14	12%	3
Vicepresidencia Ejecutiva	78	66%	15
Vicepresidencia Jurídica	6	5%	2
TOTALES	118	100%	27

A partir de la información anterior, se validaron los radicados de la muestra en el aplicativo de gestión documental -ORFEO y se analizó su estado actual para definir si efectivamente se encuentran en estado "incumple" (27 PQRS analizadas).

Dilucidado lo anterior, las situaciones encontradas se desarrollan a través de las siguientes situaciones, de los cuales[3].

SITUACIÓN No. 1 Archivado sin respuesta.

Se advierte que 6 radicados (22% de la muestra) se encuentran en estado "archivado" y no tienen respuesta.

[3] Los soportes se evidencian en los papeles de trabajo No. 2 Base de datos PQRS control interno_análisis muestra.xlsx y No. 3 Validación información muestra.pptx

Se evidenció la omisión del procedimiento relacionado con atención al ciudadano y partes interesadas (TPSC-P-001 versión 018) dado que no debe archivarse un radicado sin tener una respuesta asociada, como se indica a continuación: *"**archivo de la PQRS**: una vez se remita la respuesta a la persona peticionaria y se verifique que quedó debidamente vinculada al radicado padre de la solicitud, el encargado de dar respuesta podrá proceder al archivo del radicado."* (subrayado fuera de texto).

SITUACIÓN No. 2 Archivado con respuesta.

Se advierte que 15 radicados (56% de la muestra) se encuentran en estado archivado y cuentan con respuesta, según se observó en el sistema de gestión documental ORFEO, aun cuando no cuenta con el radicado de respuesta enlazado al radicado padre y de acuerdo con la información reportada por el equipo de atención al ciudadano se encuentra en estado "incumple".

Se evidenció la omisión del procedimiento relacionado con atención al ciudadano y partes interesadas (TPSC-P-001 versión 018), dado que no cumplen con la trazabilidad de la respuesta, es decir, no tienen el radicado padre relacionado con la respuesta, como se indica a continuación: *"**archivo de la PQRS**: una vez se remita la respuesta a la persona peticionaria y se verifique que quedó debidamente vinculada al radicado padre de la solicitud, el encargado de dar respuesta podrá proceder al archivo del radicado."* (subrayado fuera de texto).

Por otra parte, en la actividad 7 del procedimiento "*proyectar y cargar debidamente la respuesta en el sistema de Gestión Documental, verificando que el oficio de respuesta haya sido cargado bajo los parámetros de acuerdo con el procedimiento de correspondencia (GADF-P-003)*", el Servidor (a) Público o Colaborador (a) de la dependencia designado para atender la PQRS, a través del punto de control establecidos debe verificar que el oficio de respuesta haya sido cargado bajo los parámetros de acuerdo con el procedimiento de correspondencia (GADF-P-003).

SITUACIÓN No. 3 Tipificación de solicitud que no corresponde

Se advierte que 22 radicados (81% de la muestra) tienen modificación en la tipificación, tomando como base la información reportada por el equipo de atención al ciudadano y lo registrado y verificado en ORFEO.

Resulta importante resaltar que de las 27 PQRS seleccionadas para la muestra, los 22 radicados no corresponden a PQRS, comprometiendo la integridad de la información y la divulgación a través de los informes a la alta dirección y al ciudadano.

Dicho lo anterior, el análisis de los 22 radicados se muestra a continuación:

Tipología "derecho de petición"

Radicado	Tipificación (base de datos aportada por el equipo de atención al ciudadano)	Tipificación (información registrada en ORFEO)
20244091192142	DERECHO DE PETICION	NO DEFINIDO
20244090413872	DERECHO DE PETICION	NO DEFINIDO
20244090607142	DERECHO DE PETICION	NO DEFINIDO
20244090918792	DERECHO DE PETICION	NO DEFINIDO
20244090195972	DERECHO DE PETICION	COMUNICACIÓN OFICIAL
20244090698562	DERECHO DE PETICION	NO DEFINIDO
20244090129412	DERECHO DE PETICION	COMUNICACIÓN INFORMATIVA
20244090283432	DERECHO DE PETICION	COMUNICACIÓN OFICIAL
20244090347892	DERECHO DE PETICION	SOLICITUD DE INFORMACION
20244090464302	DERECHO DE PETICION	NO DEFINIDO
20244090648552	DERECHO DE PETICION	NO DEFINIDO
20244090891752	DERECHO DE PETICION	NO DEFINIDO
20244091032012	DERECHO DE PETICION	NO DEFINIDO
20244090618802	DERECHO DE PETICION	NO DEFINIDO

Tipología "solicitud de ente de control"

Radicado	Tipificación (base de datos aportada por el equipo de atención al ciudadano)	Tipificación (información registrada en ORFEO)
20244090412842	SOLICITUD DE ENTE DE CONTROL (CONTRALORIA, PROCURADURIA Y DEFENSORIA)	NO DEFINIDO
20244090147642	SOLICITUD DE ENTE DE CONTROL (CONTRALORIA, PROCURADURIA Y DEFENSORIA)	INFORME
20244090009182	SOLICITUD DE ENTE DE CONTROL (CONTRALORIA, PROCURADURIA Y DEFENSORIA)	SOLICITUD DE ENTIDAD PUBLICA
20244090049012	SOLICITUD DE ENTE DE CONTROL (CONTRALORIA, PROCURADURIA Y DEFENSORIA)	COMUNICACIÓN INFORMATIVA

Radicado	Tipificación (base de datos aportada por el equipo de atención al ciudadano)	Tipificación (información registrada en ORFEO)
20244090600082	SOLICITUD DE ENTE DE CONTROL (CONTRALORIA, PROCURADURIA Y DEFENSORIA)	NO DEFINIDO
20244090700702	SOLICITUD DE ENTE DE CONTROL (CONTRALORIA, PROCURADURIA Y DEFENSORIA)	NO DEFINIDO
20244090942032	SOLICITUD DE ENTE DE CONTROL (CONTRALORIA, PROCURADURIA Y DEFENSORIA)	NO DEFINIDO
20244090409932	SOLICITUD DE ENTE DE CONTROL (CONTRALORIA, PROCURADURIA Y DEFENSORIA)	NO DEFINIDO

De acuerdo con la información aportada por parte del equipo de atención al ciudadano y la información registrada en ORFEO se evidenció que no coincide con la tipificación asignada inicialmente.

En este punto resulta relevante mencionar que, se realizó una verificación para cada uno de estos radicados en la pestaña *expedientes* de ORFEO encontrando que en todos los casos donde la tipificación fue modificada a *NO DEFINIDO (15)*, retornó a la tipificación original posteriormente.

Sin embargo, para los casos en los cuales la modificación de tipificación pasó a *NO DEFINIDO* se advierten 10 radicados con respuesta y 5 radicados sin respuesta.

SITUACIONES ESPECIALES

Radicados contingencia ORFEO.

Debido a la contingencia que se presentó con el ORFEO en el mes de abril, se evidenció que los radicados 20244090413872, 20244090283432 y 20244090347892 cuentan con respuesta, si bien, no se encuentra enlazada al radicado padre, su estado, de acuerdo con lo reportado por el equipo de atención al ciudadano es “INCUMPLE”. Se recomienda al equipo de atención al ciudadano, en su rol de segunda línea de defensa, diseñar mecanismos que apoyen la identificación de estas situaciones particulares, con el fin de que exista integridad en la información que se presentan a la alta dirección y al ciudadano.

