



Documento firmado digitalmente



Para contestar cite:  
Radicado ANI No.: **20251020154643**  
\*20251020154643\*  
Fecha: **29-08-2025**

## MEMORANDO

Bogotá D.C.

**PARA: ÓSCAR JAVIER TORRES YARZAGARAY**  
Presidente de la Agencia Nacional de Infraestructura

**GUSTAVO ADOLFO SALAZAR HERRÁN**  
Vicepresidente de Gestión Corporativa

**GILLANTE HERNÁNDEZ RIOS**  
Experto G3-6 – Equipo Servicio al Ciudadano

**CARMEN JANNETH RODRÍGUEZ MORA**  
Experto G3-6 – Gestión Documental

**DE: JUDITH ALEJANDRA VARGAS LÓPEZ**  
Jefe Oficina de Control Interno

**ASUNTO:** Informe Definitivo Auditoría de Cumplimiento – Seguimiento semestral a la atención de Derechos de Petición, Quejas, Reclamos y Sugerencias – PQRS.

Respetados Doctores,

En cumplimiento del Plan Anual de Auditoría de la vigencia de 2025 aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno - CICC, la Oficina de Control Interno adelantó el seguimiento a la atención de Derechos de Petición, Quejas, Reclamos y Sugerencias - PQRS, correspondiente al período comprendido entre el 1 de octubre de 2024 y el 31 de marzo de 2025.



Documento firmado digitalmente



**Para contestar cite:**  
Radicado ANI No.: **20251020154643**  
\*20251020154643\*  
Fecha: **29-08-2025**

Como resultado de lo anterior, se generó el informe que contiene los resultados del seguimiento, así como las conclusiones y recomendaciones que se describen en el numeral 5 del documento adjunto.

Cordialmente,

**JUDITH ALEJANDRA VARGAS LÓPEZ**  
Jefe Oficina de Control Interno

Anexos: Informe de seguimiento en pdf

cc: 1) GUSTAVO ADOLFO SALAZAR HERRAN (VICE) Vicepresidencia de Gestion Corporativa BOGOTA D.C. -2) GILLANTE HERNANDEZ RIOS Vicepresidencia de Gestion Corporativa BOGOTA D.C. -3) CARMEN JANNETH RODRIGUEZ MORA Area De Archivo Y Correspondencia BOGOTA D.C.

Proyectó: Yuri Lizeth Mateus Gómez – Contratista de la Oficina de Control Interno  
VoBo: JUDITH ALEJANDRA VARGAS LOPEZ GIT  
Nro Rad Padre:  
Nro Borrador: 20251020057225  
GADF-F-010



Firmado Digitalmente  
JUDITH ALEJANDRA VARGAS LOPEZ  
NKTH-LOAJ-OF10-TT6Q-5175-6497-8585-37

29/08/2025 15:04:18 COT -05





# AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO

Al seguimiento semestral de la atención a las Peticiones,  
Quejas, Reclamos y Sugerencias de la ANI

2025



## CONTENIDO

<b>1. OBJETIVOS</b> .....	3
1.1 Objetivo general:.....	3
1.2 Objetivos específicos .....	3
<b>2. ALCANCE</b> .....	3
<b>3. MARCO NORMATIVO</b> .....	3
<b>4. DESARROLLO DEL INFORME</b> .....	4
4.1 Nivel de cumplimiento normativo de la ANI, relacionado con la atención al ciudadano y la gestión de PQRS de la ANI .....	5
4.2 Cumplimiento y oportunidad de la atención y gestión de las PQRS elevadas por la ciudadanía ante la Entidad.....	7
4.3 Verificar el avance y cumplimiento de las acciones de mejora formuladas por la Entidad, asociadas a los hallazgos formulados por la Oficina de Control Interno y la Contraloría General de la República relacionados con la atención y gestión de las PQRS en la ANI.....	14
<b>5. CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES Y HALLAZGOS</b> .....	19
5.1 Conclusiones .....	19
5.2 Recomendaciones .....	20
5.3 Hallazgos .....	21
<b>6. ANEXOS</b> .....	22

## 1. OBJETIVOS

### 1.1 Objetivo general:

Validar el cumplimiento de los lineamientos establecidos para la atención y gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – PQRS en la Agencia Nacional de Infraestructura – ANI.

### 1.2 Objetivos específicos

1. Evaluar el nivel de cumplimiento de la normatividad vigente relacionada con la gestión de atención a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de la ANI.
2. Verificar el cumplimiento y oportunidad de la atención y gestión de las PQRS elevadas por la ciudadanía ante la Entidad.
3. Verificar el avance y cumplimiento de las acciones de mejora formuladas por la Entidad, asociadas a los hallazgos formulados por la Oficina de Control Interno y la Contraloría General de la República relacionados con la atención y gestión de las PQRS en la ANI.

## 2. ALCANCE

Se validó la oportuna atención y gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – PQRS de la ANI para el período comprendido entre el 1 de octubre de 2024 al 31 de marzo de 2025 teniendo en cuenta el cumplimiento de los lineamientos establecidos en el marco normativo, los lineamientos internos y la información aportada por la segunda línea de defensa – Equipo de Servicio al Ciudadano.

Para el objetivo No. 1 se revisó la información con corte a 26 de junio de 2025 y en cuanto al objetivo No. 3 se tomó como insumos la base de Plan de Mejoramiento Institucional - PMI con corte a 30 de mayo de 2025 y la del Plan de Mejoramiento por Proceso -PMP con corte a 30 de abril de 2025; el seguimiento al avance de las acciones se realizó con corte a agosto 20 de 2025.

## 3. MARCO NORMATIVO

Para el desarrollo del presente informe se tuvo en cuenta las siguientes disposiciones de orden legal y reglamentario, además de documentos internos relacionados con la gestión de atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de la ANI, a saber:

- Ley 87 de 1993 *"Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones"* Artículo 12, ítem i.
- Ley 190 de 1995 *"Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa."* Artículo 53 y Artículo 54.
- Ley 962 de 2005 *"por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos."* Artículo 15.

