

Para contestar cite:

Radicado ANI No.: 20201020062153



Fecha: 05-05-2020

**MEMORANDO**

Bogotá D.C.

**PARA:** **DR. MANUEL FELIPE GUTIÉRREZ TORRES**  
Presidente

**DR. LUIS EDUARDO GUTIERREZ DÍAZ**  
Vicepresidente de Gestión Contractual

**DR. FERNANDO AUGUSTO RAMÍREZ LAGUADO**  
Vicepresidente Jurídico

**DRA. ELIZABETH GÓMEZ SÁNCHEZ**  
Vicepresidente Administrativa y Financiera

**DRA. DIANA CECILIA CARDONA RESTREPO**  
Vicepresidente de Estructuración

**DR. DIEGO ALEJANDRO MORALES SILVA**  
Vicepresidente de Planeación Riesgos y Entorno

**DR. CARLOS ALBERTO GARCÍA MONTES**  
Vicepresidente Ejecutivo

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

**ASUNTO:** Informe de evaluación en el marco de la atención al ciudadano y en particular sobre Derechos de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – Segundo Semestre 2019.

Respetados doctores:

La Oficina de Control Interno, en el mes de marzo de 2020, realizó seguimiento a los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos y Sugerencias, correspondientes al segundo semestre de 2019, en cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, por el cual se establece que “... la Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre la particular...”.

Las conclusiones, recomendaciones y no conformidades se describen en el capítulo 5 del informe que se anexa a la presente comunicación, con el fin que se coordinen las acciones tendientes a la



Documento firmado digitalmente  
Sistema de gestión documental Orfeo.  
Para verificar la validez de este documento entre a la página [ani.gov.co](http://ani.gov.co) y  
seleccione servicios al ciudadano o comuníquese al 4848860 ext. 1367





Para contestar cite:

Radicado ANI No.: 20201020062153



Fecha: 05-05-2020

## MEMORANDO

atención de las recomendaciones realizadas. Para las no conformidades las áreas responsables, deben adoptar las medidas preventivas y/o correctivas procedentes para lo cual el término recomendado es de treinta (30) días calendarios contados a partir de la radicación de este informe.

Para estos efectos, se recomienda aplicar la metodología para el análisis de causas (SEPG-I-007) adoptada por la Entidad, con el fin de identificar adecuadamente la causa raíz de la situación presentada y generar las acciones pertinentes en el formato de acción correctiva (SEPG-F-019) y anexarlo a la respuesta del plan propuesto.

Cordial saludo,

**GLORIA MARGOTH CABRERA RUBIO**

Jefe Oficina de Control Interno

Anexos: 71- folios

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

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

VoBo: GLORIA MARGOTH CABRERA RUBIO (JEFE)

Nro Rad Padre:

Nro Borrador: 20201020020781

GADF-F-010



---

## INFORME DE SEGUIMIENTO

---



Atención a trámites a derechos de petición, quejas, reclamos y sugerencias

2020



AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA  
Atención a trámite a derechos de petición, quejas,  
reclamos y sugerencias



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia

## CONTENIDO

1. OBJETIVOS .....	3
2. ALCANCE.....	3
3. MARCO NORMATIVO.....	4
4. DESARROLLO DEL INFORME .....	5
5. CIERRE DE LA AUDITORÍA, CONCLUSIONES, NO CONFORMIDADES Y RECOMENDACIONES .....	35



 <p>Agencia Nacional de Infraestructura</p>	<p align="center"><b>AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA</b></p> <p align="center"><b>Atención a trámite a derechos de petición, quejas, reclamos y sugerencias</b></p>	 <p align="center"><b>El futuro es de todos</b></p> <p align="center">Gobierno de Colombia</p>
--	---	---

## 1. OBJETIVOS

### Objetivo general

Verificar el cumplimiento normativo respecto a la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias radicadas en la Entidad en el periodo comprendido entre el 01 de julio de 2019 y el 31 de diciembre de 2019.

### Objetivos específicos

- Revisar y analizar la eficiencia en el procedimiento de recepción y trámite de solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias y derechos de petición elevados ante la Entidad para los dos (2) últimos trimestres de 2019.
- Efectuar seguimiento a las observaciones y recomendaciones realizadas en la última verificación del trámite de solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias y derechos de petición radicada mediante memorando No. 2019102014419-3 del 30/09/2019.
- Analizar los informes de atención al ciudadano presentados en el tercer y cuarto trimestre de 2019.
- Efectuar seguimiento mediante mecanismos de confrontación aleatoria de los registros que soportan los informes de atención al ciudadano antes citados Vs radicados en el Sistema de Información Documental ORFEO.
- Constatar la funcionalidad y accesibilidad del sitio web de la entidad - vínculo "Servicio de Atención al Ciudadano"-.

## 2. ALCANCE

La verificación se realizó a partir de una muestra selectiva - mediante la técnica de muestreo estadístico de distribución normal con un nivel de confianza del 80% y un nivel de error de estimación del 5%- de las evidencias y documentos que soportan esta actividad para los

períodos correspondientes a los dos (2) últimos trimestres de 2019, según los informes de atención al ciudadano proferidos por la Entidad.<sup>1</sup>

### 3. MARCO NORMATIVO

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

- Constitución Política de Colombia Artículos 23, 103, 209 y 270.
- Ley 190 de 1995. Artículo 54.
- Ley 489 de 1998. Artículos 32 y 33.
- Ley 734 de 2002. Código Disciplinario Único en lo que acontece con los deberes de los servidores públicos (Art. 34 numeral 34).
- Ley 962 de 2005. Por la cual se dictan disposiciones sobre la racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
- Ley 1474 de 2011. Estatuto Anticorrupción.
- Ley 1437 de 2011. Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1712 de 2014. Por la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1755 de 2015. Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Decreto 2232 de 1995. Artículos 7, 8 y 9.
- Decreto 2623 de 2009. Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
- Decreto 019 de 2012. Antitrámites.

---

<sup>1</sup> Sobre el particular es importante señalar que la fuente de verificación fue: (i) Informes atención al ciudadano –tercer y cuarto trimestre de 2019- y los insumos que los soportan publicados en la página web de la Entidad (ii) Información relacionada con la muestra que reposa en el Sistema de Información Documental ORFEO con **corte 31 de marzo de 2020**, (iii) información remitida por vía correo electrónico por la Vicepresidencia Administrativa y Financiera y (iv) información que reposa en la página web en el link de atención al ciudadano.

- Decreto 103 de 2015 compilado por el Decreto 1078 de 2015. Por el cual se reglamentó parcialmente la Ley 1712 de 2014.
- Decreto 1166 de 2016. Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.
- Resolución 776 del 2016. Por la cual se reglamenta el ejercicio del derecho de petición en la Agencia Nacional de Infraestructura.
- Resolución 1110 de 2016. Por la cual se modifica el artículo 8 de la Resolución 776 de 2016 mediante la cual se reglamentó el ejercicio del derecho de petición en la Agencia Nacional de Infraestructura
- Resolución 1529 de 2017. Por la cual se delegan unas funciones en las Vicepresidencias de la Agencia Nacional de Infraestructura y se adoptan otras disposiciones.
- Circular Interna No. 009 de 2013 – Manejo de Orfeo y Derechos de Petición.
- Y demás normas concordantes sobre la materia.

#### 4. DESARROLLO DEL INFORME

En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 76 de Ley 1474 de 2011, el cual restablece : “ *En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad (...). La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular...*” (Subraya fuera de texto), se presentan a continuación los resultados del seguimiento realizado:

##### VERIFICACIÓN DE ANTECEDENTES

##### ➤ Plan de mejoramiento Institucional:

En lo concerniente al seguimiento efectuado a este plan se evidenció que con corte a segundo semestre de 2019, existe un hallazgo administrativo (**1322-20**) referente con el “ *Plan de participación ciudadana de la Agencia Nacional de Infraestructura –ANI*”, cuya meta de

cumplimiento está prevista para el 31 de agosto de 2020 y el avance registrado, con corte al 20 de abril de 2020, es del 0%.

➤ **Plan de mejoramiento por Procesos:**

Durante el proceso de verificación, con corte al mes de marzo de 2020, se comprobó que el Plan de Mejoramiento por Procesos, inicialmente contaba con cinco (5) no conformidades, las cuales fueron evaluadas y consolidadas de acuerdo con su origen y causa, quedando en la actualidad solamente una (1). A continuación, se presenta el avance de las actividades de mejora:

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

No	DESCRIPCIÓN E IDENTIFICACIÓN NO CONFORMIDAD	OBSERVACIÓN Y/O ANOTACIÓN	PORCENTAJE DE AVANCE
3476	Se evidenciaron incumplimientos reiterativos a los términos de respuesta establecidos en el artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011, modificado por la Ley 1755 de 2015), en la medida en que, en la evaluación realizada, se constató que el porcentaje de las respuestas ofrecidas de manera extemporánea se mantuvo constante y sin ningún tipo de avance, según anexos de la sección 7.1.	En los diferentes períodos evaluados se evidencia que se continúan presentando incumplimientos en el trámite o contestación a las peticiones, quejas y reclamos, razón por la cual no se procede con el cierre de la presente no conformidad.	Cumplimiento 60%.

El avance se reflejó en el reporte al seguimiento del Plan de Mejoramiento por Procesos publicado en la página web de la Entidad, para el mes de marzo de 2020.

	<p align="center"><b>AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA</b></p> <p align="center"><b>Atención a trámite a derechos de petición, quejas, reclamos y sugerencias</b></p>	 <p align="center"><b>El futuro es de todos</b></p> <p align="center">Gobierno de Colombia</p>
---	---	---

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

En este contexto se procedió a efectuar seguimiento a los compromisos e implementación de medidas o acciones de mejoramiento para subsanar las debilidades evidenciadas en los últimos informes de evaluación,<sup>2</sup> sobre los cuales se realizaron diferentes mesas de trabajo con las personas encargadas del tema a fin de verificar las diferentes gestiones emprendidas para subsanar las falencias que sobre el tema existían. (Información consignada en el Plan de Mejoramiento por Procesos).

