

Para contestar cite:

Radicado ANI No.: 20191020144193



Fecha: 30-09-2019

**MEMORANDO**

Bogotá D.C.

**PARA: DR. LOUIS FRANCOIS KLEYN LÓPEZ**  
Presidente**DR. LUIS EDUARDO GUTIERREZ DÍAZ**  
Vicepresidente de Gestión Contractual**DR. FERNANDO AUGUSTO RAMÍREZ LAGUADO**  
Vicepresidente Jurídico**DRA. ELIZABETH GÓMEZ SÁNCHEZ**  
Vicepresidente Administrativa y Financiera**DRA. DIANA CECILIA CARDONA RESTREPO**  
Vicepresidente de Estructuración (E)**DR. DIEGO ALEJANDRO MORALES SILVA**  
Vicepresidente de Planeación Riesgos y Entorno**DR. CARLOS ALBERTO GARCÍA MONTES**  
Vicepresidente Ejecutivo**DE: GLORIA MARGOTH CABRERA RUBIO**  
Jefe Oficina de Control Interno**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 2019.

Respetados doctores:

La Oficina de Control Interno, en el mes de septiembre de 2019, realizó seguimiento a los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos y Sugerencias, correspondientes al primer semestre de 2019, 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 ...".



Para contestar cite:

Radicado ANI No.: 20191020144193



Fecha: 30-09-2019

## MEMORANDO

Las conclusiones y recomendaciones se describen en el capítulo 7 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.

Por otra parte, es pertinente aclarar que las no conformidades que se encuentran asociadas al presente informe son reiterativas, motivo por el cual se debe continuar adoptando en el plan de mejoramiento por proceso, las medidas preventivas o correctivas procedentes para lo cual el término recomendado es de treinta (30) días contados a partir de la radicación.

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,

**GLORIA MARGOTH CABRERA RUBIO**  
Jefe Oficina de Control Interno

Anexos: 43 folios

cc: 1) LUIS EDUARDO GUTIERREZ DIAZ (VGC) Vicepresidencia de Gestion Contractual BOGOTA D.C. -2) FERNANDO AUGUSTO RAMIREZ LAGUADO (VICE) Vicepresidencia Juridica BOGOTA D.C. -3) ELIZABETH GOMEZ SANCHEZ (VICE) Vicepresidencia Administrativa y Financiera BOGOTA D.C. -4) DIANA CECILIA CARDONA RESTREPO Vicepresidencia de Estructuracion BOGOTA D.C. -5) DIEGO ALEJANDRO MORALES SILVA (VICE) Vicepresidencia de Planeacion Riesgos y Entorno BOGOTA D.C. -6) CARLOS ALBERTO GARCIA MONTES (VICE) Vicepresidencia Ejecutiva BOGOTA D.C.

Proyectó: Luz Mary Hernández V – Contratista Oficina de Control Interno  
VoBo: GLORIA MARGOTH CABRERA RUBIO (JEFE)  
Nro Rad Padre:  
Nro Borrador: 20191020050978  
GADF-F-010



# INFORME DE SEGUIMIENTO



ATENCIÓN A TRÁMITE A DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS,  
RECLAMOS Y SUGERENCIAS

## 2019

## TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVOS.....	3
2. ALCANCE.....	3
3. METODOLOGÍA .....	3
4. MARCO NORMATIVO.....	4
5. VERIFICACIÓN DE ANTECEDENTES .....	5
6. DESARROLLO DEL INFORME.....	8
7. CONCLUSIONES: NO CONFORMIDADES Y RECOMENDACIONES.....	44

## INDICE DE TABLAS Y ANEXOS

**Tabla 1-** Relación de no conformidades y su avance del PMP

**Tabla 2-** Consolidado de atención PQRS- Primer semestre 2019

**Tabla 3-** Consolidado primer semestre 2019 PQRS

Tabla 3 -Reporte semestral por Vicepresidencias.

Tabla 4- Informe primer trimestre –Atención al ciudadano 2019

**Tabla 5-** Informe segundo trimestre – Atención al ciudadano 2019

**Tabla 6-** Consolidado canales de atención al público en el 1° y 2° trimestre de 2019

**Anexo 1-** Consolidado ingreso PQRS 1° y 2° trimestre de 2019

**Anexo 2-** Seguimiento solicitudes reportadas sin respuestas en el primer trimestre 2019

**Anexo 3-** Seguimiento solicitudes reportadas en término en el primer trimestre 2019

**Anexo 4-** Seguimiento solicitudes reportadas sin respuestas en el segundo trimestre 2019

**Anexo 5-** Seguimiento solicitudes reportadas en término en el segundo trimestre 2019

**Anexo 6-** Oficios que se les anexa como respuestas memorandos internos

## 1. OBJETIVOS

- 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 de 2019 y el 30 de junio de 2019.
- Revisar y analizar la eficiencia en el procedimiento de recepción y trámite de solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias y derechos de petición elevados ante la Entidad para los dos (2) primeros trimestres de 2019.
- Efectuar seguimiento a las observaciones y recomendaciones realizadas en el informe de evaluación Rad. 2019102006553-3 del 30/04/2019.
- Analizar los informes de atención al ciudadano presentados en el primer y segundo trimestre de 2019.
- Efectuar seguimiento mediante mecanismos de confrontación aleatoria de los registros que soportan los informes de atención al ciudadano antes citados Vs radicados del Sistema de Información Documental ORFEO.
- Constatar la funcionalidad y accesibilidad del sitio web de la entidad, relacionada en el vínculo “Servicio de Atención al Ciudadano”.

## 2. ALCANCE

Verificar el cumplimiento normativo y la oportuna atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias radicadas en la Entidad en los 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 2019, según los informes de atención al ciudadano proferidos por la Entidad.

## 3. METODOLOGÍA

La metodología empleada por la Oficina de Control Interno es la usualmente aceptada para la elaboración de este tipo de informes de acuerdo a las normas

de auditoría, para lo cual se realizó la planeación y ejecución del trabajo donde se tuvieron en cuenta los siguientes aspectos:

- **Revisión documental:** Se procedió a revisar el contenido de los informes de atención al ciudadano correspondientes a los dos (2) primeros trimestres de 2019.
- **Seguimiento acciones de mejora:** Se efectuó seguimiento a las observaciones formuladas por la Oficina de Control Interno, plasmadas en el informe de evaluación Rad. 2019102006553-3 del 30/04/2019 y las acciones de mejora informadas por las dependencias competentes.
- **Verificación de algunos registros del Sistema de información documental - ORFEO:** Aleatoriamente se tomó una muestra representativa de registros de ingreso y salida de las comunicaciones generadas en el ORFEO con la finalidad de conocer la trazabilidad de cada una de ellas.
- **Revisión del vínculo de Atención al Ciudadano página web de la entidad:** Se procedió a constatar la funcionalidad y accesibilidad del sitio Web de la Agencia Nacional de Infraestructura – ANI.

#### 4. MARCO NORMATIVO

La verificación realizada tuvo como fundamento la normatividad legal vigente, en especial las siguiente:

- 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 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.
- Resolución 776 del 2016. Por la cual se reglamenta el ejercicio del derecho de petición en la Agencia Nacional de Infraestructura.
- Res. 1110 de 2016. Por la cual se modifica el artículo 8 de la Resolución 776 de 2016 mediante la cual se reglamentó el ejercicio del derecho de petición en la Agencia Nacional de Infraestructura
- Res. 1529 de 2017. Por la cual se delegan unas funciones en las Vicepresidencias de la Agencia Nacional de Infraestructura y se adoptan otras disposiciones.
- Circular Interna No. 009 de 2013 – Manejo de Orfeo y Derechos de Petición.

## 5. VERIFICACIÓN DE ANTECEDENTES

**5.1. Plan de Mejoramiento Institucional:** En lo concerniente al seguimiento efectuado a este plan se evidenció que en la actualidad (**corte primer semestre de 2019**) no existe hallazgo alguno sobre este tema.

5.2. **Plan de Mejoramiento por Procesos:** Durante el proceso de verificación, se comprobó que el Plan de Mejoramiento por Procesos, inicialmente contaba con seis (6) no conformidades, las cuales fueron evaluadas y consolidadas de acuerdo con su origen y causa, quedando cinco (5) en total. A continuación, se presenta el avance de las actividades de mejora:

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

No.	DESCRIPCIÓN E IDENTIFICACIÓN NO CONFORMIDAD	OBSERVACIÓN Y/O ANOTACIÓN	PORCENTAJE DE AVANCE
3209	Incumplimiento a lo previsto en el art. 8 de la Ley 1437 de 2011, consistente en que el enlace de seguimiento a radicados presenta inexactitudes en los trámites ofrecidos a las peticiones ciudadanas, situación que impide al ciudadano consultar el estado del radicado.	Con la expedición de la Resolución 1529 del 8 de noviembre de 2017, cada Vicepresidencia asignó a una persona para los respectivos seguimientos, monitoreo y control. Se han venido efectuando diferentes mesas de trabajo, con los líderes de cada Vicepresidencia, con el fin de socializar las alertas preventivas y otros temas afines. En el seguimiento efectuado en el primer semestre de 2019, se evidenció que continúan presentándose las mismas falencias y las cuales se encuentran relacionadas en el seguimiento efectuado que se señala en los anexos 2, 3, 4 y 5 del presente informe.	Cumplimiento 78%.
3304	Se evidenció ausencia de respuesta establecida en el art. 14 de la ley 1437 de 2011, que por cada trimestre y responsable corresponden a los consolidados del anexo No. 1. en cuantía de 262 que representan el 13% del total.	La evaluación efectuada al comportamiento relacionado con la ausencia de respuestas se evidenció que en el comparativo del mismo periodo del 2018 vs 2019, se presentó un aumento del 6% toda vez que se pasó del 10% en el (1° semestre de 2018) al 16% (1° semestre 2019). La presente situación no permite que se presente un avance en el porcentaje de cumplimiento. Ver tabla 2 del presente informe.	Cumplimiento 60%.



No.	DESCRIPCIÓN E IDENTIFICACIÓN NO CONFORMIDAD	OBSERVACIÓN Y/O ANOTACIÓN	PORCENTAJE DE AVANCE
3305	Persisten los Incumplimientos a los criterios establecidos en la circular No. 2013-409-000009-4 del 10/05/2013, en los trámites y procedimientos del manejo del ORFEO que ocasionan pérdida de trazabilidad sobre el trámite ofrecido a las comunicaciones ingresadas a la entidad.	Comunicaciones, 44 casos en los cuales no se evidenció documento de respuesta de la gestión efectuada, lo que representa un porcentaje del 2%. En el seguimiento efectuado durante el primer semestre de 2019, se evidenció que el 9% de las comunicaciones continúan sin documento de respuesta, que permita conocer la gestión ofrecida por la entidad y lo cual se ve reflejado en el presente informe de acuerdo a las situaciones evidenciadas en los anexos 2, 3, 4 y 5.	Cumplimiento 70%.
3309	Se evidenció infracción a lo señalado en el art. 6 de la Resolución 297 de 2012, respecto del cual respuestas que se ofrecieron a los peticionarios a través de correos electrónicos sin el debido procedimiento de radicación en el sistema de gestión documental Orfeo, según anexos 4 y 5.	En el comparativo del primer trimestre de 2018 Vs 2019, no se evidencia ningún avance, toda vez que, en los dos periodos evaluados, se evidenciaron en el seguimiento cuatro (4) situaciones de respuestas ofrecidas por correos electrónicos y las cuales se evidencian en los anexos 2, 3, 4 y 5 del presente informe. Ante esta situación, no se modifica el porcentaje de cumplimiento.	Cumplimiento 90%.
3476	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), en la medida en que, en la evaluación realizada, se constató que el porcentaje de las respuestas ofrecidas de manera extemporánea se mantuvo constante y sin ningún tipo de avance, según anexos de la sección 7.1.	En el comparativo del primer trimestre de 2018 Vs 2019, se evidenció que se pasó del 11% de extemporaneidad en el (1° semestre 2018) al 12% (1° semestre 2019), lo cual muestra una leve mejoría del 1%.	Cumplimiento 50%.

El avance se verá reflejado en el reporte al seguimiento al Plan de Mejoramiento por Procesos publicado en la página web de la Entidad, para el mes de septiembre.

## 6. DESARROLLO DEL INFORME

Para el desarrollo de la presente auditoría se tuvo en cuenta que la entidad estuviera cumpliendo con las políticas de desarrollo administrativo y en particular las relacionadas con la “transparencia, participación y el servicio al ciudadano” y dentro de estas, 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, 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.

En este contexto se procedió a efectuar seguimiento a los compromisos e implementación de medidas o acciones de mejoramiento para las debilidades evidenciadas en los últimos informes de evaluación,<sup>1</sup> sobre los cuales se realizaron diferentes mesas de trabajo con las personas encargadas del tema a fin de verificar las diferentes gestiones emprendidas para subsanar las falencias que sobre el tema existían. (Información consignada en el Plan de Mejoramiento por Proceso, (ver tabla 1).

Por otra parte, se analizó la información consignada en los informes de atención al ciudadano correspondientes al primer y segundo trimestre de 2019 y se analizaron los diferentes documentos y registros que soportaban los citados informes. De igual forma, se realizó de manera aleatoria, seguimiento a ciertos registros (radicados) en el Sistema de Gestión Documental - ORFEO y lo concerniente con este tema en el sitio web.

En este sentido, se procede a describir las actividades realizadas en la presente auditoría.

<sup>1</sup> Informes de atención a trámite de Derechos de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias Rads. Nos. 2018102017309-3 del 31/10/2018 y 2019102006553-3 del 30/04/2019

### 6.1. 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
		Si	No	Parcial	
Ley 190 de 1995, artículos 54	<p><b>Artículo 54°.-</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, los cuales deberán incluir:</p>			X	<p><i>"El Informe correspondiente al 3er trimestre del año 2018 fue remitido al Presidente de la Agencia mediante memorando No. 20184000205513 del 21 de diciembre de 2018 (Ver archivo adjunto). Entre tanto y a la llegada de la nueva dirección, se sostuvo una reunión con el equipo de atención al ciudadano y la Vicepresidenta Administrativa y Financiera, en la que se mencionó el deber de compartir a la Presidencia ANI los informes trimestrales de Atención al Ciudadano, pero ella manifestó que era de su parecer presentarlos verbalmente en comité de presidencia de la Agencia. <u>Por lo que para el cuarto trimestre de 2018 no obra memorando.</u>"</i></p> <p>Al respecto, se recomienda contar con soportes que evidencien la presentación de este informe al Presidente de la Entidad.</p> <p>Se efectuó seguimiento en el mes de septiembre del presente año, con la finalidad de consulta sí sobre el tema en comento había surgido alguna novedad, para lo cual el Equipo de Atención al Ciudadano informa que no y reiteran lo manifestado inicialmente.</p>
	<p><b>Artículo 54°</b></p> <p>1. Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos, y</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. Ver <u>Decreto Nacional 2232 de 1995</u>.</p>	X			<p>En los informes del primer y segundo trimestre del 2019 de Atención al Ciudadano que se encuentran publicados en la página Web de la Entidad, se confirmó que los mismos contienen un aparte sobre "percepción ciudadana" (Numeral 3), en donde a través del diligenciamiento de formularios y encuestas de satisfacción se informa sobre la opinión de los ciudadanos respecto de la atención presencial y a través de la página web; y sobre "temas destacados" respecto de los cuales los ciudadanos presentaron el mayor número de reclamos, quejas y denuncias a la Entidad y oportunidad de las respuestas.</p>

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Si	No	Parcial	
Decreto 2232 de 1995, artículo 9 ítem 3	<p><b>Artículo 9°.-</b> 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>Los informes de atención al ciudadano correspondientes al primer y segundo trimestre de 2019 se encuentran publicados en la página Web de la entidad y pueden ser consultados en los siguientes vínculos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="https://www.ani.gov.co/sites/default/files/informe_primer_trimestre_2019_-_atencion_al_ciudadano_1.docx">https://www.ani.gov.co/sites/default/files/informe_primer_trimestre_2019 - atencion_al_ciudadano_1.docx</a></li> <li>• <a href="https://www.ani.gov.co/sites/default/files/informe_segundo_trimestre_2019_-_atencion_al_ciudadano.docx">https://www.ani.gov.co/sites/default/files/informe_segundo_trimestre_2019 - atencion_al_ciudadano.docx</a></li> </ul> <p>En el seguimiento efectuado en el mes de septiembre de 2019, el Equipo Participación y Servicio al Ciudadano al ciudadano reitera lo manifestado en el correo electrónico remitido a la oficina de control interno el 08/04/2019, el cual cita lo siguiente:</p> <p><i>"El Informe correspondiente al 3er trimestre del año 2018 fue remitido al Presidente de la Agencia mediante memorando No. 20184000205513 del 21 de diciembre de 2018 (Ver archivo adjunto). Entre tanto y a la llegada de la nueva dirección, se sostuvo una reunión con el equipo de atención al ciudadano y la Vicepresidenta Administrativa y Financiera, en la que se mencionó el deber de compartir a la Presidencia ANI los informes trimestrales de Atención al Ciudadano, pero se manifestó que era de su parecer presentarlos en los comités de presidencia de la Agencia. Por lo que para el cuarto trimestre de 2018 no obra memorando".</i> , ni un soporte que evidencie la presentación de este informe al Presidente de la Entidad.</p>
Decreto 1081 del 26 de mayo de 2015	<p><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 información pública, el informe debe discriminar la siguiente</p> <p>información mínima:            (1) El número de solicitudes recibidas.</p> <p>(2) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.</p>	X			<p>En los informes del primer y segundo trimestre de 2019 de Atención al Ciudadano se indicó en forma detallada cada una de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y demás solicitudes que gestionó el Equipo Participación y Servicio al Grupo de Atención al Ciudadano de la Entidad, en donde se indica que el total de las solicitudes recibidas para cada uno de los trimestres objeto de estudio, fueron:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>♦ <u>Primer (1°) trimestre 2019:</u> Ingresaron 1335 comunicaciones,</li> <li>♦ <u>Segundo (2°) trimestre 2019:</u> Ingresaron 1618 comunicaciones.</li> </ul> <p>En los informes del primer (1°) y segundo(2°) trimestre de 2019 de Atención al Ciudadano se relacionaron las solicitudes que fueron trasladadas por competencia a otras instituciones. (ver paginas Nro. 6), en las cuales se señala que:</p> <p>La Agencia durante el primer (1°) trimestre de 2019 ha recibido peticiones en traslado y ha dado traslado de peticiones a un total de (85) documentos.</p>

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		SI	No	Parcial	
					La Agencia durante el segundo trimestre de 2019 ha recibido peticiones en traslado y ha dado traslado de peticiones a un total de (150) documentos.
	(3) El tiempo de respuesta a cada solicitud.	X			En los informes del primer (1°) y segundo (2°) trimestre de 2019, de Atención 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 14 días promedio. (ver paginas Nos. 6), de los informes antes mencionados.
	(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>En los informes de atención al ciudadano correspondientes al primer y segundo trimestre de 2019, los cuales pueden ser consultados en los siguientes vínculos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="https://www.ani.gov.co/sites/default/files/informe_primer_trimestre_2019_-_atencion_al_ciudadano_1.docx">https://www.ani.gov.co/sites/default/files/informe_primer_trimestre_2019_-_atencion_al_ciudadano_1.docx</a></li> <li>• <a href="https://www.ani.gov.co/sites/default/files/informe_segundo_trimestre_2019_-_atencion_al_ciudadano.docx">https://www.ani.gov.co/sites/default/files/informe_segundo_trimestre_2019_-_atencion_al_ciudadano.docx</a></li> </ul> <p>En el acápite "acceso a la información pública" se especifica en forma detallada los eventos en los cuales se negó el acceso a la información, así:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>♦ <b>Primer (1°) trimestre de 2019:</b> se negó en cuatro (4) eventos y en uno más de forma parcial.</li> <li>♦ <b>Segundo (2°) trimestre de 2019:</b> Se presentó un (1) evento.</li> </ul>
Ley 962 de 2005, artículo 15	<p><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 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</p>	X			<p>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.</p> <p>Se efectuó una verificación aleatoria de radicados y se evidenció que se establece un registro consecutivo desarrollado de manera ordenada y acorde con el origen de radicación de las diferentes solicitudes y la fecha de ingreso.</p> <p>Sin embargo, durante el periodo evaluado, se evidenciaron correos electrónicos donde se informaron algunas eventuales fallas en el sistema de radicación.</p>

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Si	No	Parcial	
	<p>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> <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><b>Artículo 7</b> 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 la PQRS radicadas en la Entidad.</p> <p>Se realizó una verificación 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>Sin embargo, durante el periodo evaluado, se evidenciaron correos electrónicos donde se informaron algunas eventuales fallas en el sistema de radicación.</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>Al revisar la página web de la Agencia Nacional de Infraestructura en el link <a href="https://www.ani.gov.co/sites/default/files/u780/carta_de_trato_digno_2019.docx">https://www.ani.gov.co/sites/default/files/u780/carta_de_trato_digno_2019.docx</a> se encuentra la "CARTA DE TRATO DIGNO", documento en el cual se establece el "El compromiso de trato digno con el ciudadano", documento que contiene los derechos y deberes de los ciudadanos y lo propio con los canales de atención y responsable de atención al ciudadano.</p> <p>En el seguimiento efectuado en la presente vigencia, se observó que la "carta de trato digno", fue actualizada el 25 de enero de 2019. En los papeles de trabajo, se encuentra evidenciada la fecha de actualización.</p>
Ley 1474 de 2011, art. 76	<p><b>Artículo 76.</b> Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. <u>Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012.</u> 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.</p>	X			<p>En la Agencia Nacional de Infraestructura estaba previsto un Grupo Interno de Trabajo de Disciplinario, Atención al Ciudadano y de Apoyo a la Gestión; sin embargo, a partir del 19 de enero de 2018 por Resolución 122 del mismo año, dejó de existir. Actualmente está destinado un Equipo Participación y Servicio al Ciudadano (Organigrama actual de la Agencia) el cual cuenta con un profesional de planta y dos contratistas) en la Vicepresidencia Administrativa y Financiera que se encargan de la atención al ciudadano.</p>

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Si	No	Parcial	
					En el seguimiento efectuado en el mes de septiembre de 2019, informan que: "En la actualidad existe un Equipo conformado por un profesional vinculado por planta de personal y tres contratistas por prestación de servicios, quienes apoyan las obligaciones que funcionalmente recaen sobre la Vicepresidencia Administrativa y Financiera en materia de servicio al ciudadano y PQRS".
	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 encuentra en los siguientes enlaces:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><a href="https://www.ani.gov.co/sites/default/files/pil_35_informe_de_evaluacion_y_verificacion_sobre_el_proceso_de_atencion_de_pqr_-_ii_2018.pdf">https://www.ani.gov.co/sites/default/files/pil_35_informe_de_evaluacion_y_verificacion_sobre_el_proceso_de_atencion_de_pqr_-_ii_2018.pdf</a></li> <li><a href="https://www.ani.gov.co/sites/default/files/19_seguimiento_al_proceso_de_atencion_de_petitionen_quejas_y_reclamos.pdf">https://www.ani.gov.co/sites/default/files/19_seguimiento_al_proceso_de_atencion_de_petitionen_quejas_y_reclamos.pdf</a>.</li> </ul> <p>En donde se evidencia la publicación de los dos (2) últimos informes 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 (PIL 35).</p> <p>El informe donde se evalúa lo correspondiente con el primer (1°) semestre de 2019 será publicado una vez se finalice esta auditoría.</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 link denominado "servicio al ciudadano", "ciudadano", que al ser abierto conduce a una nueva pestaña que entre otras opciones contiene una para "peticiones, quejas, reclamos y denuncias PQRS", en el cual se puede observar un instructivo de PQRS, que indica los términos de respuesta en cada clase de solicitud, el tipo de solicitud (queja, reclamo, sugerencia, petición y consulta), y el formulario PQRS permite anexar archivos, diligenciar datos del ciudadano y descripción del asunto. <a href="https://orfeo.ani.gov.co/radicacionWeb/radicacionPqrs/SAPpqr.php">https://orfeo.ani.gov.co/radicacionWeb/radicacionPqrs/SAPpqr.php</a>
	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			Al ingresar al portal web de la Agencia Nacional de Infraestructura se encuentra un link denominado "servicio al ciudadano", "ciudadano", que al ser abierto conduce a una nueva pestaña que entre otras opciones contiene una para " <b>denuncias de corrupción</b> ", en donde se indica un correo electrónico al cual se pueden enviar las denuncias de posibles actos de corrupción presuntamente cometidos por servidores de la Agencia Nacional de

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Si	No	Parcial	
					<p>Infraestructura en el desempeño de sus funciones, lo puede hacer a través de los siguientes canales:</p> <p>-Correo electrónico: <a href="mailto:denuncias@ani.gov.co">denuncias@ani.gov.co</a></p> <p>-Línea telefónica: 01 8000 410151 a nivel nacional o en Bogotá al teléfono: 4848860 Ext.: 1368 y 1421.</p> <p>Entidad en el desempeño de sus funciones, señalan los datos de la persona encargada de atender las denuncias; luego se hace una breve explicación de cada una de las modalidades de denuncia, entre las que están: anónima, con identidad reservada y denuncia identificada, y finalmente indican el plazo de 10 días hábiles desde la recepción, dentro del cual la Agencia analizará el contenido de la denuncia, así como la competencia de la misma.</p> <p>Así mismo, al ingresar al portal web de la Agencia Nacional de Infraestructura se encuentra un link denominado "servicio al ciudadano", "ciudadano", que al ser abierto conduce a una nueva pestaña que entre otras opciones contiene una para "peticiones, quejas, reclamos y denuncias PQRD", en el cual se puede observar un instructivo de PQRS, que indica los términos de respuesta en cada clase de solicitud, el tipo de solicitud (queja, reclamo, sugerencia, denuncia, petición y consulta), y el formulario PQR permite anexar archivos, diligenciar datos del ciudadano y descripción del asunto.</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 "servicio al ciudadano", "ciudadano", que al ser abierto conduce a una nueva pestaña que entre otras opciones contiene una para "peticiones, quejas, reclamos y sugerencias PQRS", <a href="https://orfeo.ani.gov.co/radicacionWeb/radicacionPqrs/SAPpqr.php">https://orfeo.ani.gov.co/radicacionWeb/radicacionPqrs/SAPpqr.php</a></p> <p>A su vez se visualiza un instructivo de PQRS, que indica los términos de respuesta en cada clase de solicitud, el tipo de solicitud (queja, reclamo, sugerencia, denuncia, petición y consulta), permite anexar archivos, diligenciar datos del ciudadano y descripción del asunto.</p> <p>Para verificar la cantidad de solicitudes radicadas, los tiempos de respuesta del sujeto obligado y la remisión por competencia de las mismas a otras instituciones en la página Web de la Entidad, link: <a href="https://www.ani.gov.co/rendicion-de-cuentas/informes">https://www.ani.gov.co/rendicion-de-cuentas/informes</a></p> <p>se encuentran publicados los informes del primer (1°) y segundo (2°) trimestre de 2019.</p>



Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Si	No	Parcial	
Decreto 1081 de 2015 Anexo 2. Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al	<p><b>Cuarto Componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.</b></p> <p><b>B. Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollar las competencias y habilidades para el servicio al ciudadano en los servidores públicos, mediante programas de capacitación y sensibilización.</li> </ul>	X			Al ingresar al portal web de la Agencia Nacional de Infraestructura se encuentra un link denominado "participación ciudadana", que al ser abierto conduce a una nueva pestaña que entre otras opciones contiene una relacionada con "informe atención al ciudadano", en donde está publicado el informe del tercer y cuarto trimestre del año 2018-atención al ciudadano", cada uno con sus respectivos insumos y/o soportes estadísticos.