Radicado Oficina de Control Interno

De acuerdo con el radicado No. 20244090141282 se presentaron las siguientes situaciones:

- Duplicidad en el radicado: se consultó en ORFEO el número del radicado y no arrojó resultados de búsqueda. Adicionalmente, en la pestaña *Funcionales – Reportes - 19. Reporte Radicación de Entrada Para Seguimiento Control Interno,* se aplicaron los criterios para que se generara el reporte de radicado de entrada, una vez se emitió, se observó que se encuentran los radicados 20244090135642y 20244090141282, con el mismo asunto.

  De acuerdo con la base de datos aportada por el equipo de atención al ciudadano, se evidenció que los radicados 20244090135642 se encuentra en estado "cumple", para el caso del radicado 20244090141282 se encuentra en estado "incumple". Lo cual representa una discrepancia entre dos radicados con el mismo asunto.

- Modificación tipificación: A través de correo electrónico del 19 de febrero de la presente vigencia, la Oficina de Control Interno realizó la gestión para solicitar el levantamiento de la tipificación del radicado, puesto que, esta solicitud no requería respuesta. El equipo de atención al ciudadano confirmó el levantamiento a través de correo electrónico el 21 de febrero de 2024.

- Cumplimiento: De acuerdo con la base de datos aportada por el equipo de atención al ciudadano donde se evidenció que el radicado se encuentra en estado "INCUMPLE", la Oficina de Control Interno a través de correo electrónico el 22 de febrero, confirmó al equipo de atención al ciudadano la inclusión de los soportes y el archivo en ORFEO de este radicado.

Las conclusiones, recomendaciones y no conformidades se advierten en el capítulo 5 del presente informe.

4.3 Verificación del avance y cumplimiento de las acciones de mejora formuladas por la Entidad, asociadas a las no conformidades y hallazgos relacionados con la atención y gestión de las PQRS en la ANI.

En este capítulo, se tuvo en cuenta la información del PMI consultada en la APP PMI Pocket[4] y la del Plan de Mejoramiento por Proceso -PMP[5], publicada en la página web de la Entidad, con el fin de validar y hacer seguimiento al estado de las acciones formuladas para los hallazgos y no conformidades relacionadas con la gestión de atención de PQRS de la ANI. Teniendo en cuenta lo anterior, se concluye lo siguiente:

Plan de Mejoramiento Institucional – PMI: Validando la información en la APP PMI Pocket, no se evidenciaron hallazgos relacionados con la atención de PQRS de la ANI.

[4] Plan de Mejoramiento Institucional - PMI: https://www.ani.gov.co/planes/plan-de-mejoramiento-institucional-pmi-21719 y PMI Motor Pocket.
[5] Plan de Mejoramiento por Procesos – PMP: https://www.ani.gov.co/planes/plan-mejoramiento-procesos-pmp-21720

Plan de Mejoramiento por Procesos – PMP: Validando la información en la base de datos del PMP, publicada en la página web de la Entidad, con corte a 31 de octubre de 2024, se encontraron las siguientes no conformidades relacionadas con la gestión de atención de PQRS en la ANI. A continuación, se relaciona la información señalada:

DESCRIPCIÓN DE LA NC	RESPONSABLES	ESTADO	AVANCE POR RESPONSABLE
3956: Se evidenciaron incumplimientos reiterativos a los términos de respuesta establecidos en el artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011, modificado por la Ley 1755 de 2015), toda vez que en la muestra auditada el 21% del total de (363) registros, se tramitaron de manera extemporánea. **Fecha de la no conformidad:** 30 junio de 2023 **Fecha de terminación:** 30 de diciembre de 2024 **Estado:** abierta con plan (en término)	Vicepresidencia de Gestión Contractual	3 acciones Sin Avance	0%
	Vicepresidencia Jurídica	Sin Plan Sin Avance	0%
	Vicepresidencia Ejecutiva	4 acciones Con plan cumplido	100%
	Vicepresidencia de Planeación, Riesgos y Entorno	4 acciones Con plan cumplido	100%
	Vicepresidencia de Estructuración	5 acciones Con plan cumplido	100%
3983: Se evidenciaron fallas recurrentes que imposibilitan efectuar seguimiento y consulta a los radicados desde el vínculo https://orfeo.ani.gov.co/consultaRadicados.php. La presente situación impide al ciudadano consultar el estado del radicado. (ver anexo-2). Esto genera incumplimiento a lo estipulado en el art. 2.1.1.3.1.2. del Decreto 1081 del 26 de mayo de 2015. **Fecha de la no conformidad:** 30 de octubre de 2023 **Fecha de terminación:** 31 de agosto de 2024 **Estado:** cumplida	Cumplido 100% revisar efectividad		
3985: Se evidenció ausencia de respuesta a solicitudes, incumpliendo lo establecido en el art. 14 de la Ley 1437 de 2011, que, en el consolidado del segundo semestre de 2022, representa el 18%, del total de la muestra auditada (300) registros.	Vicepresidencia de Gestión Contractual	3 acciones Sin Avance	0%
	Vicepresidencia Jurídica	Sin Plan Sin Avance	0%
	Vicepresidencia Ejecutiva		67%

DESCRIPCIÓN DE LA NC	RESPONSABLES	ESTADO	AVANCE POR RESPONSABLE
Fecha de la no conformidad: 30 octubre de 2023 **Fecha de terminación:** 30 de diciembre de 2024 **Estado:** abierta con plan (en término)		3 acciones Con plan y avance	
	Vicepresidencia de Planeación, Riesgos y Entorno	4 acciones Con plan cumplido	100%
	Vicepresidencia de Estructuración	3 acciones Sin Avance	0%
3986: Respuestas extemporáneas al Congreso de la República. Se evidenció incumplimiento en el término de atención del 14% de las solicitudes provenientes del Congreso de la República, previsto en el art. 258 de la ley 5 de 1992. **Fecha de la no conformidad:** 30 octubre de 2023 **Fecha de terminación:** 30 de diciembre de 2024 **Estado:** abierta con plan (en término)	Vicepresidencia de Gestión Contractual	3 acciones Sin Avance	0%
	Vicepresidencia Jurídica	Sin Plan Sin Avance	0%
	Vicepresidencia Ejecutiva	1 acción Con plan sin avance	100%
	Vicepresidencia de Planeación, Riesgos y Entorno	3 acciones Con plan sin avance	100%
	Vicepresidencia de Estructuración	3 acciones Sin Avance	0%
3987: En la muestra auditada, se evidenciaron, diferentes eventos que contravienen los lineamientos establecidos en la Res. 20214000021385 de 2021, tales como: peticiones incompletas, sin alcance, traslado por competencia efectuados posterior a los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción y sin comunicar al interesado el plazo razonable en el cual se le dará trámite, el cual no podrá exceder al doble del inicialmente estipulado. **Fecha de la no conformidad:** 30 octubre de 2023 **Fecha de terminación:** 30 de diciembre de 2024 **Estado:** abierta con plan (en término)	Vicepresidencia de Gestión Contractual	3 acciones Sin Avance	0%
	Vicepresidencia Jurídica	Sin Plan Sin Avance	0%
	Vicepresidencia Ejecutiva	3 acciones Con plan con avance	67%

