



Rad No. 2023-102-016465-3  
Fecha: 2023-11-02 16:43:44->102  
CAROLINA JACKELINE BARBANTI MANSILLA (E)  
Anexos: INFORME PQRS  
<https://www.ani.gov.co>



## MEMORANDO

Bogotá D.C.

**PARA:** **CAROLINA BARBANTI MANSILLA**  
Presidente (E)  
**OLGA ISABEL BUELVAS DICKSON**  
Vicepresidenta Jurídico  
**LYDA MILENA ESQUIVEL ROA**  
Vicepresidenta Ejecutivo  
**GUSTAVO ALDOLFO SALAZAR HERRÁN**  
Vicepresidente de Gestión Corporativa  
**JONATHAN DAVID BERNAL GONZÁLEZ**  
Vicepresidente de Estructuración  
**GUILLERMO TORO ACUÑA**  
Vicepresidente de Planeación Riesgos y Entorno

**DE:** **LINA LEIDY LEAL DÍAZ**  
Jefe Oficina de Control Interno (E)

**ASUNTO:** Informe de evaluación en el marco de la atención al ciudadano y en particular sobre Derechos de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias –Primer semestre 2023.

Respetados doctores:

La Oficina de Control Interno, en los meses de septiembre y octubre de 2023, realizó seguimiento a los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos y Sugerencias – Primer semestre de 2023, en cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, por el cual 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...".

Las conclusiones, recomendaciones y no-conformidades se describen en el capítulo 6 del informe que se anexa a la presente comunicación, con el fin que se coordinen las acciones tendientes a la atención de las recomendaciones realizadas. Para las no conformidades se debe adoptar las medidas preventivas y/o correctivas procedentes

**Para contestar cite:**  
Radicado ANI No.: **CCRAD\_S**  
CBRAD\_S  
Fecha: **CCF\_RAD\_S**

para lo cual el término recomendado es de treinta (30) días calendarios 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, con el fin de 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.

Cordial saludo,



**LINA LEIDY LEAL DÍAZ**  
Jefe Oficina de Control Interno

Anexos: CCDESC\_ANEXOS

cc: CCCOPIA\_REM

Proyectó: Luz Mary Hernández V – Contratista Oficina de Control Interno

VoBo: CCF\_DOCTO1

Nro Rad Padre: CCRAD\_E

Nro Borrador: CCNRO\_BORR - 20231020066582

GADF-F-010

# INFORME DE SEGUIMIENTO

**Atención a trámite a derechos de petición, quejas,  
reclamos y sugerencias – PRIMER SEMESTRE DE  
2023**

**OFICINA DE  
CONTROL INTERNO**



**2023  
OCTUBRE**

## CONTENIDO

1. OBJETIVOS .....	2
Objetivo general .....	2
Objetivos específicos .....	2
2. ALCANCE .....	2
3. MARCO NORMATIVO Y CONTRACTUAL .....	3
4. INFORMACIÓN GENERAL .....	4
5. VERIFICACIÓN DE ANTECEDENTES .....	5
5.1 Plan de mejoramiento Institucional, revisión efectividad hallazgo 1322-20: .....	5
5.2 Plan de mejoramiento por Procesos: .....	5
CUMPLIMIENTO NORMATIVO .....	8
CONSOLIDADO DE ATENCIÓN DE LOS INFORMES DE PQRS – DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE 2023 .....	41
Revisión informes atención al ciudadano correspondiente a los dos (2) primeros trimestres de 2023	
52	
Requerimientos relación con entes externos de control primer semestre de 2023 – alertas preventivas. ....	53
Verificación de información contenida en el vínculo de Atención y Servicio al Ciudadano .....	56
Acciones de mejora evidenciadas, durante el seguimiento realizado .....	60
6. CIERRE DEL seguimiento, CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES, OBSERVACIONES y NO CONFORMIDADES .....	63
Recomendaciones .....	64
No conformidades .....	65

### ANEXO-1

## 1. OBJETIVOS

### Objetivo general

Verificar el cumplimiento normativo respecto a la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias radicadas en la Entidad en el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2023.

### Objetivos específicos

- Verificar los avances de cumplimiento de las acciones señaladas para superar las causas de las No conformidades que sobre la materia se encuentren en el Plan de Mejoramiento por Procesos.
- Analizar los informes de servicio al ciudadano presentados en el primer y segundo trimestre de 2023.
- Efectuar seguimiento mediante mecanismos de confrontación aleatoria de los registros que soportan los informes de servicio al ciudadano antes citados Vs radicados en el Sistema de Información Documental ORFEO.
- Constatar la funcionalidad y accesibilidad del sitio web de la entidad - vínculo *“Atención y Servicio a la Ciudadanía”*.
- A partir de la normatividad (externa e interna), verificar de manera aleatoria la atención ofrecida a la ciudadanía respecto de la recepción, trámite y servicio de solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias y derechos de petición elevados ante la Entidad.

## 2. ALCANCE

Verificar la adecuada atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, en la forma y términos establecidos en la Constitución, la jurisprudencia y la Ley. Esta verificación se lleva a cabo sobre la base de pruebas selectivas de las evidencias y documentos que soportan esta actividad para los períodos correspondientes a los dos (2) primeros trimestres de 2023, según los informes de servicio al ciudadano proferidos por la Entidad<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Sobre el particular es importante señalar que las fuentes de verificación fueron: (i) Informes de Servicio al ciudadano – primer y segundo trimestre de 2023 y los insumos que los soportan publicados en la página web de la Entidad (ii). Información relacionada con la muestra que reposa en el Sistema de Información Documental ORFEO con corte 29 de septiembre de 2023. (iii) información que reposa en la página web en el enlace Servicio al ciudadano – <https://www.ani.gov.co/servicio-al-ciudadano>

### 3. MARCO NORMATIVO Y CONTRACTUAL

La verificación realizada tuvo como fundamento la normatividad legal vigente y en especial las siguientes:

- Constitución Política de Colombia Artículos 23, 103, 209 y 270.
- Ley 190 de 1995. Artículo 54.
- Ley 489 de 1998. Artículos 32 y 33.
- Ley 734 de 2002. Código Disciplinario Único en lo que acontece con los deberes de los servidores públicos (Art. 34 numeral 34).
- 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.
- Ley 1474 de 2011. Estatuto Anticorrupción.
- Ley 1437 de 2011. Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- 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.
- Decreto 2232 de 1995. Artículos 7, 8 y 9.
- Decreto 2623 de 2009. Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
- Decreto 019 de 2012. Antitrámites.
- Decreto 103 de 2015 compilado por el Decreto 1078 de 2015. Por el cual se reglamentó parcialmente la Ley 1712 de 2014.
- Decreto 1081 de 2015. Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República.
- Decreto 1166 de 2016. Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.
- Decreto 124 de 2016, “Por cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”
- 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 29/12/2021. Por la cual se reglamenta el ejercicio del derecho de petición en la Agencia Nacional de Infraestructura.
- Y demás normas concordantes sobre la materia que ayuden a cumplir con el objetivo del presente informe.

#### 4. INFORMACIÓN GENERAL

##### DESARROLLO DEL INFORME

En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 76 de Ley 1474 de 2011, el cual establece: “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 (...). 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...”

Para el desarrollo del presente seguimiento se tuvo en cuenta que la Entidad estuviera cumpliendo con las políticas sobre la materia y en particular las relacionadas con la “transparencia, participación y el servicio al ciudadano” y dentro de éstas, observar que las acciones implementadas por la Agencia Nacional de Infraestructura – ANI, estén orientadas a acercar al ciudadano y hacer visible la gestión pública, la disponibilidad de la información sobre los trámites y servicios y su efectividad, conforme a las orientaciones establecidas, entre otros en la Ley 1712 de 2014 (Ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública Nacional), reglamentada por el Decreto 103 de 2015 y demás disposiciones concordantes sobre la materia.

En este contexto se procedió a efectuar seguimiento a los compromisos e implementación de medidas o acciones de mejoramiento para subsanar las debilidades evidenciadas en los últimos informes de evaluación<sup>2</sup>. En este sentido, se procedió a realizar verificación y actualización del PMP. Por otra parte, se analizó la información consignada en los informes de atención al ciudadano correspondientes al tercer y cuarto trimestre de 2022, emitidos por el equipo de atención al ciudadano de la ANI, y se analizaron los diferentes documentos y registros que soportaban los citados informes. De igual forma, se realizó de manera aleatoria, seguimiento a registros (radicados) en el Sistema de Gestión Documental – ORFEO.

Adicionalmente, se verificó la funcionalidad, accesibilidad y la información publicada en el sitio web de la Entidad – Atención y Servicio a la Ciudadanía, vínculo “SERVICIO AL CIUDADANO”.

---

<sup>2</sup> Informes de atención a trámite de Derechos de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias Rads. Nos. y 20221020157703 del 16/12/2023 y 20231020099583 del 07/07/2023. emitidos por la Oficina de Control Interno.

## 5. VERIFICACIÓN DE ANTECEDENTES

### 5.1 Plan de mejoramiento Institucional, revisión efectividad hallazgo 1322-20:

En lo concerniente al seguimiento efectuado a este plan se evidenció<sup>3</sup> <https://www.ani.gov.co/planes/plan-de-mejoramiento-institucional-pmi-21719> , se observó que sobre el tema PQRS, no figura en la actualidad, ningún hallazgo relacionado con el tema de “participación ciudadana de la Agencia Nacional de Infraestructura –ANI”, por cuanto para el único que existía (1322-20), la Contraloría General de la República declaró en el mes de junio de 2022, la efectividad del plan de mejoramiento.

### 5.2 Plan de mejoramiento por Procesos:

Durante el proceso de verificación, se comprobó que el Plan de Mejoramiento por Procesos, cuenta en la actualidad con seis (6) no conformidades, las cuales se evidencian en el Plan de Mejoramiento por Procesos, con cierre de septiembre 2023 y apertura octubre 2023: <https://www.ani.gov.co/planes/plan-mejoramiento-procesos-pmp-21720>

Las NO conformidades que se relacionan en la presente tabla, fueron originadas en el primer informe de seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno y formalizado con Rad. 20231020099583 del 07/07/2023.

**Tabla 1. Relación de no conformidades y su avance PMP**

No.	DESCRIPCIÓN E IDENTIFICACIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	OBSERVACIÓN Y/O ANOTACIÓN	RESPONSABLE	PORCENTAJE DE AVANCE
3939	En la muestra auditada, se evidenció en (30 eventos) que los traslados no se están efectuando dentro de los cinco (05) días hábiles siguientes a la recepción... (...) Por otra parte, se evidencia que se omite comunicarle al interesado acerca del traslado. Las citadas situaciones contravienen los lineamientos establecidos en la Resolución 20214000021385 del 29/12/2022.	El 10/08/2023, la OCI, mediante correo electrónico, requirió a los enlaces asignados en cada una de las Vicepresidencias involucradas, enviar el plan de mejoramiento por procesos.  Se requirió a dos (2) de las dependencias involucradas, incluir las fechas de cumplimiento para cada una de las acciones propuestas en el citado plan de mejoramiento.	Vicepresidencias, Ejecutiva, Gestión Contractual, Estructuración, Planeación Riesgos y Entorno.	80%

<sup>3</sup> Consulta realizada el 19/10/2023.



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.	El 10/08/2023, la OCI, mediante correo electrónico, requirió a los enlaces asignados en cada una de las Vicepresidencias involucradas, enviar el plan de mejoramiento por procesos.  Posteriormente, los enlaces asignados, enviaron los respectivos PMP, evidenciándose que las fechas de las acciones de mejora propuestas finalizan en su mayoría en diciembre de 2023.		
3957	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 12%, del total de la muestra auditada (363) registros.	Mediante correo electrónico del 08/09/2023, la OCI, informa a los enlaces, que se notificó el segundo seguimiento a las PQRS, y por consiguiente se requiere se aporten novedades sobre las acciones de mejora.	Vicepresidencias, Ejecutiva, Jurídica, Gestión Contractual, Estructuración, Planeación Riesgos y Entorno.	65%
3958	Respuestas extemporáneas al Congreso de la República. Se evidenció incumplimiento en el término de atención del 34% de las solicitudes provenientes del Congreso de la República, previsto en el art. 258 de la ley 5 de 1992.	Se recibió soportes de las alertas de seguimiento sobre las PQRS, solicitud y realización de capacitaciones y charlas sobre uso de Orfeo y atención al ciudadano. Por otra parte, se recibió soporte de la socialización de la Res. 20214000021385 que reglamenta el ejercicio del derecho de petición en la ANI.  Adicionalmente se cuenta con las evidencias de las diferentes gestiones realizadas, donde sobre salen: Correos de recordatorios congreso, ente de control, pqrs y Reunión de capacitación.		
3959	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	Las tres (3) vicepresidencias involucradas en la presente NO Conformidad, enviaron soportes de las acciones emprendidas y los seguimientos que realizan periódicamente. Por otra parte, se aportaron evidencias de las actividades efectuadas, tales como: alertas de seguimiento	VP-Ejecutiva, Estructuración, VPRE	60%

	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.	sobre las PQRS, solicitud y realización de capacitaciones y charlas sobre uso de Orfeo y atención al ciudadano. Por otra parte, se recibió soporte de la socialización de la Res. 20214000021385 que reglamenta el ejercicio del derecho de petición en la ANI.		
3960	Se evidenció Inconsistencia de la información reportada en los informes de Servicio al Ciudadano del (3°) y cuarto (4°) trimestre de 2022, toda vez que se evidenciaron en la muestra aleatoria ciertas imprecisiones, tales como, se tomaron en los casos relacionados de cumplimiento, documentos que en la actualidad figuran sin tramitar y documentos que figuraban anulados y otros que posteriormente se tramitaron fuera de término.	10/08/2023 y el 08/09/2023: La OCI, envió correo electrónico a los enlaces asignados en cada Vicepresidencia, requiriéndoles el Plan de Mejoramiento por Proceso (PMP), originadas en el informe de PQRS, Rad. Rad. 20231020099583 del 07/07/2023.  Mediante correo electrónico del 10/08/2023: La Vicepresidencia de Gestión Corporativa – Equipo de Atención al Ciudadano, mediante correo electrónico, remitió a la OCI, el plan de mejoramiento, el cual relaciona: Revisar y documentar la metodología que sigue el Equipo de Servicio al Ciudadano para elaborar los informes trimestrales tomando como base los requisitos de ley y la información que reporta el sistema de Gestión Documental ORFEO en la fecha de corte del seguimiento.	Vicepresidencia de Gestión Corporativa	40%

Por otra parte, es pertinente precisar que las No Conformidades, suelen ser recurrentes en los seguimientos que realiza la Oficina de Control Interno, y a su vez las falencias que se evidencian vinculan a varias Vicepresidencias, lo cual conlleva a que las fechas finales y de las acciones emprendidas difieran en cada dependencia.

