



Bogotá D.C.

PARA: **Dr. OMAR AUGUSTO CAMARGO MORENO**
Vicepresidente Administrativo y Financiero (E)


DE: **DIEGO ORLANDO BUSTOS FORERO**
Jefe de Oficina de Control Interno

ASUNTO: Entrega del informe de evaluación en el marco de la atención al ciudadano y en particular sobre Derechos de Petición, Quejas, Reclamos y Sugerencias – (PIL-35).

Apreciado Dr. Camargo:

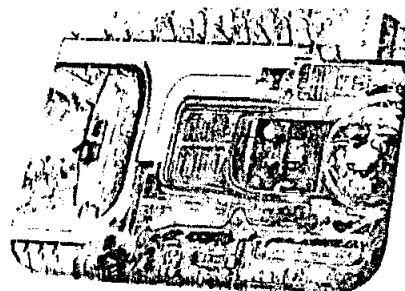
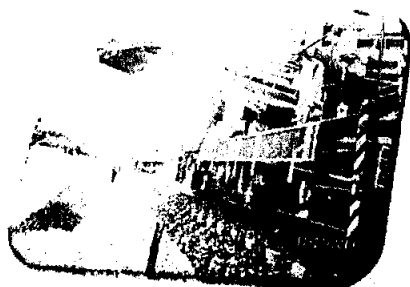
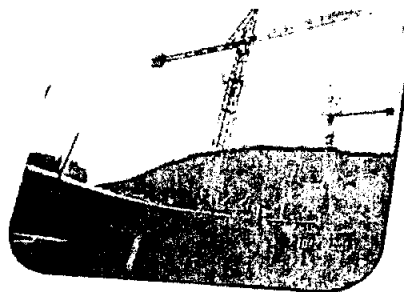
Comendidamente me dirijo a usted, con el objeto de comunicarle que dando cumplimiento al Cronograma de Actividades propio de la Oficina de Control Interno, para la presente vigencia, de manera atenta remito el informe en mención, donde se evalúa lo propio con este tema para la vigencia de los tres (3) primeros trimestres de 2014.

Cordialmente,


DIEGO ORLANDO BUSTOS FORERO
Jefe de Oficina de Control Interno

Copia: Dra. Nazly Delgado Villamil – Coordinadora GIT Disciplinario, Atención al Ciudadano y Apoyo a la Gestión

Anexo: Informe. (7 folios)
Proyectó: L. Mary Hdez – Control Interno
Nro. Borrador: *2014. 1020 02 23 37*
SIG Fm-04



**INFORME DE Evaluación en el marco de la atención al ciudadano y
en particular sobre Derechos de Petición, Quejas, Reclamos y
Sugerencias – PIL No. 35**

DICIEMBRE - 2014

2014

TABLA DE CONTENIDO

I.	INTRODUCCION	3
II.	OBJETIVOS	4
III.	ALCANCE	5
IV.	METODOLOGIA	5
V.	MARCO LEGAL	5
VI.	VERIFICACIÓN DE ANTECEDENTES	6
VII.	DESARROLLO DEL INFORME	7
VIII.	SITUACIONES ENCONTRADAS	8
IX.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	11
X.	PAPELES DE TRABAJO	13

I. INTRODUCCION

La Agencia Nacional de Infraestructura tiene como objeto social planear, coordinar, estructurar, contratar, ejecutar, administrar y evaluar proyectos de concesiones y otras formas de asociación Público Privada – APP, para el diseño, construcción mantenimiento, operación, administración y/o explotación de la infraestructura pública de transporte en todos sus modos y de los servicios conexos o relacionados y el desarrollo de proyectos de asociación publico privada para otro tipo de infraestructura pública cuando así lo determine expresamente el Gobierno Nacional.¹

Sabido es por los directivos de la entidad que la Oficina de Control Interno se constituye en uno de los instrumentos de alto nivel gerencial que busca asegurar el cumplimiento de los objetivos institucionales a través del engranaje del control como parte del ciclo de una administración exitosa. No en vano, la propia Constitución Política de Colombia lo trata como un principalísimo instrumento gerencial en sus artículos 209 y 269, junto con el control posterior, o de segundo grado, a cargo de las Contralorías, al decir de la H. Corte Constitucional en su sentencia C 1192 del 13 de septiembre de 2000.