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Si	No	Parcial	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Generar incentivos a los servidores públicos de las áreas de atención al ciudadano.</li> </ul>	X			<p>El Equipo Participación y Servicio al Ciudadano manifiesta que tienen como incentivo asistir a las capacitaciones en materia de servicio, protocolos, transparencia, accesibilidad, lenguas nativas, trámites, datos personales, acceso a información pública, entre otras; al respecto se considera que estas hacen parte de la capacitación que se debe impartir sobre el tema, pero adicionalmente se deben incluir actividades que reconozcan y premien la labor de los servidores que atienden a la ciudadanía, para lo cual se puede hacer referenciación con otras entidades, como el Departamento Administrativo de la Función Pública.</p> <p>Inicialmente se había reiterado la no conformidad (incumplimiento de la disposición normativa analizada). Sin embargo, en el seguimiento efectuado por la Oficina de Control Interno, se recibió el 16/10/2018 por parte del área de Atención al Ciudadano de la Vicepresidencia Administrativa un correo donde se informan las acciones de mejora implementadas, así: <b>"Adjunto la evidencia del cumplimiento al requerimiento de control interno sobre incentivos"</b>:</p> <p><i>Se observó registro fotográfico en donde la Vicepresidencia Administrativa y Financiera el 08/24/2018, ofrece a todo el equipo de Archivo y Correspondencia de la Entidad reconocimiento por el buen servicio al ciudadano, actividad que incluyó un sorteo para viajar en tren por la sabana de Bogotá en compañía de los familiares de los miembros de atención al ciudadano.</i></p> <p><a href="http://intranet.ani.gov.co/content/reconocimiento-por-el-buen-servicio-con-el-ciudadano">http://intranet.ani.gov.co/content/reconocimiento-por-el-buen-servicio-con-el-ciudadano</a></p> <p>En este sentido, una vez verificada la información suministrada se procedió con el cierre de la no conformidad, decisión informada a la dependencia competente el 18/10/2018, mediante correo electrónico y se valida el cumplimiento de la obligación referida a incentivos.</p> <p>En seguimiento efectuado en el mes de septiembre de 2019, manifiestan que a la fecha no existe ninguna novedad sobre el tema.</p>

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Si	No	Parcial	
Decreto 1081 del 26 de mayo de 2015	<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 Administración Pública. Requisitos", o la que la modifique o sustituya, atendiendo al principio de ajustes razonables establecido en dicha norma.	X			<p>El equipo de atención al ciudadano de la Entidad manifiesta que el edificio donde se ubica la Agencia Nacional de Infraestructura se adapta a los lineamientos previstos en la Ley 1618 de 2013 sobre discapacidad, por tal razón los espacios físicos del 2 y 8 piso en el que puede recibirse público para la atención, salas, baños, están acondicionados para el ingreso y atención de personas con cualquier tipo de limitación.</p> <p>Además, se informó por parte del mencionado equipo que el Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo -COPAST- de la Entidad, llevó a cabo una inspección para verificar el cumplimiento de la Agencia frente a los requerimientos de la norma, obteniendo un resultado positivo.</p> <p>En seguimiento efectuado en el mes septiembre, informan que: <i>"Se mantiene la manifestación realizada en su oportunidad por el Equipo de Atención al Ciudadano, en lo que respecta a Accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad"</i>.</p>
Decreto 1081 del 26 de mayo de 2015	<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:  (1) Personalmente, por escrito o vía oral, en los espacios físicos destinado por el sujeto obligado para la recepción de solicitudes de información pública.	X			<p>La Agencia Nacional de Infraestructura cuenta con un espacio físico en el segundo piso para la atención a los usuarios de forma presencial.</p> <p>Dirección: Calle 24 A No. 59-42 Edificio T 3 Torre 4. Única Sede.</p>

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		SI	No	Parcial	
	(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 "servicio al ciudadano", "ciudadano", 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: "Visítenos en la sede única de la ANI ubicada en la Calle 24A No 59-42 Edificio T3 Torre 4 piso 2 – Ciudadela Empresarial Sarmiento Angulo – Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 am. a 4:30 pm. Correspondencia: lunes a viernes de 8:15 am. A 4:30 pm. Llámenos a las siguientes líneas: PBX: 4848860 Extensión: 1368 y 1421 - línea Gratuita: 018000410151.</p> <p>Adicionalmente, en el link "participación ciudadana", pestaña "transparencia", se encuentran los datos necesarios para que cualquier ciudadano pueda presentar sus peticiones, quejas, reclamos o iniciar un trámite, a través de los siguientes canales: presencial, telefónico y virtual, en donde se publica el mismo número de teléfono que en el link anterior.</p> <p>En correo enviado el 13/09/2019, se requirió a la dependencia competente el soporte que permitiera evidenciar el registro de cincuenta (50) solicitudes recibidas vía telefónica, durante el primer semestre de 2019. Para lo cual se recibió diligenciado el formato (Código TPSE-F-002- Versión 001 del 28/11/2013), que contiene la relación de un total de sesenta y seis ( 66 ) llamadas telefónicas.</p>
	(3) Correo físico o postal, en la dirección destinada 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 "servicio al ciudadano", "ciudadano", 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: "Visítenos en la sede única de la ANI ubicada en la Calle 24A No 59-42 Edificio T3 Torre 4 piso 2 – Ciudadela Empresarial Sarmiento Angulo de lunes a viernes de 8:00 am. a 4:30 pm. Llámenos a las siguientes líneas: PBX: 4848860 Extensión: 1368 y 1421 - línea Gratuita: 018000410151.</p> <p>Adicionalmente, en el link "participación ciudadana", pestaña "transparencia", se encuentran los datos necesarios para que cualquier ciudadano pueda presentar sus peticiones, quejas, reclamos o iniciar un trámite, a través de los siguientes canales: presencial, telefónico y virtual, en donde se publica la misma dirección de correspondencia física que en el link anterior.</p>

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Si	No	Parcial	
	(4) Correo electrónico institucional 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 "servicio al ciudadano", "ciudadano", 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: "MONICA PATRICIA FRANCO TORO, Experto G3-06, es la servidora de la Agencia Nacional de Infraestructura responsable del área de Atención al Ciudadano, y quien tendrá a cargo el conocimiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones o denuncias. Usted podrá dirigirse a ella o a la Agencia, a través de los siguientes canales de atención: Escribanos al correo electrónico <a href="mailto:contactenos@ani.gov.co">contactenos@ani.gov.co</a>".</p> <p>Adicionalmente, en el link "participación ciudadana", pestaña "transparencia", se encuentran los datos necesarios para que cualquier ciudadano pueda presentar sus peticiones, quejas, reclamos o iniciar un trámite, a través de los siguientes canales: presencial, telefónico y virtual, en donde se publica el mismo correo electrónico que en el link anterior.</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 "servicio al ciudadano", "ciudadano", que al ser abierto conduce a una nueva pestaña que entre otras opciones contiene una para "peticiones, quejas, reclamos y denuncias PQRS", en el cual se puede observar un instructivo de PQRS, que indica los términos de respuesta en cada clase de solicitud, tipo de solicitud (queja, reclamo, sugerencia, denuncia, petición y consulta), y el formulario PQRS permite anexar archivos, diligenciar datos del ciudadano y descripción del asunto.</p>

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Si	No	Parcial	
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>Al ingresar al portal web de la Agencia Nacional de Infraestructura se encuentra un link denominado "servicio al ciudadano", "ciudadano", que al ser abierto conduce a una nueva pestaña que entre otras opciones contiene una para "seguimiento a radicados", en donde se solicita digitar los 14 dígitos del radicado a consultar. <a href="https://orfeo.ani.gov.co/consultaRadicados.php">https://orfeo.ani.gov.co/consultaRadicados.php</a></p> <p>No obstante lo anterior, se recomienda al equipo de Atención al Ciudadano que una vez se brinde respuesta sea posible en todos los casos acceder a la misma, con la constancia de remisión correspondiente al ciudadano, porque al consultar el radicado de una muestra aleatoria de 70 radicados tomada de los insumos del primer y segundo trimestre del año 2019- atención al ciudadano se observó en 69 casos que el "radicado finalizó su trámite", y no se anexó la respuesta efectivamente remitida al ciudadano, lo cual se menciona e ilustra en el presente informe. El otro caso (Rad. 20194090076752 del 25/01/2019, indica que la comunicación "se encuentra en trámite, en la dependencia GIT Defensa Judicial".</p>

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 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>	X			<p>La Agencia Nacional de Infraestructura profirió la Resolución No. 552 del 19 de marzo de 2015 "Por la cual se deroga la Resolución No. 411 de 2010, en la cual se fijaron los valores para los servicios de fotocopiado y afines, en la Agencia Nacional de Infraestructura".</p> <p>En el seguimiento efectuado sobre este tema se informa que para el servicio de fotocopiado la ANI suscribió el contrato No. 470 de 2018 cuyo objeto es "contratar los servicios integrales de fotocopiado escáner y conexos, incluidos equipo, papel, mantenimiento preventivo y correctivo", contrato vigente hasta el 25 de mayo de 2019. A partir del 26 de mayo de 2019, la ANI suscribió contrato No. VAF-429 de 2019 con el objeto "Contratar los servicios integrales de fotocopiado, escáner, incluidos equipo, papel, mantenimiento preventivo y correctivo, operario y demás requeridos para la correcta prestación del servicio". Sobre este particular, se consultó si la resolución de actualización de los valores se había ajustado, respondiendo que "La resolución la vamos a ajustar, para que se actualice con los respectivos valores de las copias y no anualmente".</p> <p>En el informe de austeridad del mes de agosto, se precisaron los siguientes valores unitarios, así:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fotocopias B/N Carta y Oficio: 83,00</li> <li>- Fotocopias Color Carta y Oficio: 37,00</li> <li>- Digitalización: \$ 37</li> <li>- Fotoplanos: \$ 14.000</li> <li>- Escáner Planos Color: \$11.000,00</li> <li>- Plóter Pliego Color: \$16.000,00</li> <li>- Impresiones Doble Cara: \$ 1.000,00</li> <li>- Anillados: \$ 5.000,00</li> </ul> <p>El promedio de los anteriores valores que aplican para el año 2019 se ajustan a los precios que comercialmente se encuentran en el mercado.</p>

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Si	No	Parcial	
Ley 1755 de 2015	<p><b>Artículo 29</b> Costo no debe superar el valor comercial.</p>	X			<p>La Agencia Nacional de Infraestructura profirió la Resolución No. 552 del 19 de marzo de 2015 "Por la cual se deroga la Resolución No. 411 de 2010, en la cual se fijaron los valores para los servicios de fotocopiado y afines, en la Agencia Nacional de Infraestructura".</p> <p>En el seguimiento efectuado sobre este tema se informa que para el servicio de fotocopiado la ANI suscribió el contrato No. 470 de 2018 cuyo objeto es "contratar los servicios integrales de fotocopiado escáner y conexos, incluidos equipo, papel, mantenimiento preventivo y correctivo", contrato vigente hasta el 25 de mayo de 2019. A partir del 26 de mayo de 2019, la ANI suscribió contrato No. VAF-429 de 2019 con el objeto "Contratar los servicios integrales de fotocopiado, escáner, incluidos equipo, papel, mantenimiento preventivo y correctivo, operario y demás requeridos para la correcta prestación del servicio". Sobre este particular, se consultó si la resolución de actualización de los valores se había ajustado, respondiendo que "La resolución la vamos a ajustar, para que se actualice con los respectivos valores de las copias y no anualmente".</p> <p>En el informe de austeridad del mes de agosto, se precisaron los siguientes valores unitarios, así:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fotocopias B/N Carta y Oficio: 83,00</li> <li>- Fotocopias Color Carta y Oficio: 37,00</li> <li>- Digitalización: \$ 37</li> <li>- Fotoplanos: \$ 14.000</li> <li>- Escáner Planos Color: \$11.000,00</li> <li>- Plóter Pliego Color: \$16.000,00</li> <li>- Impresiones Doble Cara: \$ 1.000,00</li> <li>- Anillados: \$ 5.000,00</li> </ul> <p>El promedio de los anteriores valores que aplican para el año 2019 se ajustan a los precios que comercialmente se encuentran en el mercado.</p>



Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Si	No	Parcial	
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 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>			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°) y segundo (2°) trimestre de 2019, se observó que: de un total de <b>615</b> comunicaciones registradas bajo la denominación "<b>Incumplen sin respuestas (473) y en término (142)</b>", se tomó una muestra del 60% (369), evidenciándose lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El 43%, se tramitaron fuera de término.</li> <li>- El 9%, de las comunicaciones continúan sin documento de respuestas, es decir se desconoce la gestión ofrecida y los términos ya están vencidos.</li> <li>- El 48%, se respondió de manera oportuna.</li> </ul> <p>La sumatoria de los porcentajes correspondientes a los primeros datos (52%), revelan los incumplimientos reiterativos a los términos de respuestas establecidos en la Ley 1755 de 2015. El anterior análisis se encuentra documentado en los anexos del presente informe como papeles de trabajo. El presente análisis, se encuentra soportado en los papeles de trabajo y en los anexos 2, 3, 4 y 5 del presente informe.</p>

## 6.2.Consolidado de atención de los informes de PQRS- Primer Semestre 2019

Tabla 2. Comparativo atención PQRS- Primer Semestre 2018 vs. 2019

Primer y segundo trimestre de 2018 Vs. 2019	Total ingreso	Cumplen	%	Fuera de término	%	Sin respuesta	%	En término para responder	%
Primer trimestre -2018	1262	839		134		142		147	
Segundo trimestre -2018	1585	1174		175		146		90	
<b>Total, primer semestre 2018</b>	<b>2847</b>	<b>2013</b>	<b>71%</b>	<b>309</b>	<b>11%</b>	<b>288</b>	<b>10%</b>	<b>237</b>	<b>8%</b>
Primer trimestre -2019	1335	845		180		176		134	
Segundo trimestre -2019	1618	1140		173		297		8	
<b>Total, primer semestre 2019</b>	<b>2953</b>	<b>1985</b>	<b>67%</b>	<b>353</b>	<b>12%</b>	<b>473</b>	<b>16%</b>	<b>142</b>	<b>5%</b>
<b>Variación % semestral</b>	<b>106</b>	<b>-28</b>	<b>-4%</b>		<b>1%</b>		<b>6%</b>		<b>-3%</b>

Fuente: Informes de atención al ciudadano publicados en la página web de la Entidad. (Primer y Segundo trimestre de 2019)  
<https://www.ani.gov.co/rendicion-de-cuentas/informes8>

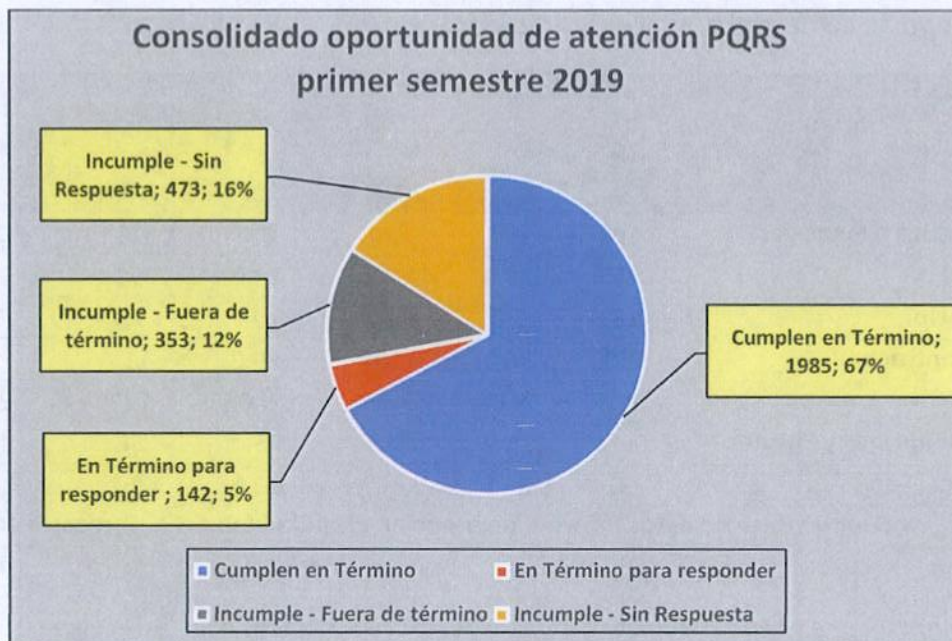
Del análisis de la información consignada en la anterior tabla se advierten los siguientes datos relevantes:

- El número de ingresos de PQRS, aumentó en un 3.7%, al pasar de 2847 en el primer semestre de 2018 a 2953 en el mismo periodo de 2019.
- El porcentaje de las respuestas dadas oportunamente, disminuyó en un 4% pasando del 71% ( primer semestre de 2018), al 67%, (primer semestre 2019), lo cual refleja desmejora en la atención.
- Las respuestas ofrecidas de manera extemporaneas se incrementó en un 1%.
- El ítem de comunicaciones reportadas sin respuestas aumentó en un 6%, toda vez que pasó del 10% (primer semestre de 2018), al 16% e(primer semestre de 2019).
- El porcentaje de las comunicaciones denominadas en término disminuyó en un 3%.

En conclusión todos los ítems reflejan una variación proporcional al número de comunicaciones recibidas en el periodo objeto de la presente auditoría, en donde se evidenció que se presentaron variaciones porcentuales que en comparación con el

mismo periodo de la vigencia 2018, reflejan variaciones leves que no fueron totalmente positivas. En este sentido se considera conveniente reforzar e implementar acciones de mejora que apuntan a optimizar la atención ofrecida a la ciudadanía.

En la presente gráfica, se muestra el comportamiento de la atención ofrecida por la Agencia Nacional de Infraestructura – ANI, a las PQRS, durante el primer semestre de 2019:



La gráfica muestra que el 67% de las comunicaciones se responden dentro de los términos establecidos en la Constitución y la Ley. Sin embargo, el 12% se tramitan de manera extemporánea y el 16% de las solicitudes incumplen sin respuestas. Teniendo en cuenta que la sumatoria de estos dos datos representan el 28% del total, se considera prioritario efectuar un análisis sobre las posibles causas que los originan, toda vez que existe el riesgo de posibles investigaciones disciplinarias y sanciones para la Entidad.

Por otra parte existe un porcentaje residual del 5%, que corresponde a las comunicaciones, que en su momento (al finalizar cada trimestre), se encontraban en término para ser respondidas.

### 6.3. Gestión por dependencias responsables del trámite a las PQRS - Primer Semestre 2019

Del consolidado de los registros (archivo excel) que soportan los dos (2) primeros informes trimestrales de atención al ciudadano, la Oficina de Control Interno, evidenció tres (3) aspectos relevantes relacionados con: Ingreso de comunicaciones por vicepresidencias, porcentaje de extemporaneidad y comunicaciones informadas sin respuestas, así:

Tabla 3 -Reporte semestral por Vicepresidencias.

Vicepresidencia	Entradas	%	Reportadas fuera de término	%	Reportadas sin Respuesta	%
Administrativa y Financiera	102	4.0	10	3.0	11	2.0
Ejecutiva	847	29.0	81	23.0	98	21.0
Estructuración	151	5.0	34	10.0	28	6.0
Gestión Contractual	1109	38.0	104	29.0	115	24.0
Jurídica	258	9.0	30	8.0	122	26.0
Planeación Riesgos y Entorno	447	15.0	88	25.0	88	19.0
<b>Total</b>	<b>2914</b>	<b>100</b>	<b>347</b>	<b>12.0</b>	<b>462</b>	<b>16.0</b>

Fuente: Base de datos Informe de atención al ciudadano 1° y 2° trimestre 2019.

En la anterior tabla, se puede identificar tres (3) aspectos relacionados con: las Vicepresidencias a las cuales les ingresaron mayor número de solicitudes, las que registran incremento en la extemporaneidad y las que fueron reportadas en su momento sin respuestas, así:

- **Requerimientos por Dependencias:**

Se puede observar que 82% de las solicitudes que ingresaron en el primer semestre de 2019, se concentraron en las tres primeras Vicepresidencias, así:

- Gestión Contractual con (1109) entradas que representa el 38%,
- Ejecutiva con (847) registros que simbolizan el 29%,
- Planeación, Riesgos y Entorno con (447) solicitudes que expresa el 15%, le sigue la
- Jurídica con (258) requerimientos que corresponde al 9%, luego se encuentra

- Estructuración con (151) entradas que constituye el 5%, finalmente le sigue Vicepresidencia Administrativa y Financiera con (102) ingresos, que corresponde al 3%.

- Respuestas extemporaneas:

Se observa que el 87% de respuestas ofrecidas fuera de término, las cuales se encuentran a cargo de las Vicepresidencias: Gestión contractual (29%), Planeación Riesgos y Entorno (25%), Ejecutiva (23%) y Estructuración con un 10% de incumplimiento de términos.

- Comunicaciones reportadas sin respuestas:

De igual forma de evidencia que el 70% de las comunicaciones indicadas sin respuestas, se encuentran a cargo de las Vicepresidencias de: Gestión Contractual (24%), Ejecutiva (21%), Planeación Riesgos y Entorno (19%) y Estructuración con un 6%.

Finalmente se precisa que los porcentajes restantes, corresponden a comunicaciones a cargo de las otras dependencias de la entidad ( Presidencia, Oficina de Comunicaciones) y unas que figuran bajo la denominación: salida (2) y vacias (7).

### 6.3.1. Evaluación detallada de los informes de atención al ciudadano

A continuación se procede a evaluar de manera independiente cada uno de los dos informes de atención al ciudadano (primer y segundo trimestre de 2019) incluyendo los diferentes registros estadísticos que los soportan y los cuales se encuentran consolidados en el (anexo 1).

- a) **Informe primer trimestre de 2019:** El balance comprendido entre el 1 de enero y el 31 de marzo de 2019 arroja un total de 1335 comunicaciones que ingresaron, tipificadas como *peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias, consultas y solicitudes de información*, clasificados en tablas construidas con fundamento en los datos que soportaron los diferentes registros y estadísticas de los dos informes de atención al ciudadano.

