



Documento firmado digitalmente



Para contestar cite:  
Radicado ANI No.: **20261020094293**  
\*20261020094293\*  
Fecha: **07-05-2026**

## MEMORANDO

Bogotá D.C.

**PARA: ÓSCAR JAVIER TORRES YARZAGARAY**  
Presidente

**GUSTAVO ADOLFO SALAZAR HERRÁN**  
Vicepresidente de Gestión Corporativa

**MILENA PATRICIA JIMÉNEZ HERNÁNDEZ**  
Vicepresidente de Gestión Contractual

**ROBERTO GAMALIEL UPARELA BRID**  
Vicepresidente Ejecutivo

**JULIÁN DAVID RUEDA ACEVEDO**  
Vicepresidente de Estructuración (E)

**OSCAR FLÓREZ MORENO**  
Vicepresidente de Planeación, Riesgos y Entorno

**ARIEL LOZANO GAITÁN**  
Vicepresidente Jurídico

**ADRIANA BAREÑO ROJAS**  
Jefe Oficina de Comunicaciones (E)

**GILLANTE HERNÁNDEZ RÍOS**  
Experto G3-6 – Equipo Servicio al Ciudadano

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

**ASUNTO:** Auditoría de cumplimiento sobre el seguimiento a la atención a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias recibidas en la Entidad (incluye la Evaluación de Cumplimiento Norma Técnica NTC-6047).



Documento firmado digitalmente



**Para contestar cite:**

Radicado ANI No.: **20261020094293**

\*20261020094293\*

Fecha: **07-05-2026**

Respetados Doctores,

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 6 de la Ley 1474 de 2011, la Oficina de Control Interno adelantó la auditoría interna de cumplimiento relacionada con el seguimiento a la atención a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias recibidas en la Entidad, correspondiente al período comprendido entre el 1 de octubre de 2025 y el 31 de marzo de 2026.

Las conclusiones, recomendaciones y hallazgos derivados de este ejercicio se encuentran consignados en el capítulo 6 del informe que se anexa a la presente comunicación.

Con el propósito de coordinar la atención de los hallazgos identificados, los responsables deberán adoptar las medidas correctivas pertinentes dentro de un plazo de treinta (30) días calendario, contados a partir de la fecha de radicación del presente informe, dando cumplimiento a lo establecido en el procedimiento de planes de mejoramiento de las auditorías internas (EVCI-P-007).

Se recomienda aplicar una metodología para el análisis de causa raíz para formular adecuadamente el plan de mejoramiento que subsanará los hallazgos generados en este informe de auditoría e informarlo a esta Oficina a través de una comunicación formal.

Cordialmente,

**JUDITH ALEJANDRA VARGAS LOPEZ**

Jefe Oficina de Control Interno

Anexos: Informe de auditoría en PDF

cc: 1) GUSTAVO ADOLFO SALAZAR HERRAN (VICE) Vicepresidencia de Gestion Corporativa BOGOTA D.C. -2) MILENA PATRICIA JIMENEZ HERNANDEZ VICE Vicepresidencia de Gestion Contractual BOGOTA D.C. -3) ROBERTO GAMALIEL UPARELA BRID VICE Vicepresidencia Ejecutiva BOGOTA D.C. -4) JULIAN DAVID RUEDA ACEVEDO VICE (E) Vicepresidencia de Estructuración BOGOTA D.C. -5) OSCAR FLOREZ MORENO VICE Vicepresidencia de Planeación Riesgos y Entorno BOGOTA D.C. -6) ARIEL LOZANO GAITAN VICE Vicepresidencia Jurídica BOGOTA D.C. -7) ADRIANA BARENO ROJAS (E) Oficina de Comunicaciones BOGOTA D.C. -8) GILLANTE HERNANDEZ RIOS Vicepresidencia de Gestion Corporativa BOGOTA D.C.

Proyectó: Yuri Lizeth Mateus Gómez – Auditora OCI  
VoBo: JUDITH ALEJANDRA VARGAS LOPEZ GIT

**Agencia Nacional de Infraestructura**

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

Conmutador: (+57) 601 484 88 60

Línea Gratuita: (+57) 01 8000 410151

Página | 2



Documento firmado digitalmente



**Para contestar cite:**  
Radicado ANI No.: **20261020094293**  
\*20261020094293\*  
Fecha: **07-05-2026**

Nro Rad Padre:  
Nro Borrador: 20261020034366  
GADF-F-010



Firmado Digitalmente  
JUDITH ALEJANDRA VARGAS LOPEZ  
DKTH-LOAJ-OF10-TBL4-Y177-8198-8287-25

07/05/2026 19:07:08 COT -05





## AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO

Seguimiento a la atención a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias recibidas en la Entidad (incluye Evaluación de cumplimiento Norma Técnica NTC-6047)

2026





## CONTENIDO

1. OBJETIVO .....	3
1.1 Objetivo general: .....	3
1.2 Objetivos específicos: .....	3
2. ALCANCE .....	3
3. MARCO NORMATIVO .....	3
4. METODOLOGÍA .....	4
5. DESARROLLO DEL INFORME .....	7
5.1 Nivel de cumplimiento normativo relacionado con la atención a las PQRSD de la ANI, incluyendo la evaluación de los requisitos de cumplimiento del numeral 4 de la norma técnica NCT 6047. ....	7
5.2 Seguimiento al cumplimiento y oportunidad de la atención y gestión de las PQRS elevadas por la ciudadanía ante la Entidad.....	8
5.2.1 Análisis del nivel de cumplimiento y oportunidad a partir de la base de datos aportada por el Equipo de Servicio al Ciudadano .....	8
5.2.2 Análisis del nivel de cumplimiento a partir de una muestra de PQRSD .....	11
5.3 Nivel de avance y cumplimiento de las acciones de mejora formuladas por la Entidad, asociadas a los hallazgos formulados por la Oficina de Control Interno con la atención y gestión de las PQRSD en la ANI. ....	19
5.4 Revisión del mapa de riesgos de gestión asociado a la gestión de las PQRSD, así como el diseño y la implementación de los controles establecidos para mitigar dichos riesgos. ....	26
6. HALLAZGOS, RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES .....	28
6.1 Hallazgos .....	28
6.2 Recomendaciones.....	28
6.3 Conclusiones.....	29
7. ANEXOS.....	32

## 1. OBJETIVO

### 1.1 Objetivo general:

Evaluar el cumplimiento de los lineamientos establecidos para la atención y gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias– PQRSD elevadas por la Ciudadanía ante la Agencia Nacional de Infraestructura – ANI, y de los requisitos de accesibilidad y prestación del servicio conforme el numeral 4 de la NTC 6047:2023.

### 1.2 Objetivos específicos:

1. Evaluar el nivel de cumplimiento de la normatividad vigente relacionada con la gestión de atención a las peticiones, quejas, reclamos sugerencias y denuncias de la ANI, incluyendo la evaluación de los requisitos de cumplimiento del numeral 4 de la norma técnica NCT 6047.
2. Evaluar el cumplimiento de la atención de las PQRSD elevadas por la ciudadanía ante la Entidad.
3. Verificar el avance y cumplimiento de las acciones de mejora formuladas por la Entidad, asociadas a los hallazgos formulados por la Oficina de Control Interno con la atención y gestión de las PQRSD en la ANI.
4. Revisar del mapa de riesgos de gestión asociado a la gestión de las PQRSD, así como el diseño y la implementación de los controles establecidos para mitigar dichos riesgos.

## 2. ALCANCE

Se verificó el cumplimiento de los lineamientos establecidos para la atención y gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias– PQRSD, para el período comprendido entre el 1 de octubre de 2025 y el 31 de marzo de 2026, incluyendo la evaluación de los requisitos de accesibilidad y prestación del servicio conforme el numeral 4 de la NTC 6047:2023 Accesibilidad al medio físico. Espacios de servicio al ciudadano en la administración pública.

## 3. MARCO NORMATIVO

- Constitución Política de Colombia. *“Artículo 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”*
- Ley 87 de 1993 *“Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”* Artículo 12, ítem i.
- Ley 190 de 1995 *“Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.”* Artículo 54

- Ley 962 de 2005 “por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.” Artículo 15.
- Ley 1437 de 2011 “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.” Artículo 7 y Artículo 14.
- Ley 1474 de 2011 “por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública” Artículo 76.
- Ley 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” Artículo 11, ítem h.
- Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo” Artículo 13 y Artículo 14.
- Decreto 19 de 2012 “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.” Artículo 13
- Decreto 1081 de 2015. “Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República”. Artículos 2.1.1.6.2, 2.1.1.2.2.3, 2.1.1.3.1.1, 2.1.1.3.1.2, 2.1.1.3.1.5 y 2.1.1.3.1.6.
- Decreto 1083 de 2015 “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.” Artículo 2.2.37.1.11
- Resolución No. 20264020000625 del 23 de enero de 2026 “Por medio de la cual se reglamenta el ejercicio del derecho de petición al interior de la Agencia Nacional de Infraestructura”. Artículos 2, 3, 4, 5, 6, 7 y 11.
- Norma Técnica Colombiana – NTC 6047 *Accesibilidad al medio físico. Espacios de servicio al ciudadano en la administración pública. Requisitos.* Numeral 4.
- Procedimiento: *Gestión PQRS* (Código: TPSC-P-001, versión 019 del 18 de noviembre de 2024)
- Instructivo: *Tipificación* (Código: TPSC-I-010, versión 001 del 18 de noviembre de 2024)

#### 4. METODOLOGÍA

La metodología empleada por la Oficina de Control Interno corresponde a la establecida en la Guía de auditoría interna basada en riesgos para las entidades públicas (Versión 4 de julio de 2020), del Departamento Administrativo de la Función Pública -DAFP. Asimismo, se tuvo en cuenta lo establecido en el Estatuto de Auditoría y Código de Ética del Auditor y el procedimiento de auditorías internas (EVCI-P-002 versión 010 del 19 de noviembre de 2025) con el fin de atender las fases de planeación y ejecución de esta auditoría. Para ello se realizaron las siguientes actividades:

1. A través del memorando interno ANI No. 20261020074483 del 7 de abril de 2026, la Oficina de Control Interno notificó la auditoría interna de cumplimiento de Seguimiento a la atención a las PQRSD recibidas en la Entidad (incluye Evaluación de Cumplimiento Norma Técnica NTC-6047) y solicitó al Equipo de Servicio al Ciudadano el registro de las PQRS recibidas en el período comprendido entre el 1 de octubre de 2025 y el 31 de marzo de 2025. Al respecto se precisa que, el Equipo de Servicio al Ciudadano mediante memorandos Nos. 20264000075043 y 20264000075093 del 8 de abril de 2026, solicitó a esta Oficina reprogramar las fechas de la auditoría y las diferentes actividades teniendo en cuenta que desde el mes de marzo se estaban presentado inconsistencias de carácter tecnológico en el sistema de gestión documental Orfeo, lo que afectaba la fiabilidad y veracidad de la información generada por el sistema. En respuesta la Oficina de Control Interno a través del memorando No. 20261020076113 del 9 de abril de 2026, confirmó que no era posible ajustar las fechas de auditoría considerando la programación para la ejecución de las auditorías aprobadas a través del Plan Anual de Auditoría de la presente vigencia por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno – CICCI; no obstante lo anterior y debido a lo manifestado por el Equipo de Servicio al Ciudadano, se reiteró la remisión de la base de datos con corte al 28 de febrero de 2026 generada por el sistema de gestión documental Orfeo y para el período del 1 de marzo y el 31 de marzo de 2026 remitir la base de datos manual que gestiona el Equipo de Servicio al Ciudadano, en el plazo establecido inicialmente (10 de abril de 2026). Por otra parte, se solicitó una sesión de trabajo con el ánimo de conocer las acciones que desde la primera línea de defensa ha tomado el proceso para asegurar la continuidad de la operación del mismo.
2. El 10 de abril de 2026 mediante memorando No. 20264000076693 el Equipo de Servicio al Ciudadano remitió la base de las PQRSD correspondiente al periodo comprendido entre el 1 de octubre de 2025 y el 31 de marzo de 2026, generada a partir del Sistema de Gestión Documental ORFEO, descargada desde el ambiente de pruebas; adicionalmente, notificó la programación de la sesión de trabajo, cuyo propósito era exponer las acciones implementadas desde la primera línea de defensa orientadas a garantizar la continuidad de la operación del proceso.
3. El 13 de abril de 2026, se llevó a cabo la sesión de trabajo en la que, por una parte, el Equipo de Servicio al Ciudadano expuso las acciones que se implementaron que garantizan la continuidad de la operación de la atención y gestión de las PQRSD, y por otra, se realizó la prueba de recorrido in situ en el espacio destinado para la atención al ciudadano.

Como resultado de la sesión de trabajo, la Oficina de Control Interno a través de correo electrónico solicitó al Equipo de Servicio al Ciudadano la remisión de la base de datos de PQRSD recibidas para el período del 1 de octubre de 2025 y el 31 de marzo de 2026, considerando que se informó que se avaló el paso a producción de la información el reporte selecto tipo 8<sup>1</sup>,

---

<sup>1</sup>“8. Reporte Tipos Selectos Por Dependencia Actual” tipo de reporte del Sistema de Gestión Documental ORFEO a través del que se descarga la base de datos de las PQRSD.

considerando que para garantizar la fiabilidad de la información la base de datos se genere desde el ambiente de producción.

La información fue entregada el 16 de abril de 2026 a través de correo electrónico con el archivo Excel denominado *reporte20260416092415* y la carta salvaguarda suscrita.

4. Para determinar la muestra<sup>2</sup> de la auditoría, se aplicó el método de muestreo estadístico, el cual se basa en *“la teoría de la distribución normal, la cual requiere de fórmulas para su cálculo”*. Para este tipo de muestreo, se aplicó el cálculo del formato recomendado por parte del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, que se encuentra en la caja de herramientas de la Guía de auditoría interna basada en riesgos versión 4, documento que hace parte integral del informe de auditoría y se encuentra como anexo en los papeles de trabajo de la fase de ejecución.

En este sentido, para validar la oportuna atención y gestión de las PQRSD recibidas, se tuvo en cuenta la base de datos aportada por el Equipo de Servicio al Ciudadano y se seleccionó una muestra para efectos de la verificación, utilizando la técnica de muestreo a través de la fórmula *=ALEATORIO()* de Excel para estimar la porción de la muestra el cual contiene entre otros los siguientes parámetros: Error muestral del 12% y un nivel de confianza del 88%.

Además, para la verificación del cumplimiento de los criterios de oportunidad, pertinencia, integralidad y guarda de la trazabilidad se tomó como fuente, la información que reposa en el Sistema de Gestión Documental ORFEO.

5. La Oficina de Control Interno realizó las actividades inherentes en el marco de la etapa de ejecución; como la revisión de los soportes remitidos, análisis de documentación para el logro de la auditoría, construcción de los papeles de trabajo, entre otras.
6. En cumplimiento de lo establecido en la Resolución No. 1478 de 2019 Estatuto de Auditoría y Código de Ética del Auditor, artículo 4º Responsabilidades de la Oficina de Control Interno, literal g) *“Comunicar las conclusiones del proceso de auditoría a los responsables, quienes tendrán la oportunidad de exponer su posición de manera soportada, dentro de los tres (3) días siguientes a la socialización de dichas conclusiones, luego de lo cual se harán las revisiones pertinentes y ajustes en caso de que procedan y se formalizará el informe de auditoría. (...)”*, se socializó el informe de auditoría a través de correo electrónico el 30 de abril de 2026, sobre el cual se recibieron observaciones por parte del Equipo de Servicio al Ciudadano, se presentó respuesta y se ajustó el informe preliminar a la presente versión definitiva.

---

<sup>2</sup> El muestreo de auditoría es la aplicación de un procedimiento de auditoría a menos del 100% de los elementos de una población con el objetivo de sacar conclusiones acerca de toda la población. Guía de Auditoría basada en riesgos del DAFP. Página 63

## 5. DESARROLLO DEL INFORME

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

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

La Oficina de Control Interno realizó el presente informe de seguimiento para el cual se definieron cuatro capítulos por cada uno de los objetivos específicos:

### **5.1 Nivel de cumplimiento normativo relacionado con la atención a las PQRSD de la ANI, incluyendo la evaluación de los requisitos de cumplimiento del numeral 4 de la norma técnica NCT 6047.**

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

En segunda instancia, el 13 de abril de 2026, se realizó una prueba de recorrido con el fin de validar el cumplimiento de los requisitos de la lista de chequeo establecida, los cuales requerían una validación in situ, para lo cual con el fin de determinar el nivel de cumplimiento se generaron los siguientes criterios:

Tabla No. 1 Metodología

CRITERIOS DE CUMPLIMIENTO	
<b>CUMPLE</b>	El requisito evaluado se cumple.
<b>CUMPLE PARCIAL</b>	Hay debilidades que no permiten el cumplimiento del requisito evaluado. Sin embargo, se generan acciones que permiten mejorar.
<b>NO CUMPLE</b>	No hay acciones que permitan evidenciar el cumplimiento del requisito evaluado.

A continuación, se muestran los resultados consolidados de la verificación; el detalle se encuentra en el Anexo No. 1 del presente informe.

Tabla No. 2. Resultado de verificación de criterios

CRITERIOS DE CUMPLIMIENTO	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	NO. DE CRITERIOS DE CUMPLIMIENTO
CUMPLE	94%	29
CUMPLE PARCIAL	0%	0
NO CUMPLE	6%	2

Fuente: Elaboración propia OCI

De acuerdo con el porcentaje de cumplimiento, el 94% de los requisitos cumplen los criterios evaluados. No obstante, como se observa en la tabla No. 2, dos (2) requisitos se encuentran en estado “NO CUMPLE”. Para los requisitos No. 30 y No. 31, en el objetivo No. 5.2 se realizó el análisis respectivo a partir de la muestra determinada en la auditoría.

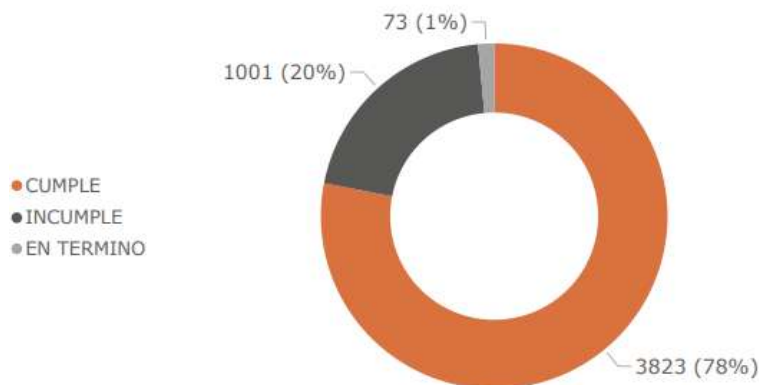
## 5.2 Seguimiento al cumplimiento y oportunidad de la atención y gestión de las PQRS elevadas por la ciudadanía ante la Entidad.

### 5.2.1 Análisis del nivel de cumplimiento y oportunidad a partir de la base de datos aportada por el Equipo de Servicio al Ciudadano

Tomando como referencia la base de datos aportada por el Equipo de Servicio al Ciudadano a través de correo electrónico el 16 de abril de 2026 *reporte20260416092415*, para el período comprendido entre el 1 de octubre de 2025 hasta el 31 de marzo de 2026, se generó el siguiente análisis de la información.

En relación con el estado de las 4897 PQRSD recibidas en el período, en la ilustración No. 1 se muestran los porcentajes así:

Ilustración No. 1 Estado de las PQRSD

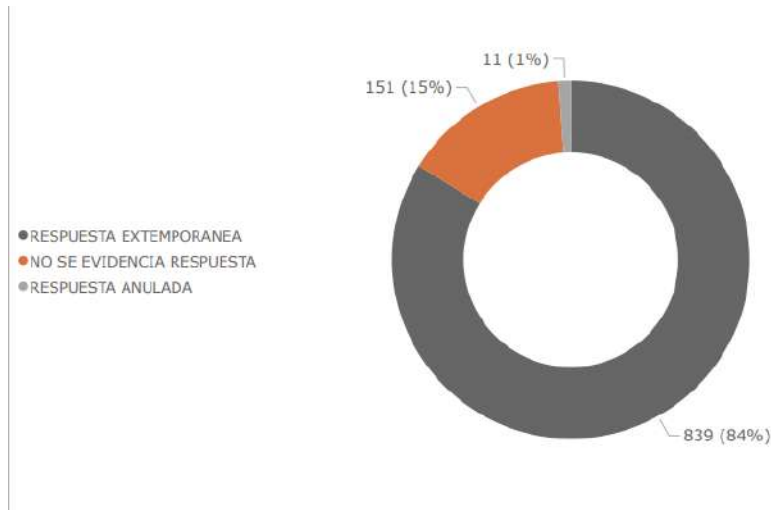


**Fuente:** Base de datos aportada por el Equipo de Servicio al Ciudadano – Elaboración OCI

De lo anterior se concluye que, de la información registrada el sistema de gestión documental Orfeo el 78% de las PQRSD recibidas se encuentran en estado “CUMPLE”, es decir, fueron atendidas en los términos legales y el 20% de las solicitudes recibidas se encuentran en estado “INCUMPLE”, es decir, su atención se dio fuera del término.

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

**Ilustración No. 2 PQRSD en estado INCUMPLE**



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

De las 1001 PQRSD en estado “INCUMPLE” se evidencia que el 84% obedecen a solicitudes con respuesta extemporánea, el 15% hace referencia a peticiones en las que no se evidencia respuesta y el 1% de peticiones con respuesta anulada.

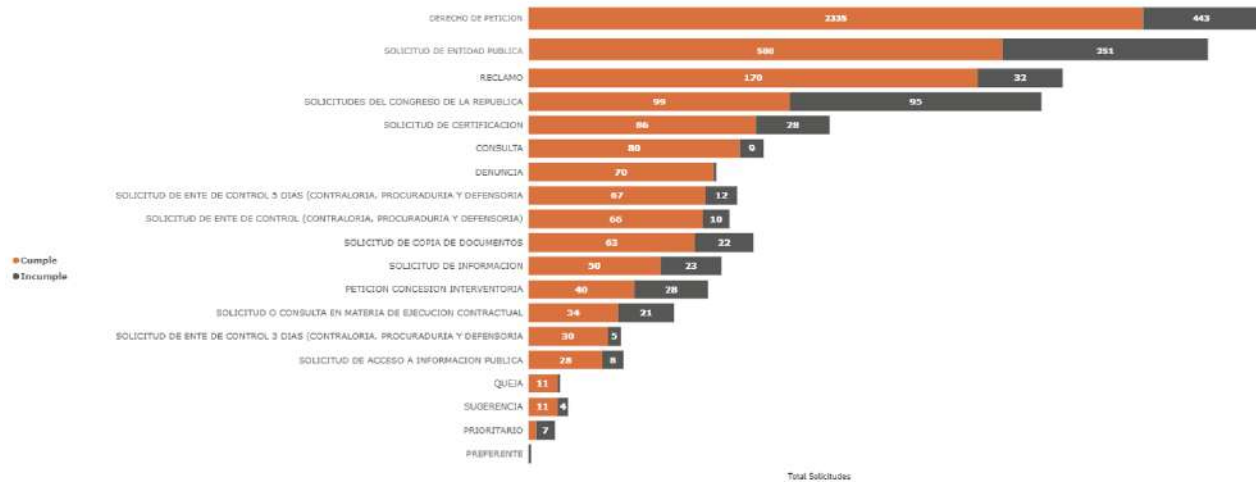
Ahora bien, en la siguiente gráfica se presentan las PQRSD recibidas en el período discriminado por las modalidades de petición reportadas:

AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA

Seguimiento a la atención a las PQRDS recibidas en la Entidad (incluye Evaluación de Cumplimiento Norma Técnica NTC-6047)



Ilustración No. 3 Modalidades de Petición



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

Como se puede apreciar en la gráfica anterior, las modalidades de petición con mayor volumen de recepción en la Entidad son DERECHO DE PETICIÓN con un 57,83% y SOLICITUD DE ENTIDAD PÚBLICA con un 16,99%. Las que presentan mayor incumplimiento en valor relativo son las modalidades de petición DERECHO DE PETICIÓN con un 19%, SOLICITUD DE ENTIDAD PÚBLICA con un 43% y SOLICITUDES DEL CONGRESO DE LA REPÚBLICA con un 96%.

A continuación, se detalla la distribución de las PQRSD en las Vicepresidencias u Oficinas responsables del trámite y el estado de cumplimiento:

Tabla No. 3 Vicepresidencia / Oficina responsable

Nombre Vicepresidencia Actual	Total Solicitudes	Solicitudes en estado CUMPLE	Porcentaje estado CUMPLE	Solicitudes en estado INCUMPLE	Porcentaje estado INCUMPLE	Solicitudes en estado EN TÉRMINO	Porcentaje estado EN TÉRMINO
Vicepresidencia Ejecutiva	3260	2572	79%	639	20%	49	1.50%
Vicepresidencia de Planeación, Riesgos y Entorno	577	479	83%	84	15%	14	2.43%
Vicepresidencia de Gestión Contractual	441	289	66%	146	33%	6	1.36%
Vicepresidencia de Estructuración	241	163	68%	75	31%	3	1.24%
Vicepresidencia de Gestión Corporativa	200	186	93%	13	7%	1	0.50%
Vicepresidencia Jurídica	164	124	76%	40	24%	0	0.00%
Presidencia	8	5	63%	3	38%	0	0.00%
Oficina de Comunicaciones	3	2	67%	1	33%	0	0.00%
Oficina de Control Interno	2	2	100%	0	0%	0	0.00%
Dependencia de salida	1	1	100%	0	0%	0	0.00%
<b>Total</b>	<b>4897</b>	<b>3823</b>	<b>78%</b>	<b>1001</b>	<b>20%</b>	<b>73</b>	<b>1.49%</b>

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



Como se aprecia en la tabla No. 3, las vicepresidencias que más PQRSD recibieron en el período del 1 de octubre de 2025 al 31 de marzo de 2026, de alcance la auditoría son: En primer lugar, se encuentra la Vicepresidencia Ejecutiva con un 66,57% de solicitudes de PQRSD recibidas; en segundo lugar, se encuentra la Vicepresidencia de Planeación, Riesgos y Entorno con un 11,78%, y en tercer lugar se encuentra la Vicepresidencia de Gestión Contractual con un 9,01%.

Respecto del estado de cumplimiento<sup>3</sup> se detalla el comportamiento de las 3 vicepresidencias, así: la Vicepresidencia Ejecutiva registra que el 79% de las solicitudes se encuentran en estado “CUMPLE” y el 20% de las solicitudes se encuentran en estado “INCUMPLE”, Para la Vicepresidencia de Planeación, Riesgo y Entorno, el 83% de las solicitudes se encuentran en estado “CUMPLE” y el 15% de las solicitudes se encuentran en estado “INCUMPLE”,; y para la Vicepresidencia de Gestión Contractual, el 66% de las solicitudes su estado es “CUMPLE” y el 33% en estado “INCUMPLE”.

Frente al cumplimiento se precisa que el estado “CUMPLE” se encuentra asociado a que las PQRSD se atendieron oportunamente conforme los términos legales y, el estado “INCUMPLE”, se refiere a respuestas extemporáneas, no se evidencia respuesta y a respuestas anuladas.

### 5.2.2 Análisis del nivel de cumplimiento a partir de una muestra de PQRSD

Con el objetivo de verificar cumplimiento y oportunidad de la atención y gestión de las PQRSD elevadas por la ciudadanía ante la Entidad se seleccionó una muestra aleatoria a través de la fórmula =ALEATORIO() de Excel de 27 peticiones distribuidas de la siguiente manera: 12 peticiones cuyo estado es “CUMPLE”, 15 peticiones en estado “INCUMPLE” de acuerdo con lo registrado en el sistema de gestión documental Orfeo.

Las peticiones seleccionadas se relacionan en la siguiente tabla:

Tabla 4 Muestra de PQRSD

Nº	NO. RADICADO	MODALIDAD DE PETICIÓN	TÉRMINO PARA RESOLVER LA PETICIÓN	ÁREA RESPONSABLE
1	20254091371252	CONSULTA	30 días hábiles	Vicepresidencia Jurídica
2	20264090200552	CONSULTA	30 días hábiles	Vicepresidencia de Gestión Corporativa
3	20264090291512	CONSULTA	30 días hábiles	Vicepresidencia de Gestión Contractual

<sup>3</sup> Columna R, de la base de datos aportada por el Equipo de Servicio al Ciudadano *reporte20260416092415*, conforme lo registrado en el sistema de gestión documental Orfeo.

AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA

Seguimiento a la atención a las PQRDS  
recibidas en la Entidad (incluye Evaluación  
de Cumplimiento Norma Técnica NTC-6047)



N°	NO. RADICADO	MODALIDAD DE PETICIÓN	TÉRMINO PARA RESOLVER LA PETICIÓN	ÁREA RESPONSABLE
4	20254091288032	DENUNCIA	15 días hábiles	Vicepresidencia Ejecutiva
5	20254091550092	DENUNCIA	15 días hábiles	Oficina de Comunicaciones
6	20254091344402	DENUNCIA	15 días hábiles	Vicepresidencia de Gestión Contractual
7	20264090340182	DERECHO DE PETICION	15 días hábiles	Oficina de Comunicaciones
8	20254091278442	DERECHO DE PETICION	15 días hábiles	Vicepresidencia de Planeación, Riesgos y Entorno
9	20264090137992	DERECHO DE PETICION	15 días hábiles	Presidencia
10	20264090251532	QUEJA	10 días hábiles	Vicepresidencia Ejecutiva
11	20264090272532	QUEJA	10 días hábiles	Vicepresidencia Ejecutiva
12	20264090314062	QUEJA	10 días hábiles	Vicepresidencia Ejecutiva
13	20254091530732	RECLAMO	15 días hábiles	Vicepresidencia Ejecutiva
14	20264090279522	RECLAMO	15 días hábiles	Vicepresidencia de Gestión Contractual
15	20264090177602	RECLAMO	15 días hábiles	Vicepresidencia Ejecutiva
16	20254091636902	SOLICITUD DE ENTE DE CONTROL (CONTRALORIA, PROCURADURIA Y DEFENSORIA)	10 días hábiles	Vicepresidencia Ejecutiva
17	20264090276622	SOLICITUD DE ENTE DE CONTROL 3 DIAS (CONTRALORIA, PROCURADURIA Y DEFENSORIA)	3 días hábiles	Vicepresidencia de Planeación, Riesgos y Entorno

N°	NO. RADICADO	MODALIDAD DE PETICIÓN	TÉRMINO PARA RESOLVER LA PETICIÓN	ÁREA RESPONSABLE
18	20254091413052	SOLICITUD DE ENTE DE CONTROL 5 DIAS (CONTRALORIA, PROCURADURIA Y DEFENSORIA)	5 días hábiles	Oficina de Control Interno
19	20254091247622	SOLICITUD DE ENTIDAD PUBLICA	10 días hábiles	Vicepresidencia Ejecutiva
20	20254091307632	SOLICITUD DE ENTIDAD PUBLICA	10 días hábiles	Vicepresidencia de Gestión Contractual
21	20264090166172	SOLICITUD DE ENTIDAD PUBLICA	10 días hábiles	Vicepresidencia de Gestión Contractual
22	20264090397772	SOLICITUDES DEL CONGRESO DE LA REPUBLICA	5 días hábiles	Vicepresidencia Ejecutiva
23	20254091379102	SOLICITUDES DEL CONGRESO DE LA REPUBLICA	5 días hábiles	Vicepresidencia Ejecutiva
24	20254091636082	SOLICITUDES DEL CONGRESO DE LA REPUBLICA	5 días hábiles	Presidencia
25	20264090045972	SUGERENCIA	15 días hábiles	Vicepresidencia de Estructuración
26	20264090174982	SUGERENCIA	15 días hábiles	Vicepresidencia de Estructuración
27	20264090365142	SUGERENCIA	15 días hábiles	Vicepresidencia Ejecutiva

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

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

(i) *Oportunidad*: Que se entregue la información en los tiempos establecidos según normativa vigente (resolución 062 de 2026)

(ii) *Integralidad*: Que se esté dando respuesta a todos y cada uno de los requerimientos con la evidencia suficiente

(iii) *Pertinencia*: Que la información suministrada esté acorde con el tema solicitado o con el requerimiento específico) y

(iv) *La guarda de la trazabilidad* que soporta la gestión adelantada en el Sistema de Gestión Documental – ORFEO<sup>4</sup>

El resumen de los resultados de la evaluación se presenta a continuación, el análisis completo y detallado, junto con las observaciones, se encuentra en el Anexo No. 2 y en el Anexo No. 3 se incluyen los pantallazos de las situaciones evidencias en Orfeo, los cuales forman parte integral de este informe.