El Control Interno, en este orden de ideas, es fundamentalmente axiológico y finalista, pues propende por asegurar que la gestión institucional de todos los órganos del Estado, se oriente hacia la realización de los fines que constituyen su objetivo y, que esta se realice con estricta sujeción a los principios constitucionales que guían el ejercicio de la función pública.

Ahora bien, en desarrollo del citado mandato constitucional, el artículo 9º, de la Ley 87 de 1993, definió la naturaleza de la Oficina de Control Interno, para todas las entidades y organismos de las ramas del poder público, en sus diferentes niveles (art. 5º), así:

“(…) es uno de los componentes del Sistema de Control Interno, de nivel gerencial o directivo, encargada de evaluar la eficiencia, eficacia y economía de los demás controles y de asesorar a la dirección en la continuidad del proceso administrativo, la revaluación de los planes establecidos y en la introducción de los correctivos necesarios para el cumplimiento de las metas u objetivos previstos (…)”

Así las cosas, es preponderante el rol que tanto la Constitución Política y la Ley asignan a la oficina de control interno, dada la importancia sin precedentes que en la nueva visión del control que plasmó el Constituyente de 1991, juega el control interno para la modernización de la administración pública y el mejoramiento de la capacidad de gestión de sus instituciones, todo lo cual, connota un énfasis particular en el control estratégico de gestión, y un serio compromiso con el monitoreo de los resultados de la acción institucional, para el cabal cumplimiento de sus fines y objetivos, de acuerdo a los principios constitucionales rectores del ejercicio de la función pública.

¹ Decreto 4165 de Noviembre 3 de 2011.

Dicho énfasis se encuentra contemplado en abundante normatividad, jurisprudencia y doctrina, dentro de cuyos contenidos queremos destacar la Ley 87 de 1993 que en su articulado describe la funcionalidad y características del Jefe de la Oficina de Control Interno, robustecida por la Ley 1474 de 2011 que determina la designación del Jefe de dicha Oficina por parte del Presidente de la República con el fin de viabilizar autonomía e independencia en la valoración del control, así como el Decreto 1537 de 2001 que reglamenta parcialmente la aludida Ley 87 de 1993 donde se precisa el rol que deben desempeñar las oficinas de control interno dentro de las organizaciones públicas, enmarcado en cinco tópicos: valoración de riesgos, acompañamiento y asesoría, evaluación y seguimiento, fomento de la cultura de control y relación con entes externos.

Consecuente con lo anterior, se presenta este informe de Ley, el cual en la actualidad se encuentra identificado como PIL-35 y cuyo enfoque se centra en el seguimiento al cumplimiento de los lineamientos establecidos para el manejo de las peticiones, quejas, reclamos, consultas y sugerencias emitidas a la entidad, en aras de mejorar continuamente el servicio de atención al ciudadano.

Dicho servicio de atención al ciudadano se encuentra contemplado en el Decreto 2482 de 2012 como uno de los cuatro (4) pilares del sistema integrado de gestión y de planeación que pretende arraigar esquemas de transparencia y de probidad en la administración pública.

II. OBJETIVOS

El origen del presente informe, surge a raíz de la programación establecida por la Oficina de Control Interno, la cual se encuentra enmarcada dentro de las actividades que conforman el Cronograma de actividades planeadas para la vigencia 2014. Por consiguiente, la presente evaluación tiene como finalidad:

- ◆ *Revisar y analizar el procedimiento de recepción y trámite de solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias y derechos de petición elevados ante la entidad para los tres (3) primeros trimestres de 2014.*
- ◆ *Efectuar seguimiento a las observaciones y recomendaciones dadas en el informe de evaluación Rad. 2014-102-003936-3 del 15/05/2014.*
- ◆ *Revisar el contenido y estructura de los informes de atención al ciudadano presentados en los tres (3) primeros trimestres de 2014.*
- ◆ *Efectuar seguimiento mediante mecanismos de confrontación aleatoria de los registros que soportan los informes de atención al ciudadano antes citados, Vs radicados del Sistema de Información Documental ORFEO.*
- ◆ *Constatar la funcionalidad y accesibilidad del sitio Web de la entidad, relacionada en el vínculo "Servicio de Atención al Ciudadano".*

III. ALCANCE

Verificar la adecuada atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, en la forma y términos establecidos en la Constitución y la Ley. Esta verificación se lleva a cabo sobre la base de pruebas selectivas de las evidencias y documentos que soportan esta actividad, para los períodos correspondientes a los tres (3) primeros trimestres de 2014.