Después de realizar un análisis de eficacia y efectividad a cada una de las acciones de mejora formuladas por los responsables para atender estas no conformidades, se generan los siguientes ajustes en el PMP:

- Se ajustaron los porcentajes de avance teniendo en cuenta el número de acciones por cada plan de mejoramiento formulado para cada no conformidad. Lo anterior en revisión del plan de mejoramiento por procesos en cuanto a las columnas de plan de mejoramiento, avance y seguimiento. Algunos responsables no formularon acciones y por este motivo se afecta el porcentaje de avance de cumplimiento del plan de mejoramiento en su totalidad.
- Las no conformidades que quedan vigentes son las siguientes:

DESCRIPCIÓN DE LA NC	RESPONSABLES	ESTADO	AVANCE POR RESPONSABLE	OBSERVACIONES OCI
3956: Se evidenciaron incumplimientos reiterativos a los términos de respuesta establecidos en el artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011, modificado por la Ley 1755 de 2015), toda vez que en la muestra auditada el 21% del total de (363) registros, se tramitaron de manera extemporánea.	Vicepresidencia de Gestión Contractual	3 acciones Sin Avance	0%	Generar los planes de mejoramiento pendientes para abordar esta no conformidad y reportar los avances a la Oficina de Control Interno suministrando evidencia de la ejecución de las acciones Requerir mediante memorando dirigido a la Vicepresidencia Jurídica la suscripción del plan de mejoramiento.
	Vicepresidencia Jurídica	Sin Plan Sin Avance	0%	
3985: Se evidenció ausencia de respuesta a solicitudes, incumpliendo lo establecido en el art. 14 de la Ley 1437 de 2011, que, en el consolidado del segundo semestre de 2022, representa el 18%, del total de la muestra auditada (300) registros.	Vicepresidencia de Gestión Contractual	3 acciones Sin Avance	0%	Generar los planes de mejoramiento que se encuentran pendientes y remitir a la Oficina de Control Interno la información. Por otro lado, para reportar avances pendientes, validar el cumplimiento de las acciones propuestas y remitir evidencia de su cumplimiento a la Oficina de Control Interno. Requerir mediante memorando dirigido a la Vicepresidencia Jurídica la suscripción del plan de mejoramiento.
	Vicepresidencia Jurídica	Sin Plan Sin Avance	0%	
	Vicepresidencia Ejecutiva	3 acciones Con plan y avance	67%	
	Vicepresidencia de Estructuración	3 acciones Sin Avance	0%	

DESCRIPCIÓN DE LA NC	RESPONSABLES	ESTADO	AVANCE POR RESPONSABLE	OBSERVACIONES OCI
3986: Respuestas extemporáneas al Congreso de la República. Se evidenció incumplimiento en el término de atención del 14% de las solicitudes provenientes del Congreso de la República, previsto en el art. 258 de la ley 5 de 1992.	Vicepresidencia de Gestión Contractual	3 acciones Sin Avance	0%	Generar los planes de mejoramiento pendientes para abordar esta no conformidad y reportar los avances a la Oficina de Control Interno suministrando evidencia de la ejecución de las acciones. Requerir mediante memorando dirigido a la Vicepresidencia Jurídica la suscripción del plan de mejoramiento.
	Vicepresidencia Jurídica	Sin Plan Sin Avance	0%	
	Vicepresidencia de Estructuración	3 acciones Sin Avance	0%	
3987: En la muestra auditada, se evidenciaron, diferentes eventos que contravienen los lineamientos establecidos en la Res. 20214000021385 de 2021, tales como: peticiones incompletas, sin alcance, traslado por competencia efectuados posterior a los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción y sin comunicar al interesado el plazo razonable en el cual se le dará trámite, el cual no podrá exceder al doble del inicialmente estipulado.	Vicepresidencia de Gestión Contractual	3 acciones Sin Avance	0%	Generar los planes de mejoramiento que se encuentran pendientes y remitir a la Oficina de Control Interno la información. Por otro lado, para reportar avances pendientes, validar el cumplimiento de las acciones propuestas y remitir evidencia de su cumplimiento a la Oficina de Control Interno. Requerir mediante memorando dirigido a la Vicepresidencia Jurídica la suscripción del plan de mejoramiento.
	Vicepresidencia Jurídica	Sin Plan Sin Avance	0%	
	Vicepresidencia Ejecutiva	3 acciones Con plan con avance	67%	

De acuerdo con lo anterior, se enviará a cada Vicepresidencia un comunicado con el estado de los planes de mejoramiento formulados y las observaciones de la Oficina de Control Interno, para los ajustes pertinentes. Es importante señalar que, uno de los elementos para el Sistema de Control Interno, corresponde a la aplicación de las recomendaciones resultantes de las evaluaciones del Control Interno, en incumplimiento del literal g, del artículo 4 de la Ley 87 de 1993.

Si las situaciones subrayadas se siguen presentando en la actualidad, se recomienda reformular los planes de mejoramiento vigentes.

Las conclusiones, recomendaciones y no conformidades se advierten en el capítulo 5 del presente informe.

5. CONCLUSIONES, NO CONFORMIDADES Y RECOMENDACIONES.

5.1 Conclusiones

De acuerdo con el objetivo - Nivel de cumplimiento normativo de la ANI, relacionado con la atención al ciudadano y la gestión de PQRS de la ANI

- El nivel de cumplimiento de los requisitos normativos evaluados corresponde a un 94%. Es decir que, de los 31 requisitos evaluados, se cumplieron 29 requisitos; el nivel de cumplimiento parcial de los requisitos normativos evaluados corresponde a un 3%. Es decir que, de los 31 requisitos evaluados, se cumplió de manera parcial con 1 requisito; y el nivel de no cumplimiento de los requisitos normativos evaluados corresponde a un 3%. Es decir que, de los 31 requisitos evaluados, 1 no se cumplió.

- Para el requisito No. 21 relacionado la Norma Técnica Colombiana 6047, "Accesibilidad al medio físico. Espacios de servicio al ciudadano en la Administración Pública", se evaluaron 10 criterios de los cuales 8 cumplen y 2 cumplen parcialmente. Consecuente con lo anterior, la calificación es "cumple parcialmente". Ver Anexo 2 del presente informe.

De acuerdo con el objetivo -Cumplimiento y oportunidad de la atención y gestión de las PQRS elevadas por la ciudadanía ante la Entidad, se presentaron las siguientes situaciones:

- Archivados sin respuesta: Se advierte que 6 radicados (22% de la muestra) se encuentran en estado "archivado" y no tienen respuesta.

- Archivados con respuesta: Se advierte que 15 radicados (56% de la muestra) se encuentran en estado archivado, cuentan con respuesta y el estado de cumplimiento es "incumple"

- Tipificación de solicitud que no corresponde: Se advierte que 22 radicados (81% de la muestra) tienen modificación en la tipificación.

- Radicados contingencia ORFEO: Se advierte que 3 radicados (11% de la muestra) hacen parte de los radicados de la contingencia que se presentó, que cuentan con la respuesta incluida en el ORFEO y su estado es "incumple"

- Radicado control interno: Se presenta duplicidad en la radicación, modificación en la tipificación y el estado de cumplimiento es "incumple"

Teniendo en cuenta las situaciones identificadas anteriormente y el riesgo TPSC-01 identificado por la Entidad, el cual corresponde a *"Posibilidad de afectación de la buena imagen en la gestión, al no atender a tiempo aquellos asuntos clasificados como petición, en razón a la no activación de las alertas y herramientas dispuestas en el sistema de gestión documental - Orfeo-, debido la omisión de la tipificación de PQRS por parte de los responsables de tal función.",* es pertinente validar el impacto que se genera con la gestión de la información.