Tabla 4- Informe Primer Trimestre – Atención al Ciudadano 2019

No	Tipo de Petición	Total, Ingreso	Cumplen	Fuera de término	Sin Respuesta	En Término para responder
1	Peticiones	469	308	45	59	57
2	Quejas	3	2	0	1	0
3	Reclamos	171	113	17	21	20
4	Sugerencias	37	25	2	0	10
5	Solicitudes del Congreso	39	27	7	5	0
6	Solicitud de información	75	57	40	59	17
7	Entidades públicas	186	106	34	32	14
8	Entes de control	40	32	2	4	2
9	Solicitud de copias	59	38	10	7	4
10	Consultas	17	13	0	1	3
11	Tutelas	30	7	5	18	0
12	Denuncia	9	5	2	2	0
13	Solicitud certificación	52	35	16	0	1
14	Solicitud o consulta en materia de ejecución contractual	13	7	0	0	6
15	Solicitud acceso Información pública	57	33	16	4	4
16	Petición concesiones - Interventoría	78	37	19	13	9
<b>Totales</b>		<b>1335</b>	<b>845</b>	<b>180</b>	<b>176</b>	<b>134</b>
<b>Variación %</b>			<b>63%</b>	<b>14%</b>	<b>13%</b>	<b>10%</b>

Fuente: Informe primer trimestre 2019 atención al ciudadano

En la tabla anterior, se pueden evidenciar las dieciseis (16) tipologías informadas en el documento de atención al ciudadano correspondiente al primer trimestre de 2019, de los cuales los que más demanda tienen son:

- Peticiones, 469, que representan el (35%)
- Solicitudes procedentes de las entidades públicas, 186, es (14%)
- Reclamos, con 171 registros, que corresponde al (13%) y
- Petición concesiones – Interventoría, con 78 registros, que son el (6%).

Para el tema relacionado con las comunicaciones reportadas sin respuesta y las informadas en término, se consideró oportuno efectuar un ejercicio de verificación y seguimiento sobre su estado actual, para lo cual se observó lo siguiente:

- Del total de las 176 solicitudes denominadas “Incumplen sin respuesta”, se tomó una muestra del 60%, es decir 106 comunicaciones, con la finalidad de conocer el estado actual de la gestión realizada, evidenciándose en el (**anexo 2**) del presente informe) lo siguiente:
  - 16 comunicaciones continúan sin respuestas, es decir que se desconoce la gestión o trámite ofrecido.
  - 46 oficios se respondieron fuera de término.
  - 23, casos especiales, entre los cuales figuran radicados, anulados, respuestas ofrecidas por correos electrónicos, el oficio que se anexa de respuesta no corresponde con la realidad o radicado padre, y otros casos adicionales.
  - 21 requerimientos fueron tramitados y su enlace en el Orfeo se realizó apropiadamente.
  
- En lo concerniente con las 134 comunicaciones reportadas en el momento de corte (31 de marzo de 2019) del primer trimestre, bajo la denominación “en término”, se tomó una muestra del 60%, es decir 80 comunicaciones, evidenciando que a la fecha del presente seguimiento muestran las siguientes situaciones:
  - 4 de ellas continúan sin documento de respuesta, es decir que se desconoce la gestión o trámite ofrecido (**anexo 3**).
  - 37 tuvieron trámite por fuera de plazo.
  - 35 tuvieron respuestas debidamente enlazadas en el Orfeo.
  - 4 casos especiales, entre los cuales figuran radicados, respuestas ofrecidas por correos electrónicos sin formalizar, el oficio que se anexa de respuesta no corresponde con la realidad o radicado padre, y una (1), comunicación era de tipo informativo.

De las primeras dos situaciones se concluye que continúan presentándose falencias en el cumplimiento de los términos y el procedimiento de enlace y/o inclusión de las respuestas a los radicados de entrada, que ocasionan que se pierda la trazabilidad en el Orfeo, y por ende se desconozca la gestión ofrecida al peticionario.

b) **Informe segundo trimestre de 2019:** El balance comprendido del 01 de abril y el 30 de junio de 2019, arroja un total de 1618 comunicaciones que ingresaron tipificadas como: *peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias, consultas y solicitudes de información*. En este sentido, se muestran en la tabla 5, las estadísticas descriptivas del comportamiento ofrecido a las distintas solicitudes.

**Tabla 5- Informe Segundo Trimestre – Atención al Ciudadano 2019**

No	Tipo de Petición	Total, Ingreso	Cumplen	Cumplen Fuera de término	Sin Respuesta	En Término para responder
1	Peticiones	612	473	61	78	0
2	Quejas	1	0	0	1	0
3	Reclamos	200	155	20	25	0
4	Sugerencias	37	25	3	9	0
5	Solicitudes del Congreso	39	21	13	5	0
6	Solicitud de información	80	60	10	10	0
7	Entidades públicas	213	155	22	36	0
8	Entes de control	49	41	3	5	0
9	Solicitud de copias	48	28	8	12	0
10	Consultas	15	9	0	2	4
11	Tutelas	103	17	4	82	0
12	Denuncia	4	2	1	1	0
13	Solicitud certificación	44	35	7	2	0
14	Solicitud o consulta en materia de ejecución contractual	21	14	1	2	4
15	Solicitud acceso Información pública	72	56	4	12	0
16	Petición concesiones Interventoría	80	49	16	15	0
<b>Totales</b>		<b>1618</b>	<b>1140</b>	<b>173</b>	<b>297</b>	<b>8</b>
<b>Variación %</b>			<b>70%</b>	<b>11%</b>	<b>18%</b>	<b>1%</b>

Fuente: Informe segundo trimestre 2019 atención al ciudadano

Los datos consignados en la tabla 5 muestran del total de las 16 tipologías informadas en el documento de atención al ciudadano segundo trimestre de 2019, las que más demanda tienen son:

- Peticiones, 612, lo cual representa el (38%)
- Comunicaciones procedentes de las entidades públicas, 213, cifra que corresponde al (13%)
- Reclamos, 200, lo cual representa el 12%



- Tutelas, con 103 registros, es decir el (6%)

Para el tema relacionado con las comunicaciones reportadas sin respuestas y las informadas en término, se consideró oportuno efectuar un ejercicio de verificación y seguimiento sobre su estado actual, para lo cual se observó lo siguiente:

- Del total de las 297 solicitudes denominadas “Incumplen sin respuesta”, se tomó una muestra del 60%, es decir 178 comunicaciones, con la finalidad de conocer el estado actual de la gestión realizada, evidenciándose lo siguiente:
  - 14 comunicaciones continúan sin documento de respuesta que permita conocer la gestión o trámite ofrecido (**anexo 4**).
  - 37 se respondieron fuera de término.
  - 116, solicitudes fueron debidamente tramitadas.
  - 11, casos especiales, entre los cuales figuran radicados, anulados, respuestas ofrecidas por correos electrónicos, el oficio que se anexa de respuesta no corresponde con la realidad o radicado padre, con solicitud de prórroga y sin alcance y otros casos adicionales.
- En lo concerniente con las 8 comunicaciones reportadas “en término”, de igual forma se tomó una muestra del 60%, es decir, 5 comunicaciones, con la finalidad de conocer su estado actual, evidenciando lo siguiente :
  - 2 de ellas se encuentran sin documento de respuesta que permita conocer la gestión o trámite ofrecido (**anexo 5**).
  - 1 se tramitó por fuera del plazo.
  - 1, el radicado que se enlazó de respuesta figura anulado
  - 1, muestra respuesta debidamente enlazada en el Orfeo.

Lo anterior conduce a concluir que persisten falencias en el cumplimiento de términos y lo relacionado con las eventuales fallas en el procedimiento de enlace y/o inclusión del las respuestas a los radicados de entrada que ocasionan que se pierda la trazabilidad en el Orfeo y por ende, se desconozca la gestión ofrecida al peticionario.

### 6.3.2. COMPORTAMIENTO CANALES DE ATENCIÓN -PRIMER Y SEGUNDO TRIMESTRE DE 2019.

Tabla 6- Consolidado canales de atención al público en el primer y segundo trimestre de 2019

Periodo	Presencial	Percepción encuesta	Virtual	Percepción encuesta	Telefónico	Percepción encuesta
Primer trimestre - 2019	15.696	71	1.204	15	1.320	0
Segundo trimestre - 2019	14.667	54	1.270	13	1.230	0
Total primer semestre 2019	30.363	125	2.474	28	1.362	0
Total primer semestre 2018	26.486	60	3009	37	1710	51
Variación	3.877	65	-535	-9	-348	

Fuente: Informes de atención al ciudadano publicados en la página web de la Entidad. (Primer y Segundo trimestre de 2019)

En la presente tabla, se observa que durante el primer semestre de 2019, se atendieron por medio de los tres (3) canales de atención al ciudadano un total de 30.363 comunicaciones, de las cuales el 89%, se recibieron de forma presencial, seguida por el canal virtual con un 7% y el restante 4% se atendieron por el canal telefónico.

Es importante resaltar que de las 30.363 solicitudes gestionadas de manera presencial, únicamente diligenciaron las encuestas de percepción ciudadana un total de 125 personas, de las cuales veintiocho (28) no expresaron ningún tipo de opinión. En este sentido, se observa que la muestra poblacional continúa estando muy reducida (0.41%), para efectuar una apropiada evaluación de la ciudadanía, en aras de mejorar la calidad de la prestación del servicio. La presente situación no evidencia avance alguno, toda vez que durante el primer semestre de 2018, el porcentaje de las personas que diligenciaron las encuestas fue del 0.22%, de un total de 26.486 personas que fueron atendidas. Es decir, que en ambas periodicidades analizadas, el porcentaje no supera el 1%.

### 6.3.3. REVISIÓN INSUMOS QUE SOPORTAN LOS DOS INFORMES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PRIMER Y SEGUNDO TRIMESTRE 2019.

En el análisis efectuado a los insumos que soportan los dos informes del primer y segundo trimestre de 2019, se pudo evidenciar que:

- Existen eventos en los cuales el término de vencimiento señalado en los soportes (archivo Excel) de atención al ciudadano, no coincide con la fecha establecida por el ente externo de control, que suelen indicar términos perentorios de ocho (8), cinco (5) y tres (3) días para tramitar ciertos requerimientos y por consiguiente en el Orfeo, no se realiza el ajuste pertinente.
- En los informes de atención al ciudadano correspondientes al primer y segundo trimestre de 2019, se tomaron en los casos (55) identificados, en el anexo 6, como cumplidos, documentos de respuesta que en su momento figuraban como a memorandos internos.
- Se relacionan como cumplidos, oficios de respuestas que corresponden a radicados que fueron anulados, ocho (8) casos.
- Se tomaron en las estadísticas de incumplimiento “sin respuestas”, comunicaciones que ya habían sido tramitadas en término, como es el caso de 21 oficios (primer trimestre de 2019) y 116 solicitudes en (segundo trimestre de 2019).
- Se toman como documentos de respuestas solicitudes de prórroga y correos electrónicos sin formalización (No se radicaron de acuerdo con los lineamientos establecidos).
- 44 comunicaciones continúan sin documento adjunto que evidencie su gestión y en su mayoría se encuentran archivadas aún cuando las mismas, no tiene ningún tipo de documento de respuesta en ORFEO.

#### 6.4. Fallas tecnológicas en el Sistema de Gestión Documental – ORFEO

En el el periodo evaluado, se constataron de manera directa y mediante los diferentes canales de comunicación, manifestaciones, sobre la ocurrencia de fallas en el servicio durante algunos días de los meses de abril, mayo y junio de 2019, siendo este último mes el que mayor recurrencia de problemas presentó, como se demuestra en la siguiente tabla.

Tabla 7- Relación de comunicaciones que notifican las fallas presentadas en la plataforma Orfeo.

Radicado No.	Fecha	Asunto
20194090616912	17/06/2019	Solicitud de revisión ORFEO, ANI, sin acceso, así: <i>"pongo en conocimiento que la página de ANI, se encuentra sin acceso para radicación desde hace tres días, nos hemos comunicado con el área de sistemas solicitando soporte técnico sin solución hasta el momento...(...)"</i>
20194090638732	21/06/2019	Reclamo <i>"de manera atenta les escribo para consultarles si el sistema de información Orfeo tiene algún problema dado que estoy intentando adjuntar una información de un trámite que tengo en curso con ustedes y no ha sido posible cargar la información."</i>
20194090662732	28/06/2019	Reclamo <i>"se informa que se continúa teniendo problema en la plataforma OREFO para radicación en línea, el día de hoy no se pudo radicar la información requerida por la Procuraduría Provincial de Amaga."</i>
20191090089823	18/06/2019	Memorando <i>"Solicitud de información fallas del Orfeo para responder derechos de petición"</i> .
20194090605522	13/06/2019	Derecho de petición por inconvenientes en la radicación Web Orfeo.

Las anteriores situaciones presentadas merecen atención prioritaria por la dependencia competente, toda vez que la recurrencia de estos eventos pueden generar posibles riesgos operativos y legales por la no disponibilidad en el acceso para radicación web – Orfeo. De igual forma, se tiene como soportes de papeles de trabajo, los distintos correos electrónicos donde se informan los problemas en el Orfeo, que se presentaron en el primer semestre de 2019.

Adicional, a lo anteriormente manifestado, se informa que se han venido presentando otras situaciones similares relacionadas con el sistema de información documental Orfeo, en donde se precisan hechos puntuales, así:

- El 29 de julio de 2019, mediante correo electrónico, la Oficina de Control Interno requirió al Equipo de Atención al Ciudadano, el informe correspondiente al segundo (2°) trimestre de 2019, toda vez que en la consulta efectuada en la página web de la entidad, a la fecha no se encontraba publicado. En este sentido la dependencia competente respondió lo siguiente *“Es correcto. Al momento no se encuentra migrado porque tuvimos problemas con el sistema Orfeo, lo que impidió evolucionar.*
- La Oficina de Control Interno mediante correo electrónico enviado el 17 de julio de 2019, requirió a la Coordinación G.I.T. Tecnología de la Información y las Telecomunicaciones, los registros de las respuestas ofrecidas a la Procuraduría General de Nación y hasta el momento no ha sido entregado el citado reporte.
- El 13 de septiembre de 2019, la Oficina de Control Interno solicitó información al administrador actual del Orfeo, para lo cual respondieron lo siguiente: *“Hasta este año el sistema Orfeo esta administrador por GIT de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones, la codificación asignada estaba a cargo del área de archivo entonces para ese caso en particular no tendría la respuesta”.*

Las anteriores situaciones, evidencian que existen diferentes hechos que se tornan recurrentes y los cuales advierten sobre fallas en el Sistema de Gestión Documental – Orfeo. En este sentido, se considera oportuno evaluar la pertinencia, oportunidad y conveniencia del uso y manejo del aplicativo Orfeo, teniendo en cuenta las anteriores falencias que inciden en la realización de trámites y seguimientos que se requieren.

#### **6.5. Verificación de información contenida en el vínculo de atención al ciudadano de la página Web de la Entidad , link “seguimiento a radicados”**

Es importante resaltar que en el periodo evaluado, se evidenció que en la página web de la entidad, se han venido efectuando diferentes modificaciones y actualizaciones. Sin embargo, persisten situaciones que dificultan que la ciudadanía pueda contar con información oportuna, confiable y actualizada, toda vez que al consultar el trámite ofrecido a sus solicitudes se evidencia que en el link “seguimiento a radicados”,

<https://orfeo.ani.gov.co/consultaRadicados.php,esentan> se presentan las las siguientes situaciones:

- No permite acceder a la información pública del estado del trámite.
- Se evidencian atrasos en las respuestas, sin gestión efectiva de respuesta o el resultado.
- Inconcistencias del estdo real de una solicitud.
- Se indica que el radicado finalizó su trámite y por lo tanto no hay anexos para mostrar.
- Se anexa como respuesta de un oficio, un memorando interno.
- Radicados que ya fueron respondido, se señalan que se encuentran en trámite.

De lo anteriormente mencionado, se considera oportuno precisar dos (2) hechos relevantes que se relacionan a continuación:

- **DERECHO DE PETICIÓN DOS AGUAS DE CASCAJAL**

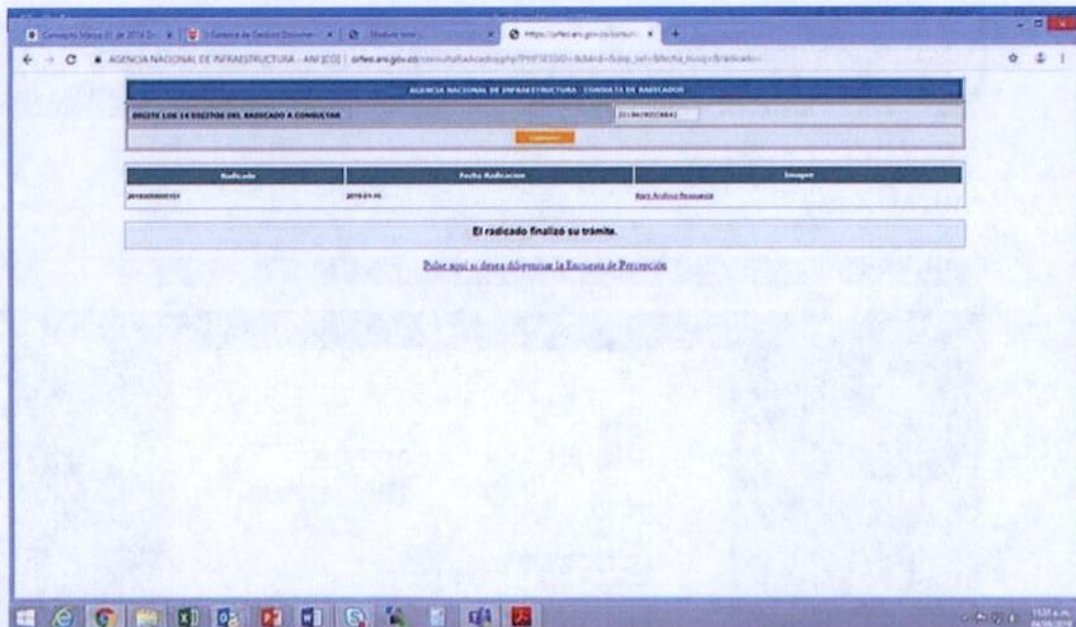
- ✓ Mediante radicado No. 20194090917302 del 03 de septiembre de 2019, la peticionaria informa a la Entidad: “(...) Adjunto a este correo envío oficio radicado en el Portal Web de la ANI con fecha 01/09/2019 y radicado No. 20194090006642 (...) la razón para adjuntar el oficio por este medio es que, al chequear el día de hoy, el estado de la solicitud se encuentra anexa una respuesta que nada tiene que ver con el tema que nos compete como Consejo comunitario Las Dos Aguas de Cascajal. Es más, el oficio que anexan con fecha 10/01/2019 (...) está dirigido a alguien que vive en Floridablanca (...) mientras que nuestro territorio ancestral está en Cali (Valle). Por último, llama también la atención la rapidez para dar respuesta, en un día, sin que el oficio hay sido ni siquiera asignado a un funcionario. Es decir, puede ser que el sistema Orfeo esté funcionando mal, también que al interior de la ANI se tengan problemas de eficiencia, o de cualquier otro tipo (...)”
- ✓ Mediante radicado No. 20194090973412 del 17 de septiembre de 2019, la peticionaria complementó la petición inicial y adjuntó el oficio en formato PDF el radicado inicial el cual al observarlo tiene como número interno de la ANI 20194090006642 del 1 de septiembre de 2019 (el cual no había sido adjuntado en el radicado inicial).
- ✓ Al verificar en el sistema de consulta al ciudadano en la página web ([https://orfeo.ani.gov.co/consultaRadicados.php?PHPSESSID=&&krd=&dep\\_sel=&fecha\\_busq=&radicado=](https://orfeo.ani.gov.co/consultaRadicados.php?PHPSESSID=&&krd=&dep_sel=&fecha_busq=&radicado=)), con corte 4, 17 de septiembre, observamos que se

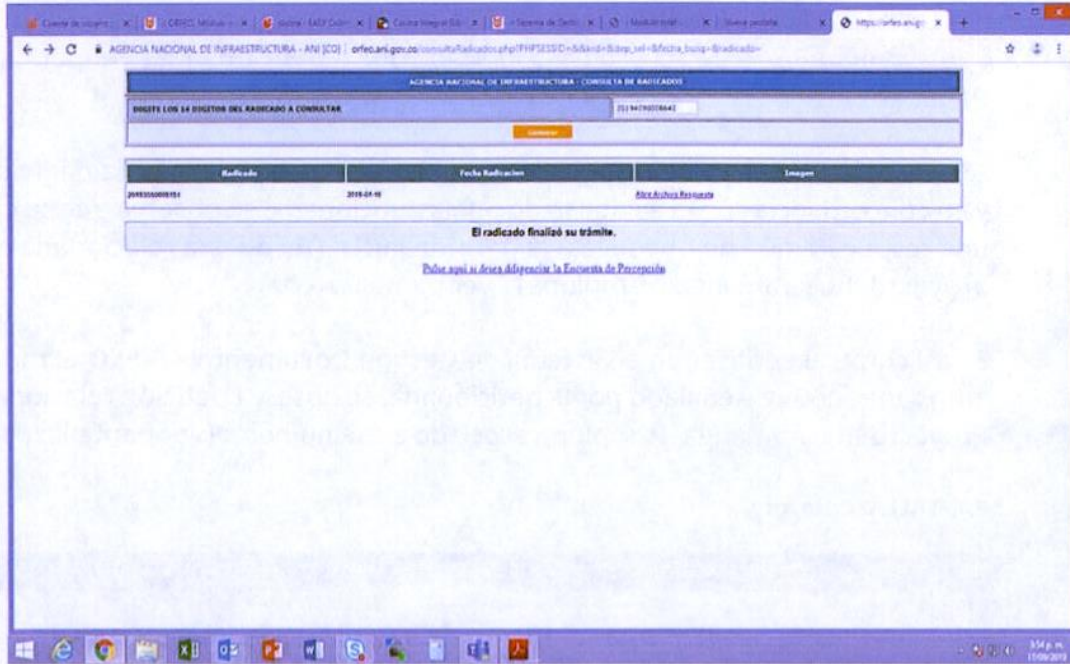
indica: “ El radicado Finalizó su trámite” lo siguiente respecto de la petición inicial ( 20194090006642- de acuerdo a lo indicado por el peticionario) ( ver pantallazos 01).

Al consultar el archivo de respuesta que se encuentra enlazada en la página web, y en concordancia con lo evidenciado por la peticionaria, se observa que se enlazó una respuesta que no obedece a la petición inicial (respuesta relacionada a otro proyecto- Bucaramanga- Pamplona) ( ver pantallazo 02) .