IV. METODOLOGIA

La metodología empleada por la Oficina de Control Interno, es la usualmente aceptada para la elaboración de este tipo de informes de acuerdo a las normas nacionales e internacionales de auditoría, para lo cual se hizo necesario efectuar una planeación y ejecución de trabajo, donde se tuvieron en cuenta los siguientes aspectos:

- ◆ **Revisión documental:** Se procedió a revisar el contenido de los informes de atención al ciudadano, correspondientes a los tres (3) primeros trimestres de 2014.
- ◆ **Seguimiento acciones de mejora:** Se efectuó confrontación sobre las observaciones efectuadas por la Oficina de Control Interno plasmadas en el informe de evaluación Rad. 2014—102-003936-3 y las acciones de mejora informadas por la dependencia competente.
- ◆ **Verificación de algunos registros del Sistema de información documental - ORFEO:** Aleatoriamente se tomó una muestra representativa de registros de ingreso y salida de las comunicaciones generadas en el ORFEO, con la finalidad de conocer la trazabilidad ofrecida a cada una de ellas.
- ◆ **Revisión del vínculo de Atención al Ciudadano página web de la entidad:** Se procedió a Constatar la funcionalidad y accesibilidad del sitio Web de la Agencia Nacional de Infraestructura – ANI.

V. MARCO LEGAL

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

- ◆ Constitución Política de Colombia Artículos 1, 2, 23, 103, 209 y 270
- ◆ Ley 734 de 2002. Código Disciplinario Único, en lo que acontece con los deberes de los servidores públicos (Art. 34 numeral 34).
- ◆ Ley 1474 de 2011 – Estatuto Anticorrupción
- ◆ Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011) Artículos 6, 12, y 32 (vigente desde julio de 2012) y algunas normas (inexequibilidad) con

efectos diferidos hasta el 31 de dic. De 2014 por sentencia de la Corte Constitucional C- 818 de 2011.

- ◆ 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 489 de 1998 Artículos 32 y 33
- ◆ Ley 190 DE 1995 Artículo 54 (Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan...)
- ◆ Decreto 019 de 2012 (antitrámites)
- ◆ Decreto 2232 de 1995 Artículos 7, 8 y 9
- ◆ Decreto 2482 de 2012 (por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión).
- ◆ Decreto 2641 de 2012 (por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011)
- ◆ Circular Externa No. 001 de 2011- Consejo Asesor de Gobierno en Materia de Control Interno (Orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de los Derechos de Petición)
- ◆ Documento CONPES 3649 de 2010 (política nacional de servicio al ciudadano)

VI. VERIFICACIÓN DE ANTECEDENTES

Plan de Mejoramiento Institucional: En lo concerniente con el seguimiento efectuado a este Plan, se pudo evidenciar que persiste un hallazgo administrativo que en la actualidad se encuentra vigente e identificado con el Nro. 304. Por consiguiente, se considera oportuno señalar que este hallazgo, a su vez se encuentra integrado de manera conjunta por cinco (5) observaciones de diferentes vigencias en donde su cumplimiento a 31/12/2013, alcanzó un porcentaje de 67% y en la actualidad se encuentra en ejecución. Se precisa que el citado hallazgo hace referencia a que “Se observan debilidades en el monitoreo de las respuestas a cargo de las Áreas, ya que los requerimientos de información no son respondidos oportunamente (...)”

Plan de Mejoramiento por Procesos: En lo referente al plan de mejoramiento por procesos, se observó que a la fecha del presente seguimiento se encontraban relacionadas trece (13) debilidades detectadas, y que para este caso llamaremos no conformidades, sobre las cuales se han venido efectuando acciones de mejora, a fin de que estas sean subsanadas en su totalidad.

