



Documento firmado digitalmente



Para contestar cite:
Radicado ANI No.: **20231020099583**
20231020099583
Fecha: **07-07-2023**

MEMORANDO

Bogotá D.C.

PARA: **CAROLINA BARBANTI MANSILLA**
Presidente (E)
EDGARDO GARCIAHERREROS BARRERA
Vicepresidente de Gestión Contractual (E)
LUZ ADRIANA VÁSQUEZ TRUJILLO
Vicepresidente Jurídico
LYDA MILENA ESQUIVEL ROA
Vicepresidente Ejecutivo
CLAUDIA PATRICIA CIFUENTES ALVIRA
Vicepresidente de Gestión Corporativa (E)
JONATHAN DAVID BERNAL GONZÁLEZ
Vicepresidente de Estructuración
GUILLERMO TORO ACUÑA
Vicepresidente de Planeación Riesgos y Entorno

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

ASUNTO: Informe de evaluación en el marco de la atención al ciudadano y en particular sobre Derechos de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias –Segundo semestre 2022.

Respetados doctores:

La Oficina de Control Interno, en los meses de mayo y junio de 2022, realizó seguimiento a los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos y Sugerencias – Segundo semestre de 2022, 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...".



Documento firmado digitalmente



Para contestar cite:

Radicado ANI No.: **20231020099583**

20231020099583

Fecha: **07-07-2023**

Las conclusiones, recomendaciones y no conformidades se describen en el capítulo 6 del informe que se anexa a la presente comunicación, con el fin que se coordinen las acciones tendientes a la atención de las recomendaciones realizadas. Para las no conformidades se debe adoptar las medidas preventivas y/o correctivas procedentes para lo cual el término recomendado es de treinta (30) días calendarios contados a partir de la radicación de este informe.

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

Cordial saludo,

GLORIA MARGOTH CABRERA RUBIO

Jefe Oficina de Control Interno

Anexos: INFORME, ANEXO 1 Y ANEXO 2

cc: 1) EDGARDO GARCIA HERREROS BARRERA (VICE E) Vicepresidencia de Gestion Contractual BOGOTA D.C. -2) LUZ ADRIANA VASQUEZ TRUJILLO (VICE) Vicepresidencia Juridica BOGOTA D.C. - 3) LYDA MILENA ESQUIVEL ROA (VICE) Vicepresidencia Ejecutiva BOGOTA D.C. -4) CLAUDIA PATRICIA CIFUENTES ALVIRA VICE (E) Vicepresidencia de Gestion Corporativa BOGOTA D.C. -5) JONATHAN DAVID BERNAL GONZALEZ - VICE Vicepresidencia de Estructuracion BOGOTA D.C. -6) GUILLERMO TORO ACUNA (VICE) Vicepresidencia de Planeacion Riesgos y Entorno BOGOTA D.C.

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

VoBo: GLORIA MARGOTH CABRERA RUBIO (JEFE), LUZ MARY HERNANDEZ VILLADIEGO

Nro Rad Padre:

Nro Borrador: 20231020040438

GADF-F-010

Agencia Nacional de Infraestructura

Dirección: Calle 24A # 59 - 42, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 484 88 60

Línea Gratuita: (+57) 01 8000 410151

GLORIA MARGOTH CABRERA RUBIO
2023.07.07 16:06:43

Firmado Digitalmente

CN=GLORIA MARGOTH CABRERA RUBIO
C=CO
O=AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA
E=gcabrera@ani.gov.co

Llave Pública
RSA/2048 bits
Agencia Nacional de
Infraestructura

INFORME DE SEGUIMIENTO

Atención a trámite a derechos de petición, quejas, reclamos y sugerencias – SEGUNDO SEMESTRE DE 2022

**OFICINA DE
CONTROL INTERNO**



2023
JUNIO

CONTENIDO

0	
1.	OBJETIVOS 2
	Objetivo general 2
	Objetivos específicos 2
2.	ALCANCE 2
3.	MARCO NORMATIVO Y CONTRACTUAL 3
4.	INFORMACIÓN GENERAL 4
5.	VERIFICACIÓN DE ANTECEDENTES 5
	5.1 Plan de mejoramiento Institucional, revisión efectividad hallazgo 1322-20: 5
	5.2 Plan de mejoramiento por Procesos: 5
	CUMPLIMIENTO NORMATIVO 19
	CONSOLIDADO DE ATENCIÓN DE LOS INFORMES DE PQRS – DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2022 54
	Revisión informes atención al ciudadano correspondiente a los dos (2) últimos trimestres de 2022 67
	Requerimientos relación con entes externos de control segundo semestre de 2022 – alertas preventivas. 74
	Verificación de información contenida en el vínculo de Atención y Servicio al Ciudadano 79
5.	CIERRE DE LA AUDITORÍA, CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES, OBSERVACIONES y NO CONFORMIDADES 83
	Recomendaciones 84
	No conformidades 85

1. OBJETIVOS

Objetivo general

Verificar el cumplimiento normativo respecto a la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias radicadas en la Entidad en el periodo comprendido entre el 01 de julio y el 31 de diciembre de 2022.

Objetivos específicos

- Verificar los avances de cumplimiento de las acciones señaladas para superar las causas de las No conformidades que sobre la materia se encuentren en el Plan de Mejoramiento por Procesos.
- Analizar los informes de servicio al ciudadano presentados en el tercer y cuarto trimestre de 2022.
- Efectuar seguimiento mediante mecanismos de confrontación aleatoria de los registros que soportan los informes de servicio al ciudadano antes citados Vs radicados en el Sistema de Información Documental ORFEO.
- Constatar la funcionalidad y accesibilidad del sitio web de la entidad - vínculo “Atención y Servicio a la Ciudadanía”.
- A partir de la normatividad (externa e interna), verificar de manera aleatoria la atención ofrecida a la ciudadanía respecto de la recepción, trámite y servicio de solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias y derechos de petición elevados ante la Entidad.

2. ALCANCE

Verificar la adecuada atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, en la forma y 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) últimos trimestres de 2022, según los informes de servicio al ciudadano proferidos por la Entidad¹.

¹ Sobre el particular es importante señalar que las fuentes de verificación fueron: (i) Informes de Servicio al ciudadano – tercer y cuarto trimestre de 2022 y los insumos que los soportan publicados en la página web de la Entidad (ii). Información relacionada con la muestra que reposa en el Sistema de Información Documental ORFEO con corte 8 de mayo de 2023. (iii) información que reposa en la página web en el enlace Servicio al ciudadano – <https://www.ani.gov.co/servicio-al-ciudadano>.

3. MARCO NORMATIVO Y CONTRACTUAL

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 190 de 1995. Artículo 54.
- Ley 489 de 1998. Artículos 32 y 33.
- Ley 734 de 2002. Código Disciplinario Único en lo que acontece con los deberes de los servidores públicos (Art. 34 numeral 34).
- Ley 962 de 2005. Por la cual se dictan disposiciones sobre la racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
- Ley 1474 de 2011. Estatuto Anticorrupción.
- Ley 1437 de 2011. Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1712 de 2014. Por la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1755 de 2015. Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Decreto 2232 de 1995. Artículos 7, 8 y 9.
- Decreto 2623 de 2009. Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
- Decreto 019 de 2012. Antitrámites.
- Decreto 103 de 2015 compilado por el Decreto 1078 de 2015. Por el cual se reglamentó parcialmente la Ley 1712 de 2014.
- Decreto 1081 de 2015. Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República.
- Decreto 1166 de 2016. Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.
- Decreto 124 de 2016, “Por cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”

- Resolución 1529 de 2017. Por la cual se delegan unas funciones en las Vicepresidencias de la Agencia Nacional de Infraestructura y se adoptan otras disposiciones.
- Resolución No. 20214000021385 del 29/12/2021. Por la cual se reglamenta el ejercicio del derecho de petición en la Agencia Nacional de Infraestructura.
- Circular Interna No. 009 de 2013 – Manejo de Orfeo y Derechos de Petición.
- Y demás normas concordantes sobre la materia que ayuden a cumplir con el objetivo del presente informe.

4. INFORMACIÓN GENERAL

DESARROLLO DEL INFORME

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

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

En este contexto se procedió a efectuar seguimiento a los compromisos e implementación de medidas o acciones de mejoramiento para subsanar las debilidades evidenciadas en los últimos informes de evaluación². En este sentido, se procedió a realizar verificación y actualización del PMP. Por otra parte, se analizó la información consignada en los informes de atención al ciudadano correspondientes al tercer y cuarto trimestre de 2022, emitidos por el equipo de atención al ciudadano de la ANI, y se analizaron los diferentes documentos y registros que soportaban los

² Informes de atención a trámite de Derechos de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias Rads. Nos. 20221020074053 del 07/06/2022 y 20221020157703 del 16/12/2023. emitidos por la Oficina de Control Interno.

citados informes. De igual forma, se realizó de manera aleatoria, seguimiento aleatorio a registros (radicados) en el Sistema de Gestión Documental – ORFEO.

Adicionalmente, se verificó la funcionalidad, accesibilidad y la información publicada en el sitio web de la Entidad – Atención y Servicio a la Ciudadanía, vínculo “SERVICIO AL CIUDADANO”.

5. VERIFICACIÓN DE ANTECEDENTES

5.1 Plan de mejoramiento Institucional, revisión efectividad hallazgo 1322-20:

En lo concerniente al seguimiento efectuado a este plan se evidenció³ <https://www.ani.gov.co/planes/plan-de-mejoramiento-institucional-pmi-21719>

que sobre el tema PQRS, no figura en la actualidad, ningún hallazgo relacionado con el tema de “participación ciudadana de la Agencia Nacional de Infraestructura –ANI”, por cuanto para el único que existía (1322-20), la Contraloría General de la República declaró en el mes de junio de 2022, la efectividad del plan de mejoramiento.

5.2 Plan de mejoramiento por Procesos:

Durante el proceso de verificación, se comprobó que el Plan de Mejoramiento por Procesos, inicialmente contaba con nueve (9) no conformidades, las cuales fueron evaluadas y consolidadas de acuerdo con su origen y causa, quedando en la actualidad 6 en total, las cuales se evidencian en el Plan de Mejoramiento por Procesos⁴, con corte al 30 de abril en: https://www.ani.gov.co/sites/default/files/pmi_ani_abril_2023_web.xlsm

³ Consulta realizada el 17/05/2023.

⁴ Durante el proceso de socialización del informe preliminar 23/06/2023, el Equipo de servicio al ciudadano, realizó diferentes observaciones, registradas en el correo del 28/06/2023 y las cuales fueron respondidas por la Oficina de Control Interno, mediante correo electrónico del 05/07/2023, para lo cual adjuntó documento titulado “Análisis de la respuesta emitida por la Vicepresidencia de Gestión Corporativa al informe preliminar de PQRS- Segundo semestres 2022”

Tabla 1. Relación de no conformidades y su avance PMP

No.	DESCRIPCIÓN E IDENTIFICACIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	OBSERVACIÓN Y/O ANOTACIÓN	RESPONSABLE	PORCENTAJE DE AVANCE
3920	<p>En la muestra auditada, se evidenciaron situaciones descritas en el anexo 1, en el cual se registran siete (7) eventos referentes con respuesta ofrecidas mediante correos electrónicos que no fueron debidamente radicados en el área de archivo y correspondencia – Sistema de Gestión Documental, incumpléndose lo citado en la Circular No. 20204090052033 del 27/03/2020.</p>	<p>10/03/2022 La Oficina de Control Interno, mediante correo electrónico del 10/02/2022, requirió a las Vicepresidencia el plan de mejoramiento.</p> <p>El 11/03/2022 10/03/2022, la Oficina de Control Interno, mediante correo electrónico reiteró a los enlaces asignados, de las Vicepresidencias Ejecutiva y de Estructuración el envió del PMP, requerido inicialmente por la OCI, en correo del 08/02/2022.</p> <p>El 11/03/2022, en correo electrónico la Vicepresidencia de Estructuración informa las Unidades de Medida Preventiva; así:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Socializar con los funcionarios de la Vicepresidencia de Estructuración la importancia de atender los PQR'S de manera oportuna y clara, de igual manera, establecer con ellos la importancia de enlazar la respuesta al respectivo radicado padre, garantizando de esta formar el seguimiento integral de la respuesta a cualquier peticionario. 2. Desarrollar el seguimiento respectivo por parte del enlace asignado por la Vicepresidencia a los PQR'S con el fin de tener claridad del responsable final, de esta forma, recordarle de manera oportuna a dicho funcionario dar respuesta al requerimiento antes de llegar al tiempo límite de atención. 	Todas las Vicepresidencias	65%

No.	DESCRIPCIÓN E IDENTIFICACIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	OBSERVACIÓN Y/O ANOTACIÓN	RESPONSABLE	PORCENTAJE DE AVANCE
		<p>13/04/2022 El 07 abril 2022, mediante correo electrónico, la OCI, requirió a las Vicepresidencias, informar avances y/o gestiones adicionales soportadas sobre acciones de mejora emprendidas. Las Vicepresidencia Administrativas y de Gestión Contractual informaron las gestiones realizadas al respecto</p> <p>El 10/06/2022 La VPRE, informó a la Oficina de Control Interno, mediante memorando rad. 20226010075163 – 09/06/2022- Dando alcance al radicado No. 20226010035913 del 21-02-2022, me permito informar que con el radicado No. 20226010039113 del 28-02-2022 (Solicitud sesiones de sensibilización) damos cumplimiento al ítem No.5 “Solicitar a la VAF capacitaciones sobre PQRS y manejo de ORFEO a los colaboradores de la VPRE” del plan de mejoramiento propuesto por la VPRE para las no conformidades No. 3919, 3920, 3922 y 3923, de igual manera, remitimos archivo con la evidencia de las sensibilizaciones orientadas por el Equipo de Servicio al ciudadano en las siguientes fechas: 27 de abril, 2 y 4 de mayo.</p>		
3921 5	Se evidenciaron fallas recurrentes que imposibilitan	10/03/2022 La Oficina de Control Interno, mediante correo electrónico del	Vicepresidencia de Gestión	70%

⁵ En respuesta al informe preliminar, las observaciones relacionadas con la presente NO conformidad, fueron enviadas por el Equipo de servicio al ciudadano a la Oficina de Control Interno, mediante correo electrónico del 28/06/2023 y el análisis quedó registrado en el documento remitido por la Oficina de Control Interno el

No.	DESCRIPCIÓN E IDENTIFICACIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	OBSERVACIÓN Y/O ANOTACIÓN	RESPONSABLE	PORCENTAJE DE AVANCE
	<p>efectuar seguimiento y consulta a los radicados desde el vínculo https://orfeo.ani.gov.co/consultaRadicados.php. La presente situación impide al ciudadano consultar el estado del radicado. (ver anexo-2). Esto genera incumplimiento a lo estipulado en el art. 2.1.1.3.1.2. del Decreto 1081 del 26 de mayo de 2015, que establece la obligación de “indicar al solicitante un número o código que permita hacer seguimiento al estado de su solicitud, la fecha de recepción y los medios por los cuales se puede hacer seguimiento a la misma”.</p>	<p>10/02/2022, requirió a las Vicepresidencia el plan de mejoramiento.</p> <p>13/04/2022 El 07 abril 2022, mediante correo electrónico, la OCI, requirió a las Vicepresidencias, informar avances y/o gestiones adicionales soportadas sobre acciones de mejora emprendidas. Las Vicepresidencia Administrativas y de Gestión Contractual informan las gestiones realizadas al respecto.</p> <p>12/05/2023 Mediante memorando rad. 20234000061843 del 26/04/2023, la Vicepresidencia de Gestión Corporativa, informó a la OCI, que teniendo en cuenta que el GIT de Tecnología de la Información, había realizado una modificación en el enlace https://aniscopio.ani.gov.co/pqrs-consulta-public</p> <p>El cual es un espacio en ANISCOPIO que permite el seguimiento y la consulta de los radicados de entrada y el estado de la comunicación.</p> <p>Por lo anterior ellos consideraban que se había cumplido la acción correctiva y preventiva establecida en el plan de</p>	<p>Corporativa y Planeación Riesgo y Entorno</p>	

05/07/2023, denominado, “Análisis de la respuesta emitida por la vicepresidencia de Gestión Corporativa”, del cual se resalta que la OCI, reconoce y valida los argumentos expuestos por la Vicepresidencia de Gestión Corporativa. Sin embargo, también es cierto que la situación que dio origen a la NO Conformidad, aún persiste y en la muestra auditada en el presente seguimiento, se reafirman las falencias que se presentan en el enlace indicado, <https://aniscopio.ani.gov.co/pqrs-consulta-public..>

No.	DESCRIPCIÓN E IDENTIFICACIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	OBSERVACIÓN Y/O ANOTACIÓN	RESPONSABLE	PORCENTAJE DE AVANCE
		<p>mejoramiento.</p> <p>Es pertinente precisar que la OCI, realizó validación (03/05/2023) en el enlace indicado, evidenciando que las situaciones que dieron origen a la No Conformidad 3921, aún persisten.</p>		
3923 6	<p>Incumplimientos de directrices internas relacionadas con el manejo del Sistema de Gestión Documental.</p> <p>- Se pierde la trazabilidad cuando no se enlaza de manera apropiada el documento de respuesta. El trámite de la gestión efectuada solamente se informa de manera escrita en el histórico del Orfeo “pestaña de comentarios” y</p>	<p>10/03/2022 La Oficina de Control Interno, mediante correo electrónico del 10/02/2022, requirió a las Vicepresidencia el plan de mejoramiento.</p> <p>El 11/03/2022 la Oficina de Control Interno, mediante correo electrónico reiteró a los enlaces asignados, de las Vicepresidencias Ejecutiva y de Estructuración el envió del PMP, requerido inicialmente por la OCI, en correo del 08/02/2022.</p>	Todas las Vicepresidencias	65%

⁶ Durante la socialización del informe preliminar, el Equipo de Servicio al ciudadano señaló que se ha adelantado un esquema periódico y completo de socializaciones y sensibilizaciones al interior de la Entidad frente al manejo del Sistema de Gestión Documental y el trámite de las PQRSD, acciones que se han puesto en conocimiento de la Oficina de Control Interno”. En respuesta a la presente observación la OCI comunicó en correo del 05/07/2023 que “agradece la gestión informada en el presente correo por parte de la Vicepresidencia de Gestión Corporativa, motivo por el cual en el informe preliminar se resaltó como una de las gestiones de mejora emprendidas por el Equipo de Atención al Ciudadano. Sin embargo, en el presente seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno, se evidenciaron eventos relacionados nuevamente con el incumplimiento de algunos lineamientos de directrices internas relacionadas con el manejo del Sistema de Gestión Documental” y los cuales quedaron detallados en el anexo 1 del informe preliminar. Finalmente, se aclara que de las cinco (5) dependencias que se pronunciaron sobre el informe preliminar, dos (2) presentaron algunos reparos sobre el anexo 1 que soportó la muestra auditada”.