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

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

### ➤ CUMPLIMIENTO NORMATIVO

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

---

<sup>2</sup> Informes de atención a trámite de Derechos de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias Rads. Nos. 2019102006553-3 del 30/04/2019 y 2019102014419-3 del 30/09/2019, emitidos por la Oficina de Control Interno.

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Si	No	Parcial	
Ley 190 de 1995, artículos 54	<p><b>Artículo 54º.-</b> Las dependencias a que hace referencia el artículo anterior que reciban las quejas y reclamos deberán informar periódicamente al jefe o director de la Entidad sobre el desempeño de sus funciones.</p>			X	<p>En el seguimiento efectuado la líder del Equipo Participación y Servicio al Ciudadano manifestó en correo electrónico recibido el 08/04/2020<sup>3</sup> que: “La información se presentó de forma verbal en Comité de Dirección por la Vicepresidente Administrativa y Financiera, conforme lo dice la ley “deberán informar periódicamente al jefe o director de la Entidad sobre el desempeño de sus funciones”. Importa reiterar, que de tales Comités <b>no se levantan actas</b> por lo que no es posible adjuntar un documento”. (Negrilla fuera de texto)</p> <p>Al respecto, se recomienda nuevamente la necesidad de contar con soportes que evidencien la presentación de este informe al Presidente de la Entidad y de esta manera evidenciar cumplimiento del precepto normativo.</p>
	<p><b>Artículo 54º.-</b> “(…) los cuales deberán incluir:</p> <p>1.Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos, y</p> <p>2. Principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que preste la Entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública. Ver <a href="#">Decreto Nacional 2232 de 1995</a>.”</p>	X			<p>En los informes del tercer y cuarto trimestre del 2019 de Atención al Ciudadano que se encuentran publicados en la página Web de la Entidad, se confirmó que los mismos contienen un aparte sobre “<i>percepción ciudadana</i>” (Numeral 3), en donde a través del diligenciamiento de formularios y encuestas de satisfacción se informa sobre la opinión de los ciudadanos respecto de la atención presencial y a través de la página web; y sobre “<i>temas destacados</i>” respecto de los cuales los ciudadanos presentaron el mayor número de reclamos, quejas y denuncias a la Entidad y oportunidad de las respuestas.</p>
Decreto 2232 de 1995, artículo 9 ítem 3	<p><b>Artículo 9º.-</b> Actividades del jefe. En desarrollo de las anteriores funciones el jefe de esta dependencia deberá:</p> <p>Presentar el informe de que trata el artículo 54 de la Ley 190 de 1995. Este informe debe ser presentado con una periodicidad mínima trimestral, al jefe o director de la entidad.</p>			X	<p>Los informes de atención al ciudadano correspondientes al tercer y cuarto trimestre de 2019 se encuentran publicados en la página Web de la entidad y pueden ser consultados en los siguientes vínculos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>https://www.ani.gov.co/sites/default/files/informe_tercer_trimestre_2019_-_atencion_al_ciudadano.docx</li> <li>https://www.ani.gov.co/sites/default/files/informe_cuarto_trimestre_2019_-_atencion_al_ciudadano.docx</li> </ul> <p>En el seguimiento efectuado en el mes de abril de 2020, la líder del Equipo Participación y Servicio al Ciudadano manifestó en correo electrónico, recibido el 08/04/2020, que: “La información se presentó de forma verbal en</p>

<sup>3</sup> El soporte se encuentra en los papeles de trabajo del presente informe y que reposan en la Oficina de Control Interno.

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Sí	No	Parcial	
					Comité de Dirección por la Vicepresidente Administrativa y Financiera, conforme lo dice la ley "deberán informar periódicamente al jefe o director de la Entidad sobre el desempeño de sus funciones". Importa reiterar, que de tales Comités <b>no se levantan actas por lo que no es posible adjuntar un documento</b> ". (Negrilla fuera del texto). Al respecto, se recomienda establecer un mecanismo de reporte que permita contar con la evidencia del cumplimiento.
Decreto 1081 del 26 de mayo de 2015	<p><b>Artículo 2.1.1.6.2.</b> Informes de solicitudes de acceso a información. De conformidad con lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta. Respecto de las solicitudes de acceso a información pública, el informe debe discriminar la siguiente información mínima:</p> <p>(1) El número de solicitudes recibidas.</p>	X			<p>En los informes del tercer (3º) y cuarto (4º) trimestre de 2019 de Atención al Ciudadano se indicó en forma detallada cada una de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y demás solicitudes que gestionó el Equipo Participación y Servicio al Grupo de Atención al Ciudadano de la Entidad, en donde se indica que el total de las solicitudes recibidas para cada uno de los trimestres objeto de estudio, fueron:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ <u>Tercer (3º) trimestre 2019:</u> Ingresaron 2320 comunicaciones,</li> <li>◆ <u>Cuarto (4º) trimestre 2019:</u> Ingresaron 1762 comunicaciones.</li> </ul>
	(2) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.	X			<p>En los informes del tercer (3º) y cuarto (4º) trimestre de 2019 de Atención al Ciudadano se relacionaron las solicitudes que fueron trasladadas por competencia a otras instituciones. (ver paginas Nro. 6 de cada informe), en las cuales se señala que:</p> <p>La Agencia durante el tercer (3º) trimestre de 2019 ha recibido peticiones en traslado y ha dado traslado de peticiones a un total de (111) documentos.</p> <p>La Agencia durante el cuarto (4º) trimestre de 2019 ha recibido peticiones en traslado y ha dado traslado de peticiones a un total de (80) documentos.</p>
	(3) El tiempo de respuesta a cada solicitud.	X			<p>En los informes del tercer (3º) y cuarto (4º) trimestre de 2019, de Atención al Ciudadano se evidencia que se establece el término promedio de días en que se emitieron las repuestas a los ciudadanos, el cual fue de 14 días promedio. (ver página No. 8 del informe del tercer trimestre y folio 8 del informe del cuarto trimestre), de los informes antes mencionados.</p>
	(4) El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información. El informe sobre solicitudes de acceso a información estará a disposición del público en los	X			<p>Esta información está contenida en los informes de atención al ciudadano correspondientes al tercer (3º) y cuarto (4º) trimestre de 2019, los cuales pueden ser consultados en los siguientes vínculos:</p>

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Si	No	Parcial	
	términos establecidos en el artículo 4° del presente decreto.				<ul style="list-style-type: none"> <li><a href="https://www.ani.gov.co/sites/default/files/informe_tercer_trimestre_2019_-_atencion_al_ciudadano.docx">https://www.ani.gov.co/sites/default/files/informe_tercer_trimestre_2019_-_atencion_al_ciudadano.docx</a></li> <li><a href="https://www.ani.gov.co/sites/default/files/informe_cuarto_trimestre_2019_-_atencion_al_ciudadano.docx">https://www.ani.gov.co/sites/default/files/informe_cuarto_trimestre_2019_-_atencion_al_ciudadano.docx</a></li> </ul> <p>En el acápite “<i>acceso a la información pública</i>” se especifica en forma detallada los eventos en los cuales se negó el acceso a la información, así:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>♦ <u>Tercer (3°) trimestre de 2019</u>: se negó en siete (7) eventos.</li> <li>♦ <u>Cuarto (4°) trimestre de 2019</u>: Se presentaron tres (3) eventos.</li> </ul> <p><b>NOTA:</b> Las razones de negar el acceso de información se encuentra de manera detallada en cada uno de los informes.</p>
Ley 962 de 2005, artículo 15	<p><b>Artículo 15.</b> Derecho de turno. Los organismos y entidades de la Administración Pública Nacional que conozcan de peticiones, quejas, o reclamos, deberán respetar estrictamente el orden de su presentación, dentro de los criterios señalados en el reglamento del derecho de petición de que trata el artículo 32 del Código Contencioso Administrativo, sin consideración de la naturaleza de la petición, queja o reclamo, salvo que tengan prelación legal. Los procedimientos especiales regulados por la ley se atenderán conforme a la misma. Si en la ley especial no se consagra el derecho de turno, se aplicará lo dispuesto en la presente ley.</p> <p>En todas las entidades, dependencias y despachos públicos, debe llevarse un registro de presentación de documentos, en los cuales se dejará constancia de todos los escritos, peticiones y recursos que se</p>	X			<p>La Entidad cuenta con un Sistema de Gestión Documental denominando “Orfeo”, que permite generar un registro en forma consecutiva (turno) de la PQRS radicadas en la Entidad.</p> <p>Se efectuó una verificación aleatoria de radicados y se evidenció en el sistema de gestión documental ORFEO que existe un registro consecutivo desarrollado de manera ordenada y acorde con el origen de radicación de las diferentes solicitudes y la fecha de ingreso. Sobre el particular es importante señalar, que durante el periodo evaluado, se evidenciaron correos electrónicos donde se informaron a GIT de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones y al área de Archivo y Correspondencia de la ANI algunas eventuales fallas en el sistema de radicación<sup>4</sup>.</p>

<sup>4</sup> El soporte se encuentra en los papeles de trabajo del presente informe y que reposan en la Oficina de Control Interno.

