



Para contestar cite:
Radicado ANI No.: **20251020234623**
20251020234623
Fecha: **22-12-2025**

MEMORANDO

Bogotá D.C.

PARA: **ÓSCAR JAVIER TORRES YARZAGARAY**
Presidente de la Agencia Nacional de Infraestructura

GUSTAVO ADOLFO SALAZAR HERRÁN
Vicepresidente de Gestión Corporativa

GILLANTE HERNÁNDEZ RIOS
Experto G3-6 – Equipo Servicio al Ciudadano

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

ASUNTO: Informe Definitivo Auditoría de Cumplimiento – Seguimiento semestral a la atención de Derechos de Petición, Quejas, Reclamos y Sugerencias – PQRS.

Respetados Doctores,

En cumplimiento del Plan Anual de Auditoría de la vigencia de 2025 aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno - CICCI, la Oficina de Control Interno adelantó el seguimiento a la atención de Derechos de Petición, Quejas, Reclamos y Sugerencias - PQRS, correspondiente al período comprendido entre el 1 de abril de 2025 y el 30 de septiembre de 2025.



Documento firmado digitalmente



Para contestar cite:

Radicado ANI No.: **20251020234623**

20251020234623

Fecha: **22-12-2025**

Como resultado de lo anterior, se generó el informe que contiene los resultados del seguimiento, así como las conclusiones y recomendaciones que se describen en el numeral 6 del documento adjunto.

Cordialmente,

JUDITH ALEJANDRA VARGAS LÓPEZ

Jefe Oficina de Control Interno



Anexos: Informe de seguimiento en PDF



cc: 1) GUSTAVO ADOLFO SALAZAR HERRAN (VICE) Vicepresidencia de Gestión Corporativa BOGOTA D.C. -2) GILLANTE HERNANDEZ RIOS Vicepresidencia de Gestión Corporativa BOGOTA D.C.

Proyectó: Yuri Lizeth Mateus Gómez – Contratista de la Oficina de Control Interno

VoBo:

Nro Rad Padre:

Nro Borrador: 20251020086749

GADF-F-010

Firmado Digitalmente
JUDITH ALEJANDRA VARGAS LOPEZ
BKTH-LOAJ-OF10-TPND-6176-6422-8171-32

22/12/2025 12:00:17 COT -05



Agencia Nacional de Infraestructura

Dirección: Calle 24A # 59 - 42, Bogotá D.C., Colombia

Comutador: (+57) 601 484 88 60

Línea Gratuita: (+57) 01 8000 410151

Página | 2



AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO

Seguimiento semestral de la atención a las
Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de la
ANI

2025



CONTENIDO

1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. MARCO NORMATIVO	3
4. METODOLOGÍA.....	3
5. DESARROLLO DEL INFORME.....	4
5.1 Verificación de las bases de datos de PQRS.....	4
5.2 Cumplimiento y oportunidad de la atención y gestión de las PQRS elevadas por la ciudadanía ante la Entidad.....	6
6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	13
6.1 Conclusiones.....	13
6.2 Recomendaciones.....	14
7. ANEXOS	16

1. OBJETIVO

Verificar el cumplimiento y oportunidad de la atención y gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias - PQRS elevadas por la ciudadanía ante la Agencia Nacional de Infraestructura.

2. ALCANCE

Se validó la oportuna atención y gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – PQRS de la ANI para el período comprendido entre el 1 de abril de 2025 al 30 de septiembre de 2025.

Se precisa que, durante el proceso de validación de la información presentada en el informe de auditoría, no se consideró la tipología *Denuncia* como criterio de análisis.

3. MARCO NORMATIVO

Para el desarrollo del presente informe se tuvo 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:

- Ley 87 de 1993 “*Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones*” Artículo 12, ítem i.
- Ley 190 de 1995 “*Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.*” Artículo 53.
- Ley 962 de 2005 “*por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de 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.
- 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 019 del 18 de noviembre de 2024)
- INSTRUCTIVO TIPIFICACIÓN (TPSC-I-010 – Versión 001 del 18 de noviembre de 2024)

4. METODOLOGÍA

Esta auditoría de cumplimiento se realizó con base en los lineamientos definidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP en la versión 4, publicada en julio de 2020 y en cumplimiento

del procedimiento de Auditorías Internas, Código EVCI-P-002. Guía de Auditoría Interna basada en riesgos del DAFF.

1. A través del memorando interno ANI No. 20251020223043 del 9 de diciembre de 2025, la Oficina de Control Interno solicitó al Equipo de Servicio al Ciudadano el registro de las PQRS recibidas en el período comprendido entre el 1 de abril de 2025 y el 30 de septiembre de 2025, se precisa que, se generó aclaración frente a la solicitud de información de la base datos hecha por el Equipo de Servicio al Ciudadano a través de correo electrónico del 10 de diciembre de 2025. La información fue entregada el 11 de diciembre de 2025 a través de correo electrónico con el archivo Excel denominado *BaseDatos_PQRS (01-04-2025 al 30-09-2025)*.

El 15 de diciembre la Oficina de Control Interno solicitó al Equipo de Servicio al Ciudadano a través de correo electrónico aclarar inquietudes frente a la base de datos aportada y el 16 de diciembre dicha área remitió a través de correo electrónico archivo Excel denominado *Base de datos 01-04-2025 al 30-06-2025 y 01-07-2025 al 30-09-2025 (1)*.

2. Para validar la oportuna atención y gestión de las PQRS recibidas, se tuvo en cuenta la base de datos aportada por el Equipo de Servicio al Ciudadano y se seleccionó una muestra¹ para efectos de la verificación, utilizando la técnica de muestreo aleatorio simple para estimar la porción de la muestra el cual contiene entre otros los siguientes parámetros: Error muestral del 10% y un nivel de confianza del 90%.

5. DESARROLLO DEL INFORME

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

“(...) 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 dos capítulos:

5.1 Verificación de las bases de datos de PQRS

Consecuente con las bases de datos aportadas por el Equipo de Servicios al Ciudadano denominadas *BaseDatos_PQRS (01-04-2025 al 30-09-2025)* y *Base de datos 01-04-2025 al 30-06-2025 y 01-07-2025 al 30-09-2025 (1)*, se realizó una comparación y a continuación se presentan los resultados:

¹ Formato aplicativo muestreo, caja de herramientas del Departamento Administrativo de la Función Pública – Guía de Auditoría Basada en Riesgos V4 de Julio de 2020.