De acuerdo con el objetivo - Verificación del avance y cumplimiento de las acciones de mejora formuladas por la Entidad, asociadas a las no conformidades y hallazgos relacionados con la atención y gestión de las PQRS en la ANI.

- Teniendo en cuenta que en la vigencia 2023, se generó la no conformidad No. 3983, correspondiente a:

> *Se evidenciaron fallas recurrentes que imposibilitan efectuar seguimiento y consulta a los radicados desde el vínculo https://orfeo.ani.gov.co/consultaRadicados.php. La presente situación impide al ciudadano consultar el estado del radicado. (ver anexo-2). Esto genera incumplimiento a lo estipulado en el art. 2.1.1.3.1.2. del Decreto 1081 del 26 de mayo de 2015.*

Se realizó prueba de consulta para conocer el estado del radicado No. 20244091444602 a través del vínculo https://aniscopio.ani.gov.co/pqrs-consulta-public, evidenciando que no se presentó ninguna falla.

La Oficina de Control Interno, dentro de la validación realizada, evidenció que no se presentó la causa de la no conformidad, en cumplimiento del criterio *desaparición de la causa de hecho*[6] descrito en el literal *a* del capítulo 4 del *Instructivo para revisión de efectividad EVCI-I-007 versión 003 del 18 de octubre de 2023*, lo que permite concluir que el plan de mejoramiento formulado es efectivo. Por lo anterior, se da el cierre de la no conformidad señalada.

5.2 No conformidades

1. A partir de la base de datos aportada por el equipo de atención al ciudadano y un universo de 1425 radicado en estado "incumple", se realizó la segmentación a partir del término de respuesta de 10 días, encontrando 417 radicados de los cuales el 15% (61 radicados) no se evidencia respuesta y el

[6] las acciones de mejora en las cuales se haya determinado que las causas del hallazgo ha(n) desaparecido o se ha(n) modificado los supuestos de hecho que dieron origen al mismo.

85% (356 radicados) con respuesta extemporánea, incumpliendo el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 relacionado con *"las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción"*.

2. En la base de datos de PQRS aportada por el equipo de atención al ciudadano, se evidenciaron comunicaciones catalogadas como *NO DEFINIDO*, tipificación que no le corresponde a radicados de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias y de igual manera, esta información es trasladada a los informes trimestrales de atención al ciudadano publicados en la página web de la Entidad, lo cual incumple con el principio de la calidad de la información artículo 3 de la Ley 1712 de 2014[7].

5.3 Recomendaciones

- Analizar las situaciones presentadas en este informe (posibles eventos), con el fin de identificar riesgos a cargo de todas las áreas que atienden PQRS y que apoyen la gestión de atención de PQRS en la ANI.

- Establecer los controles necesarios que permitan administrar el riesgo identificado de *"Posibilidad de afectación de la buena imagen en la gestión, al no atender a tiempo aquellos asuntos clasificados como petición, en razón a la no activación de las alertas y herramientas dispuestas en el sistema de gestión documental - Orfeo-, debido la omisión de la tipificación de PQRS por parte de los responsables de tal función."*

- El equipo de atención al ciudadano deberá analizar las diferentes situaciones en virtud a que puede impactar de manera negativa la información que se genera cada trimestre en relación con la atención de PQRS y revisar los controles asociados al riesgo identificado.

- En revisión de las no conformidades se conmina a la Vicepresidencia Jurídica para que suscriba los planes de mejoramiento para las no conformidades Nos. 3956, 3985, 3986 y 3987, frente a lo cual la Oficina de Control Interno oficiará a la Vicepresidencia la reiteración de la solicitud.

- Validar la pertinencia de generar nuevos planes de mejoramiento que mitiguen el incumplimiento de términos en las respuestas de las PQRS.

[7] Toda la información de interés público que sea producida, gestionada y difundida por el sujeto obligado, deberá ser oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable y estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes e interesados en ella, teniendo en cuenta los procedimientos de gestión documental de la respectiva entidad.

- Se recomienda al equipo de atención al ciudadano aplicar el principio de autoevaluación periódica, revisando todos los criterios normativos con el propósito de identificar las oportunidades de mejora de manera anticipada.

- Adelantar las gestiones correspondientes para la implementación de la señalización de los puntos presenciales destinados a brindar atención al ciudadano, con el ánimo de dar cumplimiento a en cumplimiento de lo establecido en el Artículo 2.1.1.2.2.3 del Decreto 1081 de 2015.

- El equipo de atención al ciudadano, en su rol como segunda línea de defensa, deberá adelantar acciones efectivas que mitiguen las situaciones presentadas con la socialización y sensibilización del procedimiento relacionado con atención al ciudadano y partes interesadas (TPSC-P-001 versión 018) con los enlaces de cada dependencia. Hacen parte de las situaciones presentadas: no enlazar el radicado de respuesta al radicado padre, duplicidad en la radicación, entre otros.

Realizó verificación y elaboró informe:

Yuri Lizeth Mateus Gómez
Auditor Oficina de Control Interno

Revisó informe (hasta el 15 de diciembre de 2024):

Juan Diego Toro Bautista
Auditor Oficina de Control Interno

Revisó y aprobó informe:

Judith Alejandra Vargas López
Jefe de Oficina de Control Interno

(versión original firmado)

6. ANEXOS

A continuación, se presenta una lista de los documentos que se anexan más adelante:

- Anexo 1: Verificación cumplimiento normativo.
- Anexo 2: Verificación cumplimiento NTC 6047

Anexo 1: Verificación cumplimiento normativo.

Norma	No.	Requisito evaluado	Nivel de cumplimiento normativo			Verificación OCI
			Cumple	Cumple parcial	No cumple	
Ley 190 de 1995, artículos 54: Las dependencias a que hace referencia el artículo anterior que reciban las quejas y reclamos deberán informar periódicamente al jefe o director de la Entidad sobre el desempeño de sus funciones.	1	"(…) los cuales deberán incluir: Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos, y peticiones.	1			Socialización Informe de Servicio al Ciudadano- Primer Trimestre 2024 radicado 20244000081863 del 14 de mayo de 2024. Socialización Informe de Servicio al Ciudadano- Segundo Trimestre 2024 radicado 20244000128203 del 30 de julio de 2024 Socialización Informe de Servicio al Ciudadano- Tercer Trimestre 2024 radicado 20244000183643 del 30 de octubre de 2024
	2	"(…) los cuales deberán incluir: Principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que preste la Entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública.	1			https://www.ani.gov.co/sites/default/files/24-01-31-informe_anual_servicio_al_ciudadano.pdf Informe servicio al ciudadano vigencia 2023, numeral 4 PLAN OPERATIVO SERVICIO AL CIUDADANO

