

INSUMO VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO NORMATIVO PQRS MARZO 2018

Diana Carolina Medina Peña

mar 20/03/2018 15:36

Para:Luz Mary Hernandez Villadiego <lhernandez@ani.gov.co>;

Cc:Yuly Andrea Ujueta Castillo <yujueta@ani.gov.co>; Yuri Lizeth Mateus Gomez <ymateus@ani.gov.co>; Gloria Margoth Cabrera Rubio <gcabrera@ani.gov.co>;

2 archivos adjuntos (419 KB)

Insumo verificación normativa PQRS firmado.pdf; Lista de chequeo diligenciada Marzo 2018 revisada Jefe ok.docx;

Esperada Luz Mary:

De manera atenta, y de conformidad con las instrucciones de la Dra. Gloria Cabrera, Jefe de la Oficina de Control Interno, me permito remitirle oportunamente el documento del asunto, el cual es un insumo para tu informe de auditoría en lo relacionado con el objetivo No. 1 sobre "cumplimiento normativo".

En lo que respecta a los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones, por directriz de la Dra. Gloria debes verificar ese aspecto e incluirlo en la casilla prevista en la última hoja del documento que te remito.

Así las cosas, te envío tanto la versión en Word como en PDF aprobada por la Dra. Gloria para los fines pertinentes.

Cordialmente,



Diana Carolina Medina Peña

Asesora Jurídica OCI

Oficina de Control Interno

Presidencia

PBX: 571 - 484 8860 Ext:

Calle 24 A Nro. 59 - 42 Edificio T4, Piso 2

Bogotá D.C. - Colombia - www.ani.gov.co



Por favor piense en el medio ambiente antes de Imprimir este correo

La información contenida en este correo electrónico es propiedad de la Agencia Nacional de Infraestructura: es confidencial y para uso exclusivo de el (los) destinatario(s) / En la Agencia Nacional de Infraestructura respetamos y garantizamos que los datos personales suministrados por usted, a través de nuestros canales de comunicación, estén protegidos y no se divulgarán sin su consentimiento. Cumplimos con nuestra política de Confidencialidad y Protección de Datos. Si quiere conocerla lo invitamos a consultarla en: <https://www.ani.gov.co/contenido/politicas-tic>. Si ha recibido este mensaje por error, por favor notifíquese inmediatamente al remitente: no copie, imprima, distribuya ni difunda su contenido. Las opiniones, conclusiones e informaciones que no estén relacionadas directamente con el negocio de la Agencia Nacional de Infraestructura. deben entenderse como personales y no están avaladas por la compañía.

PAPEL DE TRABAJO

Objetivo No. 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 verificación por parte de la Oficina de Control Interno.

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Si	No	Parcial	
Ley 190 de 1995, artículos 54	<p>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:</p>		X		<p>El Grupo de Atención al Ciudadano de la entidad manifiesta que está a criterio de la Vicepresidencia Administrativa y Financiera remitir los informes al Presidente, por lo tanto no se observó el memorando de remisión de los informes del tercer y cuarto trimestre del año 2017 de Atención al Ciudadano.</p> <p>Se recomienda que los mencionados informes se remitan al Presidente de la entidad de conformidad con lo señalado en el artículo 54 de la Ley 190 de 1995</p>
	<p>Artículo 54°</p> <p>1. Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos, y</p> <p>2. Principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que preste la entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública. Ver Decreto Nacional 2232 de 1995.</p>	X			<p>En los informes del tercer y cuarto trimestre del 2017 de Atención al Ciudadano que se encuentran publicados en la página Web de la entidad, se verificó que contienen un aparte sobre "opiniones ciudadanas" y sobre los "temas destacados" respecto de los cuales los ciudadanos presentaron el mayor número de reclamos, quejas y denuncias a la entidad.</p>
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	<p>El informe se presenta con la periodicidad trimestral, sin embargo no se remite al Presidente de la Entidad. En consecuencia el cumplimiento de lo previsto en este artículo es parcial.</p> <p>Se recomienda que los mencionados informes se remitan al Presidente de la entidad de conformidad con lo señalado en el artículo 54 de la Ley 190 de 1995.</p>
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:</p> <p>(1) El número de solicitudes recibidas.</p>	X			<p>En los informes del tercer y cuarto trimestre de 2017 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.</p>
	<p>(2) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.</p>	X			<p>En los informes del tercer y cuarto trimestre del año 2017 de Atención al Ciudadano se relacionaron las solicitudes que fueron trasladadas por competencia a otras instituciones.</p>