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Si	No	Parcial	
	<p>presenten por los usuarios, de tal manera que estos puedan verificar el estricto respeto al derecho de turno, dentro de los criterios señalados en el reglamento mencionado en el inciso anterior será público, lo mismo que el registro de los asuntos radicados en la entidad u organismo. Tanto el reglamento como el registro se mantendrán a disposición de los usuarios en la oficina o mecanismo de atención al usuario.</p> <p>Cuando se trate de pagos que deba atender la Administración Pública, los mismos estarán sujetos a la normatividad presupuestal.</p>				
Ley 1437 de 2011	<p><b>Artículo 7</b> Deberes de las autoridades en la atención al público.</p> <p>4. Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5° de este Código.</p>	X			<p>La Entidad cuenta con un Sistema de Gestión Documental denominando "Orfeo", que permite generar un registro en forma consecutiva (turno) de las PQRS radicadas en la Entidad.</p> <p>Se realizó una verificación de radicados aleatoriamente, y se observó que se establece un registro consecutivo desarrollado de manera ordenada y acorde con el origen de radicación de las diferentes solicitudes.</p> <p>Sin embargo, durante el periodo evaluado, se evidenciaron correos electrónicos donde se informaron algunas eventuales fallas en el sistema de radicación.</p>
	<p>5. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.</p>	X			<p>Al revisar la página web de la Agencia Nacional de Infraestructura en el link: <a href="https://www.ani.gov.co/sites/default/files/u780/carta_de_trato_digno_2019.docx">https://www.ani.gov.co/sites/default/files/u780/carta_de_trato_digno_2019.docx</a></p> <p>se observa la "CARTA DE TRATO DIGNO", documento en el cual se establece el "El compromiso de trato digno con el ciudadano", documento que contiene los derechos y deberes de los ciudadanos y lo propio con los canales de atención y el responsable de la atención al ciudadano.</p> <p>En el seguimiento efectuado, se observó que la "carta de trato digno", fue actualizada el 25 de enero de 2019. En los papeles de trabajo, se encuentra evidenciada la fecha de actualización.</p>
Le y 14		X			En el seguimiento efectuado, el Equipo de Atención al Ciudadano, manifestó en correo electrónico recibido el

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Si	No	Parcial	
	<b>Artículo 76.</b> Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. <u>Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012</u> . En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.				08/04/2020 que: "La Agencia cuenta con un grupo de personas que responde a las obligaciones de PQRS de cara al ciudadano y apoya las actividades confiadas en materia de servicio ciudadano a la Vicepresidencia Administrativa y Financiera, estos son: un (1) profesional vinculado en planta y cuatro (4) contratistas de prestación de servicios para la vigencia 2020, con lo cual es claro que ciertamente existe una dependencia que asume estas funciones".
	La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.	X			<p>En la página Web de la Agencia Nacional de Infraestructura se encuentran los informes en los siguientes enlaces:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><a href="https://www.ani.gov.co/sites/default/files/19_seguimiento_al_proceso_de_atencion_d_e_petitionen_quejas_y_reclamos.pdf">https://www.ani.gov.co/sites/default/files/19_seguimiento_al_proceso_de_atencion_d_e_petitionen_quejas_y_reclamos.pdf</a></li> <li><a href="https://www.ani.gov.co/sites/default/files/19_seguimiento_al_proceso_de_atencion_d_e_petitionen_quejas_y_reclamos.pdf">https://www.ani.gov.co/sites/default/files/19_seguimiento_al_proceso_de_atencion_d_e_petitionen_quejas_y_reclamos.pdf</a></li> </ul> <p>En donde se evidencia la publicación de los dos (2) últimos informes de la Oficina de Control Interno sobre la evaluación en el marco de la atención al ciudadano y en particular sobre derechos de petición, quejas, reclamos y sugerencias.</p>
	En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.	X			<p>Al ingresar al portal web de la Agencia Nacional de Infraestructura se encuentra un link denominado "servicio al ciudadano", "ciudadano", que al ser abierto conduce a una nueva pestaña que entre otras opciones contiene una para "peticiones, quejas, reclamos y denuncias PQRS", en el cual se puede observar un instructivo de PQRS, que indica los términos de respuesta en cada clase de solicitud, el tipo de solicitud (queja, reclamo, sugerencia, petición y consulta), y el formulario PQRS permite anexar archivos, diligenciar datos del ciudadano y descripción del asunto.</p> <p><a href="https://orfeo.ani.gov.co/radicacionWeb/radicacionPqrs/SAPpqr.php">https://orfeo.ani.gov.co/radicacionWeb/radicacionPqrs/SAPpqr.php</a></p>
	Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que	X			<p>Al ingresar al portal web de la Agencia Nacional de Infraestructura se encuentra un link denominado "servicio al ciudadano", "ciudadano", que al ser abierto conduce a una nueva pestaña que entre otras opciones contiene una para "denuncias de corrupción", en donde se indica un correo electrónico al cual se pueden enviar las denuncias de posibles actos de corrupción</p>

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Si	No	Parcial	
	<p>permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.</p>				<p>presuntamente cometidos por servidores de la Agencia Nacional de Infraestructura en el desempeño de sus funciones, lo puede hacer a través de los siguientes canales:</p> <p>-Correo electrónico: <a href="mailto:denuncias@ani.gov.co">denuncias@ani.gov.co</a></p> <p>-Línea telefónica: 01 8000 410151 a nivel nacional o en Bogotá al teléfono: 4848860 Ext.: 1368,1421 y 1353..</p> <p>La Entidad en el desempeño de sus funciones, señala los datos de la persona encargada de atender las denuncias; luego se hace una breve explicación de cada una de las modalidades de denuncia, entre las que están: anónima, con identidad reservada y denuncia identificada, y finalmente indican el plazo de 10 días hábiles desde la recepción, dentro del cual la Agencia analizará el contenido de la denuncia, así como la competencia de la misma.</p> <p>Así mismo, al ingresar al portal web de la Agencia Nacional de Infraestructura se encuentra un link denominado "servicio al ciudadano", "ciudadano", que al ser abierto conduce a una nueva pestaña que entre otras opciones contiene una para "<b>peticiones, quejas, reclamos y denuncias PQRD</b>", en el cual se puede observar un instructivo de PQRS, que indica los términos de respuesta en cada clase de solicitud, el tipo de solicitud (queja, reclamo, sugerencia, denuncia, petición y consulta), y el formulario PQR permite anexar archivos, diligenciar datos del ciudadano y descripción del asunto.</p>

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Si	No	Parcial	
Ley 1712 de 2014, art 11, literal h	<p><b>Artículo 11.</b> Información mínima obligatoria respecto a servicios, procedimientos y funcionamiento del sujeto obligado. Todo sujeto obligado deberá publicar la siguiente información mínima obligatoria de manera proactiva:</p> <p>h) Todo mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado, junto con un informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado.</p>	X			<p>Al ingresar al portal web de la Agencia Nacional de Infraestructura se encuentra un link denominado “servicio al ciudadano”, “ciudadano”, que al ser abierto conduce a una nueva pestaña que entre otras opciones contiene una para “peticiones, quejas, reclamos y sugerencias PQRS”,</p> <p><a href="https://orfeo.ani.gov.co/radicacionWeb/radicacionPqrs/SAPpqr.php">https://orfeo.ani.gov.co/radicacionWeb/radicacionPqrs/SAPpqr.php</a></p> <p>A su vez se visualiza un instructivo de PQRS, que indica los términos de respuesta en cada clase de solicitud, el tipo de solicitud (queja, reclamo, sugerencia, denuncia, petición y consulta), permite anexar archivos, diligenciar datos del ciudadano y descripción del asunto.</p> <p>De igual forma, los informes del tercer (3°) y cuarto (4°) trimestre de 2019, se encuentran publicados en la página Web de la Agencia.</p> <p>Para verificar la cantidad de solicitudes radicadas, los tiempos de respuesta del sujeto obligado y la remisión por competencia de las mismas a otras instituciones se observa el siguiente link -página Web de la Entidad-:</p> <p><a href="https://www.ani.gov.co/informe-de-rendicion-de-la-cuenta-fiscal-la-controlaria-general-de-la-republica">https://www.ani.gov.co/informe-de-rendicion-de-la-cuenta-fiscal-la-controlaria-general-de-la-republica</a>.</p>

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Si	No	Parcial	
Decreto 1081 de 2015 Anexo 2." Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano"	<p><b>Cuarto Componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.</b></p> <p><b>c. Talento humano</b></p> <p>Se constituye en la variable más importante para la gestión y el mejoramiento del servicio al ciudadano, pues son los servidores públicos quienes facilitan a los ciudadanos el acceso a sus derechos a través de los trámites y servicios que solicitan. La entidad puede formular acciones para fortalecer el talento humano en materia de sensibilización, cualificación, vocación de servicio y gestión.</p> <p>Dentro de las actividades a desarrollar pueden estar las siguientes:</p> <p>(...)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Incluir en <b>el Plan Institucional de Capacitación</b> temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano, como, por ejemplo: cultura de servicio al ciudadano, fortalecimiento de competencias para el desarrollo de la labor de servicio, innovación en la administración pública, ética y valores del servidor público, normatividad, competencias y habilidades personales, gestión del cambio, lenguaje claro, entre otros.</li> </ul> <p>(...)"</p>	X			<p>En la verificación realizada, en el periodo del alcance del informe, la Coordinación de Talento Humano informa, mediante correo de fecha 16/04/2020<sup>5</sup> que: "El Plan Institucional de Capacitación se formula sobre el resultado de las encuestas de necesidades de capacitación que se aplican de manera virtual a todos los funcionarios de la ANI.</p> <p>En el 2019 a través de Compensar se dictó una charla sobre atención al ciudadano, a la cual asistieron 7 personas de toda la Entidad, de los cuales 5 eran contratistas y los restantes de planta. Del equipo de atención al ciudadano a esta capacitación asistieron 3 personas.</p> <p>Es de aclarar que el Plan de Capacitación es abierto para servidores de planta y contrato para aquellas capacitaciones que se realizan en la entidad y no involucran presupuesto. Para aquellas capacitaciones en las cuales hay ejecución de recursos solo pueden asistir servidores de planta".</p>

<sup>5</sup> El soporte se encuentra en los papeles de trabajo del presente informe y que reposan en la Oficina de Control Interno.