Informe de Seguimiento (PIL-35): Durante el proceso de verificación, se procedió a efectuar seguimiento a las situaciones consignadas en el memorando Rad. No. 2014-102-003936-3 del 15/05/2014, por medio del cual la Oficina de Control Interno realizó entrega a la Vicepresidencia Administrativa, de la evaluación del tema relacionado con el manejo de la atención al ciudadano en la entidad. Por consiguiente, se procedió a constatar la documentación suministrada por el área objeto de estudio, sobre el avance de las acciones de mejora emprendidas sobre cada uno de los criterios y anotaciones consignados en el papel de trabajo.



VII. DESARROLLO DEL INFORME

Para el desarrollo de la presente auditoría se tuvo en cuenta que la entidad estuviera cumpliendo con las políticas de desarrollo administrativo y en particular las relacionadas con la “transparencia, participación y el servicio al ciudadano”, y dentro de estas, observar que las acciones implementadas por la Agencia Nacional de Infraestructura – ANI, estén orientadas a acercar al ciudadano y hacer visible la gestión pública, la permisibilidad al acceso a la información, a los trámites y servicios y su efectividad, conforme a las orientaciones establecidas en el Decreto 2482 de 2012.

En este contexto, se procedió a efectuar seguimiento a los compromisos e implementación de medidas o acciones de mejoramiento de las debilidades y recomendaciones entregadas en los últimos informes de evaluación radicados con memorandos No. 2014-102-003936-3 del 15/05/2014 y 2013-102-006048-3 del 02/08/2013 y sobre los cuales el Grupo Interno de Trabajo Disciplinario, Atención al Ciudadano y apoyo a la Gestión manifestó sus apreciaciones, avances y acciones emprendidas sobre el tema objeto de estudio.

Por otra parte, se evaluó la información suministrada por el área encargada del manejo de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de la entidad, de acuerdo al correo electrónico mediante el cual la funcionaria encargada del área objeto de estudio informa lo referente con las acciones de mejoras implementadas a fin de subsanar las falencias señaladas en el último informe por la Oficina de Control Interno. A su vez, se analizaron de manera aleatoria registros en el Sistema de Gestión Documental - ORFEO y lo concerniente con este tema en la Página Web de la entidad.

De igual forma, se tuvo en cuenta lo establecido en la Constitución y la ley, que consagran el derecho de petición y la injerencia de la ciudadanía en la administración pública por intermedio de las quejas, reclamos y derechos de petición, constituyéndose así en un derecho fundamental que tiene toda persona, para presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades o ante las organizaciones privadas que establezca la ley, pudiendo ejercerse en el interés general o particular, de información o consulta.

Finalmente, a través del link de Servicio al ciudadano, se realizaron varios ejercicios de verificación y evaluación del funcionamiento, accesibilidad y actualidad del contenido de la información que se encuentra publicada en el Sitio Web de la entidad (www.ani.gov.co).

VIII. SITUACIONES ENCONTRADAS

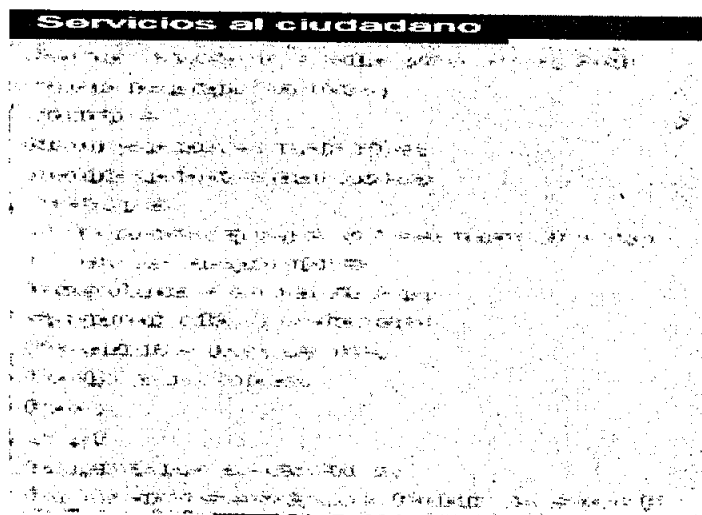
Para la presente auditoría se tomó como parámetro las directrices señaladas por el Sistema Nacional del Servicio al Ciudadano y los lineamientos establecidos por el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, las cuales han sido oficializadas y publicitadas ampliamente como herramienta y guía para las entidades estatales; por lo tanto el análisis se efectuó tomando como referencia:

1. **Procedimiento de atención al ciudadano – Código – TPSC-P-001** : Se evidenció que el proceso de atención al ciudadano (SIG), debe actualizarse en el capítulo de normatividad vigente, incluyendo las últimas disposiciones dictadas en el tema, tales como la ley 1712 de 2014 por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones); la norma técnica colombiana - NTC 6047 (2013-12) relacionado con la accesibilidad al medio físico, espacios de servicio al ciudadano en la Administración Pública y Requisitos, divulgado por el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano en enero de 2014.

2. **Informes de atención al ciudadano tres (3) primeros trimestres de 2014:**

En la revisión de los tres (3) últimos informes de servicio y atención al ciudadano, se observa una notable mejora en el contenido y desarrollo de los informes trimestrales, participación en charlas y colaboración con eventos externos sobre atención y servicio al ciudadano y promoción de una cultura de servicio; análisis y comparación de estadísticas, seguimiento y advertencias de cumplimiento en las respuestas y su registro. No obstante, debe propenderse para que los radicados evaluados como “INCUMPLE/SIN RESPUESTA” y que según el informe si tienen contestación, lo cual obedece a inadecuados registros del funcionario responsable del trámite, se tomen correctivos efectivos a fin de evitar desinformación y eventual distorsión de la información, tal como lo reconoce el último informe trimestral de atención al ciudadano.

3. **Verificación de información contenida en el vínculo de atención al ciudadano de la página web:** En la actualidad este link denominado “*Servicios Atención Ciudadano*” cuenta con quince (16) enlaces, los cuales fueron consultados con la finalidad de verificar su funcionamiento, contenido y actualización de la información; de esta manera, se pudo evidenciar que persisten las siguientes situaciones que dificultan que la ciudadanía pueda contar con información, oportuna, confiable y actualizada.



a) **Desactualización de información:** Se constató que en la actualidad persisten las mismas falencias informadas por la Oficina de Control Interno en sus últimos informes, toda vez que al consultar nuevamente el enlace relacionado con “Resultados de Participación Ciudadana”, se observa desinformación, con respecto a los vínculos denominados:

- Cumplimiento de Términos PQR: La información que se ofrece, corresponde a diciembre de 2011
- Estadísticas de PQR: Los registrados tiene fecha de mayo de 2011
- Tabulaciones de encuestas: Información correspondiente al año 2012

Resultados de Participación Ciudadana

[Email](#)
[Tweet](#)
[Facebook](#)
[Google+](#)

Descripción	Fecha de Publicación	Fecha de modificación
Chat Febrero 28 de 2012		26/03/2013
Chat Inyas		26/03/2013
Chat Inyas	21/04/2013	21/04/2013
Chat Ruta del Sol Sector 2		26/03/2013
Cumplimiento de Términos PQR	21/04/2013	21/04/2013
Estadística de PQR	21/04/2013	21/04/2013
Presupuesto Participativo por Responder		26/03/2013
Chat 27 de mayo 2011		
Resultados Encuesta Chat 27 de Mayo 2011		26/03/2013
Tabulaciones encuesta Año 2012	21/04/2013	21/04/2013