- Ley 1437 de 2011 “*Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.*” Artículo 7.
- Ley 1474 de 2011 “*por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública*” Artículo 76.
- 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*” Artículo 11, ítem h.
- 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*” Artículo 14.
- Decreto 2232 de 1995 “*por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamos. El Presidente de la República de Colombia, en uso de sus facultades reglamentarias que le confiere el artículo 189 numeral 11 de la Constitución Política,*” Artículos 7º, 8º y 9º.
- Decreto 19 de 2012 “*Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.*” Artículo 13.
- Decreto 1081 de 2015. “*Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República*”. Artículos 2.1.1.6.2, 2.1.1.2.2.3, 2.1.1.3.1.1, 2.1.1.3.1.2, 2.1.1.3.1.5 y 2.1.1.3.1.6.
- 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 de diciembre de 2021. “*Por la cual se reglamenta el ejercicio del derecho de petición en la Agencia Nacional de Infraestructura*”. Artículos 9, 10 y 12.
- Procedimiento *TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN* (TPSC-P-001 – Versión 019 del 18 de noviembre de 2024)
- Las demás normas y documentos internos relacionados, los cuales aporten información que ayuden a cumplir con el objetivo del presente informe.

#### 4. DESARROLLO DEL INFORME

En el marco del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, en donde 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...”.*

La Oficina de Control Interno realizó el presente informe de seguimiento, para el cual se definieron tres capítulos teniendo en cuenta los objetivos específicos establecidos:

#### **4.1 Nivel de cumplimiento normativo de la ANI, relacionado con la atención al ciudadano y la gestión de PQRS de la ANI**

En este capítulo, se aplicaron dos herramientas de validación las cuales permitieron establecer el nivel de cumplimiento normativo por parte de la Entidad. En primera instancia, se generó una lista de chequeo a través de la cual se evaluaron 41 requisitos normativos (incluidos 10 requisitos en relación con el numeral 4. diagrama de zonas y requisitos de los espacios físicos destinados al servicio del ciudadano, correspondientes a la NTC 6047:2023 *Accesibilidad al medio físico. Espacios de servicio al ciudadano en la administración pública. Requisitos*).

En segunda instancia, el 26 de junio de 2025, se realizó una prueba de recorrido con el fin de validar el cumplimiento de los requisitos de la lista de chequeo establecida, los cuales requerían una validación in situ, para lo cual con el fin de determinar el nivel de cumplimiento se generaron los siguientes criterios:

CRITERIOS DE CUMPLIMIENTO		No. DE CRITERIOS DE CUMPLIMIENTO	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
<b>CUMPLE</b>	El requisito evaluado se cumple.	29	94%
<b>CUMPLE PARCIAL</b>	Hay debilidades que no permiten el cumplimiento del requisito evaluado. Sin embargo, se generan acciones que permiten mejorar.	1	3%
<b>NO CUMPLE</b>	No hay acciones que permitan evidenciar el cumplimiento del requisito evaluado.	1	3%

Los resultados detallados de la verificación de la información se encuentran en el Anexo No. 1 del presente informe. A continuación, se describe el análisis de los requisitos No. 21 (CUMPLE PARCIAL) y No. 30 (NO CUMPLE):

##### Requisito No 21

*Los sujetos obligados deben cumplir con los criterios y requisitos generales de accesibilidad y señalización de todos los espacios físicos destinados para la atención de solicitudes de información pública y/o divulgación de la misma, conforme a los lineamientos de la Norma Técnica Colombiana 6047, “Accesibilidad al medio físico. Espacios de servicio al ciudadano en la Administración Pública. Requisitos”, o la que la modifique o sustituya, atendiendo al principio de ajustes razonables establecido en dicha norma.*

A partir de la lista de chequeo generada, de los 10 requisitos en relación con el numeral 4. diagrama de zonas y requisitos de los espacios físicos destinados al servicio del ciudadano, correspondientes a la NTC

6047:2023 *Accesibilidad al medio físico. Espacios de servicio al ciudadano en la administración pública. Requisitos, el numeral 4.2.1 Sala de espera o hall de filas señala que:*

*Espacio asignado donde los ciudadanos esperan cómodamente y permanecen sentados o hacen fila, mientras esperan turno para ser atendidos. En este espacio se debe incluir un área libre para personas en condición de discapacidad, lo suficientemente amplia para ubicar y manipular sillas de ruedas o accesorios para movilidad, así mismo sillas o filas prioritaria destinada para adultos mayores, niños, mujeres embarazadas, personas de talla baja y población vulnerable, en general.*

Al respecto, la Oficina de Control Interno observó que no hay señalización que permita identificar las filas prioritarias o relacionadas con personas con discapacidad, adultos mayores, mujeres gestantes para esperar en este sitio cómodamente, lo que genera un cumplimiento parcial del numeral en mención.

#### Requisito No 30

1. *Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.*

A partir de la base de datos aportada por el Equipo de Servicio al Ciudadano<sup>1</sup> se observó que de un universo de 1158 radicados<sup>2</sup>, se encontraron 166 radicados (14,34%) con estado “INCUMPLE” de acuerdo con el seguimiento realizado por el Equipo de Servicio al Ciudadano; de éstos, 152 radicados (91,6%) con “RESPUESTA EXTEMPORANEA”, 8 radicados (4,8%) con “NO SE EVIDENCIA RESPUESTA” y 6 radicados (3,6%) con “ERROR EN EL CICLO DOCUMENTAL”. Lo anterior, incumpliendo el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 relacionado con “*las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción*”.

Las conclusiones, recomendaciones y hallazgos se advierten en el capítulo 5 del presente informe.

---

<sup>1</sup> Archivo de Excel denominado Base de datos 01 de octubre 2024 - al 31 de marzo de 2025, remitido por correo electrónico el 18 de junio de 2025.

<sup>2</sup> Con tipología: Solicitud de Acceso a la Información Pública, Solicitud de Información, Solicitud Copia de Documentos, Solicitud de Certificación y Solicitud de Entidad Pública.

#### 4.2 Cumplimiento y oportunidad de la atención y gestión de las PQRS elevadas por la ciudadanía ante la Entidad.

A través del memorando interno ANI radicado bajo el No. 20251020105583 del 13 de junio de 2025, se solicitó al Equipo de Servicio al Ciudadano el registro de las PQRS recibidas en el período comprendido entre el 1 de octubre de 2024 y el 31 de marzo de 2025. La información fue entregada el 18 de junio de 2025 a través de correo electrónico, y de la cual se recibió una base de datos con 5338 registros de PQRS radicadas en la Entidad, que comprende el período evaluado.

