

MEMORANDO

Bogotá D.C

PARA: **Dr. LOUIS FRANCOIS KLEYN LÓPEZ**
Presidente

Dra. GINA ASTRID SALAZAR LANDINEZ
Vicepresidencia Administrativa y Financiera

Dr. FERNANDO AUGUSTO RAMÍREZ LAGUADO
Vicepresidente Jurídico
Vicepresidente de Planeación, Riesgos y Entorno – (E)

Dr. LUÍS EDUARDO GUTIÉRREZ DÍAZ
Vicepresidencia de Gestión Contractual

Dr. CARLOS ALBERTO GARCÍA MONTES
Vicepresidente Ejecutivo

Dra. POLDY PAOLA OSORIO ÁLVAREZ
Vicepresidente de Estructuración

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 – PIL- 35 – Primer semestre de 2018

Respetados doctores:

La Oficina de Control Interno, en el mes de octubre del 2018, realizó seguimiento a los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos y Sugerencias, correspondientes al primer semestre de 2018, en cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, por el cual se establece que “... *la Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular...*”;

En el siguiente cuadro se presentan los resultados de la evaluación realizada.





MEMORANDO

PROYECTO/ OBJETO DE LA AUDITORIA	NO CONFORMIDADES	OBSERVACIONES	RECOMENDACIONES
Informe de evaluación en el marco de la atención al ciudadano y en particular sobre Derechos de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – PIL- 35 – Primer semestre de 2018.	2	3	5

Las no conformidades, observaciones y recomendaciones se describen en los capítulos 7 y 8 del informe que se anexa a la presente comunicación.

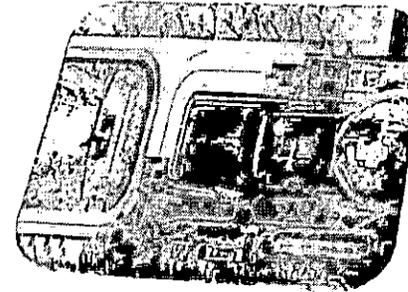
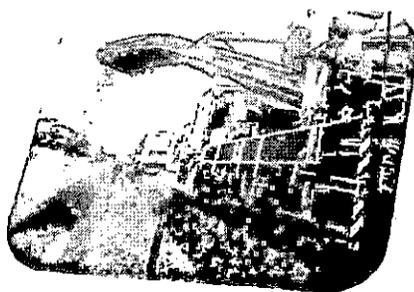
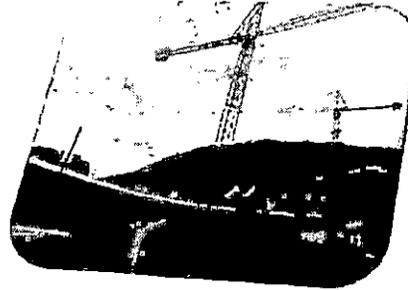
De acuerdo con lo previsto en el literal g art. 4º y los literales h, j y k del artículo 12 de la Ley 87 de 1993, se envía este informe a las Vicepresidencias respectivas, con el fin que se formule el plan de mejoramiento correspondiente a las no conformidades contenidas en el documento adjunto, en consideración a la necesaria documentación de respuesta a través de la adopción de medidas preventivas o correctivas procedentes para lo cual el término recomendado es de treinta (30) días contados a partir de la radicación.

Cordial saludo,

GLORIA MARGOTH CABRERA RUBIO
Jefe Oficina de Control interno

Anexo: 30 folios

Proyectó: L. Mary Hernández Villadiego – Contratista Oficina de Control Interno
VoBo: GLORIA MARGOTH CABRERA RUBIO (JEFE)
Nro. Rad Padre:
Nro. Borrador: 20181020044127
GADF-F-010



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

OCTUBRE - 2018

2018

TABLA DE CONTENIDO

1.	OBJETIVOS	3
2.	ALCANCE	3
3.	METODOLOGÍA	3
4.	MARCO LEGAL	4
5.	VERIFICACIÓN DE ANTECEDENTES	5
5.1.	Plan de Mejoramiento Institucional	5
5.2.	Plan de Mejoramiento por procesos	5
6.	DESARROLLO DEL INFORME.....	7
7.	NO CONFORMIDADES.....	29
8.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	30
9.	PAPELES DE TRABAJO.....	32

Listado de Tablas y Anexos

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

Tabla 2 . Consolidado de atención PQRS- Primer semestre 2017 y 2018.

Tabla 3 Informe primer trimestre –Atención al ciudadano 2018

Tabla 4 Informe segundo trimestre – Atención al ciudadano 2018

Tabla 5.Consolidado número de reclamos ingresados en el 1° semestre de 2017 Vs. 2018.

Tabla 6- Consolidado canales de atención al público en el primer y segundo trimestre de 2018

Anexo 1 Consolidado ingreso PQRS 1° y 2° trimestre de 2018

Anexo 2 – Seguimiento solicitudes reportadas sin respuestas en el prime trimestre 2018

Anexo 3- Seguimiento solicitudes reportadas en término en el segundo trimestre 2018

Anexo 4- Seguimiento solicitudes reportadas sin respuestas en el primer trimestre 2018

Anexo 5- Seguimiento solicitudes reportadas en término en el segundo trimestre 2018

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

1. OBJETIVOS

- ◆ Verificar el cumplimiento normativo respecto a la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias radicadas en la Entidad.
- ◆ Revisar y analizar la eficiencia en el procedimiento de recepción y trámite de solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias y derechos de petición elevados ante la Entidad para los dos (2) primeros trimestres de 2018.
- ◆ Efectuar seguimiento a las observaciones y recomendaciones realizadas en el informe de evaluación Rad. 2018-102-006731-3 del 30/04/2018.
- ◆ Revisar el contenido y estructura de los informes de atención al ciudadano presentados en el primer y segundo trimestre de 2018.
- ◆ Efectuar seguimiento mediante mecanismos de confrontación aleatoria de los registros que soportan los informes de atención al ciudadano antes citados, Vs radicados del Sistema de Información Documental ORFEO.
- ◆ Constatar la funcionalidad y accesibilidad del sitio web de la entidad, relacionada en el vínculo “Servicio de Atención al Ciudadano”.

2. ALCANCE

Verificar el cumplimiento normativo y la oportuna atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias radicadas en la Entidad en los términos establecidos en la Constitución, la jurisprudencia y la Ley. Esta verificación se lleva a cabo sobre la base de pruebas selectivas de las evidencias y documentos que soportan esta actividad para los períodos correspondientes a los dos (2) primeros trimestres de 2018, según el informe de atención al ciudadano proferido por la Entidad.

3. METODOLOGÍA

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

- ◆ **Revisión documental:** Se procedió a revisar el contenido de los informes de atención al ciudadano correspondientes a los dos (2) primeros trimestres de 2018.
- ◆ **Seguimiento acciones de mejora:** Se efectuó seguimiento a las observaciones formuladas por la Oficina de Control Interno, plasmadas en el informe de

evaluación Rad. 2018-102-006731-3 del 30/04/2018 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.

4. MARCO LEGAL

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

- ◆ Constitución Política de Colombia Artículos 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).
- ◆ 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.
- ◆ 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 2623 de 2009 (por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano).
- ◆ Decreto 019 de 2012 (antitrámites).
- ◆ Decreto 2232 de 1995, Artículos 7, 8 y 9.

- ◆ Decreto 103 de 2015 compilado por el Decreto 1078 de 2015 (por el cual se reglamentó parcialmente la Ley 1712 de 2014).
- ◆ Decreto 1166 del 19 de julio 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).
- ◆ Resolución 1110 del 25 de julio 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 del 8 de noviembre de 2017. Por la cual se delegan unas funciones en las Vicepresidencias de la Agencia Nacional de Infraestructura y se adoptan otras disposiciones.

5. VERIFICACIÓN DE ANTECEDENTES

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

5.2. Plan de Mejoramiento por Procesos: Durante el proceso de verificación, se comprobó que el Plan de Mejoramiento por Procesos, inicialmente contaba con trece (13) no conformidades, las cuales fueron evaluadas y consolidadas de acuerdo a su origen y causa, quedando siete (7) en total. A continuación se presenta el avance de las actividades de mejora:

Tabla 1. Relación de no conformidades y su avance PMP

No.	DESCRIPCIÓN E IDENTIFICACIÓN NO CONFORMIDAD	OBSERVACIÓN Y/O ANOTACIÓN	PORCENTAJE DE AVANCE
3209	Incumplimiento a lo previsto en el art. 8 de la Ley 1437 de 2011, consistente en que el enlace de seguimiento a radicados presenta inexactitudes en los trámites ofrecidos a las peticiones ciudadanas, situación que impide al ciudadano consultar el estado del radicado.	Con la expedición de la Resolución 1529 del 8 de noviembre de 2017, cada Vicepresidencia asignó a una persona para los respectivos seguimientos, monitoreo y control.	Cumplimiento 70%.

No.	DESCRIPCIÓN E IDENTIFICACIÓN NO CONFORMIDAD	OBSERVACIÓN Y/O ANOTACIÓN	PORCENTAJE DE AVANCE
3304	Se evidenció ausencia de respuesta establecida en el art. 14 de la ley 1437 de 2011, que por cada trimestre y responsable corresponden a los consolidados del anexo No. 1. en cuantía de 262 que representan el 13% del total.	La ausencia de respuestas se redujo del 13% (segundo semestre de 2016, al 10% (segundo semestre 2017), lo cual muestra una mejoría del 3%. En el primer semestre de 2017 y 2018 , el porcentaje se mantuvo en un 11%.	Cumplimiento 60%.
3305	Persisten los Incumplimientos a los criterios establecidos en la circular No. 2013-409-000009-4 del 10/05/2013, en los trámites y procedimientos del manejo del ORFEO que ocasionan pérdida de trazabilidad sobre el trámite ofrecido a las comunicaciones ingresadas a la entidad.	En el segundo semestre de 2017, se evidenciaron de un total de 2218 comunicaciones, 37 casos en los cuales no se evidencia documento de respuesta de la gestión efectuada, lo que representa un porcentaje del 2%. En el seguimiento efectuado durante el primer semestre de 2018, se evidenció que el 31% de las comunicaciones continúan sin documento de respuesta, que permita conocer la gestión ofrecida por la entidad.	Cumplimiento 60%.
3307	En infracción a lo previsto en las Leyes 1437 de 2011 (art. 8), 1712 de 2014 y 1755 de 2015, la página Web institucional presenta defectos de acceso a información pública contenida en ese medio tal cual es la sección de la ANI para niños, el seguimiento a los radicados y la remisión a otras páginas del sector.	Se evidencian diferentes gestiones de mejora, en el tema. Sin embargo, la falta de trazabilidad en algunos oficios continua dificultando que el ciudadano conozca en determinado momento, el estado actual de su comunicación.	Cumplimiento 80%.
3309	Se evidenció infracción a lo señalado en el art. 6 de la Resolución 297 de 2012, respecto del cual respuestas que se ofrecieron a los peticionarios a través de correos electrónicos sin el debido procedimiento de radicación en el sistema de gestión documental Orfeo, según anexos 4 y 5.	Para el semestre evaluado se evidenciaron cuatro (4) eventos relacionados con la entrega de información por medio de correo electrónico. Lo cual muestra un avance significativo.	Cumplimiento 90%.
	Se evidenciaron incumplimientos reiterativos a los términos de respuesta establecidos en el artículo 14 del Código de Procedimiento	En el comparativo del primer semestre de 2017 (11%) y 2018 (11%), no se evidenció avance	

No.	DESCRIPCIÓN E IDENTIFICACIÓN NO CONFORMIDAD	OBSERVACIÓN Y/O ANOTACIÓN	PORCENTAJE DE AVANCE
3476	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.	sobre el porcentaje de las respuestas ofrecidas fuera de término.	Cumplimiento 40%.
3483	Se evidenció inobservancia a las no conformidades comunicadas por la Oficina de Control Interno en el memorando rad. 2017-102-003764-3 de 3 de marzo de 2017, situación que conllevó a la ausencia de un plan de mejora por parte de las dependencias responsables.	Mediante memorandos y correos, las Vicepresidencias han informado las diferentes gestiones emprendidas. Sin embargo, se aclara que no existe un plan de acción detallado de las metas y plazos para su ejecución. Excluyendo a la Vicepresidencia Administrativa, la cual presentó su plan de mejoramiento debidamente soportado, lo cual permitió el cierre de cuatro (4) no conformidades.	Cumplimiento 70%.