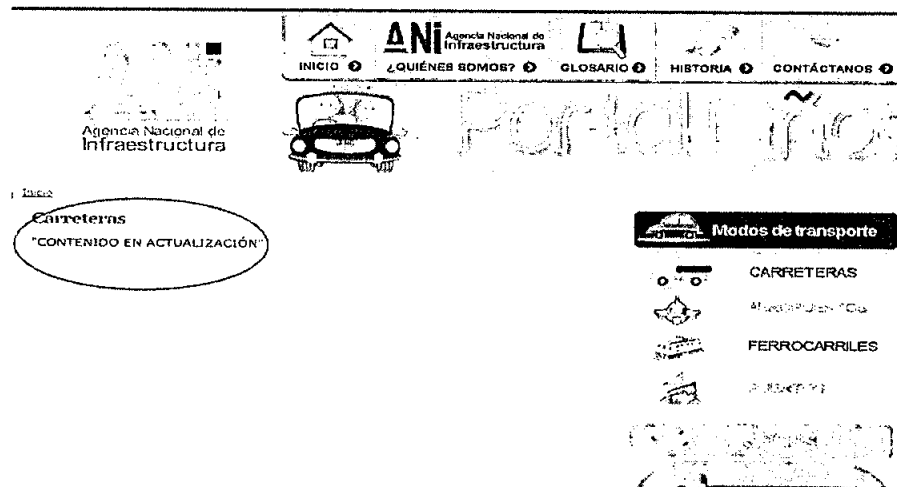
Lo anterior, denota que a la fecha no se ha efectuado ninguna acción de mejora al respecto.

b) **Dificultad en seguimiento a radicados:** En varios ejercicios de consultas efectuados a través del link “Seguimiento a Radicados”, se observó que este se encuentra fuera de servicio, toda vez que al digitar un número de radicación no aparece resultado alguno sobre el estado actual de las comunicaciones. La presente situación ha sido informada por la Oficina de Control Interno en los dos (2) últimos informes de evaluación y seguimiento.

x intranet.ani.gov.co/sites x 186.154.252.21:Orfeo/co: x
 .252.21 de la computadora Radicados (m) PI-PSSESID=&okrd=1&dec_se=&fecha_caso=&radicado

AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA - CONSULTA DE RADICADOS	
DIGITE LOS 14 DIGITOS DEL RADICADO A CONSULTAR	2014-090052-02
	2014090052402

- c) **Información no disponible:** Al examinar la información que corresponde al vínculo "**Portal para Niños**", se pudo evidenciar que a la fecha permanecen, las falencias señaladas anteriormente en este link, y las cuales han sido reiteradas por la Oficina de Control Interno en sus dos (2) últimos informes de evaluación y seguimiento. Ver la presente imagen.



4. **Persisten falencias en el manejo del ORFEO:** Sin desconocer los avances que se han venido efectuando continuamente sobre operatividad del sistema de información – ORFEO, se observó que al momento de constatar alguno de los radicados que soportan los informes de atención al ciudadano se evidencia lo siguiente:

- Se relacionan radicados de comunicaciones tramitadas, los cuales al ser consultados en el sistema de gestión documental – ORFEO, aparecen sin respuestas.
- Se relacionan comunicaciones sin respuestas, las cuales efectivamente han sido tramitadas.

- Se relacionan comunicaciones tramitadas a las cuales se les adjunta como respuestas radicados que corresponden a memorandos internos.

5. **Seguimiento acciones de mejora:** Una vez efectuado el seguimiento de las observaciones registradas en el último informe Rad No. 2014-102-003936-3 del 15/05/2014, se evidencia lo siguiente:

- **Espacios Físicos:** En cuanto a la congestión y largas filas en a zona de raicación que ocasionalmente se presenta, persiste dicha situación, aunque en principio la funcionaria de atención al ciudadano señala que dicha observación corresponde ser mitigada por el área de correspondencia y archivo, hay que tener en cuenta que el tramite de radicación es una de las primeras fases o insumo de atención al ciudadano.
- **Buzón de Sugerencia:** Frente a la inexistencia de un buzón de sugerencias y reclamos la funcionaria manifiesta que la recepcionista dispone de unos formatos que le son entregados a quienes lo solicitan, con lo cual considera esta auditoría no se ha cumplido con la disposición del buzón requerido. Se reitera la importancia de este medio, por cuanto le brinda mas seguridad y transparencia al ciudadano.
- **Lineamientos de atención a PQR:** En lo relacionado con la existencia formal de indicadores, los cuales en su momento se nos informó nuevamente que se encontraban en proceso de construcción, se observó que a la fecha los mismos no se encuentran documentados a su vez se precisa que se tienen propuesta que se encuentra en estudio; no obstante la funcionaria de esta dependencia advirtió que cuentan con otros elementos de medición tales como los del sistema de gestión documental – ORFEO que “lleva la medición y control y faculta la evaluación sobre la atención al ciudadano”, por lo tanto persiste esta observación.
- **Reportes:** En lo relacionado con la implementación “de una herramienta que permita medir la satisfacción del cliente”, toda vez que las usadas por la dependencia impiden conocer con certeza la opinión de los ciudadanos, se constató que no hay novedad al respecto.