Consecuente con la base de datos aportada por el equipo de servicio al ciudadano denominada *Base de datos 01 de octubre 2024 - al 31 de marzo de 2025*, se aplicó filtro en la columna *modalidad de petición* y se excluyó el tipo de petición *SOLICITUD DE ENTE DE CONTROL (CONTRALORÍA, PROCURADURÍA, DEFENSORÍA)*<sup>3</sup>. De acuerdo con lo anterior, se observaron 5219 peticiones, sobre las cuales, a continuación, se presenta el análisis de la información:

#### **Estado de las PQRS**

Tabla No. 1

Cumplimiento	Total	%
CUMPLE	4583	87,8%
INCUMPLE	626	12,0%
DESTIFICADO (sic)	5	0,10%
EN TERMINO	4	0,08%
DESTIPIFICADO	1	0,02%
<b>Total general</b>	<b>5219</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Base de datos aportada por el Equipo de Servicio al Ciudadano – Elaboración OCI

Con el objetivo de verificar el cumplimiento y oportunidad de la atención y gestión de las PQRS se seleccionó una muestra aleatoria a través de la técnica de muestreo simple de 24 peticiones distribuidas de la siguiente manera: 10 peticiones cuyo estado es “CUMPLE”, 10 peticiones en estado “INCUMPLE”, 3 peticiones en estado “DESTIFICADO” (sic) y 1 petición en estado “EN TÉRMINO” de acuerdo con lo registrado en el sistema de gestión documental Orfeo.

Las peticiones seleccionadas se relacionan en la siguiente tabla:

---

<sup>3</sup> Esta información fue revisada en el informe de “Seguimiento al reporte de la información en el SIRECI y requerimientos de entes externos de control”, radicado con el memorando No. 20251020136143 del 31 de julio de 2025.

**Tabla No. 2**

No. RADICADO	MODALIDAD DE PETICIÓN	TÉRMINO PARA RESOLVER LA PETICIÓN RESOLUCIÓN 20214000021385 ANI
20254090072842	RECLAMO	15 días hábiles
20254090053912	RECLAMO	15 días hábiles
20254090089382	DERECHO DE PETICION	15 días hábiles
20244091281072	SOLICITUD DE ENTIDAD PUBLICA	10 días hábiles
20254090324502	DERECHO DE PETICION	15 días hábiles
20254090219722	RECLAMO	15 días hábiles
20244091579562	SUGERENCIA	15 días hábiles
20244091299812	RECLAMO	15 días hábiles
20254090226472	SOLICITUD DE CERTIFICACION	10 días hábiles
20254090113262	DERECHO DE PETICION	15 días hábiles
20244091486502	RECLAMO	15 días hábiles
20244091407662	DERECHO DE PETICION	15 días hábiles
20254090365022	DERECHO DE PETICION	15 días hábiles
20254090146372	QUEJA	10 días hábiles
20244091313502	DERECHO DE PETICION	15 días hábiles
20244091381002	SOLICITUD DE INFORMACION	10 días hábiles
20254090063822	RECLAMO	15 días hábiles
20254090394092	RECLAMO	15 días hábiles
20244091427012	SOLICITUD DE ENTIDAD PUBLICA	10 días hábiles
20254090213452	SOLICITUD DE INFORMACION	10 días hábiles
20254090187312	SOLICITUD O CONSULTA EN MATERIA DE EJECUCION CONTRACTUAL	3 meses
20254090361322	DERECHO DE PETICION	15 días hábiles
20254090370622	DERECHO DE PETICION	15 días hábiles
20254090402362	SOLICITUD O CONSULTA EN MATERIA DE EJECUCION CONTRACTUAL	3 meses

**Fuente:** Base de datos aportada por el Equipo de Servicio al Ciudadano - Elaboración OCI.

La Oficina de Control Interno verificó los siguientes criterios de cumplimiento en relación con la oportunidad en la respuesta a las peticiones:

- (i) *Oportunidad* (Que se de respuesta al peticionario en los tiempos establecidos según la resolución 2138 del 29 de diciembre de 2021 de la ANI, para lo cual se verificó la fecha de recepción de la petición en la ANI versus la fecha de envío de la respuesta a través de correo electrónico certificado al peticionario)
- (ii) *Respuesta asociada al radicado padre* (Que la respuesta se encuentre asociada al radicado de entrada en el sistema de gestión documental Orfeo)

**AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA**  
**Seguimiento semestral de la atención a las**  
**Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias**  
**de la ANI**



El resumen de los resultados de la evaluación se presenta a continuación el análisis completo y detallado, junto con las observaciones, se encuentra en el Anexo No. 2, el cual forma parte integral de este informe:

**Tabla No. 3**

No. RADICADO	MODALIDAD DE PETICIÓN	CRITERIOS A EVALUAR	
		RESPUESTA ASOCIADA AL RADICADO PADRE	REMISIÓN OPORTUNA DE LA RESPUESTA A TRAVÉS DE CORREO ELECTRÓNICO CERTIFICADO
20254090072842	RECLAMO	CUMPLE	CUMPLE
20254090053912	RECLAMO	NO CUMPLE	NO CUMPLE
20254090089382	DERECHO DE PETICION	CUMPLE	CUMPLE
20244091281072	SOLICITUD DE ENTIDAD PUBLICA	CUMPLE	NO CUMPLE
20254090324502	DERECHO DE PETICION	CUMPLE	CUMPLE
20254090219722	RECLAMO	CUMPLE	CUMPLE
20244091579562	SUGERENCIA	CUMPLE	CUMPLE
20244091299812	RECLAMO	CUMPLE	CUMPLE
20254090226472	SOLICITUD DE CERTIFICACION	N/A	N/A
20254090113262	DERECHO DE PETICION	CUMPLE	CUMPLE
20244091486502	RECLAMO		NO CUMPLE
20244091407662	DERECHO DE PETICION	CUMPLE	NO CUMPLE
20254090365022	DERECHO DE PETICION	CUMPLE	NO CUMPLE
20254090146372	QUEJA	NO CUMPLE	NO CUMPLE
20244091313502	DERECHO DE PETICION	NO CUMPLE	NO CUMPLE
20244091381002	SOLICITUD DE INFORMACION	NO CUMPLE	NO CUMPLE
20254090063822	RECLAMO	NO CUMPLE	NO CUMPLE
20254090394142	RECLAMO	CUMPLE	NO CUMPLE
20244091427012	SOLICITUD DE ENTIDAD PUBLICA	CUMPLE	NO CUMPLE
20254090213452	SOLICITUD DE INFORMACION	CUMPLE	NO CUMPLE
20254090187312	SOLICITUD O CONSULTA EN MATERIA DE EJECUCION CONTRACTUAL	CUMPLE	NO CUMPLE
20254090361322	DERECHO DE PETICION	NO CUMPLE	NO CUMPLE
20254090370622	DERECHO DE PETICION	N/A	N/A
20254090402362	SOLICITUD O CONSULTA EN MATERIA DE EJECUCION CONTRACTUAL	NO CUMPLE	NO CUMPLE