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Si	No	Parcial	
	<p><b>c. Talento humano</b></p> <p>Se constituye en la variable más importante para la gestión y el mejoramiento del servicio al ciudadano, pues son los servidores públicos quienes facilitan a los ciudadanos el acceso a sus derechos a través de los trámites y servicios que solicitan. La entidad puede formular acciones para fortalecer el talento humano en materia de sensibilización, cualificación, vocación de servicio y gestión.</p> <p>Dentro de las actividades a desarrollar <b>pueden</b> estar las siguientes:</p> <p>(...)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer un sistema de incentivos monetarios y no monetarios, para destacar el desempeño de los servidores en relación al servicio prestado al ciudadano.</li> <li>• (...)”</li> </ul>	X			<p>En respuesta remitida (correo electrónico del 16 de abril de 2020) por la Coordinación del GIT Talento Humano al correo antes citado se indicó:</p> <p><i>“El Plan Institucional de Capacitación se formula sobre el resultado de las encuestas de necesidades de capacitación que se aplican de manera virtual a todos los funcionarios de la ANI.</i></p> <p><i>En el 2019 a través de Compensar se dictó una charla sobre atención al ciudadano, a la cual asistieron 7 personas de toda la Entidad, de los cuales 5 eran contratistas y los restantes de planta. Del equipo de atención al ciudadano a esta capacitación asistieron 3 personas.</i></p> <p><i>Es de aclarar que el Plan de Capacitación es abierto para servidores de planta y contrato para aquellas capacitaciones que se realizan en la entidad y no involucran presupuesto. Para aquellas capacitaciones en las cuales hay ejecución de recursos solo pueden asistir servidores de planta</i></p> <p><i>Cordialmente (...)”.</i></p> <p><b>Aunado a lo anterior, el GIT-Talento Humano, mediante correo electrónico de fecha abril 28 de 2020, da respuesta al informe preliminar agregando sobre el particular: “ (...)En primer lugar, es importante aclarar que la disposición anteriormente transcrita, es facultativa al establecer que la entidad “puede”, no ordena cumplir con todas y cada una de las posibles actividades a desarrollar, por el contrario, es clara la estrategia y especialmente el componente cuarto, en darle la facultad a las entidades de desarrollar alguna de ellas, de acuerdo con su propio diagnóstico de necesidades, situaciones particulares de la entidad y disponibilidad de recursos(...)”<sup>6</sup>.</b></p>

<sup>6</sup> Soporte papeles de trabajo de la auditoría

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Si	No	Parcial	
Decreto 1081 del 26 de mayo de 2015	<b>Artículo 2.1.1.2.2.3.</b> Accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad. Los sujetos obligados deben cumplir con los criterios y requisitos generales de accesibilidad y señalización de todos los espacios físicos destinados para la atención de solicitudes de información pública y/o divulgación de la misma, conforme a los lineamientos de la Norma Técnica Colombiana 6047, "Accesibilidad al medio físico. Espacios de servicio al ciudadano en la Administración Pública. Requisitos", o la que la modifique o sustituya, atendiendo al principio de ajustes razonables establecido en dicha norma.	x <sup>7</sup>			En el seguimiento efectuado en el mes de abril del presente año, el equipo de atención al ciudadano de la Entidad, mediante correo electrónico de fecha 8 de abril de 2020, manifiesta que: "La coordinación administrativa y financiera tiene como propósito en la vigencia 2020 adelantar las adecuaciones razonables que el equipo de CIDCCA - DNP presentó en la auditoría que sobre accesibilidad llevó a cabo en la mitad del año 2019".
Decreto 1081 del 26 de mayo de 2015	<b>Artículo 2.1.1.3.1.1</b> Medios idóneos para recibir solicitudes de información pública. Se consideran medios idóneos para la recepción de solicitudes de información los siguientes:  (1) Personalmente, por escrito o vía oral, en los espacios físicos destinado por el sujeto obligado para la recepción de solicitudes de información pública.	X			La Agencia Nacional de Infraestructura cuenta con un espacio físico en el segundo piso para la atención a los usuarios de forma presencial.  Dirección: Calle 24 A No. 59-42 Edificio T 3 Torre 4. Única Sede.

<sup>7</sup> Una vez analizada la respuesta por parte del responsable de servicio al ciudadano y lo observado en la Entidad frente a la accesibilidad de las personas en situación de discapacidad, se aceptan los argumentos y se realiza el ajuste frente a su cumplimiento; no obstante, se recomienda realizar un cronograma o seguimiento de las actividades propuestas con el fin de lograr las adecuaciones requeridas en la vigencia 2020.

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Si	No	Parcial	
	(2) Telefónicamente, al número fijo o móvil destinado por el sujeto obligado para la recepción de solicitudes de información pública.	X			<p>Al ingresar al portal web de la Agencia Nacional de Infraestructura se encuentra un link denominado “servicio al ciudadano”, “ciudadano”, que al ser abierto conduce a una nueva pestaña que entre otras opciones contiene una relacionada con “compromiso de trato digno de la ANI con el ciudadano”, que señala: “Visítenos en la sede única de la ANI ubicada en la Calle 24A No 59-42 Edificio T3 Torre 4 piso 2 – Ciudadela Empresarial Sarmiento Angulo – Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 am. a 4:30 pm. Correspondencia: lunes a viernes de 8:15 am. A 4:30 pm. Llámenos a las siguientes líneas: PBX: 4848860 Extensión: 1368, 1421 y 1353 - línea Gratuita: 018000410151.</p> <p>Adicionalmente, en el link “participación ciudadana”, pestaña “transparencia”, se encuentran los datos necesarios para que cualquier ciudadano pueda presentar sus peticiones, quejas, reclamos o iniciar un trámite, a través de los siguientes canales: presencial, telefónico y virtual, en donde se publica el mismo número de teléfono que en el link anterior.</p> <p>En correo enviado el 06/04/2020, se requirió a la dependencia competente el soporte que permitiera evidenciar el registro de solicitudes recibidas vía telefónica, durante el segundo semestre de 2019. Para lo cual se recibió diligenciado el formato (Código TPSE-F-002- Versión 001 del 28/11/2013), que contiene la relación de un total de setenta y cuatro (74) llamadas telefónicas ( soportes que reposan en los papeles de trabajo del presente informe).</p>

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Si	No	Parcial	
	(3) Correo físico o postal, en la dirección destinada por el sujeto obligado para la recepción de solicitudes de información pública.	X			<p>Al ingresar al portal web de la Agencia Nacional de Infraestructura se encuentra un link denominado “servicio al ciudadano”, “ciudadano”, que al ser abierto conduce a una nueva pestaña que entre otras opciones contiene una relacionada con “compromiso de trato digno de la ANI con el ciudadano”, que señala: “Visítenos en la sede única de la ANI ubicada en la Calle 24A No 59-42 Edificio T3 Torre 4 piso 2 – Ciudadela Empresarial Sarmiento Angulo de lunes a viernes de 8:00 am. a 4:30 pm. Llámenos a las siguientes líneas: PBX: 4848860 Extensión: 1368, 1421 y 1353 - línea Gratuita: 018000410151.</p> <p>Adicionalmente, en el link “participación ciudadana”, pestaña “transparencia”, se encuentran los datos necesarios para que cualquier ciudadano pueda presentar sus peticiones, quejas, reclamos o iniciar un trámite, a través de los siguientes canales: presencial, telefónico y virtual, en donde se publica la misma dirección de correspondencia física que en el link anterior.</p>
	(4) Correo electrónico institucional destinado por el sujeto obligado para la recepción de solicitudes de información pública.	X			<p>Al ingresar al portal web de la Agencia Nacional de Infraestructura se encuentra un link denominado “servicio al ciudadano”, “ciudadano”, que al ser abierto conduce a una nueva pestaña que entre otras opciones contiene una relacionada con “compromiso de trato digno de la ANI con el ciudadano”, que señala: “MONICA PATRICIA FRANCO TORO, Experto G3-06, es la servidora de la Agencia Nacional de Infraestructura responsable del área de Atención al Ciudadano, y quien tendrá a cargo el conocimiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones o denuncias. Usted podrá dirigirse a ella o a la Agencia, a través de los siguientes canales de atención: Escribanos al correo electrónico <a href="mailto:contactenos@ani.gov.co">contactenos@ani.gov.co</a>”.</p> <p>Adicionalmente, en el link “participación ciudadana”, pestaña “transparencia”, se encuentran los datos necesarios para que cualquier ciudadano pueda presentar sus peticiones, quejas, reclamos o iniciar un trámite, a través de los siguientes canales: presencial, telefónico y virtual, en donde se publica el mismo correo electrónico que en el link anterior.</p>



**AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA**  
**Atención a trámite a derechos de petición, quejas, reclamos y sugerencias**



**El futuro es de todos**

**Gobierno de Colombia**

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Si	No	Parcial	
	(5) Formulario electrónico dispuesto en el sitio web oficial del sujeto obligado, en un formato que siga los lineamientos que definió el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones a través de la estrategia de Gobierno en Línea.	X			Al ingresar al portal web de la Agencia Nacional de Infraestructura se encuentra un link denominado "servicio al ciudadano", "ciudadano", que al ser abierto conduce a una nueva pestaña que entre otras opciones contiene una para "peticiones, quejas, reclamos y denuncias PQRS", en el cual se puede observar un instructivo de PQRS, que indica los términos de respuesta en cada clase de solicitud, tipo de solicitud (queja, reclamo, sugerencia, denuncia, petición y consulta), y el formulario PQRS permite anexar archivos, diligenciar datos del ciudadano y descripción del asunto.



Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Si	No	Parcial	
Decreto 1081 del 26 de mayo 2015	<p><b>Artículo 2.1.1.3.1.2</b> Seguimiento a las solicitudes de información pública. En la recepción de solicitudes de información pública los sujetos obligados deben indicar al solicitante un número o código que permita hacer seguimiento al estado de su solicitud, la fecha de recepción y los medios por los cuales se puede hacer seguimiento a la misma.</p>	X			<p>Al ingresar al portal web de la Agencia Nacional de Infraestructura se encuentra un link denominado “servicio al ciudadano”, “ciudadano”, que al ser abierto conduce a una nueva pestaña que entre otras opciones contiene una para “seguimiento a radicados”, en donde se solicita digitar los 14 dígitos del radicado a consultar.</p> <p><a href="https://orfeo.ani.gov.co/consultaRadicados.php">https://orfeo.ani.gov.co/consultaRadicados.php</a></p> <p><b>NOTA:</b> No obstante lo anterior, se recomienda al equipo de Atención al Ciudadano que una vez se brinde repuesta sea posible en todos los casos acceder a la misma, con la constancia de remisión correspondiente al ciudadano, porque al consultar el radicado de una muestra aleatoria de 60 radicados tomada de los insumos del tercer trimestre del año 2019- atención al ciudadano se observó en <b>20 casos</b> que el “radicado finalizó su trámite”, y no se anexó la respuesta efectivamente remitida al ciudadano, lo cual se menciona e ilustra en el presente informe. (El número de los radicados se anexa al presente informe para consulta del equipo de atención al ciudadano)</p> <p>Aunado a lo anterior esta Oficina observó en la verificación adelantada para el radicado No. 20194090878642 del 23/08/2019, consultado dicho radicado desde la página web, que con corte al 23 de abril de 2020, se indica lo siguiente: “ <i>El radicado 20194090878642, de fecha 2019-08-23 se encuentra en trámite, en la dependencia GIT de Talento Humano(...)</i>”<sup>8</sup></p>

<sup>8</sup> Al verificar en el sistema de información documental ORFEO, con corte al 23 de abril de 2020, se observa se devolvió para reasignación el documento el cual llegó el pasado 23 de agosto de 2019; al consultar su estado este se encuentra en trámite.

Decreto 1081 del 26 de mayo de 2015	<p><b>Artículo 2.1.1.3.1.6. Motivación de los costos de reproducción de información pública.</b> Los sujetos obligados deben determinar, motivadamente, mediante acto administrativo o documento equivalente según el régimen legal aplicable, los costos de reproducción de la información pública, individualizando el costo unitario de los diferentes tipos de formato a través de los cuales se puede reproducir la información en posesión, control o custodia del mismo, y teniendo como referencia los precios del lugar o zona de domicilio del sujeto obligado, de tal forma que estos se encuentren dentro de parámetros del mercado.</p> <p>El acto mediante el cual se motiven valores a cobrar por reproducción información pública ser suscrito por funcionario o empleado del nivel directivo y debe ser divulgado por el sujeto obligado, conforme a lo establecido en artículo 2.1.1.2.1.4 del presente decreto.</p> <p>Parágrafo 1° establecer los costos reproducción de información, sujeto obligado debe tener en cuenta que información pública puede ser suministrada a través los diferentes medios de acuerdo con su formato y medio de almacenamiento, entre ellos: fotocopias, medios magnéticos o electrónicos, memorias Discos Compactos, DVD u otros que permitan reproducción, captura, distribución, e intercambio de información pública.</p> <p>Parágrafo 2° Cuando se trate de solicitudes de información relacionadas con la prestación de un trámite a cargo del sujeto obligado, reproducción de información solicitada estarán sujetos a las tarifas establecidas para la realización del trámite, según las normas que reglamentan el mismo.</p>	X	<p>La Agencia Nacional de Infraestructura profirió la Resolución No. 552 del 19 de marzo de 2015 “Por la cual se deroga la Resolución No. 411 de 2010, en la cual se fijaron los valores para los servicios de fotocopiado y afines, en la Agencia Nacional de Infraestructura”.</p> <p>En el seguimiento efectuado sobre este tema se observa que para el servicio de fotocopiado la ANI suscribió el contrato No. 470 de 2018 cuyo objeto era “contratar los servicios integrales de fotocopiado escáner y conexos, incluidos equipo, papel, mantenimiento preventivo y correctivo”, contrato vigente hasta el 25 de mayo de 2019.</p> <p>A partir del 26 de mayo de 2019, la ANI suscribió contrato No. <b>VAF-429 de 2019</b> con el objeto “Contratar los servicios integrales de fotocopiado, escáner, incluidos equipo, papel, mantenimiento preventivo y correctivo, operario y demás requeridos para la correcta prestación del servicio”, el cual estuvo vigente hasta el 22 de diciembre de 2019. A partir del 23 de diciembre de 2019 hasta el 30 de junio de 2021 se encuentra vigente el contrato <b>VAF-661 de 2019</b>.</p> <p>En el informe de austeridad del gasto del tercer trimestre de 2019, realizado por la Oficina de Control Interno, se validó la formalización de los siguientes valores unitarios, así:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fotocopias B/N Carta y Oficio: 83,00</li> <li>- Fotocopias Color Carta y Oficio: 37,00</li> <li>- Digitalización: \$ 37</li> <li>- Fotoplanos: \$ 14.000</li> <li>- Escáner Planos Color: \$11.000,00</li> <li>- Plóter Pliego Color: \$16.000,00</li> <li>- Impresiones Doble Cara: \$ 1.000,00</li> <li>- Anillados: \$ 5.000,00</li> </ul>
-------------------------------------	---	---	---

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Si	No	Parcial	
Ley 1755 de 2015	<p><b>Artículo 29</b></p> <p>Costo no debe superar el valor comercial.</p>	X			<p>La Agencia Nacional de Infraestructura profirió la Resolución No. 552 del 19 de marzo de 2015 "Por la cual se deroga la Resolución No. 411 de 2010, en la cual se fijaron los valores para los servicios de fotocopiado y afines, en la Agencia Nacional de Infraestructura".</p> <p>En el seguimiento efectuado sobre este tema se observa que para el servicio de fotocopiado la ANI suscribió el contrato No. 470 de 2018 cuyo objeto era "contratar los servicios integrales de fotocopiado escáner y conexos, incluidos equipo, papel, mantenimiento preventivo y correctivo", contrato vigente hasta el 25 de mayo de 2019.</p> <p>A partir del 26 de mayo de 2019, la ANI suscribió contrato No. <b>VAF-429 de 2019</b> con el objeto "Contratar los servicios integrales de fotocopiado, escáner, incluidos equipo, papel, mantenimiento preventivo y correctivo, operario y demás requeridos para la correcta prestación del servicio", el cual estuvo vigente hasta el 22 de diciembre de 2019. A partir del 23 de diciembre de 2019 hasta el 30 de junio de 2021 se encuentra vigente el contrato <b>VAF-661 de 2019</b>.</p> <p>En el informe de austeridad del gasto del tercer trimestre de 2019, realizado por la Oficina de Control Interno, se validó la formalización de los siguientes valores unitarios, así:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fotocopias B/N Carta y Oficio: 83,00</li> <li>- Fotocopias Color Carta y Oficio: 37,00</li> <li>- Digitalización: \$ 37</li> <li>- Fotoplanos: \$ 14.000</li> <li>- Escáner Planos Color: \$11.000,00</li> <li>- Plóter Pliego Color: \$16.000,00</li> <li>- Impresiones Doble Cara: \$ 1.000,00</li> <li>- Anillados: \$ 5.000,00</li> </ul>

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Si	No	Parcial	
Ley 1755 de 2015	<p><b>Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.</b> Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:</p> <p>1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.</p> <p>2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.</p> <p><b>Parágrafo.</b> Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.</p>			X	<p>En ejercicio de verificación realizada a los datos y/o registros que soportan los informes de atención al ciudadano correspondientes al tercer trimestre (3°) y cuarto (4°) trimestre de 2019, se observó que: de un total de <b>4082</b> comunicaciones registradas bajo las denominaciones <b>“cumplen, fuera de término, sin respuestas y en término para responder”</b>, se tomó una muestra de <b>847</b> registros, de los cuales <b>457</b> corresponden al 3° trimestre 2019 y <b>390</b> registros corresponden al 4° trimestre 2019, evidenciándose lo siguiente<sup>9</sup>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>El 38%</b>, se tramitaron fuera de término.</li> <li>- <b>El 10%</b>, de las comunicaciones continúan sin documento de respuestas, es decir se desconoce la gestión ofrecida y los términos ya están vencidos.</li> <li>- <b>El 48%</b>, se respondió de manera oportuna.</li> <li>- <b>El 4%</b> restante, corresponden a casos especiales de comunicaciones informativas y otros casos.</li> </ul> <p>La sumatoria de los porcentajes correspondientes a los primeros datos, es decir el 38% que corresponde a peticiones tramitadas fuera de término más el 10% que corresponde a las comunicaciones que continúan sin documento de respuesta dan un total del 48%, dato que revela los incumplimientos reiterativos a los términos de respuestas establecidos en la Ley 1755 de 2015.</p> <p>El anterior análisis se encuentra documentado en los anexos del presente informe como papeles de trabajo. El presente análisis, se encuentra soportado en los papeles de trabajo del presente informe.</p>

➤ **Consolidado de atención de los informes de PQRS – Segundo Semestre 2019**

<sup>9</sup> Es importante nuevamente mencionar que la verificación realizada en el ejercicio auditor fue con corte al 31 de marzo de 2020 y que el alcance de la auditoría fue el segundo semestre de 2019.