Tabla 1 Comparativo bases de datos PQRS

BASE DE DATOS	Nº DE REGISTROS	OBSERVACIONES OCI
BaseDatos_PQRS (01-04-2025 al 30-09-2025) ²	5138	Se validó el total de los registros con los informes trimestrales de servicio al ciudadano para el segundo ³ y tercer ⁴ trimestre de 2025, publicados en la página web de la Entidad y se evidenció que las cifras reportadas en dichos informes coinciden así: para el informe del segundo trimestre de 2025 se reporta una cifra de PQRS recibidas de 2558, y en la base de datos se registra un total de 2484, una diferencia de 74 peticiones; en el informe del tercer trimestre de 2025 se reporta una cifra de PQRS recibidas de 2727, y en la base de datos se registra un total de 2627, una diferencia de 100 peticiones.
Base de datos 01-04-2025 al 30-06-2025 y 01-07-2025 al 30-09-2025 (1) ⁵	5285	Se comparó la información con la BaseDatos_PQRS (01-04-2025 al 30-09-2025) y se evidenció una diferencia de 147 registros frente a la información reportada inicialmente, de los cuales 135 registros corresponden a la Modalidad de Petición DENUNCIA y 11 registros corresponden a la Modalidad de Petición DESTIPIFICADO, información que no fue reportada por el Equipo de Servicio al Ciudadano en la base de datos remitida inicialmente.

Fuente: Elaboración propia de la OCI

Las conclusiones y recomendaciones se presentan en el capítulo 6 del presente informe.

² Base de datos aportada por el Equipo de Servicio al Ciudadano a través de correo electrónico el 11 de diciembre de 2025

³ https://www.ani.gov.co/sites/default/files/25-07-29-informe_segundo_trimestre_vd.pdf

⁴ https://www.ani.gov.co/sites/default/files/25-10-31-informe_servicio_al_ciudadano_tercer_trimestre.pdf

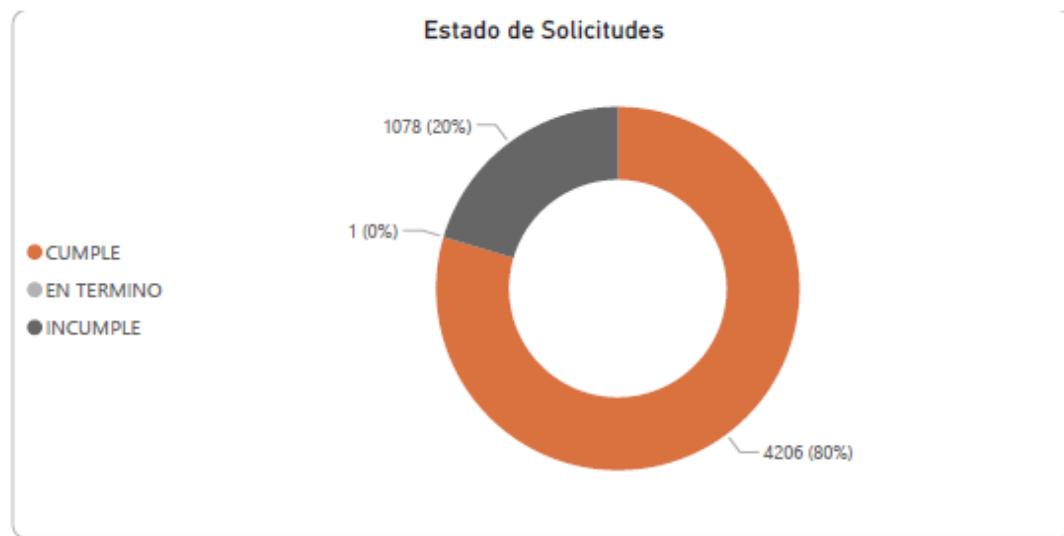
⁵ Base de datos aportada por el Equipo de Servicio al Ciudadano a través de correo electrónico el 16 de diciembre de 2024

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

Tomando como referencia la base de datos aportada por el Equipo de Servicio al Ciudadano a través de correo electrónico el 16 de diciembre de 2025 *Base de datos 01-04-2025 al 30-06-2025 y 01-07-2025 al 30-09-2025 (1)*, se generó el siguiente análisis de la información:

En relación con el estado de las PQRS recibidas en el período, en la ilustración No. 1 se muestran los porcentajes así:

Ilustración 1 Estado de las PQRS

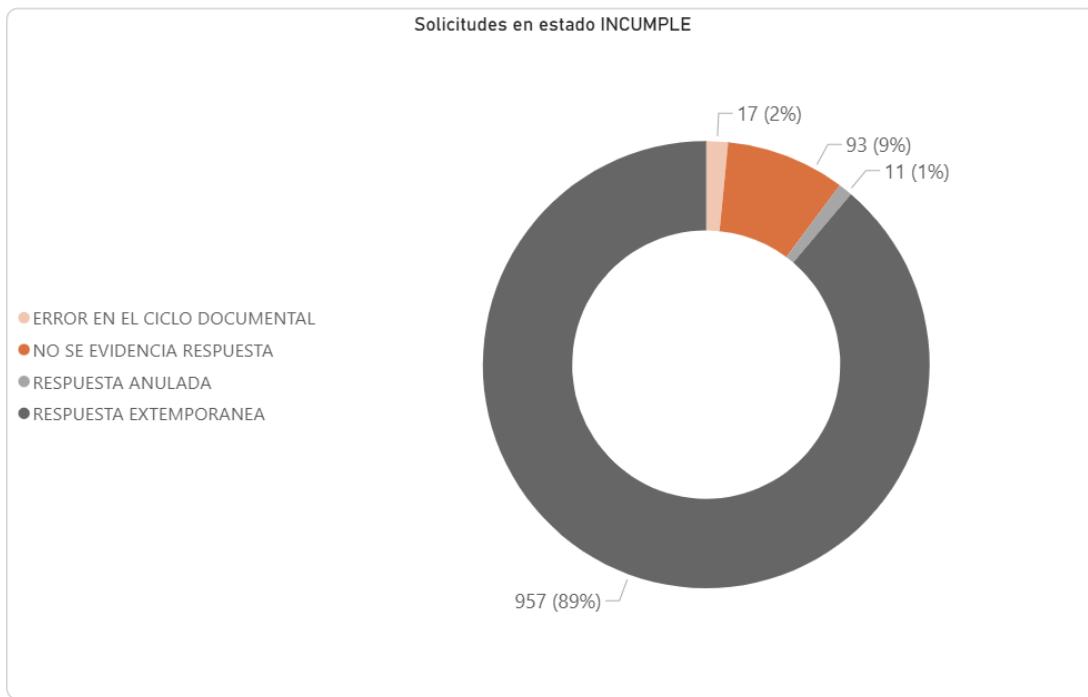


Fuente: Base de datos aportada por el Equipo de Servicio al Ciudadano – Elaboración OCI

Se concluye que, de la información registrada el sistema de gestión documental Orfeo el 80% de las solicitudes recibidas se encuentran en estado “CUMPLE” cumplidas y el 20% de las solicitudes recibidas se encuentran en estado “INCUMPLE”.

En la siguiente gráfica se presentan las casuísticas de las solicitudes en estado “INCUMPLE”:

Ilustración 2 PQRS en estado INCUMPLE



Fuente: Base de datos aportada por el Equipo de Servicio al Ciudadano – Elaboración OCI

De las PQRS en estado “INCUMPLE” se evidencia que el 89% obedecen a solicitudes con respuesta extemporánea, el 9% hace referencia a peticiones en las que no se evidencia respuesta, el 2% a peticiones con error en el ciclo documental y el 1% de peticiones con respuesta anulada.

Para las modalidades de petición reportadas y el total de solicitudes se detalla la información así:

AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA

**Seguimiento semestral de la atención a las
Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias
de la ANI**



Tabla 2 Modalidades de Petición

Modalidad de Petición	Días para dar respuesta	Total Solicitudes	Solicitudes en estado CUMPLE	Solicitudes en estado INCUMPLE	Solicitudes en estado En Término
SOLICITUD O CONSULTA EN MATERIA DE EJECUCION CONTRACTUAL	60	112	69	42	1
CONSULTA	30	59	51	8	0
DENUNCIA	15	135	129	6	0
DERECHO DE PETICIÓN	15	3007	2487	520	0
DESTIPIFICADO		11	11	0	0
PETICION CONCESION INTERVENTORIA	15	1	1	0	0
PREFERENTE	3	15	8	7	0
PRIORITARIO	3	20	11	9	0
QUEJA	10	33	25	8	0
RECLAMO	15	232	195	37	0
SOLICITUD DE ACCESO A INFORMACION PUBLICA	10	7	4	3	0
SOLICITUD DE CERTIFICACION	10	165	148	17	0
SOLICITUD DE COPIA DE DOCUMENTOS	10	148	106	42	0
SOLICITUD DE ENTE DE CONTROL (CONTRALORIA, PROCURADURIA Y DEFENSORIA)	10	87	77	10	0
SOLICITUD DE ENTE DE CONTROL 3 DIAS (CONTRALORIA, PROCURADURIA Y DEFENSORIA)	3	12	10	2	0
SOLICITUD DE ENTE DE CONTROL 5 DIAS (CONTRALORIA, PROCURADURIA Y DEFENSORIA)	5	40	36	4	0
SOLICITUD DE ENTIDAD PUBLICA	10	690	494	196	0
SOLICITUD DE INFORMACION	10	291	222	69	0
SOLICITUDES DEL CONGRESO DE LA REPUBLICA	5	209	114	95	0
SUGERENCIA	15	11	8	3	0
Total		5285	4206	1078	1

Fuente: Base de datos aportada por el Equipo de Servicio al Ciudadano – Elaboración OCI

Las modalidades de petición con mayor volumen de recepción en la Entidad son *DERECHO DE PETICIÓN* con un 56,9% y *SOLICITUD DE ENTIDAD PÚBLICA* con un 13,06%.

A continuación, se detalla la distribución de las PQRS en las Vicepresidencias u Oficina responsables del trámite y el estado de cumplimiento.

Tabla 3 Vicepresidencia / Oficina responsable

Nombre Vicepresidencia Actual	Total Solicitudes	Solicitudes en estado CUMPLE	Porcentaje estado CUMPLE	Solicitudes en estado INCUMPLE	Porcentaje estado INCUMPLE	Solicitudes en estado EN TÉRMINO	Porcentaje estado EN TÉRMINO
Vicepresidencia Ejecutiva	3316	2616	79%	699	21%	1	0.03%
Vicepresidencia de Planeacion, Riesgos y Entorno	630	532	84%	98	16%	0	0.00%
Vicepresidencia de Gestión Contractual	483	331	69%	152	31%	0	0.00%
Vicepresidencia de Estructuración	295	223	76%	72	24%	0	0.00%
Vicepresidencia de Gestión Corporativa	278	267	96%	11	4%	0	0.00%
Vicepresidencia Jurídica	242	204	84%	38	16%	0	0.00%
Presidencia	13	8	62%	5	38%	0	0.00%
Oficina de Comunicaciones	12	10	83%	2	17%	0	0.00%
N/A	11	11	100%	0	0%	0	0.00%
Oficina de Control Interno	5	4	80%	1	20%	0	0.00%
Total	5285	4206	80%	1078	20%	1	0.02%

Fuente: Base de datos aportada por el Equipo de Servicio al Ciudadano – Elaboración OCI

Como se aprecia en la tabla 3 se detallan las 3 vicepresidencias que se encuentran en el ranking de las áreas que más solicitudes de PQRS recibieron en el período del 1 de abril al 30 de septiembre de 2025. En primer lugar, se encuentra la Vicepresidencia Ejecutiva con un 62,74% de solicitudes de PQRS recibidas; en segundo lugar, se encuentra la Vicepresidencia de Planeación, Riesgos y Entorno con un 11,92%, y en tercer lugar se encuentra la Vicepresidencia de Gestión Contractual con un 9,14%.