**Tabla No. 5 Resumen de los resultados**

No. RADICADO	MODALIDAD DE PETICIÓN	VICEPRESIDENCIA RESPONSABLE	TÉRMINO PARA RESOLVER LA PETICIÓN	CRITERIOS A EVALUAR			
				OPORTUNIDAD	INTEGRALIDAD	PERTINENCIA	GUARDA DE LA TRAZABILIDAD
20254091371252	CONSULTA	Vicepresidencia Jurídica	30 días hábiles	NO CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	NO CUMPLE
20264090200552	CONSULTA	Vicepresidencia de Gestión Corporativa	30 días hábiles	NO CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	NO CUMPLE
20264090291512	CONSULTA	Vicepresidencia de Gestión Contractual	30 días hábiles	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	NO CUMPLE
20254091288032	DENUNCIA	Vicepresidencia Ejecutiva	15 días hábiles	NO CUMPLE	N/A	N/A	CUMPLE
20254091550092	DENUNCIA	Oficina de Comunicaciones	15 días hábiles	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	NO CUMPLE
20254091344402	DENUNCIA	Vicepresidencia de Gestión Contractual	15 días hábiles	NO CUMPLE	N/A	N/A	CUMPLE
20264090340182	DERECHO DE PETICION	Oficina de Comunicaciones	15 días hábiles	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE
20254091278442	DERECHO DE PETICION	Vicepresidencia de planeación, Riesgos y Entorno	15 días hábiles	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE
20264090137992	DERECHO DE PETICION	Presidencia	15 días hábiles	NO CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE
20264090251532	QUEJA	Vicepresidencia Ejecutiva	10 días hábiles	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE
20264090272532	QUEJA	Vicepresidencia Ejecutiva	10 días hábiles	NO CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	NO CUMPLE

<sup>4</sup> Para la verificación del criterio se tomó como referencia la Resolución No. 20264020000625 del 21 de enero de 2026, que en su artículo 6 señala que todas las PQRSD deberán ser recibidas, clasificadas, radicadas en el Sistema de Gestión Documental Orfeo, así como las respuestas y demás documentos de salida. Así mismo se integra el procedimiento de Gestión de PQR (TPSC-P-001, versión 019 del 18 de noviembre de 2024) en su actividad 9 en la que señala "Archivar la PQR de acuerdo con los lineamientos de gestión documental", y el control de cumplimiento de esta actividad es la verificación de la radicación del Oficio de respuesta y que la respuesta se encuentre asociada al radicado padre. Finalmente se verificó que dentro de la gestión de la PQRSD se encuentre incorporado el certificado de envío al peticionario.

AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA

Seguimiento a la atención a las PQRDS  
recibidas en la Entidad (incluye Evaluación  
de Cumplimiento Norma Técnica NTC-6047)



No. RADICADO	MODALIDAD DE PETICIÓN	VICEPRESIDENCIA RESPONSABLE	TÉRMINO PARA RESOLVER LA PETICIÓN	CRITERIOS A EVALUAR			
				OPORTUNIDAD	INTEGRALIDAD	PERTINENCIA	GUARDA DE LA TRAZABILIDAD
20264090314062	QUEJA	Vicepresidencia Ejecutiva	10 días hábiles	NO CUMPLE	N/A	N/A	CUMPLE
20254091530732	RECLAMO	Vicepresidencia Ejecutiva	15 días hábiles	NO CUMPLE	N/A	N/A	CUMPLE
20264090279522	RECLAMO	Vicepresidencia de Gestión Contractual	15 días hábiles	NO CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	NO CUMPLE
20264090177602	RECLAMO	Vicepresidencia Ejecutiva	15 días hábiles	NO CUMPLE	NO CUMPLE	NO CUMPLE	CUMPLE
20254091636902	SOLICITUD DE ENTE DE CONTROL (CONTRALORIA, PROCURADURIA Y DEFENSORIA)	Vicepresidencia Ejecutiva	10 días hábiles	NO CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE
20264090276622	SOLICITUD DE ENTE DE CONTROL 3 DIAS (CONTRALORIA, PROCURADURIA Y DEFENSORIA)	Vicepresidencia de Planeación, Riesgos y Entorno	3 días hábiles	NO CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	NO CUMPLE
20254091413052	SOLICITUD DE ENTE DE CONTROL 5 DIAS (CONTRALORIA, PROCURADURIA Y DEFENSORIA)	Oficina de Control Interno	5 días hábiles	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE
20254091247622	SOLICITUD DE ENTIDAD PUBLICA	Vicepresidencia Ejecutiva	10 días hábiles	CUMPLE	N/A	N/A	CUMPLE
20254091307632	SOLICITUD DE ENTIDAD PUBLICA	Vicepresidencia de Gestión Contractual	10 días hábiles	NO CUMPLE	NO CUMPLE	NO CUMPLE	NO CUMPLE
20264090166172	SOLICITUD DE ENTIDAD PUBLICA	Vicepresidencia de Gestión Contractual	10 días hábiles	NO CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE
20264090397772	SOLICITUDES DEL CONGRESO DE LA REPUBLICA	Vicepresidencia Ejecutiva	5 días hábiles	NO CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	NO CUMPLE
20254091379102	SOLICITUDES DEL CONGRESO	Vicepresidencia Ejecutiva	5 días hábiles	NO CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE

AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA

Seguimiento a la atención a las PQRDS  
recibidas en la Entidad (incluye Evaluación  
de Cumplimiento Norma Técnica NTC-6047)



No. RADICADO	MODALIDAD DE PETICIÓN	VICEPRESIDENCIA RESPONSABLE	TÉRMINO PARA RESOLVER LA PETICIÓN	CRITERIOS A EVALUAR			
				OPORTUNIDAD	INTEGRALIDAD	PERTINENCIA	GUARDA DE LA TRAZABILIDAD
	DE LA REPUBLICA						
20254091636082	SOLICITUDES DEL CONGRESO DE LA REPUBLICA	Presidencia	5 días hábiles	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	NO CUMPLE
20264090045972	SUGERENCIA	Vicepresidencia de Estructuración	15 días hábiles	NO CUMPLE	NO CUMPLE	NO CUMPLE	NO CUMPLE
20264090174982	SUGERENCIA	Vicepresidencia de Estructuración	15 días hábiles	NO CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	NO CUMPLE
20264090365142	SUGERENCIA	Vicepresidencia Ejecutiva	15 días hábiles	NO CUMPLE	N/A	N/A	NO CUMPLE

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

De acuerdo con la verificación del cumplimiento de los criterios de oportunidad, integralidad, pertinencia y guarda de trazabilidad en ORFEO, a continuación, se presenta el resultado del análisis realizado:

**Tabla No. 6 Porcentaje de cumplimiento del análisis de la muestra**

CRITERIO	CUMPLE	NO CUMPLE	NO APLICA
<b>Oportunidad</b>	29,6%	70,4%	-
<b>Integralidad</b>	66,7%	11,1%	22,2%
<b>Pertinencia</b>	66,7%	11,1%	22,2%
<b>Guarda de la trazabilidad</b>	51,9%	48,1%	-

**Fuente:** Elaboración propia a partir de análisis de la muestra de las PQRSD

A partir de la tabla No. 5, se concluye que respecto del criterio de “oportunidad”, el 29,6% de las PQRSD “CUMPLE”, no obstante, el 70,4% de las PQRSD “NO CUMPLE”, por lo que se identificó un alto nivel de

incumplimiento de los términos legales establecidos en la muestra, incumpliendo el artículo 14 de las Leyes 1437 de 2011 y 1755 de 2015.

En relación con los criterios de “integralidad” y “pertinencia” de las PQRSD, el 66,7% “CUMPLE”, el 11,1% “NO CUMPLE” y el 22% No Aplica. Se precisa que, para los criterios antes mencionados, para seis (6) casos de la muestra de PQRSD se trasladaron por competencia, razón por la cual en la verificación se validó el criterio de oportunidad a partir de los términos legales para dicho traslado y la guarda de la trazabilidad en el sistema de gestión documental Orfeo.

Frente al criterio “guarda de la trazabilidad” en el Sistema de Gestión Documental Orfeo, se concluye que el 51,9% de las PQRSD “CUMPLE”, el 48,1% “NO CUMPLE” lo que genera un incumplimiento del artículo 6 de la Resolución 20264020000625 del 23 de enero de 2021 y la actividad 9 del procedimiento de PQRSD (TPSC-P-001, versión 019 del 18 de noviembre de 2024).

Frente al cumplimiento de los criterios evaluados se concluye que 4 radicados (14,81%) cumplen con el total de los criterios evaluados; 7 radicados (25,93%) cumplen con 3 criterios; 8 radicados (29,63%) cumplen con 2 criterios; 4 radicados (14,81%) cumplen con 1 criterio y no cumplen con ningún criterio 3 radicados (11,11%).

Tabla No. 7 Cantidad de criterios evaluados

CANTIDAD DE CRITERIOS	CANTIDAD DE PQRSD
4	4
3	7
2	8
1	4
No cumplen ningún criterio	3

En relación con el criterio de oportunidad se identificó en dos (2) casos de la muestra duplicidad en la radicación de la petición en el sistema de gestión documental Orfeo:

1. La petición No. 20264090397772 del 30 de marzo de 2026, cuenta con más de un radicado en el sistema de gestión documental Orfeo:
  - (i) **20264090396462 del 30 de marzo de 2026 asignado** al área Carretero 4 de la Vicepresidencia Ejecutiva.



120264090396462\_00001.msg [Descargar](#)

### Derecho de petición - Solicitud de información

**Santiago Osorio Marin HR** <santiago.osoriom@camara.gov.co> Para: juridica@autopistasdelcafe.com; Buzon Judicial; Contactenos; y 2 más Lun 30/03/2026 12:41 PM

Parte del contenido de este mensaje se ha bloqueado porque el remitente no está en la lista de remitentes seguros. [Mostrar contenido bloqueado](#)

DP Costos autopista.pdf  
100 KB

Cordial saludo.

Adjunto a este correo remito un **derecho de petición** mediante el cual solicito información relacionada con la concesión Autopistas del Café S.A.

Agradezco se sirvan dar trámite a la solicitud conforme lo dispuesto en el artículo 23 de la Constitución, la Ley 1755 de 2015 y de manera especial el artículo 258 de la Ley 5 de 1992 que trata sobre las respuestas a peticiones enviadas por parte de los congresistas a entidades públicas, con el fin de que la respuesta sea enviada dentro del término de cinco (5) días hábiles, de conformidad con la norma citada.

Quedo atento a la respuesta.

2. La petición No. 20264090174982 del 12 de febrero de 2026, cuenta con más de un radicado en el sistema de gestión documental Orfeo:

(i) **20264090161182 del 10 de febrero de 2026 asignado** a la Presidencia de la Entidad.

120264090161182\_00001.msg [Descargar](#)

Traslado OFI26-00021788 / GFPU - .

**Notificaciones Presidencia de la República** <no\_responder@presidencia.gov.co> Para: Contactenos Mar 10/02/2026 10:12AM

Parte del contenido de este mensaje se ha bloqueado porque el remitente no está en la lista de remitentes seguros. [Mostrar contenido bloqueado](#)

OFI26-00021788 GFPU.zip  
499 KB

Respetado/a AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA

Fecha: 10 febrero 2026

La Presidencia de la República de Colombia le ha remitido un oficio para su conocimiento y trámite relacionado al siguiente radicado:



120264090174982\_00001.msg [↓ Descargar](#)

**Traslado OFI26-00021788 / GFPU - .**

**Notificaciones Presidencia de la República**<no\_responder@presidencia.gov.co>

Para: Contactenos

📧 ⚙️ ⋮

Jue 12/02/2026 2:20 PM

**i** Parte del contenido de este mensaje se ha bloqueado porque el remitente no está en la lista de remitentes seguros. Mostrar contenido bloqueado

OFI26-00021788 GFPU.pdf  
151 KB

EXT26-00015779.pdf  
101 KB

📄 Mostrar los 4 datos adjuntos (570 KB)
📁 Guardar todo en OneDrive - ANI
↓ Descargar todo

Respetado/a AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA

Fecha: 12 febrero 2026

La Presidencia de la República de Colombia le ha remitido un oficio para su conocimiento y trámite relacionado al

Por lo anterior, se generan hallazgos y recomendaciones que se advierten en el capítulo 6 del presente informe.

**5.3 Nivel de avance y cumplimiento de las acciones de mejora formuladas por la Entidad, asociadas a los hallazgos formulados por la Oficina de Control Interno con la atención y gestión de las PQRSD en la ANI.**

Validando la información en la base de datos del Plan de Mejoramiento por Procesos, publicada en la página web de la Entidad, con corte a 31 de marzo de 2026, se evidenciaron diecinueve (19) hallazgos vigentes asociados a la atención de las PQRSD por informes anteriores. A continuación, se presenta un análisis de avance y cumplimiento de los planes de mejoramiento formulados por los responsables a partir de los conceptos de incumplimiento base para determinar la unificación de los hallazgos. Entre los conceptos de incumplimiento se encuentran: oportunidad, fallas en la consulta de las PQRSD en el aplicativo, inconsistencias en la información publicada, procedimiento de radicación y trazabilidad.

**Hallazgos asociados al concepto de incumplimiento “Oportunidad”**

<b>Concepto de incumplimiento</b>	Oportunidad
<b>Hallazgo No.</b>	Generación de un nuevo hallazgo
<b>Año del hallazgo</b>	2026
<b>Estado</b>	-

<b>Descripción del hallazgo</b>	De la muestra seleccionada por la Oficina de Control Interno con base en la información suministrada por el Equipo de Servicio al Ciudadano asociada al estado a las PQRSD de la Entidad, se identificó que el 70,4% presentan respuestas fuera de los términos legales establecidos, incumpliendo el artículo 14 de la Leyes 1437 de 2011 y 1755 de 2015.
<b>Hallazgos que contienen el mismo criterio de incumplimiento</b>	3919, 3925, 3937, 3938, 3939, 3956, 3957, 3984, 3985, 3986, 3987 y 4048
<b>Análisis</b>	<p>A partir de los resultados obtenidos en el proceso de auditoría y las situaciones que se evidencian en el desarrollo del informe, se identificó la persistencia de la causa raíz en el incumplimiento del criterio de oportunidad. Adicionalmente, se identificaron 12 hallazgos que contienen la misma causa raíz, por lo que se determina consolidarlos con este nuevo hallazgo.</p> <p>Los hallazgos corresponden a los No. 3919, 3925, 3937, 3938, 3939, 3956, 3957, 3984, 3985, 3986, 3987 y 4048.</p>
<b>Responsables del hallazgo</b>	<b>Seguimiento al Plan de mejoramiento</b>
Presidencia	<b>Generación de nuevo hallazgo:</b> A partir de la base de datos aportada por el equipo de atención al ciudadano para el período comprendido entre el 1 de octubre de 2025 y el 31 de marzo de 2026 asociado con las PQRSD y de la muestra seleccionada por la Oficina de Control Interno se evidenció que el radicado No. 20264090137992 se recibió el 4 de 2026 y se dio respuesta el 10 de marzo de 2026, lo que genera un incumplimiento en el artículo 14 1437 de 2011 y la Ley 1755 de 2015.
Vicepresidencia de Gestión Contractual	<b>Plan de mejoramiento vencido:</b> El hallazgo cuenta con plan de mejoramiento, sin embargo, a la fecha de esta auditoría no se cuenta con las evidencias de cumplimiento de las acciones formuladas.
Vicepresidencia Jurídica	<b>Plan de mejoramiento vencido:</b> El hallazgo cuenta con plan de mejoramiento, sin embargo, a la fecha de esta auditoría no se cuenta con las evidencias de cumplimiento de las acciones formuladas.
Vicepresidencia Ejecutiva	<b>Plan de mejoramiento cumplido:</b> Las acciones formuladas para este plan de mejoramiento se encuentran ejecutadas al 100%. Sin embargo, a través del análisis de la muestra determinado en este ejercicio de auditoría, se identificó que la causa raíz del hallazgo persiste. Por lo anterior, los responsables deberán realizar nuevamente el análisis de la causa raíz y reformular el plan de mejoramiento.
Vicepresidencia de Planeación, Riesgos y Entorno	<b>Plan de mejoramiento cumplido:</b> Las acciones formuladas para este plan de mejoramiento se encuentran ejecutadas al 100%. Sin embargo, a través del análisis de la muestra determinado en este ejercicio de auditoría se identificó que la causa raíz del hallazgo persiste. Por lo anterior, los responsables deberán realizar nuevamente el análisis de la causa raíz y reformular el plan de mejoramiento.

Vicepresidencia de Estructuración	<b>Plan de mejoramiento cumplido:</b> Las acciones formuladas para este plan de mejoramiento se encuentran ejecutadas al 100%. Sin embargo, a través del análisis de la muestra determinado en este ejercicio de auditoría se identificó que la causa raíz del hallazgo persiste. Por lo anterior, los responsables deberán realizar nuevamente el análisis de la causa raíz y reformular el plan de mejoramiento.
Vicepresidencia de Gestión Corporativa	<b>Plan de mejoramiento cumplido:</b> Las acciones formuladas para este plan de mejoramiento se encuentran ejecutadas al 100%. Sin embargo, a través del análisis de la muestra determinado en este ejercicio de auditoría se identificó que la causa raíz del hallazgo persiste. Por lo anterior, los responsables deberán realizar nuevamente el análisis de la causa raíz y reformular el plan de mejoramiento.
Equipo de Servicio al Ciudadano	<b>Plan de mejoramiento cumplido:</b> Las acciones formuladas para este plan de mejoramiento se encuentran ejecutadas al 100%.
<b>Conclusión</b>	<p>Se concluye que las deficiencias en la oportunidad de gestión de las PQRSD persisten. A pesar de que la mayoría de las dependencias reportan un cumplimiento del 100% en sus planes de mejoramiento previos, la persistencia de la causa raíz demuestra que las acciones implementadas no fueron efectivas. Adicionalmente, para el nuevo hallazgo los responsables (Presidencia, Vicepresidencia de Gestión Contractual, Vicepresidencia Jurídica, Vicepresidencia de Planeación, Riesgos y Entorno, Vicepresidencia de Estructuración, Vicepresidencia Ejecutiva y Vicepresidencia de Gestión Corporativa) deberán realizar nuevamente el análisis de la causa raíz y reformular el plan de mejoramiento o en su defecto formular el plan de mejoramiento correspondiente.</p> <p>Por lo anterior, se consolidan 12 hallazgos asociados al concepto de oportunidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>3919 – No efectivo</li> <li>3925 – No efectivo</li> <li>3937 – No efectivo</li> <li>3938 – No efectivo</li> <li>3939 – No efectivo</li> <li>3956 – Vencido – abierta con plan</li> <li>3957 – No efectivo</li> <li>3984 – No efectivo</li> <li>3985 - Vencido – abierta con plan</li> <li>3986 - Vencido – abierta con plan</li> <li>3987 - Vencido – abierta con plan</li> <li>4048 – No efectivo</li> </ul>

**Hallazgos asociados al concepto de incumplimiento “Fallas en la consulta de las PQRSD en el aplicativo”**

<b>Concepto de incumplimiento</b>	Fallas en la consulta de las PQRSD en el aplicativo
<b>Hallazgo No.</b>	3961
<b>Año del hallazgo</b>	2023



<b>Estado</b>	Implementado
<b>Descripción del hallazgo</b>	6. Se evidenciaron fallas recurrentes que imposibilitan efectuar seguimiento y consulta a los radicados desde el vínculo <a href="https://orfeo.ani.gov.co/consultaRadicados.php">https://orfeo.ani.gov.co/consultaRadicados.php</a> . La presente situación impide al ciudadano consultar el estado del radicado. (ver anexo-2). Esto genera incumplimiento a lo estipulado en el art. 2.1.1.3.1.2. del Decreto 1081 del 26 de mayo de 2015.
<b>Hallazgos que contienen el mismo criterio de incumplimiento</b>	3921
<b>Análisis</b>	A partir de los resultados obtenidos en el proceso de auditoría, se realizó prueba de consulta para conocer el estado del radicado No. 20264090471562 a través del vínculo <a href="https://aniscopio.ani.gov.co/pqrs-consulta-public">https://aniscopio.ani.gov.co/pqrs-consulta-public</a> , evidenciando que no se presenta ninguna situación que impida la consulta del radicado.  Adicionalmente, se identificó 1 hallazgo que contiene la misma causa raíz, por lo que se determina consolidarlo con este hallazgo.  El hallazgo corresponde al No. 3921
<b>Responsables del hallazgo</b>	<b>Seguimiento al Plan de mejoramiento</b>
Vicepresidencia de Planeación, Riesgos y Entorno	<b>Plan de mejoramiento cumplido:</b> Las acciones formuladas para este plan de mejoramiento se encuentran ejecutadas al 100%.
<b>Conclusión</b>	Se concluye que el plan de mejoramiento formulado es efectivo, por lo que se determina que las acciones implementadas han logrado subsanar las causas raíz que dieron origen al hallazgo.  Por lo anterior, se consolidan los hallazgos 3921 y 3961 y se declaran efectivos.

**Hallazgos asociados al concepto de incumplimiento “Inconsistencias en la información publicada”**

<b>Criterio de incumplimiento</b>	Inconsistencias en la información publicada
<b>Hallazgo No.</b>	4049
<b>Fecha del hallazgo</b>	2024
<b>Estado</b>	Implementado
<b>Descripción del hallazgo</b>	En la base de datos de PQRS aportada por el equipo de atención al ciudadano, se evidenciaron comunicaciones catalogadas como NO DEFINIDO, tipificación que no le corresponde a radicados de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias y de igual manera, esta información es trasladada a los informes trimestrales de atención al ciudadano publicados en la página web de la Entidad, lo cual incumple con el principio de la calidad de la información artículo 3 de la Ley 1712 de 2014.

<b>Hallazgos que contienen el mismo criterio de incumplimiento</b>	3960
<b>Análisis</b>	<p>A partir de los resultados obtenidos en el proceso de auditoría, no se encontraron inconsistencias en la información reportada en los informes que presenta el Equipo de Servicio al Ciudadano a la Alta Dirección.</p> <p>Adicionalmente, se identificó 1 hallazgo que contiene la misma causa raíz, por lo que se determina consolidarlo con este hallazgo.</p> <p>El hallazgo corresponde al No. 3960.</p>
<b>Responsables del hallazgo</b>	<b>Seguimiento al Plan de mejoramiento</b>
Vicepresidencia de Gestión Corporativa	<b>Plan de mejoramiento cumplido:</b> Las acciones formuladas para este plan de mejoramiento se encuentran ejecutadas al 100%.
Equipo de Servicio al Ciudadano	<b>Plan de mejoramiento cumplido:</b> Las acciones formuladas para este plan de mejoramiento se encuentran ejecutadas al 100%.
<b>Conclusión</b>	<p>Se concluye que el plan de mejoramiento formulado es efectivo, por lo que se determina que las acciones implementadas han logrado subsanar las causas raíz que dieron origen al hallazgo.</p> <p>Por lo anterior, se consolida el hallazgo 3960 y 4049 y se declaran efectivos.</p>

### **Hallazgos asociados al concepto de incumplimiento “Procedimiento de radicación”**

<b>Criterio de incumplimiento</b>	Procedimiento de radicación
<b>Hallazgo No.</b>	3920
<b>Fecha del hallazgo</b>	2021
<b>Estado</b>	Implementado
<b>Descripción del hallazgo</b>	<p>6.2 En la muestra auditada, se evidenciaron situaciones descritas en el anexo 1, en el cual se registran siete (7) eventos referentes con respuesta ofrecidas mediante correos electrónicos que no fueron debidamente radicados en el área de archivo y correspondencia – Sistema de Gestión Documental, incumpléndose lo citado en la Circular No. 20204090052033 del 27/03/2020.</p> <p>NO CONFORMIDAD REITERADA. De acuerdo con el informe de auditoría de la vigencia II semestre 2021 (Radicado 2022-102-007405-3 del 7 junio de 2022) esta no conformidad persiste en esta vigencia.</p>
<b>Hallazgos que contienen el mismo criterio de incumplimiento</b>	N/A

<b>Análisis</b>	Se verificó que la Entidad alineó sus procesos de gestión documental establecidas en la Circular No 20204090052033 del 27 de marzo de 2020 con el MANUAL VENTANILLA ÚNICA DE RADICACIÓN (GADF-M-012, versión 001 del 9 de abril de 2025) con el ánimo de asegurar la continuidad de la operación.
<b>Responsables del hallazgo</b>	<b>Seguimiento al Plan de mejoramiento</b>
Vicepresidencia de Gestión Corporativa	<b>Plan de mejoramiento cumplido:</b> Las acciones formuladas para este plan de mejoramiento se encuentran ejecutadas al 100%.
Vicepresidencia de Planeación, Riesgos y Entorno	<b>Plan de mejoramiento cumplido:</b> Las acciones formuladas para este plan de mejoramiento se encuentran ejecutadas al 100%.
Vicepresidencia de Gestión Contractual	<b>Plan de mejoramiento cumplido:</b> Las acciones formuladas para este plan de mejoramiento se encuentran ejecutadas al 100%.
Vicepresidencia Ejecutiva	<b>Plan de mejoramiento cumplido:</b> Las acciones formuladas para este plan de mejoramiento se encuentran ejecutadas al 100%.
<b>Conclusión</b>	Se concluye que el plan de mejoramiento formulado es efectivo, por lo que se determina que las acciones implementadas han logrado subsanar las causas raíz que dieron origen al hallazgo.

#### Hallazgos asociados al concepto de incumplimiento “Trazabilidad”

<b>Criterio de incumplimiento</b>	Trazabilidad
<b>Hallazgo No.</b>	Generación de un nuevo hallazgo
<b>Fecha del hallazgo</b>	2026
<b>Estado</b>	-
<b>Descripción del hallazgo</b>	De la muestra seleccionada por la Oficina de Control Interno con base en la información suministrada por el Equipo de Servicio al Ciudadano asociada al estado a las PQRSD de la Entidad, se identificó que el 48% no se evidencia la guarda de la trazabilidad en el Sistema de Gestión Documental Orfeo, incumpliendo el artículo 6 de la Resolución 20264020000625 del 23 de enero de 2021 y la actividad 9 del procedimiento de PQRSD (TPSC-P-001, versión 019 del 18 de noviembre de 2024).
<b>Hallazgos que contienen el mismo criterio de incumplimiento</b>	3922 y 3923
<b>Análisis</b>	Una vez analizadas las situaciones señaladas en el hallazgo planteado, y teniendo en cuenta los resultados evidenciados en el proceso de auditoría se observa que, no es procedente declarar la efectividad de este hallazgo debido a que en este informe se evidenció el incumplimiento del criterio de la guarda de trazabilidad en la gestión de las PQRSD.
<b>Responsables del hallazgo</b>	<b>Seguimiento al Plan de mejoramiento</b>

Vicepresidencia Jurídica	A partir de la base de datos aportada por el equipo de atención al ciudadano para el período comprendido entre el 1 de octubre de 2025 y el 31 de marzo de 2026 asociado con las PQRSD y de la muestra seleccionada por la Oficina de Control Interno se evidenció que el radicado No. 20254091371252 del 27 de octubre de 2025 no se evidencia que la respuesta no se encuentra asociada al radicado padre lo que genera un incumplimiento del artículo 6 de la Resolución 20264020000625 del 23 de enero de 2021 y la actividad 9 del procedimiento de PQRSD (TPSC-P-001, versión 019 del 18 de noviembre de 2024).
Oficina de Comunicaciones	A partir de la base de datos aportada por el equipo de atención al ciudadano para el período comprendido entre el 1 de octubre de 2025 y el 31 de marzo de 2026 asociado con las PQRSD y de la muestra seleccionada por la Oficina de Control Interno se evidenció que el radicado No. 20254091550092 del 4 de diciembre de 2025, no se evidencia el envío mediante el servicio de correspondencia, lo que genera un incumplimiento del artículo 6 de la Resolución 20264020000625 del 23 de enero de 2021 y la actividad 9 del procedimiento de PQRSD (TPSC-P-001, versión 019 del 18 de noviembre de 2024).
Presidencia	A partir de la base de datos aportada por el equipo de atención al ciudadano para el período comprendido entre el 1 de octubre de 2025 y el 31 de marzo de 2026 asociado con las PQRSD y de la muestra seleccionada por la Oficina de Control Interno se evidenció que el radicado No. 20254091636082 del 26 de diciembre de 2025, no se evidencia el envío mediante el servicio de correspondencia, lo que genera un incumplimiento del artículo 6 de la Resolución 20264020000625 del 23 de enero de 2021 y la actividad 9 del procedimiento de PQRSD (TPSC-P-001, versión 019 del 18 de noviembre de 2024).
Vicepresidencia de Gestión Corporativa	<b>Plan de mejoramiento cumplido:</b> Las acciones formuladas para este plan de mejoramiento se encuentran ejecutadas al 100%. Sin embargo, a través del análisis de la muestra determinado en este ejercicio de auditoría se identificó que la causa raíz del hallazgo persiste. Por lo anterior, los responsables deberán realizar nuevamente el análisis de la causa raíz y reformular el plan de mejoramiento.
Vicepresidencia de Planeación, Riesgos y Entorno	<b>Plan de mejoramiento cumplido:</b> Las acciones formuladas para este plan de mejoramiento se encuentran ejecutadas al 100%. Sin embargo, a través del análisis de la muestra determinado en este ejercicio de auditoría se identificó que la causa raíz del hallazgo persiste. Por lo anterior, los responsables deberán realizar nuevamente el análisis de la causa raíz y reformular el plan de mejoramiento.
Vicepresidencia de Gestión Contractual	<b>Plan de mejoramiento cumplido:</b> Las acciones formuladas para este plan de mejoramiento se encuentran ejecutadas al 100%. Sin embargo, a través del análisis de la muestra determinado en este ejercicio de auditoría se identificó que la causa raíz del hallazgo persiste. Por lo anterior, los responsables deberán realizar nuevamente el análisis de la causa raíz y reformular el plan de mejoramiento.



Vicepresidencia de Estructuración	<p><b>Plan de mejoramiento cumplido:</b> Las acciones formuladas para este plan de mejoramiento se encuentran ejecutadas al 100%. Sin embargo, a través del análisis de la muestra determinado en este ejercicio de auditoría se identificó que la causa raíz del hallazgo persiste. Por lo anterior, los responsables deberán realizar nuevamente el análisis de la causa raíz y reformular el plan de mejoramiento.</p>
<p><b>Conclusión</b></p>	<p>Se concluye que las deficiencias en la trazabilidad de gestión de las PQRSD persisten. A pesar de que la mayoría de las dependencias reportan un cumplimiento del 100% en sus planes de mejoramiento previos, la persistencia de la causa raíz demuestra que las acciones implementadas no fueron efectivas. Adicionalmente, para el nuevo hallazgo los responsables (Presidencia, Oficina de Comunicaciones, Vicepresidencia de Gestión Contractual, Vicepresidencia Jurídica, Vicepresidencia de Planeación, Riesgos y Entorno, Vicepresidencia de Estructuración, Vicepresidencia Ejecutiva y Vicepresidencia de Gestión Corporativa) deberán realizar nuevamente el análisis de la causa raíz y reformular el plan de mejoramiento o en su defecto formular el plan de mejoramiento correspondiente.</p> <p>Por lo anterior, se consolidan 2 hallazgos, asociados al concepto de trazabilidad.: 3922 – No efectivo 3923 – No efectivo</p>

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

#### 5.4 Revisión del mapa de riesgos de gestión asociado a la gestión de las PQRSD, así como el diseño y la implementación de los controles establecidos para mitigar dichos riesgos.

Para la verificación de este objetivo se tuvo como insumo la matriz de riesgos de gestión que se encuentra publicada en la página web de la entidad: [https://www.ani.gov.co/sites/default/files/120256010085163\\_rg\\_rf\\_tpssc\\_2025.pdf](https://www.ani.gov.co/sites/default/files/120256010085163_rg_rf_tpssc_2025.pdf) y la guía para la Gestión Integral del Riesgo en Entidades Públicas, Versión 7 de 2025, en el numeral 3.8 *Estructura para la descripción del Control del capítulo III Riesgos Generales de la Gestión*.

Es importante resaltar que, para la validación del principio correspondientes al “*diseño efectivo de los controles*” se consideraron los siguientes riesgos asociados al proceso de Transparencia, Participación, Servicio al Ciudadano y Comunicación:

- **RG-T PS C-01** - Posibilidad de pérdida reputacional al no atender aquellos asuntos clasificados como petición, en razón a la no activación de las alertas y herramientas dispuestas en el sistema de gestión documental - Orfeo-, debido a la omisión de la tipificación de PQRSD por parte de los responsables de tal actividad. Este riesgo cuenta con 8 controles asociados.
- **RG-TPSC-07** - Posibilidad de pérdida reputacional al no atender aquellos asuntos clasificados como petición, en razón a la no activación de las alertas y herramientas dispuestas en el sistema

de gestión documental - Orfeo-, debido a la omisión de la tipificación de PQRSD por parte de los responsables de tal actividad. Este riesgo cuenta con 13 controles asociados.