6. DESARROLLO DEL INFORME

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

En este contexto se procedió a efectuar seguimiento a los compromisos e implementación de medidas o acciones de mejoramiento de las debilidades y recomendaciones entregadas en los últimos informes de evaluación radicados con memorandos Nos. 2017-102-011984-3 del 30 de agosto de 2017 y 2018-102-006731-3 del 30/04/2018, sobre los cuales se han venido realizando diferentes mesas de trabajo con las personas encargadas del tema a fin de verificar las diferentes gestiones emprendidas para subsanar las falencias que sobre el

tema existían. (Información consignada en el plan de mejoramiento por proceso, ver tabla 1).

Por otra parte, se analizó la información consignada en los informes de atención al ciudadano correspondientes al primer y segundo trimestre de 2018 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.

6.1. CUMPLIMIENTO NORMATIVO

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

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Sí	No	Parcial	
Ley 190 de 1995, artículos 54	Artículo 54°.- Las dependencias a que hace referencia el artículo anterior que reciban las quejas y reclamos deberán informar periódicamente al jefe o director de la Entidad sobre el desempeño de sus funciones, los cuales deberán incluir:	X			El Grupo de Atención al Ciudadano de la Entidad remitió al Presidente de la Agencia Nacional de Infraestructura los informes del primer y segundo trimestre de 2018 de Atención al Ciudadano en cumplimiento de la normatividad vigente.
	Artículo 54° 1. Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos, y 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 Decreto Nacional 2232 de 1995.	X			En los informes del primer y segundo trimestre del 2018 de Atención al Ciudadano que se encuentran publicados en la página Web de la Entidad, se verificó que contienen un aparte sobre "percepción ciudadana", en donde a través del diligenciamiento de formularios y encuestas de satisfacción se conoció la opinión de los ciudadanos respecto de la atención presencial y a través de la página web; y sobre "temas destacados" respecto de los cuales los ciudadanos presentaron el mayor número de reclamos, quejas y denuncias a la Entidad.

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Si	No	Parcial	
Decreto 2232 de 1995, artículo 9 ítem 3	<p>Artículo 9°.- 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			El informe se presenta con la periodicidad trimestral, y se remitió al Presidente de la Entidad en cumplimiento de la normatividad vigente.
Decreto 1081 del 26 de mayo de 2015	<p>Artículo 2.1.1.6.2. Informes de solicitudes de acceso a información. De conformidad con lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta. Respecto de las solicitudes de acceso a información pública, el informe debe discriminar la siguiente</p> <p>información mínima: (1) El número de solicitudes recibidas.</p>	X			En los informes del primer y segundo trimestre de 2018 de Atención al Ciudadano se indicó en forma detallada cada una de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y demás solicitudes que gestionó el grupo de Atención al Ciudadano de la Entidad.
	(2) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.	X			En los informes del primer y segundo trimestre del año 2018 de Atención al Ciudadano se relacionaron las solicitudes que fueron trasladadas por competencia a otras instituciones.
	(3) El tiempo de respuesta a cada solicitud.	X			En los informes del primer y segundo trimestre del año 2018 de Atención al Ciudadano se evidencia que se establece el término promedio de días en que se emitieron las repuestas a los ciudadanos.
	(4) El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información. El informe sobre solicitudes de acceso a información estará a disposición del público en los términos establecidos en el artículo 4° del presente decreto.	X			En los informes del primer y segundo trimestre del año 2018 de Atención al Ciudadano en el acápite "acceso a la información pública" se especifica en forma detallada los eventos en los cuales se negó el acceso a la información.

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Si	No	Parcial	
Ley 962 de 2005, artículo 15	<p>Artículo 15. Derecho de turno. Los organismos y entidades de la Administración Pública Nacional que conozcan de peticiones, quejas, o reclamos, deberán respetar estrictamente el orden de su presentación, dentro de los criterios señalados en el reglamento del derecho de petición de que trata el artículo 32 del Código Contencioso Administrativo, sin consideración de la naturaleza de la petición, queja o reclamo, salvo que tengan prelación legal. Los procedimientos especiales regulados por la ley se atenderán conforme a la misma. Si en la ley especial no se consagra el derecho de turno, se aplicará lo dispuesto en la presente ley.</p> <p>En todas las entidades, dependencias y despachos públicos, debe llevarse un registro de presentación de documentos, en los cuales se dejará constancia de todos los escritos, peticiones y recursos que se presenten por los usuarios, de tal manera que estos puedan verificar el 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>	X			<p>La Entidad cuenta con un sistema de gestión documental denominando "Orfeo", que permite generar un registro en forma consecutiva (turno) de la PQRS radicadas en la Entidad.</p> <p>Se realizó una verificación de radicados aleatoriamente, y se observó que se establece un registro consecutivo desarrollado de manera ordenada y acorde con el origen de radicación de las diferentes solicitudes.</p>
Ley 1437 de 2011	<p>Artículo 7 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>				<p>La Entidad cuenta con un sistema de gestión documental denominando "Orfeo", que permite generar un registro en forma consecutiva (turno) de la PQRS radicadas en la Entidad.</p> <p>Se realizó una verificación de radicados aleatoriamente, y se observó que se establece un registro consecutivo desarrollado de manera ordenada y acorde con el origen de radicación de las diferentes solicitudes.</p>

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Si	No	Parcial	
	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.	X			Al revisar la página web de la Agencia Nacional de Infraestructura en el link https://www.ani.gov.co/servicios-de-informacion-al-ciudadano/compromiso-de-trato-digno-de-la-ani-con-el-ciudadano-21795 se encuentra "El compromiso de trato digno de la ANI con el ciudadano", la cual contiene los derechos del ciudadano, deberes del ciudadano, canales de atención y responsable de atención al ciudadano, con fecha 29 de enero de 2018
Ley 1474 de 2011, art. 76	Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.	X			En la Agencia Nacional de Infraestructura estaba previsto un Grupo Interno de Trabajo de Disciplinario, Atención al Ciudadano y de Apoyo a la Gestión; sin embargo, a partir del 19 de enero de 2018 por Resolución 122 del mismo año, dejó de existir. Actualmente está destinado un equipo de funcionarios (un profesional de planta y dos contratistas) en la Vicepresidencia Administrativa y Financiera que se encargan de la atención al ciudadano.
	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			En la página Web de la Agencia Nacional de Infraestructura se encuentra el Link: https://www.ani.gov.co/sites/default/files/pil_35_informe_de_evaluacion_y_verificacion_sobre_el_proceso_de_atencion_de_pqr.pdf , en donde se evidencia la publicación de los informes de la Oficina de Control Interno sobre la evaluación en el marco de la atención al ciudadano y en particular sobre derechos de petición, quejas, reclamos y sugerencias (PIL 35), correspondiente a los dos último trimestres del año 2017. El informe correspondiente al primer y segundo trimestre del año 2018 será publicado una vez se finalice esta auditoría.
	En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.	X			Al ingresar al portal web de la Agencia Nacional de Infraestructura se encuentra un link denominado "servicio al ciudadano", "ciudadano", que al ser abierto conduce a una nueva pestaña que entre otras opciones contiene una para "peticiones, quejas, reclamos y denuncias PQRD", en el cual se puede observar un instructivo de PQRS, que indica los términos de respuesta en cada clase de solicitud, el tipo de solicitud (queja, reclamo, sugerencia, denuncia, petición y consulta), y el formulario PQR permite anexar archivos, diligenciar datos del ciudadano y descripción del asunto.

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Si	No	Parcial	
	Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.	X			<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 cometidos presuntamente por servidores de la Entidad en el desempeño de sus funciones, señalan los datos de la persona encargada de atender las denuncias; luego se hace una breve explicación de cada una de las modalidades de denuncia, entre las que están: anónima, con identidad reservada y denuncia identificada, y finalmente indican el plazo de 10 días hábiles desde la recepción, dentro del cual la Agencia analizará el contenido de la denuncia, así como la competencia de la misma.</p> <p>Así mismo, al ingresar al portal web de la Agencia Nacional de Infraestructura se encuentra un link denominado "servicio al ciudadano", "ciudadano", que al ser abierto conduce a una nueva pestaña que entre otras opciones contiene una para "peticiones, quejas, reclamos y denuncias PQRD", en el cual se puede observar un instructivo de PQRS, que indica los términos de respuesta en cada clase de solicitud, el tipo de solicitud (queja, reclamo, sugerencia, denuncia, petición y consulta), y el formulario PQR permite anexar archivos, diligenciar datos del ciudadano y descripción del asunto.</p>
Ley 1712 de 2014, art 11, literal h	<p>Artículo 11. Información mínima obligatoria respecto a servicios, procedimientos y funcionamiento del sujeto obligado. Todo sujeto obligado deberá publicar la siguiente información mínima obligatoria de manera proactiva:</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 denuncias PQRD", en el cual se puede observar un instructivo de PQRS, que indica los términos de respuesta en cada clase de solicitud, el tipo de solicitud (queja, reclamo, sugerencia, denuncia, petición y consulta), permite anexar archivos, diligenciar datos del ciudadano y descripción del asunto.</p> <p>Para verificar la cantidad de solicitudes radicadas, los tiempos de respuesta del sujeto obligado y la remisión por competencia de las mismas a otras instituciones en la página Web de la Entidad, link: https://www.ani.gov.co/rendicion-de-cuentas/infomes se encuentran publicados los informes del primer y segundo trimestre del año 2018.</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>Cuarto Componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.</p> <p>B. Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos.</p> <ul style="list-style-type: none"> Desarrollar las competencias y habilidades para el servicio al ciudadano en los servidores públicos, mediante programas de capacitación y sensibilización. 	X			<p>Al ingresar al portal web de la Agencia Nacional de Infraestructura se encuentra un link denominado "participación ciudadana", que al ser abierto conduce a una nueva pestaña que entre otras opciones contiene una relacionada con "informe atención al ciudadano", en donde está publicado el informe del primer y segundo trimestre del año 2018-atención al ciudadano", en el cual se hace referencia a algunas charlas realizadas con funcionarios y colaboradores de la ANI sobre temas asociados a la atención al ciudadano. Al respecto, se solicitó al Grupo de Atención al Ciudadano algunos soportes de asistencia a las capacitaciones, entre los que se destacan: charla sobre: "Derecho de Petición-Protocolos de servicio-Lenguas nativas" realizada el 2 y 15 de marzo, y 19 de abril, y "Prevención disciplinaria- Derecho de petición-lenguas nativas" realizada el 18 de mayo de 2018.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> Generar incentivos a los servidores públicos de las áreas de atención al ciudadano. 	X			<p>El equipo de atención al ciudadano manifiesta que tienen como incentivo asistir a las capacitaciones en materia de servicio, protocolos, transparencia, accesibilidad, lenguas nativas, trámites, datos personales, acceso a información pública, entre otras; al respecto se considera que estas hacen parte de la capacitación que se debe impartir sobre el tema, pero adicionalmente se deben incluir actividades que reconozcan y premien la labor de los servidores que atienden a la ciudadanía, para lo cual se puede hacer referenciación con otras entidades, como el Departamento Administrativo de la Función Pública.</p> <p>Inicialmente se había reiterado la no conformidad. Sin embargo, en el seguimiento efectuado por la Oficina de Control Interno, se recibió el 16/10/2018 por parte del área de Atención al Ciudadano de la Vicepresidencia Administrativa un correo donde se informan las acciones de mejora implementadas, así: "Adjunto la evidencia del cumplimiento al requerimiento de control interno sobre incentivos":</p> <p>http://intranet.ani.gov.co/content/reconocimiento-por-el-buen-servicio-con-el-ciudadano</p> <p>En este sentido, una vez verificada la información suministrada se procede con el cierre de la presente no conformidad, decisión informada a la dependencia competente el 18/10/2018, mediante correo electrónico y se valida el cumplimiento de la obligación referida a incentivos.</p>