No.	DESCRIPCIÓN E IDENTIFICACIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	OBSERVACIÓN Y/O ANOTACIÓN	RESPONSABLE	PORCENTAJE DE AVANCE
	<p>no se adjunta ningún documento de respuesta.</p> <ul style="list-style-type: none"> - En el Orfeo, no se adjunta el documento de respuesta, aunque se dio trámite. - Se generan deficiencias, cuando únicamente aparece en el Orfeo, un oficio de respuesta anulado. - Se enlaza como respuesta un memorando, que hace parte a un trámite interno, más no a la gestión ofrecida al peticionario, lo cual no corresponde con la realidad de la actuación final adelantada por la entidad. - Se archivan documentos sin el soporte del trámite ofrecido por la Entidad. 	<p>El 11/03/2022, en correo electrónico la Vicepresidencia de Estructuración informa las Unidades de Medida Preventiva; así:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Socializar con los funcionarios de la Vicepresidencia de Estructuración la importancia de atender los PQR'S de manera oportuna y clara, de igual manera, establecer con ellos la importancia de enlazar la respuesta al respectivo radicado padre, garantizando de esta forma el seguimiento integral de la respuesta a cualquier peticionario. 2. Desarrollar el seguimiento respectivo por parte del enlace asignado por la Vicepresidencia a los PQR'S con el fin de tener claridad del responsable final, de esta forma, recordarle de manera oportuna a dicho funcionario dar respuesta al requerimiento antes de llegar al tiempo límite de atención. <p>El 07 abril 2022, mediante correo electrónico, la OCI, requirió a las Vicepresidencias, informar avances y/o gestiones adicionales soportadas sobre acciones de mejora emprendidas. Las Vicepresidencia Administrativas y de Gestión Contractual informaron las gestiones realizadas al respecto.</p> <p>10/06/2022 La VPPE, informó a la Oficina de Control Interno, mediante memorando rad. 20226010075163 – 09/06/2022- Dando alcance al radicado</p>		

No.	DESCRIPCIÓN E IDENTIFICACIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	OBSERVACIÓN Y/O ANOTACIÓN	RESPONSABLE	PORCENTAJE DE AVANCE
		<p>No. 20226010035913 del 21-02-2022, me permito informar que con el radicado No. 20226010039113 del 28-02-2022 (Solicitud sesiones de sensibilización) damos cumplimiento al ítem No.5 “Solicitar a la VAF capacitaciones sobre PQRS y manejo de ORFEO a los colaboradores de la VPRE” del plan de mejoramiento propuesto por la VPRE para las no conformidades No. 3919, 3920, 3922 y 3923, de igual manera, remitimos archivo con la evidencia de las sensibilizaciones orientadas por el Equipo de Servicio al ciudadano en las siguientes fechas: 27 de abril, 2 y 4 de mayo.</p>		
3937 7	<p>Se evidenciaron incumplimientos reiterativos en un 34%, 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), respecto a la atención ofrecida a las PQRS.</p>	<p>El 10/03/2023, la OCI requirió mediante correo electrónico a los enlaces asignados en cada Vicepresidencia, formular las acciones de mejora preventivas y/o correctivas que procedan, en procura de la mejora continua de la gestión institucional. En consecuencia, quedamos atentos al envío del plan de mejoramiento a más tardar el 17 de marzo de 2023.</p> <p>El 13/03/2023: La Vicepresidencia de Gestión Contractual, mediante correo electrónico, comunica las tres (3) medidas adoptadas y propuso la realización de una mesa de trabajo. 27/03/2023 El 27/03/2023: La Vicepresidencia de Gestión Contractual,</p>	<p>Vicepresidencias , excepto Gestión Corporativa</p>	<p>40%</p>

⁷ Teniendo en cuenta la aclaración realizada durante la socialización del informe preliminar, se ajustó la columna de responsable indicando que la VP de Gestión Corporativa queda excluida.

No.	DESCRIPCIÓN E IDENTIFICACIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	OBSERVACIÓN Y/O ANOTACIÓN	RESPONSABLE	PORCENTAJE DE AVANCE
		<p>realizó alcance sobre las tres (3) acciones propuestas y lo referente con la fecha de cumplimiento para cada acción. Lo presente teniendo en cuenta con una precisión efectuada por OCI.</p> <p>Mediante memorando Rad. 20231020045953 del 24/03/2023, la OCI, requirió a la VP de Estructuración se incluir las fechas de cumplimiento para cada una de las acciones propuestas en el citado plan de mejoramiento</p> <p>El 23/03/2023, la Vicepresidencia Jurídica requirió mediante correo a la Oficina de Control Interno, los radicados que corresponden a la vicepresidencia jurídica en aras de poder validar qué acciones pueden ser relevantes para mitigar estos impactos. La OCI, remitió, el instructivo para el análisis acciones correctivas o de mejora, el formato de acción correctiva o de mejora (SEPG-F-019) y a su vez se envió el a su vez se envió el anexo No. 1, que soportó la muestra auditada.</p> <p>El 08/05/2023, la OCI mediante correo electrónico enviado a la VP- Ejecutiva, informó a la Vicepresidencia Ejecutiva, que era necesario realizar un ajuste en las fechas de terminación de cada acción de mejora propuesta en el memorando Rad. Rad 20235000048873 del 30 de marzo, toda vez que la OCI, evidenció que las fechas de finalización indicadas en el</p>		

No.	DESCRIPCIÓN E IDENTIFICACIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	OBSERVACIÓN Y/O ANOTACIÓN	RESPONSABLE	PORCENTAJE DE AVANCE
		<p>PMP hacían referencia al año 2022. Ahora bien, mediante correo electrónico del 08/05/2023, la Vicepresidencia Ejecutiva, informa que “Efectivamente por un error de digitación en el año de las fechas de las acciones quedó 2022, pero el valor correcto es 2023, así que estas fechas se corrigen en el plan de mejoramiento”.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Se inició el seguimiento semanal a las PQR, para evitar que se incumpla el término de respuesta. 2. Solicitar capacitación en el manejo del sistema ORFEO para los colaboradores de la Vicepresidencia Ejecutiva 3. Socializar la Resolución 20214000021385 del 29 de diciembre de 2022 al interior de la Vicepresidencia Ejecutiva 4. Solicitar capacitación en la Resolución 20214000021385 del 29 de diciembre de 2022 para los colaboradores de la Vicepresidencia Ejecutiva. 		
3938 ⁸	2. Se evidenció ausencia de respuesta a solicitudes, incumpliendo lo establecido en el art. 14 de la Ley 1437 de 2011, que, en el consolidado del primer semestre de 2022,	10/03/2023 El 10/03/2023, la OCI requirió mediante correo electrónico a los enlaces asignados en cada Vicepresidencia, formular las acciones de mejora preventivas y/o correctivas que procedan, en procura de la mejora	Todas las Vicepresidencias	40%

⁸ Teniendo en cuenta la precisión efectuada durante la socialización del informe preliminar, por el Equipo de servicio al ciudadano, con respecto a la dos (2) acciones de mejora que tienen fecha de cumplimiento en junio de 2023, la OCI, aclara que el (%) de avance no se verá reflejado, por cuanto la fecha de cumplimiento establecida por esa dependencia es de junio de 2023 y a la fecha del seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno esa dependencia no había aportado ningún soporte que diera cuenta de las dos (2) acciones de mejora propuestas para junio de 2023.

No.	DESCRIPCIÓN E IDENTIFICACIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	OBSERVACIÓN Y/O ANOTACIÓN	RESPONSABLE	PORCENTAJE DE AVANCE
	<p>representa el 10%, del total de la muestra auditada (353) registros.</p>	<p>continua de la gestión institucional. En consecuencia, quedamos atentos al envío del plan de mejoramiento a más tardar el 17 de marzo de 2023.</p> <p>El 13/03/2023: La Vicepresidencia de Gestión Contractual, mediante correo electrónico, comunica las tres (3) medidas adoptadas y propuso la realización de una mesa de trabajo.</p> <p>En correo del 27/03/2023, la VP Planeación, realizó una aclaración sobre las acciones propuestas por esa dependencia, Mediante Memorando Rad. 20236010003443 del 11/01/2023, la Vicepresidencia de Planeación, Riesgos y Entorno, envió el Plan de Mejoramiento por Proceso, señalando las cuatro (4) acciones de mejora, así:</p> <p>Verificar semanalmente y emitir alerta a las Gerencias de la VPRE cuando se evidencien PQRS que se reportan fuera de termino en el ORFEO (cuando aplique).</p> <p>Realizar seguimiento a la gestión de alertas de PQRS de cada gerencia, según la verificación mensual remitida por GIT Planeación.</p> <p>Realizar seguimiento trimestral a las alertas preliminares preventivas emitidas por parte de la OCI (Cuando aplique).</p>		

No.	DESCRIPCIÓN E IDENTIFICACIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	OBSERVACIÓN Y/O ANOTACIÓN	RESPONSABLE	PORCENTAJE DE AVANCE
		<p>En correo electrónico del 30/03/2023, el Equipo de Servicio al Ciudadano, comunica el plan de mejoramiento, detallando dos (2) de las acciones propuesta. Adelantar sensibilización a los servidores de la VGCOR frente al trámite de PQRS, haciendo un especial énfasis en la adecuada gestión de comunicaciones en el Sistema de Gestión Documental ORFEO.</p> <p>Realizar seguimiento semanal al trámite de las PQRS de la VGCOR por medio del Sistema Gestión Documental ORFEO. Las fechas de cumplimiento señaladas vencen en junio de 2023.</p> <p>El 08/05/2023, la OCI mediante correo electrónico enviado a la VP- Ejecutiva, informó a la Vicepresidencia Ejecutiva, que era necesario realizar un ajuste en las fechas de terminación de cada acción de mejora propuesta en el memorando Rad. Rad 20235000048873 del 30 de marzo, toda vez que la OCI, evidenció que las fechas de finalización indicadas en el PMP hacían referencia al año 2022. Ahora bien, mediante correo electrónico del 08/05/2023, la Vicepresidencia Ejecutiva, informa que “Efectivamente por un error de digitación en el año de las fechas de las acciones quedó 2022, pero el valor correcto es 2023, así que estas fechas se corrigen en el plan de mejoramiento”.</p>		

No.	DESCRIPCIÓN E IDENTIFICACIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	OBSERVACIÓN Y/O ANOTACIÓN	RESPONSABLE	PORCENTAJE DE AVANCE
		<p>1. Con los colaboradores que apoyan a las gerencias de la Vicepresidencia en las labores administrativas se inició el seguimiento semanal a las PQR, para evitar que se incumpla el término de respuesta.</p> <p>2. Solicitar capacitación en el manejo del sistema ORFEO para los colaboradores de la Vicepresidencia Ejecutiva</p> <p>3. Socializar la Resolución 20214000021385 del 29 de diciembre de 2022 al interior de la Vicepresidencia Ejecutiva.</p> <p>4. Solicitar capacitación en la Resolución 20214000021385 del 29 de diciembre de 2022 para los colaboradores de la Vicepresidencia Ejecutiva.</p>		
3939 ⁹	En la muestra auditada, se evidenció en (30 eventos) que los traslados no se están efectuando dentro de los	El 10/03/2023, la OCI requirió mediante correo electrónico a los enlaces asignados en cada Vicepresidencia, formular las acciones de mejora	Vicepresidencias , excepto Gestión Corporativa	

⁹ Durante la socialización del informe preliminar, el Equipo de Servicio al Ciudadano solicitó a la OCI (correo electrónico del 28/06/2023), ajustar el espacio de la columna de responsables de la presente NO Conformidad, en el entendido de excluir a la Vicepresidencia de Gestión Corporativa...(...)”.Adicionalmente, esa dependencia, comunicó que adelantó dos (2) actividades referentes con el tema, para lo cual informaron la realización de una socialización y sensibilización por los canales de comunicación interna sobre los traslados y asignaciones internas de PQRS” y en el boletín ANI # 016. Sobre lo anteriormente indicado por esa dependencia, Control Interno, comunicó que desconocía la ejecución de las mismas, motivo por el cual no se habían incluido en el PMP: Ahora bien, se requiere que esa dependencia aporte de manera formal los soportes, a fin de tenerlos en cuenta para su validación e inclusión en el PMP.

No.	DESCRIPCIÓN E IDENTIFICACIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	OBSERVACIÓN Y/O ANOTACIÓN	RESPONSABLE	PORCENTAJE DE AVANCE
	<p>cinco (05) días hábiles siguientes a la recepción... (...) Por otra parte, se evidencia que se omite comunicarle al interesado acerca del traslado. Las citadas situaciones contravienen los lineamientos establecidos en la Resolución 20214000021385 del 29/12/2022.</p>	<p>preventivas y/o correctivas que procedan, en procura de la mejora continua de la gestión institucional. En consecuencia, quedamos atentos al envío del plan de mejoramiento a más tardar el 17 de marzo de 2023. (Luz El 27/03/2023: La Vicepresidencia de Gestión Contractual, realizó alcance sobre las tres (3) acciones propuestas y lo referente con la fecha de cumplimiento para cada acción. Lo presente teniendo en cuenta con una precisión efectuada por OCI. Mediante memorando Rad. 20231020045953 del 24/03/2023, la OCI, requirió a la VP de Estructuración se incluir las fechas de cumplimiento para cada una de las acciones propuestas en el citado plan de mejoramiento.</p> <p>El 08/05/2023, la OCI mediante correo electrónico enviado a la VP- Ejecutiva, informó a la Vicepresidencia Ejecutiva, que era necesario realizar un ajuste en las fechas de terminación de cada acción de mejora propuesta en el memorando Rad. Rad 20235000048873 del 30 de marzo, toda vez que la OCI, evidenció que las fechas de finalización indicadas en el PMP hacían referencia al año 2022. Ahora bien, mediante correo electrónico del 08/05/2023, la Vicepresidencia Ejecutiva, informa que "Efectivamente por un error de digitación en el año de las fechas de las acciones quedó 2022, pero el valor correcto es 2023, así que estas fechas se corrigen en el plan de</p>		

No.	DESCRIPCIÓN E IDENTIFICACIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	OBSERVACIÓN Y/O ANOTACIÓN	RESPONSABLE	PORCENTAJE DE AVANCE
		<p>mejoramiento”.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Con los colaboradores que apoyan a las gerencias de la Vicepresidencia en las labores administrativas se inició el seguimiento semanal a las PQR, para evitar que se incumpla el término de respuesta. 2. Solicitar capacitación en el manejo del sistema ORFEO para los colaboradores de la Vicepresidencia Ejecutiva. 3. Socializar la Resolución 20214000021385 del 29 de diciembre de 2022 al interior de la Vicepresidencia Ejecutiva. 4. Solicitar capacitación en la Resolución 20214000021385 del 29 de diciembre de 2022 para los colaboradores de la Vicepresidencia Ejecutiva. 		

El avance se reflejó en el reporte al seguimiento del Plan de Mejoramiento por Procesos publicado en la página web de la Entidad, con corte a 30 de abril de 2023.

Por otra parte, es pertinente precisar que las No Conformidades, suelen ser recurrentes en los seguimientos que realiza la Oficina de Control Interno, y a su vez las falencias que se evidencian vinculan a varias Vicepresidencias, lo cual conlleva a que las fechas finales y de las acciones emprendidas difieran en cada dependencia.

No obstante lo anterior, en el marco del presente seguimiento, la Oficina de Control Interno tiene conocimiento de las acciones que desde la Vicepresidencia de Gestión Corporativa se han emprendido para mitigar una causa posible, respecto del riesgo relacionado con la extemporaneidad de la respuesta de los requerimientos allegados a la Entidad por el canal oficial [Contactenos—contactenos@ani.gov.co-](mailto:contactenos@ani.gov.co) ; como lo es el cargue oportuno en el sistema de gestión documental

Orfeo de los requerimientos allegados por este canal; para el próximo seguimiento se analizará su efectividad y los resultados de este análisis se verán reflejados en el informe correspondiente.

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 54º. - 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.	X			Mediante correo electrónico de notificación ¹⁰ del seguimiento, la Oficina de Control Interno requirió a la Coordinadora del Equipo de Servicio al Ciudadano, los soportes de la presentación del informe sobre PQRS (3º y 4º) trimestre de 2022, ante la alta dirección. En correo electrónico de respuesta ¹¹ , se precisa, lo siguiente: - "22-11-01: <i>Mediante memorando No. 20224000131833 se socializó el Informe de Servicio al Ciudadano correspondiente al tercer trimestre de la vigencia 2022, con el presidente de la</i>

¹⁰ Abril 21 de 2023.