IX. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En la revisión a las observaciones efectuadas por la Oficina de Control Interno, en sus dos (2) últimos informes de evaluación y seguimiento sobre derechos de petición, quejas, reclamos y

sugerencias, se pudo evidenciar que el área de atención al ciudadano ha emprendido acciones de mejora que muestran avances en el procedimiento. Sin embargo, existen otras situaciones que aún persisten y sobre las cuales es procedente que se sigan efectuando las medidas pertinentes a fin de garantizar el cumplimiento de los planes, programas y procesos de la planeación pública establecidos en el art 209 de la Constitución Política de Colombia. En este sentido, se procede a señalar las situaciones más relevantes y que ameritan ser tenidas en cuenta, a saber:

1. Se recomienda nuevamente subsanar las falencias informadas sobre el “Estado Actual” de la información publicada en el sitio “Web – Servicio de Información al Ciudadano”, el cual deberá tener características informativas y de transparencia con la ciudadanía; en tal sentido, recomendamos que el contenido de esta se encuentre: actualizado, completo, exacto, veraz, oportuno y vigente; en consecuencia, en los casos en que se detecten errores u omisiones se debe proceder a efectuar las correcciones pertinentes de manera inmediata, garantizando al ciudadano todo el acceso que le sea posible a nivel institucional.
2. En el primer y tercer informes de atención al ciudadano se alude a las estadísticas o registros de las comunicaciones provenientes de los organismos de control, sin ningún valor agregado y análisis en conjunto o individual de esta clase de documento, dada la importancia que tiene para la entidad, en materia de responsabilidad frente a supuestos incumplimientos. Sobre este particular se precisa que en la primera sesión ordinaria del comité de coordinación del sistema de control interno celebrado el 1/08/2014, se le presentó al señor presidente de la entidad un balance de las comunicaciones provenientes de los entes de control durante el primer semestre de 2014 donde se señaló existía un 73% de oficios sin soportes de trámite, situación que eventualmente podía obedecer al manejo inapropiado del ORFEO, es decir que no se adjunta el oficio de respuesta debidamente.
3. Efectuado aleatoriamente el seguimiento a los registros de soporte de los informes trimestrales, se encontraron varios casos que aparecen como cumplidos o respondidos, sin embargo, al indagarse por el sistema la realidad es que no hay anotación alguna de respuesta, por tanto, se recomienda constatar eventualmente ciertos registros y así obtener información y estadística confiable
4. Es conveniente reiterar, adelantar las gestiones pertinentes relacionadas con el diseño y/o adopción de indicadores, mecanismos y evidencias que permitan medir la calidad y eficiencia del servicio que la Agencia Nacional de Infraestructura ofrece al ciudadano.
5. Por último, se considera conveniente tener en cuenta la adopción de los nuevos lineamientos establecidos en la ley 1712 del 2014, norma que entró a regir el 6/09/2014 y sobre la cual la Oficina de Control Interno durante el segundo semestre de 2014, gestiono una actividad al interior de la entidad enfocada a socializar los principios, procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de la información.

X. PAPELES DE TRABAJO

Para la elaboración de éste informe se realizaron múltiples papeles de trabajo (listas de chequeo), los cuales se encuentran organizados, legajados y numerados en la carpeta PIL 35, como parte integral del mismo y reposan en el archivo de la Oficina de Control Interno de la Agencia Nacional de Infraestructura – ANI.

Es conveniente precisar que el presente informe se constituye en una herramienta de trabajo que contribuye al mejoramiento continuo de la gestión de la entidad, frente a las metas y políticas establecidas para lograr crear un mejor Estado que se encuentre al servicio de la ciudadanía en general.

Cordialmente,


DIEGO ORLANDO BUSTOS FORERO
Jefe Oficina de Control Interno

Proyecto: L. Mary Hernández. Contratista Oficina Control Interno