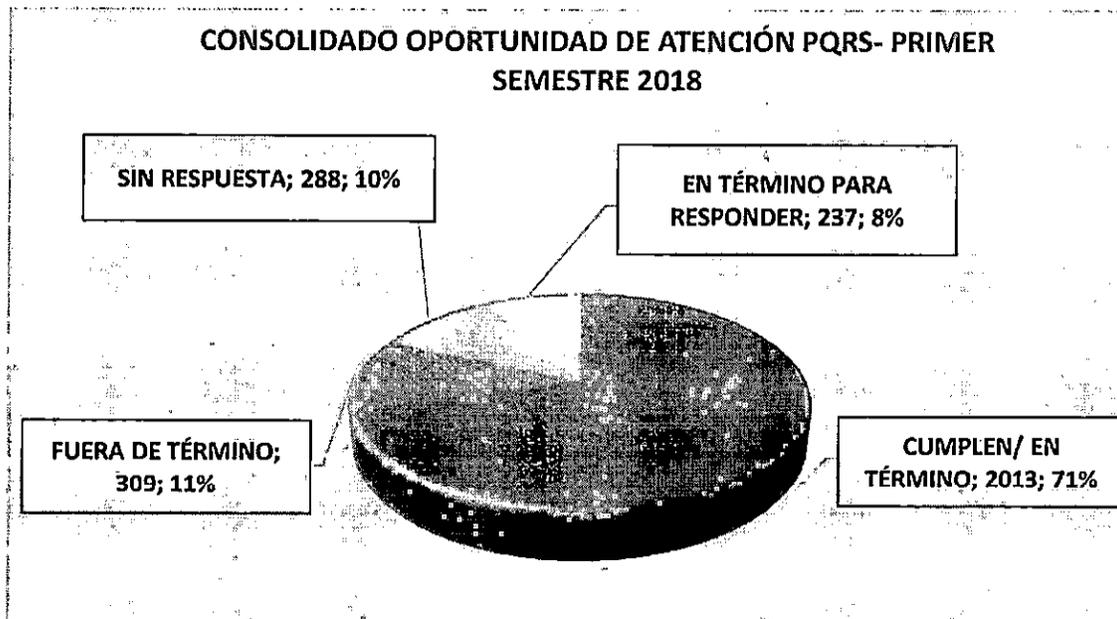
Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Si	No	Parcial	
Decreto 1081 del 26 de mayo de 2015	Artículo 2.1.1.2.2.3. Accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad. Los sujetos obligados deben cumplir con los criterios y requisitos generales de accesibilidad y señalización de todos los espacios físicos destinados para la atención de solicitudes de información pública y/o divulgación de la misma, conforme a los lineamientos de la Norma Técnica Colombiana 6047, "Accesibilidad al medio físico. Espacios de servicio al ciudadano en la Administración Pública. Requisitos", o la que la modifique o sustituya, atendiendo al principio de ajustes razonables establecido en dicha norma.	X			<p>El equipo de atención al ciudadano de la Entidad manifiesta que el edificio donde se ubica la Agencia Nacional de Infraestructura se adapta a los lineamientos previstos en la Ley 1618 de 2013 sobre discapacidad, por tal razón los espacios físicos del 2 y 8 piso en el que puede recibirse público para la atención, salas, baños, están acondicionados para el ingreso y atención de personas con cualquier tipo de limitación.</p> <p>Además se informó por parte del mencionado equipo que el Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo -COPAST- de la Entidad, llevó a cabo una inspección para verificar el cumplimiento de la Agencia frente a los requerimientos de la norma, obteniendo un resultado positivo.</p>
Decreto 1081 del 26 de mayo de 2015	Artículo 2.1.1.3.1.1 Medios idóneos para recibir solicitudes de información pública. Se consideran medios idóneos para la recepción de solicitudes de información los siguientes: (1) Personalmente, por escrito o vía oral, en los espacios físicos destinado por el sujeto obligado para la recepción de solicitudes de información pública.	X			<p>La Agencia Nacional de Infraestructura cuenta con un espacio físico en el segundo piso para la atención a los usuarios de forma presencial. Dirección: Calle 24 A No. 59-42 Edificio T 3 Torre 4 Única Sede.</p>
	(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 de lunes a viernes de 8:15 am. a 4:30 pm. Llámenos a las siguientes líneas: PBX: 4848860 Extensión: 1368 y 1421 - línea Gratuita: 018000410151.</p> <p>Adicionalmente, en el link "participación ciudadana", pestaña "transparencia", se encuentran los datos necesarios para que cualquier ciudadano pueda presentar sus peticiones, quejas, reclamos o iniciar un trámite, a través de los siguientes canales: presencial, telefónico y virtual, en donde se publica el mismo número de teléfono que en el link anterior.</p> <p>Al respecto, se verificaron cinco soportes de llamadas del primer trimestre de la vigencia del año 2018 que suministró el Grupo de Atención al Ciudadano de la Entidad.</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 8:15 am. a 4:30 pm. Llámenos a las siguientes líneas: PBX: 4848860 Extensión: 1368 y 1421 - línea Gratuita: 018000410151.</p> <p>Adicionalmente, en el link "participación ciudadana", pestaña "transparencia", se encuentran los datos necesarios para que cualquier ciudadano pueda presentar sus peticiones, quejas, reclamos o iniciar un trámite, a través de los siguientes canales: presencial, telefónico y virtual, en donde se publica 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 contactenos@ani.gov.co".</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>

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 definida 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 PQRD", 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 PQR permite anexar archivos, diligenciar datos del ciudadano y descripción del asunto.
DECRETO 1081 DEL 26 DE MAYO 2015	Artículo 2.1.1.3.1.2 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.	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 "seguimiento a radicados", en donde se solicita digitar los 14 dígitos del radicado a consultar. 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 40 radicados tomada de los insumos del primer y segundo trimestre del año 2018- atención al ciudadano se observó en 10 casos que el "radicado finalizó su trámite", y no se anexó la respuesta efectivamente remitida al ciudadano.

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Si	No	Parcial	
Decreto 1081 del 26 de mayo de 2015	<p>Artículo 2.1.1.3.1.6. Motivación de los costos de reproducción de información pública. 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			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".
Ley 1755 de 2015	<p>Artículo 29</p> <p>Costo no debe superar el valor comercial.</p>	X			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".

En la presente gráfica, se expone el comportamiento de la atención ofrecida por la Agencia Nacional de Infraestructura – ANI, a las PQRS, durante el primer semestre de 2018:



La gráfica muestra que el 71% de las comunicaciones se responden dentro de los términos establecidos en la Constitución y la Ley. Sin embargo, el 11% se tramitan de manera extemporánea y el 10% de las solicitudes no tienen evidencia de las respuestas. Teniendo en cuenta que la sumatoria de estos dos datos respresentan el 21% del total, se recomienda efectuar un análisis sobre las posibles causas que los ocasionan, toda vez que existe el riesgo de posibles investigaciones disciplinarias y sanciones para la Entidad.

6.3. Evaluación detallada de los informes de atención al ciudadano

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

- a) **Informe primer trimestre de 2018:** El balance comprendido entre el 1 de enero y el 31 de marzo de 2018 arroja un total de 1262 comunicaciones que ingresaron, tipificadas como peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias, consultas y solicitudes de información, clasificados en tablas construidas con fundamento en los datos que soportaron las estadísticas de los dos informes de atención al ciudadano.

En la tabla 3, se pueden observar las 15 tipologías informadas en el documento de atención al ciudadano del primer trimestre de 2018, de los cuales los que más demanda tienen son:

- peticiones, 498, que representan el (39%)
- solicitud de información, 160, que corresponde al (13%)
- reclamos, 131, que significan el (10%) y las
- comunicaciones procedentes de las entidades públicas, 110, que representan el (9%)

Tabla 3- Informe Primer Trimestre 2018 – Atención al Ciudadano

No	Tipificación de las comunicaciones	Total Ingreso	Cumplen	Fuera de término	Sin Respuesta	En Término para responder
1	Peticiones	498	328	41	60	69
2	Quejas	1	0	0	0	1
3	Reclamos	131	102	8	11	10
4	Sugerencias	31	24	3	3	1
5	Solicitudes del Congreso	12	7	2	3	0
6	Solicitud de información	160	114	23	16	7
7	Entidades públicas	110	72	19	10	9
8	Entes de control	73	58	3	5	7
9	Solicitud de copias	37	28	6	3	0
10	Consultas	26	19	0	0	7
11	Tutelas	9	6	0	3	0
12	Denuncia	4	3	0	0	1
13	Solicitud certificación	91	33	26	26	6
14	Solicitud o consulta en materia de ejecución contractual	45	20	0	1	24
15	Solicitud acceso Información pública	34	25	3	1	5
Totales		1262	839	134	142	147
%			66%	11%	11%	12%

Fuente: Informe primer trimestre 2018 atención al ciudadano

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

- Del total de las 142 solicitudes denominadas “Sin respuesta”, se tomó una muestra del 60%, es decir 85 comunicaciones, con la finalidad de conocer el estado actual de la gestión realizada, evidenciándose en el (anexo 2) lo siguiente:
 - 33 comunicaciones continúan sin el soporte en el Orfeo, de la gestión o trámite ofrecido, es decir que no tienen documento de respuesta.
 - 31 oficios se respondieron fuera de término.
 - 21 requerimientos fueron tramitados y su enlace en el Orfeo se realizó apropiadamente.
- En lo concerniente con las 147 comunicaciones reportadas en el momento de corte (31 de marzo de 2018) del primer trimestre, bajo la denominación “en término para responder”, se tomó una muestra del 60%, es decir 88 comunicaciones, evidenciando que a la fecha del presente seguimiento (octubre de 2018), presentan las siguientes situaciones, las cuales se evidencian (anexo 3), así:
 - 13 de ellas continúan sin documento de respuesta, es decir que se desconoce la gestión o trámite ofrecido.
 - 42 tuvieron trámite por fuera de plazo.
 - 33 tuvieron respuesta debidamente enlazadas en el Orfeo.

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

- b) **Informe segundo trimestre de 2018:** El balance comprendido del 01 de abril y el 30 de junio de 2018, arroja un total de 1585 comunicaciones que ingresaron tipificadas como: peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias, consultas y solicitudes de información. En este sentido, se muestran en la tabla 4, las estadísticas descriptivas del comportamiento ofrecido a las distintas solicitudes.

Tabla 4- Informe Segundo Trimestre 2018- Atención al Ciudadano

No	Tipificación de las comunicaciones	Total Ingreso	Cumplen	Fuera de término	Sin Respuesta	En Término para responder
1	Peticiones	608	467	52	51	38
2	Quejas	2	2	0	0	0
3	Reclamos	115	94	8	6	7
4	Sugerencias	23	16	1	4	2
5	Solicitudes del Congreso	18	10	7	1	0
6	Solicitud de información	185	135	30	16	4
7	Entidades públicas	246	179	32	27	8
8	Entes de control	38	34	0	4	0
9	Solicitud de copias	25	15	7	1	2
10	Consultas	38	27	2	5	4
11	Tutelas	15	9	0	6	0
12	Denuncia	4	2	1	0	1
13	Solicitud certificación	55	45	6	4	0
14	Solicitud o consulta en materia de ejecución contractual	46	28	0	1	17
15	Solicitud acceso Información pública	62	51	8	2	1
16	Petición concesiones - Interventoría	105	60	21	18	6
Totales		1585	1174	175	146	90
%			74%	11%	9%	6%

Fuente: Informe segundo trimestre 2018 atención al ciudadano

Los datos consignados en la tabla 4 muestran del total de las 16 tipologías informadas en el documento de atención al ciudadano segundo trimestre de 2018, las que más demanda tienen son:

- peticiones, 608, lo cual representa el (38%)
- comunicaciones procedentes de las entidades públicas, 246, cifra que corresponde al (16%)
- solicitudes de información, 185, es decir el (12%) y
- reclamos, 115, que significan el (7%)

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

- Del total de las 146 solicitudes denominadas “Sin respuesta”, se tomó una muestra del 60%, es decir 88 comunicaciones, con la finalidad de conocer el estado actual de la gestión realizada, evidenciándose (anexo 4), lo siguiente:
 - 31 comunicaciones continúan sin documento de respuesta que permita conocer la gestión o trámite ofrecido.
 - 30 se respondieron fuera de término.
 - 27 solicitudes fueron debidamente tramitadas.

- En lo concerniente con las 90 comunicaciones reportadas “en término para responder”, de igual forma se tomó una muestra del 60%, es decir, 54 comunicaciones, con la finalidad de conocer su estado actual, evidenciando lo siguiente lo siguiente (anexo 5), así :
 - 20 de ellas se encuentran sin documento de respuesta que permita conocer la gestión o trámite ofrecido.
 - 21 se tramitaron por fuera del plazo.
 - 13 de ellas tuvieron respuesta debidamente enlazadas en el Orfeo.

En resumen, del consolidado semestral de un total de 525 comunicaciones, se tomó una muestra aleatoria del 60% (315), donde se evidenció que el 39% se tramitaron fuera de término, el 30% continúan sin documento de respuesta en Orfeo, y el 31% restante se respondieron de manera oportuna.

Es importante adicionalmente, informar que en el ejercicio de seguimiento efectuado, se pudo constatar que el mayor número de respuestas extemporáneas (124), y sin documentos adjuntos de respuestas en el Orfeo (93), se concentran en las siguientes vicepresidencias.