**Fuente:** Elaboración propia a partir de la base de datos aportada por el Equipo de Servicio al Ciudadano y el Sistema de Gestión Documental ORFEO – Elaboración OCI

De acuerdo con la verificación del cumplimiento de los criterios de oportunidad, respuesta asociada al radicado padre y remisión oportuna de la respuesta a través de correo electrónico certificado, a continuación, se presenta el resultado del análisis:

**Oportunidad:** De las 24 peticiones, se advierte que 15 radicados (62,50%), no cumplen con el término de respuesta, 7 radicados (29,17%) cumplen con los términos de respuesta y 2 radicados (8,33%) No Aplica (N/A) los criterios evaluados teniendo en cuenta que 1 radicado no se evaluó ya que no es una PQRS y 1 radicado se encuentra archivado por ser informativo.

**Respuesta asociada al radicado padre:** De las 24 peticiones, se advierte que 14 radicados (58, 33%) la respuesta se encuentra asociada al radicado padre, es decir, la petición inicial, 7 radicados (29,17%) no cuentan con el radicado de respuesta asociado y 2 radicados (8,33%) No Aplica (N/A) los criterios evaluados teniendo en cuenta que 1 radicado no se evaluó ya que no es una PQRS y 1 radicado se encuentra archivado por ser informativo.

En relación con el criterio de oportunidad se identificaron las siguientes situaciones que afectan el nivel de cumplimiento:

#### 4.2.1 Duplicidad en la radicación de la petición

Efectuada la revisión de la muestra, se observó que la petición No. 20254090053912 del 16 de enero de 2025, cuenta con múltiples radicados en el sistema de gestión documental Orfeo:

- (i) **20254090017592 del 9 de enero de 2025** asignado al área Carretero 2 de la Vicepresidencia Ejecutiva

**De:** TONYJIMENEZG <tonyjimenezg@gmail.com>  
**Fecha:** martes, 7 de enero de 2025, 5:03 p.m.  
**Para:** aydaospina@supertransporte.gov.co <aydaospina@supertransporte.gov.co>, Yisel Lorena Falla Sepulveda <notificajuridica@supertransporte.gov.co>  
**CC:** contacto@presidencia.gov.co <contacto@presidencia.gov.co>, quejas@procuraduria.gov.co <quejas@procuraduria.gov.co>, servicioalciudadano@mintransporte.gov.co <servicioalciudadano@mintransporte.gov.co>, Contactenos <contactenos@ani.gov.co>, Francisco Ospina Ramírez <fospina@ani.gov.co>, direcciongeneral@invias.gov.co <direcciongeneral@invias.gov.co>  
**Asunto:** DENUNCIA CONTRA LA CONCESIÓN SABANA DE OCCIDENTE

**Dra. AYDA LUCY OSPINA ARIAS**  
**SUPERINTENDENTE DE TRANSPORTE**  
**ESD**  
[aydaospina@supertransporte.gov.co](mailto:aydaospina@supertransporte.gov.co)  
[notificajuridica@supertransporte.gov.co](mailto:notificajuridica@supertransporte.gov.co)

**ASUNTO: DENUNCIA CONTRA LA CONCESIÓN SABANA DE OCCIDENTE**

- (ii) **20254090021232 del 9 de enero de 2025** asignado al área Carretero 2 de la Vicepresidencia Ejecutiva

DENUNCIA CONTRA LA CONCESIÓN SABANA DE OCCIDENTE

Marcela X

 **TONYJIMENEZG** <tonyjimenezg@gmail.com> ...

Para: aydaospina@supertransporte.gov.co;  Yisel Lorena Falla Sepulveda  
CC: contacto@presidencia.gov.co; quejas@procuraduria.gov.co; y 4 más Mar 7/01/2025 5:03 PM

**Dra. AYDA LUCY OSPINA ARIAS**  
**SUPERINTENDENTE DE TRANSPORTE**  
**ESD**  
[aydaospina@supertransporte.gov.co](mailto:aydaospina@supertransporte.gov.co)  
[notificajuridica@supertransporte.gov.co](mailto:notificajuridica@supertransporte.gov.co)

**ASUNTO: DENUNCIA CONTRA LA CONCESIÓN SABANA DE OCCIDENTE**

- (iii) **20254090053912 del 16 de enero de 2025** asignado al área Carretero 2 de la Vicepresidencia Ejecutiva

**De:** TONYJIMENEZG <tonyjimenezg@gmail.com>  
**Fecha:** martes, 7 de enero de 2025, 5:03 p.m.  
**Para:** aydaospina@supertransporte.gov.co <aydaospina@supertransporte.gov.co>, Yisel Lorena Falla Sepulveda <notificajuridica@supertransporte.gov.co>  
**CC:** contacto@presidencia.gov.co <contacto@presidencia.gov.co>, quejas@procuraduria.gov.co <quejas@procuraduria.gov.co>, servicioalciudadano@mintransporte.gov.co <servicioalciudadano@mintransporte.gov.co>, Contactenos <contactenos@ani.gov.co>, Francisco Ospina Ramírez <fospina@ani.gov.co>, direcciongneral@invias.gov.co <direcciongneral@invias.gov.co>  
**Asunto:** DENUNCIA CONTRA LA CONCESIÓN SABANA DE OCCIDENTE