¹¹ Abril 28 de 2023.

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Sí	No	Parcial	
					<p>ANI y los integrantes del Comité Institucional de Gestión del Desempeño”.</p> <p>- “23-01-16- Mediante memorando 20234000005573 se socializó a la Alta dirección el Informe de Servicio al Ciudadano correspondiente al Cuarto trimestre 2022 y anual 2022.”</p> <p>Se recibieron soportes referentes con los memorandos, citados:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rad. 20224000131833 de fecha 31/10/2022. - Rad. 20234000005573 de fecha 13/01/2023. <p>Por otro lado, se constató por parte de la Oficina de Control Interno, que los dos (2) informes estuviesen publicados en la página Web de la entidad.</p> <p>https://www.ani.gov.co/rendicion-de-cuentas/informes</p> <p>Fecha de publicación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informe (3°) trimestre: 25/10/2022

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Sí	No	Parcial	
					<p>https://www.ani.gov.co/sites/default/files/22-10-24-informe - 3er trimestre 2022 - servicio al ciudadano final.pdf</p> <p>- Informe (4°) trimestre:17/01/2023 https://www.ani.gov.co/sites/default/files/informe - 4to trimestre 2022 - servicio al ciudadano.pdf</p> <p>Adicionalmente, se evidenció publicado el informe anual 2022 – Servicio al Ciudadano. https://www.ani.gov.co/sites/default/files/informe - anual 2022 - servicio al ciudadano.pdf</p>
	<p>Artículo 54º.-</p> <p>“(…) los cuales deberán incluir:</p> <p>1.Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos, y</p> <p>2. Principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que preste la Entidad,</p>	X			<p>Se verificó el contenido y estructura de los informes del tercer (3°) y cuarto (4°) trimestre de 2022, lo cuales, contienen la siguiente información:</p> <p>- Atención y gestión a las solicitudes ciudadanas – PQRS.: Comportamiento histórico, comparativo PQRS, oportunidad en la atención, clasificación</p>

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Sí	No	Parcial	
	racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública.				<p>pqrs, temas consultados y tiempo promedio de respuesta.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Atención por canales de contacto - Recepción ciudadana - Plan de acción - Intervención de Control Interno disciplinario - Acciones de mejora.
Decreto 2232 de 1995, artículo 9 ítem 3	<p>Artículo 9º.- 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>La OCI, evidenció que los informes de atención al ciudadano correspondientes al tercer (3º) y cuarto (4º) trimestre de 2022 se encuentran publicados en la página Web de la entidad cada uno con sus respectivos soportes y/o insumos (archivos Excel) y pueden ser consultados en los siguientes vínculos:</p> <p>Tercer (3º) trimestre 2022:</p> <p>https://www.ani.gov.co/sites/default/files/22-10-24-informe - 3er trimestre 2022 - _servicio al ciudadano final.pdf</p> <p>https://www.ani.gov.co/sites/default/files/insumo pqrs_ani-tercer trimestre 2022_0_0.xls</p> <p>Cuarto (4º) trimestre 2022:</p>

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Sí	No	Parcial	
					<p>https://www.ani.gov.co/sites/default/files/informe - 4to trimestre 2022 - servicio al ciudadano.pdf</p> <p>https://www.ani.gov.co/sites/default/files/insumo pqrs ani - 4to trimestre 2022 - servicio al ciudadano.xlsx</p> <p>Los anteriores informes fueron comunicados al Presidente de la Entidad, mediante memorandos con radicados Nos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 20224000131833 del 31/10/2022. - 20224000005573 del 13/01/2023.
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 información mínima:</p>	X			<p>En los informes del tercer (3º) y cuarto (4º) trimestre de 2022 de Servicio al Ciudadano se indicó en forma detallada cada una de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y demás solicitudes que gestionó el Equipo de Servicio al Ciudadano de la Entidad, en donde se indica que, el total de las solicitudes recibidas para cada uno de los trimestres objeto de estudio, fueron:</p>

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Sí	No	Parcial	
	(1) El número de solicitudes recibidas.				<ul style="list-style-type: none"> • Tercer (3°) trimestre 2022: Ingresaron 2591 comunicaciones. • Cuarto (4°) trimestre 2022: Ingresaron 2606 comunicaciones.
	(2) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.	X			<p>En la consulta efectuada a los informes del tercer (3°) y cuarto (4°) trimestre de 2022 de Servicio al Ciudadano se indica lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Primer (1°) trimestre de 2022: 949 <i>Traslados por competencia (recibidos y realizados)</i>. - Cuarto (4°) trimestre de 2022: 1051 <i>Traslados por competencia</i>.
	(3) El tiempo de respuesta a cada solicitud.	X			<p>En los informes del tercer (3°) y cuarto (4°) trimestre de 2022, de Servicio al Ciudadano se evidencia que se establece el término promedio de días en que se emitieron las repuestas a los ciudadanos, el cual fue de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tercer (3°) trimestre de 2022: 11 días - Cuarto (4°) trimestre de 2022: 13 días.

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Sí	No	Parcial	
	(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			<p>Esta información está contenida en los informes de Servicio al Ciudadano correspondientes al:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tercer (3°) trimestre - 2022: Se precisa que <i>“No se negó el acceso a la información en ningún caso”</i> - Cuarto (4°) trimestre de 2022: Se indica que <i>“se negó el acceso a (3) solicitudes, con fundamento en la reserva legal y en atención a los requisitos para acceder a la información”</i> <p>Sobre este particular, la Oficina de Control Interno, consultó¹², lo siguiente: <i>“Durante el segundo semestre del 2022, hubo alguna solicitud de acceso a la información pública que se haya negado y/o rechazado por motivos de fundamentación inadecuada y/o incompleta”</i></p>

¹² Abril 21 de 2023, mediante correo electrónico enviado a la Vicepresidencia Corporativa.

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Sí	No	Parcial	
					<p>En la respuesta ofrecida¹³ por esa dependencia, precisaron los tres (3) radicados referenciados para el cuarto (4°) trimestre, así:</p> <p>Rad. 20224091131662</p> <p>Rad. 20224091340052</p> <p>Rad. 20224091342622</p> <p>Los presentes datos, pueden ser consultados en los siguientes vínculos:</p> <p>Tercer (3°) trimestre 2022:</p> <p>https://www.ani.gov.co/sites/default/files/22-10-24-informe - 3er trimestre 2022 - _servicio al ciudadano final.pdf</p> <p>https://www.ani.gov.co/sites/default/files/insumo pqrs ani- tercer trimestre 2022 0 0.xls</p> <p>Cuarto (4°) trimestre 2022:</p> <p>https://www.ani.gov.co/sites/default/files/informe - 4to trimestre 2022 - _servicio al ciudadano.pdf</p>

¹³ Abril 28 de 2023, mediante respuesta electrónica ofrecida a la Oficina de Control Interno.

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Sí	No	Parcial	
					https://www.ani.gov.co/sites/default/files/insumo_pgrs_ani_-_4to_trimestre_2022_-_servicio_al_ciudadano.xlsx
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</p>	X			<p>La Entidad cuenta con un Sistema de Gestión Documental denominando “Orfeo”, que permite generar un registro en forma consecutiva (turno) de la PQRS radicadas en la Entidad.</p> <p>Se efectuó una verificación aleatoria de radicados y se evidenció, en el sistema de gestión documental ORFEO, que existe un registro consecutivo desarrollado de manera ordenada y acorde con el origen de radicación de las diferentes solicitudes y la fecha de ingreso.</p>

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Sí	No	Parcial	
	<p>criterios señalados en el reglamento mencionado en el inciso anterior será público, lo mismo que el registro de los asuntos radicados en la entidad u organismo. Tanto el reglamento como el registro se mantendrán a disposición de los usuarios en la oficina o mecanismo de atención al usuario.</p> <p>Cuando se trate de pagos que deba atender la Administración Pública, los mismos estarán sujetos a la normatividad presupuestal.</p>				
Ley 1437 de 2011	<p>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>	X			<p>La Entidad cuenta con un Sistema de Gestión Documental denominando “Orfeo”, que permite generar un registro en forma consecutiva (turno) de las PQRS radicadas en la Entidad.</p> <p>Se realizó una verificación, en el marco del seguimiento, de radicados aleatoriamente, y se observó que se establece un registro consecutivo desarrollado de manera ordenada y acorde con el origen de radicación de las diferentes solicitudes.</p>
	<p>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</p>	X			<p>Para validar el cumplimiento de este aspecto, la Oficina de Control Interno solicitó a la dependencia responsable informar de manera soportada la</p>

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Sí	No	Parcial	
	y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.				<p>actualización de la carta del trato digno. Por consiguiente, indicaron el enlace que dirige a la carta de trato digno; así:</p> <p>https://www.ani.gov.co/servicios-de-informacion-al-ciudadano/compromiso-de-trato-digno-de-la-ani-con-el-ciudadano-21795</p> <p> Compromiso de Trato digno de la ANI con el Ciudadano 2023 - Publicado 08-03-2023</p> <p> Compromiso de Trato digno de la ANI con el Ciudadano 2022 - Publicado 10-02-2022</p> <p>Se comprobó, mediante consulta¹⁴, la funcionalidad y actualización de la información indicada en el enlace.</p> <p>Por otra parte, se observó que “CARTA DE TRATO DIGNO”, documento en el cual se establece “El compromiso de trato digno con el ciudadano”, contiene los derechos (10) y deberes (4) de los ciudadanos y lo propio con los canales (Presencial, virtual y telefónico) de atención que la Agencia</p>

¹⁴ Consulta página web de la entidad, realizada el 04/05/2023.

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Sí	No	Parcial	
					<p>Nacional de Infraestructura pone a disposición de los ciudadanos. Adicionalmente, se relaciona los canales de transparencia, para el tema de hechos de corrupción.</p> <p>denuncias@ani.gov.co</p> <p>Línea ética: 601 + 4848861/60 ext.: 1353</p>
Ley 1474 de 2011, art. 76	<p>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.</p>	X			<p>La Agencia cuenta con un “Equipo de Servicio al Ciudadano” que responde a las obligaciones de PQRS de cara al ciudadano y apoya las actividades confiadas en materia de servicio ciudadano a la Vicepresidencia de Gestión Corporativa.</p> <p>Adicionalmente, en correo electrónico se consultó¹⁵ a la líder del Equipo de atención al ciudadano, si esa dependencia contaba con talento humano suficiente e idóneo para realizar la gestión del relacionamiento con la ciudadanía.</p> <p>En respuesta ofrecida¹⁶, precisaron lo siguiente: “Durante el segundo semestre de la vigencia 2022, el Equipo de Servicio al Ciudadano, contó con</p>

¹⁵ Abril 21 de 2023

¹⁶ Correo electrónico del 28/04/2023.

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Sí	No	Parcial	
					dos (2) servidores públicos y cuatro (4) contratistas para realizar la gestión del relacionamiento con la ciudadanía.”
	La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.	X			<p>En la página Web de la Agencia Nacional de Infraestructura se encuentran los informes en los siguientes enlaces:</p> <p>https://www.ani.gov.co/sites/default/files/1_seguimiento_pqrs_segundo_semestre_2021.pdf</p> <p>https://www.ani.gov.co/sites/default/files/2_seguimiento_pqrs_primer_semestre_2022.pdf</p> <p>En estos se evidencia la publicación de los dos (2) últimos informes semestrales 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. Estos fueron dados a conocer al Presidente y a los Vicepresidentes de la Entidad mediante radicados Nos. 20221020074053 del 07/06/2022 y 20221020157703 del 16/12/2022</p>
	En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un	X			Al ingresar al portal web de la Agencia Nacional de

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Sí	No	Parcial	
	link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.				<p>Infraestructura se encuentra un link denominado “Atención y Servicio a la Ciudadanía”, que al ser abierto conduce a una nueva pestaña PQRS.</p> <p>https://www.ani.gov.co/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-y-denuncias-pqrsd</p> <p>Que entre otras opciones contiene una para “radicar su PQRS”, que conduce a ANISCOPIO, donde se detalla información general, importante para tener en cuenta en la radicación de una PQRS.</p> <p>https://aniscopio.ani.gov.co/pqrs-radicacion-publica</p> <p>Así mismo, se puede observar un instructivo, que indica las distintas modalidades de petición y los términos de respuesta en cada clase de solicitud, (petición, consulta, sugerencia, queja, reclamo, denuncia y solicitud de información).</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	X			<p>Al ingresar al portal web de la Agencia Nacional de Infraestructura se encuentra un link denominado “Atención y Servicio a la Ciudadanía”, que al ser abierto conduce a una nueva pestaña PQRS.</p>

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Sí	No	Parcial	
	realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.				<p>https://aniscopio.ani.gov.co/pqr-s-radicacion-public , que entre otras opciones contiene una para “radicar su PQRSD”, que conduce ANISCOPIO, donde se detalla información general, importante para tener en cuenta en la radicación de su PQRSD.</p> <p>Para el tema correspondiente con “Denuncias”, se indican, los diferentes canales, a través de los cuales se pueden denunciar los posibles actos de corrupción presuntamente cometidos por servidores de la Agencia Nacional de Infraestructura en el desempeño de sus funciones; así:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Correo electrónico: denuncias@ani.gov.co, - Línea telefónica: 6014848860 - A nivel nacional o en Bogotá al teléfono: 01 8000 410151 <p>Adicionalmente en la emergencia sanitaria se habilitó la línea del celular número 3052971944, con la finalidad de agendar citas de radicación de correspondencia. Sobre este particular, se realizaron seis (6)</p>

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Sí	No	Parcial	
					<p>llamadas telefónicas¹⁷, con la finalidad de verificar su funcionalidad y atención.</p> <p>Ahora bien, sobre este aspecto, se solicitó mediante correo enviado 21/04/2023 indicar sí para el segundo semestre de 2022, se tenía algún dato estadístico y/o análisis del comportamiento y/o uso de las líneas disponibles en la entidad.</p> <p>En respuesta a la consulta realizada por la OCI, atención al ciudadano realizó, la siguiente precisión:</p> <p><i>“Línea fija en Bogotá: (601) 484 88 60, línea gratuita nacional:01 8000 41 01 51 y la línea de celular¹⁸r número 3052971944,</i></p>

¹⁷ El 16/05/2023 y 18/05/2023, durante el transcurso de esos días se realizaron seis (6) llamadas que no fueron atendidas por cuanto se escuchó un mensaje que indica “que su llamada está siendo transferida al buzón de mensaje”. Posteriormente el día 19/05/2023, se realizó visita a las instalaciones de la Oficina de Atención al Ciudadano, y se les informó el inconveniente que se evidencia con la línea del celular asignado para agendar las citas. Por consiguiente, se realizó un nuevo ejercicio presencial, que corroboró que la línea está activa, pero no es atendida. Para lo cual comentaron que el celular asignado presenta algunos inconvenientes técnicos que impiden su uso.

¹⁸ Durante la etapa de socialización el Equipo de servicio al ciudadano manifestó lo siguiente: “Con respecto a la observación de la atención de la línea celular, se implementó como un mecanismo de atención en pandemia, motivo por el cual, se revisará y realizará un diagnóstico para determinar la pertinencia y posibilidad de atender dicho canal bajo los recursos y condiciones actuales”. Sobre este particular la OCI, manifestó que lo comunicado en el informe preliminar, surge por cuanto en los dos (2) últimos informes trimestrales de 2022 existen datos estadísticos, sobre los registros de las llamadas recibidas a través de la citada línea; así:

- Tercer trimestre 2022 (88) llamadas fueron recibidas y
- Cuarto trimestre de 2022 se recibieron (63) llamadas.

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Sí	No	Parcial	
					<p>la cual fue habilitada durante la emergencia Covid-19.</p> <p>(sic)La data estadístico y análisis de la dinámica del canal de atención telefónico se incorporó y encuentra en los informes sobre PQRS (3º y 4º) trimestre de 2022 publicados en la página web: https://www.ani.gov.co/rendicion-de-cuentas/informes “</p> <p>La OCI, evidenció en los dos (2) últimos informes de atención al ciudadano¹⁹, lo referente con el comportamiento de los canales de contacto para la atención al ciudadano.</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</p>	X			<p>Al ingresar al portal web de la Agencia Nacional de Infraestructura se encuentra un link denominado “Atención y Servicio a la Ciudadanía”, que al ser abierto conduce a una nueva pestaña PQRSD https://www.ani.gov.co/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-y-denuncias-pqrsd , que entre</p>

Ahora bien, en los intentos de consulta de activación de la línea realizados por la Oficina de Control Interno, fue imposible comunicarnos y la justificación ofrecida, en su momento, era que había problemas técnicos con el celular. Por consiguiente, la observación señalada en el informe preliminar se mantiene, independientemente de la decisión que a futuro determine sobre su pertinencia, la cual se revisará en el próximo seguimiento.

¹⁹ Página 15, datos estadísticos, relacionados con el canal telefónico.