No obstante lo anterior, en el marco del presente seguimiento, la Oficina de Control Interno tiene conocimiento de las acciones que desde la Vicepresidencia de Gestión Corporativa se han emprendido para mitigar una causa posible, respecto del riesgo relacionado con la extemporaneidad de la respuesta de los requerimientos allegados a la Entidad por el canal oficial [Contactenos-contactenos@ani.gov.co](mailto:contactenos@ani.gov.co); como lo es el cargue oportuno en el sistema de gestión documental

Orfeo de los requerimientos allegados por este canal; para el próximo seguimiento se analizará su efectividad y los resultados de este análisis se verán reflejados en el informe correspondiente.

### CUMPLIMIENTO NORMATIVO

Con el fin de verificar el cumplimiento normativo relacionado con la atención a las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias, se diseñó el cuadro que se presenta a continuación, el cual contiene el artículo específico de la norma, el reporte de cumplimiento de la Entidad y la verificación realizada por parte de la Oficina de Control Interno.

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Sí	No	Parcial	
Ley 190 de 1995, artículos 54	<b>Artículo 54º.</b> - 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.	X			<p>Mediante correo electrónico de notificación<sup>4</sup> del seguimiento, la Oficina de Control Interno requirió al Coordinador del Equipo de Servicio al Ciudadano, los soportes de la presentación del informe sobre PQRS (1° y 2° trimestre de 2023, ante la alta dirección.</p> <p>En correo electrónico de respuesta<sup>5</sup>, se precisa, que responden los interrogantes y envían los soportes, por medio de dos archivos adjuntos que indican lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- "23-05-02: <i>Mediante memorando No. 20234000063943 se socializó el Informe de Servicio al Ciudadano correspondiente al primer</i></li> </ul>

<sup>4</sup> Septiembre 5 de 2023.

<sup>5</sup> Septiembre 15 de 2023.

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Sí	No	Parcial	
					<p><i>trimestre de la vigencia 2023, con el presidente de la ANI y los integrantes del Comité Institucional de Gestión del Desempeño”.</i></p> <p>- “23-07-31: Mediante memorando 20234000114743 se socializó a la Alta dirección el Informe de Servicio al Ciudadano correspondiente al segundo trimestre 2023.”</p> <p>Se recibieron soportes referentes con los memorandos, citados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rad. 20234000063943 de fecha 02/05/2023.</li> <li>- Rad. 20234000114743 de fecha 31/07/2023.</li> </ul> <p>Por otro lado, se constató por parte de la Oficina de Control Interno, que los dos (2) informes estuviesen publicados en la página Web de la entidad.</p> <p><a href="https://www.ani.gov.co/rendicion-de-cuentas/informes">https://www.ani.gov.co/rendicion-de-cuentas/informes</a></p> <p>Fecha de publicación:</p>

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Sí	No	Parcial	
					<p>Informe (1°) trimestre: 26/04/2023 <a href="https://www.ani.gov.co/sites/default/files/23-04-26-informe_-_1er_trimestre_2023_-_servicio_al_ciudadano.pdf">https://www.ani.gov.co/sites/default/files/23-04-26-informe - 1er trimestre 2023 - servicio al ciudadano.pdf</a></p> <p>Informe (2°) trimestre: 31/07/2023 <a href="https://www.ani.gov.co/sites/default/files/informe_-_2do_trimestre_2023_-_servicio_al_ciudadano.pdf">https://www.ani.gov.co/sites/default/files/informe - 2do trimestre 2023 - servicio al ciudadano.pdf</a></p> <p>Adicionalmente, se evidenció publicado el informe anual 2023 – Servicio al Ciudadano.</p>
	<p><b>Artículo 54º.-</b></p> <p>“(…) los cuales deberán incluir:</p> <p>1.Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos, y peticiones.</p> <p>2. 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.</p>	X			<p>Se verificó el contenido y estructura de los informes del primer (1°) y segundo (2°) trimestre de 2023, los cuales, contienen la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Atención y gestión a las solicitudes ciudadanas – PQRS.: Comportamiento histórico, comparativo PQRS, oportunidad en la atención de las PQRS, oportunidad y cumplimiento en el tratamiento de las PQRS, clasificación PQRS,</li> </ul>

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Sí	No	Parcial	
					<p>temas más consultados y recurrentes, tiempo promedio de respuesta, seguimiento a las PQRS reportadas del trimestre anterior.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Atención y gestión a las denuncias.</li> <li>- Atención por canales de contacto.</li> <li>- Recepción ciudadana</li> <li>- Plan de acción.</li> <li>- Intervención de Control Interno disciplinario.</li> <li>- Acciones de mejora.</li> </ul>
Decreto 2232 de 1995, artículo 9 ítem 3	<p>Artículo 9º.- Actividades del jefe. En desarrollo de las anteriores funciones el jefe de esta dependencia deberá:</p> <p>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.</p>	X			<p>La OCI, evidenció que los informes de atención al ciudadano correspondientes al primer (1º) y segundo (2º) trimestre de 2023 se encuentran publicados en la página Web de la entidad, cada uno con sus respectivos soportes y/o insumos (archivos PDF y Excel) y pueden ser consultados en los siguientes vínculos:</p> <p><b>Primer (1º) trimestre 2023:</b></p> <p><a href="https://www.ani.gov.co/sites/default/files/23-04-26-informe_-_servicio_al_ciudadano.pdf">https://www.ani.gov.co/sites/default/files/23-04-26-informe - 1er trimestre 2023 - servicio al ciudadano.pdf</a></p> <p><a href="https://www.ani.gov.co/sites/default/files/informe_-_">https://www.ani.gov.co/sites/de fault/files/informe -</a></p>

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Sí	No	Parcial	
					<p><a href="#">1er trimestre 2023 - servicio al ciudadano.xlsx</a></p> <p><b>Segundo (2°) trimestre 2023:</b></p> <p><a href="https://www.ani.gov.co/sites/default/files/informe_2do_trimestre_2023_servicio_al_ciudadano.pdf">https://www.ani.gov.co/sites/default/files/informe_2do trimestre 2023 - servicio al ciudadano.pdf</a></p> <p><a href="https://www.ani.gov.co/sites/default/files/23-07-31-insumo_pqrs_2do_trimestre_2022.xlsx">https://www.ani.gov.co/sites/default/files/23-07-31-insumo pqrs 2do trimestre 2022 .xlsx</a></p> <p><b>Recomendación:</b> Ajustar el nombre del insumo PQRS 2do trimestre de 2023.</p> <p>Los anteriores informes fueron comunicados al presidente de la Entidad, mediante memorandos con radicados Nos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 20234000063943 del 02/05/2023.</li> <li>- 20234000114743 del 31/07/2023.</li> </ul>
Decreto 1081 del 26 de mayo de 2015	<b>Artículo 2.1.1.6.2.</b> 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 solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta. Respecto de las solicitudes de acceso a	X			<p>En los informes del primer (1º) y segundo (2º) trimestre de 2023 de Servicio al Ciudadano se indicó en forma detallada cada una de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y demás solicitudes que gestionó el Equipo de Servicio al Ciudadano de la Entidad, en donde se indica que, el total de las solicitudes recibidas para cada uno de los</p>

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Sí	No	Parcial	
	<p>información pública, el informe debe discriminar la siguiente</p> <p>información mínima:            (1) El número de solicitudes recibidas.</p>				<p>trimestres objeto de estudio, fueron:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Primer (1°) trimestre 2023: Ingresaron <b>2587</b> comunicaciones.</li> <li>Segundo (2°) trimestre 2023: Ingresaron <b>2380</b> comunicaciones.</li> </ul>
	<p>(2) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.</p>	X			<p>En la consulta efectuada a los informes del primer (1°) y segundo (2°) trimestre de 2023 de Servicio al Ciudadano se indica lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Primer (1°) trimestre de 2023: <b>1311 Traslados por competencia (recibidos y realizados).</b></li> <li>Segundo (2°) trimestre de 2023: <b>991 Traslados por competencia.</b></li> </ul>
	<p>(3) El tiempo de respuesta a cada solicitud.</p>	X			<p>En los informes del primer (1°) y segundo (2°) trimestre de 2023, de Servicio al Ciudadano se evidencia que se establece el término promedio de días en que se emitieron las repuestas a los ciudadanos, el cual fue de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Primer (1°) trimestre de 2023: 9 días</b></li> <li><b>Segundo (2°) trimestre de 2023: 10 días.</b></li> </ul>



Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Sí	No	Parcial	
	(4) 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.	X			<p>Esta información está contenida en los informes de Servicio al Ciudadano correspondientes al:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Primer (1°) trimestre - 2023:</b> Se indica que <i>“Se negó el acceso a (2) solicitudes, con fundamento en la reserva legal y en atención a los requisitos para acceder a la información”</i></li> </ul> <p>Sobre este particular, la Oficina de Control Interno, consultó<sup>6</sup>, lo siguiente: <i>“Durante el primer semestre del 2023, hubo alguna solicitud de acceso a la información pública que se haya negado y/o rechazado por motivos de fundamentación inadecuada y/o incompleta”</i></p> <p>En la respuesta ofrecida<sup>7</sup> por esa dependencia, precisaron los dos (2) radicados referenciados para el primer (1°) trimestre, así: Rad. 20234090388672</p>

<sup>6</sup> Septiembre 5 de 2023, mediante correo electrónico enviado a la Vicepresidencia de Gestión Corporativa.

<sup>7</sup> Septiembre 15 de 2023, mediante respuesta electrónica ofrecida a la Oficina de Control Interno.

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Sí	No	Parcial	
					<p>Rad. 20234090228182</p> <p>- <b>Segundo (2°)</b> trimestre de 2023: Se indica que “se negó el acceso a (1) solicitudes, con fundamento en la reserva legal y en atención a los requisitos para acceder a la información”</p> <p>Sobre este particular, la Oficina de Control Interno, consultó<sup>8</sup>, lo siguiente: “Durante el segundo semestre del 2023, hubo alguna solicitud de acceso a la información pública que se haya negado y/o rechazado por motivos de fundamentación inadecuada y/o incompleta”</p> <p>En la respuesta ofrecida<sup>9</sup> por esa dependencia, precisó el radicado (1) referenciado para el segundo (2°) trimestre, así:</p> <p>Rad. 20234090240422</p>

<sup>8</sup> Septiembre 5 de 2023, mediante correo electrónico enviado a la Vicepresidencia de Gestión Corporativa.

<sup>9</sup> Septiembre 15 de 2023, mediante respuesta electrónica ofrecida a la Oficina de Control Interno.

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Sí	No	Parcial	
					<p>Los presentes datos, pueden ser consultados en los siguientes vínculos:</p> <p><b>Primer (1°) trimestre 2023:</b></p> <p><a href="https://www.ani.gov.co/sites/default/files/23-04-26-informe_-_1er_trimestre_2023_-_servicio_al_ciudadano.pdf">https://www.ani.gov.co/sites/default/files/23-04-26-informe - 1er trimestre 2023 - servicio al ciudadano.pdf</a></p> <p><a href="https://www.ani.gov.co/sites/default/files/informe_-_1er_trimestre_2023_-_servicio_al_ciudadano.xlsx">https://www.ani.gov.co/sites/default/files/informe - 1er trimestre 2023 - servicio al ciudadano.xlsx</a></p> <p><b>Segundo (2°) trimestre 2023:</b></p> <p><a href="https://www.ani.gov.co/sites/default/files/informe_-_2do_trimestre_2023_-_servicio_al_ciudadano.pdf">https://www.ani.gov.co/sites/default/files/informe - 2do trimestre 2023 - servicio al ciudadano.pdf</a></p> <p><a href="https://www.ani.gov.co/sites/default/files/23-07-31-insumo_pqrs_2do_trimestre_2022.xlsx">https://www.ani.gov.co/sites/default/files/23-07-31- insumo pqrs 2do trimestre 20 22.xlsx</a></p>
Ley 962 de 2005, artículo 15	<b>Artículo 15.</b> Derecho de turno. Los organismos y entidades de la Administración Pública Nacional que conozcan de peticiones, quejas, o reclamos, deberán respetar estrictamente el orden de	X			La Entidad cuenta con un Sistema de Gestión Documental denominando “Orfeo”, que permite generar un registro en forma consecutiva (turno) de la PQRS radicadas en la Entidad.

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Sí	No	Parcial	
	<p>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.</p> <p>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, 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.</p>				Se efectuó una verificación aleatoria de radicados y se evidenció, en el sistema de gestión documental ORFEO, que existe un registro consecutivo desarrollado de manera ordenada y acorde con el origen de radicación de las diferentes solicitudes y la fecha de ingreso.

