



CIRCULAR No. 20254000000934

FECHA: 27-10-2025

PARA: FUNCIONARIOS Y CONTRATISTAS ANI.

DE: GUSTAVO ADOLFO SALAZAR HERRÁN.
Vicepresidente de Gestión Corporativa.

ASUNTO: Lineamientos para el fortalecimiento de la gestión de PQRSD y requerimientos de Entes de Control y Congreso de la República.

Con fundamento en lo establecido en la Resolución N°. 20214000021385 del 29 de diciembre de 2021, *"Por la cual se reglamenta el ejercicio del derecho de petición en la Agencia Nacional de Infraestructura"*, lo estipulado en el capítulo I de la ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1° de la ley 1755 de 2015 y a fin de fortalecer la gestión, trámite y oportunidad de las respuestas a las PQRSD presentadas por la ciudadanía, los grupos de valor y, los requerimientos de Entes de Control y del Congreso allegados a la Agencia, se solicita a todas las dependencias de la entidad, atender los siguientes lineamientos en cumplimiento de los principios de eficiencia y responsabilidad institucional:

1. Canales oficiales para el recibo y radicación de PQRSD y lineamientos frente al recibo de comunicaciones por canales NO oficiales:

Las PQRSD y los requerimientos provenientes de entes de control y del Congreso deberán canalizarse exclusivamente a través de los canales oficiales establecidos por la ANI, los cuales pueden consultarse en el siguiente enlace: <https://www.ani.gov.co/nuestros-canales-de-contacto>. En consecuencia, cuando las PQRSD o requerimientos se reciban por canales o correos institucionales distintos a los oficiales, estos deberán ser remitidos de inmediato al correo institucional contactenos@ani.gov.co, con el fin de garantizar su adecuada radicación, trazabilidad y seguimiento.

Por otra parte, se precisa que el único canal oficial para la radicación, gestión, trazabilidad y respuesta de solicitudes PQRSD o de requerimientos provenientes de entes de control o del Congreso que requieran trámite interno y respuesta en la ANI es el Sistema de Gestión Documental ORFEO; en consecuencia, su trámite deberá atender los procedimientos y lineamientos establecidos por el Equipo de Gestión Documental



para la radicación, trámite, salida, control de documentos y archivo en dicho sistema documental.

2. Modalidades del derecho de petición y los requerimientos provenientes de Entes de control y del Congreso y los términos de respuesta a las solicitudes.

Los términos para dar respuesta a las distintas modalidades de solicitud allegadas a la ANI serán analizados conforme a su contenido y, se contabilizan a partir del día siguiente a la recepción de esta y se extienden hasta la notificación efectiva de la respuesta al peticionario. Por ello, para garantizar la respuesta oportuna a las solicitudes, se debe tener en cuenta el contenido de la solicitud y prever los tiempos internos para la radicación, asignación al competente, análisis, elaboración del proyecto de respuesta, obtención de vistos buenos, suscripción, envío y notificación al peticionario. Dichas modalidades de Derechos de petición están identificadas en la Resolución N°. 20214000021385 del 29 de diciembre de 2021.

3. Actividad de tipificación y lineamientos para el reporte de novedades en la tipificación de documentos

La tipificación es la actividad mediante la cual se asigna el tipo de PQRSD a los radicados que contienen solicitudes ante la ANI. Se realiza a través del sistema de gestión documental, conforme a la resolución interna sobre derecho de petición y la normatividad vigente. Esta clasificación permite al sistema generar alarmas de vencimiento de acuerdo con los términos establecidos en la ley.

Es importante precisar que la tipificación constituye una actividad de apoyo a la gestión, orientada a facilitar la generación de alertas, el control de términos, la generación de reportes estadísticos e informes. La naturaleza de derecho de petición y la obligatoriedad de dar respuesta en términos, la determina el contenido del documento y, por lo tanto, su tipificación dentro del Sistema de Gestión Documental (ORFEO). En consecuencia, el cumplimiento en la atención y respuesta oportuna, de fondo y efectiva de dichas solicitudes debe realizarse conforme a los términos señalados en la ley, siendo responsabilidad de los servidores públicos o contratistas a cargo de proyectar la respuesta, dar sus vistos buenos (VoBo) y/o la suscripción de estas.

Corolario de lo anterior, el servidor público o contratista asignado y/o responsable del trámite y proyección de respuestas a las PQRSD, de los requerimientos de Entes de control o del Congreso, deberá verificar que la modalidad de tipificación asignada corresponda al contenido y naturaleza del requerimiento recibido. Si se identifica que la modalidad de tipificación no corresponde al contenido de la solicitud, que ésta no se encuentra tipificada o que está inadecuadamente tipificada, deberá solicitar —de



manera inmediata y, a más tardar al día siguiente de su asignación con la debida justificación-, la tipificación, modificación o eliminación correspondiente. Dicha justificación deberá ser clara, objetiva y fundamentada a fin de que el equipo de atención al ciudadano evalúe su procedencia o pertinencia. Para tales efectos, los servidores públicos o contratistas de la Agencia deberán remitir dichas solicitudes al correo electrónico tipificaciones@ani.gov.co, o en su defecto, a la aplicación, repositorio o medio tecnológico que eventualmente se determine y se informe con antelación.