Frente al estado de cumplimiento se detalla el comportamiento de las 3 vicepresidencias así: la Vicepresidencia Ejecutiva indica que el 79% de las solicitudes se encuentran en estado “CUMPLE” y el 21% de las solicitudes se encuentran en estado “INCUMPLE”, que obedece a respuestas extemporáneas y a respuestas anuladas. Para la Vicepresidencia de Planeación, Riesgo y Entorno, el 84% de las solicitudes se encuentran en estado “CUMPLE” y el 16% de las solicitudes se encuentran en estado “INCUMPLE”, que se refiere a respuestas extemporáneas; y para la Vicepresidencia de Gestión Contractual, el 69% de las solicitudes su estado es “CUMPLE” y el 31% en estado “INCUMPLE” por respuestas anuladas y respuestas extemporáneas.

Con el objetivo de verificar el cumplimiento y oportunidad de la atención y gestión de las PQRS se seleccionó una muestra aleatoria a través de la técnica de muestreo simple de 24 peticiones distribuidas de la siguiente manera: 10 peticiones cuyo estado es “CUMPLE”, 14 peticiones en estado “INCUMPLE” de acuerdo con lo registrado en el sistema de gestión documental Orfeo.

Las peticiones seleccionadas se relacionan en la siguiente tabla:

Tabla 4 Muestra de PQRS

NO. RADICADO MODALIDAD DE PETICIÓN	NO. RADICADO MODALIDAD DE PETICIÓN	NO. RADICADO MODALIDAD DE PETICIÓN
20254090809262	DERECHO DE PETICION	15 días hábiles
20254090589852	QUEJA	10 días hábiles
20254091205052	RECLAMO	15 días hábiles
20254090680882	SOLICITUD DE INFORMACION	10 días hábiles
20254090514452	SOLICITUD DE ENTIDAD PUBLICA	10 días hábiles
20254090753212	SUGERENCIA	15 días hábiles
20254091160802	CONSULTA	30 días hábiles
20254090610002	PRIORITARIO	3 días hábiles

NO. RADICADO MODALIDAD DE PETICIÓN	NO. RADICADO MODALIDAD DE PETICIÓN	NO. RADICADO MODALIDAD DE PETICIÓN
20254090717592	PREFERENTE	3 días hábiles
20254090485532	PETICION CONCESION INTERVENTORIA	15 días hábiles
20254090421992	DERECHO DE PETICION	15 días hábiles
20254091138132	SOLICITUD DE COPIA DE DOCUMENTOS	10 días hábiles
20254091023632	SOLICITUDES DEL CONGRESO DE LA REPUBLICA	5 días hábiles
20254091115042	DERECHO DE PETICION	15 días hábiles
20254091194582	SOLICITUD DE CERTIFICACION	10 días hábiles
20254090709522	SOLICITUD DE ENTIDAD PUBLICA	10 días hábiles
20254091217402	RECLAMO	15 días hábiles
20254091026462	PREFERENTE	3 días hábiles
20254090533172	SOLICITUDES DEL CONGRESO DE LA REPUBLICA	5 días hábiles
20254091050102	DERECHO DE PETICION	15 días hábiles
20254090734292	QUEJA	10 días hábiles
20254090525722	SUGERENCIA	15 días hábiles
20254090830112	PRIORITARIO	3 días hábiles
20254091147102	SOLICITUD DE COPIA DE DOCUMENTOS	10 días hábiles

Fuente: Base de datos aportada por el Equipo de Servicio al Ciudadano – Elaboración OCI

La Oficina de Control Interno verificó los siguientes criterios de cumplimiento en relación con la oportunidad en la respuesta a las peticiones:

- (i) *Oportunidad* (Que se dé respuesta al peticionario en los tiempos establecidos según la resolución 2138 del 29 de diciembre de 2021 de la ANI, para lo cual se verificó la fecha de recepción de la petición en la ANI)

(ii) *Respuesta asociada al radicado padre* (Que la respuesta se encuentre asociada al radicado de entrada en el sistema de gestión documental Orfeo)

El resumen de los resultados de la evaluación se presenta a continuación el análisis completo y detallado, junto con las observaciones, se encuentra en el Anexo No. 1, el cual forma parte integral de este informe:

Tabla 5 Resultados evaluación

No. RADICADO	MODALIDAD DE PETICIÓN	CRITERIOS A EVALUAR	
		OPORTUNIDAD	RESPUESTA ASOCIADA AL RADICADO PADRE
20254090809262	DERECHO DE PETICION	CUMPLE	CUMPLE
20254090589852	QUEJA	CUMPLE	CUMPLE
20254091205052	RECLAMO	NO CUMPLE	NO CUMPLE
20254090680882	SOLICITUD DE INFORMACION	CUMPLE	CUMPLE
20254090514452	SOLICITUD DE ENTIDAD PUBLICA	CUMPLE	NO CUMPLE
20254090753212	SUGERENCIA	NO CUMPLE	CUMPLE
20254091160802	CONSULTA	CUMPLE	CUMPLE
20254090610002	PRIORITARIO	NO CUMPLE	CUMPLE
20254090717592	PREFERENTE	NO CUMPLE	NO CUMPLE
20254090485532	PETICION CONCESION INTERVENTORIA	CUMPLE	CUMPLE
20254090421992	DERECHO DE PETICION	NO CUMPLE	NO CUMPLE
20254091138132	SOLICITUD DE COPIA DE DOCUMENTOS	NO CUMPLE	CUMPLE
20254091023632	SOLICITUDES DEL CONGRESO DE LA REPUBLICA	NO CUMPLE	NO CUMPLE
20254091115042	DERECHO DE PETICION	NO CUMPLE	NO CUMPLE
20254091194582	SOLICITUD DE CERTIFICACION	NO CUMPLE	CUMPLE
20254090709522	SOLICITUD DE ENTIDAD PUBLICA	NO CUMPLE	NO CUMPLE
20254091217402	RECLAMO	NO CUMPLE	CUMPLE
20254091026462	PREFERENTE	CUMPLE	CUMPLE
20254090533172	SOLICITUDES DEL CONGRESO DE LA REPUBLICA	NO CUMPLE	CUMPLE
20254091050102	DERECHO DE PETICION	NO CUMPLE	CUMPLE
20254090734292	QUEJA	NO CUMPLE	CUMPLE
20254090525722	SUGERENCIA	NO CUMPLE	CUMPLE