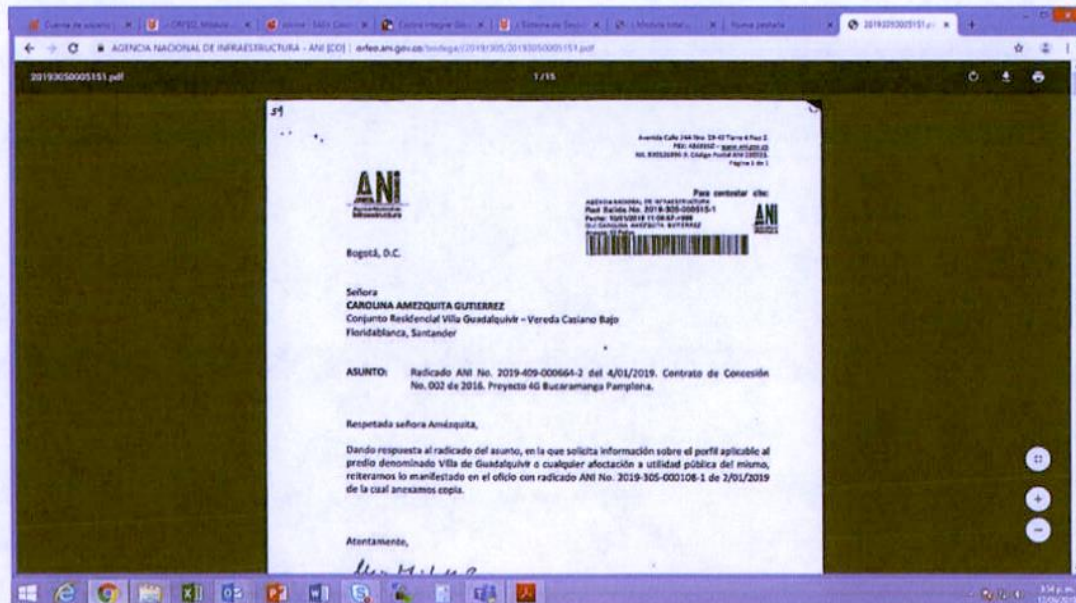
- ✓ Es así como al verificar en el Sistema de Gestión Documental ORFEO el radicado 20194090006642- señalado por la peticionaria, se observa petición relacionada al Proyecto Bucaramanga- Pamplona asociado a ese número. (ver pantallazos 03)

#### PANTALLAZO No. 01



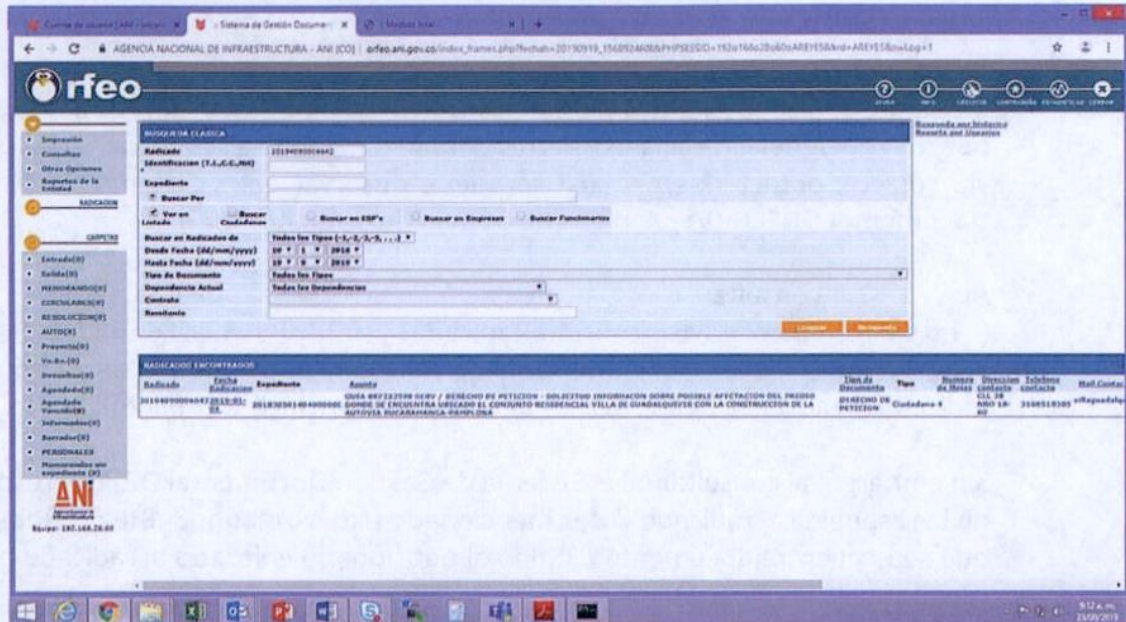


PANTALLAZO 02





PANTALLAZOS 03



**AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA - ANI** | [rfeo.ani.gov.co/index.html?method=20190919\\_13491405&P=2020D+Y3a16a3b66aAE155&mp=AE155&Log=1](#)

**BUSQUEDA CLASICA**

Radicado: 201800000442

Identificación (T-I-G-C-M)

Expediente

Buscar Por:  Buscar Ciudadanos  Buscar en ESP\*  Buscar en Empresas  Buscar Funcionarios

Desde en Radicado de: Todos los Tipos (-1,-2,-3,-4,-5,-6,-7,-8,-9,-10,-11,-12,-13,-14,-15,-16,-17,-18,-19,-20,-21,-22,-23,-24,-25,-26,-27,-28,-29,-30,-31,-32,-33,-34,-35,-36,-37,-38,-39,-40,-41,-42,-43,-44,-45,-46,-47,-48,-49,-50,-51,-52,-53,-54,-55,-56,-57,-58,-59,-60,-61,-62,-63,-64,-65,-66,-67,-68,-69,-70,-71,-72,-73,-74,-75,-76,-77,-78,-79,-80,-81,-82,-83,-84,-85,-86,-87,-88,-89,-90,-91,-92,-93,-94,-95,-96,-97,-98,-99,-100,-101,-102,-103,-104,-105,-106,-107,-108,-109,-110,-111,-112,-113,-114,-115,-116,-117,-118,-119,-120,-121,-122,-123,-124,-125,-126,-127,-128,-129,-130,-131,-132,-133,-134,-135,-136,-137,-138,-139,-140,-141,-142,-143,-144,-145,-146,-147,-148,-149,-150,-151,-152,-153,-154,-155,-156,-157,-158,-159,-160,-161,-162,-163,-164,-165,-166,-167,-168,-169,-170,-171,-172,-173,-174,-175,-176,-177,-178,-179,-180,-181,-182,-183,-184,-185,-186,-187,-188,-189,-190,-191,-192,-193,-194,-195,-196,-197,-198,-199,-200,-201,-202,-203,-204,-205,-206,-207,-208,-209,-210,-211,-212,-213,-214,-215,-216,-217,-218,-219,-220,-221,-222,-223,-224,-225,-226,-227,-228,-229,-230,-231,-232,-233,-234,-235,-236,-237,-238,-239,-240,-241,-242,-243,-244,-245,-246,-247,-248,-249,-250,-251,-252,-253,-254,-255,-256,-257,-258,-259,-260,-261,-262,-263,-264,-265,-266,-267,-268,-269,-270,-271,-272,-273,-274,-275,-276,-277,-278,-279,-280,-281,-282,-283,-284,-285,-286,-287,-288,-289,-290,-291,-292,-293,-294,-295,-296,-297,-298,-299,-300,-301,-302,-303,-304,-305,-306,-307,-308,-309,-310,-311,-312,-313,-314,-315,-316,-317,-318,-319,-320,-321,-322,-323,-324,-325,-326,-327,-328,-329,-330,-331,-332,-333,-334,-335,-336,-337,-338,-339,-340,-341,-342,-343,-344,-345,-346,-347,-348,-349,-350,-351,-352,-353,-354,-355,-356,-357,-358,-359,-360,-361,-362,-363,-364,-365,-366,-367,-368,-369,-370,-371,-372,-373,-374,-375,-376,-377,-378,-379,-380,-381,-382,-383,-384,-385,-386,-387,-388,-389,-390,-391,-392,-393,-394,-395,-396,-397,-398,-399,-400,-401,-402,-403,-404,-405,-406,-407,-408,-409,-410,-411,-412,-413,-414,-415,-416,-417,-418,-419,-420,-421,-422,-423,-424,-425,-426,-427,-428,-429,-430,-431,-432,-433,-434,-435,-436,-437,-438,-439,-440,-441,-442,-443,-444,-445,-446,-447,-448,-449,-450,-451,-452,-453,-454,-455,-456,-457,-458,-459,-460,-461,-462,-463,-464,-465,-466,-467,-468,-469,-470,-471,-472,-473,-474,-475,-476,-477,-478,-479,-480,-481,-482,-483,-484,-485,-486,-487,-488,-489,-490,-491,-492,-493,-494,-495,-496,-497,-498,-499,-500,-501,-502,-503,-504,-505,-506,-507,-508,-509,-510,-511,-512,-513,-514,-515,-516,-517,-518,-519,-520,-521,-522,-523,-524,-525,-526,-527,-528,-529,-530,-531,-532,-533,-534,-535,-536,-537,-538,-539,-540,-541,-542,-543,-544,-545,-546,-547,-548,-549,-550,-551,-552,-553,-554,-555,-556,-557,-558,-559,-560,-561,-562,-563,-564,-565,-566,-567,-568,-569,-570,-571,-572,-573,-574,-575,-576,-577,-578,-579,-580,-581,-582,-583,-584,-585,-586,-587,-588,-589,-590,-591,-592,-593,-594,-595,-596,-597,-598,-599,-600,-601,-602,-603,-604,-605,-606,-607,-608,-609,-610,-611,-612,-613,-614,-615,-616,-617,-618,-619,-620,-621,-622,-623,-624,-625,-626,-627,-628,-629,-630,-631,-632,-633,-634,-635,-636,-637,-638,-639,-640,-641,-642,-643,-644,-645,-646,-647,-648,-649,-650,-651,-652,-653,-654,-655,-656,-657,-658,-659,-660,-661,-662,-663,-664,-665,-666,-667,-668,-669,-670,-671,-672,-673,-674,-675,-676,-677,-678,-679,-680,-681,-682,-683,-684,-685,-686,-687,-688,-689,-690,-691,-692,-693,-694,-695,-696,-697,-698,-699,-700,-701,-702,-703,-704,-705,-706,-707,-708,-709,-710,-711,-712,-713,-714,-715,-716,-717,-718,-719,-720,-721,-722,-723,-724,-725,-726,-727,-728,-729,-730,-731,-732,-733,-734,-735,-736,-737,-738,-739,-740,-741,-742,-743,-744,-745,-746,-747,-748,-749,-750,-751,-752,-753,-754,-755,-756,-757,-758,-759,-760,-761,-762,-763,-764,-765,-766,-767,-768,-769,-770,-771,-772,-773,-774,-775,-776,-777,-778,-779,-780,-781,-782,-783,-784,-785,-786,-787,-788,-789,-790,-791,-792,-793,-794,-795,-796,-797,-798,-799,-800,-801,-802,-803,-804,-805,-806,-807,-808,-809,-810,-811,-812,-813,-814,-815,-816,-817,-818,-819,-820,-821,-822,-823,-824,-825,-826,-827,-828,-829,-830,-831,-832,-833,-834,-835,-836,-837,-838,-839,-840,-841,-842,-843,-844,-845,-846,-847,-848,-849,-850,-851,-852,-853,-854,-855,-856,-857,-858,-859,-860,-861,-862,-863,-864,-865,-866,-867,-868,-869,-870,-871,-872,-873,-874,-875,-876,-877,-878,-879,-880,-881,-882,-883,-884,-885,-886,-887,-888,-889,-890,-891,-892,-893,-894,-895,-896,-897,-898,-899,-900,-901,-902,-903,-904,-905,-906,-907,-908,-909,-910,-911,-912,-913,-914,-915,-916,-917,-918,-919,-920,-921,-922,-923,-924,-925,-926,-927,-928,-929,-930,-931,-932,-933,-934,-935,-936,-937,-938,-939,-940,-941,-942,-943,-944,-945,-946,-947,-948,-949,-950,-951,-952,-953,-954,-955,-956,-957,-958,-959,-960,-961,-962,-963,-964,-965,-966,-967,-968,-969,-970,-971,-972,-973,-974,-975,-976,-977,-978,-979,-980,-981,-982,-983,-984,-985,-986,-987,-988,-989,-990,-991,-992,-993,-994,-995,-996,-997,-998,-999,1000)

Desde Fecha (dd/mm/yyyy): 00 \* 0 \* 2018 \*

Hasta Fecha (dd/mm/yyyy): 30 \* 0 \* 2018 \*

Tipo de Documento: Todos los Tipos

Disponibilidad Actual: Todos los Tipos

Controlado

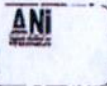
Nombre

**RESULTADOS ENCONTRADOS**

Radical	Fecha Radicación	Expediente	Asunto	Unidad Documental	Tipo	Numero	Distrito	Subsección	Subsección	Mat. Contad.
201800000442	20180904	201800000442	UNA 98732209 SERV / BENEFICIO DE PETICION - SOLICITUD INFORMACION SOBRE POSIBLE AFECTACION DEL PRECIO DONDE SE ENCUENTRA UBICADO EL CONJUNTO RESIDENCIAL VILLA DE GUADALQUIVIR CON LA CONSTRUCTORA DE LA AUTOVIA BUCARAMANGA-PAMPLONA	DOCUMENTO	Ciudadano	047012019 09 12 57 305	Bucaramanga	42	Edificio	11Registraly

**Conjunto Residencial Villa de Guadaluir**

Bucaramanga, Diciembre 12 de 2018

  
**REQUERIMIENTO DE INFORMACION**  
 Rad No. 2018-405-COO086-4-2  
 Fecha: 04/01/2019 09:12:57:305  
 DND CAROLINA AMEZQUITA  
 ANEXO SI ANEXOS

Señores  
**AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA ANI**  
 Calle 24 A # 59 - 42 Edificio T3 Torre 4 Piso 2  
 Ciudadela Empresarial Sarmiento Angulo, Bogotá D.  
**AUTOVIA BUCARAMANGA PAMPLONA**  
 Kilómetro 7+8-46 Via Bucaramanga -Pamplona  
 Vereda Santa Barbara  
**BENACHI INGENIERIA SAS**  
 Cra. 67 #167-69 - Colina Office Park  
**CONSORCIO INCOPLAN T&k**  
 CALLE 70ª No. 4-60 Rosales  
 Bogotá

**Referencia: Derecho de Petición**

Yo Carolina Amezcua Gutiérrez, mayor de edad, identificado con cédula de ciudadanía No. 37.549.258, expedida en Bucaramanga, domiciliado en la ciudad de Piedecuesta(Santander), actuando como Representante Legal del Conjunto Residencial Villa Guadaluir ubicado en la Vereda Casiano Bajo del Municipio de Floridablanca, respetuosamente me dirijo a usted por medio del presente escrito con el fin de que me sea atendido y resuelto este derecho de petición, consagrado en el artículo 23 de la Constitución Nacional de para que se dirima y atiende mis inquietudes acorde a los siguientes hechos:

**HECHOS**

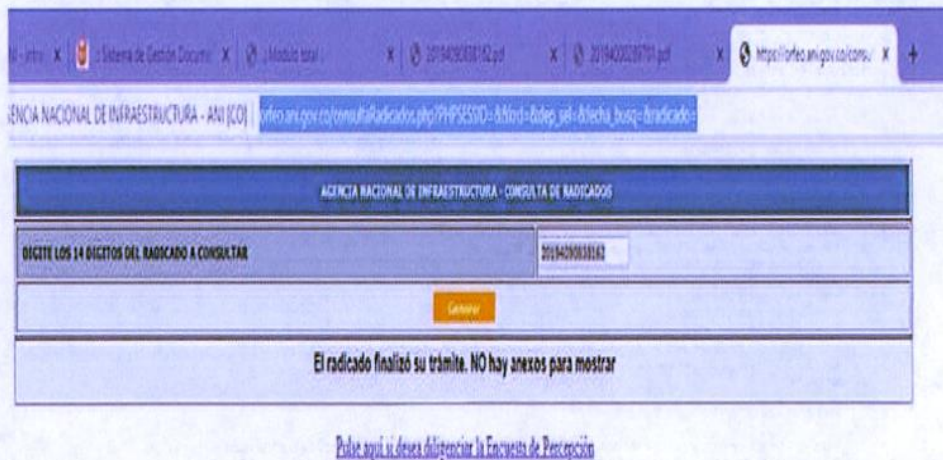
1. El Conjunto Residencial Villa Guadaluir según información que se ha generado desde el

## CASO GRACILIANO HUERTAS

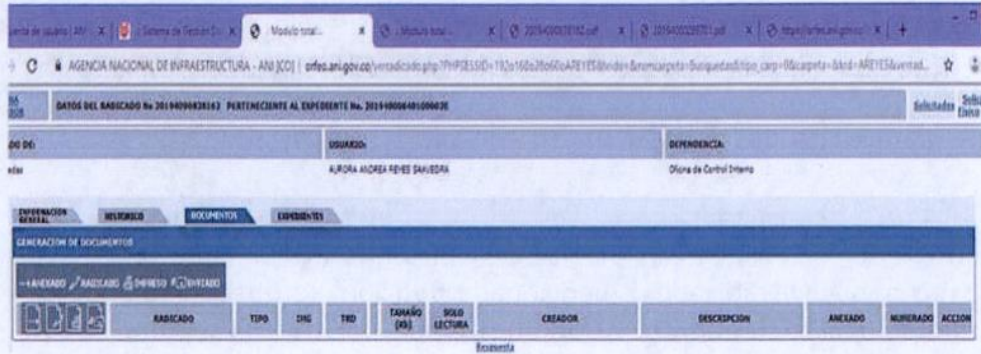
### CASO 1

- ✓ Mediante radicado No. 20194090838162 del 13 de agosto de 2019, se recibe petición del señor Graciliano Huertas denominada- Queja Disciplinaria- (allegada vía correo Contáctenos), el cual se puede observar en el Sistema de Gestión Documental ORFEO (Ver papeles de trabajo de la auditoría).
- ✓ Al consultar en el pagina web ([https://orfeo.ani.gov.co/consultaRadicados.php?PHPSESSID=&&krd=&dep\\_sel=&fecha\\_busq=&radicado=](https://orfeo.ani.gov.co/consultaRadicados.php?PHPSESSID=&&krd=&dep_sel=&fecha_busq=&radicado=)) mencionada petición, se observa la anotación “ El radicado finalizó su trámite. NO hay anexos para mostrar” (Ver pantallazo No. 01).
- ✓ Sin embargo, al consultar en el Sistema de Gestión Documental ORFEO, respecto de la respuesta al radicado antes mencionado (No. 20194090838162) se observa que se encuentra documento dirigido al peticionario enlazado al radicado padre (Ver pantallazos No. 02).

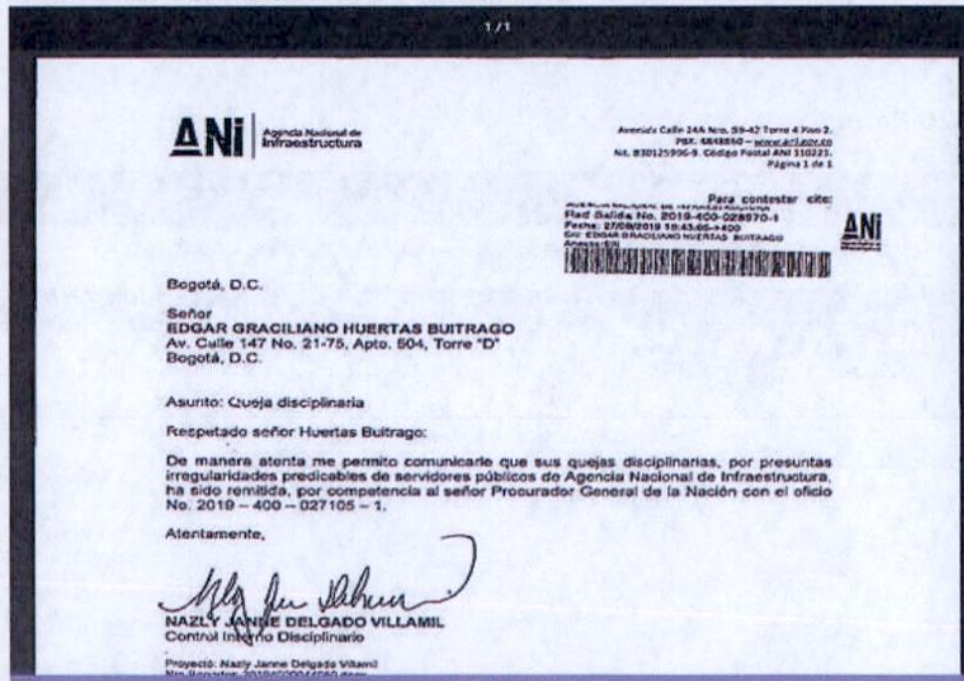
### PANTALLAZO No. 01



PANTALLAZOS No. 02



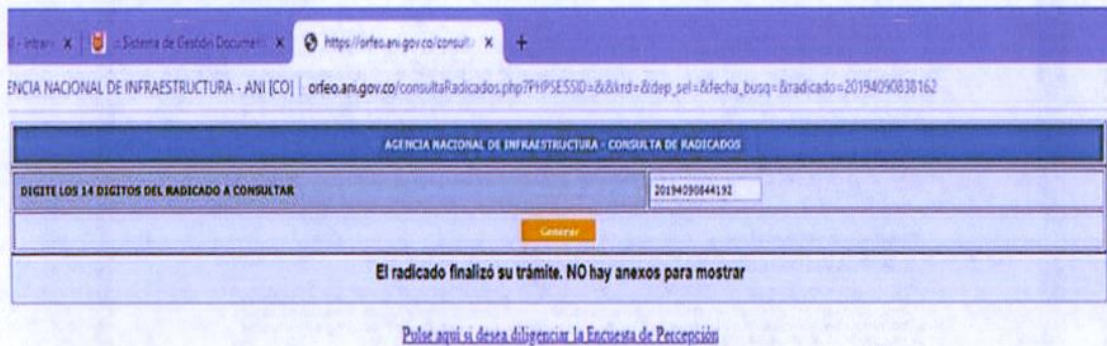
TRUJILLO - ANI (LU) | orfeo.ani.gov.co/verificado.php?HPID=1132156270650AREYES@indin&enmarcpeta=buquetaditpo\_carg=ff&capeta=6&id=AREYES&ventad...



## CASO 2

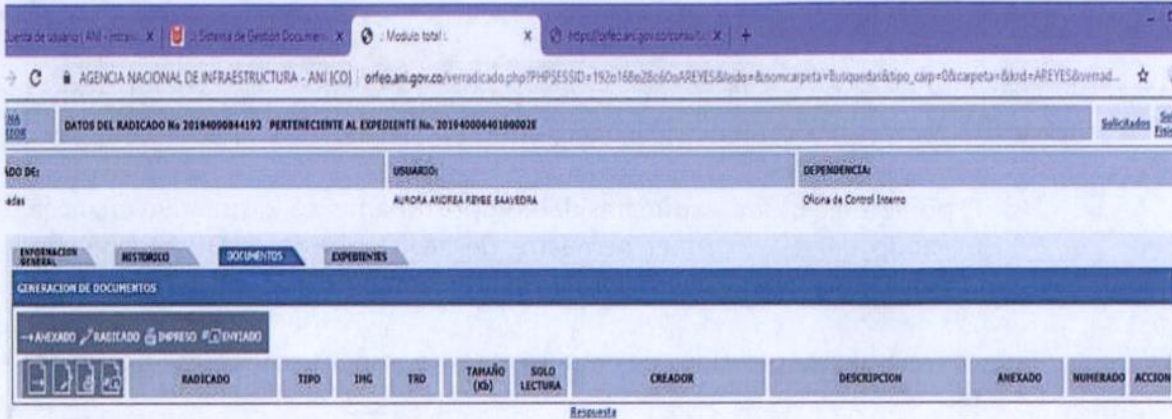
- ✓ Mediante radicado No. 20194090844192 del 14 de agosto de 2019, se recibe petición del señor Graciliano Huertas denominada- Queja Disciplinaria- (allegada vía correo Contáctenos), el cual se puede observar en el Sistema de Gestión Documental ORFEO (Ver papeles de trabajo de la auditoría).
- ✓ Al consultar en el página web ([https://orfeo.ani.gov.co/consultaRadicados.php?PHPSESSID=&&krd=&dep\\_sel=&fecha\\_busq=&radicado=](https://orfeo.ani.gov.co/consultaRadicados.php?PHPSESSID=&&krd=&dep_sel=&fecha_busq=&radicado=)) mencionada petición, se observa la anotación “ El radicado finalizó su trámite. NO hay anexos para mostrar” (Ver pantallazo No. 01)
- ✓ Sin embargo, al consultar en el Sistema de Gestión Documental ORFEO, respecto de la respuesta al radicado antes mencionado (No. 20194090844192) se observa que se encuentra documento dirigido al peticionario enlazado al radicado padre (Ver pantallazos No. 02).

## PANTALLAZO No. 01



The screenshot shows a web browser window with the URL <https://orfeo.ani.gov.co/consultar>. The page title is "AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA - CONSULTA DE RADICADOS". Below the title, there is a search bar with the text "DIGITE LOS 14 DIGITOS DEL RADICADO A CONSULTAR" and a text input field containing "20194090844192". A "Consultar" button is located below the input field. The search results display the message: "El radicado finalizó su trámite. NO hay anexos para mostrar". At the bottom of the page, there is a link: "Pulse aquí si desea diligenciar la Encuesta de Percepción".

**PANTALLAZOS No. 02**



URL: https://orfeo.ani.gov.co/consultar/...