- Gestión Contractual, con 69 incumplimientos
- Jurídica, con 42 incumplimientos
- Planeación Riesgos y Entorno, con 41 incumplimientos
- Ejecutiva , con 30 incumplimientos

Las restantes, que son minoría, se encuentran ubicadas en las Vicepresidencias Administrativa y de Estructuración.

Por otra parte, en lo pertinente a los reclamos, se evidenció que el comparativo del primer semestre de 2017 Vs. 2018, el número de ingresos de reclamos aumentó un poco más del doble, toda vez que se pasó de 118 registros (1 semestre de 2017), a 246 (1 semestre 2018). La mayoría de los reclamos se encuentran a cargo de las Vicepresidencias de Gestión Contractual (50%) y Ejecutiva (32%). El origen de estos tienen que ver con temas relacionados con las concesiones, mantenimiento de la vía y peajes. Ahora bien, el porcentaje de los reclamos tramitados fuera de término y sin respuestas fue del 13%. (ver tabla).

Tabla 5- Consolidado número de reclamos ingresados en el primer semestre de 2017 Vs. 2018

Periodo	Total ingreso	Tramitados en término	Cumplen fuera de término	Sin respuesta	En término para responder
Primer semestre 2017	118	84	8	10	17
Primer semestre 2018	246	196	16	17	17
Total	364	280	24	27	34

Los anteriores escenarios conducen a concluir que persisten falencias en el cumplimiento de términos y lo relacionado con las eventuales fallas en el procedimiento de enlace y/o inclusión de las respuestas a los radicados de entrada que ocasionan que se pierda la trazabilidad en el Orfeo y por ende, se desconozca la gestión ofrecida al peticionario, sobre un total de 97 comunicaciones que se evidenciaron bajo esta condición.

6.3.2. COMPORTAMIENTO CANALES DE ATENCIÓN PRIMER Y SEGUNDO TRIMESTRE DE 2018.

En la presente tabla, se observa que durante el primer semestre de 2018, se atendieron por medio de los tres (3) canales de atención al ciudadano un total de 31.205 comunicaciones, de las cuales el 85%, se recibieron de forma presencial, seguida por el canal virtual con una participación del 10% y el restante 5% se atendieron por el canal telefónico.

Tabla 6- Consolidado canales de atención al público en el primer y segundo trimestre de 2018

Periodo	Presencial	Percepción encuesta	Virtual	Percepción encuesta	Telefónico	Percepción encuesta
Primer trimestre - 2018	10.111	11	1.488	21	790	0*
Segundo trimestre - 2018	16.375	49	1.521	16	920	51
Total primer semestre 2018	26.486	60	3009	37	1710	51

Es importante resaltar que de las 31.205 comunicaciones ingresadas por medio de los tres (3) canales de comunicación sólo (148) diligenciaron las encuestas de percepción ciudadana, es decir el 0.47%. La presente situación evidencia que los avances sobre este tema, nos son los mejores, por cuanto la población encuestada cada vez tiende a ser más reducida, lo que imposibilita tener un concepto amplio de evaluación a la calidad del servicio ofrecido.

6.3.3. REVISIÓN INSUMOS QUE SOPORTAN LOS DOS INFORMES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PRIMER Y SEGUNDO TRIMESTRE 2018.

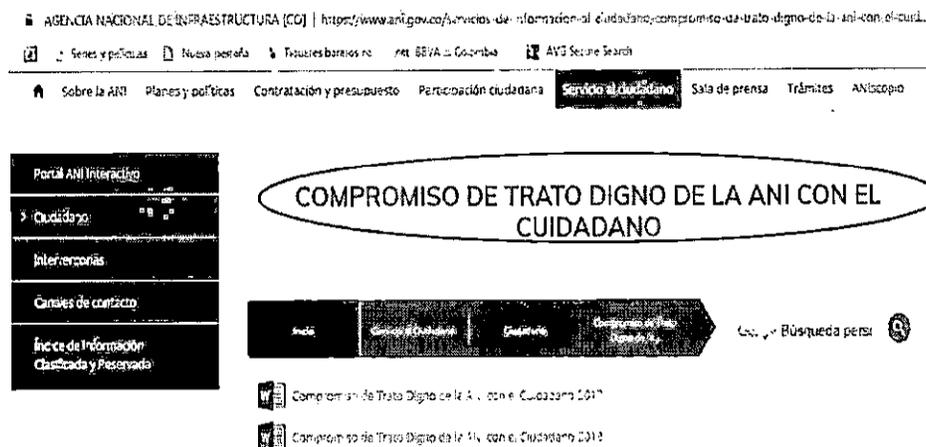
En el análisis efectuado a los insumos que soportan los dos informes del primer y segundo trimestre de 2018, se pudo evidenciar que:

- Se tomaron como cumplidos, documentos de respuesta que corresponden, a memorandos internos, 22 casos, ver (anexo 6).
- Comunicaciones que se encuentran archivadas aun cuando las mismas, no tienen ningún tipo de documento de respuesta en ORFEO, 196 casos.
- Comunicaciones, con radicados de salida, sin el registro de las fechas de radicación, situación que imposibilita determinar el cumplimiento de término, 26 casos.
- Se omitió en 11 comunicaciones señalar la dependencia encargada del trámite.

6.3.4. VERIFICACIÓN DE INFORMACIÓN CONTENIDA EN EL VÍNCULO DE “ATENCIÓN AL CIUDADANO” CONTENIDO DE LA PÁGINA WEB DE LA ENTIDAD.

Durante el proceso de verificación del funcionamiento y contenido de la información del vínculo de la página electrónica de la ANI denominado “Servicio al ciudadano”, se pudo evidenciar la existencia de las siguientes situaciones que dificultan que la ciudadanía cuente con información oportuna, confiable y actualizada, las cuales se describen a continuación:

- En el documento titulado “compromisos de trato digno de la ANI con el ciudadano”, se observa que se cometió un error de digitación en el título del mismo por lo cual, es necesario efectuar el procedimiento correspondiente para adelantar su corrección. (ver imagen).



- Al examinar el enlace “Seguimiento a radicados”, se pudo evidenciar que en varios radicados de peticiones persisten las siguientes situaciones:
 - Comunicaciones que estando tramitadas (con Rad. de salida) en su totalidad, al ser consultadas por el interesado y/o ciudadano, aparece una imagen que indica que a la fecha “se encuentra en trámite”. Lo presente, permite evidenciar inconsistencia en el correcto registro de información institucional. Veamos las impresiones de pantalla al respecto:

o No es seguro: orfeo.an.gov.co/Guest/consultarRadicado.php?RADICADO=20184090307562

AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA – CONSULTA DE RADICADOS	
DIGITE LOS 14 DIGITOS DEL RADICADO A CONSULTAR	20184090307562
<input type="button" value="Generar"/>	
<p>El radicado 20184090307562, de fecha 2018-03-27 se encuentra en trámite, en la dependencia Vicepresidencia Ejecutiva a cargo de IVAN RICARDO ESPINOSA RAMIREZ</p>	

[Pulse Aquí si desea diligenciar la Encuesta de Satisfacción](#)

Se precisa que la comunicación se respondió con radicados: 2018500-0144451 del 11/05/2018 y 20185000218041 del 12/07/2018

- o Por otra parte, al consultar un requerimiento procedente de la Comisión Nacional del Servicio Civil, que reitera el Rad. 20171700575981 del 28/12/2017, se observó que actualmente, en Orfeo, no se encuentra la trazabilidad de la gestión ofrecida, lo que equivale a un caso de extemporaneidad en la respuesta.

AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA – CONSULTA DE RADICADOS	
DIGITE LOS 14 DIGITOS DEL RADICADO A CONSULTAR	20184090168772
<input type="button" value="Generar"/>	
<p>El radicado 20184090168772, de fecha 2018-02-19 se encuentra en trámite, en la dependencia GIT de Talento Humano a cargo de DIEGO FERNANDO RAMIREZ SEPULVEDA</p>	

[Pulse Aquí si desea diligenciar la Encuesta de Satisfacción](#)

- o De igual forma, al ser consultada una comunicación, se le informa al peticionario que “El radicado finalizó su trámite, No hay anexos para mostrar”, mensaje no apropiado, toda vez que sí se dio el debido trámite, debe existir un registro que permita efectuar la trazabilidad del mismo. En el seguimiento efectuado por Control Interno, se evidencia que la comunicación se respondió con Rad. No. 20187010057611 del 26/02/2018.

No es seguro | orfeo.ani.gov.co/Oficio/consulta/radicados.php?PFID=5157+3&idrad=Radop_ente=0+fecha_buscado=RadicaUpa 2018090193010
Series y películas Nueva pestaña Tiquetes baratos en línea BOVA en Colombia AVG Secure Search

AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA - CONSULTA DE RADICADOS	
DIGITE LOS 14 DIGITOS DEL RADICADO A CONSULTAR	20184090186772
<input type="button" value="CONSULTAR"/>	
El radicado finalizó su trámite. NO hay anexos para mostrar	

[Pulse Aquí si desea diligenciar la Encuesta de Satisfacción](#)

- Al examinar el enlace “Consolidado de preguntas Frecuentes”, se evidencia que la última fecha de actualización del documento adjunto fue el 16/12/2015.

AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA (AC) | <https://www.ani.gov.co/pregunta-frecuentes/generar/que-le-claro-dia-preguntas-frecuentes-22180>
Series y películas Nueva pestaña Tiquetes baratos en línea BOVA en Colombia AVG Secure Search

CONSOLIDADO DE PREGUNTAS FRECUENTES



Enviado por jrunigo el Mié, 16/12/2015 - 4:40pm

Respuesta:

 Preguntas frecuentes

Categoría:

General



7. NO CONFORMIDADES

7.1. 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 (11%) y sin ningún tipo de disminución.

7.2. Se evidenció incumplimiento del Art. 8 de la Ley 1437 de 2011 y del Art. 11 de la Ley 1712 de 2014, teniendo en cuenta que en la página Web de la entidad, en el link de servicios al ciudadano, existe información desactualizada y no disponible correspondiente a:

- Seguimiento a radicados
- Preguntas frecuentes

Por otra parte, en la evaluación realizada a los trimestres objeto de estudio, se pudo identificar la permanencia de las siguientes no conformidades 3209, 3304, 3305, 3307, 3309, 3476 y 3483, citadas en el plan de mejoramiento por procesos y descritas en la tabla 1 del presente informe, las cuales son recurrentes, en los últimos periodos evaluados.

8. 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 emprendió acciones de mejora que permitieron cerrar las cuatro (4) no conformidades informadas en el anterior informe de auditoría. 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 principios de la gestión 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:

- 8.1. El comportamiento de la atención ofrecida a las PQRS, durante el primer semestre de 2017 vs. 2018, muestra aspectos levemente positivos, relacionados con: El aumento de las respuestas ofrecidas de manera oportuna (3%) y la disminución de las comunicaciones reportadas en término (3%). Sin embargo, no se muestran avances respecto a la disminución en los porcentajes de las respuestas tramitadas fuera de término (11%) y las reportadas sin respuestas (10%).
- 8.2. En el seguimiento efectuado por la Oficina de Control Interno, a los registros que soportan los informes de atención al ciudadano correspondientes al primer y segundo trimestre de 2018, se observó que: de un total de 525 comunicaciones registradas bajo la denominación “Incumplen sin respuestas (288) y en término (237)”, la muestra del 60% (315), evidenció que el 39% de las comunicaciones se tramitaron fuera de término, el otro 31%, continúan sin documento de respuestas y

- el 30% restante, se respondió de manera oportuna. Los presentes dos (2) porcentajes, tienden a incrementar los datos inicialmente informados bajo la denominación fuera de términos y los que figuran sin documentos de respuestas.
- 8.3. En la verificación realizada a los datos y/o registros que soportan los informes de atención al ciudadano y los insumos registrados en la matriz Excel, se observan imprecisiones que pueden alterar los resultados finales de los análisis.
 - 8.4. La falta de acciones de mejora efectivas, para subsanar las no conformidades que involucran a las Vicepresidencias competentes, conlleva a que las falencias relacionadas con las respuestas extemporáneas, ausencias de las contestaciones a las solicitudes y fallas en el procedimiento de enlace en el ORFEO, sean recurrentes en todos los procesos evaluados por la Oficina de Control Interno.
 - 8.5. Se recomienda que las personas encargadas de liderar los temas relacionados con el manejo de las PQRS, en cada una de las Vicepresidencias, realicen un análisis detallado de las posibles causas que ocasionaron las demoras en los términos de las respuestas de los requerimientos, con el fin de evitar retrasos en las diferentes gestiones (asignaciones en el ORFEO, consecución de la información, proyecto de respuesta y radicación) que se realizan al interior de la entidad.
 - 8.6. Se recomienda 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, se debe tener en cuenta 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.
 - 8.7. Se recomienda nuevamente la necesidad de implementar mecanismos adicionales que permitan ampliar el universo de la población que diligencia las encuestas de percepción de la ciudadanía, a fin de conocer el concepto que se tiene, sobre el servicio ofrecido.
 - 8.8. Se recomienda estudiar la posibilidad de ubicar en un sitio estratégico, un buzón de sugerencias, a fin de conocer las opiniones sobre la calidad de los servicios ofrecidos en el área de correspondencia.