PAPEL DE TRABAJO

	(3) El tiempo de respuesta a cada solicitud.	X			En los informes del tercer y cuarto trimestre del año 2017 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 tercer y cuarto trimestre del año 2017 de Atención al Ciudadano no se especifica si la entidad en algún caso negó el acceso a la información. Se recomienda al Grupo de Atención al Ciudadano de la Entidad que se mencione de manera expresa que no se presentaron situaciones en las que se negara el acceso a la información y en el evento en que se niegue el acceso a la información a algún ciudadano por cualquier razón, se consigne dicha situación en los informes trimestrales.
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>	<p>oficina</p> <p>X</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>
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</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</p>

PAPEL DE TRABAJO

	perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5° de este Código.				desarrollado de manera ordenada y acorde con el origen de radicación de las diferentes solicitudes.
	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 http://www.ani.gov.co/servicios-de-informacion-al-ciudadano/compromiso-de-trato-digno-de-la-ani-con-el-ciudadano-21795 se encuentra la "Carta de trato digno-Compromiso de trato digno con el ciudadano", la cual contiene los derechos del ciudadano, deberes del ciudadano, canales de atención y responsable de atención al ciudadano; no obstante, no es posible determinar si la misma está actualizada, puesto que no se consigna la fecha en que fue realizado y/o modificado el documento. En consecuencia se recomienda incluir la fecha de expedición del documento con el fin de evidenciar que se actualiza anualmente.
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 en la Vicepresidencia Administrativa y Financiera que se encargan de la atención al ciudadano. Se recomienda que mediante acto administrativo se formalice la creación del Grupo de Atención al Ciudadano, con la indicación de las funciones, que permita delimitar el campo de acción del mismo.
	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: http://www.ani.gov.co/planes-de-informes-de-ley-pil-2017 , 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 al primer semestre del año 2017. El informe correspondiente al segundo semestre del año 2017 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 donde se debe hacer clic en "abrir formulario", 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 los datos del ciudadano y descripción del asunto.

	<p>Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.</p>	<p>X</p>		<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>Ley 1712 de 2014, art 11, literal h</p>	<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: 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>	<p>X</p>	<p>literario</p>	<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 donde se debe hacer clic en "abrir formulario", 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: http://www.ani.gov.co/rendicion-de-cuentas/informes se encuentran publicados los informes del primer, segundo, tercer y cuarto trimestre del año 2017 y un informe anual del 2017.</p>

PAPEL DE TRABAJO

<p>Decreto 1081 de 2015 Anexo 2. "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano"</p>	<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. 	<p>X</p>			<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 anual 2017-atención al ciudadano", en el cual se hace referencia a 16 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" realizada el 21 de Julio y el 20 de Noviembre de 2017 y charla sobre "derecho de petición y protocolos de servicio" el 19 de Septiembre de 2017.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> Generar incentivos a los servidores públicos de las áreas de atención al ciudadano. 		<p>X</p>		<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>Decreto 1081 del 26 de mayo de 2015</p>	<p>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.</p>	<p>X</p>			<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>
<p>Decreto 1081 del 26 de mayo de 2015</p>	<p>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:</p> <p>(1) Personalmente, por escrito o vía oral, en los espacios físicos destinado por el sujeto obligado para la recepción de solicitudes de información pública.</p>	<p>X</p>			<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>