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Sí	No	Parcial	
	<p>Cuando se trate de pagos que deba atender la Administración Pública, los mismos estarán sujetos a la normatividad presupuestal.</p>				
Ley 1437 de 2011	<p>Artículo 7 Deberes de las autoridades en la atención al público.</p> <p>4. 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 numeral 6 del artículo 5° de este Código.</p>	X			<p>La Entidad cuenta con un Sistema de Gestión Documental denominando “Orfeo”, que permite generar un registro en forma consecutiva (turno) de las PQRS radicadas en la Entidad.</p> <p>Se realizó una verificación, en el marco del seguimiento, de radicados aleatoriamente, y se observó que se establece un registro consecutivo desarrollado de manera ordenada y acorde con el origen de radicación de las diferentes solicitudes.</p>
	<p>5. 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.</p>	X			<p>Para validar el cumplimiento de este aspecto, la Oficina de Control Interno solicitó a la dependencia responsable informar de manera soportada la actualización de la carta del trato digno. Por consiguiente, indicaron el enlace que dirige a la carta de trato digno; así:</p> <p><a href="https://www.ani.gov.co/servicios-de-informacion-al-ciudadano/compromiso-de-trato-digno-de-la-ani-con-el-ciudadano-21795">https://www.ani.gov.co/servicios-de-informacion-al-ciudadano/compromiso-de-trato-digno-de-la-ani-con-el-ciudadano-21795</a></p>

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Sí	No	Parcial	
					<p> <a href="#">Compromiso de Trato digno de la ANI con el Ciudadano 2023</a> - Publicado 08-03-2023</p> <p>Se comprobó, mediante consulta<sup>10</sup>, la funcionalidad y actualización de la información indicada en el enlace.</p> <p>Por otra parte, se observó que “<b>CARTA DE TRATO DIGNO</b>”, documento en el cual se establece “El compromiso de trato digno con el ciudadano”, contiene los derechos (10) y deberes (4) de los ciudadanos y lo propio con los canales (Presencial, virtual y telefónico) de atención que la Agencia Nacional de Infraestructura pone a disposición de los ciudadanos. Adicionalmente, se relaciona los canales de transparencia, para el tema de hechos de corrupción.</p> <p><a href="mailto:denuncias@ani.gov.co">denuncias@ani.gov.co</a></p> <p>Línea ética: 601 + 4848861/60 ext.: 1353</p>

<sup>10</sup> Consulta página web de la entidad, realizada el 13/09/2023.

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Sí	No	Parcial	
Ley 1474 de 2011, art. 76	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.	X			<p>La Agencia cuenta con un “Equipo de Servicio al Ciudadano” que responde a las obligaciones de PQRS de cara al ciudadano y apoya las actividades confiadas en materia de servicio ciudadano a la Vicepresidencia de Gestión Corporativa.</p> <p>Adicionalmente, en correo electrónico se consultó<sup>11</sup> a la líder del Equipo de atención al ciudadano, si esa dependencia contaba con talento humano suficiente e idóneo para realizar la gestión del relacionamiento con la ciudadanía.</p> <p>En respuesta ofrecida<sup>12</sup>, precisaron lo siguiente: <i>“Durante el segundo semestre de la vigencia 2023, el Equipo de Servicio al Ciudadano se encuentra integrado por 6 personas, los cuales corresponden a 2 por servidores públicos de la planta de personal de la entidad y 4 personas vinculadas a través de contratos de prestación de servicios profesionales o de apoyo a la gestión..”</i></p>

<sup>11</sup> Septiembre 05 de 2023

<sup>12</sup> Correo electrónico del 15/09/2023.

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Sí	No	Parcial	
	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.	X			<p>En la página Web de la Agencia Nacional de Infraestructura se encuentran los informes en los siguientes enlaces:</p> <p><a href="https://www.ani.gov.co/sites/default/files/2_seguinto_pgrs_primer_semestre_2022.pdf">https://www.ani.gov.co/sites/default/files/2_seguinto_pgrs_primer_semestre_2022.pdf</a></p> <p><a href="https://www.ani.gov.co/sites/default/files/seguinto_pgrs_segundo_semestre_2022.pdf">https://www.ani.gov.co/sites/default/files/seguinto_pgrs_segundo_semestre_2022.pdf</a></p> <p>En estos se evidencia la publicación de los dos (2) últimos informes semestrales de la Oficina de Control Interno sobre la evaluación en el marco de la atención al ciudadano y en particular sobre derechos de petición, quejas, reclamos y sugerencias. Estos fueron dados a conocer al Presidente y a los Vicepresidentes de la Entidad mediante radicados Nos. 20221020157703 del 16/12/2022 y 20231020099583 del 07/07/2023</p>
	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.	X			Al ingresar al portal web de la Agencia Nacional de Infraestructura se encuentra un enlace denominado "Atención y Servicio a la Ciudadanía", que al



Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Sí	No	Parcial	
					<p>ser abierto conduce a una nueva pestaña PQRS.</p> <p><a href="https://www.ani.gov.co/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-y-denuncias-pgrsd">https://www.ani.gov.co/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-y-denuncias-pgrsd</a></p> <p>Que entre otras opciones contiene una para “radicar su PQRS”, que conduce a <b>ANISCOPIO</b>, donde se detalla información general, importante para tener en cuenta en la radicación de una PQRS.</p> <p><a href="https://aniscopio.ani.gov.co/pgrs-radicacion-public">https://aniscopio.ani.gov.co/pgrs-radicacion-public</a></p> <p>Así mismo, se puede observar un instructivo, que indica las distintas modalidades de petición y los términos de respuesta en cada clase de solicitud, (petición, consulta, sugerencia, queja, reclamo, denuncia y solicitud de información).</p>
	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.	X			<p>Al ingresar al portal web de la Agencia Nacional de Infraestructura se encuentra un enlace denominado “Atención y Servicio a la Ciudadanía”, que al ser abierto conduce a una nueva pestaña PQRS.</p> <p><a href="https://aniscopio.ani.gov.co/pgrs-radicacion-public">https://aniscopio.ani.gov.co/pgrs-radicacion-public</a> , que entre otras opciones contiene una para “radicar su PQRS”, que conduce</p>

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Sí	No	Parcial	
					<p>a <b>ANISCOPIO</b>, donde se detalla información general, importante para tener en cuenta en la radicación de su PQRSD.</p> <p>Para el tema correspondiente con “Denuncias”, se indican, los diferentes canales, a través de los cuales se pueden denunciar los posibles actos de corrupción presuntamente cometidos por servidores de la Agencia Nacional de Infraestructura en el desempeño de sus funciones; así:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Correo electrónico: <a href="mailto:denuncias@ani.gov.co">denuncias@ani.gov.co</a>,</li> <li>- Línea telefónica: 6014848860</li> <li>- A nivel nacional o en Bogotá al teléfono: 01 8000 410151</li> </ul> <p>Adicionalmente en la emergencia sanitaria se habilitó la línea del celular número <b>3052971944</b>, con la finalidad de agendar citas de radicación de correspondencia. Sobre este particular, se realizaron cuatro (4) llamadas telefónicas<sup>13</sup>, para verificar su funcionalidad y atención, sin obtener respuesta.</p>

<sup>13</sup> El 10/10/2023 y 11/10/2023, durante el transcurso de esos días se realizaron seis (6) llamadas que no fueron atendidas por cuanto se escuchó un mensaje que indica “su llamada está siendo transferida al buzón de mensaje”.

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Sí	No	Parcial	
					<p><b>Recomendación OCI:</b> Teniendo en cuenta que en el anterior informe de seguimiento de PQRS se evidenció que el número 3052971944 habilitado en la emergencia sanitaria virus COVID-19 presentaba fallas en el funcionamiento y que en las verificaciones realizadas en este seguimiento se evidenció que no contestan y remite a buzón de mensajes, se recomienda validar su funcionamiento y/o quitar este número de la información de contacto de la página web de la entidad.</p>
Ley 1712 de 2014, art 11, literal h	<p><b>Artículo 11.</b> 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:</p> <p>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.</p>	X			<p>Al ingresar al portal web de la Agencia Nacional de Infraestructura se encuentra un link denominado “Atención y Servicio a la Ciudadanía”, que al ser abierto conduce a una nueva pestaña PQRSD <a href="https://www.ani.gov.co/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-y-denuncias-pqrsd">https://www.ani.gov.co/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-y-denuncias-pqrsd</a> , que entre otras opciones contiene una para “radicar su PQRSD, que conduce a <b>ANISCOPIO</b>, donde se detalla información general, importante para tener en cuenta en la radicación de una PQRSD. <a href="https://aniscopio.ani.gov.co/pqrs-consulta-publica">https://aniscopio.ani.gov.co/pqrs-consulta-publica</a></p>

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Sí	No	Parcial	
					<p>Así mismo, se puede observar un instructivo, que indica las distintas modalidades de petición y los términos de respuesta en cada clase de solicitud, (petición, consulta, sugerencia, queja, reclamo, denuncia y solicitud de información).</p> <p>De igual forma, los informes del primer (1°) y segundo (2°) trimestre de 2023, se encuentran publicados en la página Web de la Agencia.</p> <p><b>Primer (1°) trimestre 2023:</b></p> <p><a href="https://www.ani.gov.co/sites/default/files/23-04-26-informe_-_1er_trimestre_2023_-_servicio_al_ciudadano.pdf">https://www.ani.gov.co/sites/default/files/23-04-26-informe - 1er trimestre 2023 - servicio al ciudadano.pdf</a></p> <p><a href="https://www.ani.gov.co/sites/default/files/informe_-_1er_trimestre_2023_-_servicio_al_ciudadano.xlsx">https://www.ani.gov.co/sites/default/files/informe - 1er trimestre 2023 - servicio al ciudadano.xlsx</a></p> <p><b>Segundo (2°) trimestre 2023:</b></p> <p><a href="https://www.ani.gov.co/sites/default/files/informe_-_2do_trimestre_2023_-_servicio_al_ciudadano.pdf">https://www.ani.gov.co/sites/default/files/informe - 2do trimestre 2023 - servicio al ciudadano.pdf</a></p> <p><a href="https://www.ani.gov.co/sites/default/files/23-07-31-">https://www.ani.gov.co/sites/default/files/23-07-31-</a></p>

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Sí	No	Parcial	
					<a href="#">insumo pqrs 2do trimestre 2022.xlsx</a>
Decreto 1081 de 2015 Anexo 2." Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano"	<p><b>Cuarto Componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.</b></p> <p><b>c. Talento humano</b></p> <p>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 en materia de sensibilización, cualificación, vocación de servicio y gestión.</p> <p>Dentro de las actividades a desarrollar pueden estar las siguientes:</p> <p>(...)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Incluir en el <b>Plan Institucional de Capacitación</b> 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</li> </ul>	X			<p>Para la verificación de este tema, la OCI, en correo del 05/09/2023 solicitó a Talento Humano, informar, "Sí para el periodo objeto de estudio, en el Plan Institucional de Capacitación del año 2023, se incluyó alguna temática relacionada con la cultura y el mejoramiento del servicio al ciudadano. De ser afirmativo, favor indicar los temas tratados en la capacitación y si se involucró personal del Equipo de Atención al Ciudadano de la Entidad, de igual manera, se requieren los soportes al respecto".</p> <p>Al respecto, Talento Humano respondió mediante correo electrónico del 15/09/2023 y soportó, lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Introducción a conceptos como servicio y participación ciudadana.</li> <li>- Rapport.</li> <li>- Participación ciudadana.</li> <li>- Comunicación empática.</li> </ul>

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Sí	No	Parcial	
	<p>en la administración pública, ética y valores del servidor público, normatividad, competencias y habilidades personales, gestión del cambio, lenguaje claro, entre otros.</p> <p>(...)"</p>				<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ciclo de servicio y experiencia.</li> <li>- Jornadas de sensibilización sobre Derecho de Petición. Sobre este aspecto, el Equipo de servicio al ciudadano precisó desde el Equipo de Servicio al Ciudadano, se adelantaron las siguientes sensibilizaciones:</li> </ul> <p>Número de sesiones de sensibilización: 10</p> <p>Número de personas capacitadas: 122, con un porcentaje de satisfacción entre los asistentes de 4.9 sobre 5.</p>
Decreto 1081 del 26 de mayo de 2015	<p><b>Artículo 2.1.1.2.2.3.</b> Accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad. 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</p>	X			<p><i>En correo de fecha 05/09/2023, la Oficina de Control Interno, realizó la siguiente consulta: "si al respecto a la implementación de la Norma Técnica Colombiana 6047 - Accesibilidad al medio físico – Espacios de Servicio al Ciudadano, la ANI, durante el primer semestre de 2023, había adelantado alguna gestión y/o novedad sobre el tema.</i></p>

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Sí	No	Parcial	
	Administración Pública. Requisitos”, o la que la modifique o sustituya, atendiendo al principio de ajustes razonables establecido en dicha norma.				En respuesta ofrecida por esa dependencia <sup>14</sup> , se informó lo siguiente: “No se han generado novedades, adicionalmente, se tiene conocimiento que el edificio donde se ejercen labores por parte de la Agencia Nacional de Infraestructura -ANI- se encuentra certificado bajo estándares de accesibilidad. “
Decreto 1081 del 26 de mayo de 2015	<p><b>Artículo 2.1.1.3.1.1</b> Medios idóneos para recibir solicitudes de información pública. Se consideran medios idóneos para la recepción de solicitudes de información los siguientes:</p> <p>(1) Personalmente, por escrito o vía oral, en los espacios físicos destinado por el sujeto obligado para la recepción de solicitudes de información pública.</p>	X			<p>En correo de fecha 21/04/2023, la Oficina de Control Interno, realizó la siguiente consulta: “si al respecto a la implementación de la Norma Técnica Colombiana 6047 - Accesibilidad al medio físico – Espacios de Servicio al Ciudadano, la ANI, durante el segundo semestre de 2022, había adelantado alguna gestión y/o novedad sobre el tema.</p> <p>En respuesta ofrecida por esa dependencia, se informó lo siguiente:” Se adecuó el espacio de coworking, utilizado para la atención a ciudadanos, con el objetivo de mejorar en términos de accesibilidad y seguridad física, dejando un único acceso a través de una rampa, que facilita y permita el acceso a cualquier tipo de persona. Adicional, en las sensibilizaciones de servicio al</p>