- 8.9. En lo concerniente con la “Carta del trato digno con el ciudadano”, se recomienda realizar la corrección correspondiente con el título.

9. PAPELES DE TRABAJO

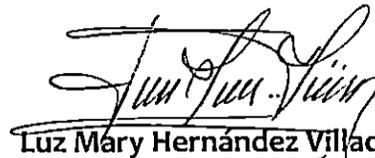
Para la elaboración de este informe se realizaron múltiples papeles de trabajo (listas de chequeo), los cuales se encuentran organizados, legajados y numerados en la carpeta PIL 35, como parte integral del mismo y reposan en el archivo de la Oficina de Control Interno de la Agencia Nacional de Infraestructura – 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 un mejor Estado que se encuentre al servicio de la ciudadanía en general.

Elaboró

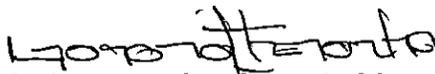


Diana Carolina Medina Peña
Auditor Oficina de Control Interno



Luz Mary Hernández Villadiego
Auditor Oficina de Control Interno

Revisó y Aprobó



Gloria Margoth Cabrera Rubio
Jefe Oficina de Control Interno

Anexo-1-Consolidado ingreso PQRS 1° y 2° trimestre de 2018

No.	Cód-	DEPENDENCIA	Total ingresos		Trámitado en término		Trámitado fuera de término		Sin documento de respuesta - Orfeo		En Término para responder	
			I-Trimt	II-Trimt	I-Trimt	II-Trimt	I-Trimt	II-Trimt	I-Trimt	II-Trimt	I-Trimt	II-Trimt
1	100	Presidencia	5	1	2	0	1	1	2	0	0	0
2	101	Vicepresidencia Jurídica	14	19	7	3	3	5	3	9	1	2
3	102	Oficina de Control Interno	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
4	103	Vicepresidencia de Planeacion Riesgos y Entorno	10	2	9	1	0	0	0	0	1	1
5	104	Oficina de Comunicaciones	5	5	5	4	0	1	0	0	0	0
6	200	Vicepresidencia de Estructuración	82	104	53	67	12	22	7	8	10	7
7	300	Vicepresidencia de Gestion Contractual	179	181	125	145	11	15	15	10	28	11
8	303	GIT Portuario	24	34	16	28	3	2	3	3	2	1
9	304	GIT Estrategia Contractual Permisos y Modificaciones	83	156	59	116	12	18	7	14	5	8
10	305	GIT Carretero 1	68	73	46	65	4	1	10	5	8	2
11	306	GIT Carretero 2	106	172	81	141	8	6	7	14	10	11
12	307	GIT Ferreo	29	48	22	41	3	4	0	2	4	1
13	308	GIT Financiero	3	9	3	7	0	2	0	0	0	0
14	309	GIT Aeroportuario	16	30	11	26	2	3	1	1	2	0
15	310	GIT Financiero 2	10	4	5	0	1	1	4	2	0	1
16	400	Vicepresidencia Administrativa y Financiera	15	7	2	5	2	1	9	1	2	0
17	401	GIT Administrativa y Financiera	34	19	20	15	4	2	8	1	2	1
18	402	GIT Control Interno Disciplinario y Atenc/Ciudano	18	0	11	0	6	0	1	0	0	0
19	403	GIT de Talento Humano	13	9	8	6	3	1	2	2	0	0
20	409	Area De Archivo Y Correspondencia	2	10	1	10	0	0	1	0	0	0
21	500	Vicepresidencia Ejecutiva	289	344	217	255	23	47	26	33	23	9
22	601	GIT de Planeacion	15	23	14	18	1	2	0	1	0	2
23	602	GIT de Riesgos	3	3	3	2	0	1	0	0	0	0
24	603	GIT Social	19	26	13	17	2	1	1	4	3	4
25	604	GIT Predial	47	58	26	31	7	12	6	4	8	11
26	605	GIT Ambiental	18	29	15	23	0	1	3	3	0	2
27	606	GIT Asesoría Jurídica Predial	60	113	27	79	9	14	3	10	21	10
28	701	GIT Defensa Judicial	29	43	14	19	2	7	9	13	4	4
29	702	GIT de Asesoría de Estructuración	6	10	4	7	2	1	0	2	0	0
30	703	GIT de Contratación	42	38	12	36	13	0	12	2	5	0
31	704	GIT Ases Misional G Contractual 2	2	3	0	2	0	1	2	0	0	0
32	705	GIT Ases Misional G Contractual 1	6	9	4	5	0	1	1	1	1	2
33	999	SALIDA	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
35		VACIAS	8	3	2	0	0	2	0	1	6	0
		TOTALES	1262	1585	839	1174	134	175	143	146	146	90

Anexo 2- Seguimiento solicitudes reportadas en el primer (1°) trimestre de 2018- Sin Respuestas

No.	Radicado	Fecha Rad. Entrada	Vence	Rad. Salida	Fecha Rad. Salida	Cumplimiento	Estado	Dependencia-Responsable	Seguimiento-OCI
9	20184090066242	23/01/2018	13/02/2018			INCUMPLE	Archivado	VP-ESTRUCT	Ok- Tramitado - Fuera de término- Rad. 20182000047381 del 16/02/2018
14	20184090074972	25/01/2018	08/02/2018			INCUMPLE	Archivado	VP-GC	Ok- Tramitado - Fuera de término- Rad. 20183000047621 del 16/02/2018
18	20184090077522	25/01/2018	15/02/2018			INCUMPLE		VP-ADM	Ok- Tramitado - Fuera de término - Rad. 20184010077941 del 12/03/2018.
23	20184090077792	25/01/2018	15/02/2018			INCUMPLE	Archivado	VP-GC	Ok- Tramitado - Fuera de término- Rad. 20184010050231 del 20/02/2018
24	20184090078022	25/01/2018	08/02/2018			INCUMPLE		VP-GC	Ok- Tramitado - Fuera de término - Rad. 20183100113651 del 16/04/2018.
25	20184090078352	25/01/2018	15/02/2018			INCUMPLE	Archivado	VP-GC	Ok- Tramitado - Fuera de término- Rad. 20183060054941 del 22/02/2018
26	20184090078512	26/01/2018	09/02/2018			INCUMPLE		VP-ADM	Ok - Tramitado - Fuera de término - Se expidió <u>certificación laboral</u> Rad. 20184090078512000 01 del 13/04/2018
27	20184090078522	26/01/2018	09/02/2018			INCUMPLE		VP-ADM	Ok - Tramitado - Fuera de término - Se expidió <u>certificación laboral</u> Rad. 20184090078522000 01 del 13/04/2018

No.	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fecha Rad Salida	Cumplimiento	Estado	Dependencia- Responsable	Seguimiento-OCI
28	20184090078532	26/01/2018	09/02/2018			INCUMPLE		VP-JURÍDICA	Ok - Tramitado - Fuera de término - Se expidió <u>certificado de comunicación electrónica-</u> Rad. 20184090078532000 01 del 24/05/2018
29	20184090078542	26/01/2018	09/02/2018			INCUMPLE		VP-ADM	Ok - Tramitado - Fuera de término - Se expidió <u>certificación laboral</u> Rad. 20184090078542000 01 del 13/04/2018
31	20184090078832	26/01/2018	09/02/2018			INCUMPLE		VP-ADM	Ok - Tramitado - Fuera de término - Se expidió <u>certificación laboral</u> Rad. 20184090078832000 01 del 13/04/2018
33	20184090092522	30/01/2018	13/02/2018			INCUMPLE	Archivado	VP-JURÍDICA	Ok-Tramitado - Fuera de término - Rad. 20187010063921 del 01/03/2018
35	20184090094332	31/01/2018	14/02/2018			INCUMPLE		VP-ADM	Ok-Tramitado - Fuera de término- Rad. 20184090094332000 01 del 09/04/2018. (Solicitud expedición certificado laboral).
38	20184090108012	02/02/2018	23/02/2018			INCUMPLE		VP-PRE	Ok - Tramitado - Fuera de término - Rad. 20186040112511 del 13/04/2018
39	20184090111752	05/02/2018	19/02/2018			INCUMPLE		VP-JURÍDICA	Ok - Tramitado - Fuera de término - Se expidió <u>certificado de comunicación electrónica-</u> Rad. 20184090111752000 01 del 24/05/2018

No.	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fecha Rad Salida	Cumplimiento	Estado	Dependencia- Responsable	Seguimiento-OCI
42	20184090127922	07/02/2018	21/02/2018			INCUMPLE	Archivado	VP-JURÍDICA	Ok- Tramitado - Fuera de término- Rad. 20187010064971 del 02/03/2018
45	20184090139042	12/02/2018	05/03/2018			INCUMPLE	Archivado	VP-EJECUTIVA	Ok- Tramitado - Fuera de término- Rad. 20185000073731 del 07/03/2018
46	20184090143982	13/02/2018	27/02/2018			INCUMPLE		VP-ADM	Ok- Tramitado - Fuera de término- Rad. 20184090143982000 01 del 09/04/2018. (Solicitud expedición certificado laboral).
49	20184090145712	13/02/2018	27/02/2018			INCUMPLE		VP-ADM	Ok- Tramitado - Fuera de término- Rad. 20184090145712000 01 del 09/04/2018. (Solicitud expedición certificado laboral).
50	20184090147102	13/02/2018	06/03/2018			INCUMPLE	Archivado	VP-EJECUTIVA	Ok- Tramitado - Fuera de término- Rad. 20185000073731 del 07/03/2018
59	20184090162732	16/02/2018	09/03/2018			INCUMPLE	Archivado	VP-ADM	Ok- Tramitado - Fuera de término- Rad. 20184090094332000 01 del 09/04/2018. (Solicitud expedición certificado laboral).
61	20184090168772	19/02/2018	05/03/2018			INCUMPLE		VP-JURÍDICA	Ok- Tramitado - Fuera de término- Rad. 20187030105571 del 09/04/2018
62	20184090174122	20/02/2018	06/03/2018			INCUMPLE		VP-GC	Ok- Tramitado - Fuera de término- Rad. 20183040176981 del 08/06/2018

No.	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fecha Rad Salida	Cumplimiento	Estado	Dependencia- Responsable	Seguimiento-OCI
72	20184090199642	27/02/2018	13/03/2018			INCUMPLE		VP-GC	Ok- Tramitado - Fuera de término- Rad. 20182000116781 del 18/04/2018
73	20184090203242	28/02/2018	14/03/2018			INCUMPLE	Archivado	VP-PRE	Ok- Tramitado - Fuera de término- Rad. 20186060085731 del 15/03/2018.
78	20184090232822	07/03/2018	02/04/2018			INCUMPLE		VP-ADM	Ok- Tramitado - Fuera de término- Rad. 20184090098621 del 03/04/2018
79	20184090237922	07/03/2018	02/04/2018			INCUMPLE		VP-PRE	Ok- Tramitado - Fuera de término- Rad. 20186040124401 del 24/04/2018
81	20184090240142	08/03/2018	23/03/2018			INCUMPLE		VP-PRE	Ok- Tramitado - Fuera de término- Rad. 20186040114401 del 17/04/2018
83	20184090267512	15/03/2018	03/04/2018			INCUMPLE		VP-GC	OK- Tramitado - Fuera de término Rad. 20183090144531 del 11/05/2018
84	20184090273172	16/03/2018	04/04/2018			INCUMPLE		VP-JURÍDICA	Ok- Tramitado - Fuera de término- Rad. 20187030105571 del 09/04/2018
85	20184090274962	16/03/2018	04/04/2018			INCUMPLE		VP-EJECUTIVA	Ok- Tramitado - Fuera de término- Rad. 20185000101581 del 05/04/2018.