20254090830112	PRIORITARIO	NO CUMPLE	CUMPLE
20254091147102	SOLICITUD DE COPIA DE DOCUMENTOS	NO CUMPLE	CUMPLE

Fuente: Elaboración propia a partir de la base de datos aportada por el Equipo de Servicio al Ciudadano y el Sistema de Gestión Documental ORFEO – Elaboración OCI

De acuerdo con la verificación del cumplimiento de los criterios de oportunidad y respuesta asociada al radicado padre, a continuación, se presenta el resultado del análisis:

- **Oportunidad:** De las 24 peticiones, se advierte que 17 radicados (70,83%), no cumplen con el término de respuesta y 7 radicados (29,17%) cumplen con los términos de respuesta.
- **Respuesta asociada al radicado padre:** De las 24 peticiones, se advierte que 17 radicados (70,83%) la respuesta se encuentra asociada al radicado padre, es decir, la petición inicial, 7 radicados (29,17%) no cuentan con el radicado de respuesta asociado.

En relación con el criterio de oportunidad se identificaron las siguientes situaciones que afectan el nivel de cumplimiento:

5.2.1 Diferencias entre la fecha de recepción de la petición y la fecha de inclusión en el Sistema de Gestión Documental Orfeo

Una vez se verificó los radicados de la muestra, se evidenció que las peticiones recibidas y las radicadas en el sistema de gestión documental Orfeo presentan diferencia entre la fecha de recepción y la fecha de radicación en el sistema, lo cual puede afectar los tiempos de respuesta dado que los términos legales comienzan a contar desde el día siguiente de la recepción en la entidad y reduce el tiempo disponible para la gestión y respuesta.

Las peticiones en las que se observó la situación son:

Tabla 6 Diferencia en la fecha de recepción y la radicación en ORFEO

No. RADICADO	MEDIO O CANAL DE RECEPCIÓN EN LA ENTIDAD	FECHA DE RECEPCIÓN EN LA ENTIDAD	FECHA DE RADICACIÓN EN SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL ORFEO
20254090809262	contactenos@ani.gov.co	27/06/2025	1/07/2025
20254090680882	contactenos@ani.gov.co	29/05/2025	30/05/2025
20254090514452	buzonjudicial@ani.gov.co	23/04/2025	25/04/2025
20254090753212	contactenos@ani.gov.co	16/06/2025	17/06/2025
20254090717592	otorres@ani.gov.co	14/05/2025	9/06/2025

No. RADICADO	MEDIO O CANAL DE RECEPCIÓN EN LA ENTIDAD	FECHA DE RECEPCIÓN EN LA ENTIDAD	FECHA DE RADICACIÓN EN SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL ORFEO
20254091023632	otorres@ani.gov.co	13/08/2025	14/06/2025
20254091194582	contactenos@ani.gov.co	18/09/2025	19/08/2025
20254090709522	contactenos@ani.gov.co	5/06/2025	6/06/2025
20254090533172	contactenos@ani.gov.co	29/04/2025	30/04/2025
20254091050102	contactenos@ani.gov.co	20/08/2025	21/08/2025
20254090525722	contactenos@ani.gov.co	25/04/2025	28/04/2025
20254090830112	contactenos@ani.gov.co	3/07/2025	04/07/2025
20254091147102	contactenos@ani.gov.co	9/09/2025	10/09/2025

Fuente: Elaboración propia a partir de la información aportada por el Equipo de Servicio al Ciudadano y verificación en el Sistema de Gestión Documental ORFEO

5.2.2 Radicado con estado de cumplimiento “INCUMPLE” en el sistema de gestión documental Orfeo.

Efectuada la revisión de la muestra, se observó que la petición No. 20254091026462 del 14 de agosto de 2025, se encuentra en estado INCUMPLE – RESPUESTA EXTEMPORÁNEA. Según el término de respuesta de esta petición es de 3 días hábiles y la fecha de vencimiento es el 20 de agosto de 2025. Por lo anterior, el radicado de salida No. 20251040300851 del 20 de agosto de 2025, cumple con los términos de respuesta de la petición.

Las conclusiones y recomendaciones se presentan en el capítulo 6 del presente informe.

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

Para el capítulo Verificación Bases de datos PQRS

- Efectuada la comparación de las bases de datos aportadas por el Equipo de Servicio al Ciudadano sobre las PQRS recibidas y de acuerdo con los resultados, se concluye que la información presenta inconsistencias en los registros.

Para el capítulo de Cumplimiento y oportunidad de la atención y gestión de las PQRS elevadas por la ciudadanía ante la Entidad

- Según la información registrada el sistema de gestión documental Orfeo de las 5285 solicitudes, el 80% se encuentran en estado “CUMPLE” y el 20% de las solicitudes recibidas se encuentran en estado “INCUMPLE”. La principal casuística asociada al estado “INCUMPLE” hace referencia a la respuesta extemporánea con el 89% de los casos.
- Según los resultados las solicitudes que más generan demanda en la gestión de PQRS en la Entidad son *DERECHO DE PETICIÓN*, el cual representa el 56,90% y las *SOLICITUDES DE ENTIDAD PÚBLICA* con un 13,06%.
- Respecto de la oportunidad y atención en la gestión de las PQRS se evidenció que el 70,83% de las peticiones no cumplen con los términos de respuesta a diferencia del 29,17% de las peticiones que cumplen con los términos de respuesta.
- Las Vicepresidencias con mayor porcentaje de solicitudes de PQRS asignadas en la Entidad son Vicepresidencia Ejecutiva, con un 62,74%; Vicepresidencia de Planeación, Riesgos y Entorno, con un 11,92%, y finalmente la Vicepresidencia de Gestión Contractual, con un 9,14%.
- Dentro de las situaciones encontradas en el análisis de la muestra de peticiones que afectan el nivel de oportunidad en la atención de las PQRS se encuentran: diferencias entre la fecha de recepción y fecha de radicación en el sistema de gestión documental, y radicado con estado de cumplimiento “INCUMPLE” en el sistema de gestión documental Orfeo. Lo anterior, además genera dificultad en el seguimiento de la gestión de la solicitud y compromete la integridad del proceso documental.