<sup>14</sup> Correo electrónico del 15/09/2023

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Sí	No	Parcial	
					<p>ciudadano, se sensibilizó a los asistentes en tips para la accesibilidad, entre ellos la física.</p> <p>Los módulos de servicio al ciudadano, a cargo del Equipo de Servicio al Ciudadano, son de fácil acceso. “</p> <p>La Oficina de Control Interno constató de manera presencial, las mejoras realizadas, sobre este aspecto.</p>
	2) Telefónicamente, al número fijo o móvil destinado por el sujeto obligado para la recepción de solicitudes de información pública.	X			<p>Al ingresar al portal web de la Agencia Nacional de Infraestructura se encuentra un link denominado “atención y Servicio a la Ciudadanía”, “servicio al ciudadano”, “información de interés” que al ser abierto conduce a una nueva pestaña que entre otras opciones contiene una relacionada con “compromiso de trato digno de la ANI con el ciudadano”, que señala: “canales de atención habilitados: sede única en Bogotá de la ANI ubicada en la Calle 24A No 59-42 Edificio T3 Torre 4 piso 2 – Horario de atención: de 8:00 am. a 5.00 p.m. en jornada continua, horario de atención para radicación de documentos de 8:15 am. a 4:30 p.m. en jornada continua. Telefónica línea fija: (601) 4848860 - línea gratuita</p>



Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Sí	No	Parcial	
					<p>nacional: 018000410151. Celular: 3052971944.</p> <p>Sobre el presente aspecto, la Oficina de Control Interno consultó lo siguiente:</p> <p>¿Para el primer y segundo trimestre de 2023, se tiene algún dato estadístico y/o análisis del comportamiento y/o uso de la línea de celular No. 3052971944?</p> <p>Sobre este aspecto, comunican que: Línea fija en Bogotá: (601) 484 88 60, línea gratuita nacional:01 8000 41 01 51 y la línea de celular número 3052971944, la cual fue habilitada durante la emergencia Covid-19.</p> <p><i>(Sic) La data estadístico y análisis de la dinámica del canal de atención telefónico se incorporó y encuentra en los informes sobre PQRS (1º y 2º) trimestre de 2023 publicados en la página web: <a href="https://www.ani.gov.co/rendicion-de-cuentas/informes">https://www.ani.gov.co/rendicion-de-cuentas/informes</a></i></p> <p>Se evidenciaron en los informes del 1º y 2º trimestre de 2023, las estadísticas relacionadas con la</p>


Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Sí	No	Parcial	
					atención ofrecida mediante el canal telefónico.
	(3) Correo físico o postal, en la dirección destinada por el sujeto obligado para la recepción de solicitudes de información pública.	X			Al ingresar al portal web de la Agencia Nacional de Infraestructura (verificación realizada el 3 de octubre de 2023 soporte de la verificación que reposa en los papeles de trabajo) se encuentra un enlace denominado “Atención y Servicios a la Ciudadanía”, que direcciona a la pestaña “Servicio al Ciudadano”, la cual al ser abierta conduce a dos (2) pestañas) denominadas “Información de Interés” y “ciudadano”. Al ser abierto y consultado el enlace de información de interés, aparecen nueve sub-links, denominados: Carta del trato digno con el ciudadano, Guía de protocolo de servicios, ABC del lenguaje claro, guía de accesibilidad inclusiva, equidad de género, información en lenguas nativas, índice de información clasificada y reservada, portal ANI interactivo, canales de contacto, trabajo con nosotros, banco de buenas prácticas y datos abiertos. En la pestaña “compromiso de trato digno de la ANI con el ciudadano”, con fecha de publicación 08/03/2023 y a su vez, se evidencia la publicación de la carta del trato digno de

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Sí	No	Parcial	
					<p>2023</p> <p><a href="https://www.ani.gov.co/sites/default/files/trato_digno_digital_3.pdf">https://www.ani.gov.co/sites/default/files/trato_digno_digital_3.pdf</a></p> <p>En el citado documento, se relacionan los derechos y deberes y los canales que la Agencia pone a disposición. En este sentido aparecen los siguientes canales:</p> <p>-Presencial: Sede única en Bogotá: Calle 24A No 59-42 Edificio T3 Torre 4 piso 2.</p> <p>- Telefónico: Línea fija en Bogotá: (601)4848860- Línea gratuita Nacional 018000410151. En la emergencia sanitaria virus COVID-19, se habilitó la línea Celular 3052971944.</p> <p>- Virtual: Escríbenos a través de nuestra plataforma en línea y comparte tus comentarios, solicitudes o felicitaciones. Buzón oficial: <a href="mailto:contactenos@ani.gov.co">contactenos@ani.gov.co</a></p> <p>Presencial: Sede única Bogotá: calle 24ª # 59-42, edificio T3 Torre 4 Piso 2.</p> <p>Horario de atención: 8:00 a.m. – 5:00 p.m. en jornada continua.</p>

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Sí	No	Parcial	
					<p>Horario para radicación de documentos: 8:15 a.m. – 4:30 p.m. en jornada continua.</p> <p>Agendamiento de citas presenciales a través de la página web QR.</p> <p><b>Recomendación OCI:</b> Teniendo en cuenta que en el anterior informe de seguimiento de PQRS se evidenció que el número 3053052971944 habilitado en la emergencia sanitaria virus COVID-19 presentaba fallas en el funcionamiento y que en las verificaciones realizadas en este seguimiento se evidenció que no contestan y remite a buzón de mensajes, se recomienda validar su funcionamiento y/o quitar este número de la información de contacto de la página web de la entidad.</p>
	(4) Correo electrónico institucional destinado por el sujeto obligado para la recepción de solicitudes de información pública.	X			<p>En el seguimiento efectuado el 03/10/2023, al ingresar al portal web de la Agencia Nacional de Infraestructura se encuentra un link denominado “Atención y Servicio a la Ciudadanía”, que al ser abierto conduce a una nueva pestaña PQRSD <a href="https://www.ani.gov.co/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-y-denuncias-pqrsd">https://www.ani.gov.co/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-y-denuncias-pqrsd</a>, que entre otras opciones contiene una para “radicar su PQRSD, que conduce a ANISCOPIO, donde se detalla</p>

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Sí	No	Parcial	
					<p>información general, importante para tener en cuenta en la radicación de una PQRSD.</p> <p><a href="https://aniscopio.ani.gov.co/pqrs-radicacion-public">https://aniscopio.ani.gov.co/pqrs-radicacion-public</a></p> <p>Así mismo, se puede observar un instructivo, que indica las distintas modalidades de petición y los términos de respuesta en cada clase de solicitud, (petición, consulta, sugerencia, queja, reclamo, denuncia y solicitud de información). A su vez, se muestran los canales que tiene habilitados la entidad al momento de querer presentar una denuncia relacionada con posibles actos de corrupción presuntamente cometidos por servidores.</p>
	(5) Formulario electrónico dispuesto en el sitio web oficial del sujeto obligado, en un formato que siga los lineamientos que definió el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones a través de la estrategia de Gobierno en Línea.	X			<p>Al ingresar al portal web de la Agencia Nacional de Infraestructura se encuentra un link denominado “Atención y Servicio a la Ciudadanía”, que al ser abierto conduce a una nueva pestaña PQRSD <a href="https://www.ani.gov.co/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-y-denuncias-pqrsd">https://www.ani.gov.co/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-y-denuncias-pqrsd</a>, que entre otras opciones contiene una para “radicar su PQRSD, que conduce a ANISCOPIO, donde se detalla</p>

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Sí	No	Parcial	
					<p>información general, importante para tener en cuenta en la radicación de una PQRS.</p> <p>Adicionalmente, se detallan los lineamientos que debe contener una petición y la estructura del formulario electrónico dispuesto.</p> <p><a href="https://aniscopio.ani.gov.co/pqrs-consulta-public">https://aniscopio.ani.gov.co/pqrs-consulta-public</a></p> <p>Así mismo, se puede observar un instructivo, que indica las distintas modalidades de petición y los términos de respuesta en cada clase de solicitud, (petición, consulta, sugerencia, queja, reclamo, denuncia y solicitud de información).</p>
Decreto 1081 del 26 de mayo 2015	<p><b>Artículo 2.1.1.3.1.2</b> Seguimiento a las solicitudes de información pública. 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.</p>			X	<p>El 13/09/2023 al ingresar al portal web de la Agencia Nacional de Infraestructura se encuentra un enlace denominado “Atención y Servicios a la Ciudadanía”, que al ser abierto conduce a una nueva pestaña, “Servicio al Ciudadano”, que, entre otras opciones, conduce a una pestaña “Ciudadano”, que entre otras opciones contiene una para “seguimiento a radicados”, en</p>

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Sí	No	Parcial	
					<p>donde se solicita digitar los 14 dígitos del radicado a consultar<sup>15</sup>. Al abrir el enlace, aparece lo siguiente:</p>  <p>De acuerdo con esto, de manera aleatoria se intentó realizar diferentes consultas, empleando el siguiente enlace y no hubo resultado alguno, toda vez que se evidencia imagen que indica lo siguiente <b>“Lo sentimos señor (a) ciudadano (a) este radicado no pertenece al proceso de PQRS de Aniscopio, verifique su número de radicado.”</b> La presente situación se constituye en una limitante en el proceso de seguimiento.</p>

Consulta realizada el 18/10/2023

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Sí	No	Parcial	
Decreto 1081 del 26 de mayo de 2015	<p><b>Artículo 2.1.1.3.1.6. Motivación de los costos de reproducción de información pública.</b> 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 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.</p> <p>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.</p> <p>Parágrafo 1° establecer los costos reproducción de información, sujeto obligado debe tener en cuenta que información pública</p>	X			<p>En el seguimiento efectuado sobre este tema, el 05/09/2023, se requirió información al área de Servicios Generales, para lo cual, en correo de respuesta, el 15/09/2023 informa que la Resolución actual es la No. 20204010013595 del 1/10/2020 la cual indica lo siguiente: <i>“Por la cual se adoptan medidas para asegurar la gratuidad en el acceso a la información pública”</i>. 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.</p>



Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Sí	No	Parcial	
	<p>puede ser suministrada a través los diferentes 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.</p> <p>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.</p>				
Ley 1755 de 2015	<p><b>Artículo 29</b></p> <p>Costo no debe superar el valor comercial.</p>	X			<p>En el seguimiento efectuado sobre este tema, el 05/09/2023, se requirió información al área de Servicios Generales, para lo cual, en correo de respuesta, el 15/09/2023 informa que la Resolución actual es la No. 20204010013595 del 1/10/2020 la cual indica lo siguiente: <i>“Por la cual se adoptan medidas para asegurar la gratuidad en el acceso a la información pública”</i>. En este sentido, se estableció que la información pública que sea solicitada a la ANI se</p>

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Sí	No	Parcial	
					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	<p><b>Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.</b> 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 resolución de las siguientes peticiones:</p> <p>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.</p> <p>2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las</p>			X	<p>En ejercicio de verificación realizada a los datos y/o registros que soportan los informes de atención al ciudadano correspondientes al primer (1°) trimestre y segundo (2°) trimestre de 2023, se observó que: de un total de <b>4967</b> comunicaciones registradas bajo las denominaciones “cumplen, respuesta fuera de término, incumple sin respuesta y en término para responder”, se tomó una muestra de <b>300</b> registros, de los cuales <b>155</b> corresponden al 1° trimestre 2023 y <b>145</b> registros corresponden al 2° trimestre 2023, evidenciándose lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El <b>28%</b>, se tramitaron fuera de término.</li> <li>- El <b>18%</b>, de las comunicaciones continúan sin documento de respuestas, es decir se desconoce la gestión</li> </ul>

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Sí	No	Parcial	
	<p>materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.</p> <p><b>Parágrafo.</b> 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 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.</p>				<p>ofrecida y los términos ya están vencidos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El <b>44%</b>, se respondió de manera oportuna.</li> <li>- El <b>11%</b> restante, corresponde a casos especiales en las que las comunicaciones tienen respuesta, pero esta respuesta no está asociada al número de radicado padre.</li> </ul> <p>La sumatoria de los porcentajes correspondientes a los primeros datos, es decir el <b>28%</b> que corresponde a peticiones tramitadas fuera de término más el <b>18%</b> que corresponde a las comunicaciones que continúan sin documento de respuesta dan un total del <b>(46%)</b>, dato que revela incumplimientos a los términos de respuestas establecidos en la Ley 1755 de 2015.</p> <p>El anterior análisis, para mayor ilustración, se encuentra documentado en los anexos del presente informe como papeles de trabajo.</p>

## CONSOLIDADO DE ATENCIÓN DE LOS INFORMES DE PQRS – DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE 2023

Con el fin de demostrar el comportamiento del trámite que se le ha dado a las diferentes comunicaciones que han ingresado a la Entidad durante los dos (2) primeros trimestres de la vigencia 2023, se procede a consolidar en la tabla, los datos y porcentajes más relevantes.