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Sí	No	Parcial	
	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>otras opciones contiene una para “radicar su PQRSD, que conduce a ANISCOPIO, donde se detalla información general, importante para tener en cuenta en la radicación de una PQRSD.</p> <p>https://aniscopio.ani.gov.co/pqr-s-consulta-public</p> <p>Así mismo, se puede observar un instructivo, que indica las distintas modalidades de petición y los términos de respuesta en cada clase de solicitud, (petición, consulta, sugerencia, queja, reclamo, denuncia y solicitud de información).</p> <p>De igual forma, los informes del tercer (3°) y cuarto (4°) trimestre de 2022, se encuentran publicados en la página Web de la Agencia.</p> <p>Tercer (3°) trimestre 2022:</p> <p>https://www.ani.gov.co/sites/default/files/22-10-24-informe - 3er trimestre 2022 - _servicio al ciudadano final.pdf</p> <p>https://www.ani.gov.co/sites/default/files/insumo pqrs ani-</p>

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Sí	No	Parcial	
					tercer trimestre 2022 0 0.xls X Cuarto (4°) trimestre 2022: https://www.ani.gov.co/sites/default/files/informe_4to_trimestre_2022_servicio_al_ciudadano.pdf https://www.ani.gov.co/sites/default/files/insumo_pqrs_ani_4to_trimestre_2022_servicio_al_ciudadano.xlsx
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>c. Talento humano</p> <p>Se constituye en la variable más importante para la gestión y el mejoramiento del servicio al ciudadano, pues son los servidores públicos quienes facilitan a los ciudadanos el acceso a sus derechos a través de los trámites y servicios que solicitan. La entidad puede formular acciones para fortalecer el talento humano en materia de sensibilización, cualificación, vocación de servicio y gestión.</p>	X			<p><i>Para la verificación de este tema, la OCI, en correo del 24/04/2023 solicitó a Talento Humano, informar, "Sí para el periodo objeto de estudio, en el Plan Institucional de Capacitación del año 2022, se incluyó alguna temática relacionada con la cultura y el mejoramiento del servicio al ciudadano. De ser afirmativo, favor indicar los temas tratados en la capacitación y si se involucró personal del Equipo de Atención al Ciudadano de la Entidad, de igual manera, se requieren los soportes al respecto".</i></p> <p><i>Al respecto, Talento Humano respondió mediante correo</i></p>

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Sí	No	Parcial	
	<p>Dentro de las actividades a desarrollar pueden estar las siguientes:</p> <p>(...)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incluir en el Plan Institucional de Capacitación temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano, como, por ejemplo: cultura de servicio al ciudadano, fortalecimiento de competencias para el desarrollo de la labor de servicio, innovación en la administración pública, ética y valores del servidor público, normatividad, competencias y habilidades personales, gestión del cambio, lenguaje claro, entre otros. <p>(...)”</p> 				<p><i>electrónico del 04/05/2023 y soportó, lo siguiente:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Inducción atención al ciudadano. - Capacitaciones y talleres relacionados con el tema. - Jornadas de sensibilización sobre Derecho de Petición. Sobre este aspecto, el Equipo de servicio al ciudadano precisó que se adelantaron un total de 11 jornadas de sensibilización, donde se capacitaron un promedio de 100 personas²⁰. Los soportes de las actividades fueron allegados y revisados.
Decreto 1081 del 26 de mayo de 2015	<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</p>	X			<p><i>En correo de fecha 21/04/2023, la Oficina de Control Interno, realizó la siguiente consulta: “si al respecto a la implementación de la Norma Técnica Colombiana 6047 - Accesibilidad al medio físico – Espacios de Servicio al Ciudadano, la ANI, durante el segundo semestre de 2022, había adelantado alguna gestión y/o novedad sobre el tema.</i></p>

²⁰ Los soportes reposan en los papeles de trabajo.

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Sí	No	Parcial	
	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>En respuesta ofrecida por esa dependencia²¹, se informó lo siguiente: “Se adecuó el espacio de coworking, utilizado para la atención a ciudadanos, con el objetivo de mejorar en términos de accesibilidad y seguridad física, dejando un único acceso a través de una rampa, que facilita y permita el acceso a cualquier tipo de persona. Adicional, en las sensibilizaciones de servicio al ciudadano, se sensibilizó a los asistentes en tips para la accesibilidad, entre ellos la física.</p> <p>Los módulos de servicio al ciudadano, a cargo del Equipo de Servicio al Ciudadano, son de fácil acceso. “</p> <p>La Oficina de Control Interno constató de manera presencial²², las mejoras realizadas, sobre este aspecto.</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:	X			<p>En correo de fecha 21/04/2023, la Oficina de Control Interno, realizó la siguiente consulta: “si al respecto a la implementación de la Norma Técnica Colombiana 6047 - Accesibilidad al medio físico – Espacios de Servicio al</p>

²¹ Correo electrónico del 28/04/2023

²² El 19/05/2023, se realizó visita en la dependencia, evidenciando las mejoras informadas, en el área.

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Sí	No	Parcial	
	(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>Ciudadano, la ANI, durante el segundo semestre de 2022, había adelantado alguna gestión y/o novedad sobre el tema.</p> <p>En respuesta ofrecida por esa dependencia, se informó lo siguiente:” Se adecuó el espacio de coworking, utilizado para la atención a ciudadanos, con el objetivo de mejorar en términos de accesibilidad y seguridad física, dejando un único acceso a través de una rampa, que facilita y permita el acceso a cualquier tipo de persona. Adicional, en las sensibilizaciones de servicio al ciudadano, se sensibilizó a los asistentes en tips para la accesibilidad, entre ellos la física.</p> <p>Los módulos de servicio al ciudadano, a cargo del Equipo de Servicio al Ciudadano, son de fácil acceso. “</p> <p>La Oficina de Control Interno constató de manera presencial, las mejoras realizadas, sobre este aspecto.</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 “atención y Servicio a la Ciudadanía”, “ciudadano”, que al ser abierto conduce a una nueva pestaña que entre otras opciones</p>

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Sí	No	Parcial	
					<p>contiene una relacionada con “compromiso de trato digno de la ANI con el ciudadano”, que señala: “Visítenos en la sede única de la ANI ubicada en la Calle 24A No 59-42 Edificio T3 Torre 4 piso 2 – Ciudadela Empresarial Sarmiento Angulo – Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 am. a 5.00 p.m. en jornada continua Correspondencia: lunes a viernes de 8:15 am. a 4:30 p.m. en jornada continua. Llámenos a las siguientes líneas: PBX: (601) 4848860 - línea Gratuita: nacional 018000410151. Celular 3052971944.</p> <p>Sobre el presente aspecto, la Oficina de Control Interno consultó lo siguiente:</p> <p>¿Para el segundo semestre de 2022, se tiene algún dato estadístico y/o análisis del comportamiento y/o uso de la línea de celular No. 3052971944, habilitada durante la emergencia COVID-19?</p> <p>Sobre este aspecto, comunican²³ que: Línea fija en Bogotá: (601) 484 88 60, línea gratuita nacional:01 8000 41 01 51 y la</p>

²³ Correo electrónico enviado por la Vicepresidencia de Gestión Corporativa el 28/04/2023.

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Sí	No	Parcial	
					<p>línea de celular número 3052971944, la cual fue habilitada durante la emergencia Covid-19.</p> <p>(Sic) <i>La data estadístico y análisis de la dinámica del canal de atención telefónico se incorporó y encuentra en los informes sobre PQRS (3º y 4º) trimestre de 2022 publicados en la página web: https://www.ani.gov.co/rendicion-de-cuentas/informes</i></p> <p>Se evidenciaron en los informes del 3º y 4º trimestre de 2022, las estadísticas relacionadas con la atención ofrecida mediante el canal telefónico.</p>
	(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 (verificación realizada el 4 de mayo de 2023 soporte de la verificación que reposa en los papeles de trabajo) se encuentra un link denominado “Atención y Servicios a la Ciudadanía”, que direcciona a la pestaña “Servicio al Ciudadano”, la cual al ser abierta conduce a dos (2) pestañas) denominadas “Información de Interés” y “ciudadano”. Al ser abierto y consultado el enlace de información de interés, aparecen nueve sub-links, denominados:</p>

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Sí	No	Parcial	
					<p>Carta del trato digno con el ciudadano, Guía de protocolo de servicios, ABC del lenguaje claro, trabaje con nosotros, equidad de género, Datos abiertos, índice de información clasificada, portal ANI interactivo, y canales de contacto. En la pestaña “compromiso de trato digno de la ANI con el ciudadano”, con fecha de publicación 10/02/2022 y a su vez, se evidencia la publicación de la carta del trato digno de 2023 https://www.ani.gov.co/servicio-s-de-informacion-al-ciudadano/compromiso-de-trato-digno-de-la-ani-con-el-ciudadano-21795</p> <p>. En el citado documento, se relacionan los derechos y deberes y los canales que la Agencia pone a disposición. En este sentido aparecen los siguientes canales:</p> <p>-Presencial: Sede única en Bogotá: Calle 24A No 59-42 Edificio T3 Torre 4 piso 2.</p> <p>- Telefónico: Línea fija en Bogotá: (601)4848860- Línea gratuita Nacional 018000410151. En la emergencia sanitaria virus</p>

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Sí	No	Parcial	
					<p>COVID-19, se habilitó la línea Celular 3052971944.</p> <p>- Virtual: Escríbenos a través de nuestra plataforma en línea y comparte tus comentarios, solicitudes o felicitaciones. Buzón oficial: contactenos@ani.gov.co</p> <p>Presencial: Sede única Bogotá: calle 24ª # 59-42, edificio T3 Torre 4 Piso 2.</p> <p>Horario de atención: 8:00 a.m. – 5:00 p.m. en jornada continua.</p> <p>Horario para radicación de documentos: 8:15 a.m. – 4:30 p.m. e n jornada continua.</p> <p>Agendamiento de citas presenciales a través de la página web QR.</p>
	(4) Correo electrónico institucional destinado por el sujeto obligado para la recepción de solicitudes de información pública.	X			<p>En el seguimiento efectuado el 04/05/2022, al ingresar al portal web de la Agencia Nacional de Infraestructura se encuentra un link denominado “Atención y Servicio a la Ciudadanía”, que al ser abierto conduce a una nueva pestaña PQRSD https://www.ani.gov.co/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-y-denuncias-pqrsd , que entre otras opciones contiene una para “radicar su PQRSD, que conduce a ANISCOPIO, donde se detalla</p>

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Sí	No	Parcial	
					<p>información general, importante para tener en cuenta en la radicación de una PQRSD.</p> <p>https://aniscopio.ani.gov.co/pqr-s-radicacion-public</p> <p>Así mismo, se puede observar un instructivo, que indica las distintas modalidades de petición y los términos de respuesta en cada clase de solicitud, (petición, consulta, sugerencia, queja, reclamo, denuncia y solicitud de información). A su vez, se muestran los canales que tiene habilitados la entidad al momento de querer presentar una denuncia relacionada con posibles actos de corrupción presuntamente cometidos por servidores.</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			<p>Al ingresar al portal web de la Agencia Nacional de Infraestructura se encuentra un link denominado “Atención y Servicio a la Ciudadanía”, que al ser abierto conduce a una nueva pestaña PQRSD https://www.ani.gov.co/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-y-denuncias-pqrsd , que entre otras opciones contiene una para “radicar su PQRSD, que conduce a ANISCOPIO, donde se detalla</p>

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Sí	No	Parcial	
					<p>información general, importante para tener en cuenta en la radicación de una PQRS.</p> <p>Adicionalmente, se detallan los lineamientos que debe contener una petición y la estructura del formulario electrónico dispuesto.</p> <p>https://aniscopio.ani.gov.co/pqr-s-consulta-public</p> <p>Así mismo, se puede observar un instructivo, que indica las distintas modalidades de petición y los términos de respuesta en cada clase de solicitud, (petición, consulta, sugerencia, queja, reclamo, denuncia y solicitud de información).</p>
Decreto 1081 del 26 de mayo 2015	<p>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.</p>			X	<p>El 20/05/2023 al ingresar al portal web de la Agencia Nacional de Infraestructura se encuentra un link denominado "Atención y Servicios a la Ciudadanía", que al ser abierto conduce a una nueva pestaña, "Servicio al Ciudadano", que, entre otras opciones, conduce a una pestaña "Ciudadano", que entre otras opciones contiene una para "seguimiento a radicados", en donde se solicita digitar los 14 dígitos del radicado</p>

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Sí	No	Parcial	
					<p>a consultar²⁴. https://aniscopio.ani.gov.co/pgr/s-consulta-public</p> <p>Al abrir el enlace, aparece lo siguiente:</p>  <p>De acuerdo con esto, de manera aleatoria se efectuaron diferentes verificaciones, Cincuenta (50) consultas, a las comunicaciones señaladas en el tercer y cuarto trimestre de 2022 bajo la condición “CUMPLE”.</p> <p>En el resultado de la búsqueda, se evidenciaron los, siguientes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 12: Registros, únicamente en la trazabilidad del Orfeo, muestra el número del

Consulta realizada el 20/05/2023

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Sí	No	Parcial	
					<p>oficio radicado con el cual se dio trámite, revelando lo siguiente: “Estado Actual-CONTESTADO”, lo que equivale al 24%.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 23: Requerimientos, que figuran con trazabilidad errónea, toda vez, que el documento de respuesta que arroja hace referencia, al oficio inicial que fue “Anulado”, lo cual equivale a un 46% • 15: Solicitudes, únicamente en la trazabilidad del Orfeo, revela, lo siguiente: Estado Actual: EN TRÁMITE, lo que representa el 30%. <p>Se aclara por parte de la Oficina de Control Interno, que las cincuenta (50) comunicaciones sobre las cuales se efectuó la consulta²⁵, todas habían sido tramitadas; sin embargo, la</p>

²⁵ Consulta realizada el 20/05/2023

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Sí	No	Parcial	
					<p>trazabilidad de la gestión de cada una de ellas no muestra el “Estado actual” de la gestión y/o trámite ofrecido sobre una petición.</p> <p>La evidencia de las consultas efectuadas, forman parte de los papeles de trabajo del presente seguimiento y se dejan a disposición para que sean consultadas en cualquier momento.</p>
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>	X			<p>En el seguimiento efectuado sobre este tema, el 24/04/2023, se requirió información al área de Servicios Generales, para lo cual, en correo de respuesta, ese mismo día informa que la Resolución actual es la No. 20204010013595 del 01/10/2020, la cual indica lo siguiente: “<i>Por la cual se adoptan medidas para asegurar la gratuidad en el acceso a la información pública</i>”. En este sentido, se estableció que la información pública que sea solicitada a la ANI se suministrará al solicitante a través de documentos digitalizados o electrónicos sin costo, de acuerdo con los lineamientos establecidos para la gestión documental de la entidad.</p>

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Sí	No	Parcial	
	<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>				

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Sí	No	Parcial	
Ley 1755 de 2015	<p>Artículo 29</p> <p>Costo no debe superar el valor comercial.</p>	X			<p>En el seguimiento efectuado sobre este tema, el 24/04/2023, se requirió información al área de Servicios Generales, para lo cual en correo de respuesta ese mismo día informa que la Resolución actual es la No. 20204010013595 del 01/10/2020, la cual indica lo siguiente: “Por la cual se adoptan medidas para asegurar la gratuidad en el acceso a la información pública”. En este sentido, se estableció que la información pública que sea solicitada a la ANI se suministrará al solicitante a través de documentos digitalizados o electrónicos sin costo, de acuerdo con los lineamientos establecidos para la gestión documental de la entidad.</p>
Ley 1755 de 2015	<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)</p>			X	<p>En ejercicio de verificación realizada a los datos y/o registros que soportan los informes de atención al ciudadano correspondientes al tercer (3°) trimestre y cuarto (4°) trimestre de 2022, se observó que: de un total de 5197 comunicaciones registradas bajo las denominaciones “cumplen, respuesta fuera de término, incumple sin respuesta y en término para responder”, se tomó una muestra de 363</p>

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Sí	No	Parcial	
	<p>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</p>				<p>registros, de los cuales 183 corresponden al 3° trimestre 2022 y 180 registros corresponden al 4° trimestre 2022, evidenciándose lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El 21 %, se tramitaron fuera de término. - El 12%,²⁶ de las comunicaciones continúan sin documento de respuestas, es decir se desconoce la gestión ofrecida y los términos ya están vencidos. - El 37%, se respondió de manera oportuna. - El 30%²⁷ restante, corresponde a casos especiales de comunicaciones informativas y otros casos, que afectan el enlace en el Orfeo.

²⁶ Inicialmente el porcentaje era del 14%, posteriormente en la socialización del informe preliminar, las Vicepresidencias de Gestión Contractual y Estructuración, realizaron precisiones sobre comunicaciones informativas que hicieron que el porcentaje variara al 12%.

²⁷ Con las aclaraciones y posterior validación del informe preliminar, el porcentaje pasó al 30%, por cuanto cinco (5) comunicaciones fueron argumentadas de tipo informativo de acuerdo con argumentos expuestos por las vicepresidencias de Gestión Contractual y Estructuración.

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Sí	No	Parcial	
	el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.				<p>La sumatoria de los porcentajes correspondientes a los primeros datos, es decir el 21% que corresponde a peticiones tramitadas fuera de término más el 12% que corresponde a las comunicaciones que continúan sin documento de respuesta dan un total del (33%), dato que revela los incumplimientos reiterativos a los términos de respuestas²⁸ establecidos en la Ley 1755 de 2015.</p> <p>El anterior análisis, para mayor ilustración, se encuentra documentado en los anexos del presente informe como papeles de trabajo.</p>

²⁸ Durante el proceso de socialización del informe preliminar el Equipo de atención al ciudadano realizó la siguiente precisión: “Con respecto a las comunicaciones denominadas incumplen sin respuesta y las tramitadas fuera de término, se revisarán los insumos y adelantará por parte del Equipo de Servicio al Ciudadano una estrategia de seguimiento preventivo al vencimiento de las PQRS en el segundo semestre 2023”. Sobre este aspecto la OCI, señaló que se tendrá en cuenta lo precisado en el correo citado, a fin de realizar posteriormente una validación. Adicionalmente esa dependencia aclaró que GIT TICS no es quien define los estados de cumplimiento a las PQRS, dicha definición se hace desde el Equipo de Servicio al Ciudadano conforme la normativa interna. GIT TICS lo que hace es reportar la parametrización vigente en el sistema, y los criterios tenidos en cuenta para esa parametrización. Se solicitó apoyo de tics debido a que ninguno de los servidores que se encuentran actualmente en el Equipo de Servicio al Ciudadano remitió los lineamientos para la parametrización del sistema.