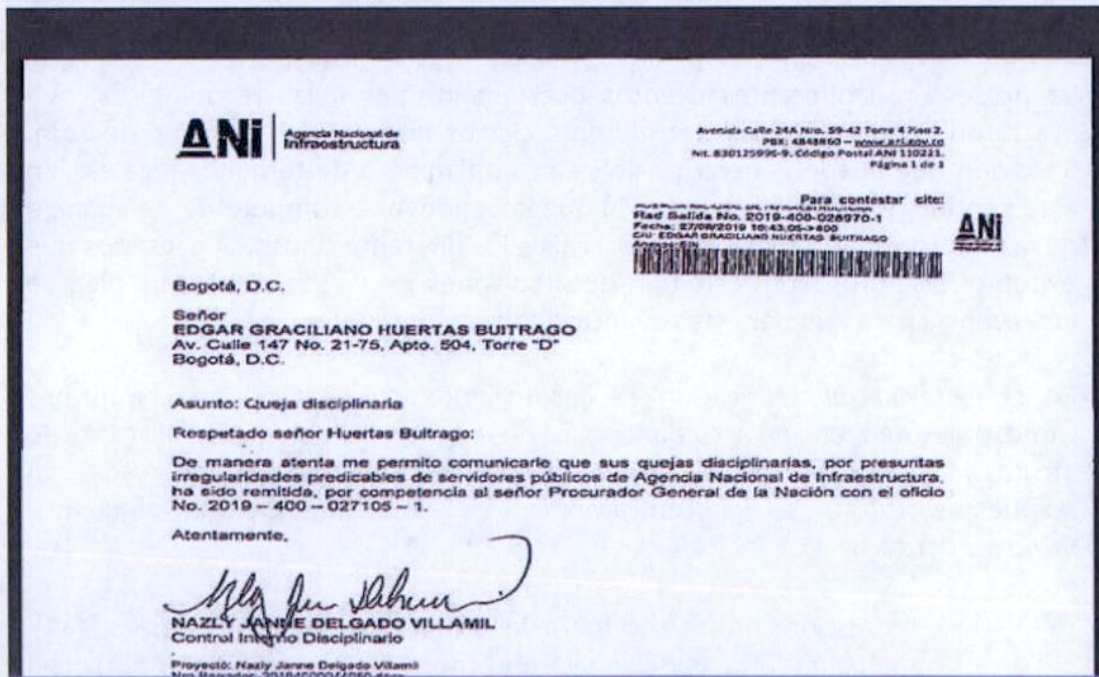
**DATOS DEL RADICADO No. 2019-4009084192 PERTENECIENTE AL EXPEDIENTE No. 2019-400040100002E**

USUARIO: AURORA ANDREA REVEE SALVEDRA | DEPENDENCIA: Oficina de Control Interno

GENERACION DE DOCUMENTOS

→ ANEXADO / RASTREADO / IMPRESO / ENTREGADO

RADICADO	TIPO	INC	TRO	TAMAÑO (K)	SOLO LECTURA	CREADOR	DESCRIPCION	ANEXADO	NUMERADO	ACCION
Reservista										



**ANI** | Agencia Nacional de Infraestructura

Avenida Calle 24A Nro. 59-42 Torre 4 Piso 2.  
P.B. 4848960 - Bogotá, D.C.  
N.I. 830125996-9. Código Postal ANI 110211.  
Página 1 de 1

**Para contestar cite:**  
Rad. Salida No. 2019-400-027105-1  
Fecha: 27/09/2019 10:43:05 -> 800  
CIV EDGAR GRACILIANO HUERTAS BUITRAGO  
Asunto: En

Bogotá, D.C.

Señor  
**EDGAR GRACILIANO HUERTAS BUITRAGO**  
Av. Calle 147 No. 21-75, Apto. 504, Torre "D"  
Bogotá, D.C.

Asunto: Queja disciplinaria

Respetado señor Huertas Buitrago:

De manera atenta me permito comunicarle que sus quejas disciplinarias, por presuntas irregularidades predicables de servidores públicos de Agencia Nacional de Infraestructura, ha sido remitida, por competencia al señor Procurador General de la Nación con el oficio No. 2019 - 400 - 027105 - 1.

Atentamente,

*Nazly Janne Delgado Villamil*  
**NAZLY JANNE DELGADO VILLAMIL**  
Control Interno Disciplinario

Proyectó: Nazly Janne Delgado Villamil  
Nro. Mandato: 2019-400040100002E

## 7. CONCLUSIONES: NO CONFORMIDADES Y RECOMENDACIONES

### 7.1 NO CONFORMIDADES

7.2.1 El comportamiento de la atención ofrecida a las PQRS, durante el primer trimestre 2018 vs. 2019, muestra aspectos desfavorables, relacionados con:

- El porcentaje de las respuestas dadas oportunamente, disminuyó en un 4% pasando del 71% ( primer semestre de 2018), al 67%, (primer semestre 2019), lo cual refleja desmejora en la atención.
- Las respuestas ofrecidas de manera extemporaneas se incrementó en un 1%.
- El item de comunicaciones reportadas sin respuestas aumentó en un 6%, toda vez que pasó del 10% (primer semestre de 2018), al 16% (primer semestre de 2019).

7.2.2 Se presentaron diferentes eventos ocasionados por fallas tecnológicas, que afectaron la radicación via web durante ciertos dias del mes de junio de 2019. Situación que puede generar posibles incumplimiento de términos legales. En este sentido, se considera necesario que la dependencia competente del manejo de la plataforma tecnológica Orfeo, realice los diferentes ajustes necesarios que eviten que se presenten este tipo de situaciones y a su vez diseñar un plan de emergencia para atender estas eventualidades.

7.2.3 En el ejercicio de verificación de los insumos que soportan los informes trimestrales de atención al ciudadano, se observó que el porcentaje del (87%) de incumplimiento de términos, al igual que las comunicaciones reportadas sin respuestas (70%), se concentraron en su mayoría en las siguientes Vicepresidencias:

- Gestión Contractual: fuera de término (29%) y sin respuestas (24%).
- Planeación, Riesgos y Entorno: extemporáneas (25%), sin respuestas (19%).
- Ejecutiva: Inoportunidad (23%), sin documento de respuesta (21%).
- Estructuración: tramitadas fuera de término (10%), sin respuesta (21%).

7.2.4 En la muestra auditada de 615 comunicaciones, se evidenciaron situaciones relacionadas con falencias en la información que se enlaza en el sistema de gestión documental - ORFEO, tales como:

- En el ORFEO, no aparecen documentos de respuesta a 44 comunicaciones.
- En el ORFEO, se anexan memorandos internos como evidencias de respuestas.
- En Orfeo, se relacionan oficios que fueron anulados, como documentos de respuestas.
- En el ORFEO se indica que la información se entregó a la mano, sin dejar evidencia de la gestión realizada.
- Se pierde la trazabilidad en el ORFEO, cuando se efectúan traslados y no se le informa al peticionario.
- Se adjunta como respuesta un radicado que no corresponde con la realidad.
- En el ORFEO, se indica por parte del responsable del trámite, el archivo de la comunicación, sin haberse dado respuesta al mismo.
- Se da traslado al Concesionario sin copia al peticionario.
- El trámite de respuesta que se ofrece a ciertas peticiones carece de soporte documental, únicamente se evidencia en el Orfeo, en la pestaña denominada “comentario”, la gestión que se ofreció en su momento.

Las anteriores situaciones evidencian los incumplimientos a los criterios establecidos en la circular No. 2013-409-000009-4 del 10/05/2019, referente a la ejecución de los procedimientos en el manejo del Orfeo.

7.2.5 En los eventos en los cuales se evidenció que los plazos de vencimientos establecidos (perentorios) por los entes externos de control, no coinciden con los señalados en los insumos de atención al ciudadano, motivo por el cual se requiere que, en el Orfeo, se realicen los ajustes necesarios a fin de poder establecer el término real de vencimiento y evitar inconsistencias.

Por otra parte, las no conformidades Nos. 3209, 3304, 3305, 3309 y 3476, citadas en el plan de mejoramiento por procesos y descritas en la tabla 1 del presente informe, son recurrentes, toda vez que, se presentan durante cada periodo evaluado (primer y segundo trimestre de 2019), motivo por el cual la Oficina de Control Interno sugiere el replanteamiento de las acciones de mejora que garanticen la superación de la causa originadora de las no conformidades.

## 7.2 RECOMENDACIONES

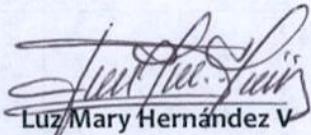
De la revisión efectuada aleatoriamente a los diferentes registros que soportan los informes de atención al ciudadano correspondientes al primer y segundo trimestre de 2019, se evidenciaron situaciones que requieren que se efectuen las medidas pertinentes a fin de evitar posibles inconvenientes futuros, toda vez que en el periodo evaluado, se evidenció lo siguiente:

- 7.2.1 Si bien es cierto que al interior de cada Vicepresidencia se asignó de manera formal a una persona para que lidere los diferentes temas relacionados con la PQRS, se considera necesario, que los responsables de estas actividades, diseñen un procedimiento y unos controles apropiados, que permitan monitorear en término real el estado actual de cada unas de las PQRS asignadas a sus dependencias.
- 7.2.2 Es importante seguir implementando diferentes acciones de mejora que eviten que se continúe materializando el riesgo, ocasionado por las respuestas tramitadas fuera de término y las que figuran sin responder.
- 7.2.3 Se continúa evidenciando bajos porcentajes de las encuestas de percepción de la ciudadanía para el tema de atención presencial y página web, resultados que revelan que el tamaño de la muestra poblacional no es suficientemente representativa para medir los niveles de satisfacción de los ciudadanos sobre los trámites y las gestiones que se realizan en la Entidad; razón por la cual se recomienda nuevamente diseñar mecanismos que permitan motivar a la ciudadanía al diligenciamiento de las encuestas.
- 7.2.4 Se recomienda que se cuente con soportes que evidencien la presentación de los informes de atención al ciudadano al Presidente de la Entidad conforme a lo



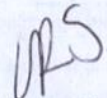
establecido en el artículo 54 de la Ley 190 de 1995, toda vez que de los últimos informes que se han elaborado, no existe novedades en cuanto a la remisión de los mismos a la Presidencia de la Agencia.

Auditó:



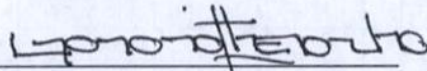
Luz Mary Hernández V  
Auditora Oficina de Control Interno

Revisó:



Andrea Reyes Saavedra  
Auditora Oficina de Control Interno

Aprobó:



Gloria Margoth Cabrera Rubio  
Jefe de Oficina de Control Interno

Anexo 1- Consolidado Ingreso PQRS-Primer (1°) y Segundo (2°) trimestre de 2019

No.	Cód-	DEPENDENCIA	Total ingresos		Trámitado en término		Trámitado fuera de término		Sin documento de respuesta - Orfeo		En Término para responder	
			I-Trimt	II-Trimt	I-Trimt	II-Trimt	I-Trimt	II-Trimt	I-Trimt	II-Trimt	I-Trimt	II-Trimt
1	100	Presidencia	2	4	0	2	1	0	0	2	1	0
2	101	Vicepresidencia Jurídica	5	11	0	5	0	4	4	2	1	0
3	102	Oficina de Control Interno	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	103	Vicepresidencia de Planeacion Riesgos y Entorno	4	5	4	4	0	0	0	1	0	0
5	104	Oficina de Comunicaciones	5	3	4	3	1	0	0	0	0	0
6	200	Vicepresidencia de Estructuración	65	86	25	51	19	15	8	20	13	0
7	300	Vicepresidencia de Gestión Contractual	25	28	11	21	6	6	5	1	3	0
8	303	GIT Portuario	26	38	12	29	3	2	8	5	3	2
9	304	GIT Estrategia Contractual Permisos y Modificaciones	54	58	35	49	4	3	8	6	7	0
10	305	GIT Carretero 1	90	111	56	87	16	11	11	13	7	0
11	306	GIT Carretero 2	131	128	94	108	12	3	14	17	11	0
12	307	GIT Ferreo	35	55	14	46	7	3	7	6	7	0
13	308	GIT Financiero 1	4	2	2	2	1	0	1	0	0	0
14	309	GIT Aeroportuario	28	36	22	29	3	3	2	4	1	0
15	310	GIT Financiero 2	5	4	5	2	0	0	0	1	0	1
16	311	GIT- Carreteros 4	75	129	57	115	1	7	3	7	14	0
17	312	GIT- Carretero 5	70	67	47	49	12	11	2	7	9	0
18	400	Vicepresidencia Administrativa y Financiera	5	4	1	4	2	0	1	0	1	0
19	401	GIT Administrativa y Financiera	16	20	15	17	1	0	0	3	0	0
20	402	GIT Control Interno Disciplinario y Atenc/Ciudadano	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
21	403	GIT de Talento Humano	18	26	14	17	0	5	3	4	1	0
22	409	Area De Archivo Y Correspondencia	7	6	6	5	1	1	0	0	0	0
23	500	Vicepresidencia Ejecutiva	365	392	275	304	29	42	40	45	21	1
24	601	GIT de Planeacion	21	14	17	14	3	0	0	0	1	0
25	602	GIT de Riesgos	5	3	4	3	0	0	1	0	0	0
26	603	GIT Social	33	40	11	21	4	4	13	15	5	0
27	604	GIT Predial	42	28	24	15	11	7	2	5	5	1
28	605	GIT Ambiental	16	27	13	19	3	3	0	5	0	0
29	606	GIT Asesoría Jurídica Predial	73	134	27	70	16	37	17	27	13	0
30	607	GIT- Tecnologías de la información y telecomunicaciones	0	2	0	0	0	0	0	2	0	0
31	701	GIT Defensa Judicial	40	108	7	12	8	2	21	92	4	2
32	702	GIT de Asesoría de Estructuración	12	3	4	3	3	0	3	0	2	0
33	703	GIT de Contratación	43	23	29	20	13	2	0	0	1	1
34	704	GIT Ases Misional G Contractual 2	3	9	3	6	0	1	0	2	0	0
35	705	GIT Ases Misional G Contractual 1	3	6	3	4	0	0	0	2	0	0
36	707	GIT Procedimientos Administrativos Sancionatorios Cont	6	2	3	1	0	1	2	0	1	0
	999	SALIDA	0	2	0	2	0	0	0	0	0	0
		VACIAS	3	4	1	1	0	0	0	3	2	0
		<b>TOTALES</b>	<b>1335</b>	<b>1618</b>	<b>845</b>	<b>1140</b>	<b>180</b>	<b>173</b>	<b>176</b>	<b>297</b>	<b>134</b>	<b>8</b>

Anexo-2- Seguimiento solicitudes reportadas en el primer (1º) trimestre de 2019 Sin Respuestas

No.	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fecha Rad Salida	Cumpliment	Usuario Actual	Dpdcia Rpble	Seguimiento-OCI
1	20194090001202	02/01/2019	16/01/2019			INCUMPLE	ARCHIVADO	VP-GC	<b>NOTA:</b> El oficio que se enlaza en Orfeo Rad. 20193070003741 del 08/01/2019, hace referencia al Rad. 20184091332222 de diciembre de 2018.
2	20194090004402	03/01/2019	17/01/2019			INCUMPLE	ARCHIVADO	VP-JURÍDICA	<b>NOTA:</b> El oficio que se enlaza en Orfeo Rad. 20193070003741 del 08/01/2019, hace referencia al Rad. 20184091072092 del 16/12/2018.
3	20194090007132	04/01/2019	25/01/2019			INCUMPLE	ARCHIVADO	VP-GC	<b>NOTA:</b> El oficio que se enlaza en Orfeo Rad. 20193070003741 del 08/01/2019, hace referencia al Rad. 20184091332222 de diciembre de 2018.
4	20194090015382	09/01/2019	23/01/2019			INCUMPLE	ARCHIVADO	VP-EJECUTIVA	<b>NOTA:</b> El oficio que se enlaza en Orfeo Rad. 20195000015481 del 23/01/2019, hace referencia al Rads. 20194090015422 y 20194090015132 ambos de enero de 2019.
5	20194090015722	09/01/2019	30/01/2019			INCUMPLE	MARIO ANDRES RODRIGUEZ TOLEDO	VP-GC	Ok- Tramitado - <b>Fuera de término</b> - Rad. 20193060128731 del 29/04/2019 .
6	20194090015832	09/01/2019	30/01/2019			INCUMPLE	ARCHIVADO	VP-GC	NO se evidencia en el Orfeo documento de respuesta.
7	20194090018592	09/01/2019	23/01/2019			INCUMPLE	ARCHIVADO	VP-PRE	Ok- Tramitado - En término- Rad. 20196030010381 del 16/01/2019
8	20194090026352	11/01/2019	25/01/2019			INCUMPLE	ARCHIVADO	VP-GC	Ok- Tramitado - <b>Fuera de término</b> - Rad. 20193050021591 del 30/01/2019

No.	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fecha Rad Salida	Cumpliment	Usuario Actual	Dpdcia Rpble	Seguimiento-OCI
9	20194090027322	11/01/2019	16/01/2019			INCUMPLE	ARCHIVADO	VP-JURÍDICA	Ok- Tramitado - <b>Fuera de término</b> - Rad. 20187010232701 del 26/07/2018.
10	20194090034382	14/01/2019	04/02/2019			INCUMPLE	ARCHIVADO	VP-EJECUTIVA	Ok- Tramitado - En término- Rad. 20195000024551 del 01/02/2019
11	20194090034942	14/01/2019	04/02/2019			INCUMPLE	LUISA FERNANDA PEREZ RAMIREZ 1	VP-PRE	Ok- Tramitado - <b>Fuera de término</b> - Rad. 20196060101061 del 01/04/2019 .
12	20194090041312	16/01/2019	06/02/2019			INCUMPLE	JUAN CARLOS AVENDANO ARIZA 3	VP-PRE	Ok- Tramitado - <b>Fuera de término</b> - Rad. 2019409004131200001 del 20/03/2019 .
13	20194090050482	17/01/2019	31/01/2019			INCUMPLE	ARCHIVADO	VP-JURÍDICA	NO se evidencia en Orfeo documento de respuesta - <b>En Comentarios</b> se indica que: Se dio contestación mediante radicado 20187010428621 del 20 de diciembre de 2018.
14	20194090062142	22/01/2019	12/02/2019			INCUMPLE	ARCHIVADO	VP-GC	<b>CASO ESPECIAL</b> -Ok- Tramitado - En término- Rad. 20193040024641 del 01/02/2019- El Oficio de Rta hace Ref. al rad. 20184091242202 del 28/11/2018.
15	20194090065582	22/01/2019	25/01/2019			INCUMPLE	ARCHIVADO	VP-PRE	Ok- Tramitado - En término- Rad. 20196060017361 del 24/01/2019
16	20194090070282	23/01/2019	13/02/2019			INCUMPLE	ARCHIVADO	VP-GC	<b>CASO ESPECIAL</b> -Ok- Tramitado - En término- Rad. 20193060017091 del 24/01/2019- El Oficio de Rta hace Ref. al rad. 20184091242202 del 28/11/2018.
17	20194090071942	24/01/2019	14/02/2019			INCUMPLE	SILVIA URBINA RESTREPO 1	VP-GC	Ok- Tramitado - <b>Fuera de término</b> - Rad. 20192000140931 del 08/05/2019 .

No.	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fecha Rad Salida	Cumpliment	Usuario Actual	Dpdcia Rple	Seguimiento-OCI
18	20194090072982	24/01/2019	14/02/2019			INCUMPLE	PAOLA MARCELA MEDINA RAMIREZ 4	VP-PRE	Ok- Tramitado - <b>Fuera de término</b> - Rad. 20196060112071 del 09/04/2019 .
19	20194090077132	25/01/2019	01/02/2019			INCUMPLE	ARCHIVADO	VP- EJECUTIVA	Ok- Tramitado - <b>Fuera de término</b> - Rad. 20193060026741 del 09/02/2019 .
20	20194090077172	25/01/2019	15/02/2019			INCUMPLE	ARCHIVADO	VP-GC	<b>CASO ESPECIAL</b> -Ok- Tramitado - En término- Rad. 20193000031231 del 07/02/2019- El Oficio de Rta hace Ref. al rad. 20184090078892 del 25/01/2019.
21	20194090077182	25/01/2019	08/02/2019			INCUMPLE	ARCHIVADO	VP-GC	<b>CASO ESPECIAL</b> -Ok- Tramitado - En término- Rad. 20193060033331 del 08/02/2019- El Oficio de Rta hace Ref. al rad. 20184091339172 del 19/12/2018.
22	20194090077792	25/01/2019	30/01/2019			INCUMPLE	IVONNE MARITZA NOVOA GUZMAN	VP-JURÍDICA	NO se evidencia en el Orfeo documento de respuesta.
23	20194090077812	25/01/2019	30/01/2019			INCUMPLE	IVONNE MARITZA NOVOA GUZMAN	VP-JURÍDICA	NO se evidencia en el Orfeo documento de respuesta.
24	20194090081482	28/01/2019	18/02/2019			INCUMPLE	ARCHIVADO	VP- EJECUTIVA	<b>CASO ESPECIAL</b> -Ok- Tramitado - En término- Rad. 20195000033881 del 11/02/2019 - El Oficio de Rta hace Ref. al rad. 20195000016401 del 24/01/2019.
25	20194090082102	28/01/2019	11/02/2019			INCUMPLE	ARCHIVADO	VP-PRE	Ok- Tramitado - En término- Rad. 20196060026211 del 04/02/2019
26	20194090083472	28/01/2019	11/02/2019			INCUMPLE	MONICA VIVIANA PARRA SEGURA	VP-PRE	Ok- Tramitado - <b>Fuera de término</b> - Rad. 20196020104411 del 02/04/2019 .

No.	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fecha Rad Salida	Cumpliment	Usuario Actual	Dpdcia Rpble	Seguimiento-OCI
27	20194090084972	28/01/2019	18/02/2019			INCUMPLE	ARCHIVADO	VP-STRUCT	Ok- Tramitado - <b>Fuera de término</b> - Rad. del 20197020054831 del 22/02/2019 .
28	20194090092212	30/01/2019	20/02/2019			INCUMPLE	ARCHIVADO	VP-GC	Ok- Tramitado - <b>Fuera de término</b> - Rad. del 20193050064351 del 04/03/2019 .
29	20194090093952	30/01/2019	13/02/2019			INCUMPLE	ARCHIVADO	VP-GC	NO se evidencia en el Orfeo documento de respuesta.
30	20194090094402	30/01/2019	20/02/2019			INCUMPLE	ARCHIVADO	VP-GC	Ok- Tramitado - <b>Fuera de término</b> - Rad. del 20193050066571 del 05/03/2019 .
31	20194090095502	31/01/2019	21/02/2019			INCUMPLE	DIANA CAROLINA GARCIA RUIZ	VP-JURÍDICA	Ok- Tramitado - <b>Fuera de término</b> - Rad. del 20193050066571 del 05/03/2019 .
32	20194090095852	31/01/2019	21/02/2019			INCUMPLE	ARCHIVADO	VP-GC	Ok- Tramitado - <b>Fuera de término</b> - Rad. del 20193000059141 del 27/02/2019 .
33	20194090096452	31/01/2019	14/02/2019			INCUMPLE	ARCHIVADO	VP-GC	Ok- Tramitado - En término- Rad. 20193030042011 del 14/02/2019
34	20194090099172	31/01/2019	14/02/2019			INCUMPLE	ARCHIVADO	VP- EJECUTIVA	NO se evidencia en el Orfeo documento de respuesta.
35	20194090100332	31/01/2019	21/02/2019			INCUMPLE	ARCHIVADO	VP-GC	Ok- Tramitado - En término- Rad. 20193060025421 del 01/02/2019
36	20194090104002	01/02/2019	06/02/2019			INCUMPLE	ARCHIVADO	VP-JURÍDICA	Ok- Tramitado - <b>Fuera de término</b> - Rad. del 20197010031241 del 07/02/2019 .
37	20194090104582	01/02/2019	15/02/2019			INCUMPLE	ARCHIVADO	VP- EJECUTIVA	Ok- Tramitado - En término- Rad. 20195000033421 del 08/02/2019

No.	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fecha Rad Salida	Cumpliment	Usuario Actual	Dpdcia Rpble	Seguimiento-OCI
38	20194090104662	01/02/2019	15/02/2019			INCUMPLE	ARCHIVADO	VP- EJECUTIVA	<b>CASO ESPECIAL</b> - En Orfeo se adjunta el Rad. 20195000037761 del 12/02/2019 (En término) . Sin embargo, se evidencia en Orfeo que el documento reporta : <b>RADICADO ANULADO</b>
39	20194090109202	04/02/2019	18/02/2019			INCUMPLE	ARCHIVADO	VP- EJECUTIVA	<b>CASO ESPECIAL</b> -Ok- Tramitado - En término- Rad. 20195000035631 del 12/02/2019 - El Oficio de Rta hace Ref. al rad. 20194090066912 del 22/01/2019.
40	20194090109892	04/02/2019	18/03/2019			INCUMPLE	LILIAN JOHANA CORREA SOLANO	VP-JURÍDICA	Ok- Tramitado - <b>Fuera de término</b> - Rad. 20191010144021 del 10/05/2019 .
41	20194090111082	04/02/2019	18/02/2019			INCUMPLE	ARCHIVADO	VP- EJECUTIVA	Ok- Tramitado - En término- Rad. 20193070043881 del 15/02/2019
42	20194090114962	05/02/2019	19/02/2019			INCUMPLE	YOLANDA CUJER PLAZAS 3	VP-ESTRUCT	Ok- Tramitado - <b>Fuera de término</b> - Rad. 20197020066061 del 04/03/2019 .
43	20194090116572	06/02/2019	27/02/2019			INCUMPLE	ARCHIVADO	VP-GC	NO se evidencia en el Orfeo documento de respuesta- El peticionario espera respuesta.
44	20194090118102	06/02/2019	27/02/2019			INCUMPLE	ARCHIVADO	VP-GC	NO se evidencia en el Orfeo documento de respuesta- El peticionario espera respuesta.
45	20194090121772	07/02/2019	12/02/2019			INCUMPLE	SOCRATES FERNANDO CASTILLO CAICEDO	VP-JURÍDICA	NO se evidencia en el Orfeo documento de respuesta.
46	20194090126822	08/02/2019	01/03/2019			INCUMPLE	ARCHIVADO	VP- EJECUTIVA	Ok- Tramitado - <b>Fuera de término</b> - Rad. 20195000041321 del 13/02/2019 .