Pese a que una solicitud no haya sido tipificada o esté inadecuadamente tipificada no exime la responsabilidad de atenderla dentro de los términos legales por la dependencia, servidor público o contratista que la tenga asignada.

4. Responsabilidad en la gestión, respuesta, cierre de PQRS, requerimientos de entes de control y del Congreso.

Los servidores públicos y contratistas responsables deben cumplir con la normativa vigente en la materia, garantizando una gestión diligente, transparente y oportuna que proteja el derecho fundamental de petición. Para ello, es indispensable asegurar respuestas claras, de fondo y dentro de los plazos establecidos. Para tal fin se debe tener en cuenta como mínimo la Ley 1755 de 2015, la Resolución N°. 20214000021385 del 29 de diciembre de 2021, los procedimientos de Gestión de PQRS, los procedimientos de gestión documental dispuestos en el Sistema Integral de Planeación y Gestión (SIPG)¹ de página web de la Agencia y, demás normas que las modifiquen o complementen.

En ese mismo sentido, es necesario realizar verificación al radicado de salida en el Sistema de Gestión Documental ORFEO, a fin de identificar que éste contenga los anexos, firma, radicado y que la dirección del peticionario estén correctos; asegurando la precisión de la información y la adecuada notificación o comunicación de la respuesta.

Una vez verificada la correcta notificación y/o comunicación al peticionario, se debe proceder al cierre del radicado en el sistema de gestión documental, conforme a los lineamientos establecidos por el área de Gestión Documental. Ninguna PQRS o requerimiento podrá ser archivado sin validar y garantizar su notificación o comunicación efectiva.

¿Cuáles son las formas para verificar en el Sistema de Gestión Documental ORFEO, si la respuesta fue efectivamente entregada (notificada/comunicada) al peticionario?:

Si la dirección de envío fue un correo electrónico, se puede verificar en la pestaña histórico del radicado de salida -en datos de envío- como se muestra en la siguiente imagen:

¹ <https://www.ani.gov.co/modelo-integrado-de-planeacion-y-gestion>



DATOS DEL RADICADO No 20253050321861 PERTENECIENTE AL EXPEDIENTE No. 20156030140400009E									
INFORMACION GENERAL		HISTÓRICO	DOCUMENTOS	EXPEDIENTES					
HISTORICO									
USUARIO ACTUAL		ARCHIVADO			DEPENDENCIA ACTUAL		ARCHIVADO		
USUARIO RADICADOR		DIANA YOLIMA GUTIERREZ REY GERENTE(E)			DEPENDENCIA DE RADICACION		GIT Carretero 1		
FLUJO HISTORICO DEL DOCUMENTO									
DEPENDENCIA	FECHA	TRANSACCION	U.S. ORIGEN		COMENTARIO				
GIT Carretero 1	05-09-2025 10:01 PM	Archivar	JOHN KEVIN POLANCO COTACHIRA		documento de salida no requiere respuesta				
Área De Archivo Y Correspondencia	04-09-2025 09:55 AM	Markado Impreso	JENNY MOLINA MUNOZ		Markado como Impreso.				
GIT Carretero 1	04-09-2025 00:09 AM	Firma Digital de Documento	LILIAN MERCEDES LAZA PINEDO Coord GIT		Documento Firmado - desde la carpeta Firma Digital.				
GIT Carretero 1	04-09-2025 00:09 AM	Radicaion	LILIAN MERCEDES LAZA PINEDO Coord GIT						
Revisiones del Borrador									
DATOS DE ENVIO									
RADICADO	DEPENDENCIA	FECHA	Destinatario	DIRECCION	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	TIPO DE ENVIO	No. PLANILLA	OBSERVACION O DESC. DE ANEXOS
20253050321861	Area De Archivo Y Correspondencia	04-09-2025 00:00 AM	consorciointerconcesionvialbo@gmail.com	Descargar certificado de entrega D.C.		BOGOTA	CORREO ELECTRONICO		Delivered to Mail Server

Si la dirección de envío fue física, deben solicitar la certificación al correo soportegestiondocumental@ani.gov.co

En caso de requerirse notificación por aviso -por la inexistencia de una dirección electrónica o física o, por no haber sido posible la efectiva notificación/comunicación de la respuesta al peticionario-, esta deberá solicitarse formalmente a la VGCOR mediante memorando, adjuntando el radicado de entrada, el radicado de salida y la justificación y soportes que la respalden.