Tabla-2. Cosolidado atención PQRS - Primer semestre de 2023

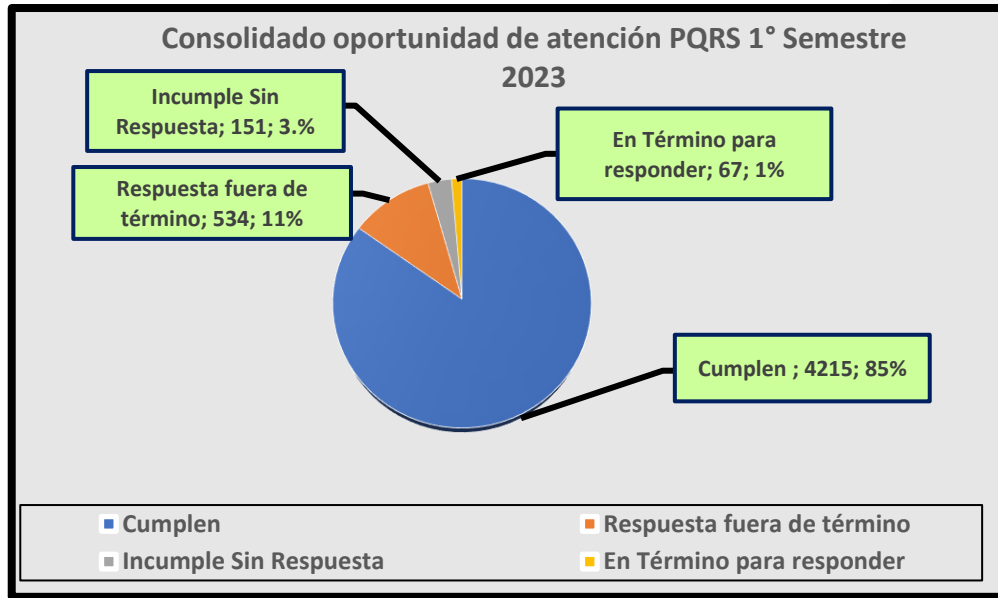
Periodo	Total ingreso	Cumplen	%	Respuesta fuera de término	%	Incumple sin respuesta	%	En término para responder	%
Primer trimestre - 2023	2.587	2.209	85.39%	268	10,36%	63	2,44%	47	1,82%
Segundo trimestre - 2023	2.380	2.006	84.29%	266	11,18%	88	3,70%	20	0.84%
Total primer semestre 2023	4.967	4.215	84,86%	534	10,75%	151	3,04%	67	1,34%

Fuente: Elaboración propia con base en Informes servicio al ciudadano primer y segundo trimestre 2023

De la anterior tabla, se denota que el comportamiento en cuanto al número de ingreso de las comunicaciones para cada uno de los trimestres objeto de estudio, es muy similar. Sin embargo, se considera pertinente, referenciar los siguientes datos:

- De un total de 4967 solicitudes, se atendieron de manera oportuna 4.215, lo cual representa aproximadamente el **85%**,
- Por otro lado, 534 comunicaciones, que simbolizan cerca del **11%** , corresponden a solicitudes tramitadas extemporáneamente, es decir, fuera de término.
- Existe un porcentaje prácticamente del **3%**, que pertenece a los requerimientos 151 que fueron reportados en su momento, como “incumplen sin respuesta”
- Finalmente, existe un porcentaje residual del **1%**, que corresponde a las comunicaciones, que en su momento (al finalizar cada trimestre), se encontraban en término para ser respondidas, es decir 67 solicitudes que a la fecha de corte se encontraban en término para ser tramitadas.

En la presente gráfica, se muestra el comportamiento del ingreso de las comunicaciones y el porcentaje de cumplimiento de los términos en la atención ofrecida en el primer semestre de la vigencia 2023.



De los datos anteriormente referenciados, resulta preocupante la sumatoria del **(14%)**, que corresponde a las comunicaciones denominadas incumplen sin respuesta **(3%)** y las tramitadas fuera de término **(11%)**, cifra que nos obliga a efectuar un análisis sobre las posibles causas que los ocasionan, ya que lo anterior puede conllevar a la materialización de riesgos.

➤ **Selección de la muestra de Auditoría – PQRS- Primer (1°) semestre 2023**

Se aplica la metodología definida por el DAFP para el cálculo de la muestra con base en un muestreo aleatorio simple para estimar la proporción de una población; en este sentido, la muestra se calcula teniendo en cuenta un error muestral del 10%, una proporción de éxito de acuerdo con los porcentajes de incumplimiento resultantes del informe inmediatamente anterior y un nivel de confianza del 90%.

Tabla – 3

CONNOTACIÓN	% QUE NO CUMPLIÓ EN I SEM 2022 (Proporción de éxito)	POBLACIÓN I TRIM 2023	MUESTRA I TRIM 2023	POBLACIÓN II TRIM 2023	MUESTRA II TRIM 2023
CUMPLEN	51%	2209	66	2006	65
RESPUESTA FUERA DE TÉRMINO	24%	268	42	266	42
INCUMPLE SIN RESPUESTA	13%	63	21	88	23
EN TÉRMINO PARA RESPONDER	33%	47	26	20	15
<b>Total</b>		<b>2587</b>	<b>155</b>	<b>2380</b>	<b>145</b>
<b>%</b>			<b>6%</b>		<b>6%</b>

Fuente: Elaboración propia con base en Informes servicio al ciudadano primer y segundo trimestre 2023

En el seguimiento efectuado a los insumos que soportan cada uno de los dos (2) primeros informes trimestrales de atención al ciudadano vigencia 2023, se consideró pertinente efectuar ejercicio de verificación y validación sobre el **Estado de Cumplimiento de término**, para cada uno de los criterios y lo referente con la trazabilidad de la información arrojada en el Sistema Orfeo. En este sentido, del total de las peticiones recibidas en la muestra auditada (**300**), se observó el siguiente resultado:

Tabla 4. Consolidado de la muestra auditada

Período evaluado	TRIMESTRE	Muestra	Cumplen	Respuesta fuera de término	Incumple sin Respuesta	Casos Especiales*
1°-Semestre-2023	1°-Tm-2023	155	62	48	27	18
	2°-Tm-2023	145	69	36	26	14
	<b>TOTAL</b>	<b>300</b>	<b>131</b>	<b>84</b>	<b>53</b>	<b>32</b>
<b>%</b>			<b>44%</b>	<b>28%</b>	<b>18%</b>	<b>11%</b>

Del total de la muestra auditada, se advierte en la anterior tabla, los siguientes datos relevantes- (anexo-1):

- El **44%** de las solicitudes se tramitaron en término,
- El **28%**, se tramitaron de manera extemporánea,
- El **18%**, figuran sin documento de respuesta enlazado en el Orfeo.

El **11%** restante, corresponde a comunicaciones de tipo informativo, y otros casos especiales, en donde el documento de respuesta no se enlazó en el Orfeo de manera apropiada, traslados sin copia al peticionario, traslados realizados de manera extemporánea, solicitudes de prórroga, correos electrónicos y comunicaciones de tipo informativo, que no requieren respuesta. Sobre este aspecto, se consideró oportuno efectuar un contraste entre los datos que arroja el sistema Orfeo cuando se efectúa una consulta y los registros que soportan los informes trimestrales de servicio al ciudadano, incluyendo a su vez los insumos (archivo – Excel) que soportan a cada informe y los cuales arrojaron el siguiente resultado:

- a) Peticiones contestadas oportunamente, del total de las **(131)**, se evidenciaron las situaciones referentes con lo siguiente:
- Se observaron diez **(10)** eventos en los cuales los radicados de respuestas, que se relacionaron en su momento en los insumos de PQRS, tramitadas de manera oportuna. aparecen en el Orfeo **“Anulados”**. (Ver tabla).

 Agencia Nacional de Infraestructura <b>Radicado</b> MINISTERIO DE TRANSPORTE		Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fec Rad Salida	Cumplimiento sistema ORFEO	Seguimiento-OCI
1	20234090013492	5/01/2023	12/01/2023	20235000009041	12/01/2023	CUMPLE	Nota: El número del radicado que indican en el insumo de PQRS, se encuentra <b>anulado</b> .
2	20234090201582	21/02/2023	7/03/2023	20236030075911	7/03/2023	CUMPLE	
3	20234090277132	10/03/2023	3/04/2023	20236060106771	31/03/2023	CUMPLE	
4	20234090302892	17/03/2023	12/04/2023	20234030111841	4/04/2023	CUMPLE	
5	20234090303132	17/03/2023	12/04/2023	20236030116631	12/04/2023	CUMPLE	
6	20234090312102	21/03/2023	13/04/2023	20233120117431	12/04/2023	CUMPLE	
7	20234090328782	24/03/2023	18/04/2023	20236060116521	11/04/2023	CUMPLE	
8	20234090338982	27/03/2023	12/04/2023	20236030116691	12/04/2023	CUMPLE	
9	20234090403192	13/04/2023	5/05/2023	20235000128911	20/04/2023	CUMPLE	
10	20234090515572	11/05/2023	2/06/2023	20234030188051	1/06/2023	CUMPLE	

Fuente: Elaborado por la OCI, con datos de la muestra auditada

La anterior situación revelada no es consistente y, por consiguiente, dificulta conocer, en la actualidad, la gestión o tramite ofrecido por la entidad, toda vez, que el resultado de la búsqueda muestra las siguientes imágenes.

**Imagen. No.1:** En comentarios se indica que se dio respuesta con radicado 20236060116521.

**DATOS DEL RADICADO No 20234090328782 PERTENECIENTE AL EXPEDIENTE No. 20226060321000001E**

**HISTÓRICO**

USUARIO ACTUAL	ARCHIVADO	DEPENDENCIA ACTUAL	ARCHIVADO
USUARIO RADICADOR	BLANCA NANCY SANCHEZ PINZON 4-72	DEPENDENCIA DE RADICACION	Area De Archivo Y Correspondencia

**FLUJO HISTORICO DEL DOCUMENTO**

DEPENDENCIA	FECHA	TRANSACCION	US. ORIGEN	COMENTARIO
GIT Asesoría Jurídica Predial	15-06-2023 15:07 PM	Archivar	DIANA MARIA VACA CHAVARRIA 2	se dio respuesta con radicado 20236060116521

**Imagen. No.2:** La consulta en Orfeo señala que el radicado de respuesta se encuentra anulado.

**DATOS DEL RADICADO No 20234090328782 PERTENECIENTE AL EXPEDIENTE No. 20226060321000001E**

**DOCUMENTOS**

**GENERACION DE DOCUMENTOS**

RADICADO	TIPO	IMG	TRD	TAMAÑO (Kb)	SOLO LECTURA	CREADOR	DESCRIPCION	ANEXADO	NUMERADO	ACCION
20236060116521	docx	X	S	S		DIANA MARIA VACA CHAVARRIA 2	Respuesta a Comunicaci?n con Radicado ANI 00:00:00 AM No. 2023			



- Con respecto a los registros denominados, por la Oficina de Control Interno “Casos especiales”, se precisa, que estos hacen referencia a las situaciones, relacionadas en la siguiente tabla, donde se resaltan los siguientes casos:
  - El número del radicado de respuesta que se relaciona en el insumo y/o base de datos, se encuentra anulado. Sin embargo, se encuentra anexo en el Orfeo, un segundo (2°) radicado, con el cual se evidencia el trámite ofrecido de manera extemporánea.
  - El radicado de respuesta que se relaciona, corresponde a un memorando.
  - El único radicado de respuesta que se relaciona, corresponde a un memorando, que fue anulado.
  - El número de radicado que relaciona corresponde a una solicitud de prórroga, sin alcance.
  - El radicado de respuesta asociado en el Orfeo, corresponde a una respuesta parcial, sin alcance.
  - El radicado de respuesta hace referencia un traslado, efectuado fuera de término y sin copia al peticionario.

**DATOS DEL RADICADO No 20234090279552 PERTENECIENTE AL EXPEDIENTE No. 20234030170100002E**

INFORMACION GENERAL    HISTÓRICO    **DOCUMENTOS**    EXPEDIENTES

**GENERACION DE DOCUMENTOS**

ANEXO    RADICADO    IMPRESO    ENVIADO

ANEXO	RADICADO	TIPO	IMG	TRD	TAMAÑO (Kb)	SOLO LECTURA	CREADOR	DESCRIPCION	ANEXADO
	20234030109551			S		S	HERNAN DARIO VARGAS MOLINA		
	<b>20234030109551</b>	docx		S		S	HERNAN DARIO VARGAS MOLINA	Respuesta a petici?n MARLENNY DEL CARMEN ELORZA RE	2023-04-03 00:00:00 AM
	<b>2023409027955200002</b>	pdf				S	HERNAN DARIO VARGAS MOLINA	Acuerdo CNSC	2023-04-03 19:16:35 PM
	<b>20234030051683</b>	docx	pdf	S		S	HERNAN DARIO VARGAS MOLINA	Respuesta a petici?n MARLENNY DEL CARMEN ELORZA RE	2023-04-05 00:00:00 AM
	<b>2023409027955200004</b>	pdf				S	HERNAN DARIO VARGAS MOLINA	Criterio unificado	2023-04-05 15:02:40 PM

ANI Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fec Rad Salida	SEGUIMIENTO- OCI	Cumplimiento sistema ORFEO
20234090049402	17/01/2023	7/02/2023	20233120023121	25/01/2023	Caso Especial: El Nro. de Rad. Que indican se encuentra <b>anulado</b> . Sin embargo, en Orfeo anexan un 2do Rad. 20233120043281 del 10-02-2023 - <b>Tramitado Fuera de Termin</b> .	CUMPLE
20234090118382	1/02/2023	15/02/2023	20232000018233	3/02/2023	Caso Especial: El Nro de Rad. Que se indica en la presente Base de Datos, corresponde a un <b>Memorando</b> . Sin embargo, en Orfeo anexan un 2do Rad. 20233050052421 - Fecha: 20-02-2023- <b>Tramitado - Fuera de Termin</b>	CUMPLE
20234090225622	27/02/2023	13/03/2023	20234010033073	1/03/2023	Caso Especial: El Nro de Rad. Que se indica en la presente Base de Datos, corresponde a un <b>Memorando</b> . Sin embargo, en Orfeo anexan un 2do Rad. 20234010089901 - Fecha: 17-03-2023- <b>Tramitado - Fuera de Termin</b>	CUMPLE
20234090279552	13/03/2023	4/04/2023	20234030051683	3/04/2023	Caso Especial: El Nro de Rad. Que se indica en la presente Base de Datos, corresponde a un <b>Memorando</b> . Sin embargo, en Orfeo anexan un 2do Rad. 20234030109551- <b>Anulado</b> .	CUMPLE
20234090334892	27/03/2023	19/04/2023	20234030057203	18/04/2023	Caso Especial: El Nro de Rad. Que se indica en la presente Base de Datos, corresponde a un <b>Memorando</b> . Se evidencia un 2do documento que corresponde a otro <b>memorando</b> . 2023409033489200002	CUMPLE

Lo anteriormente identificado, genera incertidumbre y desconocimientos sobre la gestión real ofrecida a un peticionario.