No.	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fecha Rad Salida	Cumpliment	Usuario Actual	Dpdcia Rpble	Seguimiento-OCI
47	20194090128102	08/02/2019	22/02/2019			INCUMPLE	SANDRA MILENA RUEDA OCHOA	VP-ESTRUCT	Ok- Tramitado - <b>Fuera de término</b> - Rad. 20192000130721 del 30/04/2019 .
48	20194090132182	11/02/2019	25/02/2019			INCUMPLE	ARCHIVADO	VP-EJECUTIVA	Ok- Tramitado - <b>Fuera de término</b> - Rad. 20195000058661 del 26/02/2019 .
49	20194090132512	11/02/2019	04/03/2019			INCUMPLE	ARCHIVADO	VP-GC	<b>CASO ESPECIAL:</b> El oficio que se enlaza en Orfeo Rad. 20193040048841 del 19/02/2019, hace referencia al Rads. 20184091154712 Y 20194090063672.
50	20194090132522	11/02/2019	04/03/2019			INCUMPLE	ARCHIVADO	VP-EJECUTIVA	Ok- Tramitado - En término- Rad. 20195000047001 del 18/02/2019
51	20194090132652	11/02/2019	04/03/2019			INCUMPLE	PAOLA MARCELA MEDINA RAMIREZ 4	VP-PRE	Ok- Tramitado - <b>Fuera de término</b> - Rad. 20196060131121 del 30/04/2019 .
52	20194090133152	11/02/2019	14/02/2019			INCUMPLE	LILIANA MARCELA POVEDA BUENDIA 1	VP-JURÍDICA	Informativo - NRR, por cuanto es una respuesta ofrecida a la ANI.
53	20194090134802	11/02/2019	04/03/2019			INCUMPLE	ARCHIVADO	VP-GC	NO se evidencia en el Orfeo documento de respuesta.
54	20194090139072	12/02/2019	26/02/2019			INCUMPLE	ARCHIVADO	VP-ADM	Ok- Tramitado - <b>Fuera de término</b> - Rad. 20194000058911 del 27/02/2019 .
55	20194090139572	12/02/2019	26/02/2019			INCUMPLE	ARCHIVADO	VP-GC	<b>CASO ESPECIAL:</b> El oficio que se enlaza en Orfeo Rad. 20193090040551 del 13/02/2019. Sin embargo, el oficio señala que se da respuesta al Rad. 20194090126902.
56	20194090140742	12/02/2019	05/03/2019			INCUMPLE	ARCHIVADO	VP-EJECUTIVA	Ok- Tramitado - En término- Rad. 20195000066141 del 14/02/2019



No.	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fecha Rad Salida	Cumpliment	Usuario Actual	Dpdcia Rpble	Seguimiento-OCI
57	20194090148922	14/02/2019	07/03/2019			INCUMPLE	EDUARDO DURAN MONTOYA 1	VP-JURÍDICA	NO se evidencia en el Orfeo documento de respuesta.
58	20194090149162	14/02/2019	28/02/2019			INCUMPLE	ARCHIVADO	VP-GC	<b>CASO ESPECIAL:</b> El oficio que se enlaza en Orfeo Rad. 20193060052091 del 21/02/2019, hace referencia al Rads. 20184090132152 Y 201940901355732.
59	20194090149222	14/02/2019	07/03/2019			INCUMPLE	PAOLA MARCELA MEDINA RAMIREZ 4	VP-PRE	Ok- Tramitado - <b>Fuera de término</b> - Rad. 20196060132151 del 02/05/2019 .
60	20194090151802	14/02/2019	28/02/2019			INCUMPLE	ARCHIVADO	VP-GC	<b>CASO ESPECIAL:</b> El oficio que se enlaza en Orfeo Rad. 20193040057081 del 25/02/2019, hace referencia al Rad. 20184090657482.
61	20194090155122	15/02/2019	20/02/2019			INCUMPLE	CAMILO ALBERTO MEDINA PARRA	VP-JURÍDICA	Ok- Tramitado - <b>Fuera de término</b> - Rad. 20197010147081 del 14/05/2019 .
62	20194090155302	15/02/2019	08/03/2019			INCUMPLE	ARCHIVADO	VP-PRE	Ok- Tramitado - En término- Rad. 20196030068911 del 06/03/2019
63	20194090160402	18/02/2019	21/02/2019			INCUMPLE	LILIANA MARCELA POVEDA BUENDIA 1	VP-JURÍDICA	NO se evidencia en el Orfeo documento de respuesta.- Solicitan información.
64	20194090160662	18/02/2019	04/03/2019			INCUMPLE	ARCHIVADO	VP-JURÍDICA	<b>CASO ESPECIAL: SIN RTA:</b> El oficio que se enlaza en Orfeo Rad. 20197020066061 del 04/03/2019, hace referencia al Rad- 20194090114962- Prodeco- tema diferente.

No.	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fecha Rad Salida	Cumpliment	Usuario Actual	Dpdcia Rpble	Seguimiento-OCI
65	20194090161022	18/02/2019	04/03/2019			INCUMPLE	ARCHIVADO	VP-PRE	<b>CASO ESPECIAL:</b> El oficio que se enlaza en Orfeo Rad. 20196060049191 del 19/02/2019, hace referencia al Rads. 20194090049132 del 17/01/2019 Y 20194090090152 del 29/01/2019.
66	20194090161342	18/02/2019	11/03/2019			INCUMPLE	ARCHIVADO	VP-ADM	Ok- Tramitado - <b>Fuera de término</b> - Rad. 20194030144821 del 10/05/2019 .
67	20194090161592	18/02/2019	11/03/2019			INCUMPLE	DEYSSI MIREYA MONROY MONGUI 3	VP-PRE	Ok- Tramitado - <b>Fuera de término</b> - Rad. 20196060106431 del 04/04/2019 .
68	20194090163982	18/02/2019	11/03/2019			INCUMPLE	ROLAND RENE GUTIERREZ MEDELLIN	VP-GC	Ok- Tramitado - <b>Fuera de término</b> - Rad. 20193050123061 del 22/04/2019 .
69	20194090166602	19/02/2019	12/03/2019			INCUMPLE	ARCHIVADO	VP-GC	<b>CASO ESPECIAL:</b> El oficio que se enlaza en Orfeo Rad. 20193060073721 del 08/03/2019 , hace referencia al Rad. 2019-409-01723 8-2- Traslado al Concesionario SIN COPIA AL PETICIONARIO.
70	20194090176522	20/02/2019	13/03/2019			INCUMPLE	ARCHIVADO	VP-GC	Ok- Tramitado - En término- Rad. 20193040062931 del 01/03/2019
71	20194090179602	21/02/2019	14/03/2019			INCUMPLE	PAOLA MARCELA MEDINA RAMIREZ 4	VP-PRE	Ok- Tramitado - <b>Fuera de término</b> - Rad. 20196060136371 del 03/05/2019 .
72	20194090179782	21/02/2019	14/03/2019			INCUMPLE	HELENA ANDREA AMAYA GARCIA	VP-PRE	Ok- Tramitado - <b>Fuera de término</b> - Rad. 20196040249191 del 31/07/2019 .

No.	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fecha Rad Salida	Cumpliment	Usuario Actual	Dpdcia Rpble	Seguimiento-OCI
73	20194090182972	21/02/2019	07/03/2019			INCUMPLE	ARCHIVADO	VP-GC	Ok- Tramitado - En término- Rad. 20193050065321 del 04/03/2019
74	20194090188002	22/02/2019	15/03/2019			INCUMPLE	BERTHA YAZMIN HERNANDEZ	VP-PRE	Ok- Tramitado - <b>Fuera de término</b> - Rad. 20196030127631 del 26/04/2019 .
75	20194090189732	25/02/2019	11/03/2019			INCUMPLE	IVONNE MARITZA NOVOA GUZMAN	VP-JURÍDICA	NO se evidencia en el Orfeo documento de respuesta.
76	20194090191532	25/02/2019	18/03/2019			INCUMPLE	ARCHIVADO	VP-GC	Ok- Tramitado - En término- Rad.20193110065851 del 04/03/2019
77	20194090194792	26/02/2019	19/03/2019			INCUMPLE	MIGUEL ALEXEI LANDINEZ SANTOS	VP-GC	Ok- Tramitado - <b>Fuera de término</b> - Rad. 20193030145671 del 13/05/2019 .
78	20194090200882	27/02/2019	20/03/2019			INCUMPLE	PAOLA MARCELA MEDINA RAMIREZ 4	VP-PRE	Ok- Tramitado - <b>Fuera de término</b> - Rad. 20196060132761 del 02/05/2019 .
79	20194090207502	28/02/2019	05/03/2019			INCUMPLE	LILIANA MARCELA POVEDA BUENDIA 1	VP-JURÍDICA	NO se evidencia en el Orfeo documento de respuesta. En Comentarios se indica que se tramitó por CORREO- SINSOPORTE
80	20194090210172	28/02/2019	21/03/2019			INCUMPLE	ARCHIVADO	VP-GC	Informativo - NRR,- En comentarios se indica que " NO SE REQUIERE DE RESPUESTA, ES INFORMATIVO, NRR.
81	20194090210372	28/02/2019	21/03/2019			INCUMPLE	ARCHIVADO	VP- EJECUTIVA	Ok- Tramitado - En término- Rad.20195000068071 del 05/03/2019
82	20194090212862	01/03/2019	15/03/2019			INCUMPLE	ARCHIVADO	VP-JURÍDICA	<b>CASO ESPECIAL</b> : En Orfeo se adjunta el Rad.20197010075241 del 11/03/2019 (En término) . Sin embargo, se evidencia en Orfeo que el documento reporta : <b>RADICADO ANULADO</b>

No.	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fecha Rad Salida	Cumpliment	Usuario Actual	Dpdcia Rpble	Seguimiento-OCI
83	20194090213142	01/03/2019	22/03/2019			INCUMPLE	SILVIA URBINA RESTREPO 4	VP-ESTRUCT	Ok- Tramitado - Fuera de término - Rad. 20192000121581 del 16/04/2019 .
84	20194090214002	01/03/2019	22/03/2019			INCUMPLE	ARCHIVADO	VP-GC	Ok- Tramitado - En término- Rad.20193090071241 del 07/03/2019
85	20194090217242	04/03/2019	25/03/2019			INCUMPLE	DAVID DIAZGRANA DOS DIAZ	VP-ESTRUCT	Ok- Tramitado - Fuera de término - Rad. 2019702000092491 del 04/03/2019 .
86	20194090218172	04/03/2019	25/03/2019			INCUMPLE	PAOLA MARCELA MEDINA RAMIREZ 4	VP-PRE	Ok- Tramitado - Fuera de término - Rad. 20196060131311 del 30/04/2019 .
87	20194090219482	04/03/2019	18/03/2019			INCUMPLE	ARCHIVADO	VP- EJECUTIVA	Ok- Tramitado - En término- Rad.20195000072091 del 07/03/2019
88	20194090225082	05/03/2019	26/03/2019			INCUMPLE	ARCHIVADO	VP-GC	Ok- Tramitado - Fuera de término- Rad.20193090071241 del 28/03/2019
89	20194090225112	05/03/2019	26/03/2019			INCUMPLE	LADY DAIANA PABON RINCON	VP-JURÍDICA	Ok- Tramitado - Fuera de término - Rad. 20191010108531 del 05/04/2019 .
90	20194090228372	06/03/2019	13/03/2019			INCUMPLE	ARCHIVADO	VP-GC	Ok- Tramitado - Fuera de término - Rad. 20193030080021 del 14/03/2019 .
91	20194090230492	06/03/2019	27/03/2019			INCUMPLE	ARCHIVADO	VP- EJECUTIVA	Ok- Tramitado - En término- Rad.20195000085591 del 19/03/2019
92	20194090231372	06/03/2019	20/03/2019			INCUMPLE	IVAN RICARDO ESPINOSA RAMIREZ	VP- EJECUTIVA	Ok- Tramitado - Fuera de término - Rad. 20195000085881 del 19/03/2019 .
93	20194090231492	06/03/2019	20/03/2019			INCUMPLE	JAVIER ANDRES RIANO TORRES	VP-PRE	Ok- Tramitado - En término- Rad. 20196030086031 del 19/03/2019

No.	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fecha Rad Salida	Cumplimient	Usuario Actual	Dpdcia Rpble	Seguimiento-OCI
94	20194090235052	07/03/2019	28/03/2019			INCUMPLE	ARCHIVADO	VP-GC	NO se evidencia en Orfeo documento de respuesta .
95	20194090235832	07/03/2019	28/03/2019			INCUMPLE	CLAUDIA ANGELICA SANDOVAL LOPEZ 1	VP-PRE	Ok- Tramitado - <b>Fuera de término</b> - Rad. 20196060112081 del 09/04/2019 .
96	20194090237002	07/03/2019	28/03/2019			INCUMPLE	CLAUDIA ANGELICA SANDOVAL LOPEZ 1	VP-PRE	Ok- Tramitado - <b>Fuera de término</b> - Rad. 20196060105661 del 03/04/2019 .
97	20194090237512	07/03/2019	28/03/2019			INCUMPLE	CARLOS ANDRES BRAVO	VP-GC	Ok- Tramitado - <b>Fuera de término</b> - Rad. 20193120115381 del 14/03/2019 .
98	20194090238392	07/03/2019	28/03/2019			INCUMPLE	DIANA MILDRETH CONTRERAS BERNAL	VP-GC	Ok- Tramitado - <b>Fuera de término</b> - Rad. 20196030109381 del 08/04/2019 .
99	20194090239412	08/03/2019	29/03/2019			INCUMPLE	YOLANDA CUJER PLAZAS 3	VP-ESTRUCT	Ok- Tramitado - <b>En Término</b> - Rad. 20192000079781 del 13/03/2018.
100	20194090241412	08/03/2019	13/03/2019			INCUMPLE	ARCHIVADO	VP-PRE	NO se evidencia en Orfeo documento de respuesta . En COMENTARIOS Indican que se <b>TRAMITÓ POR CORREO</b> .
101	20194090244152	08/03/2019	29/03/2019			INCUMPLE	JORGE HERNAN GIRALDO ESCOBAR	VP- EJECUTIVA	Ok- Tramitado - En término- Rad.20195000095581 del 27/03/2019
102	20194090246262	11/03/2019	25/03/2019			INCUMPLE	ARCHIVADO	VP-ADM	Ok- Tramitado - <b>Fuera de término</b> - Rad.20194030144811 del 10/05/2019 .
103	20194090252372	12/03/2019	26/03/2019			INCUMPLE	ARCHIVADO	VP-GC	Ok- Tramitado - En término- Rad. 20193120091181 del 22/03/2019
104	20194090262672	13/03/2019	27/03/2019			INCUMPLE	BERTHA YAZMIN HERNANDEZ	VP-PRE	Ok- Tramitado - <b>Fuera de término</b> - Rad. 20196030108571 del 05/04/2019 .

No.	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fecha Rad Salida	Cumpliment	Usuario Actual	Dpdcia Rpble	Seguimiento-OCI
105	20194090272412	15/03/2019	20/03/2019			INCUMPLE	ARCHIVADO	VP-PRE	Ok- Tramitado - En término- Rad. 20196060086281 del 19/03/2019
106	20194090295892	21/03/2019	26/03/2019			INCUMPLE	ARCHIVADO	VP-JURÍDICA	NO se evidencia en Orfeo documento de respuesta .

### Anexo 3- Seguimiento solicitudes reportadas en el primer (1°) trimestre 2019 – En término

No.	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fec Rad Salida	Cumplimto	Dpdcia Rpble	Seguimiento-OCI
1	20194090188442	25/02/2019	08/04/2019			EN TERMINO	VP-GC	Ok- Tramitado - En término- Rad. 20193030086301 del 19/03/2019
2	20194090235542	07/03/2019	18/04/2019			EN TERMINO	VP- EJECUTIVA	Ok- Tramitado - En término- Rad. 2019500010201 del 01/04/2019
3	20194090247192	11/03/2019	01/04/2019			EN TERMINO	VP-GC	Ok- Tramitado - En término- Rad. 20193110092601 del 26/03/2019
4	20194090257262	13/03/2019	03/04/2019			EN TERMINO	VP-ESTRUCT	Ok- Tramitado - En término- Rad. 20192000105301 del 03/04/2019
5	20194090263092	14/03/2019	04/04/2019			EN TERMINO	VP- EJECUTIVA	Ok- Tramitado - En término- Rad. 20195000103351 del 02/04/2019
6	20194090264482	14/03/2019	04/04/2019			EN TERMINO	VP- EJECUTIVA	Ok- Tramitado - En término- Rad. 20195000092481 del 26/03/2019
7	20194090266062	14/03/2019	04/04/2019			EN TERMINO	VP-GC	Ok- Tramitado - Fuera de término - Rad. : 20193060107591 del 04/04/2019
8	20194090266122	14/03/2019	04/04/2019			EN TERMINO	VP-GC	Ok- Tramitado - Fuera de término - Rad. 201930501370715 del 06/05/2019

No.	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fec Rad Salida	Cumplimto	Dpdcia Rpble	Seguimiento-OCI
9	20194090266662	14/03/2019	04/04/2019			EN TERMINO	VP-PRE	Ok- Tramitado - Fuera de término - Rad. 20196060122761 del 22/04/2019 .
10	20194090266772	14/03/2019	04/04/2019			EN TERMINO	VP-GC	Ok- Tramitado - En término- Rad. 20193060107601 del 04/04/2019
11	20194090269052	15/03/2019	05/04/2019			EN TERMINO	VP-GC	Ok- Tramitado - Fuera de término - Rad. 20193000132091 del 02/05/2019
12	20194090270752	15/03/2019	05/04/2019			EN TERMINO	VP-PRE	Ok- Tramitado - Fuera de término - Rad. 20196060128511 del 26/04/2019 .
13	20194090272422	15/03/2019	13/06/2019			EN TERMINO	VP-ESTRUCT	Ok- Tramitado - En término- Rad. 20192000113911 del 10/04/2019
14	20194090274872	15/03/2019	05/04/2019			EN TERMINO	VP-GC	Ok- Tramitado - Fuera de término - Rad. 20193120105151 del 03/04/2019
15	20194090275882	18/03/2019	01/04/2019			EN TERMINO	VP-ESTRUCT	Ok- Tramitado - En término- Rad. 20192000102271 del 01/04/2019
16	20194090275932	18/03/2019	01/04/2019			EN TERMINO	VP-GC	Ok- Tramitado - Fuera de término - Rad. 20193000116121 del 12/04/2019
17	20194090276912	18/03/2019	01/04/2019			EN TERMINO	VP-ESTRUCT	Ok- Tramitado - Fuera de término - Rad. 20192000121881 del 17/04/2019 .
18	20194090277082	18/03/2019	01/04/2019			EN TERMINO	VP-PRE	Ok- Tramitado - En término- Rad. 20196030101641 del 01/04/2019
19	20194090277442	18/03/2019	08/04/2019			EN TERMINO	VP-GC	Ok- Tramitado - En término- Rad. 2019311010591 del 04/04/2019
20	20194090278372	18/03/2019	08/04/2019			EN TERMINO	VP-PRE	Ok- Tramitado - En término- Rad. 20196030092251 del 28/03/2019

No.	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fec Rad Salida	Cumplimto	Dpdcia Rpble	Seguimiento-OCI
21	20194090279212	18/03/2019	08/04/2019			EN TERMINO	VP-GC	Ok- Tramitado - En término- Rad. 20193060107041 del 04/04/2019
22	20194090279222	18/03/2019	01/04/2019			EN TERMINO	VP-GC	Ok- Tramitado - En término- Rad. 20193000101961 del 01/04/2019
23	20194090279812	18/03/2019	01/04/2019			EN TERMINO	VP-JURÍDICA	NO se evidencia en el Orfeo documento de respuesta.
24	20194090280062	18/03/2019	08/04/2019			EN TERMINO	VP-PRE	Ok- Tramitado - <b>Fuera de término</b> - Rad. 20196060127041 del 25/04/2019 .
25	20194090282252	18/03/2019	01/04/2019			EN TERMINO	VP-JURÍDICA	SE DIO RESPUESTA A SOLICITUD MEDIANTE CORREO ELECTRONICO,
26	20194090282982	19/03/2019	09/04/2019			EN TERMINO	VP-GC	Ok- Tramitado - En término- Rad. 20193050111221 del 09/04/2019
27	20194090283152	19/03/2019	09/04/2019			EN TERMINO	VP- EJECUTIVA	Ok- Tramitado - <b>Fuera de término</b> - Rad. 20195000114021 del 10/04/2019
28	20194090283532	19/03/2019	09/04/2019			EN TERMINO	VP-GC	Ok- Tramitado - En término- Rad. 20193050093761 del 26/03/2019
29	20194090283632	19/03/2019	09/04/2019			EN TERMINO	VP-GC	Ok- Tramitado - <b>Fuera de término</b> - Rad. 20193050153001 del 17/05/2019
30	20194090283652	19/03/2019	02/04/2019			EN TERMINO	VP-GC	Ok- Tramitado - En término- Rad. 2019311010313 del 02/04/2019
31	20194090283972	19/03/2019	02/04/2019			EN TERMINO	VP-JURÍDICA	Ok- Tramitado - En término- Rad. 20197070101561 del 01/04/2019
32	20194090284252	19/03/2019	09/04/2019			EN TERMINO	VP-GC	Ok- Tramitado - <b>Fuera de término</b> - Rad. 20193120125241 del 24/04/2019



No.	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fec Rad Salida	Cumplimto	Dpdcia Rpble	Seguimiento-OCI
33	20194090284672	19/03/2019	09/04/2019			EN TERMINO	VP-PRE	CASO ESPECIAL SIN DTO ANEXO DE RESPUESTA EN ORFEO- En comentarios, se indica que Digitalizado con Código: 2019409028467200001. -NO SE EVIDENCIA.
34	20194090284782	19/03/2019	09/04/2019			EN TERMINO	VP-PRE	Ok- Tramitado - Fuera de término - Rad. 20196060113591 del 10/04/2019 .
35	20194090284982	19/03/2019	09/04/2019			EN TERMINO	VP-PRE	Ok- Tramitado - Fuera de término - Rad. 20196030127661 del 26/04/2019 .
36	20194090285512	19/03/2019	09/04/2019			EN TERMINO	VP-ESTRUCT	Ok- Tramitado - Fuera de término - Rad. 20192000112821 del 10/04/2019 .
37	20194090285652	19/03/2019	17/06/2019			EN TERMINO	VP-GC	Ok- Tramitado - En término - Rad. 20193030121321 del 16/04/2019
38	20194090288022	20/03/2019	10/04/2019			EN TERMINO	VP-EJECUTIVA	Ok- Tramitado - Fuera de término - Rad. 20195000147021 del 14/05/2019
39	20194090288032	20/03/2019	10/04/2019			EN TERMINO	VP-JURÍDICA	NO se evidencia en el Orfeo documento de respuesta.
40	20194090288552	20/03/2019	03/04/2019			EN TERMINO	VP-EJECUTIVA	Ok- Tramitado - Fuera de término - Rad. 20195000116941 del 12/04/2019 .
41	20194090288802	20/03/2019	10/04/2019			EN TERMINO	VP-EJECUTIVA	Ok- Tramitado - Fuera de término - Rad. 20193070114781 del 11/04/2019 .
42	20194090288922	20/03/2019	10/04/2019			EN TERMINO	VP-GC	Ok- Tramitado - Fuera de término - Rad. 20193120115381 del 11/04/2019- SIN COPIA AL PETICIONARIO-PGN
43	20194090289622	20/03/2019	10/04/2019			EN TERMINO	VP-PRE	Ok- Tramitado - En término - Rad. 20196040110141 del 08/04/2019

No.	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fec Rad Salida	Cumplimto	Dpdcia Rpble	Seguimiento-OCI
44	20194090289942	20/03/2019	03/04/2019			EN TERMINO	VP-ESTRUCT	Ok- Tramitado - Fuera de término- Rad. 20192000143641 del 10/05/2019
45	20194090290192	20/03/2019	10/04/2019			EN TERMINO	VP-PRE	Ok- Tramitado - Fuera de término- Rad. 20196060159451 del 23/05/2019 .
46	20194090290242	20/03/2019	10/04/2019			EN TERMINO	VP-GC	Ok- Tramitado - En término- Rad. 2019306009479 del 27/03/2019
47	20194090291722	20/03/2019	03/04/2019			EN TERMINO	VP-ESTRUCT	Ok- Tramitado - Fuera de término- Rad. 20197020107371 del 04/04/2019 .
48	20194090292642	20/03/2019	10/04/2019			EN TERMINO	VP-ADM	Ok- Tramitado - En término- Rad. 20194000111561 del 09/04/2019
49	20194090293162	21/03/2019	04/04/2019			EN TERMINO	VP-GC	Ok- Tramitado - En término- Rad. 20193060102371 del 02/04/2019
50	20194090293672	21/03/2019	11/04/2019			EN TERMINO	VP-EJECUTIVA	Ok- Tramitado - En término- Rad. 20195000114041 del 10/04/2019
51	20194090293702	21/03/2019	11/04/2019			EN TERMINO	VP-EJECUTIVA	Ok- Tramitado - Fuera de término- Rad. 20195000118031 del 12/04/2019
52	20194090294092	21/03/2019	11/04/2019			EN TERMINO	VP-ESTRUCT	Ok- Tramitado - Fuera de término- Rad. 20192000117371 del 12/04/2019 .
53	20194090294392	21/03/2019	11/04/2019			EN TERMINO	VP-PRE	Ok- Tramitado - En término- Rad. 20196060115871 del 11/04/2019
54	20194090295012	21/03/2019	11/04/2019			EN TERMINO	VP-GC	Ok- Tramitado - Fuera de término- Rad. 20193050126891 del 25/04/2019

No.	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fec Rad Salida	Cumplimto	Dpdcia Rpble	Seguimiento-OCI
55	20194090295252	21/03/2019	11/04/2019			EN TERMINO	VP-GC	Ok- Tramitado - <b>Fuera de término</b> - Rad. 20193110103191 del 02/04/2019
56	20194090295832	21/03/2019	04/04/2019			EN TERMINO	VP-PRE	Ok- Tramitado - <b>Fuera de término</b> - Rad. 20196060131121 del 30/04/2019 .
57	20194090296032	21/03/2019	04/04/2019			EN TERMINO	VP- EJECUTIVA	Ok- Tramitado - En término- Rad. 20193070107311 del 04/04/2019
58	20194090296362	21/03/2019	11/04/2019			EN TERMINO	VP- EJECUTIVA	Ok- Tramitado - En término- Rad. 20193070105391 del 03/04/2019
59	20194090296672	21/03/2019	11/04/2019			EN TERMINO	VP-ESTRUCT	Ok- Tramitado - <b>Fuera de término</b> - Rad. 20192000226541 del 18/07/2019 .
60	20194090296712	21/03/2019	11/04/2019			EN TERMINO	VP-GC	NO se evidencia en el Orfeo documento de respuesta.
61	20194090299992	22/03/2019	05/04/2019			EN TERMINO	VP-GC	Ok- Tramitado - <b>Fuera de término</b> - Rad. 20193050139091 del 07/05/2019
62	20194090300632	22/03/2019	12/04/2019			EN TERMINO	VP-PRE	Ok- Tramitado - En término- Rad. 20196060114171 del 10/04/2019
63	20194090301572	22/03/2019	12/04/2019			EN TERMINO	VP- EJECUTIVA	Ok- Tramitado - En término- Rad. 20195000111291 del 09/04/2019
64	20194090302232	22/03/2019	12/04/2019			EN TERMINO	VP- EJECUTIVA	Ok- Tramitado - En término- Rad. 20195000112601 del 09/04/2019
65	20194090304412	25/03/2019	15/04/2019			EN TERMINO	VP-GC	Ok- Tramitado - <b>Fuera de término</b> - Rad. 20193110103161 del 02/04/2019
66	20194090304472	26/03/2019	09/04/2019			EN TERMINO	VP-ESTRUCT	Ok- Tramitado - <b>Fuera de término</b> - Rad. 20192000117551 del 12/04/2019 .