Anexo 3- Seguimiento solicitudes reportadas en el primer (1º) trimestre de 2018 - En término para responder

No.	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fecha Rad Salida	Cumplimiento	Estado	Dependencia-Responsable	Seguimiento-OCI
1	20184090008662	05/01/2018	05/04/2018			EN TERMINO	Archivado	VP-GC	Ok- Tramitado - En término- Rad. 20183060032711 del 05/02/2018.
2	20184090025722	12/01/2018	12/04/2018			EN TERMINO	Archivado NRR	VP-GC	Caso especial- Se adjunta como documento de respuesta Of. Diferente.
3	20184090075542	25/01/2018	25/04/2018			EN TERMINO		VP-GC	Ok- Tramitado - Fuera de término- Rad. 20183000137431 del 07/05/2018.
4	20184090096652	31/01/2018	01/05/2018			EN TERMINO		VP-GC	Ok- Tramitado - En término- Rad. 20183050115641 del 17/04/2018.
5	20184090098052	31/01/2018	01/05/2018			EN TERMINO		VP-EJECUTIVA	Ok- Tramitado - Fuera de término- Rad. 20185000139171 del 08/05/2018.
6	20184090126042	07/02/2018	08/05/2018			EN TERMINO		VP-GC	Ok- Tramitado - Fuera de término- Rad. 20183060235101 del 27/07/2018.
7	20184090141292	12/02/2018	13/05/2018			EN TERMINO		VP-PRE	Ok- Tramitado - Fuera de término- Rad. 20186040169091 del 01/06/2018
8	20184090147052	13/02/2018	14/05/2018			EN TERMINO		VP-PRE	Ok- Tramitado - Fuera de término- Rad. 20186060169471 del 01/06/2018
9	20184090154582	14/02/2018	15/05/2018			EN TERMINO		VP-GC	Ok- Tramitado - En término- Rad. 20183000125021 del 25/04/2018.
10	20184090156142	15/02/2018	16/05/2018			EN TERMINO		VP-GC	Ok- Tramitado - Fuera de término- Rad. 20183000272371 del 22/08/2018.

No.	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fecha Rad Salida	Cumplimiento	Estado	Dependencia- Responsable	Seguimiento-OCI
11	20184090163392	16/02/2018	17/05/2018			EN TERMINO		VP-GC	NO se evidencia en el Orfeo documento adjunto de respuesta. - En <u>comentarios</u> se indica que documento tramitado mediante resolución 565 del 6 de abril de 2018
12	20184090175332	20/02/2018	21/05/2018			EN TERMINO		VP-GC	NO se evidencia en el Orfeo documento adjunto de respuesta.
13	20184090191242	23/02/2018	11/04/2018			EN TERMINO		VP-ESTRUCT	Ok- Tramitado - En término- Rad. 20182000103521 del 06/04/2018.
14	20184090226482	05/03/2018	03/06/2018			EN TERMINO	Archivado	VP-PRE	NO se evidencia en el Orfeo documento adjunto de respuesta. El peticionario solicita que la ANI se pronuncie... (CASO ESPECIAL)
15	20184090250862	12/03/2018	10/06/2018			EN TERMINO	Archivado	VP-GC	Ok- Tramitado - En término- Rad. 20183060088971 del 21/03/2018.
16	20184090255042	13/03/2018	06/04/2018			EN TERMINO	Archivado	VP-EJECUTIVA	NO se evidencia en el Orfeo documento adjunto de respuesta. El peticionario indica que de la respuesta que se emita sobre el particular, favor enviar una copia a esta Gerencia.
17	20184090255812	13/03/2018	06/04/2018			EN TERMINO		VP-PRE	Ok- Tramitado - Fuera de término- Rad.20186060124331 del 24/04/2018
18	20184090257312	13/03/2018	06/04/2018			EN TERMINO		VP-EJECUTIVA	Ok- Tramitado - Fuera de término- Rad.20185000104611 del 09/04/2018.

No.	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fecha Rad Salida	Cumplimiento	Estado	Dependencia- Responsable	Seguimiento-OCI
19	20184090258762	13/03/2018	27/04/2018			EN TERMINO		VP-GC	NO se evidencia en el Orfeo documento adjunto de respuesta. - En <u>comentarios</u> se indica que: esta solicitud se atendió en el comité mensual del 1 de junio de 2018
20	20184090260572	14/03/2018	09/04/2018			EN TERMINO	Archivado	VP-GC	Ok- Tramitado - En término- Rad. 20183060088971 del 21/03/2018.
21	20184090260942	14/03/2018	09/04/2018			EN TERMINO	Archivado	VP-GC	Ok- Tramitado - En término- Rad. 20183000089461 del 22/03/2018.
22	20184090262252	14/03/2018	09/04/2018			EN TERMINO		VP-PRE	Ok- Tramitado - Fuera de término-Rad. 20186060130291 del 30/04/2018
23	20184090266432	15/03/2018	10/04/2018			EN TERMINO	Archivado		NO se evidencia en el Orfeo documento adjunto de respuesta. ESPECIAL
24	20184090267462	15/03/2018	10/04/2018			EN TERMINO		VP-EJECUTIVA	Ok- Tramitado - Fuera de término- Rad. 20185000107321 del 11/04/2018.
25	20184090267772	15/03/2018	10/04/2018			EN TERMINO		VP-JURÍDICA	Ok- Tramitado - En término - Rad. 20187010092521 del 26/03/2018.
26	20184090277562	20/03/2018	12/04/2018			EN TERMINO		VP-PRE	Ok- Tramitado - Fuera de término-Rad. 20186040136931 del 02/05/2018
27	20184090277622	20/03/2018	12/04/2018			EN TERMINO		VP-GC	Ok- Tramitado - Fuera de término- Rad. 20185000115891 del 17/04/2018.

No.	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fecha Rad Salida	Cumplimiento	Estado	Dependencia- Responsable	Seguimiento-OCI
28	20184090277692	20/03/2018	12/04/2018			EN TERMINO		VP-GC	Ok- Tramitado - En término- Rad. 20183070097321 del 02/04/2018.
29	20184090277812	20/03/2018	05/04/2018			EN TERMINO		VP-PRE	Ok- Tramitado - Fuera de término-Rad. 20186060148331 del 16/05/2018
30	20184090278152	20/03/2018	05/04/2018			EN TERMINO		VP-GC	Ok- Tramitado - Fuera de término- Rad. 20183090110141 del 12/04/2018.
31	20184090278182	20/03/2018	18/06/2018			EN TERMINO		VP-GC	Ok- Tramitado - Fuera de término- Rad. 20183000229861 del 24/07/2018.
32	20184090278252	20/03/2018	05/04/2018			EN TERMINO		VP-GC	Ok- Tramitado - Fuera de término- Rad. 20183050154531 del 22/05/2018.
33	20184090278282	20/03/2018	12/04/2018			EN TERMINO		VP-PRE	Ok- Tramitado - En término-Rad. 20186060103961 del 06/04/2018.
34	20184090278492	20/03/2018	05/04/2018			EN TERMINO	Archivado	VP-GC	NO se evidencia en el Orfeo documento adjunto de respuesta. - En <u>comentarios</u> se indica que: Con este concepto se atendió la queja de la usuaria con radicado ANI No. 2018- 409-019377-2. Por favor archivar.
35	20184090278572	20/03/2018	12/04/2018			EN TERMINO		VP-PRE	Ok- Tramitado - Fuera de término-Rad. 20186060111351 del 13/04/2018.
36	20184090280082	20/03/2018	18/06/2018			EN TERMINO		VP-PRE	Ok- Tramitado - En término-Rad. 20186060111351 del 16/04/2018.

No.	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fecha Rad Salida	Cumplimiento	Estado	Dependencia- Responsable	Seguimiento-OCI
37	20184090280692	20/03/2018	05/04/2018			EN TERMINO		VP-JURÍDICA	NO se evidencia en el Orfeo documento adjunto de respuesta. CASO ESPECIAL
38	20184090280962	20/03/2018	05/04/2018			EN TERMINO		VP-GC	Ok- Tramitado - Fuera de término- Rad. 20183000118311 del 19/04/2018.
39	20184090283802	21/03/2018	13/04/2018			EN TERMINO		VP-EJECUTIVA	Ok- Tramitado - En término- Rad. 20185000102181 del 05/04/2018.
40	20184090284882	21/03/2018	13/04/2018			EN TERMINO		VP-GC	Ok- Tramitado - Fuera de término- Rad. 20185000101281 del 26/04/2018.
41	20184090284972	21/03/2018	06/04/2018			EN TERMINO		VP-PRE	Ok- Tramitado -Fuera de término- Rad. 20186050104731 del 09/04/2018.
42	20184090285112	21/03/2018	13/04/2018			EN TERMINO		VP-EJECUTIVA	Ok- Tramitado - En término- Rad. 20185000106921 del 10/04/2018.
43	20184090285382	21/03/2018	13/04/2018			EN TERMINO		VP-PRE	Ok- Tramitado -Fuera de término- Rad. 20186040120711 del 20/04/2018.
44	20184090285422	21/03/2018	06/04/2018			EN TERMINO		VP-PRE	NO se evidencia en el Orfeo documento adjunto de respuesta. CASO ESPECIAL-RTVC
45	20184090286172	21/03/2018	13/04/2018			EN TERMINO		VP-EJECUTIVA	Ok- Tramitado - En término- Rad. 20185000106891 del 10/04/2018.
46	20184090286262	21/03/2018	13/04/2018			EN TERMINO		VP-EJECUTIVA	Ok- Tramitado - En término- Rad. 20185000106891 del 10/04/2018.

No.	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fecha Rad Salida	Cumplimiento	Estado	Dependencia- Responsable	Seguimiento-OCI
47	20184090286292	21/03/2018	13/04/2018			EN TERMINO		VP-EJECUTIVA	Ok- Tramitado - En término- Rad. 20185000106891 del 10/04/2018.
48	20184090286302	21/03/2018	06/04/2018			EN TERMINO		VP-ESTRUCT	Ok- Tramitado - Fuera de término- Rad. 20182000128621 del 27/04/2018.
49	20184090286382	21/03/2018	13/04/2018			EN TERMINO		VP-PRE	Ok- Tramitado -En término- Rad. 20186060106251 del 10/04/2018.
50	20184090288362	21/03/2018	13/04/2018			EN TERMINO		VP-ESTRUCT	Ok- Tramitado - En término- Rad. 20182000108461 del 11/04/2018.
51	20184090289702	22/03/2018	16/04/2018			EN TERMINO		VP-PRE	Ok- Tramitado -Fuera de término- Rad. 20186060142621 del 09/05/2018.
52	20184090290292	22/03/2018	09/04/2018			EN TERMINO		VP-JURÍDICA	Ok- Tramitado - Fuera de término - Rad. 20187010107001 del 10/04/2018.
53	20184090290972	22/03/2018	09/04/2018			EN TERMINO		VP-GC	Ok- Tramitado - Fuera de término- Rad. 20183060117481 del 18/04/2018.
54	20184090291072	22/03/2018	09/04/2018			EN TERMINO	Archivado	VP-JURÍDICA	Ok- Tramitado - En término - Rad. 20187010100031 del 04/04/2018.
55	20184090292202	22/03/2018	09/04/2018			EN TERMINO		VP-GC	Ok- Tramitado - Fuera de término- Rad. 20183060110001 del 12/04/2018.

No.	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fecha Rad Salida	Cumplimiento	Estado	Dependencia- Responsable	Seguimiento-OCI
56	20184090293022	22/03/2018	16/04/2018			EN TERMINO		VP-GC	Ok- Tramitado - En término- Rad. 20183040111361 del 13/04/2018.
57	20184090293502	22/03/2018	16/04/2018			EN TERMINO		VP-PRE	Ok- Tramitado -Fuera de término- Rad. 20186060151381 del 18/05/2018.
58	20184090294652	22/03/2018	16/04/2018			EN TERMINO		VP-EJECUTIVA	Ok- Tramitado - En término- Rad. 20185000113921 del 16/04/2018.
59	20184090294862	23/03/2018	10/04/2018			EN TERMINO		VP-ESTRUCT	Ok- Tramitado -Fuera de término- Rad. 20182000119361 del 20/04/2018.
60	20184090295052	23/03/2018	17/04/2018			EN TERMINO		VP-PRE	Ok- Tramitado -Fuera de término- Rad. 20186040119031 del 20/05/2018.
61	20184090295632	23/03/2018	17/04/2018			EN TERMINO		VP-ESTRUCT	Ok- Tramitado -En término- Rad. 20182000108481 del 11/04/2018.
62	20184090296242	23/03/2018	17/04/2018			EN TERMINO		VP-GC	Ok- Tramitado - Fuera de término- Rad. 20183040126981 del 26/04/2018.
63	20184090297382	23/03/2018	17/04/2018			EN TERMINO		VP-PRE	Ok- Tramitado -Fuera de término- Rad. 20186060116561 del 18/04/2018.
64	20184090297502	23/03/2018	17/04/2018			EN TERMINO		VP-GC	Ok- Tramitado - Fuera de término- Rad. 20183040124531 del 24/04/2018.