6.2 Recomendaciones

Para el capítulo Verificación Bases de datos PQRS

- Se recomienda al Equipo de Servicio al Ciudadano validar y asegurar que toda la información generada, tramitada o remitida en relación con la gestión del proceso guarde total integridad y consistencia con los registros del Sistema de Gestión Documental Orfeo.

Para el capítulo de Cumplimiento y oportunidad de la atención y gestión de las PQRS elevadas por la ciudadanía ante la Entidad

- Implementar una estrategia de gestión para las modalidades de petición de alta demanda que se radican en la Entidad, con el fin de garantizar la oportunidad en la respuesta.

- Se recomienda a las Vicepresidencias y Oficinas establecer mecanismos de control internos que garanticen la atención oportuna a las PQRS asignadas.
- Reforzar los mecanismos de control y seguimiento para asegurar el cumplimiento de la respuesta a las solicitudes de PQRS elevadas en la entidad.
- Analizar las situaciones identificadas que se detallan en el desarrollo del informe y que afectan la oportunidad en las respuestas, de manera que el Equipo de Servicio al Ciudadano como segunda línea de defensa coordine con la primera línea de defensa las acciones necesarias para cumplir los tiempos de respuesta de las PQRS en la ANI.
- Reforzar las acciones de mejora en el sistema de gestión documental Orfeo para optimizar el proceso de radicación oportuna de las comunicaciones que ingresan por el canal contactenos@ani.gov.co y asegurar que tanto la información como los términos de respuesta cumplan con los criterios establecidos. Estas acciones son fundamentales para mitigar la extemporaneidad en las respuestas y fortalecer la gestión documental de la entidad.

Elaboró informe: Auditor Oficina de Control Interno – **Yuri Lizeth Mateus Gómez**

Revisó y aprobó informe: Jefe de Oficina de Control Interno - **Judith Alejandra Vargas López**

7. ANEXOS

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

- Anexo 1: Verificación cumplimiento peticiones

No.	No. RADICADO	FECHA RECEPCIÓN EN LA ENTIDAD	MODALIDAD DE PETICIÓN	ESTADO DE CUMPLIMIENTO EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	TÉRMINO PARA RESOLVER LA PETICIÓN RESOLUCIÓN 20214000021385 ANI	ESTADO DE CUMPLIMIENTO REPORTADO POR EL EQUIPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	No. RADICADO DE SALIDA	FECHA RADICADO DE SALIDA	FECHA DE VENCIMIENTO SEGÚN TÉRMINO DE LA PETICIÓN	CRITERIOS A EVALUAR		OBSERVACIONES OCI
										OPORTUNIDAD	RESPUESTA ASOCIADA AL RADICADO PADRE	
1	2025409080926	27/06/2025	DERECHO DE PETICION	CUMPLE	15 días hábiles	CUMPLE	20255040228381	2/07/2025	21/07/2025	CUMPLE	CUMPLE	Petición recibida a través del correo electrónico contactenos@ani.gov.co el 27 de junio de 2025 y radicada en el sistema de gestión documental Orfeo el 1 de julio de 2025 con No. 2025409080926. El oficio de respuesta con radicado No. 20255040228381 del 02 de julio se encuentra enlazado al radicado padre. Se evidencia el cumplimiento dentro de los términos establecidos de respuesta a la petición.
2	20254090589852	13/05/2025	QUEJA	CUMPLE	10 días hábiles	CUMPLE	20253090176221	22/05/2025	27/05/2025	CUMPLE	CUMPLE	Petición recibida a través de ventanilla y radicada en el sistema de gestión documental Orfeo el 13 de mayo de 2025 con No. 20254090589852. El oficio de respuesta con radicado No. 20253090176221 del 22 de mayo se encuentra enlazado al radicado padre. Se evidencia el cumplimiento dentro de los términos establecidos de respuesta a la petición.
3	20254091205052	22/09/2025	RECLAMO	CUMPLE	15 días hábiles	CUMPLE	20257010354571	26/09/2025	14/10/2025	NO CUMPLE	NO CUMPLE	Petición recibida a través del correo electrónico contactenos@ani.gov.co el 22 de septiembre de 2025 y radicada en el sistema de gestión documental Orfeo la misma fecha con No. 20254091205052. Según el histórico del oficio se relaciona el radicado de respuesta No. 20257010354571 del 26 de septiembre de 2025, sin embargo, este Oficio aparece anulado en el sistema de gestión documental Orfeo, no se identificó el radicado de respuesta a la petición. No se evidencia oficio de respuesta relacionado al radicado padre, lo que genera un incumplimiento en los términos de respuesta.