La verificación esta orientada a analizar las variables que determinan la idoneidad del diseño de los controles 21 en total, a continuación, se relacionan los resultados:

- **Responsable:** El 90% de los controles formulados, tiene definido un responsable para llevar a cabo la actividad del control. El 10% restante define como responsable un cargo genérico, como por ejemplo “El colaborador designado para atender la PQRSD”
- **Acción:** El 67% de los controles formulados utiliza un verbo “verifica” y “valida”. El 33% restante no utiliza verbos fuertes recomendados por la Guía (Verificar, validar, conciliar, comparar, revisar, cotejar, detectar).
- **Documentación:** El 29% de los controles formulados hace referencia a un procedimiento específico. El 71% restante menciona “normativa vigente” o “procedimiento vigente” pero no referencia ningún procedimiento o documento que formalice la ejecución del control.
- **Frecuencia:** El 62% de los controles formulados cuenta con una frecuencia específica para su realización. El 38% de los controles no establece la periodicidad de la verificación.
- **Evidencia:** El 95% de los controles formulados cuentan con una trazabilidad en la ejecución del control.
- **Ejecución:** El 52% de los controles formulados establecen como se ejecuta el control. EL 48% restante no detalla las acciones específicas que adopta ni la fuente de información utilizada.

El análisis de los resultados se encuentra en el Anexo 4 que hace parte integral del informe.

Se concluye que varios controles carecen de atributos esenciales para su adecuada formulación, lo que impide su clasificación como controles robustos conforme a la Guía para la Gestión Integral del Riesgo en Entidades Públicas V7. No obstante lo anterior, el Equipo de Servicio al Ciudadano señala que se encuentra en proceso de actualización del procedimiento TPSC-P-001 Gestión de PQRSD y que prevé consolidar los controles con el mapa de riesgos en coherencia con el procedimiento.

En consecuencia, se recomienda que el diseño de los controles se adelanten mediante la incorporación de atributos obligatorios tales como responsables, acción, documentación y frecuencia para así robustecer su ejecución con mecanismos de seguimiento y alertas preventivas que garanticen la oportunidad y efectividad de las acciones, contribuyendo a la eficacia en la función administrativa y al cumplimiento de los principios de legalidad, eficiencia y transparencia, así como al mejoramiento continuo del Sistema de Control Interno.

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

## 6. HALLAZGOS, RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES

### 6.1 Hallazgos

#### 1. Hallazgo asociado al concepto de incumplimiento “Oportunidad”

De la muestra seleccionada por la Oficina de Control Interno con base en la información suministrada por el Equipo de Servicio al Ciudadano asociada al estado a las PQRSD de la Entidad, se identificó que el 70,4% presentan respuestas fuera de los términos legales establecidos, incumpliendo el artículo 14 de la Leyes 1437 de 2011 y 1755 de 2015. Este hallazgo aplica para la Presidencia, Vicepresidencia de Gestión Contractual, Vicepresidencia Jurídica, Vicepresidencia de Planeación, Riesgos y Entorno, Vicepresidencia de Estructuración, Vicepresidencia Ejecutiva y Vicepresidencia de Gestión Corporativa.

Se precisa que desde la vigencia 2021 persiste esta situación y los hallazgos No. 3919, 3925, 3937, 3938, 3939, 3956, 3957, 3984, 3985, 3986, 3987 y 4048 se consolidarán con el nuevo hallazgo.

#### 2. Hallazgo asociado al concepto de incumplimiento “Trazabilidad”

De la muestra seleccionada por la Oficina de Control Interno con base en la información suministrada por el Equipo de Servicio al Ciudadano asociada al estado a las PQRSD de la Entidad, se identificó que el 48% no se evidencia la guarda de la trazabilidad en el Sistema de Gestión Documental Orfeo, incumpliendo el artículo 6 de la Resolución 20264020000625 del 23 de enero de 2021 y la actividad 9 del procedimiento de PQRSD (TPSC-P-001, versión 019 del 18 de noviembre de 2024). Este hallazgo aplica para la Presidencia, Oficina de Comunicaciones, Vicepresidencia de Gestión Contractual, Vicepresidencia Jurídica, Vicepresidencia de Planeación, Riesgos y Entorno, Vicepresidencia de Estructuración, Vicepresidencia Ejecutiva y Vicepresidencia de Gestión Corporativa.

Se precisa que en la vigencia 2021 se presentó la situación y los hallazgos No. 3922 y 3923 se consolidarán con el nuevo hallazgo.

### 6.2 Recomendaciones

Para el capítulo nivel de cumplimiento normativo relacionado con la atención a las PQRSD de la ANI, incluyendo la evaluación de los requisitos de cumplimiento del numeral 4 de la norma técnica NCT 6047.

- Analizar las situaciones presentadas con el fin de fortalecer los controles que garanticen el cumplimiento de las PQRSD para dar cumplimiento a los términos de respuesta.

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

- Reforzar los mecanismos de control y seguimiento para asegurar el cumplimiento en los términos de respuesta de las PQRSD elevadas en la entidad.
- Analizar las situaciones identificadas que se detallan en el desarrollo del informe y que afectan la oportunidad en las respuestas, de manera que el Equipo de Servicio al Ciudadano como segunda línea de defensa coordine con la primera línea de defensa las acciones necesarias para cumplir los tiempos de respuesta de las PQRSD en la ANI.

Para el capítulo nivel de avance y cumplimiento de las acciones de mejora formuladas por la Entidad, asociadas a los hallazgos formulados por la Oficina de Control Interno con la atención y gestión de las PQRSD en la ANI

- Implementar mecanismos que garanticen el cargue oportuno de evidencias en los repositorios institucionales, específicamente en la plataforma SharePoint "PMP Motor". Dicho cargue deberá ser realizado directamente por el responsable designado para la ejecución de las acciones de mejora propuestas, asegurando que los soportes documentales se encuentren incorporados. Lo anterior, con el fin de facilitar la verificación del cumplimiento y fortalecer la rendición de cuentas ante la Alta Dirección, la cual se sustentará en el nivel de efectividad de las acciones de mejora implementadas para la superación definitiva de los hallazgos identificados.
- Generar puntos de control al interior que asignen responsables específicos para cada acción de mejora, asegurando la ejecución de las actividades dentro de los términos legales y la realización de seguimientos periódicos que permitan prevenir incumplimientos.

Para el capítulo revisión del mapa de riesgos de gestión asociado a la gestión de las PQRSD, así como el diseño y la implementación de los controles establecidos para mitigar dichos riesgos.

- Se recomienda revisar el diseño de los controles mediante la formalización de los aspectos relacionados con el responsable, la periodicidad, la acción, la documentación y la ejecución, con el ánimo de garantizar su clasificación como controles robustos conforme la Guía para la Gestión Integral del Riesgo en Entidades Públicas V7.

### 6.3 Conclusiones

De acuerdo con el objetivo - Nivel de cumplimiento normativo relacionado con la atención a las PQRSD de la ANI, incluyendo la evaluación de los requisitos de cumplimiento del numeral 4 de la norma técnica NCT 6047

- El nivel de cumplimiento de los requisitos normativos evaluados corresponde a un 94%. Es decir que, de los 31 requisitos evaluados, se cumplieron 29, mientras que 2 no se cumplieron lo que corresponde al 6% restante.

De acuerdo con el objetivo - Seguimiento al cumplimiento y oportunidad de la atención y gestión de las PQRS elevadas por la ciudadanía ante la Entidad

- Según la información registrada el sistema de gestión documental Orfeo de las 4897 PQRSD, el 78% se encuentran en estado “CUMPLE” y el 20% de las PQRDS se encuentran en estado “INCUMPLE”. La principal casuística asociada al estado “INCUMPLE” hace referencia a la respuesta extemporánea con el 84% de los casos.
- Según los resultados las PQRSD que más generan demanda gestión en la Entidad son DERECHO DE PETICIÓN con un 57,83% y SOLICITUD DE ENTIDAD PÚBLICA con un 16.99%.
- Las Vicepresidencias con mayor porcentaje de solicitudes de PQRSD asignadas en la Entidad son Vicepresidencia Ejecutiva, con un 66,57%; Vicepresidencia de Planeación, Riesgos y Entorno, con un 11,78%, y finalmente la Vicepresidencia de Gestión Contractual, con un 9,01%.
- De acuerdo con el análisis de los criterios oportunidad, integralidad, pertinencia y guarda de la trazabilidad de las PQRSD se identificó que, el 70,4% “NO CUMPLEN” el criterio de oportunidad, el 66,67% “CUMPLEN” con los criterios de “integralidad” y “pertinencia” y el 61,9% “NO CUMPLEN” con el criterio de guarda de la trazabilidad en el Sistema de Gestión Documental Orfeo. Aunado a lo anterior, solo el 14,81% cumple con el total de los criterios evaluados.
- De acuerdo con el análisis de las PQRSD, y teniendo en cuenta que el 70,4% de estas presentaron extemporaneidad en la respuesta, es importante que, desde el Proceso de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano se identifiquen las causas que han dado origen a la falta de oportunidad frente a la atención de las peticiones que se continúan presentando.

De acuerdo con el objetivo - Nivel de avance y cumplimiento de las acciones de mejora formuladas por la Entidad, asociadas a los hallazgos formulados por la Oficina de Control Interno con la atención y gestión de las PQRSD en la ANI.

Como resultado del análisis realizado al avance y cumplimiento de los planes de mejoramiento y con base en los conceptos de incumplimiento se concluye que:

- **Oportunidad:** Las deficiencias en la oportunidad de gestión de las PQRSD persisten. A pesar de que la mayoría de las dependencias reportan un cumplimiento del 100% en sus planes de mejoramiento previos, la persistencia de la causa raíz demuestra que las acciones implementadas no fueron efectivas. Adicionalmente, para el nuevo hallazgo los responsables (Presidencia, Vicepresidencia de Gestión Contractual, Vicepresidencia Jurídica, Vicepresidencia de Planeación, Riesgos y Entorno, Vicepresidencia de Estructuración y Vicepresidencia de Gestión Corporativa) deberán realizar nuevamente el análisis de la causa raíz y reformular el plan de mejoramiento o en su defecto formular el plan de mejoramiento correspondiente.

Por lo anterior, se consolidan 12 hallazgos (3919, 3925, 3937, 3938, 3939, 3956, 3957, 3984, 3985, 3986, 3987 y 4048), asociados al concepto de oportunidad.

- **Fallas en la consulta de las PQRSD en el aplicativo:** Se concluye que el plan de mejoramiento formulado es efectivo, por lo que se determina que las acciones implementadas han logrado subsanar las causas raíz que dieron origen al hallazgo. Por lo anterior, se consolida el hallazgo 3921 y el hallazgo 3961 y se declaran efectivos.
- **Inconsistencias en la información publicada:** Se concluye que el plan de mejoramiento formulado es efectivo, por lo que se determina que las acciones implementadas han logrado subsanar las causas raíz que dieron origen al hallazgo. Por lo anterior, se consolida el hallazgo 3960 y el hallazgo 4049 y se declaran efectivos.
- **Procedimiento de radicación:** Se concluye que el plan de mejoramiento formulado es efectivo, por lo que se determina que las acciones implementadas han logrado subsanar las causas raíz que dieron origen al hallazgo. Por lo anterior se declara efectivo el hallazgo 3920.
- **Trazabilidad:** Se concluye que las deficiencias en la trazabilidad de gestión de las PQRSD persisten. A pesar de que la mayoría de las dependencias reportan un cumplimiento del 100% en sus planes de mejoramiento previos, la persistencia de la causa raíz demuestra que las acciones implementadas no fueron efectivas. Adicionalmente, para el nuevo hallazgo los responsables (Presidencia, Oficina de Comunicaciones, Vicepresidencia de Gestión Contractual, Vicepresidencia Jurídica, Vicepresidencia de Planeación, Riesgos y Entorno, Vicepresidencia de Estructuración y Vicepresidencia de Gestión Corporativa) deberán realizar nuevamente el análisis de la causa raíz y reformular el plan de mejoramiento o en su defecto formular el plan de mejoramiento correspondiente.

Por lo anterior, se consolidan 2 hallazgos asociados con el concepto de trazabilidad 3922 y 3923 y se declaran efectivos.

De acuerdo con el objetivo - Revisión del mapa de riesgos de gestión asociado a la gestión de las PQRSD, así como el diseño y la implementación de los controles establecidos para mitigar dichos riesgos

- Como resultado del análisis realizado a los riesgos RG-T PS C-01 y RG-T PS C-01 y diseño de controles asociados al proceso de Transparencia, Participación, Servicio al Ciudadano y Comunicación se observó para los atributos que varios controles carecen de atributos esenciales para su adecuada formulación, lo que impide clasificarse como controles robustos conforme la Guía para la Gestión Integral del Riesgo en Entidades Públicas V7.

Adicionalmente, se observó que los controles No. 1 (del riesgo RG-T PS C-01) y No. 5 (del riesgo RG-T PS C-07); No. 4 (del riesgo RG-T PS C-01) y No. 6 (del riesgo RG-T PS C-017) y No 8 (del riesgo RG-T PS C-01) y No. 2 del riesgo RG-T PS C-07); se encuentran redactados de manera idéntica.

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

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



## 7. ANEXOS

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

- Anexo 1: Verificación cumplimiento normativo y evaluación NTC 6047
- Anexo 2: Verificación cumplimiento PQRSD
- Anexo 3: Evidencia de pantallazos tomadas del Sistema de Gestión Documental Orfeo.
- Anexo 4: Verificación del diseño de controles de los riesgos de gestión.










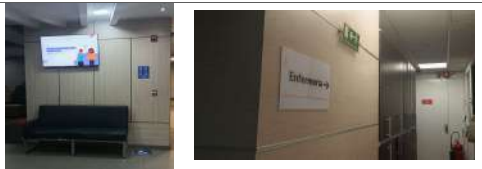
Anexo 1: Verificación cumplimiento normativo y evaluación NTC 6047

Norma	No.	Requisito evaluado	Nivel de cumplimiento normativo			Verificación OCI
			Cumple	Cumple parcial	No cumple	
Ley 190 de 1995, artículos 54: Las dependencias a que hace referencia el artículo anterior que reciban las quejas y reclamos deberán informar periódicamente al jefe o director de la Entidad sobre el desempeño de sus funciones.	1	"(...) los cuales deberán incluir: Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos, y peticiones.	1			<p>Para el cuarto trimestre de la vigencia 2025, se socializó el informe a través del radicado No. 20264000054013 del 27 de febrero de 2026.</p> <p>A través del Programa de Participación de Transparencia y Ética Pública - PTEP en el componente programático se establece la actividad de " <i>Elaborar los informes trimestrales de PQRS y de denuncias con inclusión de solicitudes de acceso a la información y solicitar la publicación</i> ", en este sentido para la socialización del primer informe trimestral de la vigencia 2026 se tiene previsto el cumplimiento de esta actividad en el mes de abril</p> <p><a href="https://www.ani.gov.co/sites/default/files/ptep-programatico_v1_2026.pdf">https://www.ani.gov.co/sites/default/files/ptep-programatico_v1_2026.pdf</a></p>
	2	"(...) los cuales deberán incluir: Principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que preste la Entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública.	1			<p>A través del informe de atención a la ciudadanía para la vigencia 2025 radicado bajo el memorando No. 20264000065833, en el numeral 5. GESTIONES Y ACCIONES DE MEJORA señala la expedición de la circular 2025400000934 del 27 de octubre de 2025 relacionada con los " <i>Lineamientos para el fortalecimiento de la gestión de las PQRS y requerimientos de Entes de Control y Congreso de la República</i> ", sesiones de capacitación y sensibilización sobre atención a PQRS y el lenguaje claro dirigidas a colaboradores de la ANI, se desarrolló la estrategia de seguimiento semanal y mensual de las PQRS con el ánimo de mejorar los indicadores de respuesta, mejora en la calificación de la Política de Servicio al Ciudadano en el reporte del FURAG y finalmente se adecuó el espacio de servicio al ciudadano con el ánimo de fortalecer la accesibilidad y mejorar la experiencia de los usuarios en el relacionamiento con la Entidad.</p>
Decreto 2232 de 1995, artículo 9  Actividades del jefe de la dependencia de quejas y reclamos. En desarrollo de las anteriores funciones el jefe de esta dependencia deberá:	3	Coordinar actividades con el jefe de la unidad de control interno y con el jefe de la unidad de planeación, para el mejoramiento continuo de la gestión de la entidad.	1			<p>Para la vigencia 2025-2026, a través del Programa de Participación de Transparencia y Ética Pública - PTEP en el componente transversal se establecen actividades que involucren la unidad de control interno y la unidad de planeación</p> <p><a href="https://www.ani.gov.co/sites/default/files/componente_transversal_ptep_ani_v2.pdf">https://www.ani.gov.co/sites/default/files/componente_transversal_ptep_ani_v2.pdf</a></p>
	4	Coordinar actividades con los jefes de unidad de quejas y reclamos de la entidad superior y de las entidades del área a que pertenece la entidad para lograr eficiencia y eficacia del sistema	1			<p>Para la vigencia 2025-2026, a través del Programa de Participación de Transparencia y Ética Pública - PTEP en el componente transversal se establecen actividades que involucren la atención al ciudadano</p> <p><a href="https://www.ani.gov.co/sites/default/files/componente_transversal_ptep_ani_v2.pdf">https://www.ani.gov.co/sites/default/files/componente_transversal_ptep_ani_v2.pdf</a></p> <p><a href="https://www.ani.gov.co/sites/default/files/ptep-programatico_v1_2026.pdf">https://www.ani.gov.co/sites/default/files/ptep-programatico_v1_2026.pdf</a></p>
	5	Presentar el informe de que trata el artículo 54 de la Ley 190 de 1995. Este informe debe ser presentado con una periodicidad mínima trimestral, al jefe o director de la entidad.	1			<p>Para el cuarto trimestre de la vigencia 2025, se socializó el informe a través del radicado No. 20264000054013 del 27 de febrero de 2026.</p> <p>A través del Programa de Participación de Transparencia y Ética Pública - PTEP en el componente programático se establece la actividad de " <i>Elaborar los informes trimestrales de PQRS y de denuncias con inclusión de solicitudes de acceso a la información y solicitar la publicación</i> ", en este sentido para la socialización del primer informe trimestral de la vigencia 2026 se tiene previsto el cumplimiento de esta actividad en el mes de abril</p> <p><a href="https://www.ani.gov.co/sites/default/files/ptep-programatico_v1_2026.pdf">https://www.ani.gov.co/sites/default/files/ptep-programatico_v1_2026.pdf</a></p>
Decreto 1081 del 26 de mayo de 2015  Artículo 2.1.1.6.2. Informes de solicitudes de	6	El número de solicitudes recibidas.	1			<p>A través del informe de atención a la ciudadanía para la vigencia 2025 radicado bajo el memorando No. 20264000065833, en el numeral <b>1.1 Estadísticas de las solicitudes de PQRS</b> recibidas se discrimina para cada trimestre de la vigencia el número de solicitudes recibidas en la Entidad</p> <p><a href="https://www.ani.gov.co/sites/default/files/26-03-19-120264000065833_00010_informe_socializado.pdf">https://www.ani.gov.co/sites/default/files/26-03-19-120264000065833_00010_informe_socializado.pdf</a></p>
	7	El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.	1			<p>A través del informe de atención a la ciudadanía para la vigencia 2025 radicado bajo el memorando No. 20264000065833, y a continuación se detalla por cada ítem el número de solicitudes a las que se dio traslado:</p> <p><b>1.7 Información discriminada respecto de las solicitudes de acceso a información pública:</b> Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución 6</p> <p><b>2.2 Trámite comunicaciones recibidas por los canales de denuncias:</b> Traslado 36</p> <p><a href="https://www.ani.gov.co/sites/default/files/26-03-19-120264000065833_00010_informe_socializado.pdf">https://www.ani.gov.co/sites/default/files/26-03-19-120264000065833_00010_informe_socializado.pdf</a></p>

Norma	No.	Requisito evaluado	Nivel de cumplimiento normativo			Verificación OCI
			Cumple	Cumple parcial	No cumple	
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 información mínima:	8	El tiempo de respuesta a cada solicitud.	1			A través del informe de atención a la ciudadanía para la vigencia 2025 radicado bajo el memorando No. 2026400065833, en el numeral <b>1.5 Distribución interna de las PQRSD y tiempos de respuesta por dependencia</b> , se detalla el promedio de los tiempos de respuesta por cada una de las dependencias.  <a href="https://www.ani.gov.co/sites/default/files/26-03-19-12026400065833_00010_informe_socializado.pdf">https://www.ani.gov.co/sites/default/files/26-03-19-12026400065833_00010_informe_socializado.pdf</a>
	9	El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.	1			A través del informe de atención a la ciudadanía para la vigencia 2025 radicado bajo el memorando No. 2026400065833, en el numeral <b>1.7 Información discriminada respecto de las solicitudes de acceso a información pública</b> , se detalla que <i>El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información en cumplimiento de los requisitos legales. 0</i>
Ley 962 de 2005, Artículo 15. Derecho de turno.	10	Los organismos y entidades de la Administración Pública Nacional que conozcan de peticiones, quejas, o reclamos, <u>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 22 del Código Contencioso Administrativo</u> , sin consideración de la naturaleza de la petición, queja o reclamo, salvo que tengan pretensión legal. Los procedimientos especiales regulados por la ley se atenderán conforme a la misma. Si en la ley especial no se consagra el derecho de turno, se aplicará lo dispuesto en la presente ley.	1			La Entidad cuenta con el sistema de gestión documental "Orfeo" a través del cual se gestionan todas las PQRSD en forma consecutiva (turno) de la PQRSD radicadas en la Entidad.
	11	En todas las entidades, dependencias y despachos públicos, <u>debe llevarse un registro de presentación de documentos, en los cuales se dejará constancia de todos los escritos, peticiones y recursos que se presenten por los usuarios, de tal manera que estos puedan verificar el estricto respeto al derecho de turno</u> , 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.	1			La Entidad cuenta con el sistema de gestión documental "Orfeo" a través del cual se gestionan todas las PQRSD en forma consecutiva (turno) de la PQRSD radicadas en la Entidad y se guarda la trazabilidad de la información conforme la solicitud que se gestiona.
	12	Cuando se trate de pagos que deba atender la Administración Pública, los mismos estarán sujetos a la normatividad presupuestal.	1			La Entidad cuenta con el sistema de gestión documental "Orfeo" a través del cual se gestionan todas las PQRSD en forma consecutiva (turno) de la documentación radicada.
Ley 1437 de 2011 Artículo 7 Deberes de las autoridades en la atención al público.	13	Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5º de este Código.	1			La Entidad cuenta con el sistema de gestión documental "Orfeo" a través del cual se gestionan todas las PQRSD en forma consecutiva.
	14	Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.	1			Al revisar la página web de la Agencia Nacional de Infraestructura en el vínculo <a href="https://www.ani.gov.co/servicios-de-informacion-al-ciudadano/compromiso-de-trato-digno-de-la-ani-con-el-ciudadano-21795">https://www.ani.gov.co/servicios-de-informacion-al-ciudadano/compromiso-de-trato-digno-de-la-ani-con-el-ciudadano-21795</a> , se encuentra el <b>"Compromiso de Trato Digno de la ANI con los ciudadanos 2026"</b> , el cual contiene los derechos del ciudadano, deberes del ciudadano y canales de atención, con fecha de publicación del 27 de marzo de 2026.
Ley 1474 de 2011, art. 76	15	Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.	1			La Entidad cuenta con un espacio físico donde se atienden a los ciudadanos, el cual se ubica en el Piso 2 de la Torre 4.  Incluso en el organigrama de la Entidad se encuentra incluido el Equipo de Servicio al Ciudadano, el cual hace parte de la Vicepresidencia de Gestión Corporativa.  <b>Organigrama:</b> <a href="https://www.ani.gov.co/informacion-de-la-ani/organigrama">https://www.ani.gov.co/informacion-de-la-ani/organigrama</a>
	16	La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.	1			La Oficina de Control Interno en la vigencia 2025, generó los informes de cumplimiento relacionados con la gestión de las PQRS, los cuales se encuentran publicados en la página web de la Entidad y se pueden consultar a través del siguiente vínculo: <a href="https://www.ani.gov.co/auditorias-de-cumplimiento-2025">https://www.ani.gov.co/auditorias-de-cumplimiento-2025</a>
	17	En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.	1			En la página web de la Entidad se encuentra el espacio destinado a la "Atención y Servicios a la Ciudadanía", "Servicio al Ciudadano", "Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias" que al seleccionarse conduce a una nueva pestaña con la información general y el formulario para el registro de la PQRSD.  A través del siguiente vínculo se puede acceder: <a href="https://www.ani.gov.co/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-y-denuncias-pqrsd">https://www.ani.gov.co/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-y-denuncias-pqrsd</a>

Norma	No.	Requisito evaluado	Nivel de cumplimiento normativo			Verificación OCI
			Cumple	Cumple parcial	No cumple	
	18	Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.	1			<p>En la página web de la Entidad se encuentra el espacio destinado a la "Atención y Servicios a la Ciudadanía", "Servicio al Ciudadano", que entre las opciones se encuentra "Denuncias de Corrupción" en donde se indica los canales a través de los que se pueden enviar las denuncias de posibles actos de corrupción, además se describen las diferentes modalidades de denuncia y finalmente se encuentran publicados los informes relacionados con las denuncias.</p> <p>Correo electrónico: denuncias@ani.gov.co</p> <p>Formulario: <a href="https://www.ani.gov.co/denuncias">https://www.ani.gov.co/denuncias</a></p> <p>Línea ética: 601 + 1 848 8861</p>
Ley 1712 de 2014, Artículo 11. Información mínima obligatoria respecto a servicios, procedimientos y funcionamiento del sujeto obligado. Todo sujeto obligado deberá publicar la siguiente información mínima obligatoria de manera proactiva:	19	h) Todo mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado, junto con un informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado.	1			<p>A través del informe de atención a la ciudadanía para la vigencia 2025 radicado bajo el memorando No. 20264000065833, en el que se detalla la atención y gestión de las solicitudes de PQRSD ante la Entidad, así como los tiempos de respuesta.</p> <p><a href="https://www.ani.gov.co/sites/default/files/26-03-19-120264000065833_00010_informe_socializado.pdf">https://www.ani.gov.co/sites/default/files/26-03-19-120264000065833_00010_informe_socializado.pdf</a></p>
Decreto 1081 de 2015 - Anexo 2." Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano"	20	<p>Dentro de las actividades a desarrollar pueden estar las siguientes:</p> <p>Incluir en el Plan Institucional de Capacitación temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano, como, por ejemplo: cultura de servicio al ciudadano, fortalecimiento de competencias para el desarrollo de la labor de servicio, innovación en la administración pública, ética y valores del servidor público, normatividad, competencias y habilidades personales, gestión del cambio, lenguaje claro, entre otros.</p>	1			<p>En el Plan Institucional de Capacitación para la vigencia 2026, en su Eje temático <b>1: PAZ TOTAL, MEMORIA Y DERECHOS HUMANOS</b> se considera la participación y diálogo con el ciudadano.</p> <p><a href="https://www.ani.gov.co/sites/default/files/pic_2026.pdf">https://www.ani.gov.co/sites/default/files/pic_2026.pdf</a></p> <p>Además, en el Programa de Transparencia y Ética Pública - PTEP en su componente programático se establecen actividades que permitirán el mejoramiento del servicio al ciudadano tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Sensibilización y capacitación con enfoque de género al interior de la ANI.</li> <li>* Fortalecer los protocolos para la atención preferencial, diferencial y prioritaria de ciudadanos.</li> <li>* Realizar laboratorios de servicio al ciudadano para analizar, estudiar, y proponer acciones de mejora frente a aquellos asuntos que impacten el servicio.</li> <li>* Llevar a cabo la sensibilización en atención a peticiones, protocolos de servicio, accesibilidad y lenguaje claro al interior de la ANI.</li> </ul> <p><a href="https://www.ani.gov.co/sites/default/files/ptep-_programatico_v1_2026.pdf">https://www.ani.gov.co/sites/default/files/ptep-_programatico_v1_2026.pdf</a></p>
Decreto 1081 del 26 de mayo de 2015 Artículo 2.1.1.2.2.3. Accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad.	21	Los sujetos obligados <u>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</u> . "Accesibilidad al medio físico. Espacios de servicio al ciudadano en la Administración Pública. Requisitos", o la que la modifique o sustituya, atendiendo al principio de ajustes razonables establecido en dicha norma.	1			De acuerdo con la validación de los 10 requisitos del numeral 4 de la norma NTC 6047, se concluye un cumplimiento del 100% de estos requisitos. (Anexo 2)
	22	Personalmente, por escrito o vía oral, en los espacios físicos destinado por el sujeto obligado para la recepción de solicitudes de información pública.	1			<p>La ANI, a través del proceso de Transparencia, Participación, Servicio al Ciudadano y Comunicación, documentó el procedimiento TPSC-P-001 versión 019 del 18 de noviembre de 2024 (<a href="https://www.ani.gov.co/sites/default/files/sig/tpsc-p-001-gestion-pqrs-v19.pdf">https://www.ani.gov.co/sites/default/files/sig/tpsc-p-001-gestion-pqrs-v19.pdf</a>), establece en el alcance del procedimiento, la recepción de solicitudes a través de los diferentes canales (Presencial, telefónico, físico, virtual). En la actividad 1 del procedimiento se relacionan los registros que se deben tener en cuenta de acuerdo con la recepción de la solicitud.</p> <p>La atención a los ciudadanos para la recepción de solicitudes de manera verbal o escrita, el funcionario diligencia el formato TPSC-F-012, versión 002 del 19 de noviembre de 2024, (<a href="https://www.ani.gov.co/sites/default/files/formato/tpsc-f-012-formato-escrito-de-atencion-v2.xlsx">https://www.ani.gov.co/sites/default/files/formato/tpsc-f-012-formato-escrito-de-atencion-v2.xlsx</a>) donde se encarga de registrar la PQRS y posterior realiza el trámite de radicación e informa de manera inmediata el número de radicado al peticionario</p>
	23	Telefónicamente, al número fijo o móvil destinado por el sujeto obligado para la recepción de solicitudes de información pública.	1			<p>La Entidad a través de la Resolución No. 20264020000625 del 23 de enero de 2026, en su artículo 5. Canales de recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRS), señala:</p> <p><b>II. Canal Telefónico:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- PBX (1) 484 88 60</li> <li>- Línea gratuita nacional 01 8000 410151</li> </ul> <p>En la página web de la Entidad se encuentra la siguiente información relacionada con las líneas telefónicas:</p> <p><b>Teléfono Conmutador: +57 601 484 88 60 / Línea gratuita: 01 8000 410151</b></p>

Norma	No.	Requisito evaluado	Nivel de cumplimiento normativo			Verificación OCI
			Cumple	Cumple parcial	No cumple	
Decreto 1081 del 26 de mayo de 2015 - Artículo 2.1.1.3.1.1 Medios idóneos para recibir solicitudes de información pública. Se consideran medios idóneos para la recepción de solicitudes de información los siguientes:	24	Correo físico o postal, en la dirección destinada por el sujeto obligado para la recepción de solicitudes de información pública.	1			<p>La Entidad a través de la Resolución No. 20264020000625 del 23 de enero de 2026, en sus:</p> <p><b>Artículo 4. Horario de atención, recepción y radicación de PQRS.</b> El área de correspondencia realizará la recepción y radicación de las PQRS de lunes a viernes de 8:15 a.m. a 4:30 p.m. en jornada continua. La atención al público se realizará de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. jornada continua.</p> <p><b>Artículo 5. Canales de recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRS), señala:</b></p> <p><b>I. Canal Presencial / Físico</b> Directamente en las oficinas de la Agencia Nacional de Infraestructura Calle 24A # 59 – 42 Edificio T3 Torre 4 Piso 2, en la ciudad de Bogotá D.C</p> <p>En la página web de la Entidad se encuentra la siguiente información relacionada con la dirección: <b>Dirección:</b> Calle 24A # 59 - 42 Edificio T3 Torre 4 Piso 2 (Bogotá, D.C - Colombia)</p>
	25	Correo electrónico institucional destinado por el sujeto obligado para la recepción de solicitudes de información pública.	1			<p>La Entidad a través de la Resolución No. 20264020000625 del 23 de enero de 2026, en su artículo 5. Canales de recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRS), señala:</p> <p><b>III. Canal Virtual:</b></p> <p>- Correo electrónico: contactenos@ani.gov.co</p> <p>En la página web de la Entidad se encuentra la siguiente información relacionada con la dirección: <b>Correo institucional:</b> contactenos@ani.gov.co</p>
	26	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.	1			<p>La Entidad a través de la Resolución No. 20264020000625 del 23 de enero de 2026, en su artículo 5. Canales de recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRS), señala:</p> <p><b>III. Canal Virtual:</b></p> <p>- Ingresando a la página web de la ANI <a href="http://www.ani.gov.co">www.ani.gov.co</a> en la sección "Atención y Servicio a la Ciudadanía" – "Servicio al Ciudadano" – "Ciudadano" - Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias" – Registre su PQRS". Formulario ubicado en el siguiente enlace: <a href="https://aniscopeio.ani.gov.co/pqrsradicacion-public">https://aniscopeio.ani.gov.co/pqrsradicacion-public</a></p> <p>Se realizó prueba de radicación en el formulario dispuesto en la página, se generó el radicado No. 20264090474563 del 16 de abril de 2026.</p>
Decreto 1081 del 26 de mayo de 2015 - Artículo 2.1.1.3.1.2 Seguimiento a las solicitudes de información pública	27	En la recepción de solicitudes de información pública los sujetos obligados deben indicar al solicitante un número o código que permita hacer seguimiento al estado de su solicitud, la fecha de recepción y los medios por los cuales se puede hacer seguimiento a la misma.	1			<p>Ciudadanía" – "Servicio al Ciudadano" – "Ciudadano" - Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias" – "Seguimiento a radicados". Formulario ubicado en el siguiente enlace: <a href="https://aniscopeio.ani.gov.co/pqrs-consulta-public">https://aniscopeio.ani.gov.co/pqrs-consulta-public</a> se consultó el estado del radicado.</p>
Decreto 1081 del 26 de mayo de 2015 - Artículo 2.1.1.3.1.6. Motivación de los costos de reproducción de información pública.	28	Los sujetos obligados deben determinar, motivadamente, mediante acto administrativo o documento equivalente según el régimen legal aplicable, los costos de reproducción de la información pública, individualizando el costo 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.	1			<p>A través de la resolución No. 20204010013595 del 1/10/2020 la cual indica lo siguiente: "Por la cual se adoptan medidas para asegurar la gratuidad en el acceso a la información pública" En este sentido, se estableció que la información pública que sea solicitada a la ANI se suministrará al solicitante a través de documentos digitalizados o electrónicos sin costo, de acuerdo con los lineamientos establecidos para la gestión documental de la entidad.</p>
Ley 1755 de 2015	29	Artículo 29 Costo no debe superar el valor comercial.	1			<p>A través de la resolución No. 20204010013595 del 1/10/2020 la cual indica lo siguiente: "Por la cual se adoptan medidas para asegurar la gratuidad en el acceso a la información pública". En este sentido, se estableció que la información pública que sea solicitada a la ANI se suministrará al solicitante a través de documentos digitalizados o electrónicos sin costo, de acuerdo con los lineamientos establecidos para la gestión documental de la entidad.</p>
Ley 1755 de 2015 Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:	30	1. Las peticiones de documentos y de información <b>deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.</b> 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.			1	<p>Se validará con la muestra de la base de datos de las PQRS para el periodo comprendido entre el 1 de octubre de 2025 y el 31 de marzo de 2026.</p>
	31	2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo <b>deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.</b>  Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del 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.			1	<p>Se validará con la muestra de la base de datos de las PQRS para el periodo comprendido entre el 1 de octubre de 2025 y el 31 de marzo de 2026.</p>