Tabla 2. Comparativo atención PQRS – Segundo Semestre 2018 vs 2019

Comparativo tercer y cuarto trimestre de 2019- vs. 2018	Total ingreso	Cumplen en término	%	Fuera de término	%	Sin respuesta	%	En término para responder	%
Tercer trimestre - 2018	1472	1029		111		184		148	
Cuarto trimestre -2018	1258	855		151		196		56	
<b>Total, segundo semestre 2018</b>	<b>2730</b>	<b>1884</b>	<b>69%</b>	<b>262</b>	<b>10%</b>	<b>380</b>	<b>14%</b>	<b>204</b>	<b>7%</b>
Tercer trimestre - 2019	2320	1457		199		368		296	
Cuarto trimestre -2019	1762	1241		171		253		97	
<b>Total, segundo semestre 2019</b>	<b>4082</b>	<b>2698</b>	<b>66%</b>	<b>370</b>	<b>9%</b>	<b>621</b>	<b>15%</b>	<b>393</b>	<b>10%</b>
<b>Variación semestral</b>	<b>1352</b>	<b>814<sup>10</sup></b>	<b>-3%</b>	<b>108</b>	<b>-1%</b>	<b>241</b>	<b>1%</b>	<b>189</b>	<b>3%</b>
<b>Incremento porcentual %</b>	<b>49.52%</b>	<b>43.21%</b>		<b>41,22%</b>		<b>63,42%</b>		<b>92,64%</b>	

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

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

- a) El número de ingresos de PQRS, aumentó en un 49.52%, al pasar de 2730 en el segundo semestre de 2018 a 4082 en el mismo periodo de 2019.
- b) El número de las respuestas dadas oportunamente, aumentó en 814 solicitudes, que representan el 43.21%.

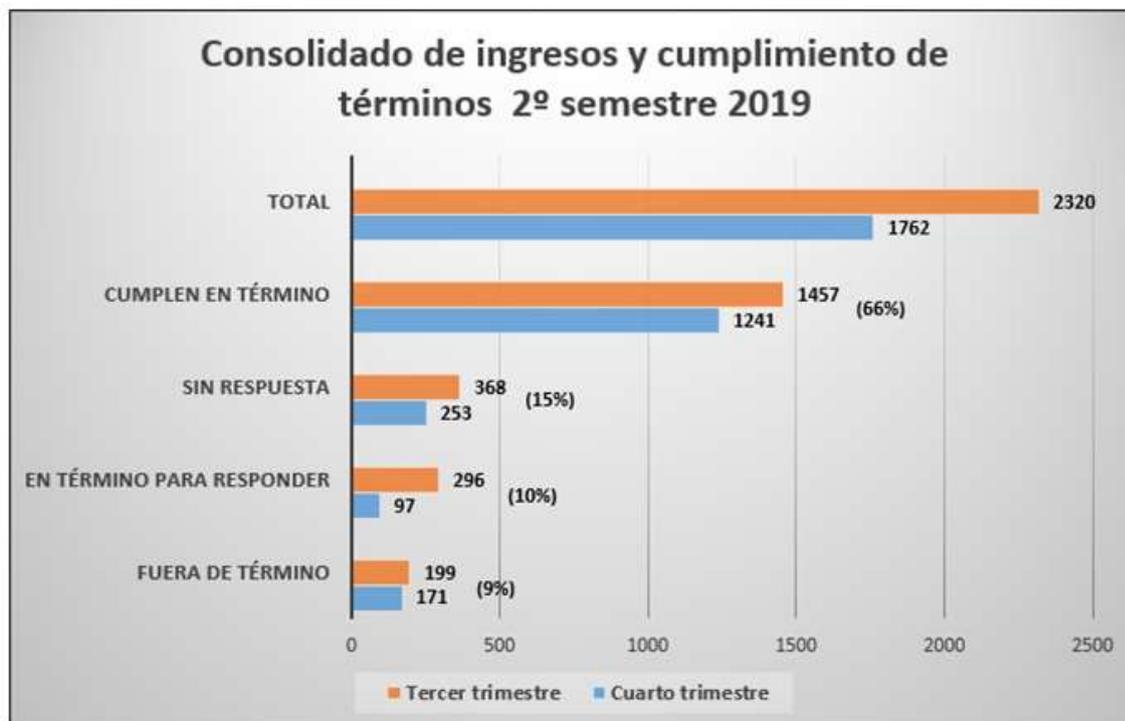
<sup>10</sup> La cifra de 814, es el resultado de la diferencia entre el total del valor del segundo semestre de 2019 (2698) menos el total del segundo semestre de 2018 (1884), valores que reposan en los informes del 3er y 4to trimestre de 2019 – atención al ciudadano (Insumos). Finalmente, de acuerdo con lo indicado en las observaciones del informe preliminar, se realiza el ajuste pasando de -814 a 814.

	<p align="center"><b>AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA</b>  <b>Atención a trámite a derechos de petición, quejas, reclamos y sugerencias</b></p>	
--	--	--

- c) El número de registro de solicitudes respondidas fuera de término creció en 108 comunicaciones que representan el 41,22%.
- d) La cantidad de comunicaciones sin respuesta aumentó en 241 comunicaciones que representan el 63,42%.
- e) El número de registro de requerimientos que se reportaron en su momento en término para ser tramitadas se incrementó en 189 comunicaciones, las cuales reflejan un 92,64%.

En conclusión, en todos los ítemns anteriores, se refleja una curva de crecimiento que es proporcional al número de comunicaciones ingresadas en el periodo objeto de la presente auditoría. En este sentido se considera conveniente seguir reforzando e implementando acciones de mejora que apunten a optimizar la atención ofrecida a la ciudadanía.

En la presente gráfica, se muestra el comportamiento del ingreso de las comunicaciones y el porcentaje de cumplimiento de los términos en la atención ofrecida en el segundo semestre de 2019.



Fuente: Informes de atención al ciudadano publicados en la pagina web de la Entidad. (Tercer y cuarto trimestre de 2019)

<https://www.ani.gov.co/rendicion-de-cuentas/informes8>

#### ➤ Selección de la muestra de Auditoría

El equipo de Servicio al Ciudadano, elabora trimestralmente informes sobre la atención ofrecida, documentos que se encuentran publicados en la página Web de la entidad y soportados con un archivo en Excel, el cual contiene los registros de cada una de la 16 tipificaciones de las comunicaciones que ingresan en cada trimestre. En este sentido, se tomó una muestra sobre las comunicaciones que en su momento fueron reportadas en cada uno de los citados informes (3er y 4to trimestre de 2019), bajo los siguientes criterios: Cumple, Cumple/Fuera de plazo, Incumple/sin respuesta y en término.

La metodología utilizada para tomar la muestra selectiva fue mediante la técnica de muestreo estadístico de distribución normal, con un nivel de confianza del 80% y un nivel de error de estimación del 5%, es así como se seleccionaron aleatoriamente un total de 847 registros de Orfeo,

distribuidos en cada uno de los trimestres objeto de estudio, los cuales para mayor ilustración se enuncian a continuación<sup>11</sup>:

Tabla 3. Comparativo atención PQRS – Revisión datos informes trimestrales atención al ciudadano.

CONNOTACIÓN	CONSOLIDADO 2DO SEMESTRE- 2019	MUESTRA CON NIVEL DE CONFIANZA DEL 80%-	3er- TM	MUESTRA CON NIVEL DE CONFIANZA DEL 80%- Muestra- 3TM	4to-TM	MUESTRA NIVEL DE CONFIANZA DEL 80% Muestra- 4TM
<b>CUMPLE</b>	<b>2698</b>	<b>155</b>	1457	147	1241	145
<b>CUMPLE/ FUERA DE PLAZO</b>	<b>370</b>	<b>114</b>	199	90	171	84
<b>INCUMPLE SIN RESPUESTA</b>	<b>621</b>	<b>130</b>	368	114	253	100
<b>EN TÉRMINO</b>	<b>393</b>	<b>116</b>	296	106	97	61
<b>TOTAL INGRESO</b>	<b>4082</b>	<b>515</b>	<b>2320</b>	<b>457</b>	<b>1762</b>	<b>390</b>

En el seguimiento efectuado a los insumos que soportan cada uno de los informes trimestrales de atención al ciudadano y la trazabilidad de la información que se encuentra en el Sistema de Gestión Documental – ORFEO, se pudo establecer, que en el consolidado de los dos (2) trimestres objeto de evaluación (julio-diciembre de 2019) se evidenciaron las siguientes situaciones:

<sup>11</sup> La información relacionada con la muestra que reposa en el Sistema de Información Documental ORFEO tuvo como fecha de corte **31 de marzo de 2020**.

Tabla 4. Resultado muestra auditada

Periodo evaluado	TRIMESTRE	Muestra	Cumple en término	Tramitados Fuera de término	Sin Respuesta	Casos Especiales*
2do-Semestre-2019	3er-Tm-2019	457	201	178	56	22
	4to-Tm-2019	390	208	142	30	10
	<b>TOTAL</b>	<b>847</b>	<b>409</b>	<b>320</b>	<b>86</b>	<b>32</b>
<b>%</b>			<b>48%</b>	<b>38%</b>	<b>10%</b>	<b>4%</b>

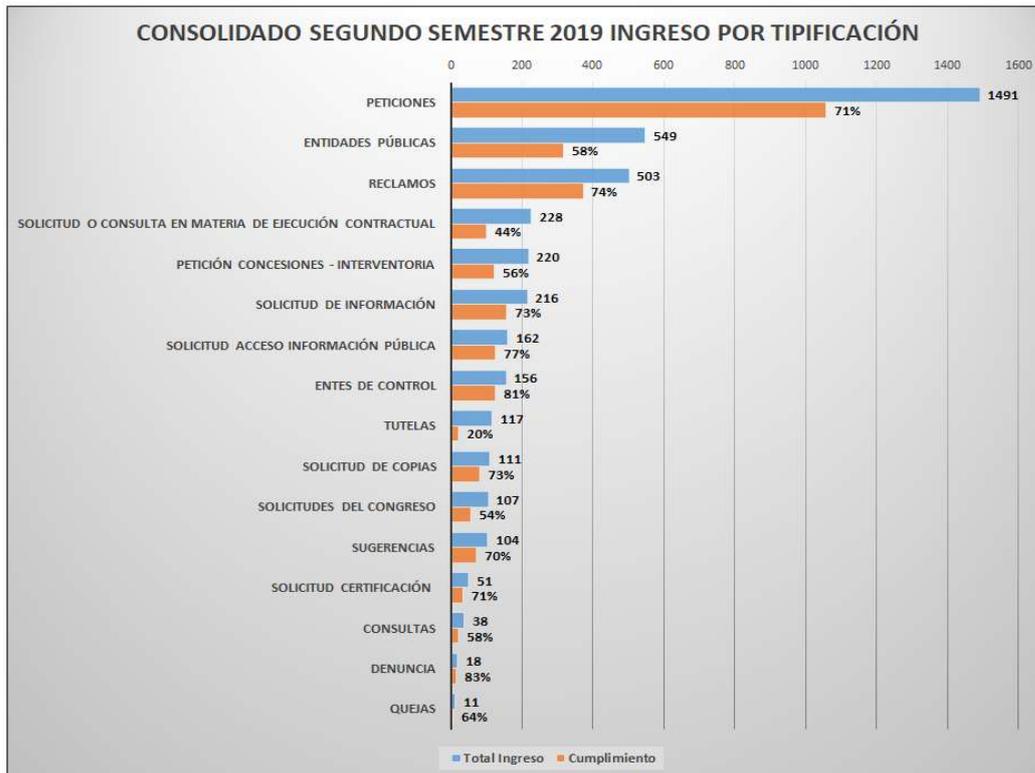
Del total de la muestra auditada, se advierte en la anterior tabla, los siguientes datos relevantes:

- El 48% de las solicitudes se tramitaron en término,
- El 38%, se tramitaron de manera extemporánea,
- El 10%, figuran sin documento de respuesta enlazado en el Orfeo.
- El 4%, restante corresponde a comunicaciones de tipo informativo, y otros casos especiales, en donde el documento de respuesta no se enlazó en el Orfeo de manera apropiada y otros eventos en los cuales el radicado fue anulado y/o corresponde a un memorando interno<sup>12</sup>.

#### ➤ Tipificación de las solicitudes

De acuerdo con las estadísticas que soportan los informes de atención al ciudadano, y los registros arrojados por el Sistema de Gestión Documental Orfeo, durante el segundo semestre 2019, a continuación se ilustra el comportamiento del ingreso de las tipificaciones y su % de cumplimiento en cada trimestre objeto del presente informe así:

<sup>12</sup> Se anexa al presente informe descripción de los casos especiales generados en la muestra



De acuerdo con la anterior gráfica, se evidencia que de las dieciséis (16) tipologías de atención al ciudadano, las que más demandas tienen, son:

- Peticiones 1491, que representan el (37%) del total de ingreso de comunicaciones (4082)
- Solicitudes procedentes de las entidades públicas, 549, que representan el (13%) del total de ingreso de comunicaciones (4082)
- Reclamos, con 503 registros, que corresponde al (12%) del total de ingreso de comunicaciones (4082)
- Solicitud o consulta en materia de ejecución contractual, con 228 registros, que representan (6%) del total de ingreso de comunicaciones (4082).

Tabla 5. Consolidado ( 3er y 4to Trimestre 2019) de cumplimiento por tipo de petición<sup>13</sup>

No	Tipificación de las comunicaciones	Total Ingreso	Cumplen	%	Fuera de término	%	Sin Respuesta	%	En Término para responder	%
1	Peticiones	1491	1059	71,03	114	7,65	196	13,15	122	8,18
2	Entidades públicas	549	319	58,11	82	14,94	114	20,77	34	6,19
3	Reclamos	503	373	74,16	32	6,36	55	10,93	43	8,55
4	Solicitud o consulta en materia de ejecución contractual	228	100	43,86	4	1,75	3	1,32	121	53,07
5	Petición concesiones - Interventoría	220	124	56,36	37	16,82	38	17,27	21	9,55
6	Solicitud de información	216	157	72,69	21	9,72	27	12,5	11	5,09
7	Solicitud acceso Información pública	162	125	77,16	16	9,88	17	10,49	4	2,47
8	Entes de control	156	126	80,77	5	3,21	18	11,54	7	4,49
9	Tutelas	117	23	19,66	6	5,13	87	74,36	1	0,85
10	Solicitud de copias	111	81	72,97	13	11,71	12	10,81	5	4,5
11	Solicitudes del Congreso	107	58	54,21	19	17,76	29	27,1	1	0,93
12	Sugerencias	104	73	70,19	7	6,73	13	12,5	11	10,58
13	Solicitud certificación	51	36	70,59	9	17,65	5	9,8	1	1,96
14	Consultas	38	22	57,89	2	5,26	4	10,53	10	26,32
15	Denuncia	18	15	83,33	2	11,11	0	0	1	5,56
16	Quejas	11	7	63,64	1	9,09	3	27,27	0	0
<b>Totales</b>		<b>4082</b>	<b>2698</b>	<b>66,1</b>	<b>370</b>	<b>9,06</b>	<b>621</b>	<b>15,21</b>	<b>393</b>	<b>9,63</b>
%			<b>66%</b>		<b>9%</b>		<b>15%</b>		<b>10%</b>	

Del cuadro anterior, se observa que en cuanto al tema relacionado con las respuestas tramitadas de **manera extemporanea**, se evidencia que se presentan tres (3) porcentajes relevantes los cuales hacen referencia con el incumplimiento de las solicitudes procedentes del **Congreso de la República con un 17,76%** de incumplimiento. La presente situación merece especial atención toda vez que estas solicitudes señalan un termino perentorio, de acuerdo con lo indicado en el art. 258 de la Ley 5 de 1992. Al respecto es importante señalar la respuesta emitida por la Vicepresidencia de Estructuración que al respecto indicó: “ (...) *no todos los radicados del Congreso de la República, vienen con el enunciado “art. 258 de la Ley 5 de 1992” y es ahí donde los términos no son 5 días, sino 10 días hábiles, además, siempre se ha tenido el acompañamiento por parte de los Asesores de Presidencia de la ANI y debido a la complejidad de la información que se tiene que recopilar, se solicita prorroga telefónicamente o vía correo electrónico a los Congresistas directamente por parte de los Asesores de Presidencia de la ANI (...)*”. Sobre el particular la Oficina de Control Interno llama la atención sobre lo establecido en el procedimiento denominado “ Atención al Ciudadano y Partes Interesadas – Código TPSC-P-001 – Versión: 0013 – Fecha 28/12/2018”, que se encuentra publicado en la página Web en donde a la letra indica “ Miembros de Congreso, 5 días hábiles siguientes a su recepción.

<sup>13</sup> Teniendo en cuenta las observaciones realizadas al informe preliminar por la Vicepresidencia Administrativa y Financiera, la Oficina de Control Interno procedió a realizar el ajuste respecto de los porcentajes de cumplimiento y fuera de término, adicionalmente se insertaron las dos (2) columnas denominadas “Sin respuestas” y “En término para responder”.

Aunado a lo anterior es importante tener en cuenta lo establecido en la Res. 776 de 2016 , artículo 1, párrafos 1 y 2.<sup>14</sup>

De igual forma, sucede lo mismo con el porcentaje **(16,82%)** de incumplimiento a las peticiones procedentes **de las concesiones e interventoría**. A su vez se observan que existe un porcentaje de **(14,94%)** de las solicitudes procedentes de las entidades públicas, por último en lo referente al tratamiento dado a las **tutelas**, se tiene un incumplimiento del **(5,13%)** y un porcentaje altísimo del (74,36%), de estas acciones que no figura en el sistema de gestión documental – Orfeo con respuesta alguna.

➤ **Requerimientos relación con entes externos de control segundo semestre 2019.**

Es importante señalar que la Oficina de Control Interno, en desarrollo de su rol Relación con Entes Externos de Control (Decreto 648 de 2017), en concordancia con los lineamientos emitidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública en la *“Guía de rol de las unidades u oficinas de control interno, auditoría interna o quien haga sus veces”*, efectuó verificación aleatoria a las respuestas emitidas por la Entidad durante el segundo semestre de 2019 a los requerimientos elevados por los Organismos de Control del Estado,<sup>15</sup> con el fin de establecer el cumplimiento a los criterios de *i) la oportunidad* (entregar la información en los tiempos establecidos por el organismo de control), *ii) la integralidad* (dar respuesta a todos y cada uno de los requerimientos) y *iii) la Pertinencia* (que la información suministrada esté acorde con el tema solicitado o con el requerimiento específico)<sup>16</sup>.

Por lo anterior y teniendo en cuenta el periodo de análisis del presente informe, la Oficina de Control Interno verificó el cumplimiento de los criterios antes mencionados respecto de una

<sup>14</sup> Art. 3, PARÁGRAFO 1: EXCEPCIÓN: Cuando extraordinariamente no fuere posible resolver la petición en los términos aquí señalados, la Agencia deberá informar de inmediato esta circunstancia al interesado, y en todo caso, antes del vencimiento del término señalados en la ley, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble inicialmente estipulado.

PARÁGRAFO 2: SUSPENSIÓN Y/O INTERRUPCIÓN DE TÉRMINOS: Los términos se suspenderán y/o interrumpirá, si a ello hubiere lugar , si se trata de solicitudes incompletas, incomprensibles o por desistimiento tácito, ...”

<sup>15</sup> Contraloría General de la República (Art. 267 de la Constitución Política de Colombia) y el Ministerio Público (Art. 275 y siguientes de la Constitución Política de Colombia).

<sup>16</sup> Guía Rol de las Unidades u Oficinas de Control Interno, Auditoría Interna o quien haga sus veces, emitido en diciembre 2018 por el Departamento Administrativo de la Función Pública. Páginas 18 – 24.

muestra aleatoria<sup>17</sup>, a las respuestas emitidas por la Entidad a cada uno de los requerimientos remitidos por los Entes Externos de Control, los resultados de dicha verificación fueron plasmados en cuatro (4) alertas preliminares preventivas que fueron comunicadas a las vicepresidencias vía correo electrónico<sup>18</sup>.

A continuación, se presentan los resultados cualitativos y cuantitativos del análisis efectuado a la muestra seleccionada (meses de julio, agosto y septiembre de 2019):

Tabla 6. Relación Alertas preliminares preventivas.