Norma	No.	Requisito evaluado	Nivel de cumplimiento normativo			Verificación OCI
			Cumple	Cumple parcial	No cumple	
Decreto 2232 de 1995, artículo 9 Actividades del jefe de la dependencia de quejas y reclamos. En desarrollo de las anteriores funciones el jefe de esta dependencia deberá:	3	Coordinar actividades con el jefe de la unidad de control interno y con el jefe de la unidad de planeación, para el mejoramiento continuo de la gestión de la entidad.	1			Estrategia de plan anticorrupción Recomendaciones generadas al plan anticorrupción por parte de la Oficina de Control Interno Identificación de mejoras por parte del equipo de atención al ciudadano. Acciones de mejora implementadas a partir de las no conformidades generadas por parte de la OCI.
	4	Coordinar actividades con los jefes de unidad de quejas y reclamos de la entidad superior y de las entidades del área a que pertenece la entidad para lograr eficiencia y eficacia del sistema	1			Estrategia de atención al ciudadano para la vigencia 2024, a través del plan anticorrupción y atención al ciudadano. (https://www.ani.gov.co/sites/default/files/seguimiento_al_plan_anticorrupcion_y_atencion_al_ciudadano_2do_cuatrimestre_2024__0.pdf) Ahora bien, se evidenciaron actividades transversales con la participación de actores del sector" Servicio al Ciudadano ANI - Edición 2024, titulado "Conexiones que Transforman: Infraestructura y Ciudadanía – Modo férreo"

Norma	No.	Requisito evaluado	Nivel de cumplimiento normativo			Verificación OCI
			Cumple	Cumple parcial	No cumple	
	5	Presentar el informe de que trata el artículo 54 de la Ley 190 de 1995. Este informe debe ser presentado con una periodicidad mínima trimestral, al jefe o director de la entidad.	1			Socialización Informe de Servicio al Ciudadano- Primer Trimestre 2024 radicado 20244000081863 del 14 de mayo de 2024. Socialización Informe de Servicio al Ciudadano- Segundo Trimestre 2024 radicado 20244000128203 del 30 de julio de 2024 Socialización Informe de Servicio al Ciudadano- Tercer Trimestre 2024 radicado 20244000183643 del 30 de octubre de 2024
Decreto 1081 del 26 de mayo de 2015 Artículo 2.1.1.6.2. Informes de solicitudes de acceso a información. De conformidad con lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas las	6	El número de solicitudes recibidas.	1			En cada uno de los 3 informes trimestrales de la vigencia 2024, se encuentra incluido el capítulo 1 "ATENCIÓN Y GESTIÓN A LAS SOLICITUDES CIUDADANAS – PQRS" https://www.ani.gov.co/sites/default/files/24-04-30-informe_-1er_trimestre_-_servicio_al_ciudadano_definitivo.pdf https://www.ani.gov.co/sites/default/files/24-07-30-informe-segundo-trimestre-2024-

Norma	No.	Requisito evaluado	Nivel de cumplimiento normativo			Verificación OCI
			Cumple	Cumple parcial	No cumple	
solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta. Respecto de las solicitudes de acceso a información pública, el informe debe discriminar la siguiente información mínima:						servicio-a-la-ciudadania.pdf https://www.ani.gov.co/sites/default/files/24-10-25-informe-tercer-trimestre-2024-servicio-a-la-ciudadania.pdf
	7	El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.	1			En cada uno de los 3 informes trimestrales de la vigencia 2024, se encuentra incluido el capítulo 1 "ATENCIÓN Y GESTIÓN A LAS SOLICITUDES CIUDADANAS – PQRS" https://www.ani.gov.co/sites/default/files/24-04-30-informe_-1er_trimestre_-_servicio_al_ciudadano_definitivo.pdf https://www.ani.gov.co/sites/default/files/24-07-30-informe-segundo-trimestre-2024-servicio-a-la-ciudadania.pdf https://www.ani.gov.co/sites/default/files/24-10-25-informe-tercer-trimestre-2024-servicio-a-la-ciudadania.pdf

Norma	No.	Requisito evaluado	Nivel de cumplimiento normativo			Verificación OCI
			Cumple	Cumple parcial	No cumple	
	8	El tiempo de respuesta a cada solicitud.	1			En cada uno de los 3 informes trimestrales de la vigencia 2024, se encuentra incluido el capítulo 1 "ATENCIÓN Y GESTIÓN A LAS SOLICITUDES CIUDADANAS – PQRS" https://www.ani.gov.co/sites/default/files/24-04-30-informe_-1er_trimestre_-_servicio_al_ciudadano_definitivo.pdf https://www.ani.gov.co/sites/default/files/24-07-30-informe-segundo-trimestre-2024-servicio-a-la-ciudadania.pdf https://www.ani.gov.co/sites/default/files/24-10-25-informe-tercer-trimestre-2024-servicio-a-la-ciudadania.pdf

Norma	No.	Requisito evaluado	Nivel de cumplimiento normativo			Verificación OCI
			Cumple	Cumple parcial	No cumple	
	9	El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información. El informe sobre solicitudes de acceso a información estará a disposición del público en los términos establecidos en el artículo 4° del presente decreto.	1			En cada uno de los 3 informes trimestrales de la vigencia 2024, se encuentra incluido el capítulo 1 "ATENCIÓN Y GESTIÓN A LAS SOLICITUDES CIUDADANAS – PQRS" https://www.ani.gov.co/sites/default/files/24-04-30-informe_-1er_trimestre_-_servicio_al_ciudadano_definitivo.pdf https://www.ani.gov.co/sites/default/files/24-07-30-informe-segundo-trimestre-2024-servicio-a-la-ciudadania.pdf https://www.ani.gov.co/sites/default/files/24-10-25-informe-tercer-trimestre-2024-servicio-a-la-ciudadania.pdf

Norma	No.	Requisito evaluado	Nivel de cumplimiento normativo			Verificación OCI
			Cumple	Cumple parcial	No cumple	
Ley 962 de 2005, Artículo 15. Derecho de turno.	10	Los organismos y entidades de la Administración Pública Nacional que conozcan de peticiones, quejas, o reclamos, deberán respetar estrictamente el orden de su presentación, dentro de los criterios señalados en el reglamento del derecho de petición de que trata el artículo 32 del Código Contencioso Administrativo, sin consideración de la naturaleza de la petición, queja o reclamo, salvo que tengan prelación legal. Los procedimientos especiales regulados por la ley se atenderán conforme a la misma. Si en la ley especial no se consagra el derecho de turno, se aplicará lo dispuesto en la presente ley.	1			Derecho al turno: asignación de número de radicado a través del sistema de gestión documental ORFEO con el fin de realizar seguimiento a las PQRS radicadas en la Entidad.
	11	En todas las entidades, dependencias y despachos públicos, debe llevarse un registro de presentación de documentos, en los cuales se dejará constancia de todos los escritos,	1			Derecho al turno: asignación de número de radicado a través de Orfeo y con el fin de realizar seguimiento a las PQRS radicadas en la Entidad se dispone el vínculo de consulta

Norma	No.	Requisito evaluado	Nivel de cumplimiento normativo			Verificación OCI
			Cumple	Cumple parcial	No cumple	
		peticiones y recursos que se presenten por los usuarios, de tal manera que estos puedan verificar el estricto respeto al derecho de turno, dentro de los criterios señalados en el reglamento mencionado en el inciso anterior será público, lo mismo que el registro de los asuntos radicados en la entidad u organismo. Tanto el reglamento como el registro se mantendrán a disposición de los usuarios en la oficina o mecanismo de atención al usuario.				https://aniscopio.ani.gov.co/pqrs-consulta-public
	12	Cuando se trate de pagos que deba atender la Administración Pública, los mismos estarán sujetos a la normatividad presupuestal.	1			Derecho al turno: asignación de número de radicado a través del sistema de gestión documental ORFEO
Ley 1437 de 2011 Articulo 7 Deberes de las autoridades en la atención al público.	13	Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio de lo señalado en el	1			La información se radica a través del sistema de gestión documental Orfeo - derecho al turno