5. Recomendaciones para la correcta radicación de oficios de salida de PQRSD, requerimientos de Entes de Control y del Congreso en el Sistema de Gestión Documental ORFEO

i. Verificar el tipo de radicado: Confirme que el oficio cargado corresponda a un radicado de salida (terminado en 1) y no a otro tipo de documento y en el último formato actualizado y establecido en el sistema de calidad. Además, asegúrese de que el tipo de radicación seleccionado sea el adecuado.

ii. Coherencia de destinatarios: Verifique que las direcciones físicas y/o correos electrónicos indicados en el oficio coincidan con los destinatarios seleccionados en el sistema ORFEO. Si la dirección no está creada en Orfeo, debe solicitar la creación al correo electrónico soportegestiondocumental@ani.gov.co

iii. Anexos: En caso de que el oficio incluya anexos, asegúrese de que estos estén debidamente cargados en el sistema y que puedan visualizarse, descargarse y enviarse sin inconvenientes. Si la dirección de envío es física, quien proyectó la comunicación debe imprimirla con los anexos y entregarla para envío en la ventanilla de correspondencia del piso 2.

iv. Descripción de los anexos: Confirme que tanto en el texto del oficio como en el registro en ORFEO se describan claramente los anexos incluidos. Si es a una dirección



electrónica: numere e identifique cada anexo. Si la dirección es física: identifique número de folios o cd, dvd, según el caso; evite indicar links en donde deban descargar información ya que éstos con el tiempo no serán accesibles, los anexos deben ser cargados en el sistema de Gestión Documental cuando se crea el borrador.

v. Firma del oficio: Se debe procurar firmar a la mayor brevedad posible los oficios de salida correspondientes a PQRSO o requerimientos de entes de control, de conformidad con lo establecido en el artículo 4.2.3. del Acuerdo 001 de 2024 del Archivo General de la Nación, está prohibido reservar números de radicación, por lo que la firma debe realizarse máximo dentro de las 36 horas siguientes a la radicación, de lo contrario, la comunicación será anulada.

vi. Respuestas sobre el tiempo: Si la respuesta está siendo gestionada sobre el tiempo límite, diríjase directamente a la ventanilla de radicación ubicada en el segundo piso para solicitar prioridad en su envío.

vii. Fecha recomendada para el envío de la respuesta: Se recomienda cargar las respuestas de PQRSO o requerimientos de Entes de Control en el Sistema de Gestión Documental ORFEO con al menos UN (1) día de antelación a la fecha límite de vencimiento. Esto con el fin de atender las posibles novedades que puedan surgir desde el área de Gestión Documental. En caso de no realizarlo, puede representar el riesgo de que la respuesta al peticionario sea extemporánea.

Destinatarios fuera del área metropolitana: Si la respuesta debe ser enviada a una dirección física ubicada fuera del área metropolitana, realice el cargue con al menos CUATRO (4) días de antelación, dado que los envíos nacionales pueden tardar más tiempo dependiendo del municipio de destino del peticionario.

Es fundamental tener en cuenta que cualquier falencia en los ítems anteriormente mencionados puede generar demoras en el proceso, lo que podría derivar en una respuesta extemporánea.

Asimismo, recuerde que los correos electrónicos enviados desde la dirección novedadescorrespondencia@ani.gov.co provienen del equipo de Gestión Documental encargado de verificar el cumplimiento de los lineamientos establecidos en el Sistema de Gestión Documental de la Agencia.

Esta labor de verificación se realiza en cumplimiento de lo estipulado en el artículo 4.2.3 del Acuerdo 001 de 2024, que establece lo siguiente:

"Los procedimientos para la radicación de comunicaciones oficiales velarán por la transparencia de la actuación administrativa, razón por la cual no se podrán reservar números de radicación, ni habrá números repetidos, enmendados, corregidos o tachados."



6. Enlaces de PQRS, Entes de Control y del Congreso

Los enlaces designados por la Presidencia, Vicepresidencias y Oficinas de la Agencia desempeñan un papel de facilitadores en la gestión, trámite y cierre de las PQRS y requerimientos que se alleguen. En cumplimiento de sus asignaciones y de los actos administrativos que así lo regulen, les corresponde:

- i. Apoyar la gestión eficaz y oportuna de cada solicitud, consolidando la información necesaria y coordinar diligentemente con las áreas responsables para elaborar respuestas precisas dentro de los plazos establecidos.
- ii. Actuar como interlocutor del Equipo de Servicio al Ciudadano, orientando a los usuarios que se acerquen presencialmente a la entidad y coordinando con el servidor o contratista competente para asegurar una atención directa cuando sea requerida.
- iii. Verificar que todas las actuaciones sean debidamente registradas en el Sistema de Gestión Documental ORFEO, verificando el cumplimiento en la respuesta, notificación y cierre formal del expediente.

Por otra parte, la atención y gestión de las solicitudes y requerimientos seguirá un esquema de defensa: (i) primera línea: servidores responsables y procesos competentes, encargados de dar respuesta oportuna y de fondo; (ii) segunda línea: enlaces y equipo de Servicio al Ciudadano respondemos por la tipificación y la generación de alertas, quienes apoyan, orientan y hacen seguimiento; y las funciones exclusivas de control interno frente a entes de control

Cordialmente,

GUSTAVO ADOLFO SALAZAR HERRÁN.

Vicepresidente de Gestión Corporativa.

Proyectó: Leonardo Arias Roso. – Contratista VGCOR

VoBo: CARMEN JANNETH RODRIGUEZ MORA , ELIZABETH RIVERA TRUJILLO, GILLANTE HERNANDEZ RIOS

Nro Rad Padre:

Nro Borrador: 20254000069152

GADF-F-011