**Dra. AYDA LUCY OSPINA ARIAS**  
**SUPERINTENDENTE DE TRANSPORTE**  
**ESD**  
[aydaospina@supertransporte.gov.co](mailto:aydaospina@supertransporte.gov.co)  
[notificajuridica@supertransporte.gov.co](mailto:notificajuridica@supertransporte.gov.co)

**ASUNTO: DENUNCIA CONTRA LA CONCESIÓN SABANA DE OCCIDENTE**

En la evaluación de los criterios “*REPUESTA ASOCIADA AL RADICADO PADRE*” y “*REMISIÓN OPORTUNA DE LA RESPUESTA A TRAVÉS DE CORREO ELECTRÓNICO CERTIFICADO*”, se determinó como NO CUMPLE ya que la respuesta a la petición se encuentra asociada al radicado No. 20254090017592 del 9 de enero de 2025, así como el registro de los datos de envío.



**4.2.2 Radicado como PQRS que corresponde a trámite interno -Solicitud de certificación radicado No. 20254090226472**

Se evidenció que el radicado No. 20254090226472 del 21 de febrero de 2025 se encuentra relacionado con una solicitud de certificación laboral entre dependencias al interior de la Entidad, por lo que no cumple con la definición de las peticiones establecida en el artículo 10° de la Resolución 2138 del 29 de diciembre de 2021, en la que señala:

*“(…) Las peticiones que realicen las personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, nacionales o extranjeras, a la Agencia Nacional de Infraestructura sobre asuntos de su competencia (…)”*

**RV: SOLICITUD CERTIFICACIÓN CONTRATO VGCOR-014-2024**

**Karen Nathalia Vivas Sanchez**

Para: Orfeo Radicar

...

Jue 20/02/2025 5:52 PM

Cordial saludo,

De la manera más atenta solicito sea radicada la solicitud recibida en el correo anterior y asignada al GIT de Contratación.

Muchas gracias y quedo atenta.

---

**De:** Aura Simona Orozco Mendiola <asorozco@ani.gov.co>  
**Enviado el:** jueves, 20 de febrero de 2025 5:31 p. m.  
**Para:** Karen Nathalia Vivas Sanchez <kvivas@ani.gov.co>  
**Asunto:** SOLICITUD CERTIFICACIÓN CONTRATO VGCOR-014-2024

Buenas tardes Karen.

Con el fin de adelantar trámite de firma digital próxima a vencer, por favor me colaboras con una certificación de

Identificación	Nombre Razón Social	Tipo Documento Soporte	Numero Documento Soporte	Observaciones
52533418	SANCHEZ RONCANCHO AIXA VIVIANA	CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES	VGCOR-014-2024	ADIC Y PROIBIC TO VGCOR-014-2024 PRESTAR SERVICIOS PROF REQUERIDOS EN TRÁMITE DE COMISIONES DE SERVICIO Y DESPLAZAMIENTOS GESTIONADOS POR EL GIT ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO DE LA VICEPRESIDENCIA DE GESTIÓN CORPORATIVA.MOD.SUSC.CON APROB. DE VF.2313

**4.2.3 Estado de cumplimiento “DESTIFICADO” (sic) en el sistema de gestión documental Orfeo**

En el análisis de la muestra se identificó que 3 peticiones (13% de la muestra) presentan un estado de “DESTIFICADO” (sic) según la información aportada por el Equipo de Servicio al Ciudadano. Este estado significa que la tipificación<sup>4</sup> inicial de estas solicitudes fue retirada, ya que no se ajustaban a las modalidades de petición definidas en la Resolución 2138 del 29 de diciembre de 2021 de la ANI. Esta situación resalta la necesidad de asegurar una correcta tipificación desde la recepción de las peticiones para evitar reprocesos y garantizar la coherencia en la información registrada en el sistema.

<sup>4</sup> Es la Actividad en la que se asigna el tipo de petición a los radicados que contienen una solicitud ante la ANI... (Instructivo de Tipificación, TPSC-I-010 versión 001 del 11 de noviembre de 2024)



No. RADICADO	ESTADO DE CUMPLIMIENTO REPORTADO POR EL EQUIPO DE SERVICIO AL CIUDADANO
20254090187312	DESTIFICADO
20254090361322	DESTIFICADO
20254090370622	DESTIFICADO

#### 4.2.4 Diferencias entre la fecha de recepción de la petición y la fecha de inclusión en el Sistema de Gestión Documental Orfeo.

Una vez se verificó los radicados de la muestra, se evidenció que las peticiones recibidas y las radicadas en el sistema de gestión documental Orfeo presentan diferencia entre la fecha de recepción y la fecha de radicación en el sistema, lo cual puede afectar los tiempos de respuesta dado que los términos legales comienzan a contar desde el día siguiente de la recepción y reduce el tiempo disponible para la gestión y respuesta.

Las peticiones en las que se observó la situación son:

No. RADICADO	MEDIO O CANAL DE RECEPCIÓN EN LA ENTIDAD	FECHA DE RECEPCIÓN EN LA ENTIDAD	FECHA DE RADICACIÓN EN SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL ORFEO
20254090089382	<a href="mailto:contactenos@ani.gov.co">contactenos@ani.gov.co</a>	23/01/2025	24/01/2025
20244091281072	<a href="mailto:contactenos@ani.gov.co">contactenos@ani.gov.co</a>	11/10/2024	16/10/2024
20254090219722	<a href="mailto:denuncias@ani.gov.co">denuncias@ani.gov.co</a>	19/02/2025	20/02/2025
20244091579562	<a href="mailto:contactenos@ani.gov.co">contactenos@ani.gov.co</a>	16/12/2024	17/12/2024
20244091299812	<a href="mailto:contactenos@ani.gov.co">contactenos@ani.gov.co</a>	17/10/2024	18/10/2024
20254090226472	<a href="mailto:orfeoradicar@ani.gov.co">orfeoradicar@ani.gov.co</a>	20/01/2025	21/01/2025
20244091407662	<a href="mailto:orfeoradicar@ani.gov.co">orfeoradicar@ani.gov.co</a>	08/11/2025	11/11/2024
20254090063822	<a href="mailto:contactenos@ani.gov.co">contactenos@ani.gov.co</a>	17/01/2025	20/01/2025
20254090394142	<a href="mailto:contactenos@ani.gov.co">contactenos@ani.gov.co</a>	26/03/2025	28/03/2025
20244091427012	<a href="mailto:orfeoradicar@ani.gov.co">orfeoradicar@ani.gov.co</a>	14/11/2024	15/11/2024