Norma	No.	Requisito evaluado	Nivel de cumplimiento normativo			Verificación OCI
			Cumple	Cumple parcial	No cumple	
		numeral 6 del artículo 5° de este Código.				
	14	Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.	1			https://www.ani.gov.co/sites/default/files/u949/compromiso_de_trato_digno_de_la_ani_con_los_ciudadanos_2024.pdf
Ley 1474 de 2011, art. 76	15	Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.	1			En la estructura organizacional de la Entidad se encuentra incluido el equipo de servicio al ciudadano, el cual hace parte de la Vicepresidencia de Gestión Corporativa Además la Entidad cuenta con un espacio físico donde se atienden a los ciudadanos. **Organigrama:** https://www.ani.gov.co/informacion-de-la-ani/organigrama

Norma	No.	Requisito evaluado	Nivel de cumplimiento normativo			Verificación OCI
			Cumple	Cumple parcial	No cumple	
	16	La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.	1			Informes generados en la vigencia 2024 por la OCI en relación con la gestión de las PQRS https://www.ani.gov.co/seguimientos-informes-normativos-2024
	17	En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.	1			https://www.ani.gov.co/nuestros-canales-de-contacto
	18	Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.	1			https://www.ani.gov.co/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-y-denuncias-pqrsd

Norma	No.	Requisito evaluado	Nivel de cumplimiento normativo			Verificación OCI
			Cumple	Cumple parcial	No cumple	
Ley 1712 de 2014, Artículo 11. Información mínima obligatoria respecto a servicios, procedimientos y funcionamiento del sujeto obligado. Todo sujeto obligado deberá publicar la siguiente información mínima obligatoria de manera proactiva:	19	h) Todo mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado, junto con un informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado.	1			**Informes trimestrales de denuncias vigencia 2024:** https://www.ani.gov.co/sites/default/files/informe_de_denuncias_enero_-_marzo_2024_0.pdf https://www.ani.gov.co/sites/default/files/informe-de-denuncias-abril-junio-2024.pdf https://www.ani.gov.co/sites/default/files/denuncias-trimestre-jul-sept-2024.pptx

Norma	No.	Requisito evaluado	Nivel de cumplimiento normativo			Verificación OCI
			Cumple	Cumple parcial	No cumple	
Decreto 1081 de 2015 - Anexo 2.” Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” Cuarto Componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. c. Talento humano Se constituye en la variable más importante para la gestión y el mejoramiento del servicio al ciudadano, pues son los servidores públicos quienes facilitan a los ciudadanos el acceso a sus derechos a través de los trámites y servicios que solicitan. La entidad puede formular acciones para fortalecer el talento humano	20	Dentro de las actividades a desarrollar pueden estar las siguientes: Incluir en el Plan Institucional de Capacitación temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano, como, por ejemplo: cultura de servicio al ciudadano, fortalecimiento de competencias para el desarrollo de la labor de servicio, innovación en la administración pública, ética y valores del servidor público, normatividad, competencias y habilidades personales, gestión del cambio, lenguaje claro, entre otros.	1			PIC: https://www.ani.gov.co/sites/default/files/plan_institucional_de_capacitacion_2024_vf.pdf En el PIC se incluyó formación relacionada con: orientación al servicio, comunicación asertiva y no violenta y servicio y orientación al ciudadano. Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano: https://www.ani.gov.co/sites/default/files/paac_2024_v1.pptx En el PAAC, se destacan actividades relacionadas con laboratorios de servicio al ciudadano, documentación de buenas prácticas experiencias exitosas en materia de atención al ciudadano, encuentros transversales de servicio al ciudadano, sensibilizaciones de atención de PQRS, protocolos de servicio, accesibilidad y lenguaje claro.

Norma	No.	Requisito evaluado	Nivel de cumplimiento normativo			Verificación OCI
			Cumple	Cumple parcial	No cumple	
en materia de sensibilización, cualificación, vocación de servicio y gestión.						

Norma	No.	Requisito evaluado	Nivel de cumplimiento normativo			Verificación OCI
			Cumple	Cumple parcial	No cumple	
Decreto 1081 del 26 de mayo de 2015 Artículo 2.1.1.2.2.3. Accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad.	21	Los sujetos obligados deben cumplir con los criterios y requisitos generales de accesibilidad y señalización de todos los espacios físicos destinados para la atención de solicitudes de información pública y/o divulgación de la misma, conforme a los lineamientos de la Norma Técnica Colombiana 6047, "Accesibilidad al medio físico. Espacios de servicio al ciudadano en la Administración Pública. Requisitos", o la que la modifique o sustituya, atendiendo al principio de ajustes razonables establecido en dicha norma.		1		De acuerdo con la validación de los 10 requisitos del numeral 4 de la norma NTC 6047, se concluye un cumplimiento del 80% de estos requisitos. (Anexo 2)

Norma	No.	Requisito evaluado	Nivel de cumplimiento normativo			Verificación OCI
			Cumple	Cumple parcial	No cumple	
Decreto 1081 del 26 de mayo de 2015 - Artículo 2.1.1.3.1.1 Medios idóneos para recibir solicitudes de información pública. Se consideran medios idóneos para la recepción de solicitudes de información los siguientes:	22	Personalmente, por escrito o vía oral, en los espacios físicos destinado por el sujeto obligado para la recepción de solicitudes de información pública.	1			La ANI, a través del proceso de Transparencia, documentó el procedimiento TPSC-P-001 versión 018 del 8 de noviembre de 2023, establece en el alcance del procedimiento, la recepción de solicitudes a través de los diferentes canales (Presencial, telefónico, físico, virtual). En la actividad 1 del procedimiento se relacionan los registros que se deben tener en cuenta de acuerdo con la recepción de la solicitud. La atención a los ciudadanos para la recepción de solicitudes de manera verbal o escrita, el funcionario diligencia el formato TPSC-F-012, donde se encarga de registrar la PQRS y posterior realiza el trámite de radicación
	23	Telefónicamente, al número fijo o móvil destinado por el sujeto obligado para la recepción de solicitudes de información pública.	1			Línea fija en Bogotá: (601) 484 88 60 Ext. 1353 /1368 Línea gratuita nacional 01 8000 41 01 51 El 19 de noviembre se realizó prueba de líneas 2:28 pm: se realiza llamada telefónica al número

Norma	No.	Requisito evaluado	Nivel de cumplimiento normativo			Verificación OCI
			Cumple	Cumple parcial	No cumple	
						fijo ext. 1353, 5 minutos y no contestaron la extensión. 3:02 pm: se realiza llamada telefónica al número fijo ext. 1368, se obtuvo respuesta luego de esperar 1 minuto.
	24	Correo físico o postal, en la dirección destinada por el sujeto obligado para la recepción de solicitudes de información pública.	1			Sede única Bogotá: Calle 24A # 59-42 Edificio T3 Torre 4 Piso 2 Horario de atención al ciudadano: 8:00a.m. - 5:00 p.m. en jornada continua https://aniscopio.ani.gov.co/pqrs-radicacion-public
	25	Correo electrónico institucional destinado por el sujeto obligado para la recepción de solicitudes de información pública.	1			contactenos@ani.gov.co https://aniscopio.ani.gov.co/pqrs-radicacion-public