NUMERAL	REQUISITO	4. DIAGRAMA DE ZONAS Y REQUISITOS DE LOS ESPACIOS FÍSICOS DESTINADOS AL SERVICIO DEL CIUDADANO			OBSERVACIONES O RECOMENDACIONES OCI	REGISTRO FOTOGRÁFICO
		SI	PARCIAL	NO		
<b>4.1 ZONA I - Recepción</b>						
Está conformada por las áreas que facilitan el control de ingreso de los ciudadanos al punto de atención y sirve de filtro para evitar que la zona de espera y la de atención se congestionen. En esta zona se ubican las siguientes áreas:						
4.1.1 ingreso	Adecuaciones para el acceso peatonal y vehicular al punto de atención, (andenes, vados, rampas, escaleras, ascensores, estacionamientos, puertas, ubicación de controles como registradoras o detectores) Concepto relacionado con el principio de accesibilidad, relacionado con las condiciones físicas de los espacios dotados de infraestructura y equipamiento fijo y móvil, tangible e intangible que permite que las personas logren llegar, ingresar, usar y egresar (especialmente en situaciones de emergencia), en condiciones de seguridad y con la mayor autonomía y confort posible.	1			En la Entidad el piso 2 se encuentra habilitado para la atención de servicio al ciudadano ubicado en la Torre 4 del Edificio T3.	
4.1.2 vestíbulo	Recepción, espacio ubicado una vez se accede al punto de atención, el cual facilita la distribución a otras áreas; es amplio, allí se ubica la señalización general del punto de atención. En algunas ocasiones en este espacio se ubican personas que guían y facilitan que el ciudadano se ubique y se desplace fácilmente a la zona requerida.	1			En la prueba de recorrido del 13 de abril de 2026 se observó que el piso 2 cuenta con recepción y se encuentra señalizado tal como se evidencia en el registro fotográfico.	
4.1.3 Información	Espacio donde se ubican una o varias personas responsables de entregar la información de trámites y servicios que presta el punto de atención; es el lugar en el cual se dan las instrucciones y la orientación general para que el ciudadano pueda acceder al servicio solicitado. Espacio en el cual se recibe inicialmente, hay contacto personal con el ciudadano y se entrega información oportuna y pertinente. <u>En algunas ocasiones, en este espacio se entrega el turno correspondiente, el tramite o servicio solicitado o se revisa la documentación requerida.</u>	1			En el espacio destinado para la atención al ciudadano, se ubican dos puestos de trabajo y la señalización correspondiente.	
4.1.4 Radicación o correspondencia	Recepción de documentos, puesto de trabajo destinado para recibir y radicar correspondencia y documentos de peticiones, quejas y reclamaciones. Dependiendo los trámites y los servicios de la entidad, se puede adecuar el espacio para entrega de documentos.	1			La Entidad cuenta con espacio destinado para la radicación y correspondencia tal como se evidencia en el registro fotográfico.	
<b>4.2 ZONA II PERMANENCIA</b>						
Está conformada por áreas que facilitan los procesos antes de la atención; se denomina también espacio de artesala. En esta zona se ubican las siguientes áreas:						
4.2.1 Sala de espera o hall de filas	Espacio asignado donde los ciudadanos esperan cómodamente y permanecen sentados o hacen fila, mientras esperan turno para ser atendidos. <u>En este espacio se debe incluir un área libre para personas en condición de discapacidad, lo suficientemente amplia para ubicar y manipular sillas de ruedas o accesorios para movilidad, así mismo sillas o filas prioritaria destinada para adultos mayores, niños, mujeres embarazadas, personas de talla baja y población vulnerable, en general.</u>	1			La Entidad cuenta con señalización que permite identificar la ubicación de personas con discapacidad, adultos mayores, mujeres gestantes para esperar en este sitio cómodamente.	
4.2.2 Servicios complementarios	Son los espacios e instalaciones adicionales y complementarias, para mejorar el servicio al ciudadano. Estos servicios adicionales pueden ser puntos de recado, cajeros automáticos, centros de información, bibliotecas, zona de ventas de publicaciones de la entidad o venta de servicios externos, <u>fotocopiadora, fotografía, internet, dispensadores, baños públicos, baños para personas en condición de discapacidad, teléfonos públicos, salas de conciliación, salas de consulta, auditorios, entre otros.</u>	1			La Entidad cuenta con los servicios de fotocopiadora, baños públicos y baño para personas en condición de discapacidad, auditorios y acceso a internet.	
<b>4.3 ZONA III ATENCIÓN</b>						
Está conformada por los módulos de atención y respuesta a los servicios y trámites que presta el punto de servicio. En estos espacios se debe prever la ubicación de módulos o ventanillas prioritarias, destinadas para la atención a personas en condición de discapacidad adultos mayores, niños, mujeres embarazadas, personas de talla baja y						
4.3.1 Sala de atención especial	Puesto de trabajo para la atención personalizada a los ciudadanos que requieren de consultas privadas o confidenciales, y salas de consulta directa; puestos de trabajo destinados para la atención personalizada a los ciudadanos, usuarios de otras áreas de la entidad, con el propósito de evitar que realicen desplazamientos por las diferentes instalaciones.	1			En prueba de recorrido del 13 de abril de 2026, se observó un vestíbulo con dos puestos de trabajo donde se encuentran dos personas para la atención al ciudadano.	
<b>4.4 ZONA IV ADMINISTRATIVA</b>						
Está conformada por las áreas y los servicios internos e instalaciones que soportan el funcionamiento administrativo y técnico del punto de servicio. En esta zona se ubican las siguientes áreas:						
4.4.1 Administración	Incluye las determinantes que califican el área correspondiente al administrador o coordinador del punto de atención y sus áreas complementarias como secretaría, archivo, sala de reuniones, puestos de trabajo para asesores, profesionales y/o auxiliares técnicos. Su ubicación, preferiblemente debe estar aislada del ruido y de las circulaciones del área de atención.	1			Para la atención se cuenta con el espacio de atención al ciudadano el cual es atendido por dos personas. Se precisa que se cuenta con espacios alternos como el coworking y la sala de bienestar en caso de que se requiera atención al ciudadano ante cualquier eventualidad.	
4.4.2 Servicios generales internos	Instalaciones disponibles para los servicios públicos como son los baños privados, cocineta, cafetería interna, vestier, lockers. Son espacios que hacen agradable el tiempo dedicado al trabajo y facilitan el cumplimiento de las tareas.	1			En el piso 2 donde se encuentra ubicado el espacio para la atención al ciudadano cuenta con las instalaciones de servicios básicos.	
4.4.3 Instalaciones básicas	Conjunto de elementos indispensables para garantizar un buen funcionamiento del punto de atención como son iluminación, ventilación, acústica, cuarto de cómputo, cuarto de máquinas, cuarto para enfermería, sistema de seguridad (cámaras), red de voz y datos, buzones, tableros de información, señalización para evacuación, señalizaciones externas, entre otras.	1			En la prueba de recorrido del 13 de abril de 2026, se observó que en el piso 2 se encuentra el sistema de seguridad, tableros de información (pantalla de TV), señalización para evacuación y señalización externa.	

Anexo 2: Verificación cumplimiento PQRSO

No. RADICADO	FECHA RECEPCIÓN EN LA ENTIDAD	MODALIDAD DE PETICIÓN	VICEPRESIDENCIA RESPONSABLE	ESTADO DE CUMPLIMIENTO EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	TÉRMINO PARA RESOLVER LA PETICIÓN	FECHA LÍMITE PARA DAR RESPUESTA	No. RADICADO DE SALIDA	FECHA RADICADO DE SALIDA	CRITERIOS A EVALUAR				OBSERVACIONES OCÍ
									OPORTUNIDAD	INTEGRALIDAD	PERTINENCIA	GUARDA DE LA TRAZABILIDAD	
20254091371252	27/10/2025	CONSULTA	Vicepresidencia Jurídica	INCUMPLE	30 días hábiles	11/12/2025			NO CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	NO CUMPLE	<p>Peticion recibida a través del formulario virtual de atención al ciudadano-peticion queja o reclamo vía WEB el 27 de octubre de 2025 y tipificada en el sistema de gestión documental Orfeo como "consulta" que dentro de los términos para resolverla la fecha límite para dar respuesta es el 11 de diciembre de 2025.</p> <p>Se observó que la respuesta se radicó a través del sistema de gestión documental Orfeo bajo el Oficio No. 20257010475411 del 23 de diciembre del 2025 y se remitió a través de correo electrónico certificado el 24 de diciembre de 2025. Se evidencia incumplimiento en los términos de respuesta de la petición por extemporaneidad.</p> <p>Frente a la guarda de trazabilidad de en el sistema de gestión documental Orfeo se evidencia que la respuesta no se encuentra asociada al radicado padre, aun cuando en el ítem de histórico de la petición se menciona el Oficio a través del cual se atendió la solicitud.</p> <p>La petición se encuentra relacionada con solicitud de información de laudos arbitrales y se observó que se da respuesta a cada uno de los puntos conforme la solicitud. La respuesta es emitida desde el Grupo Interno de Trabajo de Defensa Judicial de la Entidad.</p>
20264090200552	17/02/2026	CONSULTA	Vicepresidencia de Gestión Corporativa	INCUMPLE	30 días hábiles	1/04/2026	20264030133561	15/04/2026	NO CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	NO CUMPLE	<p>Peticion recibida a través del correo electrónico contactenos@eni.gov.co el 17 de febrero de 2026 y tipificada en el sistema de gestión documental Orfeo como "consulta", que dentro de los términos para resolverla la fecha límite para dar respuesta es el 1 de abril de 2026.</p> <p>La petición se encuentra relacionada con solicitud de información sobre vacantes laborales y se observó que se da respuesta al peticionario. La respuesta es emitida desde la Coordinación del Grupo Interno de Trabajo de Talento Humano.</p> <p>Se observó que la respuesta se radicó a través del sistema de gestión documental Orfeo bajo el Oficio No. 20264030133561 del 15 de abril del 2026 y se encuentra asociada al radicado padre, sin embargo, en el ítem histórico/datos de envío no se evidencia registro de información respecto de la remisión de la respuesta a través de correo electrónico certificado, por lo que genera incumplimiento en los términos de respuesta de la petición por extemporaneidad y al criterio de guarda de la trazabilidad de la petición.</p>
20264090291512	9/03/2026	CONSULTA	Vicepresidencia de Gestión Contractual	CUMPLE	30 días hábiles	23/04/2026	20263070098521	18/03/2026	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	NO CUMPLE	<p>Peticion recibida a través del correo electrónico contactenos@eni.gov.co el 8 de marzo de 2026, es importante precisar que la radicación del documento queda incluida en el sistema de gestión documental en día hábil, por lo que la solicitud quedó con fecha de radicado del 9 de marzo de 2026, tipificada en el sistema de gestión documental Orfeo como "consulta", que dentro de los términos para resolverla la fecha límite para dar respuesta es el 23 de abril de 2026.</p> <p>La petición se encuentra relacionada sobre la consulta de la ruta del tren desde la Dorada, Caldas - Chiriguán, César y el transporte de pasajeros.</p> <p>Se observó que la respuesta fue emitida por el Experto G3-07 Coordinador Equipo Proyectos Férreos, de la Vicepresidencia de Gestión Contractual, y radicada a través del sistema de gestión documental, la cual se encuentra asociada al radicado padre, sin embargo, en el ítem histórico/datos de envío no se evidencia registro de información respecto de la remisión de la respuesta a través de correo electrónico certificado, por lo que no cumple el criterio de guarda de la trazabilidad de la petición.</p>
20254091288032	8/10/2025	DENUNCIA	Vicepresidencia Ejecutiva	CUMPLE	15 días hábiles	30/10/2025	20255010384571	17/10/2025	NO CUMPLE	N/A	N/A	CUMPLE	<p>Peticion recibida a través de Web Service- Traslados Ministerio del Transporte el 8 de octubre de 2025 y tipificada en el sistema de gestión documental Orfeo como "denuncia" que dentro de los términos para resolverla la fecha límite para dar respuesta es el 30 de octubre de 2025.</p> <p>La petición se encuentra relacionada con un traslado por competencia de un derecho de petición por parte del Ministerio de Transporte. Se observó que se da traslado a través del Oficio del 17 de octubre de 2025 al Concesionario para emitir respuesta de fondo al peticionario, así mismo a través del Oficio No. 20255010385051 del 17 de abril de 2025 se informó al peticionario sobre el traslado. Es importante precisar que, dentro del procedimiento de gestión de PQRS (TPSC-P-001, versión 019 del 18/11/2024) en su actividad 8 señala que: Si la Entidad no es competente para resolver la PQRS se deberá trasladar a la Entidad facultada mediante comunicado oficial dentro de los 5 días hábiles siguientes a su recepción. Se deberá informar por escrito al peticionario acerca del traslado (resaltado fuera del texto), se evidenció un incumplimiento en los términos de traslado de la petición por extemporaneidad de 1 día, ya que esta debía remitirse el 16 de octubre de 2025. Por lo anterior, no se pueden evaluar los criterios de integralidad y pertinencia en atención al traslado que gestionó la Entidad.</p> <p>Frente a la guarda de la trazabilidad se observó que el traslado fue emitido por el Gerente de Proyectos de la Vicepresidencia Ejecutiva y radicado a través del sistema de gestión documental, el cual se encuentra asociado al radicado padre, y en el ítem histórico/datos de envío se evidencia los correos electrónicos que certifican la remisión de la respuesta a través de correo electrónico certificado.</p>
20254091550092	4/12/2025	DENUNCIA	Oficina de Comunicaciones	CUMPLE	15 días hábiles	29/12/2025	20251040473161	22/12/2025	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	NO CUMPLE	<p>Peticion recibida a través del correo electrónico contactenos@eni.gov.co el 4 de diciembre de 2025 y tipificada en el sistema de gestión documental Orfeo como "denuncia", que dentro de los términos para resolverla la fecha límite para dar respuesta es el 29 de diciembre de 2026.</p> <p>La petición se encuentra relacionada con solicitud de información sobre pautas para procesos de contratación que provienen de la Entidad. Se observó que la respuesta al peticionario es emitida por el Jefe de la Oficina de Comunicaciones en los términos correspondientes y se encuentra asociada al radicado padre en el sistema de gestión documental Orfeo, sin embargo, en el ítem histórico/datos de envío no se evidencia registro de información respecto de la remisión de la respuesta a través de correo electrónico certificado, por lo que genera incumplimiento al criterio de guarda de la trazabilidad de la petición.</p>

No. RADICADO	FECHA RECEPCIÓN EN LA ENTIDAD	MODALIDAD DE PETICIÓN	VICEPRESIDENCIA RESPONSABLE	ESTADO DE CUMPLIMIENTO EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	TÉRMINO PARA RESOLVER LA PETICIÓN	FECHA LÍMITE PARA DAR RESPUESTA	No. RADICADO DE SALIDA	FECHA RADICADO DE SALIDA	CRITERIOS A EVALUAR				GUARDA DE LA TRAZABILIDAD	OBSERVACIONES OCI
									OPORTUNIDAD	INTEGRALIDAD	PERTINENCIA			
20254091344402	21/10/2025	DENUNCIA	Vicepresidencia de Gestión Contractual	CUMPLE	15 días hábiles	12/11/2025	20253070399171	29/10/2025	NO CUMPLE	N/A	N/A	CUMPLE	<p>Petición recibida a través del formulario virtual de atención al ciudadano-petición queje o reclamo vía WEB el 21 de octubre de 2025 y tipificada en el sistema de gestión documental Orfeo como "denuncia" que dentro de los términos para resolverla la fecha límite para dar respuesta es el 12 de noviembre de 2025.</p> <p>La petición se encuentra relacionada con una denuncia en inmediaciones de la "Biblioteca Roberto González Otero" del proyecto Terreo Bogotá - Belencito. Se observó que la Gerencia de Proyectos Fiancos de la Vicepresidencia de Gestión Contractual dio respuesta a la petición informando el traslado a Findeter para atender la solicitud. Es importante precisar que, dentro del procedimiento de gestión de PQRS (TPSC-P-001, versión 019 del 18/11/2024) en su actividad 8 señala que: "Si la Entidad no es competente para resolver la PQRS se deberá trasladar a la Entidad facultada mediante comunicado oficial dentro de los 5 días hábiles siguientes a su recepción. Se deberá informar por escrito al peticionario acerca del traslado" (resaltado fuera del texto), se evidenció un incumplimiento en los términos de traslado de la petición por extemporaneidad de 1 día, ya que esta debía remitirse el 28 de octubre de 2025. Por lo anterior, no se pueden evaluar los criterios de integralidad y pertinencia en atención al traslado que gestionó la Entidad, además no se evidencia el Oficio de traslado al competente.</p> <p>Frente a la guarda de la trazabilidad se observó que se informó al peticionario por escrito, radicado a través del sistema de gestión documental, el cual se encuentra asociado al radicado padre, y en el ítem histórico/datos de envío se evidencia los correos electrónicos que certifican la remisión de la respuesta a través de correo electrónico certificado.</p>	
20264090340182	17/03/2026	DERECHO DE PETICION	Oficina de Comunicaciones	INCUMPLE	15 días hábiles	10/04/2026	20261040120581	8/04/2026	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	<p>Petición recibida a través del correo electrónico contactenos@ani.gov.co el 18 de marzo de 2026 y tipificada en el sistema de gestión documental Orfeo como "derecho de petición", que dentro de los términos para resolverla la fecha límite para dar respuesta es el 10 de abril de 2026.</p> <p>La petición se encuentra relacionada con un derecho de petición trasladado por el Ministerio de Transporte a la Entidad en el que se solicita la participación de un vocero para ser entrevistado en Conexión Sabana 360 acerca de la Autopista Norte. El Ministerio de Transporte remite por competencia a la Agencia Nacional de Infraestructura y a la Agencia Nacional de Seguridad Vial por ser de su competencia.</p> <p>Se observó que la respuesta a la peticionaria se radició bajo el Oficio No. 20261040120581 del 8 de abril de 2026, conforme a la petición y se encuentra asociada al radicado padre en el sistema de gestión documental Orfeo. En el ítem documentos se encuentra anexa el certificado de entrega a través de correo electrónico certificado.</p> <p>Es importante precisar que, en el sistema de gestión documental Orfeo la petición se encuentra marcada como "INCUMPLE" toda vez que el radicado de respuesta se señaló como un traslado al Ministerio de Transporte y según el procedimiento de gestión de PQRS (TPSC-P-001, versión 019 del 18/11/2024) en su actividad 8 señala que: "Si la Entidad no es competente para resolver la PQRS se deberá trasladar a la Entidad facultada mediante comunicado oficial dentro de los 5 días hábiles siguientes a su recepción. Se deberá informar por escrito al peticionario acerca del traslado" (resaltado fuera del texto), aun así, la respuesta a la peticionaria no se asocia a un traslado.</p>	
20254091278442	7/10/2025	DERECHO DE PETICION	Vicepresidencia de Planeación, Riesgos y Entorno	CUMPLE	15 días hábiles	29/10/2025	20256040397581	28/10/2025	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	<p>Petición recibida a través de la página web de la Entidad el 7 de octubre de 2025 y tipificada en el sistema de gestión documental Orfeo como "derecho de petición", que dentro de los términos para resolverla la fecha límite para dar respuesta es el 29 de octubre de 2025.</p> <p>La petición se encuentra relacionada con la solicitud de información sobre el estado del trámite de adjudicación de un predio baldío. Se observó que la Coordinación del Grupo Interno Presidial de la Entidad a través del Oficio No. 20256040396391 del 27 de octubre de 2025 solicitó a la subdirección de administración de tierras de la nación de la Agencia Nacional de Tierras, la información correspondiente, y a través del Oficio No. 20256040397581 del 28 de octubre de 2025, la Entidad comunicó al peticionario la gestión que adelantó en materia de solicitud de la información a la entidad competente.</p> <p>Frente a la guarda de la trazabilidad se observó que el radicado de respuesta se encuentra asociado al radicado padre y en el ítem histórico/datos de envío se evidencia el certificado de entrega.</p>	
20264090137992	4/02/2026	DERECHO DE PETICION	Presidencia	INCUMPLE	15 días hábiles	25/02/2026	20261000084791	10/03/2026	NO CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	<p>Petición recibida a través del correo electrónico contactenos@ani.gov.co el 4 de febrero de 2026 y tipificada en el sistema de gestión documental Orfeo como "derecho de petición", que dentro de los términos para resolverla la fecha límite para dar respuesta es el 25 de febrero de 2026.</p> <p>La petición se encuentra relacionada con una solicitud de entrevista académica al Presidente de la Entidad. Se observó que la respuesta al peticionario se radició fuera de los términos establecidos, lo que genera incumplimiento por extemporaneidad, no obstante, la respuesta se encuentra asociada al radicado padre en el sistema de gestión documental Orfeo.</p> <p>Se precisa que en el ítem documentos se encuentra adjunto el certificado de envío por correo electrónico certificado, aun cuando en el ítem histórico-datos de envío no se evidencia el registro de la información.</p>	
20264090251532	27/02/2026	QUEJA	Vicepresidencia Ejecutiva	CUMPLE	10 días hábiles	13/03/2026	20265030080281	6/03/2026	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	<p>Petición recibida a través del correo electrónico contactenos@ani.gov.co el 26 de febrero de 2026 y tipificada en el sistema de gestión documental Orfeo como "queja", que dentro de los términos para resolverla la fecha límite para dar respuesta es el 13 de marzo de 2026.</p> <p>La petición se encuentra relacionada con la solicitud de liquidación y pago de cuentas pendientes. Se observó que la Gerente de Proyectos Experto G3-08 de la Vicepresidencia Ejecutiva, atendió la solicitud y radició la respuesta a través del sistema de gestión documental.</p> <p>Frente a la guarda de la trazabilidad se observó que el radicado de respuesta se encuentra asociado al radicado padre. Se precisa que en el ítem documentos se encuentra adjunto el certificado de envío por correo electrónico certificado, aun cuando en el ítem histórico-datos de envío no se evidencia el registro de la información.</p>	

No. RADICADO	FECHA RECEPCIÓN EN LA ENTIDAD	MODALIDAD DE PETICIÓN	VICEPRESIDENCIA RESPONSABLE	ESTADO DE CUMPLIMIENTO EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	TÉRMINO PARA RESOLVER LA PETICIÓN	FECHA LÍMITE PARA DAR RESPUESTA	No. RADICADO DE SALIDA	FECHA RADICADO DE SALIDA	CRITERIOS A EVALUAR				OBSERVACIONES OCI
									OPORTUNIDAD	INTEGRALIDAD	PERTINENCIA	GUARDA DE LA TRAZABILIDAD	
20264090272532	6/03/2026	QUEJA	Vicepresidencia Ejecutiva	INCUMPLE	10 días hábiles	20/03/2026	20265010105711	25/03/2026	NO CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	NO CUMPLE	<p>Peticion recibida a través de Web Service- Traslados Ministerio del Transporte el 6 de marzo de 2026 y tipificada en el sistema de gestión documental Orfeo como "queja" que dentro de los términos para resolverla la fecha límite para dar respuesta es el 20 de marzo de 2026.</p> <p>La petición se encuentra relacionada con una queja directa de la comunicad troncal I y III magdalena medio contra KMA Construcciones. La respuesta se emitió a través del Oficio No. 20265010105711 del 25 de marzo de 2026, lo que genera incumplimiento en el término de respuesta por extemporaneidad.</p> <p>Frente al criterio de guarda de trazabilidad no se evidencia que el Oficio de respuesta se encuentre enlazado al radicado padre, por consiguiente no se evidencia la remisión de la información a través de correo electrónico certificado.</p>
20264090314062	12/03/2026	QUEJA	Vicepresidencia Ejecutiva	CUMPLE	10 días hábiles	27/03/2026	20263120110841	27/03/2026	NO CUMPLE	N/A	N/A	CUMPLE	<p>Peticion recibida a través del formulario virtual de atención al ciudadano-peticion queja o reclamo vía WEB el 12 de marzo de 2026 y tipificada en el sistema de gestión documental Orfeo como "queja" que dentro de los términos para resolverla la fecha límite para dar respuesta es el 27 de marzo de 2026.</p> <p>La petición se encuentra relacionada con una queja asociada con el proyecto Corredor Vial Santana - Mocoa - Neiva. Se observó que la Gerencia de Proyectos Férreos de la Vicepresidencia Ejecutiva trasladó por competencia al CONCESIONARIA RUTA AL SUR S.A.S para atender la solicitud de fondo. Es importante precisar que, dentro del procedimiento de gestión de PQRS (TPSC-P-001, versión 019 del 18/11/2024) en su actividad 8 señala que: "Si la Entidad no es competente para resolver la PQRS se deberá trasladar a la Entidad facultada mediante comunicado oficial dentro de los 5 días hábiles siguientes a su recepción. Se deberá informar por escrito al peticionario acerca del traslado" (resaltado fuera del texto), se evidenció un incumplimiento en los términos de traslado de la petición por extemporaneidad de 6 días, ya que esta debía remitirse a más tardar el 19 de marzo de 2026.</p> <p>Frente a la guarda de la trazabilidad se observó que el radicado de traslado se encuentra asociado al radicado padre. Se precisa que en el ítem documentos se encuentra adjunto el certificado de envío por correo electrónico certificado, aun cuando en el ítem histórico-datos de envío no se evidencia el registro de la información.</p>
20264091530732	1/12/2025	RECLAMO	Vicepresidencia Ejecutiva	CUMPLE	15 días hábiles	23/12/2025	20255010467821	18/12/2025	NO CUMPLE	N/A	N/A	CUMPLE	<p>Peticion recibida a través de Web Service- Traslados Ministerio del Transporte el 1 de diciembre de 2025 y tipificada en el sistema de gestión documental Orfeo como "reclamo" que dentro de los términos para resolverla la fecha límite para dar respuesta es el 23 de diciembre de 2025.</p> <p>La petición se encuentra relacionada con un traslado del Ministerio de transporte sobre el presunto abandono de corredores viales del proyecto Troncal del Magdalena 1 "Puerto Salgar - Barrancabermeja" en el corredor Cruce de Puerto Berrio - Lizama (Santander), así como aspectos con el peaje "Agua Negra". Se observó que a través del Oficio No. 20255010467831 del 18 de diciembre la Gerencia de Proyectos de la Vicepresidencia Ejecutiva trasladó la petición al Concesionario Autopista Magdalena Medio SAS para dar respuesta al peticionario de fondo. Es importante precisar que, dentro del procedimiento de gestión de PQRS (TPSC-P-001, versión 019 del 18/11/2024) en su actividad 8 señala que: "Si la Entidad no es competente para resolver la PQRS se deberá trasladar a la Entidad facultada mediante comunicado oficial dentro de los 5 días hábiles siguientes a su recepción. Se deberá informar por escrito al peticionario acerca del traslado" (resaltado fuera del texto), se evidenció un incumplimiento en los términos de traslado de la petición por extemporaneidad de 7 días, ya que esta debía remitirse a más tardar el 9 de diciembre de 2025.</p> <p>Frente a la guarda de la trazabilidad se observó que el radicado de traslado se encuentra asociado al radicado padre. Se precisa que en el ítem documentos se encuentra adjunto el certificado de envío por correo electrónico certificado, aun cuando en el ítem histórico-datos de envío no se evidencia el registro de la información.</p>
20264090279522	5/03/2026	RECLAMO	Vicepresidencia de Gestión Contractual	INCUMPLE	15 días hábiles	27/03/2026	20263070113311	31/03/2026	NO CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	NO CUMPLE	<p>Peticion recibida a través del formulario virtual de atención al ciudadano-peticion queja o reclamo vía WEB el 5 de marzo de 2026 y tipificada en el sistema de gestión documental Orfeo como "reclamo" que dentro de los términos para resolverla la fecha límite para dar respuesta es el 27 de marzo de 2026.</p> <p>La petición se encuentra relacionada con la reclamación por presuntos daños y perjuicios ocasionados la operación del corredor férreo del proyecto Bogotá - Belencito. Se observó que la Gerencia de Proyectos Férreos de la Vicepresidencia de Gestión Contractual, dio respuesta a la solicitud a través del Oficio No. 20263070113311 del 31 de marzo de 2026, sin embargo, en esta respuesta se indica que se trasladó la petición a la Entidad responsable (FINDETER) por ser de su competencia y trámite.</p> <p>Es importante precisar que, dentro del procedimiento de gestión de PQRS (TPSC-P-001, versión 019 del 18/11/2024) en su actividad 8 señala que: "Si la Entidad no es competente para resolver la PQRS se deberá trasladar a la Entidad facultada mediante comunicado oficial dentro de los 5 días hábiles siguientes a su recepción. Se deberá informar por escrito al peticionario acerca del traslado" (resaltado fuera del texto), se evidenció el incumplimiento en los términos de traslado de la petición por extemporaneidad de 16 días ya que esta debía remitirse a más tardar el 5 de marzo de 2026.</p> <p>Frente a la guarda de la trazabilidad se observó que el radicado de respuesta se encuentra asociado al radicado padre, sin embargo, de acuerdo con la petición no se remitió copia al correo electrónico matilda.castillo2@gmail.com conforme lo señalado. Finalmente no se evidencia en el ítem histórico - datos de envío el certificado de envío por correo electrónico certificado, lo que genera un incumplimiento al criterio guarda de la trazabilidad.</p>