**Fuente:** Elaboración propia a partir de la información aportada por el Equipo de Servicio al Ciudadano y verificación en el Sistema de Gestión Documental ORFEO

No obstante lo anterior, es importante precisar que el Equipo de Servicio al Ciudadano, en conjunto con el área de Gestión Documental y el GIT de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones de la Entidad,



ha avanzado en la optimización del sistema de gestión documental Orfeo<sup>5</sup> con el ánimo de garantizar que la información que se registra en el sistema y los términos para resolver la petición cumplan los criterios<sup>6</sup>.

Las conclusiones, recomendaciones y hallazgos se advierten en el capítulo 5 del presente informe.

**4.3 Verificar el avance y cumplimiento de las acciones de mejora formuladas por la Entidad, asociadas a los hallazgos formulados por la Oficina de Control Interno y la Contraloría General de la República relacionados con la atención y gestión de las PQRS en la ANI.**

En este capítulo, se tuvo en cuenta la información del Plan de Mejoramiento Institucional - PMI y la del Plan de Mejoramiento por Proceso -PMP, publicada en la página web de la Entidad, con el fin de validar y hacer seguimiento al estado de las acciones formuladas para los hallazgos relacionadas con la gestión de atención de PQRS de la ANI. Teniendo en cuenta lo anterior, se concluye lo siguiente:

**Plan de Mejoramiento Institucional – PMI:** Validando la información, no se evidenciaron hallazgos formulados por la Contraloría General de la República relacionados con la atención de PQRS de la ANI.

**Plan de Mejoramiento por Procesos – PMP:** Validando la información en la base de datos del PMP, publicada en la página web de la Entidad, con corte a 31 de abril de 2025, se encontraron los siguientes hallazgos formulados por la Oficina de Control Interno relacionados con la gestión de atención de PQRS en la ANI.

A continuación, se relacionan los resultados del análisis a los avances de los planes de mejoramiento:

DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO (generado por la Oficina de Control Interno)	RESPONSABLES	ESTADO	AVANCE POR RESPONSABLE	SEGUIMIENTO OCI
<b>3956:</b> 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.	Vicepresidencia de Gestión Contractual	3 acciones Sin Avance  <b>Fecha de terminación:</b> 30 de diciembre de 2024	0%	Una vez revisado el repositorio del PMP, no se evidencia la incorporación de los soportes que den cuenta del avance para cada una de las acciones.  Teniendo en cuenta que la fecha de terminación para el cumplimiento de estas acciones era hasta el 30 de diciembre de 2024, el plan se encuentra vencido por lo que el responsable deberá cargar en el

<sup>5</sup> Mesa de trabajo realizada el 4 de agosto de 2025 con el Equipo de Servicio al Ciudadano y remisión de soportes a través de correo electrónico el 8 de agosto de 2025. Evidencia de trabajo

<sup>6</sup> específicamente en el “Plan de trabajo ORFEO 3. Se agregó la columna denominada “Fecha de Recepción”, la cual anteriormente se identificaba como “Fecha de Documento”, en la ventana de radicación y en el Plan de trabajo ORFEO 4. Ajustar conteo de términos a partir de la “Fecha de Recepción”

**AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA**  
**Seguimiento semestral de la atención a las**  
**Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias**  
**de la ANI**



DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO (generado por la Oficina de Control Interno)	RESPONSABLES	ESTADO	AVANCE POR RESPONSABLE	SEGUIMIENTO OCI
<b>Fecha de la no conformidad:</b> 30 junio de 2023.				menor tiempo posible las evidencias que soporten el avance de cumplimiento para efectuar el seguimiento respectivo.
	Vicepresidencia Jurídica	Sin Plan	0%	No se evidencia la formulación del plan de mejoramiento, el responsable deberá informar a la Oficina de Control Interno sobre las acciones generadas y la fecha de cumplimiento de éstas.
<b>3985:</b> 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 18%, del total de la muestra auditada (300) registros.  <b>Fecha de la no conformidad:</b> 30 octubre de 2023	Vicepresidencia de Gestión Contractual	3 acciones Sin Avance  <b>Fecha de terminación:</b> 30 de diciembre de 2024	0%	Una vez revisado el repositorio del PMP, no se evidencia la incorporación de los soportes que den cuenta del avance para cada una de las acciones.  Teniendo en cuenta que la fecha de terminación para el cumplimiento de estas acciones era hasta el 30 de diciembre de 2024, el plan se encuentra vencido por lo que el responsable deberá cargar en el menor tiempo posible las evidencias que soporten el avance de cumplimiento para efectuar el seguimiento respectivo.
	Vicepresidencia Jurídica	Sin Plan	0%	No se evidencia la formulación del plan de mejoramiento, el responsable deberá informar a la Oficina de Control Interno sobre las acciones generadas y la fecha de cumplimiento de éstas.
	Vicepresidencia Ejecutiva	3 acciones Con plan y avance  <b>Fecha de terminación:</b> 30 de diciembre de 2024	67%	Una vez revisado el repositorio del PMP, no se evidencia la incorporación de los soportes que den cuenta del avance para cada una de las acciones.  Teniendo en cuenta que la fecha de terminación para el cumplimiento de estas acciones era hasta el 30 de diciembre de 2024, el plan se encuentra vencido por lo que el responsable deberá cargar en el menor tiempo posible las evidencias que soporten el avance de cumplimiento para efectuar el seguimiento respectivo.

**AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA**  
**Seguimiento semestral de la atención a las**  
**Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias**  
**de la ANI**



DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO (generado por la Oficina de Control Interno)	RESPONSABLES	ESTADO	AVANCE POR RESPONSABLE	SEGUIMIENTO OCI
	Vicepresidencia de Estructuración	3 acciones Plan Cumplido	100%	Una vez revisado el repositorio del PMP, se observó la incorporación de las evidencias que soportan el cumplimiento del 100% para cada una de las acciones propuestas para la vigencia 2024.
<b>3986:</b> Respuestas extemporáneas al Congreso de la República. Se evidenció incumplimiento en el término de atención del 14% de las solicitudes provenientes del Congreso de la República, previsto en el art. 258 de la ley 5 de 1992.  <b>Fecha de la no conformidad:</b> 30 octubre de 2023	Vicepresidencia de Gestión Contractual	3 acciones Sin Avance  <b>Fecha de terminación:</b> 30 de diciembre de 2024	0%	Una vez revisado el repositorio del PMP, no se evidencia la incorporación de los soportes que den cuenta del avance para cada una de las acciones.  Teniendo en cuenta que la fecha de terminación para el cumplimiento de estas acciones era hasta el 30 de diciembre de 2024, el plan se encuentra vencido por lo que el responsable deberá cargar en el menor tiempo posible las evidencias que soporten el avance de cumplimiento para efectuar el seguimiento respectivo.
	Vicepresidencia Jurídica	Sin Plan Sin Avance	0%	No se evidencia la formulación del plan de mejoramiento, el responsable deberá informar a la Oficina de Control Interno sobre las acciones generadas y la fecha de cumplimiento de éstas.
	Vicepresidencia de Estructuración	3 acciones Plan Cumplido	100%	Una vez revisado el repositorio del PMP, se observó la incorporación de las evidencias que soportan el cumplimiento del 100% para cada una de las acciones propuestas para la vigencia 2024.
<b>3987:</b> 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	Vicepresidencia de Gestión Contractual	3 acciones Sin Avance  <b>Fecha de terminación:</b> 30 de diciembre de 2024	0%	Una vez revisado el repositorio del PMP, no se evidencia la incorporación de los soportes que den cuenta del avance para cada una de las acciones.  Teniendo en cuenta que la fecha de terminación para el cumplimiento de estas acciones era hasta el 30 de diciembre de 2024, el plan se encuentra vencido por lo que el responsable deberá cargar en el menor tiempo posible las evidencias que

**AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA**  
**Seguimiento semestral de la atención a las**  
**Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias**  
**de la ANI**



DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO (generado por la Oficina de Control Interno)	RESPONSABLES	ESTADO	AVANCE POR RESPONSABLE	SEGUIMIENTO OCI
<p>exceder al doble del inicialmente estipulado.</p> <p><b>Fecha de la no conformidad:</b> 30 octubre de 2023</p>				soporten el avance de cumplimiento para efectuar el seguimiento respectivo.
	Vicepresidencia Jurídica	Sin Plan Sin Avance	0%	No se evidencia la formulación del plan de mejoramiento, el responsable deberá informar a la Oficina de Control Interno sobre las acciones generadas y la fecha de cumplimiento de éstas.
	Vicepresidencia Ejecutiva	3 acciones Con plan con avance  <b>Fecha de terminación:</b> 30 de diciembre de 2024	67%	Una vez revisado el repositorio del PMP, no se evidencia la incorporación de los soportes que den cuenta del avance para cada una de las acciones.  Teniendo en cuenta que la fecha de terminación para el cumplimiento de estas acciones era hasta el 30 de diciembre de 2024, el plan se encuentra vencido por lo que el responsable deberá cargar en el menor tiempo posible las evidencias que soporten el avance de cumplimiento para efectuar el seguimiento respectivo.
<p><b>4048:</b> A partir de la base de datos aportada por el equipo de atención al ciudadano y un universo de 1425 radicado en estado “incumple”, se realizó la segmentación a partir del término de respuesta de 10 días, encontrando 417 radicados de los cuales el 15% (61 radicados) no se evidencia respuesta y el 85% (356 radicados) con respuesta extemporánea, incumpliendo el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 relacionado con “las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción”.</p> <p><b>Fecha de la no conformidad:</b> 18 diciembre de 2024</p>	Equipo de Servicio al Ciudadano	3 acciones Plan Cumplido	100%	Una vez revisado el repositorio del PMP, se observó la incorporación de las evidencias que soportan el cumplimiento del 100% para cada una de las acciones propuestas.
<p><b>4049:</b> En la base de datos de PQRS aportada por el equipo de atención al ciudadano, se evidenciaron comunicaciones catalogadas como NO DEFINIDO, tipificación que no le corresponde a radicados de peticiones,</p>	Equipo de Servicio al Ciudadano	3 acciones Plan Cumplido	100%	Una vez revisado el repositorio del PMP, se observó la incorporación de las evidencias que soportan el cumplimiento del 100% para cada una de las acciones propuestas.

AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA  
Seguimiento semestral de la atención a las  
Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias  
de la ANI



DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO (generado por la Oficina de Control Interno)	RESPONSABLES	ESTADO	AVANCE POR RESPONSABLE	SEGUIMIENTO OCI
quejas, reclamos y sugerencias y de igual manera, esta información es trasladada a los informes trimestrales de atención al ciudadano publicados en la página web de la Entidad, lo cual incumple con el principio de la calidad de la información artículo 3 de la Ley 1712 de 2014.  <b>Fecha de la no conformidad:</b> 18 diciembre de 2024				

Las conclusiones, recomendaciones y hallazgos se advierten en el capítulo 5 del presente informe.

## 5. CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES Y HALLAZGOS

### 5.1 Conclusiones

De acuerdo con el objetivo - Evaluar el nivel de cumplimiento de la normatividad vigente relacionada con la gestión de atención a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de la ANI:

- El nivel de cumplimiento de los requisitos normativos evaluados corresponde a un 94%. Es decir que, de los 31 requisitos evaluados, se cumplieron 29, mientras que 1 se cumplió parcialmente lo que corresponde a un 3% y 1 no se cumplió lo que corresponde al un 3% restante.
- Para el requisito No. 30 se observó el incumpliendo el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 relacionado con *“las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción”*, consecuente con lo anterior, la calificación es *“incumple”*.
- Para el requisito No. 21 del nivel de cumplimiento normativo relacionado la Norma Técnica Colombiana 6047, *“Accesibilidad al medio físico. Espacios de servicio al ciudadano en la Administración Pública”*, se evaluaron 10 criterios de los cuales 9 cumplen y 1 cumple parcialmente. Consecuente con lo anterior, la calificación es *“cumple parcialmente”*. Ver Anexo No. 2 del presente informe.