Norma	No.	Requisito evaluado	Nivel de cumplimiento normativo			Verificación OCI
			Cumple	Cumple parcial	No cumple	
	26	Formulario electrónico dispuesto en el sitio web oficial del sujeto obligado, en un formato que siga los lineamientos que definida el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones a través de la estrategia de Gobierno en Línea.	1			https://www.ani.gov.co/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-y-denuncias-pqrsd Se realizó prueba de radicación en el formulario dispuesto en la página, se generó el radicado No. 20244091444602 del 19 de noviembre de 2024.
Decreto 1081 del 26 de mayo 2015 - Artículo 2.1.1.3.1.2 Seguimiento a las solicitudes de información pública	27	En la recepción de solicitudes de información pública los sujetos obligados deben indicar al solicitante un número o código que permita hacer seguimiento al estado de su solicitud, la fecha de recepción y los medios por los cuales se puede hacer seguimiento a la misma.	1			https://aniscopio.ani.gov.co/pqrs-consulta-public El 19 de noviembre se realizó prueba del estado de consulta del radicado
Decreto 1081 del 26 de mayo de 2015 - Artículo 2.1.1.3.1.6. Motivación de los costos de reproducción de información pública.	28	Los sujetos obligados deben determinar, motivadamente, mediante acto administrativo o documento equivalente según el régimen legal aplicable, los costos de reproducción de la información pública, individualizando el costo	1			A través de la resolución No. 20204010013595 del 1/10/2020 la cual indica lo siguiente: "Por la cual se adoptan medidas para asegurar la gratuidad en el acceso a la información pública". En este sentido, se estableció que la información pública que sea solicitada a la ANI se suministrará al solicitante a través de

Norma	No.	Requisito evaluado	Nivel de cumplimiento normativo			Verificación OCI
			Cumple	Cumple parcial	No cumple	
		unitario de los diferentes tipos de formato a través de los cuales se puede reproducir la información en posesión, control o custodia del mismo, y teniendo como referencia los precios del lugar o zona de domicilio del sujeto obligado, de tal forma que estos se encuentren dentro de parámetros del mercado. El acto mediante el cual se motiven valores a cobrar por reproducción información pública ser suscrito por funcionario o empleado del nivel directivo y debe ser divulgado por el sujeto obligado, conforme a lo establecido en artículo 2.1.1.2.1.4 del presente decreto. Parágrafo 1° establecer los costos reproducción de información, sujeto obligado debe tener en cuenta que información pública puede ser suministrada a través los diferentes				documentos digitalizados o electrónicos sin costo, de acuerdo con los lineamientos establecidos para la gestión documental de la entidad.

Norma	No.	Requisito evaluado	Nivel de cumplimiento normativo			Verificación OCI
			Cumple	Cumple parcial	No cumple	
		medios de acuerdo con su formato y medio de almacenamiento, entre ellos: fotocopias, medios magnéticos o electrónicos, memorias Discos Compactos, DVD u otros que permitan reproducción, captura, distribución, e intercambio de información pública. Parágrafo 2° Cuando se trate de solicitudes de información relacionadas con la prestación de un trámite a cargo del sujeto obligado, reproducción de información solicitada estarán sujetos a las tarifas establecidas para la realización del trámite, según las normas que reglamentan el mismo.				

Norma	No.	Requisito evaluado	Nivel de cumplimiento normativo			Verificación OCI
			Cumple	Cumple parcial	No cumple	
Ley 1755 de 2015	29	Articulo 29 Costo no debe superar el valor comercial.	1			A través de la resolución No. 20204010013595 del 1/10/2020 la cual indica lo siguiente: "Por la cual se adoptan medidas para asegurar la gratuidad en el acceso a la información pública". En este sentido, se estableció que la información pública que sea solicitada a la ANI se suministrará al solicitante a través de documentos digitalizados o electrónicos sin costo, de acuerdo con los lineamientos establecidos para la gestión documental de la entidad.
Ley 1755 de 2015 Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la	30	1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia			1	Se validará con la base de datos de las PQRS para el período comprendido entre el 1 de enero de 2024 y el 30 de septiembre de 2024. Análisis de muestra

Norma	No.	Requisito evaluado	Nivel de cumplimiento normativo			Verificación OCI
			Cumple	Cumple parcial	No cumple	
resolución de las siguientes peticiones:		las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.				
	31	2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del	1			Se validará con la base de datos de las PQRS para el período comprendido entre el 1 de enero de 2024 y el 30 de septiembre de 2024. Análisis de muestra

Norma	No.	Requisito evaluado	Nivel de cumplimiento normativo			Verificación OCI
			Cumple	Cumple parcial	No cumple	
		término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.				

Anexo 2: Verificación cumplimiento NTC 6047

Lista de chequeo NTC 6047					
Decreto 1081 del 26 de mayo de 2015 Artículo 2.1.1.2.2.3. Accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad.					
NUMERAL	REQUISITO	SI	PARCIAL	NO	VERIFICACIÓN OCI
4. DIAGRAMA DE ZONAS Y REQUISITOS DE LOS ESPACIOS FÍSICOS DESTINADOS AL SERVICIO DEL CIUDADANO					
4.1 ZONA I - Recepción	Está conformada por las áreas que facilitan el control de ingreso de los ciudadanos al punto de atención y sirve de filtro para evitar que la zona de espera y la de atención se congestionen. En esta zona se ubican las siguientes áreas:				

Lista de chequeo NTC 6047					
Decreto 1081 del 26 de mayo de 2015 Artículo 2.1.1.2.2.3. Accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad.					
NUMERAL	REQUISITO	SI	PARCIAL	NO	VERIFICACIÓN OCI
4.1.1 ingreso	Adecuaciones para el acceso peatonal y vehicular al punto de atención, (andenes, vados, rampas, escaleras, ascensores, estacionamientos, puertas, ubicación de controles como registradoras o detectores) Concepto relacionado con el principio de accesibilidad, relacionado con las condiciones físicas de los espacios dotados de infraestructura y equipamiento fijo y móvil, tangible e intangible que permite que las personas logren llegar, ingresar, usar y egresar (especialmente en situaciones de emergencia), en condiciones de seguridad y con la mayor autonomía y confort posible.	1			El piso 2 es el único piso habilitado para atención al ciudadano y se evidencia que cuenta con las adecuaciones para el acceso peatonal

Lista de chequeo NTC 6047					
Decreto 1081 del 26 de mayo de 2015 Artículo 2.1.1.2.2.3. Accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad.					
NUMERAL	REQUISITO	SI	PARCIAL	NO	VERIFICACIÓN OCI
4.1.2 vestíbulo	Recepción, espacio ubicado una vez se accede al punto de atención, el cual facilita la distribución a otras áreas; es amplio, allí se ubica la señalización general del punto de atención. En algunas ocasiones en este espacio se ubican personas que guían y facilitan que el ciudadano se ubique y se desplace fácilmente a la zona requerida.		1		En prueba de recorrido del 14 de noviembre de 2024, se observó que el guarda de seguridad indica donde se encontraba el equipo de atención al ciudadano toda vez que no se cuenta con la señalización correspondiente. Se recomienda señalizar el punto de atención en la ANI, con el fin de que el Ciudadano lo pueda identificar de manera más rápida.