No. RADICADO	FECHA RECEPCIÓN EN LA ENTIDAD	MODALIDAD DE PETICIÓN	VICEPRESIDENCIA RESPONSABLE	ESTADO DE CUMPLIMIENTO EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	TÉRMINO PARA RESOLVER LA PETICIÓN	FECHA LÍMITE PARA DAR RESPUESTA	No. RADICADO DE SALIDA	FECHA RADICADO DE SALIDA	CRITERIOS A EVALUAR				OBSERVACIONES OCI
									OPORTUNIDAD	INTEGRALIDAD	PERTINENCIA	GUARDA DE LA TRAZABILIDAD	
20264090177602	12/02/2026	RECLAMO	Vicepresidencia Ejecutiva	INCUMPLE	15 días hábiles	5/03/2026	20263040082241	6/03/2026	NO CUMPLE	NO CUMPLE	NO CUMPLE	CUMPLE	<p>Peticion recibida a través del correo electrónico contactenos@ani.gov.co el 12 de febrero de 2026 y tipificada en el sistema de gestión documental Orfeo como "reclamo", que dentro de los términos para resolverla la fecha límite para dar respuesta es el 5 de marzo de 2026.</p> <p>La petición se encuentra relacionada con la solicitud de actualización de estado - Expediente 2025304028020254E y requiere que en respuesta a la solicitud se informe sobre:</p> <p>1. El estado actual del trámite y los tiempos establecidos para la emisión de respuesta.</p> <p>2. Cuáles son los siguientes pasos y los plazos asociados a cada uno.</p> <p>Y se observó que el Oficio de respuesta fue firmado por la Coordinadora del Grupo Interno de Trabajo de Proyectos Carreteros, Estrategia Contractual, Permisos y Modificaciones, pero la respuesta no atiende los dos numerales de la solicitud por lo que genera un incumplimiento en los criterios de integridad y pertinencia, sin embargo, la respuesta al peticionario se radicó fuera de los términos establecidos, lo que genera incumplimiento por extemporaneidad, no obstante, la respuesta se encuentra asociada al radicado padre en el sistema de gestión documental Orfeo.</p> <p>Frente a la guarda de la trazabilidad se observó que en el ítem documentos se encuentra adjunto el certificado de envío por correo electrónico certificado, aun cuando en el ítem histórico-datos de envío no se evidencia el registro de la información.</p>
20254091638902	26/12/2025	SOLICITUD DE ENTE DE CONTROL (CONTRALORIA, PROCURADURIA Y DEFENSORIA)	Vicepresidencia Ejecutiva	INCUMPLE	10 días hábiles	13/01/2026	20265020020231	21/01/2026	NO CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	<p>Peticion recibida a través del correo electrónico contactenos@ani.gov.co el 26 de diciembre de 2025 y tipificada en el sistema de gestión documental Orfeo como "solicitud de ente de control (contraloría, procuraduría y defensoría)", que dentro de los términos para resolverla la fecha límite para dar respuesta es el 13 de enero de 2026.</p> <p>La petición se encuentra relacionada con la solicitud que hace el Ministerio de Transporte bajo el radicado No. 20256001705701 del 26 de diciembre de 2025 en el que solicita puntualmente:</p> <p>* Solicitar formalmente ante la Contraloría General de la República, aclaración de la diferencia entre el código IB-854-25 y el proyecto Doble Calzada Buenaventura - Loboguerrero - Buga, para identificar si corresponde a una denominación interna distinta o si existe algún otro proyecto relacionado.</p> <p>* Dar respuesta directa a la Contraloría General de la República, suministrando la información disponible sobre el corredor Buenaventura - Loboguerrero - Buga, en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015 y la Ley 42 de 1993, evitando dilaciones que puedan afectar el ejercicio del control fiscal.</p> <p>Se observó que la Gerente de Proyectos Carreteros de la Vicepresidencia Ejecutiva, a través del Oficio No. 20265020020231 del 21 de enero solicitó la aclaración respecto a información 2025EE0228107 / Radicado ANI N.º 20254091464222 de 18 de noviembre de 2025 acerca de solicitud de información Proyecto IB-854-25, Contrato de Concesión N.º 004 de 2022. Proyecto de APP Nueva Malla Vial del Valle del Cauca - Corredor: Buenaventura - Loboguerrero - Buga.</p> <p>No obstante, bajo el Oficio No. 20265020027511 del 28 de enero de 2026, la Gerente de Proyectos Carreteros de la Vicepresidencia Ejecutiva dio respuesta a la solicitud del Ministerio de Transporte, lo que genera incumplimiento al criterio de oportunidad por extemporaneidad de 7 días, fuera de los términos establecidos.</p>
20264090276622	5/03/2026	SOLICITUD DE ENTE DE CONTROL 3 DIAS (CONTRALORIA, PROCURADURIA Y DEFENSORIA)	Vicepresidencia de Planeación, Riesgos y Entorno	INCUMPLE	3 días hábiles	10/03/2026	20266010088781	11/03/2026	NO CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	NO CUMPLE	<p>Peticion recibida a través del correo electrónico contactenos@ani.gov.co el 5 de marzo de 2026 y tipificada en el sistema de gestión documental Orfeo como "solicitud de ente de control 3 días (contraloría, procuraduría y defensoría)", que dentro de los términos para resolverla la fecha límite para dar respuesta es el 10 de marzo de 2026.</p> <p>La respuesta se emite fuera del término por 1 día, lo que genera un incumplimiento al criterio de oportunidad por extemporaneidad. Frente a la guarda de la trazabilidad, en el ítem histórico-datos de envío no se evidencia el registro de la información, lo que genera un incumplimiento al criterio de la guarda de la trazabilidad.</p>
20254091413052	5/11/2025	SOLICITUD DE ENTE DE CONTROL 5 DIAS (CONTRALORIA, PROCURADURIA Y DEFENSORIA)	Oficina de Control Interno	CUMPLE	5 días hábiles	12/11/2025	20251020415301	11/11/2025	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	<p>Peticion recibida a través del correo electrónico contactenos@ani.gov.co el 5 de noviembre de 2025 y tipificada en el sistema de gestión documental Orfeo como "solicitud de ente de control 5 días (Contraloría, Procuraduría y Defensoría)", que dentro de los términos para resolverla la fecha límite para dar respuesta es el 12 de noviembre de 2025.</p> <p>Se observó que la respuesta a la petición anónima se radicó bajo el Oficio No. 20251020415301 del 11 de noviembre de 2025, conforme a la petición y se encuentra asociada al radicado padre en el sistema de gestión documental Orfeo. Además se remitió memorando interno No. 20251020203443 del 11 de noviembre de 2025 a la Vicepresidencia de Gestión Corporativa solicitando notificación por aviso.</p>
20254091247622	1/10/2025	SOLICITUD DE ENTIDAD PUBLICA	Vicepresidencia Ejecutiva	CUMPLE	10 días hábiles	16/10/2025	20255010366221	3/10/2025	CUMPLE	N/A	N/A	CUMPLE	<p>Peticion recibida a través del correo electrónico contactenos@ani.gov.co y buzón el 1 de octubre de 2025 y tipificada en el sistema de gestión documental Orfeo como "solicitud de entidad pública", que dentro de los términos para resolverla la fecha límite para dar respuesta es el 16 de octubre de 2025.</p> <p>La petición se encuentra relacionada con una solicitud por parte de la Fiscalía General de la Nación. Se observó que se da traslado a través del Oficio No. 20255010366221 del 3 de octubre, lo cual cumple el criterio de oportunidad según señala la actividad 8 del procedimiento de gestión de PQRS (TPSC-P-001, versión 019 del 18/11/2024): Si la Entidad no es competente para resolver la PQRS se deberá trasladar a la Entidad facultada mediante comunicado oficial dentro de los 5 días hábiles siguientes a su recepción. Se deberá informar por escrito al peticionario acerca del traslado (resaltado fuera del texto) ya que el traslado se dio dentro de los términos establecidos.</p> <p>Frente a la guarda de la trazabilidad se observó que el traslado fue emitido por Gerente de Proyectos Carreteros de la Vicepresidencia Ejecutiva, y en el ítem histórico/ datos de envío se evidencia los soportes que den cuenta de la remisión de la respuesta.</p>
20254091307632	10/10/2025	SOLICITUD DE ENTIDAD PUBLICA	Vicepresidencia de Gestión Contractual	INCUMPLE	10 días hábiles	27/10/2025			NO CUMPLE	NO CUMPLE	NO CUMPLE	NO CUMPLE	<p>Peticion recibida a través del correo electrónico contactenos@ani.gov.co y buzón el 10 de octubre de 2025 y tipificada en el sistema de gestión documental Orfeo como "solicitud de entidad pública", que dentro de los términos para resolverla la fecha límite para dar respuesta es el 27 de octubre de 2025.</p> <p>La petición se encuentra relacionada con una solicitud de información sobre el estado actual del proceso de reversión Sociedad Antilana S.A. el Oficio proviene del INVIAS. Se precisa que, el radicado cuenta con gestión interna a través de memorandos, sin embargo, no se evidencia respuesta a la solicitud, lo cual genera incumplimiento a los criterios de oportunidad, integridad, pertinencia y guarda de la trazabilidad.</p>

No. RADICADO	FECHA RECEPCIÓN EN LA ENTIDAD	MODALIDAD DE PETICIÓN	VICEPRESIDENCIA RESPONSABLE	ESTADO DE CUMPLIMIENTO EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	TÉRMINO PARA RESOLVER LA PETICIÓN	FECHA LÍMITE PARA DAR RESPUESTA	No. RADICADO DE SALIDA	FECHA RADICADO DE SALIDA	CRITERIOS A EVALUAR				OBSERVACIONES OCICI
									OPORTUNIDAD	INTEGRALIDAD	PERTINENCIA	GUARDA DE LA TRAZABILIDAD	
20264090166172	10/02/2026	SOLICITUD DE ENTIDAD PÚBLICA	Vicepresidencia de Gestión Contractual	INCUMPLE	10 días hábiles	24/02/2026	20263070064511	25/02/2026	NO CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	<p>Petición recibida a través del correo electrónico contactenos@ani.gov.co y buzonjudicial@ani.gov.co el 10 de febrero de 2026 y tipificada en el sistema de gestión documental Orfeo como "solicitud de entidad pública", que dentro de los términos para resolverla la fecha límite para dar respuesta es el 24 de octubre de 2025.</p> <p>La petición se encuentra relacionada con una solicitud insumo para respuesta a Oficio N° 209 – FPC-2025 del Tribunal administrativo de Cundinamarca. Se observó que la respuesta a la solicitud se radicó fuera de los términos establecidos, lo que genera incumplimiento por extemporaneidad, no obstante, la respuesta se encuentra asociada al radicado padre en el sistema de gestión documental Orfeo.</p> <p>Se precisa que en el ítem documentos se encuentra adjunto el certificado de envío por correo electrónico certificado, aun cuando en el ítem histórico-datos de envío no se evidencia el registro de la información.</p>
20264090397772	30/03/2026	SOLICITUDES DEL CONGRESO DE LA REPUBLICA	Vicepresidencia Ejecutiva	INCUMPLE	5 días hábiles	8/04/2026	20263110122171	9/04/2026	NO CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	NO CUMPLE	<p>Petición recibida a través del correo electrónico buzonjudicial@ani.gov.co el 30 de marzo de 2026 y tipificada en el sistema de gestión documental Orfeo como "solicitudes del congreso de la república", que dentro de los términos para resolverla la fecha límite para dar respuesta es el 8 de abril de 2026.</p> <p>La respuesta se emite fuera del término por 1 día, lo que genera un incumplimiento al criterio de oportunidad por extemporaneidad. Frente a la guarda de la trazabilidad, no se evidencia que la respuesta se encuentre enlazada al radicado padre. Se precisa que la solicitud se encuentra radicada con No. 20264090396462 del 30 de marzo de 2026 y hace referencia a la misma solicitud.</p>
20254091379102	28/10/2025	SOLICITUDES DEL CONGRESO DE LA REPUBLICA	Vicepresidencia Ejecutiva	INCUMPLE	5 días hábiles	5/11/2025	20253060428661	21/11/2025	NO CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	<p>Petición recibida a través de la página web de la Entidad el 28 de octubre de 2025 y tipificada en el sistema de gestión documental Orfeo como "solicitudes del congreso de la república", que dentro de los términos para resolverla la fecha límite para dar respuesta es el 5 de noviembre de 2025.</p> <p>La petición se encuentra relacionada con una solicitud olicita la realización de una mesa de trabajo para revisar unos temas puntuales referentes a la ejecución del Contrato Concesión a cargo de este Concesionario. Se observó que la respuesta a la solicitud se radicó fuera de los términos establecidos, lo que genera incumplimiento por extemporaneidad, no obstante, la respuesta se encuentra asociada al radicado padre en el sistema de gestión documental Orfeo.</p> <p>Se precisa que en el ítem histórico-datos de envío se evidencia el registro de la información que da cuenta de la remisión de la respuesta por correo electrónico certificado.</p>
20254091636082	26/12/2025	SOLICITUDES DEL CONGRESO DE LA REPUBLICA	Presidencia	CUMPLE	5 días hábiles	5/01/2026	20254091636022	26/12/2025	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	NO CUMPLE	<p>Petición recibida a través de la página web de la Entidad el 26 de diciembre de 2025 y tipificada en el sistema de gestión documental Orfeo como "solicitudes del congreso de la república", que dentro de los términos para resolverla la fecha límite para dar respuesta es el 5 de enero de 2026.</p> <p>La petición se encuentra relacionada con la solicitud de información sobre proyectos, obras, contratos y convenios ejecutados con inversión de recursos en el departamento de Santander. Se precisa que para el criterio de la guarda de la trazabilidad el radicado de respuesta se encuentra asociado al petición No. 20254091410322 del 5 de noviembre de 2025 y en el ítem histórico/datos de envío no se evidencia el registro de la remisión de la respuesta.</p>
20264090045972	15/01/2026	SUGERENCIA	Vicepresidencia de Estructuración	INCUMPLE	15 días hábiles	5/02/2026	20262000043661	10/02/2026	NO CUMPLE	NO CUMPLE	NO CUMPLE	NO CUMPLE	<p>Petición recibida a través de correo electrónico contactenos@ani.gov.co el 15 de enero de 2026 y tipificada en el sistema de gestión documental Orfeo como "sugerencia" que dentro de los términos para resolverla la fecha límite es el 5 de febrero de 2026.</p> <p>La petición se encuentra relacionada con una propuesta estratégica para el corredor interoceánico Antioquia - Chocó. La respuesta asociada a la petición hace referencia a un traslado sobre un ítem puntual de la solicitud. Es importante precisar que, dentro del procedimiento de gestión de PQRS (TPSC-P-001, versión 019 del 18/11/2024) en su actividad 8 señala que: "Si la Entidad no es competente para resolver la PQRS se deberá trasladar a la Entidad facultada mediante comunicación oficial dentro de los 5 días hábiles siguientes a su recepción. Se deberá informar por escrito al peticionario acerca del traslado" (resaltado fuera del texto), se evidenció un incumplimiento en los términos de traslado de la petición por extemporaneidad de 17 días, ya que esta debía remitirse a más tardar el 9 de enero de 2026.</p> <p>No se evidencia respuesta a la solicitud, lo cual genera incumplimiento a los criterios de oportunidad, integralidad, pertinencia y guarda de la trazabilidad.</p>
20264090174982	12/02/2026	SUGERENCIA	Vicepresidencia de Estructuración	INCUMPLE	15 días hábiles	24/02/2026	20262000063721	25/02/2026	NO CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	NO CUMPLE	<p>Petición recibida a través del correo electrónico contactenos@ani.gov.co el 12 de febrero de 2026 y tipificada en el sistema de gestión documental Orfeo como "sugerencia", que dentro de los términos para resolverla la fecha límite para dar respuesta es el 24 de febrero de 2026.</p> <p>La respuesta se emite fuera del término por 1 día, lo que genera un incumplimiento al criterio de oportunidad por extemporaneidad. Frente a la guarda de la trazabilidad, no se evidencia que la respuesta se encuentre enlazada al radicado padre. Se precisa que la solicitud se encuentra radicada con No. 20264090161182 del 10 de febrero de 2026 y hace referencia a la misma solicitud.</p>
20264090365142	24/03/2026	SUGERENCIA	Vicepresidencia Ejecutiva	CUMPLE	15 días hábiles	16/04/2026	20265020113901	31/03/2026	NO CUMPLE	N/A	N/A	NO CUMPLE	<p>Petición recibida a través del correo electrónico contactenos@ani.gov.co el 20 de marzo de 2026 y tipificada en el sistema de gestión documental Orfeo como "sugerencia", que dentro de los términos para resolverla la fecha límite para dar respuesta es el 16 de abril de 2026.</p> <p>La petición se encuentra relacionada con una solicitud de señalización. Se observó que se trasladó la petición a través del Oficio No. 20265020113901 del 31 de marzo de 2026. Es importante precisar que, dentro del procedimiento de gestión de PQRS (TPSC-P-001, versión 019 del 18/11/2024) en su actividad 8 señala que: "Si la Entidad no es competente para resolver la PQRS se deberá trasladar a la Entidad facultada mediante comunicación oficial dentro de los 5 días hábiles siguientes a su recepción. Se deberá informar por escrito al peticionario acerca del traslado" (resaltado fuera del texto), se evidenció un incumplimiento en los términos de traslado de la petición por extemporaneidad de 1 día, ya que esta debía remitirse el 30 de marzo de 2026. Por lo anterior, no se pueden evaluar los criterios de integralidad y pertinencia en atención al traslado que gestionó la Entidad.</p> <p>Frente a la guarda de la trazabilidad se observó que el traslado fue emitido por el Geente de Proyectos Carretero (E) de la Vicepresidencia Ejecutiva y radicado a través del sistema de gestión documental, el cual se encuentra asociado al radicado padre, no obstante, en el ítem histórico/datos de envío no se evidencia la remisión de la respuesta a través de correo electrónico certificado.</p>

**Anexo 3: Evidencia de pantallazos tomadas del Sistema de Gestión Documental Orfeo.**

1. Radicado padre No.: 20254091371252

Radicado respuesta No.: 20257010475411

Situación observada / criterios:

**Oportunidad** – Respuesta Extemporánea

**Guarda de trazabilidad en el sistema de gestión documental – Orfeo** – No se evidencia la respuesta enlazada al radicado padre.

**DATOS DEL RADICADO No 20254091371252 PERTENECIENTE AL EXPEDIENTE No. 20257010170100001E**

**HISTORICO**

USUARIO ACTUAL	ARCHIVADO	DEPENDENCIA ACTUAL	ARCHIVADO
USUARIO RADICADOR		DEPENDENCIA DE RADICACION	Área De Archivo Y Correspondencia

**FLUJO HISTORICO DEL DOCUMENTO**

DEPENDENCIA	FECHA	TRANSACCION	US. ORIGEN	COMENTARIO
GIT Defensa Judicial	23-01-2020 09:26 AM	Archivar	CARLOS RICARDO MENDIETA PINEDA RADICADOS	Mediante radicado ANI 20257010475411 del 21 de diciembre se dio respuesta a la peticionaria
GIT Defensa Judicial	18-12-2025 10:04 PM	Reasignacion	BRYAN ANDRES SEGURA SEGURA	Reasignado por doctor Germán.
GIT Defensa Judicial	28-10-2025 10:11 AM	Reasignacion	GERMAN HUMBERTO RODRIGUEZ CHACON GERENTE	NOTIFICA ACTUACION PROCESAL
Vicepresidencia de Gestion Corporativa	27-10-2025 10:47 PM	Modificacion Radicado	GILLANTE HERNANDEZ RIOS	Modificacion Documento.
Vicepresidencia de Gestion Corporativa	27-10-2025 10:47 PM	Modificacion Radicado	GILLANTE HERNANDEZ RIOS	Modificacion Tipo de solicitud.
Vicepresidencia de Gestion Corporativa	27-10-2025 10:54 PM	Radicacion	GILLANTE HERNANDEZ RIOS	RADICADO GENERADO DESDE BPM

**DATOS DE ENVIO**

RADICADO	DEPENDENCIA	FECHA	Destinatario	DIRECCION	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	TIPO DE ENVIO	No. PLANILLA	OBSERVACIONES O DESC. DE ANEXOS
----------	-------------	-------	--------------	-----------	--------------	-----------	---------------	--------------	---------------------------------

---

**DATOS DEL RADICADO No 20257010475411**

**GENERACION DE DOCUMENTOS**

METODO	RADICADO	TIPO	IMG	TRD	TAMAÑO (Kb)	SOLO LECTURA	CREADOR	DESCRIPCION	ANEXADO	NUMERADO	ACCION
	20257010475411	docx	pdf			S	CARLOS RICARDO MENDIETA PINEDA RADICADOS	Respuesta derecho de peticion con radicado ANI No.	2025-12-23 00:00:00 AM		
	2025701047541100002	pdf				S	CARLOS RICARDO MENDIETA PINEDA RADICADOS	LAUDO PERIMETRAL 2024			
	2025701047541100003	pdf				S	CARLOS RICARDO MENDIETA PINEDA RADICADOS	LAUDO DEVINAR 2023			
	2025701047541100004	pdf				S	CARLOS RICARDO MENDIETA PINEDA RADICADOS	La Pintada 2025			
	2025701047541100005	zip			648.425	S	DERLY MILENA DELGADILLO RUIZ	CERTIFICADO DE ENTREGA 20257010475411	2025-03-09 15:59:53 PM		

Anexar Archivo ...  
Nuevo Borrador ...

2. Radicado padre No.: 20264090200552

Radicado respuesta No. 20264030133561

Situación observada / criterios:

**Oportunidad** – Respuesta Extemporánea

**Guarda de trazabilidad en el sistema de gestión documental – Orfeo** – No se evidencia el soporte de envío de la respuesta al peticionario.

DATOS DEL RADICADO No 20264090200552

INFORMACION GENERAL		HISTÓRICO	DOCUMENTOS	EXPEDIENTES					
<b>HISTÓRICO</b>									
USUARIO ACTUAL	DEYSSI JURANY MODERA FIGUERO		DEPENDENCIA ACTUAL	GIT de Talento Humano					
USUARIO RADICADOR	BLANCA NANCY SANCHEZ PINZON 4-72		DEPENDENCIA DE RADICACION	Area De Archivo Y Correspondencia					
<b>FLUJO HISTORICO DEL DOCUMENTO</b>									
DEPENDENCIA	FECHA	TRANSACCION	US. ORIGEN	COMENTARIO					
GIT de Talento Humano	23-02-2026 13:25 PM	Reasignacion	SANDRA PATRICIA PACHON BERNAL Coord GIT	para el tramite					
GIT de Contratacion	19-02-2026 15:50 PM	Reasignacion	ISRAEL ADALBERTO FRANCO MESA GERENTE (E)	para su revisi?n y tramites					
Vicepresidencia de Gestion Corporativa	18-02-2026 15:38 PM	Modificacion Radicado	SANTIAGO ORTIZ CARRASCAL	Modificacion Tipo de solicitud.					
Area De Archivo Y Correspondencia	18-02-2026 14:15 PM	Radicacon	BLANCA NANCY SANCHEZ PINZON 4-72						
<b>DATOS DE ENVIO</b>									
RADICADO	DEPENDENCIA	FECHA	Destinatario	DIRECCION	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	TIPO DE ENVIO	No. PLANILLA	OBSERVACIONES O DESC. DE ANEXOS



**Para contestar cite:**  
 Radicado ANI No.: **20264030133561**  
 \*20264030133561\*  
 Fecha: **15-04-2026**

Bogotá, D.C.

Señor  
**WILSON ANDRES CUELLO PATERNINA**  
[wilson24pa@gmail.com](mailto:wilson24pa@gmail.com)

**ASUNTO:** Respuesta

No. de radicado al que responde: **20264090200552**

**3. Radicado padre No. 20264090291512**

**Radicado respuesta No. 20263070098521**

**Situación observada:**

**Situación observada / criterios:**

**Guarda de trazabilidad en el sistema de gestión documental – Orfeo – No se evidencia el soporte de envío de la respuesta al peticionario.**

DATOS DEL RADICADO No 20264090291512 PERTENECIENTE AL EXPEDIENTE No. 20253070140500001E

INFORMACION GENERAL | HISTÓRICO | DOCUMENTOS | EXPEDIENTES

**HISTORICO**

USUARIO ACTUAL	FLABIO ANDRES AGUIRRE OTALORA 2	DEPENDENCIA ACTUAL	GIT Ferreo
USUARIO RADICADOR	BLANCA NANCY SANCHEZ PINZON 4-72	DEPENDENCIA DE RADICACION	Area De Archivo Y Correspondencia

**FLUJO HISTORICO DEL DOCUMENTO**

DEPENDENCIA	FECHA	TRANSACCION	US. ORIGEN	COMENTARIO
GIT Ferreo	11-03-2026 10:44 PM	Reasignacion	LIZETH CATERINE ACOSTA PEDRAZA	Estimado Flabio, por favor dar respuesta al peticionario sobre las rutas de COOPSERCOL, e indicar donde puede acercarse para mayor informaci3n. Gracias.
GIT Ferreo	09-03-2026 10:24 PM	Reasignacion	ADRIANA MARIA MONTANEZ SAENZ	PSI y gesti3n Gracias.
Vicepresidencia de Gestion Corporativa	09-03-2026 12:00 PM	Modificacion Radicado	SANTIAGO ORTIZ CARRASCAL	Modificacion Tipo de solicitud.
Area De Archivo Y Correspondencia	09-03-2026 10:34 AM	Radizacion	BLANCA NANCY SANCHEZ PINZON 4-72	

**DATOS DE ENVIO**

RADICADO	DEPENDENCIA	FECHA	Destinatario	DIRECCION	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	TIPO DE ENVIO	Nº PLANILLA	OBSERVACIONES O DESC DE ANEXOS



**Para contestar cite:**  
 Radicado ANI No.: **20263070098521**  
 \*20263070098521\*  
 Fecha: **18-03-2026**

Bogotá D.C., Colombia

Señor  
**HUGO SANCHEZ CAMEJO**  
[hugosanchezcamejo@gmail.com](mailto:hugosanchezcamejo@gmail.com)  
 Bogotá D.C.

**No. de radicado al que responde:**  
**20264090291512**

**ASUNTO:** Contrato de Concesión bajo el esquema APP No. 001-2025 La Dorada - Chiriguana. Respuesta a solicitud de informaci3n sobre servicio de pasajeros en el corredor férreo. Radicado ANI No. 20264090291512.

- Radicado padre No. 20254091288032  
 Radicado respuesta No. 20255010384571  
 Situaci3n observada / criterios:  
 Oportunidad – Respuesta Extemporánea

DATOS DEL RADICADO No 20254091288032 PERTENECIENTE AL EXPEDIENTE No. 20255000140400017E										
INFORMACION GENERAL		HISTÓRICO	DOCUMENTOS	EXPEDIENTES						
USUARIO ACTUAL	ARCHIVADO	DEPENDENCIA ACTUAL	ARCHIVADO							
USUARIO RADICADOR	TRASLADOS MIN TRANSPORTE	DEPENDENCIA DE RADICACION	Area De Archivo Y Correspondencia							
FLUJO HISTÓRICO DEL DOCUMENTO										
DEPENDENCIA	FECHA	TRANSACCION	US. ORIGEN	COMENTARIO						
Gerencia Carretero 3	20-10-2025 10:36 AM	Archivar	OSCAR FERNEY CUFINO TRIANA	Traslado ATMM 2025010384571; Rta ANI 2025010389051						
Gerencia Carretero 3	14-10-2025 14:59 PM	Reasignacion	EDGAR ANDRES PARRADO SANCHEZ a	Oscar: favor tramitar						
Gerencia Carretero 3	14-10-2025 13:57 PM	Reasignacion	JUAN CARLOS RENGIFO RAMIREZ GERENTE	Por favor dar lo/trabaja, gracias.						
Gerencia Carretero 7	14-10-2025 11:48 AM	Reasignacion	NIDIA LUZ ANGELA SIERRA OLIVEROS GERENTE	Para su revision y tramite						
Area Carretero 5	10-10-2025 20:29 PM	Reasignacion	EGNNA DORAYNE FRANCO MENDEZ (E) Carretero 5	Por favor asignar Andres Parrado del proyecto Troncal del Magdalena 1, por ser un aspecto de dicho proyecto.						
Area Carretero 5	10-10-2025 06:23 AM	Devuelto- Reasignar	LESTER DANIEL GUARIN NARINO	Por favor asignar Andres Parrado del proyecto Troncal del Magdalena 1, por ser un aspecto de dicho proyecto.						
Area Carretero 5	09-10-2025 17:30 PM	Reasignacion	EGNNA DORAYNE FRANCO MENDEZ (E) Carretero 5	Para revisión y trámite						
Area De Archivo Y Correspondencia	09-10-2025 09:24 AM	Modificacion Radicado	TRASLADOS MIN TRANSPORTE	Modificacion Tipo de solicitud.						
Area De Archivo Y Correspondencia	09-10-2025 09:14 AM	Modificacion Radicado	TRASLADOS MIN TRANSPORTE	Modificacion Documento						
Area De Archivo Y Correspondencia	08-10-2025 20:00 PM	Registro de Firmantes	TRASLADOS MIN TRANSPORTE	Firmantes registrados: TRASLADOS MIN TRANSPORTE.						
Area De Archivo Y Correspondencia	08-10-2025 20:00 PM	Radicaion	TRASLADOS MIN TRANSPORTE	RADICADO GENERADO DESDE Web Service						
DATOS DE ENVIO										
RADICADO	DEPENDENCIA	FECHA	Destinatario	DIRECCION	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	TIPO DE ENVIO	No. PLANILLA	OBSERVACIONES O DESC. DE ANEXOS	
20255010384571	Area De Archivo Y Correspondencia	20-10-2025 00:00 AM	jhorjatoruozchoa@gmail.com	Descargar certificado de entrega	D.C.	BOGOTA	CORREO ELECTRONICO		Delivered to MailServer	
20255010389051	Area De Archivo Y Correspondencia	20-10-2025 00:00 AM	jhorjatoruozchoa@gmail.com	Descargar certificado de entrega	D.C.	BOGOTA	CORREO ELECTRONICO		Abierto	
20255010384571	Area De Archivo Y Correspondencia	20-10-2025 00:00 AM	info@dry.com.co	Descargar certificado de entrega	D.C.	BOGOTA	CORREO ELECTRONICO		Delivered to MailServer	
20255010389051	Area De Archivo Y Correspondencia	20-10-2025 00:00 AM	serviciocuidadeno3@mintransporte.gov.co	Descargar certificado de entrega	D.C.	BOGOTA	CORREO ELECTRONICO		Abierto	
20255010384571	Area De Archivo Y Correspondencia	20-10-2025 00:00 AM	correspondencia@autopistamagdalena.medio.com.co	Descargar certificado de entrega	D.C.	BOGOTA	CORREO ELECTRONICO		Delivered to MailServer	
20255010384571	Area De Archivo Y Correspondencia	20-10-2025 00:00 AM	serviciocuidadeno3@mintransporte.gov.co	Descargar certificado de entrega	D.C.	BOGOTA	CORREO ELECTRONICO		Abierto	
GENERACION DE DOCUMENTOS										
RADICADO	TIPO	IMG	TRD	TAMAÑO (Kb)	SOLO LECTURA	CREADOR	DESCRIPCION	ANEXADO	NUMERADO	ACCION
2025409128803200001	pdf			208.8203125	n	TRASLADOS MIN TRANSPORTE	Anexo a documento original	2025-10-08 20:00:29 PM		
2025409128803200002	jpg			16.86721875	n	TRASLADOS MIN TRANSPORTE	Anexo a documento original	2025-10-08 20:00:30 PM		
2025409128803200004	pdf			149.3040875	n	TRASLADOS MIN TRANSPORTE	Anexo a documento original	2025-10-08 20:00:32 PM		
2025409128803200005	pdf			208.889484375	n	TRASLADOS MIN TRANSPORTE	Anexo a documento original	2025-10-08 20:00:34 PM		
2025409128803200006	jpg			7042015625	n	TRASLADOS MIN TRANSPORTE	Anexo a documento original	2025-10-08 20:00:35 PM		
2025409128803200007	jpg			177.221679875	n	TRASLADOS MIN TRANSPORTE	Anexo a documento original	2025-10-08 20:00:36 PM		
2025409128803200008	jpg			147.890825	n	TRASLADOS MIN TRANSPORTE	Anexo a documento original	2025-10-08 20:00:38 PM		
2025409128803200009	jpg			409.104491875	n	TRASLADOS MIN TRANSPORTE	Anexo a documento original	2025-10-08 20:00:40 PM		
2025409128803200010	jpg			309.958007825	n	TRASLADOS MIN TRANSPORTE	Anexo a documento original	2025-10-08 20:01:11 PM		
20255010384571	docx	pdf	5	5		OSCAR FERNEY CUFINO TRIANA	Traslado derecho de petici3n de radicado ANI No. 2	2025-10-17 00:00:00 AM		
2025409128803200011	pdf			5		OSCAR FERNEY CUFINO TRIANA	20254091288032_ANEXOS	2025-10-17 13:22:34 AM		
2025409128803200012	pdf			5		OSCAR FERNEY CUFINO TRIANA	20254091288032 TRASLADO MIN_TRANSP	2025-10-17 13:22:34 AM		
2025409128803200014	pdf			5		OSCAR FERNEY CUFINO TRIANA	20254091288032 SOLICITUD PETICIONARIO	2025-10-17 13:22:34 AM		
20255010389051	docx	pdf	5	5		OSCAR FERNEY CUFINO TRIANA	Respuesta al Derecho de Petici3n de radicado ANI N 2025-10-17 00:00:00 AM			
2025409128803200015	pdf			5		OSCAR FERNEY CUFINO TRIANA	20255010384571 TRASLADO ATMM	2025-10-17 16:31:13 PM		
20255010384571	Otro Destinatario	pdf	5	5		OSCAR FERNEY CUFINO TRIANA				
20255010384571	Otro Destinatario	pdf	5	5		OSCAR FERNEY CUFINO TRIANA				
20255010384571	Otro Destinatario	pdf	5	5		OSCAR FERNEY CUFINO TRIANA				
20255010389051	Otro Destinatario	pdf	5	5		OSCAR FERNEY CUFINO TRIANA				

5. Radicado padre No. 20254091550092  
 Radicado respuesta No. 20251040473161  
 Situación observada / criterios:  
 Guarda de trazabilidad en el sistema de gestión documental – Orfeo – No se evidencia el soporte de envío de la respuesta al peticionario.