No.	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fecha Rad Salida	Cumplimiento	Estado	Dependencia- Responsable	Seguimiento-OCI
65	20184090297692	23/03/2018	17/04/2018			EN TERMINO		VP-GC	Ok- Tramitado - En término- Rad. 20183000104651 del 09/04/2018.
66	20184090298622	23/03/2018	17/04/2018			EN TERMINO		VP-GC	Ok- Tramitado - En término- Rad. 20183000105511 del 09/04/2018.
67	20184090300302	23/03/2018	17/04/2018			EN TERMINO	Archivado	VP-PRE	NO se evidencia en el Orfeo documento adjunto de respuesta. CASO ESPECIAL
68	20184090301142	26/03/2018	18/04/2018			EN TERMINO		VP-EJECUTIVA	Ok- Tramitado - Fuera de término- Rad. 20185000128111 del 26/04/2018.
69	20184090301202	26/03/2018	11/04/2018			EN TERMINO		VP-JURÍDICA	Ok- Tramitado - Fuera de término - Rad. 2018409030120200001 del 04/05/2018.
70	20184090301282	26/03/2018	11/04/2018			EN TERMINO		VP-GC	Ok- Tramitado - Fuera de término- Rad. 20183000114731 del 17/04/2018.
71	20184090301362	26/03/2018	18/04/2018			EN TERMINO		VP-PRE	Ok- Tramitado -En término-Rad. 20186060104341 del 09/04/2018.
72	20184090302552	26/03/2018	11/04/2018			EN TERMINO		VP-PRE	Ok- Tramitado -En término-Rad. 20186060106751 del 10/04/2018.
73	20184090303202	26/03/2018	11/04/2018			EN TERMINO		VP-ADM	Ok- Tramitado -En término-Rad. 20184010100661 del 05/04/2018.
74	20184090303482	26/03/2018	11/04/2018			EN TERMINO		VP-PRE	Ok- Tramitado -Fuera de término-Rad. 20186040142511 del 09/05/2018.

No.	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fecha Rad Salida	Cumplimiento	Estado	Dependencia- Responsable	Seguimiento-OCI
75	20184090303742	26/03/2018	18/04/2018			EN TERMINO		VP-ESTRUCT	Ok- Tramitado -En término-Rad. 20182000113581 del 16/04/2018.
76	20184090305312	27/03/2018	12/04/2018			EN TERMINO		VP-JURÍDICA	Ok- Tramitado - Fuera de término - Rad. 2018409030531200001 del 13/04/2018.
77	20184090305392	27/03/2018	19/04/2018			EN TERMINO		VP-GC	Ok- Tramitado -En término- Rad. 20183040114011 del 16/04/2018.
78	20184090305822	27/03/2018	12/04/2018			EN TERMINO	Archivado	VP-GC	NO se evidencia en el Orfeo documento adjunto de respuesta.
79	20184090305922	27/03/2018	19/04/2018			EN TERMINO		VP-EJECUTIVA	Ok- Tramitado - En término- Rad. 20185000116921 del 18/04/2018.
80	20184090306262	27/03/2018	19/04/2018			EN TERMINO		VP-PRE	Ok- Tramitado - Fuera de término- Rad. 20186040124111 del 24/04/2018.
81	20184090306732	27/03/2018	12/04/2018			EN TERMINO		VP-JURÍDICA	Ok- Tramitado - Fuera de término - Rad. 2018409030673200001 del 13/04/2018.
82	20184090307212	27/03/2018	12/04/2018			EN TERMINO	Archivado	VP-ADM	NO se evidencia en el Orfeo documento adjunto de respuesta.
83	20184090307362	27/03/2018	25/06/2018			EN TERMINO		VP-PRE	Ok- Tramitado - En término- Rad. 20186050122941 del 24/04/2018.
84	20184090307562	27/03/2018	19/04/2018			EN TERMINO		VP-EJECUTIVA	Ok- Tramitado - Fuera de término- Rad. 20185000144451 del 11/05/2018.



AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA
INFORME DE AUDITORÍA VIGENCIA 2018



GOBIERNO
DE COLOMBIA

No.	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fecha Rad Salida	Cumplimiento	Estado	Dependencia- Responsable	Seguimiento-OCI
85	20184090307722	27/03/2018	11/05/2018			EN TERMINO		VP-ADM	Ok- Tramitado -Fuera de término-Rad. 20184090152971 del 21/05/2018.
86	20184090308532	27/03/2018	12/04/2018			EN TERMINO		VP-GC	Ok- Tramitado -En término-Rad. 20183060102391 del 06/04/2018.
87	20184090310402	27/03/2018	19/04/2018			EN TERMINO		VP-PRE	Ok- Tramitado - Fuera de término- Rad. 20186040124201 del 24/04/2018.
88	20184090314182	29/03/2018	13/04/2018			EN TERMINO		VP-GC	Ok- Tramitado -En término-Rad. 20183000109441 del 12/04/2018.



Anexo 4- Seguimiento solicitudes reportadas en el segundo (2°) trimestre de 2018- Sin Respuestas

No.	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fecha Rad Salida	Cumplimiento	Estado	Dependencia-Responsable	Seguimiento-OCI
3	20184090325262	03/04/2018	02/07/2018			INCUMPLE		VP-GC	NO se evidencia en el Orfeo documento de respuesta. El peticionario precisa que "Quedamos pendientes de su amable respuesta".
7	20184090353152	10/04/2018	02/05/2018			INCUMPLE	Archivado NRR	VP-ADM	NO se evidencia en el Orfeo documento adjunto de respuesta-En <u>comentarios</u> se indica que se tramitó. (No hay soporte)
11	20184090362282	12/04/2018	04/05/2018			INCUMPLE	Archivado	VP-EJECUTIVA	NO se evidencia en el Orfeo documento de respuesta.
13	20184090365702	13/04/2018	07/05/2018			INCUMPLE	Archivado	VP-GC	NO se evidencia en el Orfeo documento de respuesta.
14	20184090366092	13/04/2018	18/04/2018			INCUMPLE	Archivado	VP-JURÍDICA	NO se evidencia en el Orfeo documento adjunto de respuesta-En <u>comentarios</u> se indica que se envía contestaciones de las tutelas referidas, por <u>correo electrónico</u> y correo certificado el 12/04/2018. (No hay soporte).
16	20184090372432	16/04/2018	08/05/2018			INCUMPLE	Archivado NRR	VP-ADM	NO se evidencia en el Orfeo documento adjunto de respuesta-En <u>comentarios</u> se indica que vino el estudiante de la Eafit y se entrevistó con los asesores de la dra. Lina Quiroga. (No hay soporte)

No.	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fecha Rad Salida	Cumplimiento	Estado	Dependencia- Responsable	Seguimiento-OCI
20	20184090381152	17/04/2018	02/05/2018			INCUMPLE	Archivado NRR	VP-ADM	NO se evidencia en el Orfeo documento adjunto de respuesta- En <u>comentarios</u> se indica que se dio respuesta con el radicado no. 20187030108041 del 11/04/2018 (No hay soporte). (Ok-Verificado)- <u>En término</u>
21	20184090382152	17/04/2018	09/05/2018			INCUMPLE		VP-JURÍDICA	NO se evidencia en el Orfeo documento de respuesta.
26	20184090398392	23/04/2018	07/06/2018			INCUMPLE	Archivado NRR	VP-JURÍDICA	NO se evidencia en el Orfeo documento adjunto de respuesta- En <u>comentarios</u> se indica que se atendió por <u>correo electrónico</u> . (No hay soporte). Interesante.
28	20184090400072	23/04/2018	16/05/2018			INCUMPLE	Archivado	VP-ESTRUCT	NO se evidencia en el Orfeo documento adjunto de respuesta- En <u>comentarios</u> se indica que: no requiere respuesta oficial.
35	20184090435542	03/05/2018	25/05/2018			INCUMPLE	Archivado	VP-EJECUTIVA	NO se evidencia en el Orfeo documento de respuesta.
37	20184090447512	07/05/2018	29/05/2018			INCUMPLE	Archivado NRR	VP-GC	NO se evidencia en el Orfeo documento adjunto de respuesta- En <u>comentarios</u> se indica que: documento ya informado mediante radicado No. 20183030134261 del 03/05/2018. (Ok-Verificado)- Interesante.
41	20184090451342	08/05/2018	30/05/2018			INCUMPLE	Archivado	VP-GC	NO se evidencia en el Orfeo documento de respuesta.

No.	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fecha Rad Salida	Cumplimiento	Estado	Dependencia- Responsable	Seguimiento-OCI
43	20184090459142	09/05/2018	24/05/2018			INCUMPLE	Archivado	VP-EJECUTIVA	NO se evidencia en el Orfeo documento de respuesta.
45	20184090481222	16/05/2018	30/05/2018			INCUMPLE	Archivado	VP-EJECUTIVA	NO se evidencia en el Orfeo documento de respuesta. El MT solicita que se le envíe copia de la respuesta ofrecida al peticionario.
50	20184090507782	23/05/2018	15/06/2018			INCUMPLE		VP-EJECUTIVA	NO se evidencia en el Orfeo documento de respuesta.
54	20184090517162	25/05/2018	19/06/2018			INCUMPLE		VP-EJECUTIVA	NO se evidencia en el Orfeo documento de respuesta. (El peticionario solicita aclaración metodología para medición indicadores retrorreflectividad)
56	20184090523402	28/05/2018	13/06/2018			INCUMPLE	Archivado	VP-JURÍDICA	NO se evidencia en el Orfeo documento de respuesta.
57	20184090524972	28/05/2018	20/06/2018			INCUMPLE	Archivado	VP-JURÍDICA	NO se evidencia en el Orfeo documento de respuesta.
58	20184090535192	30/05/2018	05/06/2018			INCUMPLE	Archivado	VP-JURÍDICA	NO se evidencia en el Orfeo documento adjunto de respuesta- En <u>comentarios</u> se indica que: Con salida No. 20187010167021 se contestó tutela (No hay soporte). Interesante.
60	20184090546122	01/06/2018	26/06/2018			INCUMPLE	Archivado	VP-GC	NO se evidencia en el Orfeo documento de respuesta. (El peticionario solicita pronta respuesta).

No.	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fecha Rad Salida	Cumplimiento	Estado	Dependencia- Responsable	Seguimiento-OCI
62	20184090552452	05/06/2018	27/06/2018			INCUMPLE	Archivado NRR	VP-JURÍDICA	NO se evidencia en el Orfeo documento adjunto de respuesta. En <u>comentarios</u> se indica que: Se traslado por competencia el 29 de junio, <u>mediante correo electrónico</u> de Contáctenos. (No hay soporte). Interesante.
65	20184090566072	07/06/2018	22/06/2018			INCUMPLE	Archivado NRR	VP-ADM	NO se evidencia en el Orfeo documento de respuesta.
71	20184090580322	13/06/2018	27/06/2018			INCUMPLE	Archivado NRR	VP-GC	NO se evidencia en el Orfeo documento de respuesta.
74	20184090597052	17/06/2018	09/07/2018			INCUMPLE		VP-EJECUTIVA	NO se evidencia en el Orfeo documento de respuesta.
78	20184090602872	18/06/2018	03/07/2018			INCUMPLE	Archivado	VP-ADM	NO se evidencia en el Orfeo documento de respuesta. Interesante.
81	20184090607242	19/06/2018	04/07/2018			INCUMPLE	Archivado	VP-EJECUTIVA	NO se evidencia en el Orfeo documento de respuesta.