- b) Respuesta fuera de término: Hace referencia a las comunicaciones tramitadas con extemporaneidad, lo cual indica que la gestión ofrecida por la Entidad se realizó de manera posterior al vencimiento del término. Ahora bien, en la muestra tomada (84), se pudo constatar los siguientes sucesos:

- Se observaron cuatro (4) eventos en los cuales los radicados de respuestas, que se relacionaron en los cuales, al realizar la búsqueda en el Orfeo, no se visualiza, ningún resultado, del trámite y/o gestión ofrecida.

No.	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fec Rad Salida	Cumplimiento sistema ORFEO	Seguimiento OCI
1	20234090045992	16/01/2023	16/04/2023	120234090045992_00001.pdf		INCUMPLE	Nota: No se evidencia en el Orfeo, documento anexo de respuesta.
2	20234090053632	17/01/2023	17/04/2023	120234090053632_00001.pdf		INCUMPLE	
3	20234090370012	3/04/2023	26/04/2023	20236060139591	26/04/2023	INCUMPLE	
4	20234090429892	20/04/2023	5/05/2023	20237010103441	29/03/2023	INCUMPLE	

- Con respecto a los registros denominados, por la Oficina de Control Interno “Casos especiales”, se resaltan los siguientes casos:
  - El número del radicado de respuesta que se relaciona en el insumo y/o base de datos, se encuentra anulado y es el único documento que se evidencia en Orfeo.
  - El número del radicado de respuesta que se relaciona en el insumo y/o base de datos, se encuentra anulado. Sin embargo, se encuentra anexo en el Orfeo, un segundo (2°) radicado, con el cual se evidencia **el trámite ofrecido de manera oportuna**.
  - El radicado de respuesta que se relaciona, corresponde a un memorando.
  - El radicado que relacionan, NO corresponde con la realidad, por cuanto NO se encuentra formalizado.
  - El radicado de respuesta hace referencia un traslado, efectuado fuera de término y sin copia al peticionario.
  - Se evidencian respuestas ofrecidas con extemporaneidad superior a los quince (15) días.
  - Se evidenciaron de manera recurrente, traslados fuera de término y sin copiar al peticionario y/o remitente cuando este lo solicita de manera expresa, como es el caso del Ministerio de Transporte, el INVÍAS y la Presidencia de la República. Ejemplo:
    - Se omitió lo indicado por el MT, quién precisó *“Agradecemos la pronta atención que se preste a la misma y ordene a quien corresponda la respuesta al interesado. Así mismo para efectos de control, se solicita de la manera más atenta allegar copia de la respuesta a esta entidad.”*

- Se omitió lo indicado por Presidencia de la República, que precisó: “Así mismo, respetuosamente le solicitamos que en un término que no supere los 10 días, nos remita copia de la respuesta que se le entregue al ciudadano, en aras de efectuar el debido seguimiento sobre lo actuado, al correo electrónico viajesoficialespresidente@presidencia.gov.co citando el número de nuestro oficio que se encuentra en la parte...”

En la presente tabla-5, se visualizan las situaciones evidenciadas; así:

N o.	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fecha Rad Salid	Cumplimiento base de datos ORFEO	Seguimiento OCI
1	20234090067052	20/01/2023	10/02/2023	20235000027703	20/02/2023	INCUMPLE	Nota: El Nro. de Rad. Que indican corresponde a un <b>Memorando</b> . Sin embargo, en Orfeo anexan un 2do Rad. 20235000081071 del 09-03-2023 - <b>Tramitado Fuera de Termin</b> . Se omitió lo indicado por el MT.
2	20234090140982	7/02/2023	21/02/2023	20235000063191	27/02/2023	INCUMPLE	Nota: El Nro. de Rad. Que indican se encuentra <b>anulado</b> .
3	20234090146152	8/02/2023	1/03/2023	20233070073081	6/03/2023	INCUMPLE	El Nro. de Rad. Que indican se encuentra <b>anulado</b> . Sin embargo, en Orfeo anexan un 2do Rad. 20237040032801 del 02-02-2023 - <b>Tramitado en Término</b> .

N o.	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fecha Rad Salid	Cumplimiento base de datos ORFEO	Seguimiento OCI
4	20234090346052	28/03/2023	20/04/2023	120234090346052_00001.pdf		INCUMPLE	Tramitado - Fuera de Terminó- Rad. 20235000241331 -Fecha: 10-07-2023-Mora superior (60) días.
5	20234090434822	21/04/2023	15/05/2023	20234030068693	11/05/2023	INCUMPLE	Caso Especial: El Radicado que relacionan, corresponde a un Memorado.
6	20234090586182	29/05/2023	13/06/2023	20234030208371	15/06/2023	INCUMPLE	Caso Especial: El Radicado que relacionan, corresponde a un Memorado.
7	20234090586472	29/05/2023	21/06/2023	20234030089963	21/06/2023	INCUMPLE	Caso Especial: El Radicado que relacionan, corresponde a un Memorado.
8	20234090634972	8/06/2023	26/06/2023	20237030233081	4/07/2023	INCUMPLE	Caso Especial: El Radicado que relacionan, NO corresponde con la realidad, por cuanto NO se encuentra formalizado.

- Incumplen sin respuesta: Teniendo en cuenta la relevancia del presente criterio, se procedió a registrar en el anexo 1, el consolidado de las comunicaciones, que, durante el seguimiento realizado, figuraban “sin respuesta”. En este sentido, en el anexo- 1 del presente informe, se encuentra el registro de (46) peticiones que al momento de efectuar consulta en el Orfeo no tenían asociada la respuesta que permitiera conocer el trámite ofrecido por parte de la entidad, a sabiendas que el término se encuentra vencido. Adicionalmente, se desconoce el motivo por el cual el responsable del trámite omite enlazar en el aplicativo la respuesta

ofrecida. Ahora para una mejor comprensión, de lo referenciado, se procede a ilustrar el resultado de una consulta realizada en el Orfeo, así:

Mediante Rad. 20234090372602 del 03/04/2023, la Secretaria General Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal IDPAC, realizó una petición a la entidad y al momento de efectuar la consulta en el Orfeo, no se evidencia respuesta alguna (ver imagen), a sabiendas que el peticionario precisó *“Debido a que no ha cambiado nada en este período de tiempo y el espacio continúa presentando los problemas antes mencionados, en febrero 22 de 2023 vía correo electrónico nuevamente solicitamos solución a esta situación. Esperamos recibir de ustedes una satisfactoria solución”*

DATOS DEL RADICADO No 20234090372602										
INFORMACION GENERAL		HISTÓRICO		DOCUMENTOS		EXPEDIENTES				
GENERACION DE DOCUMENTOS										
ANEXADO RADICADO IMPRESO ENVIADO										
	RADICADO	TIPO	IMG	TRD	TAMAÑO (Kb)	SOLO LECTURA	CREADOR	DESCRIPCION	ANEXADO	NUMERADO ACCION
Borradores hijos										

c) En término para responder: En cuanto a este último criterio, la muestra (67) seleccionada, arrojó el siguiente resultado.

No.	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fec Rad Salida	Cumpliment o sistema ORFEO	Seguimiento-OCI
1	20234090254942	6/03/2023	4/06/2023			EN TERMINO	<b>Nota:</b> No se evidenció en el Orfeo, documento anexo de respuesta.
2	20234090296152	15/03/2023	13/06/2023	120234090296152_00001.pdf		EN TERMINO	
3	20234090304372	17/03/2023	4/05/2023	120234090304372_00001.pdf		EN TERMINO	
4	20234090310022	21/03/2023	19/06/2023	120234090310022_00001.pdf		EN TERMINO	
5	20234090440342	24/04/2023	23/07/2023			EN TERMINO	
6	20234090622292	6/06/2023	4/09/2023			EN TERMINO	
7	20234090725582	30/06/2023	24/07/2023			EN TERMINO	

## Revisión informes atención al ciudadano correspondiente a los dos (2) primeros trimestres de 2023

En este contexto, se procedió a evaluar la información y los insumos que soporta cada uno de los citados informes correspondientes a los trimestres objeto de estudio.

Tabla 5. Consolidado (1° y 2° trimestre 2023) de cumplimiento por tipo de petición

No	Tipo de Petición	Total Ingreso	Cumplen	Respuesta fuera de término	Incumple sin Respuesta	En Término para responder
1	Peticiones	2407	1989	313	83	22
2	Quejas	9	6	1	2	0
3	Reclamos	747	604	115	20	8
4	Sugerencias	36	32	4	0	0
5	Solicitudes del Congreso	140	119	19	2	0
6	Solicitud de información	145	117	27	1	0
7	Entidades públicas	589	445	119	25	0
8	Entes de control	210	179	24	7	0
9	Solicitud de copias	27	21	5	1	0
10	Consultas	16	10	4	0	2
11	Denuncia	8	5	2	1	0
12	Solicitud certificación laboral	17	17	0	0	0
13	Solicitud certificación	383	300	82	1	0
14	Solicitud o consulta en materia de ejecución contractual	90	49	4	3	34
15	Solicitud acceso Información pública	79	63	16	0	0
16	Preferente	8	3	5	0	0
17	Petición concesiones - Interventoría	55	33	20	1	1
18	Prioritario	1	0	1	0	0
<b>Totales</b>		<b>4967</b>	<b>3992</b>	<b>761</b>	<b>147</b>	<b>67</b>
<b>%</b>			<b>81%</b>	<b>15%</b>	<b>3%</b>	<b>1%</b>

Fuente: Informes servicio al ciudadano publicados en la página web de la Entidad. (primer y segundo trimestre de 2023 )

Del análisis de la información consignada en la anterior tabla, se advierten los siguientes datos relevantes:

De un total de **4967** comunicaciones, el **(81%)**, se tramitaron de manera oportuna, es decir **3992** solicitudes.

Por otra parte, en lo concerniente con las tipologías de las PQRS, se observa que el mayor número **(4143)** de demanda, se concentran en:

- Peticiones, 2407, lo cual representa el **(48%)**
- Reclamos, 747, lo cual corresponde al **(15%)**
- Comunicaciones procedentes de las entidades públicas, 589, cifra que equivale al **(12%)**
- Las sumatoria de las solicitudes de certificaciones, 400, es decir el **(8%)**

Así mismo, se puede observar que, para el tema relacionado con las comunicaciones reportadas “Fuera de término”, (761) se evidencia el siguiente comportamiento:

- o Entidades públicas, de 589 registro, figuran que 119 de ellos, se tramitaron fuera de término, lo que significa un (20%) de incumplimiento.
- o Reclamos; de 747 registros, 115 de ellos, se tramitaron de manera inoportuna, lo cual constituye un (15%).
- o Solicitudes del Congreso, con 140 requerimientos, de los cuales se respondieron fuera de término (19), lo que refleja un incumplimiento aproximadamente del (14%)
- o Peticiones, con 2407 datos, de los cuales se reportaron de manera inoportuna 313, representando un (13%).

Así mismo, se estableció que en lo concerniente con las (147) solicitudes señaladas “Sin respuesta”, las tipificaciones con mayor número de incumplimientos, fueron:

- o **Entidades Públicas**, con 25 solicitudes, que representan el 4%,
- o **Peticiones**, con 83 solicitudes, lo cual aproximadamente es el 3%,
- o **Reclamos**, con 20 registros, que representan alrededor del 3%

Ahora bien, comparando las dos situaciones arriba referenciadas, se observa que existen porcentajes elevados de incumplimiento en el término y a su vez ausencia de respuesta de los derechos de petición.

**Requerimientos relación con entes externos de control primer semestre de 2023 – alertas preventivas.**

La Oficina de Control Interno, en desarrollo de sus roles *Relación con Entes Externos de Control y Enfoque hacia la Prevención*,<sup>16</sup> en concordancia con los lineamientos emitidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública en la “*Guía Rol de las Unidades u Oficinas de Control Interno, Auditoría Interna o quien haga sus veces*”,<sup>17</sup> efectuó verificación a una muestra aleatoria y selectiva

---

<sup>16</sup> Decreto 648 de 2017. Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1083 de 2015, Reglamentario Único del Sector de la Función Pública.

<sup>17</sup> Emitida por el Departamento Administrativo de la Función Pública en septiembre de 2023.



de las respuestas emitidas por la Entidad a los requerimientos provenientes de los Organismos de Control del Estado,<sup>18</sup> durante el primer semestre de 2023, con el fin de establecer el cumplimiento de los criterios de *i) Oportunidad*: Que se entregue la información en los tiempos establecidos por el organismo de control. *ii) Integridad*: Que se esté dando respuesta a todos y cada uno de los requerimientos con la evidencia suficiente *iii) Pertinencia*: Que la información suministrada esté acorde con el tema solicitado o con el requerimiento específico y *iv) guarda de la trazabilidad de la información en el Sistema de Gestión Documental – ORFEO*, de conformidad con lo establecido en la Ley 594 de 2000 y en los acuerdos concordantes emitidos por el Archivo General de la Nación, así como en el Programa de Gestión Documental de la Agencia Nacional de Infraestructura.