DATOS DEL RADICADO No 20254091550092 PERTENECIENTE AL EXPEDIENTE No. 20231040170100001E

INFORMACION GENERAL HISTÓRICO DOCUMENTOS EXPEDIENTES

**HISTORICO**

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

**FLUJO HISTORICO DEL DOCUMENTO**

DEPENDENCIA	FECHA	TRANSACCION	US. ORIGEN	COMENTARIO
Oficina de Comunicaciones	25-03-2025 12:37 PM	Borrar Informado	RUBEN SCHNEIDER SALAZAR RODRIGUEZ	(RSALAZAR) informado
Oficina de Comunicaciones	19-03-2025 14:29 PM	Archivar	RUBEN SCHNEIDER SALAZAR RODRIGUEZ	Se dio respuesta bajo radicado No. 20251040473161
Vicepresidencia de Gestion Corporativa	08-12-2025 11:22 AM	Modificacion Radicado	MARIBEL GRUOSO GRANADA	Modificacion Tipo de solicitud.
Area De Archivo Y Correspondencia	04-12-2025 15:53 PM	Radicacion	BLANCA NANCY SANCHEZ PINZON 4-72	

**DATOS DE ENVIO**

RADICADO	DEPENDENCIA	FECHA	Destinatario	DIRECCION	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	TIPO DE ENVIO	No PLANILLA	OBSERVACIONES O DESC DE ANEXOS

---

DATOS DEL RADICADO No 20254091550092 PERTENECIENTE AL EXPEDIENTE No. 20231040170100001E

INFORMACION GENERAL HISTÓRICO DOCUMENTOS EXPEDIENTES

**GENERACION DE DOCUMENTOS**

RADICADO	TIPO	IMG	TRD	TAMAÑO (Kb)	SOLO LECTURA	CREADOR	DESCRIPCION	ANEXADO	NUMERADO	ACCION
20251040473161	docx	pdf	S	S		RUBEN SCHNEIDER SALAZAR RODRIGUEZ	Respuesta al radicado No. 20254091550092 75solicitud		2025-12-22 00:00:00 AM	

6. Radicado padre No. 20254091344402  
 Radicado respuesta No. 20253070399171  
 Situación observada / criterios:  
 Oportunidad – Respuesta Extemporánea

DATOS DEL RADICADO No 20254091344402 PERTENECIENTE AL EXPEDIENTE No. 20227030140100001E

INFORMACION GENERAL HISTÓRICO DOCUMENTOS EXPEDIENTES

**HISTORICO**

USUARIO ACTUAL	ARCHIVADO	DEPENDENCIA ACTUAL	ARCHIVADO
USUARIO RADICADOR		DEPENDENCIA DE RADICACION	Area De Archivo Y Correspondencia

**FLUJO HISTORICO DEL DOCUMENTO**

DEPENDENCIA	FECHA	TRANSACCION	US. ORIGEN	COMENTARIO
GIT Ferreo	31-10-2025 14:55 PM	Archivar	JUAN PABLO NIETO MORA	Tr/mile terminado se da respuesta con radicado ANI 20253070399171
GIT Ferreo	23-10-2025 10:52 AM	Resignacion	ADRIANA MARIA MONTANEZ SAENZ	PSI y gesti/n.
GIT Ambiental	22-10-2025 10:37 AM	Resignacion	SANDRA PATRICIA BOHORQUEZ PINA GERENTE	Favor resignar al Ing. (JUAN PABLO MORA), la comunicaci/n obedece al objeto del contrato FINDER, Gracias.
GIT Ambiental	22-10-2025 10:33 AM	Devuelto-Resignar	CAROLINA FLOREZ TUTA 1	FAVOR REASIGNAR AL GIR FERREO (JUAN PABLO MORA), LA COMUNICACION OBEDECE AL OBJETO DEL CTO CON FINDER (VIGILANCIA Y CONTROL DEL CORREDOR).
GIT Ambiental	22-10-2025 08:23 AM	Resignacion	SANDRA PATRICIA BOHORQUEZ PINA GERENTE	Para su conocimiento, revis/n y b/mile correspondiente.
Vicepresidencia de Gestion Corporativa	22-10-2025 07:27 AM	Modificacion Radicado	GILLANTE HERNANDEZ RIOS	Modificacion Documento.
Vicepresidencia de Gestion Corporativa	22-10-2025 07:27 AM	Modificacion Radicado	GILLANTE HERNANDEZ RIOS	Modificacion Tipo de solicitud.
Vicepresidencia de Gestion Corporativa	22-10-2025 07:18 AM	Modificacion Radicado	GILLANTE HERNANDEZ RIOS	Modificacion Tipo de solicitud.
Vicepresidencia de Gestion Corporativa	21-10-2025 21:44 PM	Radicacion	GILLANTE HERNANDEZ RIOS	RADICADO GENERADO DESDE BPM

**DATOS DE ENVIO**

RADICADO	DEPENDENCIA	FECHA	Destinatario	DIRECCION	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	TIPO DE ENVIO	No PLANILLA	OBSERVACIONES O DESC DE ANEXOS
20253070399171	Area De Archivo Y Correspondencia	30-10-2025 00:00 AM	carmenab276@gmail.com	Descargar certificado de entrega	D.C.	BOGOTA	CORREO ELECTRONICO		Delivered to MailServer
20253070399171	Area De Archivo Y Correspondencia	30-10-2025 00:00 AM	correspondencia@findet.gov.co	Descargar certificado de entrega	D.C.	BOGOTA	CORREO ELECTRONICO		Abierto

DATOS DEL RADICADO No 20254091344402 PERTENECIENTE AL EXPEDIENTE No. 20227030140100001E														
INFORMACION GENERAL HISTÓRICO DOCUMENTOS EXPEDIENTES														
GENERACION DE DOCUMENTOS														
ACCIONES	MODIFICAR	IMPRIMIR	DESCARGAR	RADICADO	TIPO	IMG	TRD	TAMAÑO (Kb)	SOLO LECTURA	CREADOR	DESCRIPCION	ANEXADO	NUMERADO	ACCION
				20253070399171		pdf	S		S	JUAN PABLO NIETO MORA				
				2025409134440200001	pdf			739.53515825n		USUARIO ADMINISTRADOR DEL SISTEMA	Anexo 1 con nombre de archivo : QUEJA QUEMAS EN ES	2025-10-21 21:44:32 PM		
				2025409134440200002	pdf			739.53515825n		USUARIO ADMINISTRADOR DEL SISTEMA	Anexo 2 con nombre de archivo : QUEJA QUEMAS EN ES	2025-10-21 21:44:36 PM		
				20253070399171	docx	pdf	S		S	JUAN PABLO NIETO MORA	Radicado ANI 20254091344402. Da? os ambientales oca	2025-10-29 00:00:00 AM		
				2025409134440200004	pdf				S	JUAN PABLO NIETO MORA	Archivo en PDF	2025-10-29 15:20:46 PM		

7. Radicado padre No. 20264090137992  
 Radicado respuesta No. 20261000084791  
 Situación observada / criterios:  
 Oportunidad – Respuesta Extemporánea

DATOS DEL RADICADO No 20264090137992 PERTENECIENTE AL EXPEDIENTE No. 20221000640100001E									
INFORMACION GENERAL HISTÓRICO DOCUMENTOS EXPEDIENTES									
HISTÓRICO									
USUARIO ACTUAL	ARCHIVADO	DEPENDENCIA ACTUAL	ARCHIVADO						
USUARIO RADICADOR	YENI MARCELA MESA BUITRAGO	DEPENDENCIA DE RADICACION	Area De Archivo Y Correspondencia						
FLUJO HISTORICO DEL DOCUMENTO									
DEPENDENCIA	FECHA	TRANSACCION	US. ORIGEN	COMENTARIO					
Presidencia	07-04-2026 09:31 AM	Archivar	JUAN ALBERTO ROA PENA	Archivar					
Presidencia	13-03-2026 12:43 PM	Devuelto-Reasignar	MARITZA SOFIA GOMEZ BERNAL	Si Juan, no me permite archivar ya que me arroja que no se encuentra en ningun expediente. Se lo devuelvo para que termine el proceso correspondiente					
Presidencia	12-03-2026 11:11 AM	Reasignacion	JUAN ALBERTO ROA PENA	Derecho de Petición tramitado conforme a instrucciones. Respuesta adjunta por favor archivar. Gracias Maritza.					
Presidencia	06-02-2026 10:24 AM	Reasignacion	MARITZA SOFIA GOMEZ BERNAL	para dar atencion, gracias					
Vicepresidencia de Gestion Corporativa	06-02-2026 09:56 AM	Modificacion Radicado	SANTIAGO ORTIZ CARRASCAL	Modificacion Tipo de solicitud.					
Presidencia	06-02-2026 09:42 AM	Reasignacion	OSCAR JAVIER TORRES YARZAGARAY PRESIDENTE	Para su conocimiento y fines pertinentes. Gracias					
Area De Archivo Y Correspondencia	05-02-2026 09:56 AM	Radificacion	YENI MARCELA MESA BUITRAGO						
DATOS DE ENVIO									
RADICADO	DEPENDENCIA	FECHA	Destinatario	DIRECCION	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	TIPO DE ENVIO	No. PLANILLA	OBSERVACIONES O DESC. DE ANEXOS

DATOS DEL RADICADO No 20264090137992 PERTENECIENTE AL EXPEDIENTE No. 20221000640100001E														
INFORMACION GENERAL HISTÓRICO DOCUMENTOS EXPEDIENTES														
GENERACION DE DOCUMENTOS														
ACCIONES	MODIFICAR	IMPRIMIR	DESCARGAR	RADICADO	TIPO	IMG	TRD	TAMAÑO (Kb)	SOLO LECTURA	CREADOR	DESCRIPCION	ANEXADO	NUMERADO	ACCION
				20261000084791		pdf	S		S	JUAN ALBERTO ROA PENA				
				20261000084791	docx	pdf	S		S	JUAN ALBERTO ROA PENA	Solicitud de entrevista acad?mica ? Proyecto Inter	2026-03-10 00:00:00 AM		
				2026409013799200003	msg			105.472	S	JUAN ALBERTO ROA PENA	Seg?n email: de Valentina Rueda.Coordinaci?n de ent	2026-04-07 09:19:29 AM		
				2026409013799200004	zip			503.993	S	DERLY MILENA DELGADILLO RUIZ	CERTIFICADO DE ENTREGA 20261000084791	2026-04-18 10:52:15 AM		

8. Radicado padre No. 20264090272532  
 Radicado respuesta No. 20265010105711  
 Oportunidad – Respuesta Extemporánea

**Guarda de trazabilidad en el sistema de gestión documental – Orfeo – No se evidencia el soporte de envío de la respuesta al peticionario.**

DATOS DEL RADICADO No 20264090272532 PERTENECIENTE AL EXPEDIENTE No. 20225000140400018E

INFORMACION GENERAL HISTÓRICO DOCUMENTOS EXPEDIENTES

**HISTORICO**

USUARIO ACTUAL	ARCHIVADO	DEPENDENCIA ACTUAL	ARCHIVADO
USUARIO RADICADOR	TRASLADOS MIN TRANSPORTE	DEPENDENCIA DE RADICACION	Area De Archivo Y Correspondencia

**FLUJO HISTORICO DEL DOCUMENTO**

DEPENDENCIA	FECHA	TRANSACCION	US. ORIGEN	COMENTARIO
Gerencia Carretero 3	30-03-2026 23:10 PM	Archivar	LUIS FERNANDO CASTANO SUAREZ	TRAMITADO
Gerencia Carretero 3	28-03-2026 15:41 PM	Movimiento entre Carpetas	LUIS FERNANDO CASTANO SUAREZ	Se brind? respuesta al gremio con radicado 20265010105711
Gerencia Carretero 3	08-03-2026 14:07 PM	Reasignacion	EDGAR ANDRES PARRADO SANCHEZ 2	Luis Fer. por fa apoy?monos en las sociates de Troncales 1 y 2
Gerencia Carretero 3	08-03-2026 12:26 PM	Reasignacion	JUAN CARLOS RENGIFO RAMIREZ GERENTE	20267030077721
Area De Archivo Y Correspondencia	08-03-2026 11:54 AM	Modificacion Radicado	TRASLADOS MIN TRANSPORTE	Modificacion Tipo de solicitud.
Area De Archivo Y Correspondencia	08-03-2026 11:53 AM	Modificacion Radicado	TRASLADOS MIN TRANSPORTE	Modificacion Documento.
Area De Archivo Y Correspondencia	04-03-2026 10:15 PM	Registro de Firmantes	TRASLADOS MIN TRANSPORTE	Firmantes registrados: TRASLADOS MIN TRANSPORTE.
Area De Archivo Y Correspondencia	04-03-2026 10:15 PM	Radicacion	TRASLADOS MIN TRANSPORTE	RADICADO GENERADO DESDE Web Service

**DATOS DE ENVIO**

RADICADO	DEPENDENCIA	FECHA	Destinatario	DIRECCION	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	TIPO DE ENVIO	No. PLANILLA	OBSERVACIONES O DESC. DE ANEXOS
----------	-------------	-------	--------------	-----------	--------------	-----------	---------------	--------------	---------------------------------

---

DATOS DEL RADICADO No 20264090272532 PERTENECIENTE AL EXPEDIENTE No. 20225000140400018E

INFORMACION GENERAL HISTÓRICO DOCUMENTOS EXPEDIENTES

**GENERACION DE DOCUMENTOS**

METODO	RADICADO	TIPO	IMG	TRD	TAMAÑO (kb)	SOLO LECTURA	CREADOR	DESCRIPCION	ANEXADO	NUMERADO	ACCION
	2026409027253200002	pdf			150.6484375	n	TRASLADOS MIN TRANSPORTE	Anexo a documento original	2026-03-04 16:15:52 PM		
	2026409027253200003	pdf			2647.99082031250		TRASLADOS MIN TRANSPORTE	Anexo a documento original	2026-03-04 16:16:25 PM		

Respuesta

- Radicado padre No. 20264090314062**  
**Radicado respuesta No. 20263120110841**  
**Situación observada / criterios:**  
**Oportunidad – Respuesta Extemporánea - traslado**

DATOS DEL RADICADO No 20264090314062 PERTENECIENTE AL EXPEDIENTE No. 20255000140400008E

**INFORMACION GENERAL** | HISTÓRICO | DOCUMENTOS | EXPEDIENTES

**HISTÓRICO**


USUARIO ACTUAL	ARCHIVADO	DEPENDENCIA ACTUAL	ARCHIVADO
USUARIO RADICADOR		DEPENDENCIA DE RADICACION	Area De Archivo Y Correspondencia

**FLUJO HISTORICO DEL DOCUMENTO**



DEPENDENCIA	FECHA	TRANSACCION	US. ORIGEN	COMENTARIO
Area Carretero 5	16-04-2026 15:51 PM	Archivar	CECILIA DEL SOCORRO MUNOZ SALAMANCA (GERENTE)	Se archiva por instrucciones del usuario.
Area Carretero 5	16-04-2026 15:24 PM	Reasignar para Vo Bo.	TOMAS ESTEBAN PINZON VERGEL	Se Traslada? al Concesionario con radicado ANI No. 20263120110841 del 27/03/2026
Area Carretero 5	16-03-2026 09:19 AM	Movimiento entre Carpetas	TOMAS ESTEBAN PINZON VERGEL	Para Tramite
Area Carretero 5	15-03-2026 21:21 PM	Reasignacion	DIEGO ALEJANDRO OROZCO CANO	Trasladar al concesionario.
Area Carretero 5	13-03-2026 09:34 AM	Reasignacion	CECILIA DEL SOCORRO MUNOZ SALAMANCA (GERENTE)	Para su gesti?n y tr?mite.
Vicepresidencia Ejecutiva	12-03-2026 16:30 PM	Reasignacion	ROBERTO GAMALIEL UPARELA BRID VICE	Por favor tramitar, Gracias.
Vicepresidencia de Gestion Corporativa	12-03-2026 16:20 PM	Modificacion Radicado	GILLANTE HERNANDEZ RIOS	Modificacion Documento.
Vicepresidencia de Gestion Corporativa	12-03-2026 16:20 PM	Modificacion Radicado	GILLANTE HERNANDEZ RIOS	Modificacion Tipo de solicitud.
Vicepresidencia de Gestion Corporativa	12-03-2026 16:03 PM	Radificacion	GILLANTE HERNANDEZ RIOS	RADICADO GENERADO DESDE BPM


**DATOS DE ENVIO**

RADICADO	DEPENDENCIA	FECHA	Destinatario	DIRECCION	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	TIPO DE ENVIO	No. PLANILLA	OBSERVACIONES O DESC DE ANEXOS



Documento firmado digitalmente



**Para contestar cite:**  
Radicado ANI No.: **20263120110841**  
\*20263120110841\*  
Fecha: **27-03-2026**

Bogotá DC., Colombia.

Señores  
**CONCESIONARIA RUTA AL SUR S.A.S.**  
Atn. Ing. Juan Carlos María Castañeda  
Gerente General  
Email: [radicacion@rutaalsur.co](mailto:radicacion@rutaalsur.co)  
Ciudad.

No. de radicado al que responde: 20264090314062

**ASUNTO:** Traslado por competencia radicado ANI No. 20264090314062 del 12 de marzo de 2026. "Derecho de petición señor Javier Saavedra" Corredor Vial Santana - Mocoa - Neiva. Contrato bajo esquema APP 012 de 2015.

10. Radicado padre No. 20254091530732  
 Radicado respuesta No. 20255010467821  
 Situación observada / criterios:  
 Oportunidad – Respuesta Extemporánea - traslado

DATOS DEL RADICADO No 20254091530732 PERTENECIENTE AL EXPEDIENTE No. 20225000140400018E

INFORMACION GENERAL HISTÓRICO DOCUMENTOS EXPEDIENTES

**HISTÓRICO**

USUARIO ACTUAL	ARCHIVADO	DEPENDENCIA ACTUAL	ARCHIVADO
USUARIO RADICADOR	TRASLADOS MIN TRANSPORTE	DEPENDENCIA DE RADICACION	Area De Archivo Y Correspondencia

**FLUJO HISTORICO DEL DOCUMENTO**

DEPENDENCIA	FECHA	TRANSACCION	US ORIGEN	COMENTARIO
Gerencia Carretero 3	04-01-2025 09:34 PM	Archivar	LUIS FERNANDO CASTANO SUAREZ	TRAMITADO
Gerencia Carretero 3	24-12-2025 11:39 AM	Movimiento entre Carpetas	LUIS FERNANDO CASTANO SUAREZ	Movimiento de carpeta
Gerencia Carretero 3	17-12-2025 10:44 PM	Movimiento entre Carpetas	LUIS FERNANDO CASTANO SUAREZ	Movimiento de carpeta
Gerencia Carretero 3	08-12-2025 10:47 PM	Reasignacion	EDGAR ANDRES PARRADO SANCHEZ 2	Lula Fer para tr/mite con interventor/a
Gerencia Carretero 3	04-12-2025 14:49 PM	Reasignacion	JUAN CARLOS BENGIO RAMIREZ GERENTE	para su conocimiento y tramites correspondientes
Vicepresidencia Ejecutiva	03-12-2025 14:38 PM	Reasignacion	ROBERTO GAMALEL UPARELA BRIO VICE	Por favor tramitar gracias.
Area De Archivo Y Correspondencia	04-12-2025 14:35 PM	Modificacion Radicado	TRASLADOS MIN TRANSPORTE	Modificacion Documento.
Area De Archivo Y Correspondencia	04-12-2025 14:28 PM	Modificacion Radicado	TRASLADOS MIN TRANSPORTE	Modificacion Tipo de solicitud.
Area De Archivo Y Correspondencia	04-12-2025 14:00 PM	Registro de Firmantes	TRASLADOS MIN TRANSPORTE	Firmantes registrados: TRASLADOS MIN TRANSPORTE.
Area De Archivo Y Correspondencia	04-12-2025 14:00 PM	Radicacon	TRASLADOS MIN TRANSPORTE	RADICADO GENERADO DESDE Web Service

**DATOS DE ENVIO**

RADICADO	DEPENDENCIA	FECHA	Destinatario	DIRECCION	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	TIPO DE ENVIO	No. PLANILLA	OBSERVACIONES O DISCO DE ANEXOS
----------	-------------	-------	--------------	-----------	--------------	-----------	---------------	--------------	---------------------------------



Documento firmado digitalmente



**Para contestar cite:**  
 Radicado ANI No.: **20255010467831**  
 \*20255010467831\*  
 Fecha: **18-12-2025**

Bogotá D.C.

Doctor  
**SALOMÓN NIÑO ORTIZ**  
 Gerente  
**AUTOPISTA MAGDALENA MEDIO SAS**  
 Correo: [correspondencia@autopistamagdalenamedio.com.co](mailto:correspondencia@autopistamagdalenamedio.com.co)  
 Bogotá

Ingeniera  
**ANA ISABEL VALLEJO BENAVIDES**  
 Directora de interventoría  
 RESTREPO Y URIBE S.A.S  
 Correo: [infosb@ryu.com.co](mailto:infosb@ryu.com.co)  
 Bogotá

**No. de radicado al que responde: 20254091530732**

**ASUNTO:** Traslado Radicado ANI No. 20254091530732- Remisión queja del señor Javier Vicente Abello. Proyecto Troncal del Magdalena 1 "Puerto Salgar - Barrancabermeja" Contrato de Concesión No. 002 de 2022.

**11. Radicado padre No. 20264090279522**

**Radicado respuesta No. 20263070113311**

**Oportunidad** – Respuesta Extemporánea - traslado

**Guarda de trazabilidad en el sistema de gestión documental – Orfeo** – No se evidencia el soporte de envío de la respuesta al peticionario y se omitió remitir copia de la respuesta a un correo electrónico conforme la solicitud.

DATOS DEL RADICADO No 20264090279522 PERTENECIENTE AL EXPEDIENTE No. 2022703014010001E										
HISTÓRICO										
USUARIO ACTUAL	ARCHIVADO			DEPENDENCIA ACTUAL			ARCHIVADO			
USUARIO RADICADOR				DEPENDENCIA DE RADICACION			Area De Archivo Y Correspondencia			
FLUJO HISTORICO DEL DOCUMENTO										
DEPENDENCIA	FECHA	TRANSACCION	US. ORIGEN		COMENTARIO					
GIT Ferreo	01-04-2026 10:30 AM	Archivar	NANCY VIVIANA RONCANCIO		Se emiti? respuesta mediante comunicado ANI No. 20263070113311, en la cual se inform? el esquema contractual aplicable y se realiz? el respectivo traslado a FINDETER, para que eval?e la situaci?n descrita y emita respuesta directa al peticionario.					
GIT Ferreo	09-03-2026 09:05 AM	Reasignacion	JUAN PABLO NIETO MORA		Por favor remitir para tramite a Findeter y responder al peticionario, gracias					
GIT Ferreo	08-03-2026 11:04 AM	Reasignacion	ADRIANA MARIA MONTANEZ SAENZ		PSI y Gest?n. Gracias.					
Vicepresidencia de Gestion Contractual	06-03-2026 11:01 AM	Reasignacion	MILENA PATRICIA JIMENEZ HERNANDEZ VICE		Para su conocimiento y gestion.					
Vicepresidencia Ejecutiva	05-03-2026 10:30 PM	Reasignacion	ROBERTO GAMALIEL UPARELA BRID VICE		Por favor tramitar, gracias.					
Vicepresidencia Ejecutiva	05-03-2026 10:43 PM	Devuelto-Reasignar	JOSE ALBERTO PRIETO HERNANDEZ		Ingeniero, por favor reasignar a la Vicepresidencia de Gest?n Contractual. Son temas f?reos. Gracias.					
Vicepresidencia Ejecutiva	05-03-2026 10:30 PM	Reasignacion	ROBERTO GAMALIEL UPARELA BRID VICE		Por favor tramitar, gracias.					
Vicepresidencia de Gestion Corporativa	05-03-2026 10:22 PM	Modificacion Radicado	GILLANTE HERNANDEZ RIOS		Modificacion Documento.					
Vicepresidencia de Gestion Corporativa	05-03-2026 10:22 PM	Modificacion Radicado	GILLANTE HERNANDEZ RIOS		Modificacion Tipo de solicitud.					
Vicepresidencia de Gestion Corporativa	05-03-2026 10:00 PM	Radicacon	GILLANTE HERNANDEZ RIOS		RADICADO GENERADO DESDE BPM					
DATOS DE ENVIO										
RADICADO	DEPENDENCIA	FECHA	Destinatario	DIRECCION	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	TIPO DE ENVIO	No. PLANILLA	OBSERVACIONES O DESC. DE ANEXOS	

DATOS DEL RADICADO No 20264090279522 PERTENECIENTE AL EXPEDIENTE No. 2022703014010001E										
GENERACION DE DOCUMENTOS										
RADICADO	TIPO	IMG	TRD	TAMAÑO (Kb)	SOLO LECTURA	CREADOR	DESCRIPCION	ANEXADO	NUMERADO	ACCION
20263070113311		pdf	S	S	S	JUAN PABLO NIETO MORA				
20263070113311	Otro Destinatario	pdf	S	S	S	JUAN PABLO NIETO MORA				
2026409027952200001	pdf		S	3243.48777343791	S	USUARIO ADMINISTRADOR DEL SISTEMA	Anexo 1 con nombre de archivo : DERECHO DE PETICIO	2026-03-05 10:09:18 PM		
20263070113311	docx	pdf	S	S	S	JUAN PABLO NIETO MORA	Contrato Interadministrativo No. VE-809-2023, Resp	2026-03-31 00:00:00 AM		
2026409027952200002	pdf		S	S	S	JUAN PABLO NIETO MORA	Anexos	2026-03-31 08:28:43 AM		

3. Se nos brinde respuesta a la presente petici?n a los correos electr?nicos: [crlosrncon95@gmail.com](mailto:crlosrncon95@gmail.com) y [matilde.castillo24@gmail.com](mailto:matilde.castillo24@gmail.com)

anto firmado digitalmente



**Para contestar cite:**  
Radicado ANI No.: **20263070113311**  
\*20263070113311\*  
Fecha: **31-03-2026**

Bogot? D.C., Colombia.

Se?ores  
**JUNTA DE ACCI?N COMUNAL BARRIO SANTA ISABEL**  
Atn. Carlos Gilberto Rincon Vargas  
[crlosrncon95@gmail.com](mailto:crlosrncon95@gmail.com)  
Bogot? D.C.

**No. de radicado al que responde:**

**Asunto:** Contrato Interadministrativo No. VE-809-2023. Respuesta a derecho de petici?n No. 20264090279522 Reclamaci?n formal por da?os y perjuicios ocasionados por las obras realizadas en la operaci?n del corredor f?rreo.

12. Radicado padre No. 20264090177602  
Radicado respuesta No. 20263040082241  
Situaci?n observada:  
Oportunidad – Respuesta Extempor?nea

DATOS DEL RADICADO No 20264090177602 PERTENECIENTE AL EXPEDIENTE No. 20253040280200254E

HISTORICO									
USUARIO ACTUAL	ARCHIVADO	DEPENDENCIA ACTUAL	ARCHIVADO						
USUARIO RADICADOR	BLANCA NANCY SANCHEZ PINZON 4-72	DEPENDENCIA DE RADICACION	Area De Archivo Y Correspondencia						
FLUJO HISTORICO DEL DOCUMENTO									
DEPENDENCIA	FECHA	TRANSACCION	US. ORIGEN	COMENTARIO					
GIT Estrategia Contractual Permisos y Modificaciones	12-03-2026 11:04 AM	Archivar	ANDRES EDUARDO PERNA ROMERO	se dio respuesta a trav/7s de rad 20263040082241					
GIT Estrategia Contractual Permisos y Modificaciones	20-02-2026 00:03 AM	Reasignacion	HEIDY JOHANNA TORRES DELGADILLO	Apreciada Doc Andres Perna favor atender a la comunicaci?n cordial saludo					
Vicepresidencia de Gestion Corporativa	18-02-2026 14:32 PM	Modificacion Radicado	SANTIAGO ORTIZ CARRASCAL	Modificacion Tipo de solicitud.					
GIT Estrategia Contractual Permisos y Modificaciones	13-02-2026 09:41 AM	Reasignacion	LINDA GISELLE MENDOZA TORRES GERENTE	Cordial saludo. Favor asignar al gestor correspondiente, de acuerdo con la distribuci?n de fecha 03-02-2026. Gracias.					
Área De Archivo Y Correspondencia	13-02-2026 09:26 AM	Radificacion	BLANCA NANCY SANCHEZ PINZON 4-72						
DATOS DE ENVIO									
RADICADO	DEPENDENCIA	FECHA	Destinatario	DIRECCION	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	TIPO DE ENVIO	No. PLANILLA	OBSERVACIONES O DESC. DE ANEXOS

DATOS DEL RADICADO No 20264090177602 PERTENECIENTE AL EXPEDIENTE No. 20253040280200254E

GENERACION DE DOCUMENTOS											
ANEXO	RADICADO	TIPO	IMG	TRD	TAMAÑO (KB)	SOLO LECTURA	CREADOR	DESCRIPCION	ANEXADO	NUMERADO	ACCION
	20263040082241	docx	pdf	S		S	ANDRES EDUARDO PERNA ROMERO	Respuesta radicado No. 20264090177602 - Expediente	2026-03-06 00:00:00 AM		
	2026409017760200003	pdf			573.981	S	AURA SOFIA GARCIA CARO	CERTIFICADO DE ENTREGA 20263040082241	2026-04-11 11:37:23 AM		



Documento firmado digitalmente



**Para contestar cite:**  
 Radicado ANI No.: **20263040082241**  
 \*20263040082241\*  
 Fecha: **06-03-2026**

Bogotá D.C., 06-03-2026

Señores:  
**WE POWER S.A.S**  
 Correo: [radicados@wepower.com.co](mailto:radicados@wepower.com.co)

**ASUNTO:** Respuesta radicado No.  
 20264090177602 - Expediente  
 20253040280200254E.

**No. de radicado al que responde: 20264090177602**

13. Radicado padre No. 20254091636902  
 Radicado respuesta No. 20265020027511  
 Situación observada:  
 Oportunidad – Respuesta Extemporánea

DATOS DEL RADICADO No 20254091636902 PERTENECIENTE AL EXPEDIENTE No. 20245000140400027E

INFORMACION GENERAL | HISTÓRICO | DOCUMENTOS | EXPEDIENTES

**HISTÓRICO**

USUARIO ACTUAL	ARCHIVADO	DEPENDENCIA ACTUAL	ARCHIVADO
USUARIO RADICADOR	MARIBEL ROJAS SANCHEZ	DEPENDENCIA DE RADICACION	Area De Archivo Y Correspondencia

**FLUJO HISTORICO DEL DOCUMENTO**

DEPENDENCIA	FECHA	TRANSACCION	US. ORIGEN	COMENTARIO
Gerencia Carretero 6	13-02-2026 14:31 PM	Borrar Informado	EGNNA DORAYNE FRANCO MENDEZ GERENTE	(EFRANCO6) Enterado
Gerencia Carretero 6	03-02-2026 11:55 AM	Archivar	PAULA ANDREA CHACON AREVALO	Se registro en cuadro de correspondencia y se archiva.
Gerencia Carretero 6	29-01-2026 18:24 PM	Reasignacion	Mario Yesid Ibarra Villegas	Se solicito aclaraci?n a la contralor?a mediante radicado ANI N. 20265020020231. Se dio respuesta al Ministerio de Transporte mediante radicado ANI N. 20265020027511. Por favor registrar en Control de Correspondencia y archivar: Gracias!
Vicepresidencia de Gestion Corporativa	29-12-2025 16:51 PM	Modificacion Radicado	MARIA JOSE CARRILLO BUITRAGO	Modificacion Tipo de solicitud.
Gerencia Carretero 6	26-12-2025 20:50 PM	Reasignacion	SAMIR RAFAEL ALVAREZ CASTRO	Urgente: Favor enviar solicitud de aclaracion a la Contraloria, sobre el proyecto solicitado, pero entregando la informaci?n que corresponda al contrato de concesion
Gerencia Carretero 6	26-12-2025 19:41 PM	Reasignacion	GLORIA INES CARDONA BOTERO GERENTE (E)	Para revisi?n y tramite
Area De Archivo Y Correspondencia	26-12-2025 16:39 PM	Radicaion	MARIBEL ROJAS SANCHEZ	

**DATOS DE ENVIO**

RADICADO	DEPENDENCIA	FECHA	Destinatario	DIRECCION	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	TIPO DE ENVIO	No. PLANILLA	OBSERVACIONES O DESC DE ANEXOS
----------	-------------	-------	--------------	-----------	--------------	-----------	---------------	--------------	--------------------------------

DATOS DEL RADICADO No 20254091636902 PERTENECIENTE AL EXPEDIENTE No. 20245000140400027E

INFORMACION GENERAL | HISTÓRICO | DOCUMENTOS | EXPEDIENTES

**GENERACION DE DOCUMENTOS**

ANEXADO	RADICADO	TIPO	IMG	TRD	TAMAÑO (KB)	SOLO LECTURA	CREADOR	DESCRIPCION	ANEXADO	NUMERADO	ACCION
<input checked="" type="checkbox"/>	2025409163690200002	zip			249.958	S	MARILUZ GONZALEZ CORO	LINK_ANEXOS_20254091636902	2025-12-30 11:39:26 AM		
<input checked="" type="checkbox"/>	20265020020231	docx	pdf		S	S	Mario Yesid Ibarra Villegas	Solicitud de aclaraci?n respecto a informaci?n ret	2026-01-21 00:00:00 AM		
<input checked="" type="checkbox"/>	20265020027511	docx	pdf		S	S	Mario Yesid Ibarra Villegas	Respuesta a su comunicaci?n Radicado MT No.: 20296	2026-01-28 00:00:00 AM		
<input checked="" type="checkbox"/>	2025409163690200005	pdf			S	S	Mario Yesid Ibarra Villegas	04. 20265020020231 - Solicitud de aclaraci?n cd66	2026-01-28 16:33:47 PM		
<input checked="" type="checkbox"/>	2025409163690200006	pdf			S	S	Mario Yesid Ibarra Villegas	02. 20255020431391 - Rta Contraloria Contrato IIB-	2026-01-28 16:33:47 PM		
<input checked="" type="checkbox"/>	2025409163690200007	zip			1028.285	S	MARILUZ GONZALEZ CORO	CERTIFICADO DE ENTREGA_20265020020231	2026-03-07 10:29:47 AM		
<input checked="" type="checkbox"/>	20265020020231	Otro Destinatario	pdf		S	S	Mario Yesid Ibarra Villegas				
<input checked="" type="checkbox"/>	20265020020231	Otro Destinatario	pdf		S	S	Mario Yesid Ibarra Villegas				



Para contestar cite:  
 Radicado ANI No.: **20265020020231**  
 \*20265020020231\*  
 Fecha: **21-01-2026**

Bogotá, D.C., 21-01-2026

**No. de radicado al que responde: 20254091636902**

Señor  
**JAIRO MANUEL ESTRADA MOSQUERA**  
 Contralor Provincial – Directivo ponente  
 Gerencia Departamental Colegiada Valle del Cauca  
**CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA**  
[cgr@contraloria.gov.co](mailto:cgr@contraloria.gov.co)  
[jose.munoz@contraloria.gov.co](mailto:jose.munoz@contraloria.gov.co)  
 Ciudad

**ASUNTO:** Solicitud de aclaración respecto a información relacionada en comunicación 2025EE0228107 / Radicado ANI N.º 20254091464222 de 18 de noviembre de 2025 acerca de solicitud de información Proyecto IB-854-25. Contrato de Concesión N.º 004 de 2022. Proyecto de APP Nueva Malla Vial del Valle del Cauca – Corredor: Buenaventura – Loboguerrero – Buga.