CONSOLIDADO DE ATENCIÓN DE LOS INFORMES DE PQRS – DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2022

Con el fin de demostrar el comportamiento del trámite que se le ha dado a las diferentes comunicaciones que han ingresado a la Entidad durante los dos (2) últimos trimestres de la vigencia 2022, se procede a consolidar en la tabla, los datos y porcentajes más relevantes.

Tabla-2. Comparativo atención PQRS - Segundo semestre de 2022

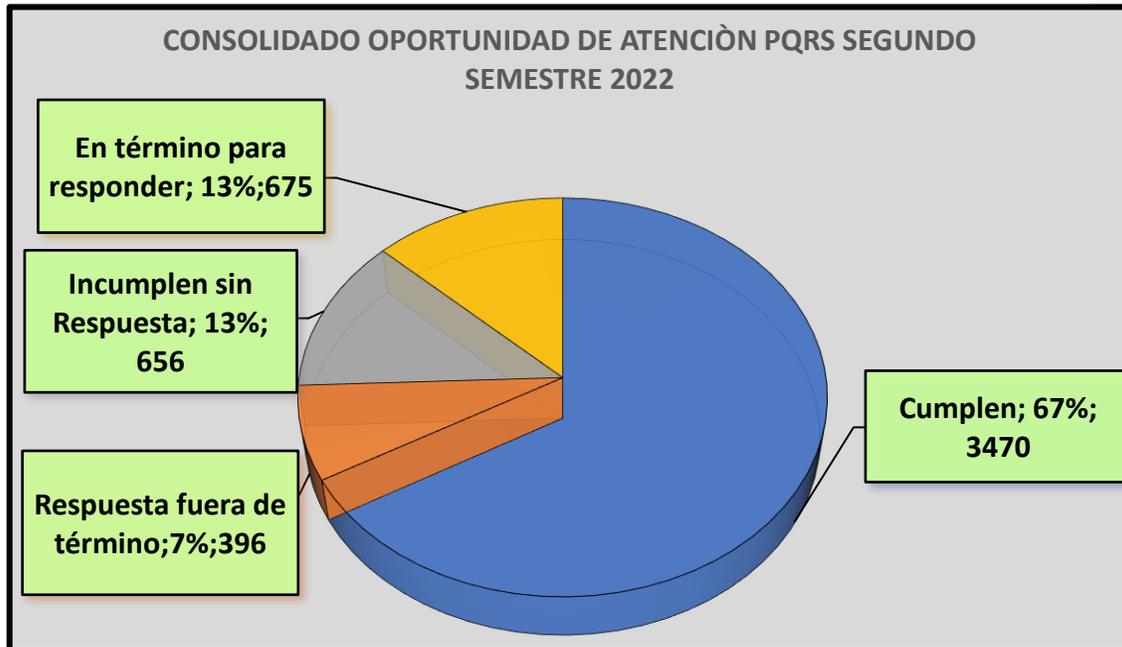
Periodo	Total ingreso	Cumplen	%	Respuesta fuera de término	%	Incumple sin respuesta	%	En término para responder	%
Tercer trimestre - 2022	2.591	1.531	59%	154	6%	511	20%	395	15%
Cuarto trimestre - 2022	2.606	1.939	74%	242	9%	145	6%	280	11%
Total Segundo semestre 2022	5.197	3.470		396		656		675	

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

De la anterior tabla, se denota que el comportamiento en cuanto al número de ingreso de las comunicaciones para cada uno de los trimestres objeto de estudio, es muy similar. Sin embargo, se considera pertinente, referenciar los siguientes datos:

- De un total de 5197 solicitudes, se atendieron de manera oportuna 3470, lo cual representa el **67%**,
- Por otro lado, 675 comunicaciones, que simbolizan el **13%**, corresponde a solicitudes que a la fecha de corte se encontraban en término para ser tramitadas.
- Existe un porcentaje similar del **13%**, que pertenece a los requerimientos 656 que fueron reportados en su momento, como “incumplen sin respuesta”
- Finalmente, el **7%**, representa las 396 respuestas atendidas fuera de término.

En la presente gráfica, se muestra el comportamiento del ingreso de las comunicaciones y el porcentaje de cumplimiento de los términos en la atención ofrecida en el segundo semestre de la vigencia 2022.



De los datos anteriormente referenciados, resulta preocupante la sumatoria del (20%), que corresponde a las comunicaciones denominadas incumplen sin respuesta (13%) y las tramitadas fuera de término (7%), cifra que nos obliga a efectuar un análisis sobre las posibles causas que los ocasionan, toda vez que existe el riesgo de posibles investigaciones disciplinarias y sanciones para la Agencia.

➤ **Selección de la muestra de Auditoría – PQRS- Segundo (2°) semestre 2022**

Se aplica la metodología definida por el DAFP para el cálculo de la muestra con base en un muestreo aleatorio simple para estimar la proporción de una población; en este sentido, la muestra se calcula teniendo en cuenta un error muestral del 10%, una proporción de éxito de acuerdo con los porcentajes de incumplimiento resultantes del informe inmediatamente anterior y un nivel de confianza del 90%.

Tabla – 3

CONNOTACIÓN	% QUE NO CUMPLIÓ EN II SEM 2021 (Proporción de éxito)	POBLACIÓN III TRIM 2022	MUESTRA III TRIM 2022	POBLACIÓN IV TRIM 2022	MUESTRA IV TRIM 2022
CUMPLEN	51%	1531	65	1939	65
RESPUESTA FUERA DE TÉRMINO	24%	154	37	242	41
INCUMPLE SIN RESPUESTA	13%	511	29	145	25
EN TÉRMINO PARA RESPONDER	33%	395	52	280	49
		2591	183	2606	180
			7%		7%

En el seguimiento efectuado a los insumos que soportan cada uno de los informes trimestrales de atención al ciudadano y la trazabilidad de la información que se encuentra en el Sistema de Gestión Documental – ORFEO, se pudo establecer, que en el consolidado de los dos (2) últimos trimestres objeto de evaluación (julio a diciembre de 2022) se evidenciaron las siguientes situaciones:

Tabla 4. Consolidado de la muestra auditada

Período evaluado	TRIMESTRE	Muestra	Cumplen	Respuesta fuera de término	Incumple sin Respuesta	Casos Especiales*
2°-Semestre-2022	3°-Tm-2022	183	65	48	28	42
	4°-Tm-2022	180	70	30	21	59
	TOTAL	363	135	78	49	101
%			37%	21%	14% ²⁹	28% ³⁰

²⁹ Teniendo en cuenta la validación de registros de comunicaciones que fueron informadas inicialmente en el informe preliminar, incumplen sin respuesta (49) y posteriormente con los argumentos expuestos por la Vicepresidencia de Gestión Contractual y Estructuración, se redujo el total de los requerimientos sin respuesta, pasando a (45), registros, que representan un (12%.)

³⁰ El porcentaje de casos especiales pasó a un (30%), por cuanto durante la socialización del informe, las vicepresidencias de Gestión Contractual y Estructuración realizaron precisiones sobre el anexo 1, de la muestra auditada.

Del total de la muestra auditada, se advierte en la anterior tabla, los siguientes datos relevantes- (anexo-1):

- El **37%** de las solicitudes se tramitaron en término,
- El **21%**, se tramitaron de manera extemporánea,
- El **12%**, figuran sin documento de respuesta enlazado en el Orfeo. (el presente porcentaje, se ajustó teniendo en cuenta la validación de los argumentos informados, por Estructuración y Gestión Contractual) durante la socialización del informe preliminar).

El **30%**, restante corresponde a comunicaciones de tipo informativo, y otros casos especiales, en donde el documento de respuesta no se enlazó en el Orfeo de manera apropiada, traslados sin copia al peticionario y traslados realizados de manera extemporánea, documentos confidenciales y lo referente con radicados, que, al ser consultados, no arrojan información alguna. Sobre este aspecto, se consideró oportuno efectuar un contraste entre los datos que arroja el sistema Orfeo cuando se efectúa una consulta y los registros que soportan los informes trimestrales de servicio al ciudadano, incluyendo a su vez los insumos (archivo – Excel) que soportan a cada informe.

En el seguimiento efectuado por la Oficina de Control Interno, se consideró oportuno requerir³¹ al Equipo de Atención al Ciudadano, informar *“Que criterios se tienen en cuenta para determinar el Estado de Cumplimiento de una comunicación³²”*. Ahora bien, en la remisión de la respuesta ofrecida, se precisa que el GIT de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones, fue quien definió los estados, de cumplimiento, de la siguiente manera:

³¹ Correo electrónico enviado el 19/05/2023 y respondido el 25/05/2023.

³² En correo del 23/05/2023, esa dependencia informó *“La columna “cumplimiento del sistema ORFEO”, refleja la valoración automática que realiza el sistema ORFEO con respecto al estado y el cumplimiento en la oportunidad de respuesta de los radicados que han sido tipificados como PQRSD. La parametrización de los términos se realiza en días hábiles, conforme lo estipulado en el artículo 10 de la Resolución 2138 de 2021. Con el objetivo de conocer en detalle los parámetros de valoración, se solicitó a soporte técnico del GIT TICS, reportar qué criterios tiene establecidos en este momento el sistema de Gestión Documental ORFEO, para determinar, el “Estado de Cumplimiento”*

Cumple: Si tiene una fecha de respuesta y si es un oficio de Salida o si es un Oficio de respuesta asociado, en cualquiera de los dos casos si los días restantes para contestar estuvieron en el rango del término asignado, se cumple la condición.

En Término: Se da cuando todavía quedan días para realizar la respuesta de la entrada.

Incumple: Se da con base en las dos opciones anteriores cuando no se cumplen ninguna de las dos. Ósea si se contestó, pero fuera de términos o si no se ha contestado y ya se pasaron los términos asignados a la entrada.

Teniendo en cuenta, las precisiones anteriormente realizadas, se procedió a consolidar, el resultado de las situaciones recurrentes evidenciadas durante el segundo semestre de 2022, para lo cual se ilustró de manera detallada cada uno de los criterios de oportunidad evidenciados en la muestra auditada.

➤ **Revisión insumos que soportan los dos (2) últimos informes trimestrales de Servicio al Ciudadano de 2022.**

En el análisis efectuado a los insumos que soportan los informes correspondientes al periodo objeto de evaluación, la Oficina de Control Interno empleó como fuente de información el sistema de gestión documental Orfeo, herramienta informática que sirvió de apoyo para contrastar los reportes y estadísticas relacionadas con la atención ofrecida por la Agencia Nacional de Infraestructura, sobre trazabilidad ofrecida a las PQRS, teniendo en cuenta el universo de la muestra (363) registros, sobre los cuales se evaluó de manera independiente los criterios y/o estados (Cumple, incumple, sin respuesta y en término) definidos³³ por el Equipo de servicio al ciudadano, con forme a la normatividad interna.; así:

³³ Durante el proceso de socialización el Equipo de servicio al ciudadano realizó una precisión sobre quien define los estados de cumplimiento, a su vez aclara que el GIT TICS lo que hace es reportar la parametrización vigente en el sistema, y los criterios tenidos en cuenta para esa parametrización. Se solicitó apoyo de tics debido a que ninguno de los servidores que se encuentran actualmente en el Equipo de Servicio al Ciudadano remitió los lineamientos para la parametrización del sistema.

Cumple³⁴: Si tiene una fecha de respuesta y si es un oficio de Salida o si es un Oficio de respuesta asociado, en cualquiera de los dos casos si los días restantes para contestar estuvieron en el rango del término asignado, se cumple la condición.

Criterio de las PQRS	Situaciones evidenciadas en los insumos que soportan los informes de servicio al ciudadano-3° y 4° - Trimestre 2022	Seguimiento sobre el Estado De las PQRS
CUMPLEN	<p>RADICADOS DE RESPUESTA-ANULADOS</p> <p>En los insumos (bases de datos) que soportan los informes de PQRS, se encuentran registrados diferentes números de radicados, que, al ser consultados (54) en el Orfeo, aparecen “ANULADOS”. Por otra parte, se evidenciaron a su vez, otras situaciones similares.</p>	<p>La comunicación, con radicado, anulado, continua en el Orfeo, sin documento adicional de respuesta, y el término asignado para su trámite se encuentra vencido.</p> <p>Se evidencia, que aparte del radicado anulado, figura en el Orfeo, otro documento, con el cual se dio trámite, fuera de término.</p> <p>Se evidencia, que aparte del radicado anulado, figura en el Orfeo, otro documento, con el cual se dio trámite, en término.</p> <p>Se evidencia, que aparte del radicado anulado, figura en el Orfeo, otro documento con el cual se dio traslado fuera de término.</p> <p>Se evidencia, que aparte del radicado anulado, figura en el Orfeo, otro documento con el cual se dio traslado sin encontrarse soporte de haberse informado al peticionario y/o remitente.</p>
	<p>RADICADOS DE RESPUESTA TRAMITADOS FUERA DE TÉRMINO</p>	<p>Se relacionan como “CUMPLE”, oficios de respuestas, que se tramitaron de manera extemporánea.</p>
	<p>Otras situaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ <i>Confidenciales</i> ○ <i>Sin resultados</i> 	<p>Se evidenciaron este tipo de eventos, en los cuales, al realizar la búsqueda en el Orfeo, no se visualiza, ningún resultado, del trámite y/o gestión ofrecida. Por consiguiente, definir el estado de cumplimiento, se puede dificultar.</p>

³⁴ Correo procedente del Equipo de Atención al Ciudadano, con el cual remiten información enviada por el GIT TICS.

En la tabla anterior, se muestran diferentes situaciones, que discrepan con la aplicación de los criterios informados, por el GIT TIC, toda vez, que, en primera instancia, la comunicación de salida, que en algunos eventos se asocia en el Orfeo, y en los insumos que soportan los informes de PQRS, fueron tramitadas en una fecha, que define su cumplimiento. No obstante, se omite que el radicado de salida que define su cumplimiento, fue **"ANULADO"** y por ende, el trámite y/o gestión ofrecida por parte de la entidad no fue oportuno, sin tener en cuenta que puede o no existir un segundo documento de salida en una fecha diferente a la inicialmente radicada en el documento anulado.

La anterior situación, empeora, cuando, el único radicado de respuesta fue anulado y no se evidencia enlazado en el Orfeo un segundo radicado de salida, con el cual efectivamente se responde la solicitud. (ver imagen)

The screenshot displays a web interface for document management. At the top, it shows the title 'DATOS DEL RADICADO No 20224090956742 PERTENECIENTE AL EXPEDIENTE No. 20213000140400082E'. Below this are navigation tabs: 'INFORMACION GENERAL', 'HISTÓRICO', 'DOCUMENTOS', and 'EXPEDIENTES'. The 'DOCUMENTOS' tab is active, showing a table of documents under the heading 'GENERACION DE DOCUMENTOS'. The table has columns for 'RADICADO', 'TIPO', 'IMG', 'TRD', 'TAMAÑO (Kb)', 'SOLO LECTURA', 'CREADOR', 'DESCRIPCION', 'ANEXADO', 'NUMERADO', and 'ACCION'. Three rows are visible, all with a red 'X' in the 'IMG' column and a small 'Anulado' label below it. The first row is a document type 'docx' with a description 'Respuesta Derecho de Petición con Radicados ANI AM' and a date of '2022-09-19 00:00:00'. The other two rows are 'Otro Destinatario' type documents.

RADICADO	TIPO	IMG	TRD	TAMAÑO (Kb)	SOLO LECTURA	CREADOR	DESCRIPCION	ANEXADO	NUMERADO	ACCION
20226060292981	docx	X			S	JOSE IGNACIO ALEMAN BUITRAGO	Respuesta Derecho de Petición con Radicados ANI AM		2022-09-19 00:00:00	
20226060292981	Otro Destinatario	X			S	JOSE IGNACIO ALEMAN BUITRAGO				
20226060292981	Otro Destinatario	X			S	JOSE IGNACIO ALEMAN BUITRAGO				

La anterior imagen, muestra que sí bien el radicado de salida se encuentra anulado, esta se relaciona en los informes trimestrales de PQRS, como cumplido, sin que se evidencie una respuesta después de la anulación. Por consiguiente, a la fecha del presente seguimiento, no hay evidencia en Orfeo de la respuesta ofrecida al peticionario.

Ahora bien, existe un segundo escenario, cuando posterior al radicado anulado, se evidencia enlazado en el Orfeo, un segundo documento con el cual se responde al peticionario, pero este último radicado es omitido y por ende no se ve reflejado en los insumos de PQRS.

DATOS DEL RADICADO No 20224091175482 PERTENECIENTE AL EXPEDIENTE No. 20157050390100004E											
INFORMACION GENERAL		HISTÓRICO		DOCUMENTOS			EXPEDIENTES				
GENERACION DE DOCUMENTOS											
ANEXADO RADICADO IMPRESO ENVIADO											
ANEXADO	RADICADO	TIPO	IMG	TRD	TAMAÑO (Kb)	SOLO LECTURA	CREADOR	DESCRIPCION	ANEXADO	NUMERADO	ACCION
							HERNAN DARIO VARGAS MOLINA	Respuesta a derecho de petici?n HARRY ANTONIO MENA	2022-10-26 00:00:00 AM		
	20224030342481	docx	X	S		S					
							HERNAN DARIO VARGAS MOLINA	Respuesta a derecho de Petici?n Harry Antonio Mena	2022-11-01 00:00:00 AM		
	20224030348161	docx pdf		S		S					

En lo concerniente con las comunicaciones, reportadas en término, se relacionan los siguientes escenarios:

En lo que respecta al criterio de “Incumple fuera de término”, en la presente tabla, se ilustran las situaciones recurrentes identificadas en los eventos en los cuales, se tipifico de manera inapropiada la extemporaneidad del trámite ofrecido por parte de la entidad.