Anexo 5 - Seguimiento solicitudes reportadas en el segundo (2°) trimestre de 2018 - En término para responder

No.	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fecha Rad Salida	Cumplimiento	Estado	Dependencia- Responsable	Seguimiento-OCI
1	20184090373022	16/04/2018	15/07/2018			EN TERMINO		VP-PRE	NO se evidencia en el Orfeo documento adjunto de respuesta. Existe un memorando Rad. 20186060107593 del 18/07/2018
2	20184090398052	23/04/2018	22/07/2018			EN TERMINO	Archivado NRR	VP-GC	NO se evidencia en el Orfeo documento adjunto de respuesta. - En comentarios se indica que: No requiere respuesta
3	20184090472532	11/05/2018	09/08/2018			EN TERMINO	Archivado NRR	VP-GC	NO se evidencia en el Orfeo documento adjunto de respuesta.
4	20184090493792	18/05/2018	16/08/2018			EN TERMINO		VP-GC	Ok- Tramitado -Fuera de término- Rad. 20183000277891 del 27/08/2018.
5	20184090520492	25/05/2018	23/08/2018			EN TERMINO	Archivado	VP-GC	No se evidencia documento de respuesta dirigido al peticionario- es una reiteración.-CASO ESPECIAL. Se evidencia un documento de ingreso ANI- Rad. 20184090563972 del 07/06/2018
6	20184090554162	05/06/2018	03/09/2018			EN TERMINO		VP-GC	No se evidencia documento de respuesta dirigido al peticionario. Se evidencia un documento de ingreso ANI- Rad. 20184090554162000 01 del 31/05/2018- CASO ESPECIAL
7	20184090555072	05/06/2018	03/09/2018			EN TERMINO	Archivado	VP-GC	No se evidencia documento de respuesta dirigido al peticionario- CASO ESPECIAL

No.	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fecha Rad Salida	Cumplimiento	Estado	Dependencia- Responsable	Seguimiento-OCI
8	20184090561502	06/06/2018	04/09/2018			EN TERMINO		VP-GC	Ok- Tramitado - En término- Rad. 20187050237301 del 30/07/2018.
9	20184090572162	08/06/2018	06/09/2018			EN TERMINO		VP-GC	No se evidencia documento de respuesta dirigido al peticionario.
10	20184090603612	19/06/2018	17/09/2018			EN TERMINO		VP-EJECUTIVA	No se evidencia documento de respuesta dirigido al peticionario.
11	20184090607472	19/06/2018	11/07/2018			EN TERMINO		VP-PRE	Ok- Tramitado - Fuera de término-Rad. 20186030219071 del 13/07/2018.
12	20184090610812	20/06/2018	12/07/2018			EN TERMINO		VP-PRE	Ok- Tramitado - Fuera de término-Rad. 20186040224661 del 19/07/2018.
13	20184090610882	20/06/2018	12/07/2018			EN TERMINO		VP-PRE	Ok- Tramitado - Fuera de término-Rad. 20186040221271 del 16/07/2018.
14	20184090610922	20/06/2018	12/07/2018			EN TERMINO		VP-PRE	Ok- Tramitado - Fuera de término-Rad. 20186030219121 del 13/07/2018.
15	20184090613592	21/06/2018	13/07/2018			EN TERMINO		VP-EJECUTIVA	Ok- Tramitado - Fuera de término-Rad. 2018500022000 1 del 16/07/2018.
16	20184090614182	21/06/2018	13/07/2018			EN TERMINO		VP-PRE	Nota: No se evidencia documento respuesta dirigido al peticionario. Existe un Nro. De Radicado anulado. 2018604021 8831 .

No.	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fecha Rad Salida	Cumplimiento	Estado	Dependencia- Responsable	Seguimiento-OCI
17	20184090616192	21/06/2018	13/07/2018			EN TERMINO		VP-GC	Ok- Tramitado - Fuera de término- Rad. 20183050220651 del 16/07/2018.
18	20184090616742	21/06/2018	13/07/2018			EN TERMINO		VP-GC	Ok- Tramitado - Fuera de término- Rad. 20183060233621 del 26/07/2018.
19	20184090616782	21/06/2018	13/07/2018			EN TERMINO		VP-GC	Ok- Tramitado - Fuera de término- Rad. 20183060233621 del 26/07/2018.
20	20184090617982	22/06/2018	08/08/2018			EN TERMINO		VP-PRE	Ok- Tramitado - En término-Rad. 20186060249351 del 06/08/2018.
21	20184090623912	25/06/2018	17/07/2018			EN TERMINO		VP-GC	Ok- Tramitado - Fuera de término- Rad. 20183000224381 del 18/07/2018.
22	20184090625302	25/06/2018	09/08/2018			EN TERMINO		VP-PRE	Ok- Tramitado - En término-Rad. 20186060256711 del 09/08/2018.
23	20184090626972	25/06/2018	17/07/2018			EN TERMINO		VP-GC	Ok- Tramitado - Fuera de término- Rad. 20183000222691 del 18/07/2018.
24	20184090629262	25/06/2018	17/07/2018			EN TERMINO		VP-GC	Ok- Tramitado -En término- Rad. 20183040220351 del 16/07/2018.
25	20184090630722	26/06/2018	11/07/2018			EN TERMINO	Archivado NRR	VP-ESTRUCT	NO se evidencia en el Orfeo documento adjunto de respuesta. En comentarios indican que es Informativo.



AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA
INFORME DE AUDITORÍA VIGENCIA 2018



GOBIERNO
DE COLOMBIA

No.	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fecha Rad Salida	Cumplimiento	Estado	Dependencia- Responsable	Seguimiento-OCI
26	20184090630832	26/06/2018	18/07/2018			EN TERMINO		VP-ESTRUCT	Ok- Tramitado -En término- Rad. 20182000216981 del 12/07/2018.
27	20184090631172	26/06/2018	18/07/2018			EN TERMINO		VP-JURÍDICA	Ok- Tramitado - Fuera de término - Rad. 20184090631172000 01 del 11/09/2018.
28	20184090633172	26/06/2018	18/07/2018			EN TERMINO		VP-PRE	Ok- Tramitado - En término-Rad. 20186060223401 del 16/07/2018.
29	20184090633762	26/06/2018	18/07/2018			EN TERMINO		VP-PRE	Ok- Tramitado - Fuera de término-Rad. 20186040226411 del 19/07/2018.
30	20184090634502	26/06/2018	24/09/2018			EN TERMINO		VP-PRE	Ok- Tramitado - Fuera de término-Rad. 20186040331961 del 03/10/2018.
31	20184090635492	27/06/2018	19/07/2018			EN TERMINO		VP-PRE	Ok- Tramitado - Fuera de término-Rad. 20186030227471 del 23/07/2018.
32	20184090635792	27/06/2018	19/07/2018			EN TERMINO		VP-PRE	Ok- Tramitado - En término-Rad. 20186040222281 del 17/07/2018.
33	20184090636482	27/06/2018	19/07/2018			EN TERMINO		VP-JURÍDICA	Nota: No se evidencia en el Orfeo documento respuesta dirigido al peticionario.



No.	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fecha Rad Salida	Cumplimiento	Estado	Dependencia- Responsable	Seguimiento-OCI
34	20184090636702	27/06/2018	12/07/2018			EN TERMINO	Archivado NRR	VP-JURÍDICA	Nota: No se evidencia en el Orfeo documento respuesta dirigido al peticionario. En Comentarios se indica que: se contestó por el correo de atención al ciudadano"
35	20184090636712	27/06/2018	19/07/2018			EN TERMINO	Archivado	VP-GC	Nota: No se evidencia en el Orfeo documento respuesta dirigido al peticionario.
36	20184090637322	27/06/2018	12/07/2018			EN TERMINO		VP-PRE	Nota: No se evidencia en el Orfeo documento respuesta dirigido al peticionario.
37	20184090638382	27/06/2018	25/09/2018			EN TERMINO		VP-EJECUTIVA	Ok- Tramitado - En término-Rad. 20185000297111 del 07/09/2018.
38	20184090639852	27/06/2018	12/07/2018			EN TERMINO		VP-GC	Nota: No se evidencia en el Orfeo documento respuesta dirigido al peticionario.
39	20184090639872	27/06/2018	19/07/2018			EN TERMINO		VP-GC	Ok- Tramitado -Fuera de término- Rad. 20183040227221 del 23/07/2018.
40	20184090641762	28/06/2018	23/07/2018			EN TERMINO		VP-PRE	Ok- Tramitado - En término-Rad. 20186040224621 del 19/07/2018.

No.	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fecha Rad Salida	Cumplimiento	Estado	Dependencia- Responsable	Seguimiento-OCI
41	20184090643362	28/06/2018	23/07/2018			EN TERMINO		VP-GC	Ok- Tramitado -En término- Rad. 20183060218531 del 13/07/2018.
42	20184090643942	28/06/2018	13/07/2018			EN TERMINO		VP-JURÍDICA	Nota: No se evidencia en el Orfeo documento respuesta dirigido al peticionario.
43	20184090644272	28/06/2018	23/07/2018			EN TERMINO		VP-GC	Nota: No se evidencia en el Orfeo documento respuesta dirigido al peticionario. CASO ESPECIAL.
44	20184090644882	28/06/2018	23/07/2018			EN TERMINO		VP-GC	Nota: No se evidencia en el Orfeo documento respuesta dirigido al peticionario. CASO ESPECIAL.
45	20184090645202	28/06/2018	23/07/2018			EN TERMINO		VP-GC	Ok- Tramitado - Fuera de término- Rad. 20183000240511 del 31/07/2018.
46	20184090646562	29/06/2018	24/07/2018			EN TERMINO		VP-EJECUTIVA	Ok- Tramitado - En término- Rad. 20185000221071 del 16/07/2018.
47	20184090646732	29/06/2018	24/07/2018			EN TERMINO		VP-GC	Ok- Tramitado -Fuera de término- Rad. 20183040245731 del 03/08/2018.
48	20184090646792	29/06/2018	16/07/2018			EN TERMINO		VP-JURÍDICA	Nota: No se evidencia en el Orfeo documento respuesta dirigido al peticionario.

No.	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fecha Rad Salida	Cumplimiento	Estado	Dependencia- Responsable	Seguimiento-OCI
49	20184090646892	29/06/2018	15/08/2018			EN TERMINO		VP-EJECUTIVA	Ok- Tramitado -Fuera de término- Rad. 20185000226871 del 23/07/2018.
50	20184090647482	29/06/2018	16/07/2018			EN TERMINO		VP-ADM	Ok- Tramitado -Fuera de término- Rad. 20184010224171 del 18/07/2018.
51	20184090647782	29/06/2018	16/07/2018			EN TERMINO		VP-GC	Ok- Tramitado -En término- Rad. 20183040213481 del 10/07/2018.
52	20184090647982	29/06/2018	27/09/2018			EN TERMINO		VP-PRE	Nota: No se evidencia en el Orfeo documento respuesta dirigido al peticionario.
53	20184090648322	29/06/2018	24/07/2018			EN TERMINO		VP-GC	Ok- Tramitado -Fuera de término- Rad. 20183100262341 del 14/08/2018.
54	20184090651052	29/06/2018	24/07/2018			EN TERMINO		VP-GC	Ok- Tramitado -En término- Rad. 2018300021772 1 del 12/07/2018.

Anexo 6- Relación de oficios que tienen como documento de respuestas memorandos internos.- Primer (1°) semestre de 2018

No.	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Cumplimos	Estado
1	20184090049492	18/01/2018	01/02/2018	20183050017513	CUMPLE	Archivado
2	20184090052002	18/01/2018	08/02/2018	20183000022323	CUMPLE	Archivado
3	20184090063452	22/01/2018	22/04/2018	20183000042723	CUMPLE	
4	20184090071692	24/01/2018	14/02/2018	20187010025003	CUMPLE	Archivado
5	20184090074862	25/01/2018	15/02/2018	20185000030513	CUMPLE	Archivado
6	20184090076262	25/01/2018	08/02/2018	20183040029443	CUMPLE	Archivado
7	20184090079092	26/01/2018	26/04/2018	20183030037123	CUMPLE	
8	20184090096982	31/01/2018	14/02/2018	20185000026003	CUMPLE	Archivado
9	20184090130692	08/02/2018	09/05/2018	20183090034453	CUMPLE	
10	20184090163002	16/02/2018	02/03/2018	20181020036413	CUMPLE	Archivado
11	20184090181602	22/02/2018	15/03/2018	20187020041443	CUMPLE	
12	20184090186612	22/02/2018	15/03/2018	20183040039923	CUMPLE	Archivado
13	20184090209242	28/02/2018	29/05/2018	20183000043593	CUMPLE	
14	20184090224322	05/03/2018	20/03/2018	20186050048813	CUMPLE	Archivado
15	20184090251252	12/03/2018	10/06/2018	20183000048673	CUMPLE	
16	20184090256622	13/03/2018	28/03/2018	20181010052813	CUMPLE	Archivado NRR
17	20184090273122	16/03/2018	04/04/2018	20185000050963	CUMPLE	Archivado
18	20189980000012	30/01/2018	13/02/2018	20189980000013	CUMPLE	

Segundo (2°) trimestre 2018

No.	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Cumplimos	Estado
1	20184090000342	02/01/2018	17/01/2018	20183060017573	INCUMPLE	Archivado
2	20184090104692	01/02/2018	15/02/2018	20185000037683	INCUMPLE	Archivado
3	20184090125582	07/02/2018	21/02/2018	20183040037433	INCUMPLE	Archivado
4	20184090146272	13/02/2018	27/02/2018	20187010039993	INCUMPLE	Archivado