Documento firmado digitalmente



Para contestar cite:  
Radicado ANI No.: **20265020027511**  
  
Fecha: **28-01-2026**

Bogotá, D.C., 28-01-2026

No. de radicado al que responde: **\*RAD\_E\***

Señora  
**LILIANA MARÍA OSPINA ARIAS**  
Viceministra de Infraestructura  
**MINISTERIO DE TRANSPORTE**  
[servicioalciudadano@mintransporte.gov.co](mailto:servicioalciudadano@mintransporte.gov.co)  
Ciudad

**ASUNTO:** Respuesta a su comunicación Radicado MT No.: 20256001705701 / Radicado ANI N.º 20254091636902 de 26 de diciembre de 2025, respecto a la solicitud de la Contraloría General de la República relacionada con el proyecto identificado como IB-854-25. Contrato de Concesión N.º 004 de 2022. Proyecto de APP Nueva Malla Vial del Valle del Cauca – Corredor: Buenaventura – Loboguerrero – Buga.

**14. Radicado padre No. 20264090276622**

**Radicado respuesta No. 20266010088781**

**Situación observada:**

**Oportunidad – Respuesta Extemporánea**

**Guarda de trazabilidad en el sistema de gestión documental – Orfeo – No se evidencia el soporte de envío de la respuesta al Ente de Control.**

85112-  
Bogotá, D.C.

AGS-1-09- 1/5



Al contestar favor citar este número  
**AF-ANI-09**

Doctor  
OSCAR JAVIER TORRES YARZAGARAY  
Presidente  
Agencia Nacional de Infraestructura – ANI  
Calle 24A # 59 - 42 Edificio T3 Torre 4 Piso 2  
Bogotá D.C.

Correos electrónicos:  
[otorres@ani.gov.co](mailto:otorres@ani.gov.co)  
[jvarqasi@ani.gov.co](mailto:jvarqasi@ani.gov.co)  
[contactenos@ani.gov.co](mailto:contactenos@ani.gov.co)

Agradezco allegar la información solicitada, dentro de los cuatro (04) días hábiles siguientes a la radicación del presente requerimiento a los correos electrónicos [cgr@contraloria.gov.co](mailto:cgr@contraloria.gov.co) y [katherine.pedroza@contraloria.gov.co](mailto:katherine.pedroza@contraloria.gov.co). Con copia al correo [janeth.rivera@contraloria.gov.co](mailto:janeth.rivera@contraloria.gov.co). Los documentos deben ser legibles y los

DATOS DEL RADICADO No 20264090276622 PERTENECIENTE AL EXPEDIENTE No. 20266040140400002E

INFORMACION GENERAL		DOCUMENTOS		EXPEDIENTES	
USUARIO ACTUAL	ARCHIVO	DEPENDENCIA ACTUAL	ARCHIVO		
USUARIO RADICADOR	NATHALIA NALAJ HIGUERA	DEPENDENCIA DE RADICACION	Area De Archivo Y Correspondencia		
FLUJO HISTORICO DEL DOCUMENTO					
DEPENDENCIA	FECHA	TRANSACCION	US. ORIGEN	COMENTARIO	
Presidencia	24-03-2025 10:52 PM	Borrar Informado	OSCAR JAVIER TORRES VASCAZAVAN PRESIDENTE	OTORRES Informado.	
GT Prudal	13-03-2025 08:12 PM	Archivar	WILLMER YEZID LATORRE MOYA	La AM 2025-03-06-09-06 radicado ANI No. 20264090276622 de 11/03/2025 y presentar papeles con el radicado ANI No. 20264090276622 de 12/03/2025.	
Vigilancia de Planeación Respal y Entorno	12-03-2025 12:00 PM	Borrar Informado	OSCAR FLOREZ MORENO VICE	OFLOREZ Informado.	
GT Asesoría Jurídica Prudal	08-03-2025 04:30 PM	Borrar Informado	RAFAEL ANTONIO DIAZ GRANADOS AMARIS Coordinador GT	RDIAZGRANADOS Informado.	
GT Prudal	05-03-2025 02:18 PM	Reasignación	SOMERIA PATRICIA JURIS JIMENEZ Coordinador GT	Para tu conocimiento, revisión y trámite de respuesta conjunta con el GT de Asesoría Jurídica Prudal.	
Vigilancia de Gestión Corporativa	05-03-2025 12:25 PM	Modificación Radicado	SANTIAGO ORTIZ CARRASCAL	Modificación Tipo de actividad.	
Area De Archivo Y Correspondencia	05-03-2025 12:12 PM	Modificación Radicado	NATHALIA NALAJ HIGUERA	Modificación Documento.	
Area De Archivo Y Correspondencia	05-03-2025 12:12 PM	Informar	NATHALIA NALAJ HIGUERA	A: OTORRES -	
Area De Archivo Y Correspondencia	05-03-2025 12:12 PM	Modificación Radicado	NATHALIA NALAJ HIGUERA	Modificación Documento.	
Area De Archivo Y Correspondencia	05-03-2025 12:12 PM	Informar	NATHALIA NALAJ HIGUERA	A: REASIGNACIONES -	
Area De Archivo Y Correspondencia	05-03-2025 12:12 PM	Modificación Radicado	NATHALIA NALAJ HIGUERA	Modificación Documento.	
Area De Archivo Y Correspondencia	05-03-2025 12:12 PM	Informar	NATHALIA NALAJ HIGUERA	A: OFLOREZ -	
Area De Archivo Y Correspondencia	05-03-2025 12:12 PM	Modificación Radicado	NATHALIA NALAJ HIGUERA	Modificación Documento.	
Area De Archivo Y Correspondencia	05-03-2025 12:12 PM	Informar	NATHALIA NALAJ HIGUERA	A: ASAMPORN -	
Area De Archivo Y Correspondencia	05-03-2025 12:12 PM	Radicación	NATHALIA NALAJ HIGUERA		

DATOS DEL RADICADO No 20264090276622 PERTENECIENTE AL EXPEDIENTE No. 20166040140400002E

INFORMACION GENERAL		DOCUMENTOS		EXPEDIENTES						
GENERACION DE DOCUMENTOS										
RADICADO	TIPO	IMG	TRD	TAMAÑO (Kb)	SOLO LECTURA	CREADOR	DESCRIPCION	ANEXADO	NUMERADO	ACCION
2026409027662200002	pdf			209.033	5	WILLMER YEZID LATORRE MOYA	Respuesta al oficio AF-ANI-06. Radicado ANI No. 20	2026-03-06 09:30:21 AM		
2026409027662200003	pdf			347.582	5	WILLMER YEZID LATORRE MOYA	Respuesta al oficio AF-ANI-09. Radicado ANI No. 20	2026-03-13 18:09:20 PM		

Respuesta

**15. Radicado padre No. 20254091307632**  
**Radicado respuesta No. No se evidencia respuesta**  
**Situación observada:**

No se evidencia respuesta, lo que genera incumplimiento en los criterios de oportunidad, integralidad, pertinencia y guarda de la trazabilidad.

DATOS DEL RADICADO No 20254091307632 PERTENECIENTE AL EXPEDIENTE No. 20093030280300003E

INFORMACION GENERAL		DOCUMENTOS		EXPEDIENTES	
USUARIO ACTUAL	DAVID SANTIAGO PENARANDA GUALTEROS	DEPENDENCIA ACTUAL	GIT Portuario		
USUARIO RADICADOR	BLANCA NANCY SANCHEZ PINZON 4-72	DEPENDENCIA DE RADICACION	Area De Archivo Y Correspondencia		
FLUJO HISTORICO DEL DOCUMENTO					
DEPENDENCIA	FECHA	TRANSACCION	US. ORIGEN	COMENTARIO	
GIT Portuario	18-02-2026 11:32 AM	Borrar Informado	HERNAN ALONSO ROSERO BERNAL GIT(E)	(HROSERO) Enterado.	
GIT Portuario	13-02-2026 10:45 PM	Reasignación	HERNAN ALONSO ROSERO BERNAL GIT(E)	Revisar con el Ingeniero Jorge Tirado y si es necesario contestar mediante oficio, quedo atento	
GIT Ambiental	09-03-2026 09:36 AM	Borrar Informado	FABIAN AUGUSTO JIMENEZ FRANCO	(FJIMENEZ) Sin observaciones. El GIT Ambiental respondió? el memorando remitido que la VGC remitió? al respecto	
GIT Portuario	30-12-2025 15:08 PM	Movimiento entre Carpetas	HERNAN ALONSO ROSERO BERNAL GIT(E)	Pendiente asignar	
GIT Portuario	03-12-2025 20:09 PM	Devuelto-Reasignar	ELINA LUCIA JURIS BULA	Se solicitó información a GTs Ambiental y social mediante memorando 20253030280300003 para dar respuesta. Se devuelve por cesión de contrato.	
GIT Portuario	26-11-2025 17:01 PM	Devuelto-Reasignar	HERNAN ALONSO ROSERO BERNAL GIT(E)	Por favor archivar si ya tiene respuesta.	
GIT Portuario	26-11-2025 09:27 AM	Devuelto-Reasignar	ELINA LUCIA JURIS BULA	Se devuelve por terminación anticipada del contrato.	
GIT Social	07-11-2025 11:07 AM	Borrar Informado	JUAN DIEGO GOMEZ VASQUEZ	(JDGOMEZ) Verificada la comunicación en referencia me doy por informado. No obstante, se verificó que la solicitud no tiene requerimiento de carácter social.	
GIT Portuario	27-10-2025 16:13 PM	Informar	ELINA LUCIA JURIS BULA	A: JDGOMEZ - Para tu conocimiento y fines pertinentes	
GIT Portuario	27-10-2025 16:13 PM	Informar	ELINA LUCIA JURIS BULA	A: FJIMENEZ - Para tu conocimiento y fines pertinentes	

GIT Portuario	27-10-2025 16:12 PM	Informar	ELINA LUCIA JURIS BULA	A: FJIMENEZ1 - Para tu conocimiento y fines pertinentes
GIT Portuario	27-10-2025 15:38 PM	Informar	ELINA LUCIA JURIS BULA	A: CGUARNIZO - Para tu conocimiento y fines pertinentes
GIT Portuario	22-10-2025 09:54 AM	Reasignacion	HERNAN ALONSO ROSERO BERNAL GITIE)	PSI y gesti?n.
Vicepresidencia de Gestion Corporativa	16-10-2025 10:15 AM	Modificacion Radicado	MARIA JOSE CARRILLO BUITRAGO	Modificacion Tipo de solicitud.
GIT Portuario	15-10-2025 20:17 PM	Movimiento entre Carpetas	HERNAN ALONSO ROSERO BERNAL GITIE)	PSI y gesti?n.
Area De Archivo Y Correspondencia	14-10-2025 14:02 PM	Radicacion	BLANCA NANCY SANCHEZ PINZON 4-72	

DATOS DE ENVIO									
RADICADO	DEPENDENCIA	FECHA	Destinatario	DIRECCION	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	TIPO DE ENVIO	No PLANILLA	OBSERVACIONES O DESC DE ANEXOS

DATOS DEL RADICADO No 20254091307632 PERTENECIENTE AL EXPEDIENTE No. 20093030280300003E														
INFORMACION GENERAL	HISTÓRICO	DOCUMENTOS	EXPEDIENTES											
GENERACION DE DOCUMENTOS														
VER	REVISAR	IMPRIMIR	ENVIAR	RADICADO	TIPO	IMG	TRD	TAMAÑO (Kb)	SOLO LECTURA	CREADOR	DESCRIPCION	ANEXADO	NUMERADO	ACCION
				20253030207573		pdf	S		S	ELINA LUCIA JURIS BULA				
				2025409130763200002	pdf			645.08	S	MARILUZ GONZALEZ CORO	LINK_ANEXO EN PDF_20254091307632		2025-10-15 09:05:28 AM	
				20253030196042	docx	pdf	S		S	ELINA LUCIA JURIS BULA	Solicitud de informacion ? Estado actual del proce		2025-10-31 00:00:00 AM	
				20253030207573	docx	pdf	S		S	ELINA LUCIA JURIS BULA	Solicitud de informacion ? Actividades socioambien		2025-11-19 00:00:00 AM	

16. Radicado padre No. 20264090166172  
 Radicado respuesta No. 20263070064511  
 Situación observada:  
 Oportunidad – Respuesta extemporánea

DATOS DEL RADICADO No 20264090166172 PERTENECIENTE AL EXPEDIENTE No. 20243070140500001E									
INFORMACION GENERAL	HISTÓRICO	DOCUMENTOS	EXPEDIENTES						
HISTORICO									
USUARIO ACTUAL	ARCHIVADO	DEPENDENCIA ACTUAL	ARCHIVADO						
USUARIO RADICADOR	BLANCA NANCY SANCHEZ PINZON 4-72	DEPENDENCIA DE RADICACION	Area De Archivo Y Correspondencia						
FLUJO HISTORICO DEL DOCUMENTO									
DEPENDENCIA	FECHA	TRANSACCION	US. ORIGEN	COMENTARIO					
GIT Ferreo	02-03-2026 10:58 AM	Archivar	OSCAR HERNANDO MORALES MORALES	Mediante radicado ANI No. 20263070064511 se da respuesta al Ministerio de Transporte.					
Vicepresidencia de Gestion Contractual	19-02-2026 14:50 PM	Borrar Informado	MILENA PATRICIA JIMENEZ HERNANDEZ VICE	(MPJIMENEZ1) informada					
Vicepresidencia de Gestion Corporativa	12-02-2026 13:50 PM	Modificacion Radicado	SANTIAGO ORTIZ CARRASCAL	Modificacion Tipo de solicitud.					
GIT Ferreo	11-02-2026 17:35 PM	Reasignacion	ADRIANA MARIA MONTANEZ SAENZ	PSI y gesti?n.					
Area De Archivo Y Correspondencia	11-02-2026 11:10 AM	Modificacion Radicado	BLANCA NANCY SANCHEZ PINZON 4-72	Modificacion Documento.					
Area De Archivo Y Correspondencia	11-02-2026 11:10 AM	Informar	BLANCA NANCY SANCHEZ PINZON 4-72	A: MPJIMENEZ1 -					
Area De Archivo Y Correspondencia	11-02-2026 11:13 AM	Radicacion	BLANCA NANCY SANCHEZ PINZON 4-72						

DATOS DE ENVIO									
RADICADO	DEPENDENCIA	FECHA	Destinatario	DIRECCION	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	TIPO DE ENVIO	No PLANILLA	OBSERVACIONES O DESC DE ANEXOS

DATOS DEL RADICADO No 20264090166172 PERTENECIENTE AL EXPEDIENTE No. 2024307014050001E

INFORMACION GENERAL HISTÓRICO DOCUMENTOS EXPEDIENTES

GENERACION DE DOCUMENTOS

INFORMACION GENERAL	HISTÓRICO	DOCUMENTOS	EXPEDIENTES							
GENERACION DE DOCUMENTOS										
REVISADO	RADICADO	IMPRESO	ENVIADO							
RADICADO	TIPO	IMG	TRD	TAMAÑO (KB)	SOLO LECTURA	CREADOR	DESCRIPCION	ANEXADO	NUMERADO	ACCION
2026409016617200002	zip			4306.001	S	MARILUZ GONZALEZ CORO	LINK_ANEXOS_20264090166172	2026-02-12 10:59:00 AM		
20263070064511	docx	pdf	S		S	OSCAR HERNANDO MORALES MORALES	Contrato de Concesi?n No. O-ATLA-0-99 de 1999. Red	2026-02-25 00:00:00 AM		
2026409016617200004	pdf				S	OSCAR HERNANDO MORALES MORALES	20263070040591	2026-02-25 15:37:53 PM		
2026409016617200005	pdf			720.216	S	MARILUZ GONZALEZ CORO	CERTIFICADO DE ENTREGA, 20263070064511	2026-04-11 08:05:39 AM		



Documento firmado digitalmente



**Para contestar cite:**  
 Radicado ANI No.: **20263070064511**  
 \*20263070064511\*  
 Fecha: **25-02-2026**

Bogotá, D.C.

**No. de radicado al que responde: 20264090166172**

Doctor  
**HÉCTOR LIBORIO VÁSQUEZ RAMÍREZ**  
 Coordinador Grupo de Defensa Judicial Ministerio de Transporte  
[hvasquez@mintransporte.gov.co](mailto:hvasquez@mintransporte.gov.co)

**ASUNTO:** Contrato de Concesión No. O-ATLA-0-99 de 1999. Red Férrea del Atlántico, Remisión de documentación -Exp. 25000-23-36-000-2015-00110-00.

17. Radicado padre No. 20264090397772

Radicado respuesta No. 20263110122171

Situación observada:

**Oportunidad** – Respuesta Extemporánea

**Guarda de trazabilidad en el sistema de gestión documental – Orfeo** – No se evidencia que la respuesta se encuentre enlazada al radicado padre, ni el soporte de envío.

DATOS DEL RADICADO No 2024090397772 PERTENECIENTE AL EXPEDIENTE No. 20235000140400016E

**INFORMACION GENERAL** | HISTÓRICO | DOCUMENTOS | EXPEDIENTES

**HISTÓRICO**

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

**FLUJO HISTORICO DEL DOCUMENTO**

DEPENDENCIA	FECHA	TRANSACCION	US. ORIGEN	COMENTARIO
Area Carretero 4	09-04-2026 15:49 PM	Borrar Informado	GLORIA INES CARDONA BOTERO (GERENTE)	IGCARDONA4 Trámido con radicado de salida No. 202351022271 del 09 de abril de 2026.
Area Carretero 4	09-04-2026 15:39 PM	Archivar	GLORIA INES CARDONA BOTERO (GERENTE)	Se archivan por instrucciones del usuario.
Area Carretero 4	09-04-2026 14:48 PM	Reasignar para Vo.Bo.	Ginet Tatiana Acuna Borbon	Trámido con radicado de salida No. 202351022271 del 09 de abril de 2026.
Area Carretero 4	09-04-2026 08:58 AM	Reasignacion	JAIRO ANTONIO RODRIGUEZ BELTRAN	Favor registrar en planilla de correspondencia y archivar. Trámido con radicado de salida No. 202351022271 del 09 de abril de 2026.
Vicepresidencia Ejecutiva	31-03-2026 14:30 PM	Borrar Informado	GONZALO CUBIDES SUAREZ	IGCUBIDES1 Se realiza indicaciones mediante correo.
Area Carretero 4	31-03-2026 09:24 AM	Reasignacion	GLORIA INES CARDONA BOTERO (GERENTE)	Para revisar y generar respuesta.
Area Carretero 4	31-03-2026 09:33 AM	Informar	GLORIA INES CARDONA BOTERO (GERENTE)	A: GUCUBIDES - Para conocimiento y dirección.
Vicepresidencia Ejecutiva	31-03-2026 09:03 AM	Borrar Informado	CARLOS ARTURO BUSTAMANTE FERNANDEZ (E)	ICBUSTAMANTE2 Borrar informado. Lo tramitara el profesional encargado.
Vicepresidencia de Gestion Corporativa	30-03-2026 21:15 PM	Modificacion Radicado	SANTIAGO ORTIZ CARRASCAL	Modificacion Tipo de solicitud.
Area De Archivo Y Correspondencia	30-03-2026 16:23 PM	Modificacion Radicado	BLANCA NANCY SANCHEZ PINZON 4 72	Modificacion Documento.
Area De Archivo Y Correspondencia	30-03-2026 16:23 PM	Informar	BLANCA NANCY SANCHEZ PINZON 4 72	A: CIBUSTAMANTEZ -
Area De Archivo Y Correspondencia	30-03-2026 16:23 PM	Radicacon	BLANCA NANCY SANCHEZ PINZON 4 72	

**DATOS DE ENVIO**

RADICADO	DEPENDENCIA	FECHA	Destinatario	DIRECCION	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	TIPO DE ENVIO	No. PLANILLA	OBSERVACIONES O DESC. DE ANEXOS
202409039777200002	Area De Archivo Y Correspondencia	24-11-2025 08:00 AM	n.velasco@gmail.com	Descargar certificado de entrega	D.C.	BOGOTA	CORREO ELECTRONICO		Delivered to MailServer
20253060428661	Area De Archivo Y Correspondencia	24-11-2025 09:04 AM	gestiordocumental@viasuamapaz.com	Descargar certificado de entrega	D.C.	BOGOTA	CORREO ELECTRONICO		Delivered to MailServer

18. Radicado padre No. 20254091379102  
 Radicado respuesta No. 20253060428661  
 Situación observada:  
 Oportunidad – Respuesta Extemporánea

DATOS DEL RADICADO No 20254091379102 PERTENECIENTE AL EXPEDIENTE No. 20255000140400009E

**INFORMACION GENERAL** | HISTÓRICO | DOCUMENTOS | EXPEDIENTES

**HISTÓRICO**

USUARIO ACTUAL	ARCHIVADO	DEPENDENCIA ACTUAL	ARCHIVADO
USUARIO RADICADOR	CARMEN JANNETH RODRIGUEZ MORA	DEPENDENCIA DE RADICACION	Area De Archivo Y Correspondencia

**FLUJO HISTORICO DEL DOCUMENTO**

DEPENDENCIA	FECHA	TRANSACCION	US. ORIGEN	COMENTARIO
Area Carretero 2	25-11-2025 09:29 AM	Borrar Informado	DIANA VOLIMA GUTIERREZ REY Gerente	IDGUTIERREZ2 borrada
Area Carretero 2	21-11-2025 14:05 PM	Archivar	JUAN DIEGO RIANO FORERO 1	Se remite respuesta al Concesionario con radicado ANI No. 20253060428661 para agendar recorrido y por tanto se archiva
Area Carretero 2	21-11-2025 14:05 PM	Archivar	JUAN DIEGO RIANO FORERO 1	Se remite respuesta al Concesionario con radicado ANI No. 20253060428661 para agendar recorrido y por tanto se archiva
Area Carretero 2	07-11-2025 15:27 PM	Borrar Informado	DIANA VOLIMA GUTIERREZ REY Gerente	IDGUTIERREZ2 borrada
Area Carretero 2	05-11-2025 16:34 PM	Movimiento entre Carpetas	JUAN DIEGO RIANO FORERO 1	Proyectado con TC-021
Vicepresidencia de Gestion Corporativa	04-11-2025 00:53 AM	Modificacion Radicado	MARIBEL GRUOSO GRANADA	Modificacion Tipo de solicitud.
Area Carretero 2	30-10-2025 09:58 AM	Reasignacion	ALVARO BOGOTIA CASTAÑO	Por favor dar respuesta al Representante Julio Roberto con base en lo reportado por el concesionario
Area Carretero 2	28-10-2025 15:43 PM	Reasignacion	DIANA VOLIMA GUTIERREZ REY Gerente	para su conocimiento y tramites correspondientes
Area Carretero 2	28-10-2025 15:34 PM	Radicacon	DIANA VOLIMA GUTIERREZ REY Gerente	Radicacon de documentos por WEB

**DATOS DE ENVIO**

RADICADO	DEPENDENCIA	FECHA	Destinatario	DIRECCION	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	TIPO DE ENVIO	No. PLANILLA	OBSERVACIONES O DESC. DE ANEXOS
20253060428661	Area De Archivo Y Correspondencia	24-11-2025 08:00 AM	n.velasco@gmail.com	Descargar certificado de entrega	D.C.	BOGOTA	CORREO ELECTRONICO		Delivered to MailServer
20253060428661	Area De Archivo Y Correspondencia	24-11-2025 09:04 AM	gestiordocumental@viasuamapaz.com	Descargar certificado de entrega	D.C.	BOGOTA	CORREO ELECTRONICO		Delivered to MailServer

DATOS DEL RADICADO No 20254091379102 PERTENECIENTE AL EXPEDIENTE No. 2025500014040009E

INFORMACION GENERAL HISTÓRICO DOCUMENTOS EXPEDIENTES

GENERACIÓN DE DOCUMENTOS

RADICADO	TIPO	IMG	TRO	TAMANO (KB)	SOLD LECTURA	CREADOR	DESCRIPCION	ANEXADO	NUMERADO	ACCION
2025409137910200001	pdf				5	JUAN DIEGO RIANO FORERO 1				
2025409137910200002	pdf				5	ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA	Anexo del peticionario : OFICIO REMISORO			
2025409137910200003	pdf				5	ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA	Anexo del peticionario : COMUNICACION OFICIAL			
2025409137910200004	docx				5	JUAN DIEGO RIANO FORERO 1	Respuesta comunicaci?n con radicado ANI No. 202540	2025-11-21 00:00:00 AM		
2025409137910200005	pdf			553.242	5	JUAN DIEGO RIANO FORERO 1	anexo solicitud	2025-11-21 14:23:48 PM		

**19. Radicado padre No. 20254091636082**

**Radicado respuesta No. 20254091636022**

**Situación observada:**

**Guarda de trazabilidad en el sistema de gestión documental – Orfeo – No se evidencia que la respuesta se encuentre enlazada al radicado padre de la muestra, ni el soporte de envío**

DATOS DEL RADICADO No 20254091636082 PERTENECIENTE AL EXPEDIENTE No. 20231000210800001E

INFORMACION GENERAL HISTÓRICO DOCUMENTOS EXPEDIENTES

HISTÓRICO

USUARIO ACTUAL	ARCHIVADO	DEPENDENCIA ACTUAL	ARCHIVADO
USUARIO RADICADOR	YENI MARCELA MESA BUITRAGO	DEPENDENCIA DE RADICACION	Area De Archivo Y Correspondencia

FLUJO HISTÓRICO DEL DOCUMENTO

DEPENDENCIA	FECHA	TRANSACCION	US. ORIGEN	COMENTARIO
Presidencia	08-01-2005 11:04 AM	Archivar	OSCAR JAVIER TORRES VARZAGARAY PRESIDENTE	se ibo respuesta
Presidencia	31-12-2005 15:42 AM	Reasignacion	JAZBLEIVY FLOREZ GRALDO	informado
Vicopresidencia Ejecutiva	31-12-2005 11:01 AM	Borrar informado	ROBERTO GAMALIEL UPARELA BRD VICE	IRUPARELA lo tramita el profesional encargado
Presidencia	30-12-2005 23:05 PM	Reasignacion	JUAN JAVIER GUIDO GONZALEZ	Agradecemos la reasignaci?n del presente radicado al vicepresidente ejecutivo por competencia.
Presidencia	30-12-2005 22:58 PM	Informar	JUAN JAVIER GUIDO GONZALEZ	A: IRUPARELA : Aprobado Vice agradecemos responder de fondo la solicitud al representante.
Presidencia	30-12-2005 10:45 AM	Reasignacion	OSCAR JAVIER TORRES VARZAGARAY PRESIDENTE	Para su conocimiento y fines pertinentes. Gracias
Vicopresidencia de Gestion Corporativa	29-12-2005 14:31 PM	Modificacion Radicado	MARIA JOSE CARRILLO BUITRAGO	Modificacion Tipo de solicitud.
Area De Archivo Y Correspondencia	26-12-2005 14:38 PM	Radificacion	YENI MARCELA MESA BUITRAGO	

DATOS DE ENVIO

RADICADO	DEPENDENCIA	FECHA	Destinatario	DIRECCION	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	TIPO DE ENVIO	No. PLANILLA	OBSERVACIONES O DESC. DE ANEXOS
----------	-------------	-------	--------------	-----------	--------------	-----------	---------------	--------------	---------------------------------

DATOS DEL RADICADO No 20254091636082 PERTENECIENTE AL EXPEDIENTE No. 20231000210800001E

INFORMACION GENERAL HISTÓRICO DOCUMENTOS EXPEDIENTES

GENERACIÓN DE DOCUMENTOS

RADICADO	TIPO	IMG	TRO	TAMANO (KB)	SOLD LECTURA	CREADOR	DESCRIPCION	ANEXADO	NUMERADO	ACCION
2025409163602200001	zip			287.876	5	MARILUZ GONZALEZ COHO	LINK_ANEXOS_20254091636082	2025-12-19 14:47:04 PM		
2025409163602200002	pdf			200.849	5	OSCAR JAVIER TORRES VARZAGARAY PRESIDENTE	Respuesta enviada a HR ALVARO LEONEL RUEDA CABALL	2025-05-05 11:24:21 AM		
2025409163602200003	pdf			200.849	5	OSCAR JAVIER TORRES VARZAGARAY PRESIDENTE	Respuesta enviada a HR ALVARO LEONEL RUEDA CABALL	2025-01-06 11:24:24 AM		
2025409163602200004	pdf			200.849	5	OSCAR JAVIER TORRES VARZAGARAY PRESIDENTE	Respuesta	2025-05-05 11:24:00 AM		

**20. Radicado padre No. 20264090045972**

**Radicado respuesta No.**

**Situación observada:**

**No se evidencia respuesta, lo que genera incumplimiento en los criterios de oportunidad, integralidad, pertinencia y guarda de la trazabilidad.**

DATOS DEL RADICADO No 20264090045972 PERTENECIENTE AL EXPEDIENTE No. 20252000170100001E

**INFORMACION GENERAL** | HISTÓRICO | DOCUMENTOS | EXPEDIENTES

**HISTORICO**

USUARIO ACTUAL	ARCHIVADO	DEPENDENCIA ACTUAL	ARCHIVADO
USUARIO RADICADOR	LAURA XIMENA PARRA ADAN	DEPENDENCIA DE RADICACION	Area De Archivo Y Correspondencia

**FLUJO HISTORICO DEL DOCUMENTO**

DEPENDENCIA	FECHA	TRANSACCION	US. ORIGEN	COMENTARIO
Vicepresidencia de Estructuración	05-03-2026 12:22 PM	Borrar Informado	JULIAN DAVID RUEDA ACEVEDO VICE (E) (JRUEDA)	informado
Vicepresidencia de Estructuración	03-03-2026 21:11 PM	Archivar	GUSTAVO ANDRES MARTINEZ TELLO	contestado mediante radicado ANI 20262000043661
Vicepresidencia de Estructuración	05-03-2026 12:37 PM	Reasignacion	RAFAEL FRANCISCO GOMEZ JIMENEZ G.FLUVIAL	Revisar la propuesta y caso de proceder proyectar respuesta
Vicepresidencia de Estructuración	15-01-2026 15:46 PM	Reasignacion	GINA JULIANA RINCON RODRIGUEZ VICE	Cordial saludo por favor dar respuesta
Vicepresidencia de Gestion Corporativa	15-01-2026 12:40 PM	Modificacion Radicado	SANTIAGO ORTIZ CARRASCAL	Modificacion Tipo de solicitud.
Area De Archivo Y Correspondencia	15-01-2026 16:44 PM	Radicaion	LAURA XIMENA PARRA ADAN	

**DATOS DE ENVIO**

RADICADO	DEPENDENCIA	FECHA	Destinatario	DIRECCION	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	TIPO DE ENVIO	No PLANILLA	OBSERVACIONES O DESC DE ANEXOS
----------	-------------	-------	--------------	-----------	--------------	-----------	---------------	-------------	--------------------------------

---

DATOS DEL RADICADO No 20264090045972 PERTENECIENTE AL EXPEDIENTE No. 20252000170100001E

**INFORMACION GENERAL** | HISTÓRICO | DOCUMENTOS | EXPEDIENTES

**GENERACION DE DOCUMENTOS**

ANEXOS	REVISION	IMPRESO	ENVIO	RADICADO	TIPO	IMG	TRD	TAMAÑO (KB)	SOLO LECTURA	CREADOR	DESCRIPCION	ANEXADO	NUMERADO	ACCION
				20262000043661	pdf		3		S	DIANA VALENTINA PENUELA CUNDAR				
				20262000041311	docx				S	GUSTAVO ANDRES MARTINEZ TELLO	Traslado por competencia - comunicaci3n con radica	2026-02-09 00:00:00 AM		
				2026409004597200003	pdf				S	GUSTAVO ANDRES MARTINEZ TELLO	Un archivo pdf	2026-02-09 11:11:23 AM		
				20262000043661	docx	pdf			S	DIANA VALENTINA PENUELA CUNDAR	Traslado por competencia Solicitud proyecto Canal	2026-02-10 00:00:00 AM		
				2026409004597200005	pdf				S	DIANA VALENTINA PENUELA CUNDAR	1 pdf - Consulta	2026-02-10 15:17:22 PM		
				2026409004597200006	pdf		355.988		S	ANULACIONES	ANULACION 20262000041311	2026-02-11 10:33:12 AM		
				2026409004597200007	zip		1845.105		S	AURA SOFIA GARCIA CARO	CERTIFICADO DE ENTREGA 20262000043661	2026-03-28 09:13:21 AM		

**21. Radicado padre No. 20264090174982**

**Radicado respuesta No. 20262000063721**

**Situación observada:**

**Oportunidad – Respuesta Extemporánea**

**Guarda de trazabilidad en el sistema de gestión documental – Orfeo – No se evidencia que la respuesta se encuentre enlazada al radicado padre, ni el soporte de envío.**



DATOS DEL RADICADO No 20264090365142 PERTENECIENTE AL EXPEDIENTE No. 20233000140400003E

INFORMACION GENERAL | HISTÓRICO | DOCUMENTOS | EXPEDIENTES

GENERACION DE DOCUMENTOS

PREVISO | RADICACION | IMPRESO | BORRAR

	RADICADO	TIPO	IMG	TRD	TAMAÑO (kb)	SOLO LECTURA	CREADOR	DESCRIPCION	ANEXADO	NUMERADO	ACCION
<input checked="" type="checkbox"/>	20265020113901	docx	pdf	S		S	PAULA ANDREA CHACON AREVALO	Traslado de derecho de petici7n solicitud urgente	2026-03-31 00:00:00 AM		<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	2026409036514200003	zip				S	PAULA ANDREA CHACON AREVALO	Anexos 20264090365142	2026-03-31 14:06:08 PM		<input checked="" type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	2026409036514200004	pdf				S	PAULA ANDREA CHACON AREVALO	Comunicacion 20264090365142	2026-03-31 14:06:08 PM		<input checked="" type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	20265020113901	Otro Destinatario	pdf	S		S	PAULA ANDREA CHACON AREVALO				<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	20265020113901	Otro Destinatario	pdf	S		S	PAULA ANDREA CHACON AREVALO				<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>

Anexo 4: Verificación del diseño de controles de los riesgos de gestión.