No.	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fec Rad Salida	Cumplimto	Dpdcia Rpble	Seguimiento-OCI
67	20194090304672	26/03/2019	09/04/2019			EN TERMINO	VP-JURÍDICA	Ok- Tramitado - <b>Fuera de término</b> - Rad. del 20197010163051 del 27/05/2019
68	20194090304982	26/03/2019	16/04/2019			EN TERMINO	VP-PRE	Ok- Tramitado - <b>Fuera de término</b> - Rad. del 20196060127051 del 25/04/2019 .
69	20194090305332	26/03/2019	09/04/2019			EN TERMINO	VP-GC	Ok- Tramitado - En término- Rad. del 20193040105361 del 03/04/2019
70	20194090307642	26/03/2019	16/04/2019			EN TERMINO	VP-GC	Ok- Tramitado - <b>Fuera de término</b> - Rad. del 20193110104801 del 03/04/2019
71	20194090308062	26/03/2019	09/04/2019			EN TERMINO	VP-GC	Ok- Tramitado - En término- Rad. del 20193060107631 del 04/04/2019
72	20194090308462	26/03/2019	09/04/2019			EN TERMINO	VP-GC	Ok- Tramitado - En término- Rad. del 20193120111401 del 09/04/2019
73	20194090308512	26/03/2019	16/04/2019			EN TERMINO	VP-EJECUTIVA	NRR-INFORMATIVO-Oficio dirigido al concesionario..
74	20194090311472	27/03/2019	17/04/2019			EN TERMINO	VP-GC	Ok- Tramitado - En término- Rad. del 20193120110181 del 08/04/2019
75	20194090312462	27/03/2019	17/04/2019			EN TERMINO	VP-ADM	<b>CASO ESPECIAL:</b> Se dio respuesta por CORREO ELECTRÓNICO- SIN RADICAR
76	20194090315372	27/03/2019	17/04/2019			EN TERMINO	VP-PRE	Ok- Tramitado - En término- Rad. del 20196040115751 del 11/04/2019
77	20194090315442	28/03/2019	18/04/2019			EN TERMINO	VP-EJECUTIVA	Ok- Tramitado - <b>Fuera de término</b> - Rad. Del 20195000123191 del 22/04/2019 .

No.	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fec Rad Salida	Cumplimto	Dpdcia Rpble	Seguimiento-OCI
78	20194090316602	28/03/2019	18/04/2019			EN TERMINO	VP-GC	Ok- Tramitado - En término- Rad. 20193110102301 del 02/04/2019
79	20194090322022	29/03/2019	19/04/2019			EN TERMINO	VP-GC	Ok- Tramitado - <b>Fuera de término</b> - Rad. 20193000122831 del 22/04/2019
80	20194090326822	30/03/2019	19/04/2019			EN TERMINO	VP-JURÍDICA	Ok- Tramitado - <b>Fuera de término</b> - Rad. 20191010135801 del 03/05/2019

Anexo 4 – seguimiento solicitudes reportadas en el segundo (2º) trimestre de 2019- Sin Respuestas.

No.	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fecha Rad Salida	Estado	Dpdcia - Rpble	Seguimiento-OCI
1	20194090327502	01/04/2019	24/04/2019			Archivado	VP-EJECUTIVA	Ok- Tramitado - En término- Rad. 20195000114341 del 11/04/2019
2	20194090327522	01/04/2019	15/04/2019			Archivado	VP-PRE	Ok- Tramitado - En término- Rad. 20196050104661 del 03/04/2019.
3	20194090328612	01/04/2019	24/04/2019			Archivado	VP-EJECUTIVA	Ok- Tramitado - En término- Rad. 20195000118521 del 12/04/2019
4	20194090333882	02/04/2019	16/04/2019			Archivado	VP-EJECUTIVA	Ok- Tramitado - En término- Rad. 20195000107441 del 04/04/2019
5	20194090334972	02/04/2019	25/04/2019			Archivado		NO se evidencia en el Orfeo documento de respuesta.
6	20194090334982	02/04/2019	25/04/2019			Archivado	VP-JURÍDICA	<b>1- Caso Especial</b> - En Orfeo se adjunta el Rad. 20191010138061 del 06/05/2019 (Tramitado Fuera de término) . Sin embargo, se evidencia en Orfeo que el documento reporta : <b>RADICADO ANULADO</b>

No.	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fecha Rad Salida	Estado	Dpdcia - Rpble	Seguimiento-OCI
7	20194090337762	03/04/2019	17/04/2019			Archivado	VP-PRE	Ok- Tramitado - En término- Rad. 20196060121721 del 16/04/2019.
8	20194090338772	03/04/2019	26/04/2019			Archivado	VP-PRE	Ok- Tramitado - <b>Fuera de</b> <b>término</b> - Rad. 20196060142191 del 09/05/2019 .
9	20194090338822	03/04/2019	26/04/2019			Archivado	VP-GC	Ok- Tramitado - En término- Rad. 20193060117661 del 12/04/2019
10	20194090338892	03/04/2019	26/04/2019			Archivado	VP- EJECUTIVA	Ok- Tramitado - En término- Rad. 20193070120901 del 16/04/2019
11	20194090339602	03/04/2019	26/04/2019			Archivado	VP-PRE	Ok- Tramitado - En término- Rad. 20196060124611 del 24/04/2019.
12	20194090339652	03/04/2019	17/04/2019			Archivado	VP-ESTRUCT	Ok- Tramitado - <b>Fuera de</b> <b>término</b> - Rad. 20192000125261 del 24/04/2019 .
13	20194090344902	04/04/2019	29/04/2019			Archivado	VP- EJECUTIVA	Ok- Tramitado - En término- Rad. 20195000119241 del 15/04/2019- <b>Graciliano</b> -Rta de 4 Rads
14	20194090349282	05/04/2019	30/04/2019			Archivado	VP-GC	Ok- Tramitado - En término- Rad. 20193060122811 del 22/04/2019
15	20194090349952	05/04/2019	23/04/2019				VP-GC	NO se evidencia en el Orfeo documento de respuesta.
16	20194090350352	05/04/2019	23/04/2019			Archivado	VP-ADM	Ok- Tramitado - En término- Rad. 20194030110681 del 08/04/2019
17	20194090350712	05/04/2019	04/07/2019			Archivado	VP- EJECUTIVA	Ok- Tramitado - En término- Rad. 20195000169851 del 31/04/2019
18	20194090351882	05/04/2019	30/04/2019			Archivado	VP-PRE	Ok- Tramitado - En término- Rad. 20196030122111 del 17/04/2019.

No.	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fecha Rad Salida	Estado	Dpdcia - Rpble	Seguimiento-OCI
19	20194090351962	05/04/2019	10/04/2019			Archivado	VP-ESTRUCT	Ok- Tramitado - Fuera de término - Rad. 20192000125261 del 24/04/2019 .
20	20194090353272	05/04/2019	30/04/2019			Archivado	VP-EJECUTIVA	Ok- Tramitado - En término- Rad. 20193070126211 del 25/04/2019
21	20194090355252	08/04/2019	24/04/2019			Archivado		NO se evidencia en el Orfeo documento de respuesta.
22	20194090355282	08/04/2019	24/04/2019			Archivado	VP-JURÍDICA	Ok- Tramitado - Fuera de término - Rad. 20197010134461 del 02/05/2019
23	20194090356922	08/04/2019	11/04/2019				VP-JURÍDICA	NO se evidencia en el Orfeo documento de respuesta.
24	20194090356932	08/04/2019	02/05/2019			Archivado	VP-GC	CASO ESPECIAL. SIN DTO ANEXO DE RESPUESTA EN ORFEO- <b>En comentarios</b> , se indica que se tramita con Rad. 20193090113141 del 10/04/2019 - <b>En Termin-OK</b>
25	20194090357972	08/04/2019	02/05/2019			Archivado	VP-EJECUTIVA	Ok- Tramitado - En término- Rad. 2019500011868 del 12/04/2019
26	20194090360232	08/04/2019	24/04/2019			Archivado		NO se evidencia en el Orfeo documento de respuesta.
27	20194090360812	09/04/2019	03/05/2019			Archivado	VP-GC	Ok- Tramitado - Fuera de término - Rad. 20193050153001 del 17/05/2019
28	20194090362582	09/04/2019	25/04/2019				VP-JURÍDICA	Es de tipo informativo
29	20194090363612	09/04/2019	03/05/2019			Archivado	VP-EJECUTIVA	Ok- Tramitado - En término- Rad. 20195000134971 del 03/05/2019
30	20194090366542	10/04/2019	26/04/2019			Archivado	VP-GC	Ok- Tramitado - En término- Rad. 20193040123111 del 22/04/2019
31	20194090367022	10/04/2019	26/04/2019			Archivado	VP-GC	Ok- Tramitado - En término- Rad. 20193040125501 del 24/04/2019

No.	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fecha Rad Salida	Estado	Dpdcia - Rpble	Seguimiento-OCI
32	20194090370522	10/04/2019	26/04/2019			Archivado	VP-GC	Ok- Tramitado - En término- Rad. 20193030128531 del 26/04/2019
33	20194090371322	10/04/2019	15/04/2019			Archivado	VP-JURÍDICA	Ok- Tramitado - <b>Fuera de término</b> - Rad. 20197010127291 del 25/04/2019
34	20194090372232	11/04/2019	07/05/2019			Archivado	VP-PRE	Ok- Tramitado - En término- Rad. 20196060132281 del 02/05/2019.
35	20194090375572	11/04/2019	07/05/2019			Archivado	VP-PRE	Ok- Tramitado - En término- Rad. 20196060132271 del 02/05/2019.
36	20194090376452	11/04/2019	07/05/2019			Archivado	VP-ADM	NO se evidencia en el Orfeo documento de respuesta.
37	20194090376782	11/04/2019	29/04/2019			Archivado	VP-PRE	Ok- Tramitado - En término- Rad. 20193060123641 del 23/04/2019.
38	20194090376842	11/04/2019	07/05/2019			Archivado	VP-GC	Ok- Tramitado - <b>Fuera de término</b> - Rad. 20193050153001 del 17/05/2019
39	20194090379412	12/04/2019	17/04/2019				VP-JURÍDICA	NO se evidencia en el Orfeo documento de respuesta.
40	20194090381072	12/04/2019	08/05/2019			Archivado	VP-EJECUTIVA	Ok- Tramitado - En término- Rad. 20195000119241 del 15/04/2019- <b>Graciliano</b> -Rta de 4 Rads
41	20194090381152	12/04/2019	17/04/2019			Archivado	VP-JURÍDICA	Ok- Tramitado - <b>Fuera de término</b> - Rad. 20197010123631 del 23/04/2019
42	20194090381552	12/04/2019	17/04/2019			Archivado	VP-JURÍDICA	Ok- Tramitado - <b>Fuera de término</b> - Rad. 20197010124741 del 24/04/2019
43	20194090381572	12/04/2019	17/04/2019			Archivado	VP-JURÍDICA	Ok- Tramitado - <b>Fuera de término</b> - Rad. 20197010145731 del 13/05/2019



No.	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fecha Rad Salida	Estado	Dpdcia - Rpble	Seguimiento-OCI
44	20194090382042	12/04/2019	30/04/2019			Archivado	VP-ADM	Ok- Tramitado - En término- Rad. 20194030130011 del 30/04/2019
45	20194090386602	15/04/2019	22/04/2019			Archivado	VP-JURÍDICA	Ok- Tramitado - <b>Fuera de</b> <b>término</b> - Rad. 20197010124731 del 24/04/2019
46	20194090387212	15/04/2019	02/05/2019			Archivado	VP-GC	Ok- Tramitado - En término- Rad. 20193030128531 del 26/04/2019
47	20194090391822	16/04/2019	10/05/2019				VP-ESTRUCT	Ok- Tramitado - <b>Fuera de</b> <b>término</b> - Rad. 20192000241871 del 25/07/2019 .
48	20194090391932	16/04/2019	10/05/2019			Archivado	VP-PRE	Ok- Tramitado - En término- Rad. 20196060145081 del 10/05/2019.
49	20194090393492	16/04/2019	03/05/2019				VP-PRE	Ok- Tramitado - <b>Fuera de</b> <b>término</b> - Rad. 20196030138911 del 07/05/2019 .
50	20194090394682	16/04/2019	10/05/2019			Archivado	VP-GC	Ok- Tramitado - En término- Rad. 20193060139551 del 29/04/2019
51	20194090395712	16/04/2019	10/05/2019			Archivado	VP-GC	Ok- Tramitado - En término- Rad. 20193060129791 del 07/05/2019
52	20194090396282	16/04/2019	10/05/2019			Archivado	VP-GC	Ok- Tramitado - En término- Rad. 20193060139551 del 29/04/2019
53	20194090396612	16/04/2019	10/05/2019			Archivado	VP-GC	Ok- Tramitado - <b>Fuera de</b> <b>término</b> - Rad. 20193050153001 del 17/05/2019
54	20194090398732	17/04/2019	13/05/2019			Archivado	VP-GC	Ok- Tramitado - En término- Rad. 20193060141781 del 08/05/2019
55	20194090401862	22/04/2019	14/05/2019			Archivado	VP-GC	Ok- Tramitado - En término- Rad. 20193060141781 del 08/05/2019

No.	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fecha Rad Salida	Estado	Dpdcia - Rpble	Seguimiento-OCI
56	20194090402312	22/04/2019	14/05/2019			Archivado	VP-GC	Ok- Tramitado - En término- Rad. 20193110141591 del 08/05/2019
57	20194090403312	22/04/2019	14/05/2019			Archivado	VP-GC	Ok- Tramitado - En término- Rad. 20197040142321 del 09/05/2019
58	20194090403342	22/04/2019	14/05/2019			Archivado	VP-GC	Ok- Tramitado - En término- Rad. 20197040142321 del 09/05/2019
59	20194090405562	22/04/2019	14/05/2019			Archivado	VP-GC	Ok- Tramitado - <b>Fuera de término</b> - Rad. 20193050153001 del 17/05/2019
60	20194090407202	22/04/2019	14/05/2019			Archivado	VP- EJECUTIVA	Ok- Tramitado - En término- Rad. 20195000132261 del 02/05/2019
61	20194090408642	23/04/2019	26/04/2019			Archivado	VP-JURÍDICA	Ok- Tramitado - <b>Fuera de término</b> - Rad. 20197010144751 del 10/05/2019
62	20194090409042	23/04/2019	15/05/2019			Archivado	VP-GC	Ok- Tramitado - En término- Rad. 20193050127611 del 26/04/2019
63	20194090411202	23/04/2019	15/05/2019			Archivado	VP-ADM	Ok- Tramitado - En término- Rad. 20194030138091 del 07/05/2019
64	20194090411852	23/04/2019	15/05/2019			Archivado	VP-ESTRUCT	Ok- Tramitado - En término- Rad. 20192000143661 del 10/05/2019
65	20194090418262	25/04/2019	10/05/2019			Archivado	VP-GC	Ok- Tramitado - En término- Rad. 20193040128321 del 26/04/2019
66	20194090419842	25/04/2019	10/05/2019			Archivado	VP-JURÍDICA	Ok- Tramitado - En término- Rad. 20197010141831 del 08/05/2019
67	20194090419922	25/04/2019	30/04/2019			Archivado	VP-JURÍDICA	Ok- Tramitado - <b>Fuera de término</b> - Rad. 20197010145731 del 13/05/2019

No.	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fecha Rad Salida	Estado	Dpdcia - Rpble	Seguimiento-OCI
68	20194090420162	25/04/2019	30/04/2019			Archivado	VP-JURÍDICA	Ok- Tramitado - Fuera de término - Rad. del 20197010145731 del 13/05/2019
69	20194090420252	25/04/2019	30/04/2019			Archivado NRR	VP-JURÍDICA	NOTA: Sin DTO de RTA en Orfeo. En <b>Comentarios</b> , se indica que: se emitió respuesta con radicado No. 20197010124301 de fecha 23 de abril de 2019 - <b>OK</b> .
70	20194090420292	25/04/2019	17/05/2019			Archivado	VP-GC	Ok- Tramitado - En término- Rad. 20193120140571 del 08/05/2019
71	20194090421482	25/04/2019	30/04/2019			Archivado	VP-JURÍDICA	Ok- Tramitado - Fuera de término - Rad. del 20197010143531 del 10/05/2019
72	20194090421912	25/04/2019	17/05/2019			Archivado	VP-GC	Ok- Tramitado - En término- Rad. 20193050153001 del 17/05/2019
73	20194090422812	25/04/2019	30/04/2019			Archivado	VP-JURÍDICA	Ok- Tramitado - Fuera de término - Rad. del 20197010134551 del 02/05/2019
74	20194090425772	26/04/2019	02/05/2019			Archivado	VP-JURÍDICA	Ok- Tramitado - Fuera de término - Rad. del 20197010137731 del 06/05/2019
75	20194090426112	26/04/2019	02/05/2019			Archivado	VP-JURÍDICA	Ok- Tramitado - Fuera de término - Rad. del 20197010143541 del 10/05/2019
76	20194090428032	26/04/2019	20/05/2019				VP-PRE	Ok- Tramitado - Fuera de término - Rad. del 20196060242541 del 26/072019.
77	20194090429282	29/04/2019	03/05/2019			Archivado	VP-JURÍDICA	Ok- Tramitado - En término- Rad. 20197010134581 del 02/05/2019

No.	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fecha Rad Salida	Estado	Dpdcia - Rpble	Seguimiento-OCI
78	20194090429302	29/04/2019	03/05/2019			Archivado	VP-JURÍDICA	Ok- Tramitado - En término- Rad. 20197010134521 del 02/05/2019
79	20194090429392	29/04/2019	03/05/2019			Archivado	VP-JURÍDICA	Ok- Tramitado - En término- Rad. 20197010134471 del 02/05/2019
80	20194090429842	29/04/2019	03/05/2019			Archivado	VP-JURÍDICA	Ok- Tramitado - En término- Rad. 20197010134411 del 02/05/2019
81	20194090430252	29/04/2019	03/05/2019			Archivado	VP-JURÍDICA	Ok- Tramitado - <b>Fuera de término</b> - Rad. 20197010137691 del 06/05/2019
82	20194090430262	29/04/2019	03/05/2019			Archivado	VP-JURÍDICA	Ok- Tramitado - <b>Fuera de término</b> - Rad. 20197010137711 del 06/05/2019
83	20194090430362	29/04/2019	03/05/2019			Archivado	VP-JURÍDICA	Ok- Tramitado - En término- Rad. 20197010134571 del 02/05/2019
84	20194090431272	29/04/2019	14/05/2019			Archivado	VP-GC	Ok- Tramitado - En término- Rad. 20193050132521 del 02/05/2019
85	20194090433972	30/04/2019	06/05/2019			Archivado	VP-JURÍDICA	Ok- Tramitado - <b>Fuera de término</b> - Rad. 20197010145181 del 10/05/2019
86	20194090433992	30/04/2019	06/05/2019			Archivado	VP-JURÍDICA	Ok- Tramitado - En término- Rad. 20197010134491 del 02/05/2019
87	20194090434002	30/04/2019	06/05/2019			Archivado	VP-JURÍDICA	Ok- Tramitado - En término- Rad. 20197010145161 del 10/05/2019
88	20194090434022	30/04/2019	22/05/2019			Archivado	VP-PRE	Ok- Tramitado - En término- Rad. 20196030141401 del 08/05/2019.

No.	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fecha Rad Salida	Estado	Dpdcia - Rpble	Seguimiento-OCI
89	20194090436712	30/04/2019	22/05/2019			Archivado	VP-PRE	Ok- Tramitado - Fuera de término - Rad. 20196060176671 del 06/06/2019 .
90	20194090437062	30/04/2019	06/05/2019			Archivado	VP-JURÍDICA	Ok- Tramitado - Fuera de término - Rad. 20197010145111 del 10/05/2019
91	20194090439922	02/05/2019	07/05/2019			Archivado	VP-JURÍDICA	Ok- Tramitado - Fuera de término - Rad. 20197010145731 del 13/05/2019
92	20194090439972	02/05/2019	07/05/2019			Archivado	VP-JURÍDICA	Ok- Tramitado - Fuera de término - Rad. 20197010145731 del 13/05/2019
93	20194090440012	02/05/2019	07/05/2019			Archivado	VP-JURÍDICA	Ok- Tramitado - En término- Rad. 20197010134561 del 02/05/2019
94	20194090440122	02/05/2019	07/05/2019			Archivado	VP-JURÍDICA	Ok- Tramitado - En término- Rad. 20197010134571 del 02/05/2019
95	20194090442172	02/05/2019	07/05/2019			Archivado	VP-JURÍDICA	Ok- Tramitado - En término- Rad. 20197010136201 del 03/05/2019
96	20194090448762	03/05/2019	24/05/2019			Archivado NRR	VP-GC	NO se evidencia en el Orfeo documento de respuesta.
97	20194090449172	03/05/2019	17/05/2019			Archivado	VP-EJECUTIVA	Ok- Tramitado - En término- Rad. 20195000149471 del 16/05/2019
98	20194090449562	03/05/2019	17/05/2019			Archivado	VP-ADM	Ok- Tramitado - En término- Rad. 20194010143511 del 10/05/2019
99	20194090451192	06/05/2019	27/05/2019			Archivado	VP-GC	Ok- Tramitado - Fuera de término - Rad. 20193050168191 del 30/05/2019

No.	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fecha Rad Salida	Estado	Dpdcia - Rpble	Seguimiento-OCI
100	20194090451352	06/05/2019	09/05/2019			Archivado	VP-JURÍDICA	Ok- Tramitado - <b>Fuera de término</b> - Rad. del 20197010145431 del 13/05/2019
101	20194090458572	07/05/2019	28/05/2019			Archivado	VP-GC	Ok- Tramitado - En término- Rad. 20193110143331 del 09/05/2019
102	20194090460542	07/05/2019	10/05/2019			Archivado	VP-JURÍDICA	Ok- Tramitado - En término- Rad. 20197010143561 del 10/05/2019
103	20194090462042	08/05/2019	22/05/2019			Archivado	VP-EJECUTIVA	Ok- Tramitado - En término- Rad. 20195000147011 del 14/05/2019
104	20194090463212	08/05/2019	20/06/2019			Archivado	VP-PRE	Ok- Tramitado - En término- Rad. 20196030157031 del 22/05/2019.
105	20194090463332	08/05/2019	29/05/2019			Archivado	VP-GC	Ok- Tramitado - En término- Rad. 20193050164311 del 28/05/2019
106	20194090464702	08/05/2019	22/05/2019			Archivado	VP-ESTRUCT	Ok- Tramitado - En término- Rad. 20192000156251 del 21/05/2019
107	20194090468802	09/05/2019	14/05/2019			Archivado	VP-JURÍDICA	Ok- Tramitado - <b>Fuera de término</b> - Rad. del 20197010149551 del 16/05/2019
108	20194090470022	09/05/2019	23/05/2019			Archivado	VP-ESTRUCT	Ok- Tramitado - <b>Fuera de término</b> - Rad. del 20192000161651 del 24/05/2019 .
109	20194090470212	09/05/2019	30/05/2019				VP-PRE	Ok- Tramitado - <b>Fuera de término</b> - Rad. del 20196060251901 del 02/08/2019
110	20194090470742	09/05/2019	23/05/2019			Archivado	VP-ESTRUCT	Ok- Tramitado - <b>Fuera de término</b> - Rad. del 20192000161631 del 24/05/2019 .
111	20194090472522	10/05/2019	31/05/2019			Archivado	VP-PRE	Ok- Tramitado - En término- Rad. 20196040170891 del 31/05/2019.