Lista de chequeo NTC 6047					
Decreto 1081 del 26 de mayo de 2015 Artículo 2.1.1.2.2.3. Accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad.					
NUMERAL	REQUISITO	SI	PARCIAL	NO	VERIFICACIÓN OCI
4.1.3 Información	Espacio donde se ubican una o varias personas responsables de entregar la información de trámites y servicios que presta el punto de atención; es el lugar en el cual se dan las instrucciones y la orientación general para que el ciudadano pueda acceder al servicio solicitado. Espacio en el cual se recibe inicialmente, hay contacto personal con el ciudadano y se entrega información oportuna y pertinente. En algunas ocasiones, en este espacio se entrega el turno correspondiente al trámite o servicio solicitado o se revisa la documentación requerida.	1			Se atiende al ciudadano en orden de llegada y se orienta para acceder a los servicios.

Lista de chequeo NTC 6047					
Decreto 1081 del 26 de mayo de 2015 Artículo 2.1.1.2.2.3. Accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad.					
NUMERAL	REQUISITO	SI	PARCIAL	NO	VERIFICACIÓN OCI
4.1.4 Radicación o correspondencia	Recepción de documentos, puesto de trabajo destinado para recibir y radicar correspondencia y documentos de peticiones, quejas y reclamaciones. Dependiendo los tramites y los servicios de la entidad, se puede adecuar el espacio para entrega de documentos.	1			En la ventanilla de correspondencia se observó dos personas para la atención de radicación.
4.2 ZONA II PERMANENCIA	Está conformada por áreas que facilitan los procesos antes de la atención; se denomina también espacio de antesala. En esta zona se ubican las siguientes áreas:				

Lista de chequeo NTC 6047					
Decreto 1081 del 26 de mayo de 2015 Artículo 2.1.1.2.2.3. Accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad.					
NUMERAL	REQUISITO	SI	PARCIAL	NO	VERIFICACIÓN OCI
4.2.1 Sala de espera o hall de filas	Espacio asignado donde los ciudadanos esperan cómodamente y permanecen sentados o hacen fila, mientras esperan turno para ser atendidos. En este espacio se debe incluir un área libre para personas en condición de discapacidad, lo suficientemente amplia para ubicar y manipular sillas de ruedas o accesorios para movilidad, así mismo sillas o filas prioritaria destinada para adultos mayores, niños, mujeres embarazadas, personas de talla baja y población vulnerable, en general.		1		El área de espera cuenta con dos sillas en el área de recepción. El espacio es amplio para la movilidad de personas en condición de discapacidad. En la recepción se ubica una silla de ruedas. No hay señalización que permita identificar las filas prioritarias o relacionada con personas con discapacidad, adultos mayores, mujeres gestantes para esperar en este sitio cómodamente.

Lista de chequeo NTC 6047					
Decreto 1081 del 26 de mayo de 2015 Artículo 2.1.1.2.2.3. Accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad.					
NUMERAL	REQUISITO	SI	PARCIAL	NO	VERIFICACIÓN OCI
4.2.2 Servicios complementarios	Son los espacios e instalaciones adicionales y complementarias, para mejorar el servicio al ciudadano. Estos servicios adicionales pueden ser puntos de recaudo, cajeros automáticos, centros de información, bibliotecas, zona de ventas de publicaciones de la entidad o venta de servicios externos, fotocopiadora, fotografía, internet, dispensadores, baños públicos, baños par personas en condición de discapacidad, teléfonos públicos, salas de conciliación, salas de consulta, auditorios, entre otros.	1			La Entidad cuenta con los servicios de fotocopiadora, baños públicos y baño para personas en condición de discapacidad, auditorios y acceso a internet.

Lista de chequeo NTC 6047					
Decreto 1081 del 26 de mayo de 2015 Artículo 2.1.1.2.2.3. Accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad.					
NUMERAL	REQUISITO	SI	PARCIAL	NO	VERIFICACIÓN OCI
4.3 ZONA III ATENCIÓN	Está conformada por los módulos de atención y respuesta a los servicios y trámites que presta el punto de servicio. En estos espacios se debe prever la ubicación de módulos o ventanillas prioritarias, destinadas para la atención a personas en condición de discapacidad adultos mayores, niños, mujeres embarazadas, personas de talla baja y población vulnerable en general. Se pueden incluir espacios para:				

Lista de chequeo NTC 6047					
Decreto 1081 del 26 de mayo de 2015 Artículo 2.1.1.2.2.3. Accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad.					
NUMERAL	REQUISITO	SI	PARCIAL	NO	VERIFICACIÓN OCI
4.3.1 Sala de atención especial	Puesto de trabajo para la atención personalizada a los ciudadanos que requieren de consultas privadas o confidenciales, y salas de consulta directa; puestos de trabajo destinados para la atención personalizada a los ciudadanos, usuarios de otras áreas de la entidad, con el propósito de evitar que realicen desplazamientos por las diferentes instalaciones.	1			En prueba de recorrido del 14 de noviembre de 2024, se observó un vestíbulo con dos puestos de trabajo donde se encuentran dos personas para la atención al ciudadano.

Lista de chequeo NTC 6047					
Decreto 1081 del 26 de mayo de 2015 Artículo 2.1.1.2.2.3. Accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad.					
NUMERAL	REQUISITO	SI	PARCIAL	NO	VERIFICACIÓN OCI
4.4 ZONA IV ADMINISTRATIVA	Está conformada por las áreas y los servicios internos e instalaciones que soportan el funcionamiento administrativo y técnico del punto de servicio. En esta zona se ubican las siguientes áreas:				
4.4.1 Administración	Incluye las determinantes que califican el área correspondiente al administrador o coordinador del punto de atención y sus áreas complementarias como secretaría, archivo, sala de reuniones, puestos de trabajo para asesores, profesionales y/o auxiliares técnicos. Su ubicación, preferiblemente debe estar aislada del ruido y de las circulaciones del área de atención.	1			Para la atención se cuenta con el espacio de atención al ciudadano el cual es atendido por dos personas. Se precisa que se cuenta con espacios alternos como el coworking en caso que se requiera atención al ciudadano ante cualquier eventualidad

Lista de chequeo NTC 6047					
Decreto 1081 del 26 de mayo de 2015 Artículo 2.1.1.2.2.3. Accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad.					
NUMERAL	REQUISITO	SI	PARCIAL	NO	VERIFICACIÓN OCI
4.4.2 Servicios generales internos	Instalaciones disponibles para los servicios públicos como son los baños privados, cocineta, cafetería interna, vestier, lockers. Son espacios que hacen agradable el tiempo dedicado al trabajo y facilitan el cumplimiento de las tareas.	1			En el segundo piso donde se encuentra ubicado el espacio para atención al ciudadano cuenta con las instalaciones de servicios básicos.
4.4.3 Instalaciones básicas	Conjunto de elementos indispensables para garantizar un buen funcionamiento del punto de atención como son iluminación, ventilación, acústica, cuarto de cómputo, cuarto de máquinas, cuarto para enfermería, sistema de seguridad (cámaras), red de voz y datos, buzones, tableros de información, señalización para evacuación, señalizaciones externas, entre otras.	1			En la prueba de recorrido del 14 de noviembre, se observó que en el piso 2 se encuentra el sistema de seguridad, tableros de información (pantalla de TV), señalización para evacuación y señalización externa.