4	20254090680882	29/05/2025	SOLICITUD DE INFORMACION	CUMPLE	10 días hábiles	CUMPLE	20251040188651	31/05/2025	13/06/2025	CUMPLE	CUMPLE	Petición recibida a través del correo electrónico contactenos@ani.gov.co el 29 de mayo de 2025 y radicada en el sistema de gestión documental Orfeo el 30 de mayo de 2025 con No. 20254090680882. El oficio de respuesta con radicado No. 20251040188651 del 31 de mayo se encuentra enlazado al radicado padre. Se evidencia el cumplimiento dentro de los términos establecidos de respuesta a la petición.
5	20254090514452	23/04/2025	SOLICITUD DE ENTIDAD PUBLICA	CUMPLE	10 días hábiles	CUMPLE	20256030148771	5/05/2025	8/05/2025	CUMPLE	NO CUMPLE	Petición recibida a través del correo electrónico buzonjudicial@ani.gov.co el 23 de abril de 2025 y radicada en el sistema de gestión documental Orfeo el 25 de abril de 2025. La solicitud se atendió bajo el oficio de respuesta No. 20256030148771 del 2 de mayo de 2025, sin embargo, no se evidencia que se encuentre enlazado al radicado 20254090514452 seleccionado en la muestra, toda vez que, la respuesta se asoció al radicado 20254090513542 del 25 de abril de 2025.
6	20254090753212	16/06/2025	SUGERENCIA	CUMPLE	15 días hábiles	CUMPLE	20252000242131	10/07/2025	9/07/2025	NO CUMPLE	CUMPLE	Petición recibida a través de correo electrónico contactenos@ani.gov.co el 16 de junio de 2025 y radicada en el sistema de gestión documental Orfeo el 17 de junio de 2025. El oficio de respuesta con radicado No. 20252000242131 del 10 de julio se encuentra enlazado al radicado padre. Se evidencia un incumplimiento en los términos de respuesta.
7	20254091160802	12/09/2025	CONSULTA	CUMPLE	30 días hábiles	CUMPLE	2025403047241	22/09/2025	27/10/2025	CUMPLE	CUMPLE	Petición recibida a través de ventanilla y radicada en el sistema de gestión documental Orfeo el 12 de septiembre de 2025 con No. 20254091160802 . El oficio de respuesta con radicado No. 2025403047241 del 22 de septiembre se encuentra enlazado al radicado padre. Se evidencia el cumplimiento dentro de los términos establecidos de respuesta a la petición.
8	20254090610002	16/05/2025	PRIORITARIO	CUMPLE	3 días hábiles	CUMPLE	20255030177131	23/05/2025	21/05/2025	NO CUMPLE	CUMPLE	Petición recibida a través del Formato Escrito de Atención en atención presencial y radicada en el sistema de gestión documental Orfeo el 16 de mayo de 2025 con No. 20254090610002. El oficio de respuesta con radicado No. 20255030177131 del 23 de mayo se encuentra enlazado al radicado padre. Se evidencia un incumplimiento en los términos de respuesta.
9	20254090717592	14/05/2025	PREFERENTE	CUMPLE	3 días hábiles	CUMPLE	20255020198471	9/06/2025	19/05/2025	NO CUMPLE	NO CUMPLE	Petición recibida a través de correo electrónico atencion@ani.gov.co el 14 de mayo de 2025 y radicada en el sistema de gestión documental Orfeo el 09 de junio de 2025. La solicitud se atendió bajo el oficio de respuesta No. 20255020198471 del 9 de junio de 2025, sin embargo, no se evidencia que se encuentre enlazado al radicado 20254090717592. Se evidencia un incumplimiento en los términos de respuesta
10	20254090485532	16/04/2025	PETICION CONCESION INTERVENTORIA	CUMPLE	15 días hábiles	CUMPLE	20256040161231	12/05/2025	12/05/2025	CUMPLE	CUMPLE	Petición radicada en el sistema de gestión documental el 16 de abril de 2025 con radicado No. 20254090485532, se evidencia que el oficio de respuesta se encuentra asociado al radicado padre. Se evidencia el cumplimiento dentro de los términos establecidos de respuesta a la petición.
11	20254090421992	3/04/2025	DERECHO DE PETICION	INCUMPLE	15 días hábiles	RESPUESTA ANULADA	20253120144891	29/04/2025	28/04/2025	NO CUMPLE	NO CUMPLE	Petición radicada en el sistema de gestión documental el 3 de abril de 2025 con radicado No. 20254090421992. La respuesta a esta petición se atendió bajo el radicado No.20253120144891 del 29 de abril, aunque no se encuentra enlazado en radicado de respuesta a la petición,se encuentra incorporado el oficio de respuesta. Se evidencia el incumplimiento de los términos establecidos de respuesta a la petición.
12	20254091138132	8/09/2025	SOLICITUD DE COPIA DE DOCUMENTOS	INCUMPLE	10 días hábiles	RESPUESTA ANULADA	20253070350631	24/09/2025	22/09/2025	NO CUMPLE	CUMPLE	Petición radicada en el sistema de gestión documental el 24 de abril de 2025 con radicado No. 20254091138132. La respuesta a esta petición se atendió bajo el radicado No. 20253070350631 del 24 de septiembre, se encuentra enlazada al radicado padre, sin embargo,en el sistema se registrada como anulado el oficio. Se evidencia el incumplimiento de los términos de respuesta a la petición