Riesgo	Control relacionado con el riesgo	Atributos						Observaciones DCI
		Responsable	Acción	Documentación	Frecuencia	Evidencia	Ejecución	
RG-TPSC-01	1. El colaborador del Equipo de Servicio al Ciudadano a cargo, analiza diariamente el contenido de los radicados presentados por los ciudadanos e incluidos en el sistema de gestión documental Orfeo, de acuerdo con la normatividad vigente con el propósito de tipificar los radicados en el sistema, que ameriten el tratamiento de petición. Como evidencia de la aplicación del control se dispone de los registros y reportes del Sistema de Gestión Documental - Orfeo. (No es un control - es un diario vivo)	CUMPLE	NO CUMPLE	NO CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsable: Cumple. Se identifica el área (Equipo de Servicio al Ciudadano) pero no se precisa el cargo específico (profesional, técnico, experto, etc.)</li> <li>Acción: No cumple. El verbo "analiza" no corresponde a los verbos fuertes recomendados por la Guía (Verificar, validar, conciliar, comparar, revisar, cotizar, detectar).</li> <li>Documentación: No cumple. Solo se menciona "normatividad vigente"; no se referencia un procedimiento, manual ni documento que soporte formalmente la ejecución del control.</li> <li>Frecuencia: Cumple. Se establece de manera clara ("diariamente").</li> <li>Evidencia: Cumple. Se identifica registro electrónico (registros y reportes del Sistema de Gestión Documental - Orfeo).</li> <li>Ejecución: Cumple parcialmente. Identifica la fuente interna (Orfeo) pero no establece de manera explícita las acciones a tomar ante desviaciones detectadas.</li> </ul>
	2. El colaborador del Equipo de Servicio al Ciudadano a cargo, verifica semanal y mensualmente el cumplimiento de respuesta de las PQRSD allegadas a la Entidad mediante los diferentes canales y consolida el informe estadístico trimestral de PQRSD en el que se incluye análisis y alertas de posibles acciones de contingencia, con el propósito de realizar el seguimiento y brindar alertas de oportunidad en la respuesta a la Presidencia, Vicepresidencia y Oficinas, y promover la mejora continua de la gestión de las PQRSD de conformidad con el procedimiento TPSC-P-001. Como evidencia del control se cuenta con los avisos e informes semanales y mensuales enviados a las dependencias u oficinas a través de correo electrónico seguimiento@ang.gov.co e informes publicados en la página web y socializados a la alta dirección (Cumplido como control) - Evidencia de la ejecución del control - verificar la efectividad del control extemporaneidad (reformulación del control)	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	NO CUMPLE	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsable: Cumple. Se identifica el área, pero no se precisa el cargo específico del responsable.</li> <li>Acción: Cumple. Utiliza el verbo fuerte "verifica".</li> <li>Documentación: Cumple. Se referencia el procedimiento codificado TPSC-P-001.</li> <li>Frecuencia: Cumple. Se establece claramente (semanal, mensual y trimestral para el informe estadístico).</li> <li>Evidencia: Cumple. Avisos e informes enviados por correo electrónico (seguimientopqrs@ang.gov.co), informes publicados en la página web y socializados a la alta dirección.</li> <li>Ejecución: No cumple. Identifica fuentes de información internas y mecanismos de alerta; sin embargo, no detalla las acciones específicas a tomar ante desviaciones.</li> </ul>
	3. El colaborador designado para atender la PQRSD verifica la modalidad y clasificación del radicado y corresponde solicita su revisión y/o modificación a más tardar al siguiente día hábil de su asignación, por medio electrónico dispuesto para su resolución y ajuste, en el momento de validar los elementos constitutivos de la petición conforme a la normatividad vigente. Como evidencia de la aplicación del control, se dispone del registro y trazabilidad de la solicitud y registro en el Sistema de Gestión Documental. (No es un control)	CUMPLE	CUMPLE	NO CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	NO CUMPLE	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsable: Cumple. "El colaborador designado para atender la PQRSD" es una denominación genérica que no identifica el cargo específico (profesional, técnico, asistencial, experto, etc.)</li> <li>Acción: Cumple. Utiliza el verbo fuerte "verifica".</li> <li>Documentación: No cumple. No se referencia un procedimiento ni documento específico que formalice la ejecución del control; se menciona únicamente "normatividad vigente", lo cual es insuficiente.</li> <li>Frecuencia: Cumple. Se define por evento ("a más tardar el siguiente día hábil de su asignación").</li> <li>Evidencia: Cumple. Registro y trazabilidad en el Sistema de Gestión Documental.</li> <li>Ejecución: No cumple. No se especifican las fuentes de información (internas o externas) consultadas para la verificación.</li> </ul>
	4. El colaborador del Equipo de Servicio al Ciudadano a cargo, evalúa cada solicitud de modificación de tipificación, orienta al colaborador designado para atender la comunicación y ajusta el sistema, la tipificación a través del sistema de gestión documental - Orfeo, con el propósito de establecer los tiempos de respuesta pertinentes, de conformidad con la normatividad vigente. Como evidencia de la aplicación del control, se dispone del registro y trazabilidad de la solicitud y registro en el sistema de gestión documental - Orfeo (No es un control)	CUMPLE	NO CUMPLE	NO CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	NO CUMPLE	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsable: Cumple. Se identifica el área, pero no se precisa el cargo específico.</li> <li>Acción: No cumple. El verbo "evalúa" no corresponde a los verbos definidos por la guía para la redacción de controles (verificar, validar, conciliar, comparar, revisar, cotizar, detectar).</li> <li>Documentación: No cumple. Solo se menciona "normatividad vigente"; no se referencia un procedimiento ni documento específico.</li> <li>Frecuencia: No cumple. La frecuencia es por evento ("cada solicitud de modificación"), pero sería conveniente formalizarla expresamente.</li> <li>Evidencia: Cumple. Registro y trazabilidad en Orfeo.</li> <li>Ejecución: No cumple. Identifica la acción de ajuste, pero no detalla las fuentes de información empleadas.</li> </ul>
	5. El colaborador del Equipo de Servicio al Ciudadano a cargo, realiza anualmente sensibilizaciones en atención a peticiones, protocolos de servicio, accesibilidad y lenguaje claro, con el fin de promover la cultura de Servicio al ciudadano, la oportunidad, claridad y respuesta de fondo a las solicitudes, conforme al procedimiento TPSC-P-001. Como evidencia del control se cuentan con el registro de las listas de asistencias y actas de reunión (No es un control)	CUMPLE	NO CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	NO CUMPLE	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsable: Cumple. Se identifica el área, pero no se precisa el cargo específico.</li> <li>Acción: No cumple. El verbo "realiza" no corresponde a los verbos fuertes recomendados (verificar, validar, conciliar, comparar, revisar, cotizar, detectar). Adicionalmente, la actividad descrita (sensibilización) es una actividad de fortalecimiento de capacidades, no una actividad de control.</li> <li>Documentación: Cumple. Se referencia el procedimiento TPSC-P-001.</li> <li>Frecuencia: Cumple. Se establece ("anualmente").</li> <li>Evidencia: Cumple. Listas de asistencias y actas de reunión.</li> <li>Ejecución: No cumple. No se establecen acciones ni fuentes de información utilizadas.</li> </ul>
	6. El colaborador del GIT de tecnología encargado del Sistema de Gestión Documental verifica y ajusta la parametrización del sistema sobre los radicados tipificados como PQRSD, con el propósito de que se activen las alarmas y restricciones para la gestión de PQRSD correspondiente en el sistema, conforme al procedimiento TPSC-P-001. Como evidencia de la aplicación del control se dispone de la información del histórico de cada documento y reporte tipos selectos del Sistema de Gestión Documental. (No es un control)	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	NO CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsable: Cumple. Se identifica el grupo de trabajo (GIT de Tecnología encargado del SGD) pero no el cargo específico. Trátese de un control sobre parametrización del sistema, conforme al numeral 3.8 debe identificarse específicamente el responsable de la parametrización periódica.</li> <li>Acción: Cumple. Utiliza el verbo fuerte "verifica" (acompañado de "ajusta").</li> <li>Documentación: Cumple. Se referencia el procedimiento TPSC-P-001.</li> <li>Frecuencia: No cumple. No se establece la periodicidad con la cual se realiza la verificación y ajuste de la parametrización del sistema, la guía requiere que la frecuencia sea adecuada para prevenir o detectar el riesgo oportunamente.</li> <li>Evidencia: Cumple. Histórico de cada documento y reporte de tipos selectos del SGD.</li> <li>Ejecución: Cumple. Indica que se ajusta la parametrización, pero no detalla acciones ante fallas o errores generados.</li> </ul>
	7. El Experto G3 06 y Experto G3 05 de Servicio al Ciudadano verifica el contenido de las solicitudes allegadas a través de los canales a cargo y, cuando identifica algún incidente que afecta la gestión de las PQRSD, se reporta al GIT de Tecnología a través de la mesa de servicio con el propósito de que las solicitudes cuenten con la información necesaria para su adecuada gestión y respuesta de fondo, así como solicitar las acciones necesarias para la continuidad operativa, requeridas para la gestión de las PQRSD en los canales o sistemas asociados. Como evidencia del control se cuenta con el ticket de la solicitud.	CUMPLE	CUMPLE	NO CUMPLE	NO CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsable: Cumple. Se identifican cargos específicos (Experto G3 06 y Experto G3 05 de Servicio al Ciudadano).</li> <li>Acción: Cumple. Utiliza el verbo fuerte "verifica".</li> <li>Documentación: No cumple. No se referencia un procedimiento ni documento específico que formalice la ejecución del control.</li> <li>Frecuencia: No cumple. No se establece la periodicidad de la verificación.</li> <li>Evidencia: Cumple. Ticket de la solicitud en mesa de servicio.</li> <li>Ejecución: Cumple. Identifica el canal (mesa de servicio), la fuente de información y la acción ante incidentes detectados (reporte al GIT de Tecnología).</li> </ul>
	8. El colaborador del GIT de Tecnología verifica y atiende los incidentes o requerimientos reportados a través de la herramienta dispuesta para ello (mesa de servicio), con el propósito de brindar las acciones pertinentes para la gestión de las PQRSD conforme al procedimiento GTEC-P-002 Gestión de Incidentes y Requerimientos de TI. Como evidencia del control se cuenta con el ticket de la solicitud	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	NO CUMPLE	CUMPLE	NO CUMPLE	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsable: Cumple. Se identifica el grupo (GIT de Tecnología) pero no el cargo específico.</li> <li>Acción: Cumple. Utiliza el verbo fuerte "verifica" (acompañado de "atiende").</li> <li>Documentación: Cumple. Se referencia el procedimiento codificado GTEC-P-002.</li> <li>Frecuencia: No cumple. No se establece la periodicidad.</li> <li>Evidencia: Cumple. Ticket de la solicitud.</li> <li>Ejecución: No cumple. La descripción de las acciones ante desviaciones es vaga (brindar las acciones pertinentes); no se especifican las acciones concretas a adoptar ni las fuentes de información utilizadas.</li> </ul>
	1. El colaborador de Gestión Documental a cargo de la radicación y/o digitalización de la correspondencia verifica diariamente en el Sistema de Gestión Documental, bandejas físicas y de correo electrónico contactanos@ang.gov.co y ofeordac@ang.gov.co, que la información y soportes de las PQRSD queden radicados y digitalizados, con el fin de garantizar la disponibilidad de la información completa y oportuna de las PQRSD que se reciben diariamente a través de los canales a cargo, en el Sistema de Gestión Documental. Como evidencia del control se cuenta con los registros y reportes del Sistema de Gestión Documental.	CUMPLE	CUMPLE	NO CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsable: Cumple. Se identifica el área (Gestión Documental) pero no el cargo específico.</li> <li>Acción: Cumple. Utiliza el verbo fuerte "verifica".</li> <li>Documentación: No cumple. No se referencia un procedimiento ni documento específico que soporte formalmente el control.</li> <li>Frecuencia: Cumple. Se establece ("diariamente").</li> <li>Evidencia: Cumple. Registros y reportes del Sistema de Gestión Documental.</li> <li>Ejecución: Cumple. No se describen las acciones a adoptar cuando se detectan fallas o inconsistencias en la radicación o digitalización de PQRSD.</li> </ul>
	2. El colaborador del GIT de Tecnología verifica y atiende los incidentes o requerimientos reportados a través de la herramienta dispuesta para ello (mesa de servicio), con el propósito de brindar las acciones pertinentes para la gestión de las PQRSD conforme al procedimiento GTEC-P-002 Gestión de Incidentes y Requerimientos de TI. Como evidencia del control se cuenta con el ticket de la solicitud	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	NO CUMPLE	CUMPLE	NO CUMPLE	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsable: Cumple parcialmente. Se identifica el grupo (GIT de Tecnología) pero no el cargo específico.</li> <li>Acción: Cumple. Utiliza el verbo fuerte "verifica" (acompañado de "atiende").</li> <li>Documentación: Cumple. Se referencia el procedimiento codificado GTEC-P-002.</li> <li>Frecuencia: No cumple. No se establece la periodicidad.</li> <li>Evidencia: Cumple. Ticket de la solicitud.</li> <li>Ejecución: Cumple parcialmente. La descripción de las acciones ante desviaciones es vaga (brindar las acciones pertinentes); no se especifican las acciones concretas ni las fuentes de información utilizadas.</li> </ul> <p>Observación adicional: Este control está duplicado con el control 8 del Riesgo 1; conviene unificar su redacción y mantener consistencia entre matrices.</p>
3. El colaborador del Equipo de Servicio al Ciudadano diariamente visita y asigna cada una de las PQRSD a través del sistema de gestión documental allegadas por los canales de atención de la Entidad a cargo de Servicio al Ciudadano con el propósito de dar cumplimiento a los términos legales de las PQRSD, de conformidad con la normatividad vigente. Como evidencia del control se cuenta con la trazabilidad del Sistema de Gestión Documental.	CUMPLE	CUMPLE	NO CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	NO CUMPLE	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsable: Cumple parcialmente. Se identifica el área, pero no se precisa el cargo específico.</li> <li>Acción: Cumple. Utiliza el verbo fuerte "valida" (acompañado de "asigna").</li> <li>Documentación: No cumple. No se referencia un procedimiento ni documento específico; se cita únicamente "normatividad vigente".</li> <li>Frecuencia: Cumple. Se establece ("diariamente").</li> <li>Evidencia: Cumple. Trazabilidad del Sistema de Gestión Documental.</li> <li>Ejecución: Cumple parcialmente. Identifica el sistema y los canales, pero no se describen las acciones a adoptar cuando la PQRSD no sea asignado oportunamente ni las fuentes de información utilizadas.</li> </ul>	
4. El colaborador designado para atender la PQRSD verifica contenido de la solicitud, la modalidad y clasificación del radicado y determina la competencia, al corresponde, a más tardar el día hábil siguiente de su asignación, reasigna al competente la solicitud a través del Sistema de Gestión Documental y/o solicita revisión y/o modificación de la modalidad y clasificación del radicado a Servicio al Ciudadano por medio electrónico dispuesto para su resolución y ajuste, con el propósito de validar los elementos constitutivos de la petición y que la solicitud sea asignada oportunamente, conforme a la normatividad vigente. Como evidencia de la aplicación del control, se dispone del registro y trazabilidad de la solicitud y registro en el sistema de gestión documental - Orfeo.	NO CUMPLE	CUMPLE	NO CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsable: No cumple. "El colaborador designado para atender la PQRSD" es genérico; no identifica el cargo específico.</li> <li>Acción: Cumple. Utiliza el verbo fuerte "verifica".</li> <li>Documentación: No cumple. No se referencia un procedimiento ni documento específico; se cita únicamente "normatividad vigente".</li> <li>Frecuencia: Cumple. Se establece por evento ("a más tardar el día hábil siguiente de su asignación").</li> <li>Evidencia: Cumple. Registro y trazabilidad en el sistema de gestión documental - Orfeo.</li> <li>Ejecución: Cumple. Identifica claramente las acciones ante desviaciones (reasigna al competente o solicita revisión/modificación).</li> </ul>	
5. El colaborador del Equipo de Servicio al Ciudadano a cargo, analiza diariamente el contenido de los radicados presentados por los ciudadanos e incluidos en el sistema de gestión documental Orfeo, de acuerdo con la normatividad vigente, con el propósito de tipificar los radicados en el sistema, que ameriten el tratamiento de petición. Como evidencia de la aplicación del control se dispone de los registros y reportes del Sistema de Gestión Documental - Orfeo.	CUMPLE	NO CUMPLE	NO CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	NO CUMPLE	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsable: Cumple parcialmente. Se identifica el área, pero no el cargo específico.</li> <li>Acción: No cumple. El verbo "analiza" no corresponde a los verbos fuertes establecidos en la guía (verificar, validar, conciliar, comparar, revisar, cotizar, detectar).</li> <li>Documentación: No cumple. Solo se menciona "normatividad vigente"; no referencia procedimiento, manual ni documento específico.</li> <li>Frecuencia: Cumple. Se establece ("diariamente").</li> <li>Evidencia: Cumple. Registros y reportes del Sistema de Gestión Documental - Orfeo.</li> <li>Ejecución: Cumple parcialmente. No se describen las acciones a adoptar en caso de detectar desviaciones ni las fuentes de información empleadas.</li> </ul> <p>Observación adicional: Este control es idéntico al control 1 del Riesgo 1; conviene revisar su pertinencia para este riesgo o diferenciar su redacción.</p>	

Riesgo	Control relacionado con el riesgo	Atributos						OBSERVACIONES OCI
		Responsable	Acción	Documentación	Frecuencia	Evidencia	Ejecución	
<b>NO-TPSC-07</b> Posibilidad de pérdida reputacional por no atender de manera oportuna las solicitudes PQRSO, debido a la demora en la radicación, digitalización, asignación y reasignación de la PQRSO al competente, proyección de la respuesta	<p>6. El colaborador del Equipo de Servicio al Ciudadano a cargo, evalúa cada solicitud de modificación de tipificación, orienta al colaborador designado para atender la comunicación y ajusta si aplica, la tipificación a través del sistema de gestión documental - Orfeo, con el propósito de establecer los tiempos de respuesta pertinentes, de conformidad con la normatividad vigente. Como evidencia de la aplicación del control, se dispone del registro y trazabilidad de la solicitud y registro en el sistema de gestión documental - Orfeo</p>	CUMPLE	NO CUMPLE	NO CUMPLE	NO CUMPLE	CUMPLE	NO CUMPLE	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsable: Cumple parcialmente. Se identifica el área, pero no el cargo específico.</li> <li>Acción: No cumple. El verbo 'evalúa' no hace parte de los verbos fuentes definidos por la guía (verificar, validar, conciliar, comparar, revisar, cotizar, detectar).</li> <li>Documentación: No cumple. No se referencia un procedimiento ni documento específico; se menciona únicamente 'normatividad vigente'.</li> <li>Frecuencia: Cumple parcialmente. La frecuencia es por evento, pero conviene formalizarla expresamente.</li> <li>Evidencia: Cumple. Registro y trazabilidad en el sistema de gestión documental - Orfeo.</li> <li>Ejecución: Cumple parcialmente. Identifica la acción de ajuste, pero no se detallan las fuentes de información empleadas.</li> </ul> <p>Observación adicional: Este control es idéntico al control 4 del Riesgo 1; conviene revisar su pertinencia para este riesgo o diferenciar su radicación.</p>
	<p>7. El presidente, los Vicepresidentes y los jefes de oficina de la Agencia designan anualmente o cuando se requiera enlaces responsables de la gestión de los diferentes requerimientos de Entes de Control, el Congreso de la República y PQRSO, con el fin de garantizar la competencia, la respuesta oportuna y el seguimiento hasta el cierre documental, conforme al procedimiento vigente a través del cual se gestionan las PQRSO. Como evidencia del control se cuenta con memorando de designación de los colaboradores enviado a la Vicepresidencia de Gestión corporativa y las respuestas de cada radicado.</p>	CUMPLE	NO CUMPLE	NO CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsable: Cumple. Se identifican cargos específicos (Presidente, Vicepresidentes y Jefes de oficina), con el nivel de autoridad apropiado.</li> <li>Acción: No cumple. El verbo 'designar' no corresponde a una actividad de control (verificar, validar, conciliar, comparar, revisar, cotizar, detectar). La actividad descrita es una medida administrativa más que de verificación, por lo que conviene revisar si su radicación se ajusta a la estructura de un control.</li> <li>Documentación: No cumple. La referencia al 'procedimiento vigente' a través del cual se gestionan las PQRSO es vaga; no se indica el código ni el nombre específico del procedimiento.</li> <li>Frecuencia: Cumple. Se establece ("anualmente o cuando se requiera").</li> <li>Evidencia: Cumple. Memorando de designación de los colaboradores y respuestas de cada radicado.</li> <li>Ejecución: Cumple. La designación es preventiva, pero no se establece cómo se verifica el cumplimiento efectivo de los enlaces designados.</li> </ul>
	<p>8. El colaborador del Equipo de Servicio al Ciudadano a cargo, verifica semanal y mensualmente el cumplimiento de respuesta de las PQRSO allegadas a la Entidad mediante los diferentes canales, con el propósito de realizar el seguimiento y brindar alertas de oportunidad en la respuesta a la Presidencia, Vicepresidencias y Oficinas, de conformidad con el procedimiento TPSC-P-001. Como evidencia del control se cuenta con los avisos e informes semanales y mensuales enviados a las dependencias u oficinas a través de correo electrónico seguimiento@an.gov.co.</p>	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	NO CUMPLE	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsable: Cumple. Se identifica el área, pero no el cargo específico.</li> <li>Acción: Cumple. Utiliza el verbo fuerte "verificar".</li> <li>Documentación: Cumple. Se referencia el procedimiento codificado TPSC-P-001.</li> <li>Frecuencia: Cumple. Se establece ("semanal y mensualmente").</li> <li>Evidencia: Cumple. Avisos e informes enviados por correo electrónico (seguimiento@an.gov.co).</li> <li>Ejecución: No cumple. Brinda alertas a las dependencias, pero no detalla acciones de seguimiento ante incumplimientos persistentes.</li> </ul>
	<p>9. Los enlaces designados por la Presidencia, las Vicepresidencias y los jefes de oficina de la Agencia para la gestión de las PQRSO verifican diariamente el estado de las solicitudes asignadas a su dependencia y realizan seguimiento sobre la gestión y trámite de estas, con el propósito de garantizar la adecuada gestión de las solicitudes, que se atiendan dentro de los plazos establecidos y que las respuestas emitidas correspondan a la competencia de la dependencia, lo anterior, conforme al procedimiento vigente a través del cual se gestionan las PQRSO. Como evidencia del control se cuenta con memorando de designación de los enlaces enviado a la Vicepresidencia de Gestión corporativa, así como los registros y respuestas asociadas.</p>	CUMPLE	CUMPLE	NO CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsable: Cumple. Se identifica el rol ("enlaces designados") pero no el cargo específico de los enlaces.</li> <li>Acción: Cumple. Utiliza el verbo fuerte "verificar".</li> <li>Documentación: No cumple. Se menciona "procedimiento vigente" sin código o referencia específica.</li> <li>Evidencia: Cumple. Memorando de designación, registros y respuestas asociadas.</li> <li>Ejecución: Cumple parcialmente. Identifica el seguimiento, pero no detalla acciones específicas ante desviaciones.</li> </ul>
	<p>10. Experto G3-06 y/o colaborador designado del Equipo de Servicio al Ciudadano evalúa, remite, traslada o da respuesta a las denuncias, cada vez que se requiere, de acuerdo con el procedimiento vigente a través del cual se gestionan las PQRSO, con el fin de realizar el tratamiento oportuno de las denuncias recibidas. Como evidencia de la aplicación del control, se encuentra la trazabilidad del Sistema de Gestión documental e informes de seguimiento.</p>	CUMPLE	NO CUMPLE	NO CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsable: Cumple. Se identifica el cargo Experto G3-06; sin embargo, la frase "y/o colaborador designado" genera ambigüedad sobre el responsable único del control.</li> <li>Acción: No cumple. Los verbos "evalúa, remite, traslada o da respuesta" no hacen parte de los verbos fuentes de control establecidos por la guía (verificar, validar, conciliar, comparar, revisar, cotizar, detectar), al.</li> <li>Documentación: No cumple. La referencia al "procedimiento vigente" a través del cual se gestionan las PQRSO es vaga; no se indica el código ni el nombre específico del procedimiento.</li> <li>Frecuencia: Cumple. Se establece por evento ("cada vez que se requiera").</li> <li>Evidencia: Cumple. Trazabilidad del Sistema de Gestión Documental e informes de seguimiento.</li> <li>Ejecución: Cumple. Identifica las acciones (evaluar, remitir, trasladar, dar respuesta) y la fuente.</li> </ul>
	<p>11. El colaborador de Gestión Documental valida y marca como impreso el documento de respuesta en el Sistema de Gestión Documental cuando cumple con los criterios establecidos, en caso de no cumplir dichos criterios, anulará o solicitará la anulación de la respuesta, con el propósito de asegurar la integridad, validez y trazabilidad de las respuestas emitidas al ciudadano dentro del procedimiento PQRSO</p>	CUMPLE	CUMPLE	NO CUMPLE	NO CUMPLE	NO CUMPLE	CUMPLE	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsable: Cumple parcialmente. Se identifica el área, pero no el cargo específico.</li> <li>Acción: Cumple. Utiliza el verbo fuerte "valida" (acompañado de "marca").</li> <li>Documentación: No cumple. No se referencia el código o nombre específico del procedimiento que rige el control; la mención a "procedimiento PQRSO" es insuficiente.</li> <li>Frecuencia: No cumple. No se establece la periodicidad ni se precisa si es por evento.</li> <li>Evidencia: No cumple. No se indica de manera explícita el registro o la trazabilidad que queda de la ejecución del control.</li> <li>Ejecución: Cumple. Identifica las acciones ante desviaciones (anular o solicitar la anulación de la respuesta cuando no cumple los criterios).</li> </ul>
	<p>12. El colaborador designado para atender la PQRSO verifica en el Sistema de Gestión Documental que se haya emitido respuesta acorde con la solicitud realizada, teniendo en cuenta los términos de vencimiento para su suscripción y atendiendo los lineamientos de gestión documental para el correcto y efectivo envío del comunicado al peticionario, con el fin de garantizar que las respuestas a las PQRSO sean coherentes y oportunas, asegurando su correcto envío y trazabilidad en coordinación con el área de gestión documental. Como evidencia del control se cuenta con el certificado de entrega de la comunicación oficial y las solicitudes de novedad gestionadas mediante correo electrónico novedadescorrespondencia@an.gov.co</p>	NO CUMPLE	CUMPLE	NO CUMPLE	NO CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsable: No cumple. "El colaborador designado para atender la PQRSO" es genérico; no identifica el cargo específico.</li> <li>Acción: Cumple. Utiliza el verbo fuerte "verificar".</li> <li>Documentación: No cumple. Se hace referencia a "lineamientos de gestión documental" de manera genérica, sin citar el procedimiento, manual o documento específico que respalda el control.</li> <li>Frecuencia: No cumple. No se establece la periodicidad o el momento específico en que se ejecuta el control; la guía exige que la frecuencia sea adecuada para prevenir o detectar el riesgo oportunamente.</li> <li>Evidencia: Cumple. Certificado de entrega de la comunicación oficial y solicitudes de novedad por correo (novedadescorrespondencia@an.gov.co).</li> <li>Ejecución: Cumple. Identifica el sistema, los términos y los canales para gestión de novedades.</li> </ul>
	<p>13. El colaborador de Gestión Documental a cargo verifica los casos en los que no fue posible efectuar el envío de la respuesta e informa la novedad al área asignada para atender la PQRSO a través de correo electrónico novedadescorrespondencia@an.gov.co con el fin de que este gestione la comunicación del documento y las acciones necesarias para asegurar que la respuesta a la PQRSO sea efectivamente enviada al peticionario y que, en caso de presentarse inconvenientes en el envío, se actúe oportunamente para el cumplimiento de la respuesta en los términos legales y la trazabilidad del trámite. Como evidencia del control se cuenta con las solicitudes de novedad gestionadas mediante correo electrónico novedadescorrespondencia@an.gov.co</p>	CUMPLE	CUMPLE	NO CUMPLE	NO CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsable: Cumple. Se identifica el área, pero no el cargo específico.</li> <li>Acción: Cumple. Utiliza el verbo fuerte "verificar".</li> <li>Documentación: No cumple. No se referencia procedimiento, manual ni documento específico que soporte formalmente la ejecución del control.</li> <li>Frecuencia: No cumple. La descripción "los casos en los que no fue posible efectuar el envío" no define claramente la frecuencia de verificación; la guía requiere que se establezca la periodicidad de manera explícita.</li> <li>Evidencia: Cumple. Solicitudes de novedad gestionadas por correo (novedadescorrespondencia@an.gov.co).</li> <li>Ejecución: Cumple. Identifica la acción ante el evento (informar al área asignada para gestionar la comunicación).</li> </ul>