Por lo expuesto anteriormente se indica que los resultados de la verificación adelantada durante el primer semestre de 2023 fueron plasmados en cinco (5) alertas preliminares preventivas que se comunicaron a las Vicepresidencias respectivas a través de correos electrónicos<sup>19</sup>.

A continuación, se presentan los resultados cualitativos y cuantitativos del análisis efectuado a la verificación de los criterios de oportunidad, integridad, pertinencia y guarda de la gestión documental en ORFEO a la muestra tomada aleatoriamente para el Primer Semestre de 2023:

RESULTADO CUALITATIVO Y CUANTITATIVO GENERAL-ALERTAS PRELIMINARES PREVENTIVAS SEMESTRE I DE 2023				
VICEPRESIDENCIA	CRITERIO OPORTUNIDAD	CRITERIO INTEGRIDAD	CRITERIO PERTINENCIA	CRITERIO GUARDA TRAZABILIDAD EN ORFEO
Vicepresidencia de Gestión Corporativa <sup>20</sup>	0	0	0	0 <sup>21</sup>

<sup>18</sup> Contraloría General de la República (Art. 267 de la Constitución Política de Colombia) y el Ministerio Público (Art. 275 y siguientes de la Constitución Política de Colombia).

<sup>19</sup> Las Alertas Preliminares Preventivas emitidas en relación con el primer semestre de 2023, fueron comunicadas a los enlaces asignados de cada vicepresidencia con la Oficina de Control Interno para el *Rol Relación con Entes Externos de Control*, así como a los respectivos vicepresidentes en el mes de junio de 2023 a través de correos electrónicos.

<sup>20</sup> Para esta Vicepresidencia se remitió, mediante correo electrónico del 28 de junio de 2023, una (1) alerta preliminar preventiva, respecto de los trimestres I y II de 2023.

<sup>21</sup> La Circunstancia asociada a este criterio, alertada para los trimestres I y II de 2023, fue subsana con ocasión del análisis realizado por la Oficina de Control Interno a los argumentos expuestos por la Vicepresidencia, mediante correo electrónico del 8 de julio de 2023, durante la socialización de los resultados.

RESULTADO CUALITATIVO Y CUANTITATIVO GENERAL-ALERTAS PRELIMINARES PREVENTIVAS SEMESTRE I DE 2023				
VICEPRESIDENCIA	CRITERIO OPORTUNIDAD	CRITERIO INTEGRIDAD	CRITERIO PERTINENCIA	CRITERIO GUARDA TRAZABILIDAD EN ORFEO
Vicepresidencia Jurídica <sup>22</sup>	1 <sup>23</sup>	0	0	1 <sup>24</sup>
Vicepresidencia de Planeación, Riesgos y Entorno <sup>25</sup>	4 <sup>26</sup>	1 <sup>27</sup>	0	0
Vicepresidencia de Estructuración <sup>28</sup>	0	0	0	0
Vicepresidencia Ejecutiva <sup>29</sup>	0	0 <sup>30</sup>	0	0 <sup>31</sup>

<sup>22</sup> Para esta Vicepresidencia se remitió mediante correo electrónico del 28 de junio de 2023 una (1) alerta preliminar preventiva, respecto de los trimestres I y II de 2023.

<sup>23</sup> La Circunstancia alertada para este criterio en los trimestres I y II de 2023 fue confirmada y se encuentra en firme, teniendo en cuenta que la Oficina de Control Interno no recibió pronunciamiento por parte de la Vicepresidencia Jurídica dentro del término establecido.

<sup>24</sup> La Circunstancia alertada para este criterio en los trimestres I y II de 2023 fue confirmada y se encuentra en firme, teniendo en cuenta que la Oficina de Control Interno no recibió pronunciamiento por parte de la Vicepresidencia Jurídica dentro del término establecido.

<sup>25</sup> Para esta Vicepresidencia se remitió, mediante correo electrónico del 28 de junio de 2023, una (1) alerta preliminar preventiva, respecto de los trimestres I y II de 2023.

<sup>26</sup> Las circunstancias alertadas para este criterio en los trimestres I y II de 2023 fueron confirmadas y se encuentran en firme, teniendo en cuenta que, de los argumentos remitidos por la Vicepresidencia, mediante correos electrónicos del 11 y 12 de julio de 2023, no se logró la subsanación de las causas que originaron el incumplimiento del criterio.

<sup>27</sup> La circunstancia alertada para este criterio en los trimestres I y II de 2023 fue confirmada y se encuentra en firme, teniendo en cuenta que, de los argumentos remitidos por la Vicepresidencia, mediante correos electrónicos del 11 y 12 de julio de 2023, no se logró la subsanación de las causas que originaron el incumplimiento del criterio.

<sup>28</sup> Durante el análisis de la información respecto de los trimestres I y II de 2023, no se evidenció incumplimiento para los criterios estudiados por parte de esta Vicepresidencia, como lo informó la Oficina de Control Interno al enlace de la Vicepresidencia mediante correo electrónico del 28 de junio de 2023.

<sup>29</sup> Para esta Vicepresidencia se remitió, mediante correo electrónico del 28 de junio de 2023, una (1) alerta preliminar preventiva, respecto de los trimestres I y II de 2023.

<sup>30</sup> La Circunstancia asociada a este criterio, alertada para los trimestres I y II de 2023, fue subsanada con ocasión del análisis realizado por la Oficina de Control Interno a los argumentos expuestos por la Vicepresidencia, mediante correo electrónico del 10 de julio de 2023, durante la socialización de los resultados.

<sup>31</sup> La Circunstancia asociada a este criterio, alertada para los trimestres I y II de 2023, fue subsanada con ocasión del análisis realizado por la Oficina de Control Interno a los argumentos expuestos por la Vicepresidencia, mediante correo electrónico del 10 de julio de 2023, durante la socialización de los resultados.

RESULTADO CUALITATIVO Y CUANTITATIVO GENERAL-ALERTAS PRELIMINARES PREVENTIVAS SEMESTRE I DE 2023				
VICEPRESIDENCIA	CRITERIO <u>OPORTUNIDAD</u>	CRITERIO <u>INTEGRIDAD</u>	CRITERIO <u>PERTINENCIA</u>	CRITERIO <u>GUARDA TRAZABILIDAD EN ORFEO</u>
Vicepresidencia de Gestión Contractual <sup>32</sup>	0	0 <sup>33</sup>	0	0 <sup>34</sup>

Finalmente, es importante señalar que la emisión de las alertas preliminares preventivas, la socialización a cada vicepresidencia y entrega final de resultados del análisis adelantado, teniendo en cuenta lo argumentado por cada vicepresidencia en ejercicio de su derecho de defensa, tuvieron como fines principales *i)* coadyuvar a la trazabilidad de la información y *ii)* sensibilizar sobre la importancia de la implementación de acciones y fortalecimiento de los controles que contribuyan al mejoramiento continuo del proceso.

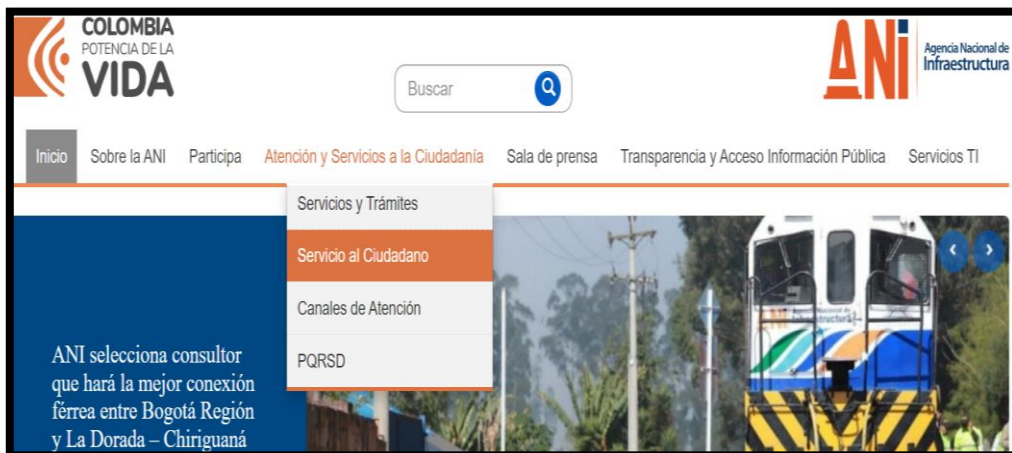
#### Verificación de información contenida en el vínculo de Atención y Servicio al Ciudadano

Sobre este aspecto, se precisa, que el 13 de septiembre de 2023, se procedió a verificar en la página de la Entidad, el link denominado **Servicio al Ciudadano**, <https://www.ani.gov.co/servicio-al-ciudadano> consultando cada uno de los enlaces con la finalidad de verificar su funcionamiento, contenido y actualización de la información, (ver imagen).

<sup>32</sup> Para esta Vicepresidencia se remitió, mediante correo electrónico del 28 de junio de 2023, una (1) alerta preliminar preventiva, respecto de los trimestres I y II de 2023.

<sup>33</sup> La circunstancia alertada para este criterio en los trimestres I y II de 2023 fue confirmada y se encuentra en firme, teniendo en cuenta que, de los argumentos remitidos por la Vicepresidencia, mediante correo electrónico del 10 de julio de 2023, no se logró la subsanación de las causas que originaron el incumplimiento del criterio.

<sup>34</sup> Las dos (2) circunstancias asociadas a este criterio, alertadas para los trimestres I y II de 2023, fueron subsanadas con ocasión del análisis realizado por la Oficina de Control Interno a los argumentos expuestos por la Vicepresidencia, mediante correo electrónico del 10 de julio de 2023, durante la socialización de los resultados.



En el proceso de seguimiento, se realizó consulta relacionada con la verificación de accesibilidad, publicación y actualización de la información contenida en cada uno de los enlaces.

Sobre este particular, en el seguimiento realizado, se evidenció que se realizaron ciertas actualizaciones en el enlace, presentación y contenido de la información.  
<https://www.ani.gov.co/informacion-de-interes>



En lo concerniente a la publicación de la Carta trato digno con el ciudadano, se observó que se encuentra debidamente publicada el 08-03-2023, en el enlace:

<https://www.ani.gov.co/servicios-de-informacion-al-ciudadano/compromiso-de-trato-digno-de-la-ani-con-el-ciudadano-21795>

En lo referente con el link <https://www.ani.gov.co/servicio-al-ciudadano/protocolos-de-servicio>, se evidenció que se hace necesario tener en cuenta que, en el protocolo, la misión y visión de la entidad, se encuentra desactualizada. (Ver imagen – 1 y 2)



**Misión**  
Desarrollar infraestructura concesionada que conecte vidas y territorios de manera sostenible e incluyente, fortaleciendo su institucionalidad desde la gente y para la gente.

**Visión**  
**En el año 2025** la ANI será una Entidad modelo en la estructuración y gestión de proyectos de infraestructura sostenible.  
La infraestructura a su cargo facilitará la conectividad y el desarrollo propio y sostenible de los territorios.

Ver imagen – 2- Enlace <https://www.ani.gov.co/quienes-somos/mision-y-vision>



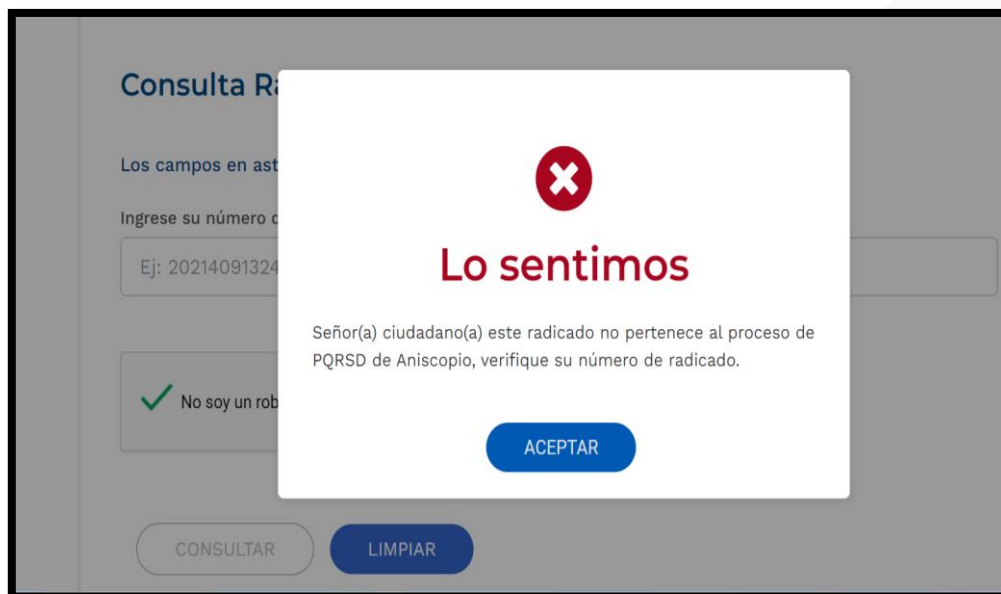
## MISIÓN Y VISIÓN

Inicio > Misión y visión

**Misión**  
Impulsar y desarrollar proyectos integrales de infraestructura concesionada para transformar territorios, vidas y propósitos de manera sostenible, resiliente e incluyente fortaleciendo el tejido social, la equidad y la competitividad del país.