PAPEL DE TRABAJO

	<p>(2) Telefónicamente, al número fijo o móvil destinado por el sujeto obligado para la recepción de solicitudes de información pública.</p>	<p>X</p>	<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 verificó el soporte de llamadas de los últimos dos trimestres de la vigencia de año 2017 que suministró el Grupo de Atención al Ciudadano de la Entidad.</p>
	<p>(3) Correo físico o postal, en la dirección destinada por el sujeto obligado para la recepción de solicitudes de información pública.</p>	<p>X</p>	<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>

PAPEL DE TRABAJO

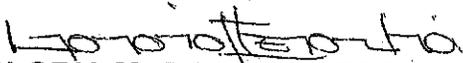
	(4) Correo electrónico institucional destinado por el sujeto obligado para la recepción de solicitudes de información pública.	X		<p>Al ingresar al portal web de la Agencia Nacional de Infraestructura se encuentra un link denominado "servicio al ciudadano", "ciudadano", que al ser abierto conduce a una 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>
	(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	cmecma	<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 donde se debe hacer clic en "abrir formulario", 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), permite anexar archivos, diligenciar datos del ciudadano y descripción del asunto.</p>
Decreto 1081 del 26 de mayo de 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		<p>Al ingresar al portal web de la Agencia Nacional de Infraestructura se encuentra un link denominado "servicio al ciudadano", "ciudadano", que al ser abierto conduce a una nueva pestaña que entre otras opciones contiene una para "seguimiento a radicados", en donde se solicita digitar los 14 dígitos del radicado a consultar.</p> <p>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 tomada de los insumos del tercer y cuarto trimestre del año 2107- atención al ciudadano se observó en 5 casos que el "radicado finalizó su trámite", y no se anexó la respuesta efectivamente remitida al ciudadano.</p>

<p>Decreto 1081 del 26 de mayo de 2015</p>	<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>	<p>comercio</p>		<p>X</p>	<p>El Instituto Nacional de Concesiones profirió la Resolución No. 085 del 22 de Febrero de 2008 "Por la cual se subroga la Resolución No. 424 de 2006, en la cual se fijaron los valores para los servicios de fotocopiado y afines que presta el Instituto Nacional de Concesiones para el año 2006".</p> <p>No obstante lo anterior, a la fecha no existe una resolución actualizada expedida por parte de la Agencia Nacional de infraestructura sobre el particular, por lo tanto se le recomienda al Grupo de Atención al Ciudadano, proceder a su elaboración en atención a la normatividad que impone su expedición e implementación.</p>
<p>Ley 1755 de 2015</p>	<p>Artículo 29</p> <p>Costo no debe superar el valor comercial.</p>			<p>X</p>	<p>El Instituto Nacional de Concesiones profirió la Resolución No. 085 del 22 de Febrero de 2008 "Por la cual se subroga la Resolución No. 424 de 2006, en la cual se fijaron los valores para los servicios de fotocopiado y afines que presta el Instituto Nacional de Concesiones para el año 2006".</p> <p>No obstante lo anterior, a la fecha no existe una resolución actualizada expedida por parte de la Agencia Nacional de infraestructura sobre el particular, por lo tanto se le recomienda al Grupo de Atención al Ciudadano, proceder a su elaboración en atención a la normatividad que impone su expedición e implementación.</p>

PAPEL DE TRABAJO

<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Ley 1755 de 2015</p>	<p>Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:</p> <p>1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.</p> <p>2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.</p> <p>Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.</p>	<p>crnec/ins</p>			<p><u>LO REALIZA LUZ MARY HERNÁNDEZ VILLADIEGO POR DIRECTRIZ DE LA JEFE DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO</u></p>
---	--	------------------	--	--	---

Aprobado:


GLORIA MARGOTH CABRERA RUBIO
 Jefe Oficina de Control Interno
 Agencia Nacional de Infraestructura
 20 de Marzo 2018

Preparó: Diana Carolina Medina – Contratista Oficina de Control Interno