Incumple: Se da con base en las dos opciones anteriores cuando no se cumplen ninguna de las dos. Ósea si se contestó, pero fuera de términos o si no se ha contestado y ya se pasaron los términos asignados a la entrada.

Criterio de las PQRS	Situaciones evidenciadas en los insumos que soportan los informes de servicio al ciudadano-3° y 4° - Trimestre 2022	Seguimiento sobre el Estado De las PQRS
RESPUESTA FUERA DE TÉRMINO	RADICADOS DE RESPUESTA-ANULADOS POSTERIORMENTE TRÁMITADO.	Se relaciona como “FUERA DE TÉRMINO”, una comunicación, que, inicialmente el radicado de salida fue “Anulado”, pero posteriormente, hubo una segunda radicación con fecha de trámite oportuno; es decir en término. (ver imagen)

Incumple: Se da con base en las dos opciones anteriores cuando no se cumplen ninguna de las dos. Ósea si se contestó, pero fuera de términos o si no se ha contestado y ya se pasaron los términos asignados a la entrada.

Criterio de las PQRS	Situaciones evidenciadas en los insumos que soportan los informes de servicio al ciudadano-3° y 4° - Trimestre 2022	Seguimiento sobre el Estado De las PQRS
	RADICADOS DE RESPUESTA EN TÉRMINO	Se reportan como incumplidas, comunicaciones que se tramitaron de manera oportuna.
	COMUNICACIONES INFORMATIVAS	Se registran incumplidas, comunicaciones que son de tipo informativo (NRR) y las cuales no ameritan un documento de respuesta.

Imagen, de radicados, relacionados como INCUMPLE, no obstante, se dio respuesta.

DATOS DEL RADICADO No 20224091069812 PERTENECIENTE AL EXPEDIENTE No. 20221030210100001E												
INFORMACION GENERAL		HISTÓRICO		DOCUMENTOS		EXPEDIENTES						
GENERACION DE DOCUMENTOS												
ANEXADO	RADICADO	IMPRESO	ENVIADO	TIPO	IMG	TRD	TAMAÑO (Kb)	SOLO LECTURA	CREADOR	DESCRIPCION ANEXADO	NUMERADO	ACCION
	2022409106981200001			pdf			52,830078125n		USUARIO ADMINISTRADOR DEL SISTEMA	Anexo 1 con nombre de archivo : Peticion ANI 22-AM 09	2022-09-22 11:22:44	Modifica
	20226030309001			docx		S		S	JAVIER ANDRES RIANO TORRES	Respuesta Solicitud Cronograma socializaciones AM Can	2022-09-30 00:00:00	

De las situaciones antes mencionada, se observó de manera particular, que en los casos en los cuales cuando el primer (1°) radicado ha sido “Anulado”, y existe un segundo radicado de respuesta, no se ofrece información completa al peticionario al efectuar el seguimiento, haciendo uso de la plataforma y/o herramienta asignada <https://aniscopeo.ani.gov.co/pqrs-consulta-public>, toda vez, que el único radicado que el ciudadano visualiza, y se encuentra a su disposición, es el oficio que inicialmente fue “Anulado”, y por consiguiente aparece en **Estado Actual** “CONTESTADO” . En el presente evento, la herramienta omite, mostrar la segunda comunicación, con la cual se respondió la solicitud.

Resultado Consulta de Radicados

Número de radicado:

20224091175482

Remitente:

Harry Antonio Mena Mosquera

Email:

harrymena85@yahoo.es

Dependencia:

ARCHIVADO

Asunto:

RV: Solicitud Informaci?n de Proceso de Selecci?n de Entidades de la Rama Ejecutiva del Orden Nacional y Corporaciones Aut? nomas Regionales 2020-Agencia Nacional de Infraestructura - Modalidad Abierto, N?mero OPEC: 143955

Estado Actual:

CONTESTADO

No. Respuesta

20224030342481

Respuesta



En lo que respecta a las comunicaciones, definidas en el criterio de *Incumple: Se da con base en las dos opciones anteriores cuando no se cumple ninguna de las dos. Ósea si se contestó, pero fuera de términos o si no se ha contestado y ya se pasaron los términos asignados a la entrada.*

Incumple: Se da con base en las dos opciones anteriores cuando no se cumplen ninguna de las dos. Ósea si se contestó, pero fuera de términos o si no se ha contestado y ya se pasaron los términos asignados a la entrada.

Criterio de las PQRS	Situaciones evidenciadas en los insumos que soportan los informes de servicio al ciudadano-3° y 4° - Trimestre 2022	Seguimiento sobre el Estado De las PQRS
Incumple sin respuesta	Comunicaciones vencidas y sin documento de respuesta.	Se evidenciaron diferentes eventos, en los cuales a la fecha no existe enlazado en el Orfeo, la respuesta ofrecida al peticionario y el término se encuentra vencido.

***Incumple:** Se da con base en las dos opciones anteriores cuando no se cumplen ninguna de las dos. Ósea si se contestó, pero fuera de términos o si no se ha contestado y ya se pasaron los términos asignados a la entrada.*

Criterio de las PQRS	Situaciones evidenciadas en los insumos que soportan los informes de servicio al ciudadano-3° y 4° - Trimestre 2022	Seguimiento sobre el Estado De las PQRS
	Comunicaciones tramitadas oportunamente.	Se reportan como incumplidas, comunicaciones que se tramitaron de manera oportuna.
	Comunicaciones tramitadas fuera de término y con mora superiores a 10 días, sin solicitud de prórroga.	Se reportan, sin respuesta, comunicaciones que fueron tramitadas de manera extemporánea.
	Se omite enlazar en el Orfeo, el trámite ofrecido.	En Orfeo, no se adjunta de manera apropiada el documento de Respuesta. Sin embargo, ocasionalmente en la pestaña Comentarios , se informa la gestión ofrecida.
	Se da traslado fuera de término y sin copia al peticionario y/o remitente, cuando este lo solicita.	Se evidenciaron de manera recurrente, traslados fuera de término y sin copiar al peticionario y/o remitente.

Finalmente, en lo que concierne a las comunicaciones reportada bajo el criterio de “en término”, se evidenció el siguiente comportamiento:

En Término: Se da cuando todavía quedan días para realizar la respuesta de la entrada.

Criterio de las PQRS	Situaciones evidenciadas en los insumos que soportan los informes de servicio al ciudadano-3° y 4° - Trimestre 2022	Seguimiento sobre el Estado De las PQRS
En término para responder	Comunicaciones vencidas y sin documento de respuesta.	Se evidenciaron diferentes eventos, en los cuales a la fecha no existe enlazado en el Orfeo, la respuesta ofrecida al peticionario y el término se encuentra vencido, pero fueron tramitadas y fueron tipificadas “en término”.
	Comunicaciones de tipo informativo.	Se relacionan en término, comunicaciones que son de tipo informativo y que no requieren respuesta.:
	Respuestas con radicados anulados.	Se relacionan en término, radicados de comunicaciones que han sido anuladas y que no se han respondido, aunque el término venció.
	No se enlaza la respuesta de manera apropiada.	Se reportan en término, comunicaciones que fueron tramitadas de manera oportuna.
	Comunicaciones tramitadas parcialmente	Se observaron comunicaciones con respuestas parcial y sin alcance.

Sobre lo anteriormente expuesto, se aclara que los datos reflejados, en las tablas anteriores, hacen referencia al consolidado de las diferentes consultas realizadas en el Orfeo y lo propio con los dos (2) últimos informes de la vigencia 2022 de servicio al ciudadano. Ahora bien, a manera de resumen, se detallan, situaciones³⁵, que ameritan ser tenidas en cuenta por parte de cada uno de los enlaces

³⁵ Con ocasión de las observaciones realizadas por el Equipo de Servicio al ciudadano durante la etapa de socialización del informe preliminar, se aclara que la Oficina de Control Interno, reconoce y valida, parte de los argumentos expuestos por el Equipo de Atención al Ciudadano, en el sentido, de que los momentos en los cuales se realizan los cortes y la validación efectuada por la Oficina de Control Interno, son diferentes, adicionalmente, los registros de la información en el Orfeo tienden a ser dinámicos. No obstante, existen casos especiales que quedaron registrados en la muestra auditada (anexo 1) que ameritan ser analizados de manera

asignados, con la finalidad de tomar las acciones pertinentes sobre los siguientes eventos, los cuales en algunos casos se verán registrados en el anexo – 1 del presente informe:

- Se evidenciaron en la muestra auditada, un promedio de (49) comunicaciones que se reportan sin respuesta y con términos vencidos.
- Se encontraron requerimientos, con respuestas extemporáneas, superiores a 5, 10, 15 y 20 días de atraso.
- En los eventos de extemporaneidad, se evidenció que se omite solicitar prórroga que puede gestionarse de manera oportuna y justificada, opción que se encuentra normada, en el párrafo 1 de la Res. 20214000021385 de 2021 “ARTÍCULO 10°. TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS PETICIONES.

“...PARÁGRAFO 1°. EXCEPCIÓN. Cuando extraordinariamente no fuere posible resolver la petición en los términos aquí señalados, la Agencia deberá informar de inmediato esta circunstancia al interesado, en todo caso, 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, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente estipulado...”.

- Se evidenciaron algunas respuestas parciales, que no tienen una respuesta complementaria y/o alcance. Es decir, que la respuesta cumpla con el criterio de Integridad (Que se esté dando respuesta a todos y cada uno de los requerimientos con la evidencia suficiente)
- Se encontraron informalidades cuando no se enlaza la respuesta de manera apropiada en el Orfeo. En la pestaña comentarios, se deja en algunos eventos, escritura de la gestión ofrecida.

detallada, por cada uno de los enlaces asignados en las Vicepresidencias, toda vez que se evidenciaron , los siguientes eventos en la muestra, que ameritan correcciones y acciones preventivas, como es el caso de: comunicaciones vencidas que continúan sin documento anexo de respuesta y fueron definidos con el criterio de cumplimiento, situación similar se presenta con los oficios de respuesta que fueron anulados y no figuran enlazado en el Orfeo, el documento con el cual se dio tramite. La invitación es a realizar un aseguramiento, sobre el estado real y la trazabilidad de los trámites ofrecidos (PQRS) por parte de la Agencia Nacional de Infraestructura.

- Se encontraron situaciones en los cuales los traslados, se realizan de manera posterior a los cinco (5) días hábiles siguientes a su recepción.
- Se presentaron eventos en los cuales, al momento de realizar el respectivo traslado, no se le comunica al interesado a cerca del traslado.
- Se identificó de manera recurrente situaciones, en los cuales el remitente (Ministerio de Transporte y el INVIAS) de un traslado, puntualizaba situaciones, que no fueron tenidas en cuenta al momento del trámite porque no se evidenció, el envío de la copia requerida por el remitente y/o entidad que la solicitaba; así:
 - El Ministerio de Transporte precisó. *"Agradecemos la pronta atención que se preste a la misma y ordene a quien corresponda la respuesta al interesado. Así mismo para efectos de control, se solicita de la manera más atenta allegar copia de la respuesta a esta entidad."*
 - INVIAS, quién precisó. *"De igual manera y para efectos de seguimiento, favor enviar siempre copia de lo actuado a este Instituto Nacional de Vías -INVIAS-, citando el número de este oficio en la respuesta"*
 - El Ministerio de transporte, indicó *"Agradecemos dar respuesta al peticionario y copiar a esta cartera de lo actuado"*.

Revisión informes atención al ciudadano correspondiente a los dos (2) últimos trimestres de 2022

Sobre este aspecto se considera necesario señalar que se evidenciaron avances notorios en cuanto a la elaboración, estructura y contenido en los dos (2) últimos informes de servicio al ciudadano, para la vigencia de 2022, sobresaliendo lo concerniente con la inclusión del tablero de control que permite visualizar de manera dinámica el comportamiento de los datos estadísticos sobre la gestión ofrecida por la entidad a las PQRS.

En este contexto, se procedió a evaluar la información y los insumos³⁶ que soporta cada uno de los citados informes correspondientes a los trimestres objeto de estudio.

³⁶ En la etapa de socialización del informe preliminar, el Equipo de servicio al ciudadano comunicó que se revisarán los insumos y adelantará por parte del Equipo de Servicio al Ciudadano una estrategia de seguimiento preventivo al vencimiento de las PQRS y al cumplimiento de lineamientos en el segundo semestre 2023.

Tabla 5. Consolidado (3° y 4° trimestre 2022) de cumplimiento por tipo de petición

No	Tipo de Petición	Total Ingreso	Cumplen	Respuesta fuera de término	Incumple sin Respuesta	En Término para responder
1	Peticiones	2439	1728	148	237	326
2	Quejas	2	2	0	0	0
3	Reclamos	670	445	32	89	104
4	Sugerencias	40	30	3	2	5
5	Solicitudes del Congreso	135	80	28	20	7
6	Solicitud de información	261	200	27	21	13
7	Entidades públicas	649	421	81	94	53
8	Entes de control	230	166	14	34	16
9	Solicitud de copias	35	24	4	4	3
10	Consultas	19	7	0	1	11
11	Tutelas	151	24	17	109	1
12	Denuncia	8	4	1	3	0
13	Solicitud certificación	317	199	23	20	75
14	Solicitud o consulta en materia de ejecución contractual	97	53	0	0	44
15	Solicitud acceso información pública	85	60	11	9	5
16	Petición concesiones Interventoria	59	27	7	14	11
Totales		5197	3470	396	657	674
%			67%	7%	13%	13%

Fuente: Informes de atención al ciudadano publicados en la página web de la Entidad. (tercer y cuarto trimestre de 2022)

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

De un total de **5197** comunicaciones, el **(67%)**, se tramitaron de manera oportuna, es decir **3470** solicitudes.

Adicionalmente agregó que considera que las no conformidades 1, 2, 3, 4 y 5, son situaciones similares que se sugeriría sean redactadas en una sola no conformidad. Sobre este aspecto, la OCI, argumentó que no era pertinente realizar lo requerido, teniendo en cuenta los criterios que soportan cada no conformidad.

Por otra parte, para el tema relacionado con las comunicaciones reportadas “Fuera de término”, (396) se evidencia el siguiente comportamiento:

- Solicitudes del Congreso, con **135** registros, de los cuales se reportaron **(28)** trámitados de manera extemporánea, lo cual representa aproximadamente un **(21%)**
- Entidades públicas, de **649** registro, figuran que **81** de ellos, se trámitaron fuera de término, lo que significa un **(12%)** de incumplimiento,
- Tutelas, de 151 registros, figuran **17** de ellas trámitadas fuera de término, lo cual representa un **(11%)**
- Solicitud de información, con **3261**, de las cuales se reportaron **27** solicitudes incumplidas que significa aproximadamente el **(10%)**

Así mismo, se estableció que en lo concerniente con las **(657)** solicitudes señaladas “Sin respuesta”, las tipificaciones con mayor número de incumplimientos, fueron:

- **Tutelas**, con **109** registros, que representan **72%**.
- **Entidades Públicas**, con **94** solicitudes, que representan el **14%**,
- **Reclamos**, con **89** registros, que representan el **13%**
- **Peticiones**, con **237** solicitudes, lo cual aproximadamente es el **10%**,

Ahora bien, comparando las dos situaciones arriba referenciadas, se observa que existen porcentajes elevados de incumplimiento en el término y a su vez ausencia de respuesta de los derechos de petición. Para las peticiones que figuran “Sin Respuesta”, en la muestra auditada, **(54)** registros, se realizó seguimiento sobre el “Estado actual” de las comunicaciones incluidas en el ítem “Sin respuesta”, evidenciándose en el Orfeo, el siguiente resultado.

- **24**, solicitudes, no registran en el Orfeo, documento de respuesta
- **23**, comunicaciones, fueron respondidas en término,
- **6**, traslado fuera de término y sin copia al peticionario
- **1**, traslado fuera de término,
- **6**, traslado fuera de término y sin copia al peticionario

De los anteriores resultados, se destacan las comunicaciones que en la actualidad figuran sin trazabilidad en el Orfeo, sobre la gestión ofrecida por la entidad. De igual forma, resulta de cuidado, el trámite ofrecido a las acciones de tutela y las comunicaciones procedentes del Congreso de la República, donde se evidenciaron las siguientes situaciones:

- **Consolidado de oportunidad de atención a las acciones de tutela, según reporte de los informes de servicio al ciudadano en el tercer (3°) y cuarto (4°) trimestre 2022.**

En cuanto a las tutelas reportadas en los dos (2) últimos informes trimestrales de la vigencia 2022, se evidencian altos porcentajes de acciones contestadas fuera de término (**11%**) y sin respuestas (**62%**), tal como se observa a continuación.

Periodo	Total ingreso	Cumplen	%	Respuesta fuera de término	%	Incumple sin respuesta	%	En término para responder	%
Tercer (3°) trimestre - 2022	95	0	0%	0	0%	94	99%	1	1%
Cuarto (4°) trimestre - 2022	56	39	70%	17	30%	0	0%	0	0%
Total segundo semestre 2022	151	39	26%	17	11%	94	62%	1	1%

La anterior tabla ilustra el comportamiento que se ha venido presentando sobre este aspecto, situación que genera una alerta por cuanto estos eventos pueden ocasionar imposición de sanciones previstas en la Ley.

Por otra parte, se considera oportuno revisar el procedimiento de enlace del trámite generado en el Orfeo, para determinar la trazabilidad de las respuestas, toda vez, que en la revisión del tercer (3°) trimestre de 2022, del total de las **95** tutelas que ingresaron, **94** de ellas, aparecen sin radicado de salida, y la otra (**1**) se reportó en trámite, lo que genera incertidumbre del trámite ofrecido. (ver imagen).