**Visión**  
**En el año 2030** la ANI será la entidad referente en la estructuración y gestión de proyectos de infraestructura para promover el desarrollo integral de los territorios y sus comunidades.

En lo que respecta con el link <https://aniscopio.ani.gov.co/pqrs-consulta-public> , dispuesto para que los ciudadanos puedan efectuar seguimiento a sus radicados, se realizaron diferentes consultas<sup>35</sup>, encontrándose lo siguiente (ver imagen).



La anterior falla se constituye en una limitante para realizar seguimiento sobre la funcionalidad del link asignado, para la respectiva finalidad de consulta sobre el estado actual y/o trámite ofrecido a las peticiones, quejas y reclamos. El presente resultado refleja que a los usuarios no se les está brindando los medios apropiados para realizar el respectivo seguimiento.

De igual manera, se realizó ejercicio, empleando el siguiente enlace <https://www.ani.gov.co/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-y-denuncias-pqrsd> , y no hubo resultado alguno (ver imagen), toda vez que se evidencia la anterior limitante informada, lo que corrobora, la falencia señalada que impide generar esquemas no presenciales que permitan la disminución de costos y tiempos de desplazamiento por el uso apropiado de la tecnologías de información que se verá reflejada en la satisfacción de los usuarios.

---

<sup>35</sup> 18/10/2023, se realizaron 30 consultas sobre peticiones que en el Orfeo fueron tramitadas.



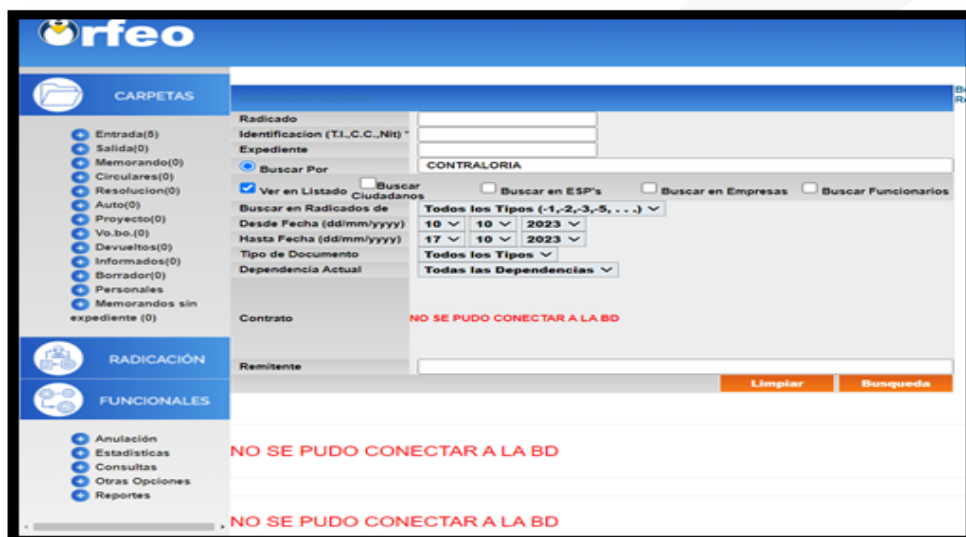
#### Acciones de mejora evidenciadas, durante el seguimiento realizado

- Durante el primer semestre de 2023, el equipo de servicio al ciudadano adelantó sesiones de sensibilización en temas relacionados con servicio y derechos de peticiones. De igual manera se socializó la política de servicio al ciudadano.
- Se han adelantado espacios y estrategias de seguimiento a las PQRS a fin de disminuir el tiempo promedio de atención.
- En el primer semestre, se dio cumplimiento a las actividades programadas a ejecutar en el plan de acción.

Sin embargo, al momento de consultar, sí durante el primer semestre se habían presentado algún tipo de fallas tecnológicas que hayan afectado la atención ofrecida a la ciudadanía. Por consiguiente, puntualizaron las fallas e incidentes tecnológicos en los canales de contacto y gestión de solicitudes ciudadanas, las cuales fueron informadas al GIT- TICS y hacen referencia con:

- Incidentes en el registro y parametrización de términos de las tipificaciones en el ORFEO.
- Fallas de funcionamiento del aplicativos ORFEO.
- Fallas en el canal de radicación PQRS WEB
- Fallas en la visualización de documentos en ORFEO.
- Fallas en la firma digital de radicados de salida.
- Fallas en el funcionamiento de los correos electrónicos institucionales.

Sobre las diferentes falencias señaladas en lo referente con el sistema de gestión documental Orfeo, se precisa que, durante el seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno, se evidenciaron diferentes aspectos negativos y/o fallas que dan cuenta sobre los ajustes tecnológicos que requiere esta herramienta, para que opere de manera óptima a fin de evitar posibles eventos indeseados que ocasionan retrasos en la gestión.



Por consiguiente, se considera oportuno que se implementen los controles necesarios que garanticen la correcta y adecuada gestión de esta herramienta, toda vez que en algunos aspectos, los imprevistos tecnológicos presentados, han ocasionado tardanzas sobre la radicación oportuna de las comunicaciones que ingresan por [contactenos@ani.gov.co](mailto:contactenos@ani.gov.co) e impedimentos para efectuar consultas y radicaciones.

Adicional a lo anteriormente comentado, se hace necesario que el GIT-Tecnología tenga en cuenta la solicitud de ajuste que ha requerido el Equipo de Servicio al Ciudadano, sobre el tema relacionado con el inconveniente que se tiene con los reenvíos que hace buzón judicial.

Para finalizar, se hace necesario que al momento de actualizar el procedimiento de atención al ciudadano y partes interesadas (TPSC-P-001), se tenga en cuenta la posibilidad de retirar de la parte normativa, la Circular Interna No. 9 de 2013 – Manejo de Orfeo y Derechos de Petición. Lo presente, teniendo en cuenta que, en la consulta realizada por la Oficina de Control Interno, sobre la vigencia de la citada norma, se nos



indicó que *“la circular perdió vigencia con la entrada de las cuentas que ahora se radican electrónicamente en Aniscopio. (...)”*

### Consideraciones y observaciones efectuadas al informe preliminar

Sobre este particular, se considera oportuno precisar, que la Oficina de Control Interno mediante correo electrónico enviado<sup>36</sup> socializó el informe preliminar de PQRS, para lo cual se les informó a los enlaces para el tema asignados con copia a los vicepresidentes, y se les otorgó como plazo para exponer las observaciones sobre el mismo 01/11/2023.

Ahora bien, durante la etapa de socialización del informe preliminar, la Vicepresidencia de Planeación Riesgos y Entorno emitió un comentario mediante correo electrónico<sup>37</sup>, relacionado con: ***“En las no conformidades referenciar las dependencias que les aplica”***.

Frente al respectivo pronunciamiento, la Oficina de Control Interno, mediante correo electrónico enviado<sup>38</sup> al enlace asignado de esa dependencia, precisó lo siguiente:

*“Respecto de la respuesta presenta por la Vicepresidencia de Planeación, Riesgos y Entorno sobre el informe preliminar de PQRS, donde se requiere **“En las no conformidades referenciar las dependencias que les aplica”**.*

*Si bien en el archivo Excel “anexo No. 1” del informe se detalló el registro de lo observado por la Oficina de Control Interno y lo propio de cada una de las áreas funcionales de la Entidad, resulta dispendioso en la estructura de la No Conformidad detallar cada una de las dependencias que incumple con cada criterio evaluado, considerando que las NO Conformidades se originaron en una muestra aleatoria de (300) registros, en donde las observaciones y/o falencias fueron identificados en varias dependencias o comunicaciones con diferentes áreas participantes por tratarse de temas transversales.*

*No obstante, lo anterior, es importante resaltar que al momento del registro de las NO Conformidades en el Plan de Mejoramiento por Procesos (PMP), se indicará la dependencia responsable de elaborar el plan de mejoramiento y ejecutar las unidades de medidas propuestas”.*

---

<sup>36</sup> Octubre 27 de 2023.

<sup>37</sup> Noviembre 01 de 2023.

<sup>38</sup> Noviembre 02 de 2023.

## 6. CIERRE DEL SEGUIMIENTO, CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES, OBSERVACIONES Y NO CONFORMIDADES

En el consolidado de 4967 registros que soportan los informes de servicio al ciudadano, se observó que el comportamiento ofrecido a las PQRS durante el primer semestre de 2023, revela que el **(85%)** de las solicitudes se atendieron de manera oportuna, el **(11%)** corresponde a las solicitudes tramitadas de manera inoportuna y/o fuera de término, el **(3%)** representa los requerimientos que fueron reportados en su momento, como “incumplen sin respuesta”, finalmente el **(1%)** restante, corresponde a las comunicaciones, que en su momento (al finalizar cada trimestre), se encontraban en término para ser respondidas. En resumen, el presente esenario, muestra dos (2) datos relacionados con incumplimientos evidenciados, que nos obligan a reforzar los controles internos, a fin de evitar posibles sanciones al representante legal de la entidad.

Durante el proceso de seguimiento, se evidenció la permanencia de situaciones recurrentes en cada periodo evaluado y sobre las cuales es procedente que se refuercen las medidas pertinentes a fin de garantizar el cumplimiento de los planes, programas y procesos al interior de la entidad y de los criterios normativos que regulan el tema.

Por otra parte, la Oficina de Control Interno realizó seguimiento, sobre una muestra auditada de **(300)** registros, y en donde el resultado reflejó aspectos relevantes y relacionados, con el cumplimiento de los criterios de atención a las PQRS, precisando que: El **44%** de las solicitudes se tramitaron en término, el **28%**, se tramitaron de manera extemporánea, el **18%**, figuran sin documento de respuesta enlazado en el Orfeo y el **11%** restante corresponde a comunicaciones de tipo informativo, y otros casos especiales, en donde el documento de respuesta no se enlazó en el Orfeo de manera apropiada, traslados sin copia al peticionario, traslados realizados de manera extemporánea, solicitudes de prórroga, correos electrónicos y comunicaciones de tipo informativo, que no requieren respuesta.

En el proceso de socialización<sup>39</sup> del informe preliminar, la Oficina de Control Interno recibió respuesta<sup>40</sup> por parte de la Vicepresidencia de Planeación Riesgos y Entorno, comentario que fue respondido por parte de Control Interno mediante correo electrónico del 02/11/2023. En lo que respecta a las otras Vicepresidencias, no hubo pronunciamiento al informe preliminar.

---

<sup>39</sup> Correo enviado por la Oficina de Control Interno el 27/10/2023.

<sup>40</sup> Correo recibido el 01/11/2023

No obstante, se procede a detallar unas recomendaciones que tienen como finalidad generar oportunidades de mejora en el proceso, por lo que se invita a analizar su viabilidad, por parte de las dependencias involucradas en el tema.

En resumen, se concluye que el proceso objeto de seguimiento **CUMPLE**, con la normatividad aplicable en el manejo y atención a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, en la Entidad.

## Recomendaciones

La Oficina de Control Interno, con el fin de generar oportunidades de mejora al proceso procede a señalar recomendaciones dirigidas en su totalidad a los enlaces asignados en cada una de la Vicepresidencias, así:

1. Se recomienda que los enlaces asignados al interior de cada vicepresidencia realicen una verificación detallada sobre las comunicaciones que son reportadas sin respuesta en el primer semestre de 2023, a fin de tener la certeza de que efectivamente no han sido tramitadas. Esa comprobación permitirá tener datos más confiables, toda vez que en ciertos eventos las peticiones han sido tramitadas dentro de los términos legales, no obstante el procedimiento de enlace por parte del responsable del trámite, no realiza en el orfeo el cargue de la respuesta de manera apropiada, situación que imposibilita tener una trazabilidad del estado real de una solicitud.
2. Por otra parte, se considera conveniente que cada enlace asignado en las Vicepresidencias analicen los posibles aspectos que generan las respuestas tardías, con moras superiores a 10, 15, 20 y 30 días.
3. Que todos los enlaces asignados, realicen consulta y lectura detallada de los informes de Servicio al Ciudadano y los insumos que lo respaldan, con la finalidad de detectar y evitar los posibles incumplimientos.
4. Evaluar la conveniencia de diseñar un plan de contingencia, para los eventos en los cuales el Sistema de Gestión documental Orfeo, presente fallas técnicas y recurrentes, que generen posibles riesgos en el trámite, seguimiento y control de las comunicaciones.
5. Se considera oportuno que se analice las causas que ocasionan tardanzas en las fechas de ingreso por el canal de [contactenos@ani.gov.co](mailto:contactenos@ani.gov.co) y la radicación en el Orfeo.

6. Sobre las diferentes observaciones citadas en el presente informe, se conmina a las dependencias involucradas en el presente tema, realizar los respectivos ajustes y acciones pertinentes.
7. Se sugiere que los informes trimestrales de PQRSD emitidos por la Entidad sean socializados de manera previa con los responsables de la gestión de los requerimientos, antes de la emisión y publicación en la página web con el fin de emitir información veraz para consulta al ciudadano y brindar espacio para aclaraciones.

### No conformidades

1. 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 28% del total de (300) registros, se tramitaron de manera extemporánea.
2. 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.
3. 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.
4. 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.
5. 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.

**Realizó verificación y elaboró informe:**

---

**Luz Mary Hernández Villadiego**

Auditor Oficina de Control Interno

*(Versión Original firmada)*

**Revisó informe:**

---

**Juan Diego Toro Bautista**

Auditor Oficina de Control Interno

*(Versión Original firmada)*

**Revisó y aprobó informe:**

---

**Lina Leidy Leal Díaz**

Jefe de Oficina de Control Interno (E)

*(Versión Original firmada)*

- **Anexo 1:** Resultado muestra auditada 1° y 2° trimestre 2023. Archivo Excel).