No.	No. RADICADO	FECHA RECEPCIÓN EN LA ENTIDAD	MODALIDAD DE PETICIÓN	ESTADO DE CUMPLIMIENTO EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	TÉRMINO PARA RESOLVER LA PETICIÓN RESOLUCIÓN 20214000021385 ANI	ESTADO DE CUMPLIMIENTO REPORTADO POR EL EQUIPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	No. RADICADO DE SALIDA	FECHA RADICADO DE SALIDA	FECHA DE VENCIMIENTO SEGÚN TÉRMINO DE LA PETICIÓN	CRITERIOS A EVALUAR		OBSERVACIONES OCI
										OPORTUNIDAD	RESPUESTA ASOCIADA AL RADICADO PADRE	
13	20254091023632	13/08/2025	SOLICITUDES DEL CONGRESO DE LA REPUBLICA	INCUMPLE	5 días hábiles	ERROR EN EL CICLO DOCUMENTAL	20256010310711	28/08/2025	21/08/2025	NO CUMPLE	NO CUMPLE	Petición recibida a través de correo electrónico otorres@ani.gov.co el 13 de agosto de 2025 y radicada en el sistema de gestión documental Orfeo el 14 de junio de 2025. La solicitud se atendió bajo el oficio de respuesta No. 20256010310711 del 28 de agosto de 2025, sin embargo, no se evidencia que se encuentre enlazado al radicado padre. Se evidencia un incumplimiento en los términos de respuesta.
14	2025409115042	3/09/2025	DERECHO DE PETICION	INCUMPLE	15 días hábiles	NO SE EVIDENCIA RESPUESTA	-	-	24/09/2025	NO CUMPLE	NO CUMPLE	Petición recibida a través de correo electrónico contactenos@ani.gov.co el 3 de septiembre de 2025 y radicada en el sistema de gestión documental Orfeo el 3 de septiembre. No se evidencia radicado de respuesta enlazado al radicado padre ni respuesta a la solicitud, por lo que incumple los términos de respuesta.
15	20254091194582	18/09/2025	SOLICITUD DE CERTIFICACION	INCUMPLE	10 días hábiles	RESPUESTA EXTEMPORANEA	20257030391361	23/10/2025	2/10/2025	NO CUMPLE	CUMPLE	Petición recibida a través de correo electrónico contactenos@ani.gov.co el 18 de septiembre de 2025 y radicada en el sistema de gestión documental Orfeo el 19 de septiembre. La solicitud se atendió bajo el Oficio de respuesta No. 20257030391361 del 23 de octubre de 2025. Se precisa que la Entidad solicitó a través del Oficio No. 20257030371081 del 7 de octubre de 2025 ampliación de plazo de respuesta, sin embargo, el término para dar respuesta ya había vencido. Se evidencia un incumplimiento en los términos de respuesta.
16	20254090709522	5/06/2025	SOLICITUD DE ENTIDAD PUBLICA	INCUMPLE	10 días hábiles	RESPUESTA EXTEMPORANEA	20254030231941	4/07/2025	19/06/2025	NO CUMPLE	NO CUMPLE	Petición recibida a través de correo electrónico contactenos@ani.gov.co el 5 de junio de 2025 y radicada en el sistema de gestión documental Orfeo el 6 de junio de 2025. La solicitud se atendió bajo el oficio de respuesta No. 20254030231941 del 4 de julio de 2025, sin embargo, no se evidencia que se encuentre enlazado al radicado padre. Se evidencia un incumplimiento en los términos de respuesta.
17	20254091217402	24/09/2025	RECLAMO	INCUMPLE	15 días hábiles	RESPUESTA EXTEMPORANEA	20256030384591	17/10/2025	16/10/2025	NO CUMPLE	CUMPLE	Petición radicada en el sistema de gestión documental el 24 de septiembre de 2025 con radicado No. 20254091217402. Se trasladó la petición bajo el Oficio No. 20256030384591 del 17 de octubre de 2025 y se encuentra enlazada al radicado padre, sin embargo, evidencia el incumplimiento de los términos de respuesta a la petición.
18	20254091026462	14/08/2025	PREFERENTE	INCUMPLE	3 días hábiles	RESPUESTA EXTEMPORANEA	20251040300851	20/08/2025	20/08/2025	CUMPLE	CUMPLE	Petición recibida a través del correo electrónico contactenos@ani.gov.co el 14 de agosto de 2025 y radicada en el sistema de gestión documental Orfeo el 14 de agosto de 2025 con No. 20254091026462. El oficio de respuesta con radicado No. 20251040300851 del 20 de agosto se encuentra enlazado al radicado padre. Se evidencia el cumplimiento dentro de los términos establecidos de respuesta a la petición.
19	20254090533172	29/04/2025	SOLICITUDES DEL CONGRESO DE LA REPUBLICA	INCUMPLE	5 días hábiles	RESPUESTA EXTEMPORANEA	20255020158381	9/05/2025	7/05/2025	NO CUMPLE	CUMPLE	Petición recibida a través de correo electrónico contactenos@ani.gov.co el 29 de abril de 2025 y radicada en el sistema de gestión documental Orfeo el 30 de abril. La solicitud se atendió bajo el Oficio de respuesta No. 20255020158381 del 09 de mayo de 2025 y se encuentra enlazada al radicado padre. Se evidencia el incumplimiento de los términos de respuesta a la petición.
20	20254091050102	20/08/2025	DERECHO DE PETICION	INCUMPLE	15 días hábiles	RESPUESTA EXTEMPORANEA	20255000335381	15/09/2025	10/09/2025	NO CUMPLE	CUMPLE	Petición recibida a través de correo electrónico contactenos@ani.gov.co el 20 de agosto de 2025 y radicada en el sistema de gestión documental Orfeo el 21 de agosto. La solicitud se atendió bajo el Oficio de respuesta No. 20255000335381 del 15 de septiembre de 2025 y se encuentra enlazada al radicado padre. Se evidencia el incumplimiento de los términos de respuesta a la petición.
21	20254090734292	12/06/2025	QUEJA	INCUMPLE	10 días hábiles	RESPUESTA EXTEMPORANEA	20253070228881	2/07/2025	27/06/2025	NO CUMPLE	CUMPLE	Petición radicada en el sistema de gestión documental el 12 de junio de 2025 con radicado No. 20254090734292. La respuesta a esta petición se atendió bajo el radicado No. 20253070228881 del 02 de julio y se encuentra enlazada al radicado padre. Se evidencia el incumplimiento de los términos de respuesta a la petición.
22	20254090525722	25/04/2025	SUGERENCIA	INCUMPLE	15 días hábiles	RESPUESTA EXTEMPORANEA	20253120181371	27/05/2025	19/05/2025	NO CUMPLE	CUMPLE	Petición recibida a través del correo electrónico contactenos@ani.gov.co el 25 de abril de 2025 y radicada en el sistema de gestión documental Orfeo el 28 de abril. La solicitud se atendió bajo el Oficio de respuesta No. 20253120181371 del 27 de mayo de 2025 y se encuentra enlazada al radicado padre. Se evidencia el incumplimiento de los términos de respuesta a la petición.
23	20254090830112	3/07/2025	PRIORITARIO	INCUMPLE	3 días hábiles	RESPUESTA EXTEMPORANEA	20253120243741	11/07/2025	8/07/2025	NO CUMPLE	CUMPLE	Petición recibida a través de correo electrónico contactenos@ani.gov.co el 3 de julio de 2025 y radicada en el sistema de gestión documental Orfeo el 4 de julio. La solicitud se atendió bajo el Oficio de respuesta No. 20253120243741 del 11 de julio de 2025 y se encuentra enlazada al radicado padre. Se evidencia el incumplimiento de los términos de respuesta a la petición.
24	20254091147102	9/09/2025	SOLICITUD DE COPIA DE DOCUMENTOS	INCUMPLE	10 días hábiles	RESPUESTA EXTEMPORANEA	20256040351031	24/09/2025	23/09/2025	NO CUMPLE	CUMPLE	Petición recibida a través de correo electrónico contactenos@ani.gov.co el 9 de septiembre de 2025 y radicada en el sistema de gestión documental Orfeo el 10 de septiembre. La solicitud se atendió bajo el Oficio de respuesta No. 20256040351031 del 24 de septiembre de 2025 y se encuentra enlazada al radicado padre. Se evidencia el incumplimiento de los términos de respuesta a la petición.