ACCIÓN DE TUTELA							
Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salid	Fec Rad Salid	Tipo Doc	Cumplimto	Estado
20224090728492	5/07/2022	8/07/2022			ACCION DE TUTELA	INCUMPLE	Archivado NRR
20224090753852	11/07/2022	14/07/2022			ACCION DE TUTELA	INCUMPLE	Archivado
20224090754502	11/07/2022	14/07/2022			ACCION DE TUTELA	INCUMPLE	Archivado
20224090760242	12/07/2022	15/07/2022			ACCION DE TUTELA	INCUMPLE	Archivado
20224090768562	13/07/2022	18/07/2022			ACCION DE TUTELA	INCUMPLE	Archivado NRR
20224090768592	13/07/2022	18/07/2022			ACCION DE TUTELA	INCUMPLE	Archivado NRR
20224090768842	13/07/2022	18/07/2022			ACCION DE TUTELA	INCUMPLE	Archivado
20224090773072	14/07/2022	19/07/2022			ACCION DE TUTELA	INCUMPLE	Archivado
20224090781472	15/07/2022	21/07/2022			ACCION DE TUTELA	INCUMPLE	Archivado
20224090784172	18/07/2022	22/07/2022			ACCION DE TUTELA	INCUMPLE	Archivado
20224090788812	18/07/2022	22/07/2022			ACCION DE TUTELA	INCUMPLE	Archivado
20224090794462	19/07/2022	25/07/2022			ACCION DE TUTELA	INCUMPLE	Archivado NRR
20224090801342	21/07/2022	26/07/2022			ACCION DE TUTELA	INCUMPLE	Archivado
20224090803522	22/07/2022	27/07/2022			ACCION DE TUTELA	INCUMPLE	Archivado
20224090803832	22/07/2022	27/07/2022			ACCION DE TUTELA	INCUMPLE	Archivado
20224090812542	25/07/2022	28/07/2022			ACCION DE TUTELA	INCUMPLE	Archivado
20224090820552	26/07/2022	29/07/2022			ACCION DE TUTELA	INCUMPLE	Archivado
20224090823752	27/07/2022	1/08/2022			ACCION DE TUTELA	INCUMPLE	Archivado
20224090824872	27/07/2022	1/08/2022			ACCION DE TUTELA	INCUMPLE	Archivado
20224090824882	27/07/2022	1/08/2022			ACCION DE TUTELA	INCUMPLE	Archivado
20224090828092	28/07/2022	2/08/2022			ACCION DE TUTELA	INCUMPLE	Archivado
20224090831202	28/07/2022	2/08/2022			ACCION DE TUTELA	INCUMPLE	Archivado
20224090839502	1/08/2022	4/08/2022			ACCION DE TUTELA	INCUMPLE	Archivado
20224090857492	4/08/2022	9/08/2022			ACCION DE TUTELA	INCUMPLE	Archivado
20224090857542	4/08/2022	9/08/2022			ACCION DE TUTELA	INCUMPLE	Archivado
20224090860872	4/08/2022	9/08/2022			ACCION DE TUTELA	INCUMPLE	Archivado
20224090862102	5/08/2022	10/08/2022			ACCION DE TUTELA	INCUMPLE	Archivado
20224090862222	5/08/2022	10/08/2022			ACCION DE TUTELA	INCUMPLE	Archivado
20224090863172	5/08/2022	10/08/2022			ACCION DE TUTELA	INCUMPLE	Archivado
20224090863302	5/08/2022	10/08/2022			ACCION DE TUTELA	INCUMPLE	Archivado
20224090863542	5/08/2022	10/08/2022			ACCION DE TUTELA	INCUMPLE	Archivado
20224090864232	5/08/2022	10/08/2022			ACCION DE TUTELA	INCUMPLE	Archivado
20224090864272	5/08/2022	10/08/2022			ACCION DE TUTELA	INCUMPLE	Archivado

Fuente: Insumo informe servicio al ciudadano:

https://www.ani.gov.co/sites/default/files/insumo_pqrs_ani-tercer trimestre 2022 0 0.xlsx

Sobre el presente tema, durante la etapa de socialización del informe preliminar, y luego de la lectura y análisis de los argumentos expuestos por el Equipo de servicio al ciudadano, en donde se destaca que “ se revisará la inclusión de acciones de tutelas dentro del informe de PQRS, debido a que las tutelas son un tema al que se le debe hacer seguimiento vía defensa judicial y no por servicio al ciudadano, obedeciendo a que el relacionamiento de la ANI se realiza con entes judiciales y no directamente con los ciudadanos”.

En consecuencia, con lo anteriormente informado, la Oficina de Control Interno consideró pertinente retirar la No conformidad que inicialmente se había registrado en el informe preliminar, sobre el presente aspecto.

- Consolidado de oportunidad de atención a las solicitudes procedentes del Congreso de la República, según reporte de los informes de servicio al ciudadano en el tercer (3°) y cuarto (4°) trimestre 2022.

Para el periodo objeto de estudio, se evidenció en el consolidado de los insumos de informes de PQRS, que, del total de las 135 comunicaciones, de este ente de control político, figura con un 61% de cumplimiento y las restantes aparecen registradas: tramitadas fuera de término (21%), incumplen sin respuesta (13%) y en término (5%), como se relaciona en la presente tabla.

Periodo	Total ingreso	Cumplen	%	Respuesta fuera de término	%	Incumple sin respuesta	%	En término para responder	%
Tercer (3°) trimestre - 2022	76	34	45%	18	24%	17	17%	7	9%
Cuarto (4°) trimestre - 2022	59	48	81%	11	19%	0	0%	0	0%
Total segundo semestre 2022 (2°)	135	82	61%	29	21%	17	13%	7	5%

Lo anterior evidencia que el porcentaje de incumplimiento (en materia de respuesta) al Congreso de la República es considerablemente alto.

Consideraciones y observaciones efectuadas al informe preliminar

Sobre este particular, es importante precisar que, en etapa de socialización³⁷ del informe preliminar, cuatro (4) Vicepresidencias y adicionalmente, la Oficina de Comunicaciones, emitieron sus respectivos comentarios sobre éste, así:

³⁷ El 23/06/2023, mediante correo electrónico, la OCI socializó el informe preliminar ante las dependencias competentes y los respectivos enlaces asignados para el tema de PQRS.

- Vicepresidencia de Planeación, Riesgos y Entorno (VPRE): Por medio de correo enviado a la Oficina de Control Interno el 28/06/2023, manifestó lo siguiente: *“después de revisado el informe preliminar no tenemos comentarios ni observaciones.”*
- Oficina de Comunicaciones: En correo electrónico, del 15/2022, el enlace asignado para el tema de PQRS, por parte de la Oficina de comunicaciones, informa que *“no tenemos ningún pronunciamiento frente al informe preliminar.”*
- Vicepresidencia de Gestión Contractual: Mediante correo electrónico del 27 de junio de 2023, la Oficina de Control Interno recibió correo electrónico enviado por el enlace asignado en la Vicepresidencia de Gestión Contractual, quién con ocasión al informe preliminar manifestó lo siguiente: *“me permito informar que no se tienen observaciones al y documento Word del informe preliminar. Por otra parte, se generaron algunas observaciones al estado de respuesta de radicados asignados a la Vicepresidencia de Gestión Contractual, los cuales se indican en el documento Excel adjunto. Sobre este aspecto, se observó que el pronunciamiento realizado por esa dependencia, hacia énfasis en el anexo 1, que contenía el resultado de la muestra auditada en el tercer (3°) y cuarto (4) trimestre de 2022 y particularmente, sobre las comunicaciones que en su momento fueron reportadas por la Oficina de Control Interno, sin documento de respuesta en el Orfeo y en término.*
En correo electrónico del 29/06/2023, la Oficina de Control Interno, informó a esa dependencia, que los resultados de la validación, quedarían registrados en el anexo 1, correspondiente a los resultados de la muestra auditada.
- Vicepresidencia de Estructuración: En correo electrónico del 28/06/2023, la Vicepresidencia de Estructuración realiza aclaraciones que versan sobre el anexo 1 de la muestra auditada, para lo cual, se enfatiza inicialmente sobre cinco (5) radicados relacionados sin respuesta, aclarando que, dos (2) de ellos no ameritaban respuesta, toda vez que hacían referencia a citas, adicionalmente se informó que dos (2) comunicaciones correspondían a la Vicepresidencia Jurídica, por último, el radicado final complementa la gestión ofrecida por la entidad. Los presentes ajustes, quedarán validados en el anexo- 1 del informe final, situación que fue informada mediante correo electrónico enviado el 05/07/2023.

Adicionalmente, esa dependencia comunica las medidas adoptadas desde el cuarto (4°) trimestre de 2022 a fin de garantizar el cumplimiento del 100% de la atención a las solicitudes.

En correo electrónico del 5/07/2023, la Oficina de Control Interno, informó que validó los argumentos enviados por esa dependencia y los cuales quedaron registrados en anexo No. 1, que contiene el resultado de la muestra auditada

- Vicepresidencia de Gestión Corporativa. Mediante correo electrónico del 28/06/2023, el Equipo de servicio al ciudadano, realizó las observaciones pertinentes sobre el informe preliminar. Posteriormente, la Oficina de Control, dio respuesta por medio de correo electrónico enviado el 05/07/2023, para lo cual se adjuntó a su vez un documento que detalla la validación de los argumentos enviados por esa dependencia, informando los ajustes que se realizarían al informe.

Requerimientos relación con entes externos de control segundo semestre de 2022 – alertas preventivas.

La Oficina de Control Interno, en desarrollo de sus roles *Relación con Entes Externos de Control y Enfoque hacia la Prevención*,³⁸ en concordancia con los lineamientos emitidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública en la “*Guía Rol de las Oficinas de Control Interno o quien haga sus veces*”,³⁹ efectuó verificación a una muestra aleatoria y selectiva de las respuestas emitidas por la Entidad a los requerimientos provenientes de los Organismos de Control del Estado,⁴⁰ durante el segundo semestre de 2022, con el fin de establecer el cumplimiento de los criterios de:

i) Oportunidad (Que se entregue la información en los tiempos establecidos por el organismo de control) *ii)* Integridad (Que se esté dando respuesta a todos y cada uno de los requerimientos con la evidencia suficiente) *iii)* Pertinencia (Que la información suministrada esté acorde con el tema solicitado o con el requerimiento específico) y *iv)* Guarda de la trazabilidad de la información en el Sistema de Gestión Documental – ORFEO, de conformidad con lo establecido en la Ley 594 de 2000 y en los acuerdos concordantes emitidos por el Archivo General de la Nación, así como en el Programa de Gestión Documental de la Agencia Nacional de Infraestructura.

³⁸ Decreto 648 de 2017. Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1083 de 2015, Reglamentario Único del Sector de la Función Pública.

³⁹ Emitida por el Departamento Administrativo de la Función Pública en noviembre de 2022.

⁴⁰ Contraloría General de la República (Art. 267 de la Constitución Política de Colombia) y el Ministerio Público (Art. 275 y siguientes de la Constitución Política de Colombia).

Los resultados de la verificación adelantada durante el segundo semestre de 2022 fueron plasmados en siete (7) alertas preliminares preventivas que se comunicaron a las Vicepresidencias respectivas a través de correos electrónicos⁴¹.

A continuación, se presentan los resultados cualitativos y cuantitativos del análisis efectuado a la verificación del cumplimiento de los criterios de oportunidad, integridad, pertinencia y guarda de la gestión documental en ORFEO a la muestra tomada aleatoriamente para el Segundo Semestre de 2022:

RESULTADO CUALITATIVO Y CUANTITATIVO GENERAL ALERTAS PRELIMINARES PREVENTIVAS SEMESTRE II DE 2022				
VICEPRESIDENCIA	CRITERIO OPORTUNIDAD	CRITERIO INTEGRIDAD	CRITERIO PERTINENCIA	CRITERIO GUARDA TRAZABILIDAD EN ORFEO
Vicepresidencia de Gestión Corporativa ⁴²	0	0	0	0
Vicepresidencia Jurídica ⁴³	0	0	0	0 ⁴⁴

⁴¹ Las Alertas Preliminares Preventivas emitidas en relación con el segundo semestre de 2022, fueron comunicadas a los enlaces asignados de cada vicepresidencia con la Oficina de Control Interno para el *Rol Relación con Entes Externos de Control*, así como a los respectivos vicepresidentes en los meses de octubre de 2022 y de marzo de 2023 a través de correos electrónicos.

⁴² **Para el segundo semestre de 2022** no se evidenció incumplimiento para los criterios verificados, por lo tanto, no se emitieron alertas a esta vicepresidencia.

⁴³ Se emitió una (1) alerta Preliminar Preventiva a la Vicepresidencia Jurídica **para el tercer trimestre de 2022**, remitida al enlace de la Vicepresidencia vía correo electrónico del 26 de octubre de 2022.

⁴⁴ **Para el tercer trimestre de 2022** se evidenció una (1) circunstancia que fue alertada para el criterio de guarda trazabilidad en ORFEO (*subsana* con ocasión de mesa de trabajo realizada entre la Oficina de Control Interno y el enlace de la Vicepresidencia Jurídica, en la que se sustentó la subsanación de lo alertado).

RESULTADO CUALITATIVO Y CUANTITATIVO GENERAL ALERTAS PRELIMINARES PREVENTIVAS SEMESTRE II DE 2022				
VICEPRESIDENCIA	<u>CRITERIO OPORTUNIDAD</u>	<u>CRITERIO INTEGRIDAD</u>	<u>CRITERIO PERTINENCIA</u>	<u>CRITERIO GUARDA TRAZABILIDAD EN ORFEO</u>
Vicepresidencia de Planeación, Riesgos y Entorno ⁴⁵	6 ⁴⁶	1 ⁴⁷	0	0 ⁴⁸

⁴⁵ Se emitieron dos (2) alertas preliminares preventivas a la Vicepresidencia de Planeación, Riesgos y Entorno: *i) para el tercer trimestre de 2022* remitida al enlace de la Vicepresidencia vía correo electrónico el 26 de octubre de 2022 y *ii) para el cuarto trimestre de 2022*, remitida al enlace de la Vicepresidencia vía correo electrónico el 24 de marzo de 2023.

⁴⁶ **Para el tercer trimestre de 2022** se evidenció una (1) circunstancia para el criterio de oportunidad (confirmada durante el análisis efectuado por parte de la Oficina de Control Interno, lo cual fue informado al enlace de la vicepresidencia, mediante correo electrónico del 11 de noviembre de 2022). **para el cuarto trimestre de 2022** se evidenciaron cinco (5) circunstancias para el criterio de oportunidad (confirmadas durante el análisis efectuado por parte de la Oficina de Control Interno, lo cual fue informado al enlace de la vicepresidencia, mediante correo electrónico del 18 de abril de 2023).

⁴⁷ **Para el cuarto trimestre de 2022** se evidenció una (1) circunstancia para el criterio de integralidad, la cual fue trasladada desde la Vicepresidencia Ejecutiva a la Vicepresidencia de Planeación, Riesgos y Entorno. (Esta circunstancia fue confirmada en el análisis realizado por la Oficina de Control, Interno mediante correo electrónico del 9 de mayo de 2023 dirigido al enlace de la vicepresidencia de Planeación, Riesgos y Entorno).

⁴⁸ **Para el cuarto trimestre de 2022** se evidenció una (1) circunstancia para el criterio de guarda de la trazabilidad en ORFEO (Subsanada durante el análisis efectuado por parte de la Oficina de Control Interno, lo cual fue informado al enlace de la vicepresidencia, mediante correo electrónico del 18 de abril de 2023).

RESULTADO CUALITATIVO Y CUANTITATIVO GENERAL ALERTAS PRELIMINARES PREVENTIVAS SEMESTRE II DE 2022				
VICEPRESIDENCIA	<u>CRITERIO OPORTUNIDAD</u>	<u>CRITERIO INTEGRIDAD</u>	<u>CRITERIO PERTINENCIA</u>	<u>CRITERIO GUARDA TRAZABILIDAD EN ORFEO</u>
Vicepresidencia de Estructuración ⁴⁹	2 ⁵⁰	0	0	0 ⁵¹
Vicepresidencia de Gestión Contractual ⁵²	0	0	0	0

⁴⁹ Se emitieron dos (2) alertas preliminares preventivas a la Vicepresidencia de Estructuración: **i) para el tercer trimestre de 2022** remitida al enlace de la Vicepresidencia vía correo electrónico el 26 de octubre de 2022 y **ii) para el cuarto trimestre de 2022** remitida al enlace de la vicepresidencia vía correo electrónico el 24 de marzo de 2023.

⁵⁰ **Para el segundo trimestre de 2022** se evidenciaron dos (2) circunstancias para el criterio de oportunidad (confirmadas por la Oficina de Control Interno mediante correo electrónico del 11 de noviembre de 2022 dirigido al enlace de la vicepresidencia de Estructuración), para lo cual se precisa que una (1) de las circunstancias fue trasladada a la Vicepresidencia Jurídica vía correo electrónico del 11 de noviembre de 2022, con ocasión de la solicitud realizada por la Vicepresidencia de Estructuración en correo electrónico del 8 de noviembre de 2022. Sin embargo, de la respuesta emitida por la Vicepresidencia Jurídica, quien respondió fuera del término establecido (la fecha límite de respuesta era el 21 de noviembre de 2022 y se recibió la respuesta el 24 de noviembre de 2022), se confirmó para la Vicepresidencia de Estructuración la circunstancia alertada.

⁵¹ **Para el cuarto semestre de 2022** se evidenciaron dos (2) circunstancias para el criterio de guarda de la trazabilidad en ORFEO, (subsanaadas por la Oficina de Control Interno mediante correo electrónico del 18 de abril de 2023 dirigido al enlace de la vicepresidencia).