RESULTADO CUANTITATIVO Y CUALITATIVO ALERTAS PRELIMINARES PREVENTIVAS (JULIO-AGOSTO-SEPTIEMBRE DE 2019)			
VICEPRESIDENCIA EVALUADA	CRITERIO OPORTUNIDAD	CRITERIO INTEGRALIDAD	CRITERIO PERTINENCIA
Vicepresidencia Administrativa y Financiera	0	0	0
Vicepresidencia Jurídica	2	1	0
Vicepresidencia Ejecutiva	0	3	0
Vicepresidencia de Gestión Contractual	0	1	0
Vicepresidencia Estructuración	0	0	0
Vicepresidencia de Planeación, Riesgos y Entorno	3	1	0

Fuente: Documentación soporte papeles de trabajo Oficina de Control Interno vigencia 2019

<sup>17</sup> La muestra seleccionada correspondió a los requerimientos que fueron radicados en la Entidad durante los meses julio, agosto y septiembre de 2019.

<sup>18</sup> Las Alertas Preliminares Preventivas fueron comunicadas en el mes de octubre de 2019 a los enlaces de Relación con Entes Externos de Control de cada una de las vicepresidencias y a los vicepresidentes respectivamente.

A solicitud de las Vicepresidencias, la Oficina de Control Interno, además de la socialización de las Alertas Preliminares Preventivas realizadas a través de correo electrónico, sostuvo dos (2) mesas de trabajo con las Vicepresidencias Jurídica y de Planeación, Riesgos y Entorno con el propósito de analizar conjuntamente los resultados de la verificación realizada.

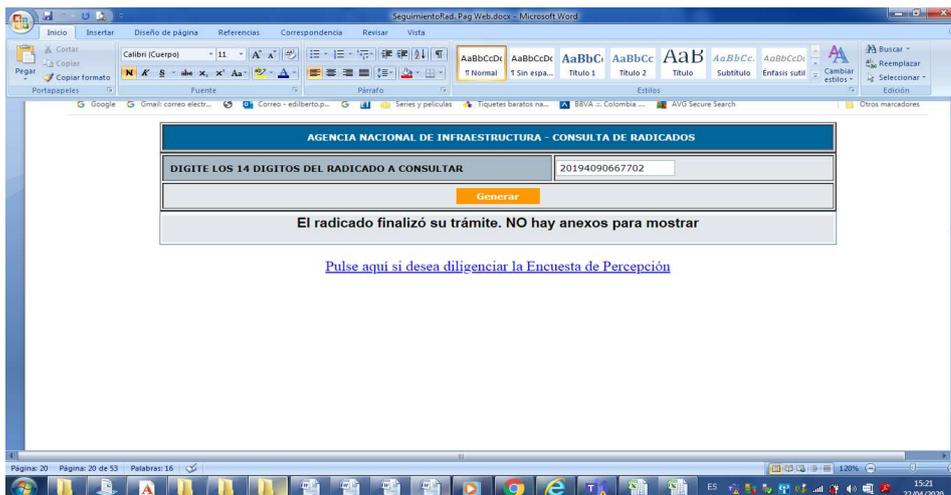
Finalmente, es importante señalar que la emisión de las alertas preliminares preventivas y su socialización a cada Vicepresidencia, tuvieron como principales fines *i)* coadyuvar a la trazabilidad de la información y *ii)* sensibilizar sobre la importancia de la implementación de acciones y controles que contribuyan al mejoramiento continuo del proceso.

- Verificación de información contenida en la página web, vínculo de <https://www.ani.gov.co/#atención> al ciudadano de la página web:

Se considera conveniente señalar que, durante este periodo, a la página Web de la Agencia, se le han venido efectuando diferentes modificaciones y actualizaciones. Sin embargo, se evidenció que aún persisten dificultades en el seguimiento a radicados disponibles en el vínculo, <https://orfeo.ani.gov.co/consultaRadicados.php>. Lo presente, teniendo en cuenta que, en el ejercicio de verificación, se observó la presencia de la siguiente situación:

- Radicado No. 20194090667702:

Se indica que el radicado finalizó su trámite y no se observan anexos para mostrar la gestión y/o la respuesta al peticionario.



## 5. CIERRE DE LA AUDITORÍA, CONCLUSIONES, NO CONFORMIDADES Y RECOMENDACIONES

### ➤ Conclusiones

De las cuatro variables auditadas en la muestra aleatoria, se evidenciaron las siguientes situaciones, con corte al 31 de marzo de 2020<sup>19</sup>:

- Sólo el 48% de las solicitudes se tramitaron en término,
- El 38%, se tramitaron de manera extemporánea,
- El 10%, figuran sin documento de respuesta enlazado en el Orfeo.
- Existe un porcentaje del 4%, de solicitudes que la trazabilidad en el Orfeo, se dificulta por cuanto el enlace en el Orfeo, no se realiza apropiadamente.

### ➤ No Conformidades.

5.1 Respuestas extemporáneas a las solicitudes efectuadas por el Congreso de la República. Se evidenció que, en el segundo semestre de 2019, se presenta un incumplimiento en el término en la atención del (17,76%) de las solicitudes provenientes del Congreso, en especial al art. 258 de la Ley 5 de 1992.

5.2 En lo concerniente con las acciones de tutelas, se evidenció un porcentaje del (5,13%) aparentemente incumplido, por cuanto no se cuenta en el Orfeo, con la trazabilidad apropiada de la gestión efectuada. Generándose con esta conducta un incumplimiento en los términos judiciales.

### ➤ Recomendaciones.

Se sugiere que las personas asignadas como enlace en cada una de las Vicepresidencias, diseñen herramientas que les permitan ejercer un mejor control de todas las respuestas a las solicitudes que sean de su competencia.

---

<sup>19</sup> En las respuestas emitidas al informe preliminar por parte de las Vicepresidencias de Gestión Contractual y Estructuración, las cuales reposan en los papeles de trabajo de la auditoría, se enuncian y soportan acciones posteriores después del corte 31 de marzo de 2020, las cuales son acciones que no modifica la información reportada en el presente informe, teniendo en cuenta que el alcance del mismo corresponde al segundo semestre de 2019 con verificación de auditoría realizada con corte al 31 de marzo de 2020 al Sistema de Gestión Documental ORFEO . No obstante, las acciones que se adopten después del 31 de marzo de 2020 se sugiere mencionarlas como acciones correctivas y/o preventivas a las situaciones evidenciadas.

Se recomienda que los enlaces asignados en cada Vicepresidencia, para el manejo de las PQRS y comunicaciones procedentes de los entes externo de control, revisen los informes trimestrales de atención al ciudadano y consulten los insumos (archivos Excel) que soportan los citados informes con el fin de adoptar acciones de mejora.

Se recomienda que la dependencia competente realice verificación de las fallas que imposibilitan efectuar seguimiento y consulta de los radicados desde el vínculo, <https://orfeo.ani.gov.co/consultaRadicados.php>.

Se observó que el Hallazgo No.1322-20 tiene como fecha límite de cumplimiento el 31 de agosto de 2020, contando con dos acciones de mejoramiento, por lo que se sugiere al responsable del proceso (i) analizar si las acciones de mejora propuestas subsanan la causa que dio origen al hallazgo y si el resultado es negativo se sugiere modificar el plan de mejoramiento institucional con el fin de plantear acciones efectivas, y (ii) se sugiere cargar en el aplicativo FTP las evidencias de cumplimiento de las acciones de mejoramiento, ya que se observó con corte al 20 de abril de 2020 que no se han cargado evidencias de cumplimiento dando un porcentaje de avance del 0% .

Se recomienda nuevamente la necesidad de implementar mecanismos que permitan evidenciar la presentación del informe de atención al ciudadano al Presidente de la Entidad, emitido de manera trimestral, con el fin de soportar el cumplimiento de lo establecido en la Ley 190 de 1995 art. 54.

En el seguimiento efectuado en el mes de abril del presente año, el equipo de atención al ciudadano de la Entidad, mediante correo electrónico de fecha 8 de abril de 2020, manifiesta que: *“La coordinación administrativa y financiera tiene como propósito en la vigencia 2020 adelantar las adecuaciones razonables que el equipo de CIDCCA - DNP presentó en la auditoría que sobre accesibilidad llevó a cabo en la mitad del año 2019”*, con base en lo anterior la Oficina de Control Interno recomienda realizar un cronograma o seguimiento de las actividades con el fin de lograr las adecuaciones requeridas en la vigencia 2020.

Con relación al término de respuesta de los requerimientos procedentes del Congreso de la República y teniendo en cuenta lo expuesto en el presente informe, la Oficina de Control Interno recomienda (i) fortalecer el control establecido en el sistema de información

<p><b>ANI</b> Agencia Nacional de Infraestructura</p>	<p><b>AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA</b></p> <p><b>Atención a trámite a derechos de petición, quejas, reclamos y sugerencias</b></p>	<p><b>El futuro es de todos</b>      Gobierno de Colombia</p>
---	---	---

documental ORFEO en cuanto a la parametrización de los términos límites para dar respuesta a este tipo de solicitudes y (ii) formalizar y enlazar al radicado padre las solicitudes y respuestas a las prórrogas otorgadas para emitir las respuestas a los requerimientos de información realizados por el Congreso de la República con el fin de conservar la trazabilidad documental.

**Realizó verificación y elaboró informe:**

**LUZ MARY HERNANDEZ VILLADIEGO**

**Auditora Oficina de Control Interno**

**Revisó**

**Aurora Andrea Reyes Saavedra**

**Auditora Oficina de Control Interno**

**Aprobó**

**Gloria Margoth Cabrera Rubio**

**Jefe Oficina de Control Interno**

**(Versión original firmada)**

## **ANEXOS**

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

- Anexo 1: Casos de falta de trazabilidad en el link de la Pagina web de la Entidad-seguimiento de la radicación-
- Anexo 2: Análisis detallado de la Muestra.
- Anexo 3: Análisis detallado de los Casos especiales.