No.	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fecha Rad Salida	Estado	Dpdcia - Rpble	Seguimiento-OCI
112	20194090473052	10/05/2019	15/05/2019			Archivado	VP-JURÍDICA	Ok- Tramitado - Fuera de término - Rad. del 20197010149531 del 16/05/2019
113	20194090473202	10/05/2019	15/05/2019			Archivado	VP-JURÍDICA	Ok- Tramitado - Fuera de término - Rad. del 20197010149531 del 16/05/2019
114	20194090479012	13/05/2019	16/05/2019				VP-JURÍDICA	NO se evidencia en el Orfeo documento de respuesta.
115	20194090479832	13/05/2019	27/05/2019			Archivado	VP-GC	Ok- Tramitado - En término- Rad. 20193060162671 del 27/05/2019
116	20194090480512	13/05/2019	16/05/2019			Archivado	VP-JURÍDICA	Ok- Tramitado - En término- Rad. 20197010149531 del 16/05/2019
117	20194090487592	15/05/2019	29/05/2019			Archivado	VP-PRE	Ok- Tramitado - En término- Rad. 20196030160141 del 24/05/2019.
118	20194090488412	15/05/2019	06/06/2019			Archivado	VP-PRE	Ok- Tramitado - En término- Rad. 20196060177381 del 06/06/2019.
119	20194090494692	15/05/2019	20/05/2019				VP-JURÍDICA	Ok- Tramitado - Fuera de término - Rad. del 20197010155391 del 21/05/2019
120	20194090498422	16/05/2019	07/06/2019				VP-PRE	Ok- Tramitado - Fuera de término- Rad. del 20196060274221 del 16/08/2019
121	20194090498602	16/05/2019	30/05/2019			Archivado	VP-EJECUTIVA	Ok- Tramitado - Fuera de término - Rad. del 20195000170001 del 31/05/2019 .
122	20194090500022	16/05/2019	07/06/2019			Archivado	VP-EJECUTIVA	Ok- Tramitado - En término- Rad. 20195000155061 del 20/05/2019
123	20194090503362	17/05/2019	31/05/2019			Archivado	VP-EJECUTIVA	Ok- Tramitado - En término- Rad. 20195000169471 del 31/05/2019

No.	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fecha Rad Salida	Estado	Dpdcia - Rpble	Seguimiento-OCI
124	20194090503822	17/05/2019	22/05/2019				VP-JURÍDICA	NO se evidencia en el Orfeo documento de respuesta.
125	20194090503902	17/05/2019	22/05/2019			Archivado	VP-JURÍDICA	Ok- Tramitado - <b>Fuera de término</b> - Rad. del 20197010162541 del 27/05/2019
126	20194090504062	17/05/2019	22/05/2019			Archivado	VP-JURÍDICA	Ok- Tramitado - <b>Fuera de término</b> - Rad. del 20197010162541 del 27/05/2019
127	20194090506702	17/05/2019	10/06/2019			Archivado	VP-EJECUTIVA	Ok- Tramitado - En término- Rad. 20195000163131 del 27/05/2019
128	20194090506752	17/05/2019	31/05/2019			Archivado	Presidencia	NO se evidencia en el Orfeo documento de respuesta.
129	20194090506912	17/05/2019	31/05/2019			Archivado	VP-PRE	Ok- Tramitado - En término- Rad. 20196060170911 del 31/05/2019.
130	20194090509342	20/05/2019	11/06/2019			Archivado	VP-ESTRUCT	Ok- Tramitado - En término- Rad. 20192000169911 del 31/05/2019
131	20194090513582	20/05/2019	23/05/2019			Archivado	VP-JURÍDICA	Ok- Tramitado - En término- Rad. 20197010156911 del 21/05/2019
132	20194090514462	20/05/2019	11/06/2019			Archivado	VP-PRE	Ok- Tramitado - <b>Fuera de término</b> - Rad. del 20196060189631 del 14/06/2019 .
133	20194090516062	21/05/2019	12/06/2019			Archivado	VP-ESTRUCT	Ok- Tramitado - En término- Rad. 20192000161631 del 24/05/2019
134	20194090520442	21/05/2019	12/06/2019			Archivado	VP-EJECUTIVA	Ok- Tramitado - <b>Fuera de término</b> - Rad. del 20195000188531 del 14/06/2019 .



No.	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fecha Rad Salida	Estado	Dpdcia - Rpble	Seguimiento-OCI
135	20194090521982	22/05/2019	27/05/2019			Archivado	VP-JURÍDICA	<b>1- Caso Especial</b> - En Orfeo se adjunta el Rad. 20197010201811 del 26/06/2019 (Tramitado Fuera de término) . Sin embargo, se evidencia en Orfeo que el documento reporta : <b>RADICADO ANULADO</b>
136	20194090522022	22/05/2019	27/05/2019			Archivado	VP-JURÍDICA	<b>1- Caso Especial</b> - En Orfeo se adjunta el Rad. 20197010201811 del 26/06/2019 (Tramitado <b>Fuera de término</b> ) . Sin embargo, se evidencia en Orfeo que el documento reporta : <b>RADICADO ANULADO</b>
137	20194090522052	22/05/2019	27/05/2019			Archivado	VP-JURÍDICA	<b>1- Caso Especial</b> - En Orfeo se adjunta el Rad. 20197010201811 del 26/06/2019 (Tramitado <b>En término</b> ) . Sin embargo, se evidencia en Orfeo que el documento reporta : <b>RADICADO ANULADO</b>
138	20194090522082	22/05/2019	27/05/2019			Archivado	VP-JURÍDICA	<b>1- Caso Especial</b> - En Orfeo se adjunta el Rad. 20197010201811 del 26/06/2019 (tramitado <b>En término</b> ) . Sin embargo, se evidencia en Orfeo que el documento reporta : <b>RADICADO ANULADO</b>
139	20194090524132	22/05/2019	13/06/2019			Archivado	VP-EJECUTIVA	Ok- Tramitado - En término- Rad. 20195000162231 del 27/05/2019
140	20194090528952	23/05/2019	14/06/2019			Archivado	VP-EJECUTIVA	Ok- Tramitado - <b>Fuera de término</b> - Rad. 20195000201131 del 26/06/2019
141	20194090528972	23/05/2019	14/06/2019			Archivado	VP-EJECUTIVA	Ok- Tramitado - <b>Fuera de término</b> - Rad. 20195000201131 del 26/06/2019
142	20194090529602	23/05/2019	14/06/2019			Archivado	VP-JURÍDICA	Ok- Tramitado - En término- Rad. 20197010188211 del 14/06/2019

No.	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fecha Rad Salida	Estado	Dpdcia - Rpble	Seguimiento-OCI
143	20194090534382	24/05/2019	10/06/2019			Archivado	VP-GC	Ok- Tramitado - En término- Rad. 20193060171211 del 04/06/2019
144	20194090535562	24/05/2019	29/05/2019			Archivado	VP-JURÍDICA	Ok- Tramitado - <b>Fuera de</b> <b>término</b> - Rad. 20197010199341 del 21/06/2019
145	20194090538252	27/05/2019	18/06/2019			Archivado	VP-ESTRUCT	Ok- Tramitado - En término- Rad. 20192000191091 del 17/06/2019
146	20194090538422	27/05/2019	11/06/2019			Archivado	VP-PRE	Ok- Tramitado - En término- Rad. 20196060181421 del 10/06/2019.
147	20194090542622	28/05/2019	19/06/2019			Archivado	VP- EJECUTIVA	NO se evidencia en el Orfeo documento de respuesta.
148	20194090545382	28/05/2019	19/06/2019			Archivado	VP- EJECUTIVA	Ok- Tramitado - En término- Rad. 20195000186831 del 13/06/2019
149	20194090547892	28/05/2019	19/06/2019			Archivado	VP-GC	Ok- Tramitado - En término- Rad. 20193060180581 del 10/06/2019
150	20194090555642	30/05/2019	14/06/2019			Archivado	VP- EJECUTIVA	<b>NOTA: NO</b> se evidencia en Orfeo Documento anexo de Respuesta_ En <b>Comentarios</b> se indica que " se dio respuesta mediante oficio Radicado ANI No. 20195000180011 del 10/06/2019- En Término. "- OK
151	20194090555682	30/05/2019	14/06/2019				VP- EJECUTIVA	Ok- Tramitado - <b>Fuera de</b> <b>término</b> - Rad. 20195000249831 del 31/07/2019
152	20194090557942	30/05/2019	14/06/2019				VP-ESTRUCT	NO se evidencia en el Orfeo documento de respuesta.
153	20194090559312	31/05/2019	06/06/2019			Archivado	VP-JURÍDICA	Ok- Tramitado - <b>Fuera de</b> <b>término</b> - Rad. 20197010199361 del 21/06/2019
154	20194090567762	04/06/2019	18/06/2019			Archivado	VP-ESTRUCT	Ok- Tramitado - <b>Fuera de</b> <b>término</b> - Rad. 20192000203601 del 27/06/2019 .

No.	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fecha Rad Salida	Estado	Dpdcia - Rpble	Seguimiento-OCI
155	20194090568162	04/06/2019	18/06/2019			Archivado	VP-ESTRUCT	Ok- Tramitado - Fuera de término - Rad. 20192000203601 del 27/06/2019 .
156	20194090568512	04/06/2019	26/06/2019			Archivado	VP-PRE	Ok- Tramitado - Fuera de término - Rad. 20196030205491 del 28/06/2019 .
157	20194090570162	05/06/2019	19/06/2019			Archivado NRR	VP-PRE	Es de Tipo Informativo, comunicación remitida a la Interventoría.
158	20194090579112	06/06/2019	11/06/2019			Archivado	VP-JURÍDICA	NOTA: NO se evidencia en Orfeo Documento anexo de Respuesta_ En <b>Comentarios</b> se indica que "20197010182071 del 11/06/2019 - En Término. "-OK
159	20194090581612	07/06/2019	02/07/2019				VP-JURÍDICA	NO se evidencia en el Orfeo documento de respuesta.
160	20194090591932	10/06/2019	03/07/2019			Archivado	VP-EJECUTIVA	CASO. ESPECIAL- Ok-Tramitado - Fuera de término - Rad. 20195000249831 del 19/07/2019-SOLICITARON 15 DIAS PARA DAR RTA. Y NO DIERON ALCANCE-
161	20194090598862	12/06/2019	05/07/2019				VP-ESTRUCT	Ok- Tramitado - Fuera de término - Rad. 20192000260391 del 09/08/2019
162	20194090600002	12/06/2019	27/06/2019				VP-JURÍDICA	Ok- Tramitado - Fuera de término - Rad. 20197010225321 del 15/07/2019
163	20194090603902	13/06/2019	18/06/2019			Archivado	VP-JURÍDICA	Ok- Tramitado - Fuera de término - Rad. 20197010198981 del 21/06/2019
164	20194090604082	13/06/2019	08/07/2019			Archivado NRR	VP-GC	Comunicación dirigida al Concesionario, con copia a la ANI.
165	20194090605602	13/06/2019	08/07/2019			Archivado NRR	VP-ADM	Comunicación de tipo informativo.

No.	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fecha Rad Salida	Estado	Dpdcia - Rpble	Seguimiento-OCI
166	20194090611452	14/06/2019	19/06/2019			Archivado	VP-JURÍDICA	Ok- Tramitado - <b>Fuera de término</b> - Rad. del 20197010198651 del 21/06/2019
167	20194090616912	17/06/2019	10/07/2019				VP-PRE	Ok- Tramitado - <b>Fuera de término</b> - Rad. del 20196070255311 del 06/08/2019
168	20194090628382	19/06/2019	12/07/2019				VP-PRE	Ok- Tramitado - <b>Fuera de término</b> - Rad. del 20196030240181 del 24/07/2019 .
169	20194090636932	20/06/2019	15/07/2019				VP-EJECUTIVA	Ok- Tramitado - <b>Fuera de término</b> - Rad. del 20195000252601 del 02/08/2019
170	20194090638732	21/06/2019	09/07/2019				VP-PRE	Ok- Tramitado - <b>Fuera de término</b> - Rad. del 2019607026090 del 12/08/2019
171	20194090646772	25/06/2019	17/07/2019				VP-PRE	Ok- Tramitado - <b>Fuera de término</b> - Rad. del 20196060263051 del 06/08/2019
172	20194090646782	25/06/2019	17/07/2019				VP-PRE	Ok- Tramitado - <b>Fuera de término</b> - Rad. del 20196030240191 del 24/07/2019 .
173	20194090654012	26/06/2019	18/07/2019			Archivado NRR	VP-EJECUTIVA	No se evidencia documento de respuesta en comentarios se indica que: Este oficio no requiere repuesta debido que la interventoría día alcance mediante oficio radicado 20194090665332
174	20194090657772	27/06/2019	12/07/2019				VP-GC	Ok- Tramitado - <b>Fuera de término</b> - Rad. del 20196050241271 del 25/07/2019
175	20194090662732	28/06/2019	22/07/2019				VP-PRE	Ok- Tramitado - <b>Fuera de término</b> - Rad. del 20196070255321 del 06/08/2019

No.	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fecha Rad Salida	Estado	Dpdcia - Rpble	Seguimiento-OCI
176	20194090663122	28/06/2019	15/07/2019			Archivado	VP-JURÍDICA	Ok- Tramitado - Fuera de término - Rad. del 20197010237671 del 23/07/2019
177	20194090663802	28/06/2019	22/07/2019				VP-PRE	Ok- Tramitado - Fuera de término - Rad. del 20196040274881 del 16/08/2019
178	20194090664262	28/06/2019	22/07/2019				VP-EJECUTIVA	Ok- Tramitado - Fuera de término - Rad. del 20195000242241 del 25/07/2019 .

**Anexo 5- seguimiento solicitudes reportadas en el segundo (2°) trimestre de 2019 – En Término**

No.	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fec Rad Salida	Cumplimiento	Estado	Dpdcia -Rpble	Seguimiento-OCI
1	20194090597122	11/06/2019	09/09/2019			EN TERMINO		VP-GC	Ok- Tramitado - Fuera de término- Rad. del 2019303032150 del 18/09/2019
2	20194090607162	13/06/2019	29/07/2019			EN TERMINO		VP-GC	NO se evidencia en el Orfeo documento de respuesta.
3	20194090613862	14/06/2019	12/09/2019			EN TERMINO	Archivado	VP-EJECUTIVA	Ok- Tramitado - En término- Rad. del 20195000212131 del 04/07/2019
4	20194090615002	14/06/2019	12/09/2019			EN TERMINO		VP-PRE	NO se evidencia en el Orfeo documento de respuesta.
5	20194090641792	21/06/2019	06/08/2019			EN TERMINO	Archivado	VP-JURÍDICA	NO se evidencia en el Orfeo documento de respuesta.- En comentarios se indica que: se dio respuesta mediante radicado No. 20197010232781 del 19 de julio de 2019- <b>NOATA: RADICADO ANULADO.</b>

ANEXO 6- Relación de oficios que tienen como documento de respuesta memorandos internos  
en el 1° y 2° trimestre de 2019

-Primer (1°) Trimestre 2019

1/tm-2019-Memos								
No.	Radicado	Fecha Rad Er	Vence	Rad Salida	Fec Rad Salic	Tipo Doc	Cumplimto	Usuario Actual
1	20194090082422	28/01/2019	11/02/2019	20193060024863	07/02/2019	SOLICITUD D	CUMPLE	ARCHIVADO
2	20194090085932	29/01/2019	19/02/2019	20195000031113	19/02/2019	RECLAMO	CUMPLE	ARCHIVADO
3	20194090087982	29/01/2019	12/02/2019	20195000024283	06/02/2019	SOLICITUD D	CUMPLE	ARCHIVADO
4	20194090098232	31/01/2019	14/02/2019	20191020023063	01/02/2019	SOLICITUD D	CUMPLE	ARCHIVADO
5	20194090106712	04/02/2019	18/02/2019	20197070026083	11/02/2019	SOLICITUD D	CUMPLE	ARCHIVADO
6	20194090114142	05/02/2019	26/02/2019	20196040034693	26/02/2019	DERECHO DE	CUMPLE	ARCHIVADO
7	20194090123152	07/02/2019	08/05/2019	20193030032893	21/02/2019	SOLICITUD O	CUMPLE	JESUS ALBERTO
8	20194090136842	11/02/2019	04/03/2019	20193120028373	14/02/2019	PETICION CO	CUMPLE	ARCHIVADO
9	20194090154282	15/02/2019	08/03/2019	20195000039263	05/03/2019	PETICION CO	CUMPLE	ARCHIVADO
10	20194090154762	15/02/2019	08/03/2019	20195000033083	21/02/2019	DERECHO DE	CUMPLE	ARCHIVADO
11	20194090161452	18/02/2019	04/03/2019	20195000033673	22/02/2019	SOLICITUD D	CUMPLE	ARCHIVADO
12	20194090168982	19/02/2019	05/03/2019	20193050038733	05/03/2019	SOLICITUD D	CUMPLE	ARCHIVADO
13	20194090176292	20/02/2019	13/03/2019	20193120042663	12/03/2019	SUGERENCIA	CUMPLE	ARCHIVADO
14	20194090180142	21/02/2019	07/03/2019	20193030033343	22/02/2019	SOLICITUD D	CUMPLE	ARCHIVADO
15	20194090207522	28/02/2019	11/04/2019	20193070041213	08/03/2019	CONSULTA	CUMPLE	OSCAR HERNAN
16	20194090207642	28/02/2019	21/03/2019	20197010039373	05/03/2019	DERECHO DE	CUMPLE	DANNY JESUS C
17	20194090235282	07/03/2019	28/03/2019	20193040042863	12/03/2019	DERECHO DE	CUMPLE	ARCHIVADO
18	20194090236922	07/03/2019	21/03/2019	20196050049173	19/03/2019	SOLICITUD D	CUMPLE	ARCHIVADO
19	20194090241512	08/03/2019	22/03/2019	20193050043073	13/03/2019	SOLICITUD D	CUMPLE	ARCHIVADO
20	20194090264152	14/03/2019	04/04/2019	20194090049983	27/03/2019	DERECHO DE	CUMPLE	CARMEN JANN
21	20194090267162	14/03/2019	21/03/2019	20192000046073	19/03/2019	SOLICITUDES	CUMPLE	MARIA TERESA
22	20194090277132	18/03/2019	25/03/2019	20192000048263	22/03/2019	SOLICITUDES	CUMPLE	ARCHIVADO
23	20194090283182	19/03/2019	09/04/2019	20193050049463	26/03/2019	RECLAMO	CUMPLE	ARCHIVADO

-Segundo (2°) Trimestre 2019

No.	Radicado	Fecha Rad Er	Vence	Rad Salida	Fec Rad Salid	Tipo Doc	Cumplimto	Usuario Actual
1	20194090327822	01/04/2019	15/04/2019	20195000057473	04/04/2019	SOLICITUD D	CUMPLE	ARCHIVADO
2	20194090344892	04/04/2019	29/04/2019	20196030063773	26/04/2019	DERECHO DE	CUMPLE	ARCHIVADO
3	20194090356902	08/04/2019	11/04/2019	20195000057363	10/04/2019	ACCION DE T	CUMPLE	SOCRATES FER
4	20194090361132	09/04/2019	08/07/2019	20193110073903	17/05/2019	SOLICITUD O	CUMPLE	ARCHIVADO
5	20194090388952	15/04/2019	02/05/2019	20195000065843	30/04/2019	SOLICITUD D	CUMPLE	ARCHIVADO
6	20194090393712	16/04/2019	10/05/2019	20195000063713	26/04/2019	PETICION CO	CUMPLE	ARCHIVADO
7	20194090420412	25/04/2019	17/05/2019	20195000065683	30/04/2019	DERECHO DE	CUMPLE	ARCHIVADO
8	20194090421782	25/04/2019	17/05/2019	20193030071203	13/05/2019	PETICION CO	CUMPLE	ARCHIVADO
9	20194090436032	30/04/2019	22/05/2019	20197010067343	06/05/2019	DERECHO DE	CUMPLE	ARCHIVADO
10	20194090460062	07/05/2019	28/05/2019	20195000082763	23/05/2019	DERECHO DE	CUMPLE	ARCHIVADO
11	20194090469772	09/05/2019	23/05/2019	20195000076623	22/05/2019	SOLICITUD D	CUMPLE	ARCHIVADO
12	20194090500742	16/05/2019	30/05/2019	20192000075193	17/05/2019	SOLICITUD D	CUMPLE	ARCHIVADO
13	20194090506362	17/05/2019	31/05/2019	20197030078503	27/05/2019	SOLICITUD D	CUMPLE	ARCHIVADO
14	20194090511682	20/05/2019	11/06/2019	20193030096243	10/06/2019	DERECHO DE	CUMPLE	ARCHIVADO
15	20194090513252	20/05/2019	11/06/2019	20192000077893	24/05/2019	DERECHO DE	CUMPLE	ARCHIVADO
16	20194090524192	22/05/2019	13/06/2019	20193120079723	29/05/2019	PETICION CO	CUMPLE	ARCHIVADO
17	20194090531922	24/05/2019	17/06/2019	20195000077643	24/05/2019	RECLAMO	CUMPLE	ARCHIVADO
18	20194090544432	28/05/2019	12/06/2019	20193040082253	04/06/2019	SOLICITUD D	CUMPLE	ARCHIVADO
19	20194090562412	31/05/2019	17/06/2019	20191020084293	07/06/2019	SOLICITUD D	CUMPLE	ARCHIVADO
20	20194090562672	31/05/2019	17/06/2019	20192000083183	05/06/2019	SOLICITUD D	CUMPLE	ARCHIVADO
21	20194090597972	12/06/2019	05/07/2019	20194090088973	17/06/2019	RECLAMO	CUMPLE	ARCHIVADO
22	20194090603782	13/06/2019	20/06/2019	20192000089033	17/06/2019	SOLICITUDES	CUMPLE	ARCHIVADO
23	20194090615762	17/06/2019	10/07/2019	20193040091363	20/06/2019	DERECHO DE	CUMPLE	ARCHIVADO
24	20194090623442	18/06/2019	16/09/2019	20193030107413	23/07/2019	SOLICITUD O	CUMPLE	JESUS ALBERTO
25	20194090637492	20/06/2019	08/07/2019	20192000095153	28/06/2019	SOLICITUD D	CUMPLE	HECTOR EDUARDO
26	20194090648752	25/06/2019	10/07/2019	20193040095003	28/06/2019	SOLICITUD D	CUMPLE	ARCHIVADO
27	20194090651062	26/06/2019	11/07/2019	20195000098573	08/07/2019	SOLICITUD D	CUMPLE	DIEGO ALEJANDRO
28	20194090652922	26/06/2019	18/07/2019	20197010094273	27/06/2019	DERECHO DE	CUMPLE	ARCHIVADO
29	20194090653002	26/06/2019	18/07/2019	20193070102573	17/07/2019	SUGERENCIA	CUMPLE	ARCHIVADO
30	20194090657802	27/06/2019	12/07/2019	20193060095483	02/07/2019	SOLICITUD D	CUMPLE	ALBA JOHANA
31	20194090663662	28/06/2019	15/07/2019	20195000096723	04/07/2019	SOLICITUD D	CUMPLE	ARCHIVADO
32	20194090663752	28/06/2019	22/07/2019	20193060102523	02/07/2019	RECLAMO	CUMPLE	ARCHIVADO