⁵² **Para el segundo semestre de 2022** no se evidenció incumplimiento para los criterios verificados, por lo tanto, no se emitieron alertas a esta vicepresidencia.

RESULTADO CUALITATIVO Y CUANTITATIVO GENERAL ALERTAS PRELIMINARES PREVENTIVAS SEMESTRE II DE 2022				
VICEPRESIDENCIA	CRITERIO OPORTUNIDAD	CRITERIO INTEGRIDAD	CRITERIO PERTINENCIA	CRITERIO GUARDA TRAZABILIDAD EN ORFEO
Vicepresidencia Ejecutiva ⁵³	2 ⁵⁴	2 ⁵⁵	1 ⁵⁶	0

Además de la socialización de las Alertas Preliminares Preventivas realizadas a través de correos electrónicos, durante el segundo semestre de 2022 la Oficina de Control Interno realizó una (1) mesa de trabajo con la Vicepresidencia Jurídica para el tercer trimestre de 2022, llevada a cabo el 3 de noviembre de 2022, cuyo propósito fue “analizar la situación alertada por parte de la Oficina de Control Interno en el marco de la emisión de la Alerta Preliminar Preventiva con el resultado del análisis a los criterios de oportunidad, integridad, pertinencia y la guarda de la trazabilidad que soporta la gestión adelantada en el Sistema de Gestión Documental – ORFEO para las respuestas emitidas por la Entidad, a través de la Vicepresidencia Jurídica a los requerimientos provenientes de los Entes Externos de Control.”⁵⁷

⁵³ Se emitieron dos (2) alertas preliminares preventivas a la Vicepresidencia Ejecutiva: **i) para el tercer trimestre de 2022** remitida al enlace de la Vicepresidencia vía correo electrónico del 26 de octubre de 2022 y **ii) para el cuarto trimestre de 2022** remitida al enlace de la vicepresidencia vía correo electrónico el 24 de marzo de 2023.

⁵⁴ **Para el tercer trimestre de 2022** se evidenciaron dos (2) circunstancias que fueron alertadas para el criterio de oportunidad (confirmadas durante el análisis efectuado por parte de la Oficina de Control Interno, lo cual fue informado al enlace de la vicepresidencia mediante correo electrónico del 11 de noviembre de 2022). **Para el cuarto trimestre de 2022** se evidenció una (1) circunstancia que fue alertada para el criterio de oportunidad (subsanaada durante el análisis efectuado por parte de la oficina de Control Interno, lo cual fue informado al enlace de la vicepresidencia mediante correo electrónico del 18 de abril de 2023).

⁵⁵ **Para el tercer trimestre de 2022** se evidenció una (1) circunstancia que fue alertada para el criterio de integridad (confirmada durante el análisis efectuado por parte de la Oficina de Control Interno, lo cual fue informado al enlace de la vicepresidencia mediante correo electrónico del 11 de noviembre de 2022). **Para el cuarto trimestre de 2022** se evidenciaron tres (3) circunstancias que fueron alertadas para el criterio de integridad (una (1) de ellas confirmada, otra de ellas subsanaada y la última, trasladada a las vicepresidencias de Planeación, Riesgos y Entorno y Estructuración mediante correo electrónico del 18 de abril de 2023, de acuerdo con el análisis efectuado por parte de la Oficina de Control Interno).

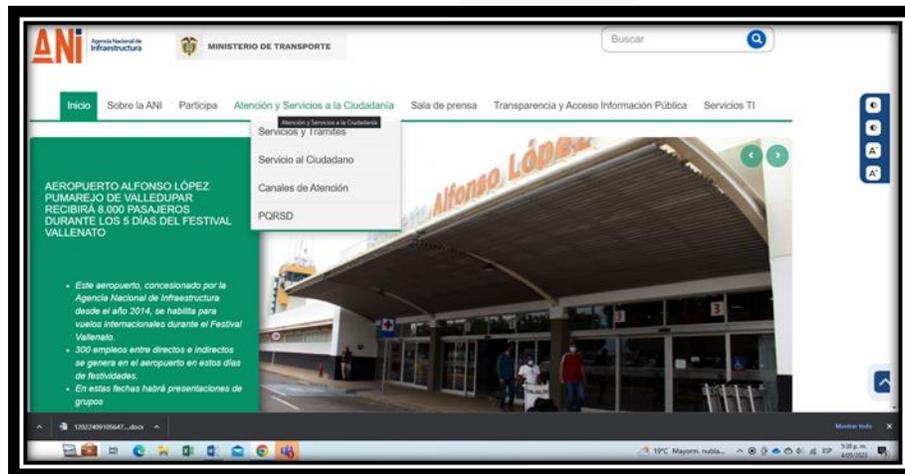
⁵⁶ **Para el tercer trimestre de 2022** se evidenció una (1) circunstancia que fue alertada para el criterio de pertinencia (Confirmada durante el análisis efectuado por parte de la Oficina de Control Interno, lo cual fue informado al enlace de la Vicepresidencia mediante correo electrónico del 11 de noviembre de 2022).

⁵⁷ Como consta en el acta que reposa en los papeles de trabajo de las Alertas Preliminares Preventivas emitidas por la Entidad.

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

Verificación de información contenida en el vínculo de Atención y Servicio al Ciudadano

Sobre este aspecto, se precisa, que el 04 de mayo de 2023, se procedió a verificar en la página de la Entidad, el link denominado **Servicio al Ciudadano**, <https://www.ani.gov.co/servicio-al-ciudadano> consultando cada uno de los enlaces con la finalidad de verificar su funcionamiento, contenido y actualización de la información, (ver imagen).



En el proceso de seguimiento, se realizó consulta relacionada con la verificación de accesibilidad, publicación y actualización de la información contenida en cada uno de los enlaces.



<https://www.ani.gov.co/informacion-de-interes>

<https://www.ani.gov.co/ciudadano>



En lo concerniente a la publicación de la carta trato digno con el ciudadano, se observó que se encuentra debidamente publicada en el enlace <https://www.ani.gov.co/servicios-de-informacion-al-ciudadano/compromiso-de-trato-digno-de-la-ani-con-el-ciudadano-21795>

Frente a la presente situación en especial y motivo de observación en el informe preliminar por parte de la Oficina de Control Interno, se evidenció que, en el ejercicio de verificación efectuado el 30 de junio de 2023, se logra comprobar que se efectuó la corrección de error tipográfico que contiene el título del espacio en el que se encuentra publicada la Carta de Trato Digno al Ciudadano (ver imagen)



En lo que respecta con el link <https://aniscopio.ani.gov.co/pqrs-consulta-public> asignado para efectuar seguimiento a radicados, se evidenció que las falencias informadas por la Oficina de Control Interno son recurrentes y reiterativas en cada periodo evaluado, lo cual indica falta de efectividad en las acciones de mejora para subsanar las causa que dan origen a éstas.

A screenshot of a web form titled 'Consulta Radicados'. Below the title is a note: 'Los campos en asterisco (*) son obligatorios'. The form asks the user to 'Ingrese su número de radicado *' and provides an example: 'Ej: 20214091324152'. There is a text input field containing this example number. Below the input field is a checkbox labeled 'No soy un robot' and a reCAPTCHA logo with the text 'reCAPTCHA Privacidad - Términos'. At the bottom of the form are two buttons: 'CONSULTAR' and 'LIMPIAR'.

Las recurrencias de las situaciones evidenciadas se validaron por la Oficina de Control Interno y se comunicaron a la dependencia competente, mediante memorando Rad. 20231020072283 del 18/05/2023.

Por otra parte, la Oficina de Control Interno, en consulta realizada el 04 de mayo de 2022 de 2023, verificó la publicación de los informes de PQRS, en el enlace, como se muestra a continuación:

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

INFORMES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Inicio >
Participación Ciudadana >
Informes de Atención al Ciudadano

Año

Descripción

Aceptar

Año	Descripción	Fecha de Publicación	Fecha de modificación
2023	Insumo - 1er trimestre 2023 - servicio al ciudadano	02/05/2023	02/05/2023
2023	Informe - 1er trimestre 2023 - servicio al ciudadano	01/05/2023	01/05/2023
2023	Informe -anual 2022 - Servicio al Ciudadano	18/01/2023	18/01/2023
2022	Informe -4to trimestre 2022 - Servicio al Ciudadano	17/01/2023	17/01/2023
2022	Insumo PQRS ANI - 4to trimestre 2022 -servicio al ciudadano	16/01/2023	16/01/2023
2022	Informe - 3er trimestre 2022 - servicio al ciudadano	25/10/2022	25/10/2022
2022	Insumo PQRS ANI - 3der trimestre 2022 - servicio al	25/10/2022	13/12/2022

Lo presente permite evidenciar el cumplimiento señalado en la norma (artículo 54 de la Ley 190 de 1995.) y en la actividad número 14 del procedimiento TPSC-P-001 – Versión 017 del 24/06/2022.

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

Una vez realizado el presente seguimiento a las distintas observaciones formuladas 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 la Vicepresidencia de Gestión Corporativa y por ende el equipo de atención al ciudadano emprendió gestiones de mejora relacionadas con los siguientes aspectos:

- ✓ La adecuación del espacio de coworking, dispuesto para la atención a los ciudadanos y lo propio con las diferentes mejoras realizadas sobre el área asignada para los trámites con los ciudadanos.
- ✓ La estructura, contenido y metodología evidenciada sobre los últimos informes de Servicio al Ciudadano, tableros de control para la visualización de los diferentes datos estadísticos.
- ✓ El fortalecimiento en las charlas de sensibilización en materia de Derecho de petición y talleres de inducción, donde se precisaron temas puntuales relacionados con las políticas de servicio al ciudadano, equidad y género y transparencia.
- ✓ La realización de encuentros transversales de servicio al ciudadano con las concesiones e interventorías.

No obstante las acciones de mejora mencionadas, se evidencian en la muestra auditada altos porcentajes de comunicaciones tramitadas fuera de término (21%) y las que se relacionan como pendientes de respuestas (12%).

Así mismo, se evidenció la permanencia de situaciones recurrentes en cada periodo evaluado y sobre las cuales es procedente que se refuercen las medidas pertinentes a fin de garantizar el cumplimiento de los planes, programas y procesos al interior de la entidad y de los criterios normativos que regulan el tema.

Recomendaciones

La Oficina de Control Interno, con el fin de generar oportunidades de mejora al proceso procede a señalar recomendaciones dirigidas en su totalidad a los enlaces asignados en cada una de la Vicepresidencias, así:

1. Se considera oportuno, que todos los enlaces asignados en las Vicepresidencias para el tema de PQRS, analicen, las posibles causas que ocasionan las situaciones evidenciadas por la Oficina de Control Interno, sobre la muestra auditada.
2. Teniendo en cuenta que en el segundo (2°) semestre de 2022, se observaron falencias descritas en los dos (2) últimos informes trimestrales de servicio al ciudadano, respecto a los registros de los enlaces de las respuesta sobre las acciones de tutela, se recomienda que las dos dependencias involucradas (Atención al ciudadano y la Vicepresidencia Jurídica) analicen las posibles fallas que se presentan en el procedimiento de asociación del tramite ofrecido en el Orfeo y se determine la pertinencia de clasificarlo diferente a PQRS en los informes trimestrales.
3. Que todos los enlaces asignados, realicen consulta y lectura detallada de los informes de Servicio al Ciudadano y los insumos que lo respaldan, con la finalidad de detectar y evitar los posibles incumplimientos.
4. Reforzar y/o replantear los controles y acciones correctivas, con el proposito de evitar las falencias que dan origen a la recurrencia de las No Conformidades, en cada periodo de seguimiento.
5. Realizar una verificación de todas las comunicaciones que son reportadas sin respuesta en el segundo semestre de 2022, a fin de tener la certeza de que efectivamente no han sido tramitadas. Esa comprobación permitirá tener datos más confiables, toda vez que en ciertos eventos las peticiones han sido tramitadas dentro de los términos legales, no obstante el procedimiento de enlace por parte del responsable del trámite, no realiza en el orfeo el cargue de la respuesta de manera apropiada, situación que imposibilita tener una trazabilidad del estado real de una solicitud.

6. Teniendo en cuenta que cada una de las dependencias son las directamente responsables del trámite de los requerimientos asignados para su respuesta, se hace necesario reforzar los controles y mecanismos que permitan asegurar el cumplimiento de los criterios de oportunidad, integridad, pertinencia y lo concerniente con la guarda de la trazabilidad en el Orfeo. Lo presente, teniendo en cuenta los resultados evidenciados en la muestra auditada.

No conformidades

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), toda vez que en la muestra auditada el 21% del total de (363) registros, se tramitaron de manera extemporánea.
2. Se evidenció ausencia de respuesta a solicitudes, incumpliendo lo establecido en el art. 14 de la Ley 1437 de 2011, que, en el consolidado del segundo semestre de 2022, representa el 12%, del total de la muestra auditada (363) registros.
3. Respuestas extemporáneas al Congreso de la República. Se evidenció incumplimiento en el término de atención del 34% de las solicitudes provenientes del Congreso de la República, previsto en el art. 258 de la ley 5 de 1992.
4. En la muestra auditada, se evidenciaron, diferentes eventos que contravienen los lineamientos establecidos en la Res. 20214000021385 de 2021, tales como: peticiones incompletas, sin alcance, traslado por competencia efectuados posterior a los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción y sin comunicar al interesado el plazo razonable en el cual se le dará trámite, el cual no podrá exceder al doble del inicialmente estipulado.
5. Se evidenció Inconsistencia de la información reportada en los informes de Servicio al Ciudadano del (3°) y cuarto (4°) trimestre de 2022, toda vez que se evidenciaron en la muestra aleatoria ciertas imprecisiones, tales como, se tomaron en los casos relacionados de cumplimiento, documentos que en la actualidad figuran sin tramitar y documentos que figuraban anulados y otros que posteriormente se tramitaron fuera de término.

6. Se evidenciaron fallas recurrentes que imposibilitan efectuar seguimiento y consulta a los radicados desde el vínculo <https://orfeo.ani.gov.co/consultaRadicados.php>. La presente situación impide al ciudadano consultar el estado del radicado. (ver anexo-2). Esto genera incumplimiento a lo estipulado en el art. 2.1.1.3.1.2. del Decreto 1081 del 26 de mayo de 2015.

Realizó verificación y elaboró informe:

Luz Mary Hernández Villadiego
Auditor Oficina de Control Interno

Revisó informe:

Juan Diego Toro Bautista
Auditor Oficina de Control Interno

Revisó y aprobó informe:

Gloria Margoth Cabrera Rubio
Jefe de Oficina de Control Interno

(Versión original firmada)

ANEXOS

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

- **Anexo 1:** Nombre de anexo 1.- Resultado muestra auditada 3° y 4° trimestre 2022. Archivo Excel)
- **Anexo 2:** Nombre de anexo 2. Consulta realizada vinculo <https://aniscopio.ani.gov.co/pqrs-consulta-public> (imagen-consulta)
- **Anexo 3:** Relación registros de tutelas reportadas fuera de término en el 4° trimestre 2022, insumo Excel, informe de servicio al ciudadano. (Ver imagen)

GENERAL: Base de datos original descargada del Sistema de Gestión documental el 4 de enero de 2023

No.	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fec Rad Salida	Tipo Doc	Cumplimto	Tema AC	Estado
1	20224091138982	10/10/2022	13/10/2022	20224090323361		ACCION DE TUTELA	INCUMPLE	ADMINISTRA	Archivado
2	20224091176432	19/10/2022	24/10/2022	20224090336201		ACCION DE TUTELA	INCUMPLE	ADMINISTRA	Archivado
3	20224091179432	19/10/2022	24/10/2022	20224090336001		ACCION DE TUTELA	INCUMPLE	ADMINISTRA	Archivado
4	20224091245072	4/11/2022	9/11/2022	20224090362041		ACCION DE TUTELA	INCUMPLE	ADMINISTRA	Archivado
5	20224091246692	4/11/2022	9/11/2022	20224090368991		ACCION DE TUTELA	INCUMPLE	ADMINISTRA	Archivado
6	20224091253912	8/11/2022	11/11/2022	20224090368991		ACCION DE TUTELA	INCUMPLE	ADMINISTRA	Archivado
7	20224091253962	8/11/2022	11/11/2022	20224090368991		ACCION DE TUTELA	INCUMPLE	ADMINISTRA	Archivado
8	20224091269532	11/11/2022	17/11/2022	20224090384481		ACCION DE TUTELA	INCUMPLE	CONCESION	Archivado
9	20224091274082	12/11/2022	17/11/2022	20224090368991		ACCION DE TUTELA	INCUMPLE	ADMINISTRA	Archivado
10	20224091276432	15/11/2022	18/11/2022	20224090367541		ACCION DE TUTELA	INCUMPLE	CONCESION	Archivado
11	20224091284992	16/11/2022	21/11/2022	20224090370281		ACCION DE TUTELA	INCUMPLE	ADMINISTRA	Archivado
12	20224091290932	17/11/2022	22/11/2022	20224090372921		ACCION DE TUTELA	INCUMPLE	CONCESION	Archivado
13	20224091305842	21/11/2022	24/11/2022	20224090377321		ACCION DE TUTELA	INCUMPLE	CONCESION	Archivado
14	20224091318112	23/11/2022	28/11/2022	20224090384481		ACCION DE TUTELA	INCUMPLE	CONCESION	Archivado
15	20224091318772	23/11/2022	28/11/2022	20224090383881		ACCION DE TUTELA	INCUMPLE	CONCESION	Archivado
16	20224091342432	29/11/2022	2/12/2022	20224090395221		ACCION DE TUTELA	INCUMPLE	CONCESION	Archivado
17	20224091356642	2/12/2022	7/12/2022	20224090398311		ACCION DE TUTELA	INCUMPLE	ADMINISTRA	Archivado