Es importante precisar que, el Equipo de Servicio al Ciudadano ha llevado a cabo las gestiones necesarias para preparar el espacio asignado para la atención presencial, tal como lo documenta en la evidencia remitida<sup>7</sup>.

De acuerdo con el objetivo - Verificar el cumplimiento y oportunidad de la atención y gestión de las PQRS elevadas por la ciudadanía ante la Entidad:

- Respecto de la oportunidad y atención en la gestión de las PQRS se evidenció que el 62,50% de las peticiones no cumplen con los términos de respuesta a diferencia del 29,17% de las peticiones que cumplen con los términos de respuesta.
- Dentro de las situaciones encontradas en el análisis de la muestra de peticiones que afectan el nivel de oportunidad en la atención de las PQRS se encuentran: duplicidad en la radicación, trámite interno tipificado como PQRS, peticiones que requieren corrección en la tipificación (estado *DESTIFICADO* (sic) y diferencias entre la fecha de recepción y fecha de radicación en el sistema de gestión documental. Lo anterior, además genera dificultad en el seguimiento de la gestión de la solicitud y compromete la integridad del proceso documental.

Es de anotar que el Equipo de Servicio al Ciudadano, junto con las áreas de Gestión Documental y el GIT de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones, ha iniciado mejoras en el sistema

---

<sup>7</sup> Correo electrónico del 18 de junio de 2025 y anexos. Evidencia de trabajo

para optimizar el proceso de registro y asegurar que tanto la información como los términos de respuesta cumplan con los criterios establecidos. Estas acciones son fundamentales para mitigar la extemporaneidad en las respuestas y fortalecer la gestión documental de la entidad.

De acuerdo con el objetivo - Verificar el avance y cumplimiento de las acciones de mejora formuladas por la Entidad, asociadas a los hallazgos formulados por la Oficina de Control Interno y la Contraloría General de la República relacionados con la atención y gestión de las PQRS en la ANI:

En relación con el PMI no se encontraron hallazgos vigentes relacionados con la atención de PQRS.

Sobre los hallazgos del PMP presentados en el capítulo 4.3 del presente informe se concluye que: Las acciones formuladas para los hallazgos 3956, 3985, 3986 y 3987 por parte de la Vicepresidencia Jurídica se encuentran sin plan (0%); respecto de las acciones formuladas por la Vicepresidencia de Gestión Contractual para los hallazgos 3956, 3985, 3986 y 3987, se encuentran con plan sin avance (0%), frente a las acciones formuladas por la Vicepresidencia Ejecutiva para los hallazgos 3985 y 3986 se encuentran vencidas a 30 de diciembre de 2024 con un 67% de avance y, finalmente, las acciones formuladas por la Vicepresidencia de Estructuración para los hallazgos 3985, 3986 y el Equipo de Servicio al Ciudadano para los hallazgos 4048 y 4049, se encuentran cumplidas (100%).

- La Oficina de Control Interno verificó el avance de los planes de mejoramiento asociados a los hallazgos No. 3956, 3985, 3986 y 3987 en relación con la atención y gestión de las PQRS en la Entidad, y se concluye que se mantienen debido a que se siguen presentando las causas de éstos.

## 5.2 Recomendaciones

De acuerdo con el objetivo - Evaluar el nivel de cumplimiento de la normatividad vigente relacionada con la gestión de atención a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de la ANI:

- Analizar las situaciones presentadas con el fin de fortalecer los controles que garanticen el cumplimiento de las peticiones de documentos y de información en el término de 10 días hábiles a su recepción para dar cumplimiento a los términos de respuesta.
- Adelantar las gestiones correspondientes para la implementación de la señalización de los puntos presenciales destinados a brindar atención al ciudadano, con el ánimo de dar cumplimiento a en cumplimiento de lo establecido en el Artículo 2.1.1.2.2.3 del Decreto 1081 de 2015.

De acuerdo con el objetivo - Verificar el cumplimiento y oportunidad de la atención y gestión de las PQRS elevadas por la ciudadanía ante la Entidad:

- Analizar las situaciones identificadas que se detallan en el desarrollo del informe y que afectan la oportunidad en las respuestas, de manera que el Equipo de Servicio al Ciudadano como segunda línea de defensa coordine con la primera línea de defensa las acciones necesarias para cumplir los tiempos de respuesta de las PQRS en la ANI.

- Monitorear la oportunidad en la atención de las PQRS no solo con base en las fechas de cargue de los radicados de respuesta en el Sistema Orfeo sino con la respuesta efectiva al peticionario.

De acuerdo con el objetivo - Verificar el avance y cumplimiento de las acciones de mejora formuladas por la Entidad, asociadas a los hallazgos formulados por la Oficina de Control Interno y la Contraloría General de la República relacionados con la atención y gestión de las PQRS en la ANI:

- Cargar en el menor tiempo posible las evidencias que soporten el avance de cumplimiento de los hallazgos en estado con plan sin avance y, formular los planes de mejoramiento que se encuentran pendientes para tratar los hallazgos señalados en el análisis del capítulo 4.3 del presente informe o demostrar que las situaciones identificadas fueron subsanadas.

### 5.3 Hallazgos

Sobre los resultados generados en el presente informe, se evidenció que las causas que dieron lugar a los hallazgos No. 3956, 3985, 3986 y 3987 persisten. En este sentido, se mantienen los hallazgos.

#### Realizó verificación y elaboró informe:

**Yuri Lizeth Mateus Gómez**  
Auditora Oficina de Control Interno

#### Revisó y aprobó informe:

**Judith Alejandra Vargas López**  
Jefe de Oficina de Control Interno

## 6. ANEXOS

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

- Anexo 1: Verificación cumplimiento normativo y verificación de cumplimiento NTC 6047.
- Anexo 2: Verificación cumplimiento peticiones.



Anexo 1: Verificación cumplimiento normativo y verificación de cumplimiento NTC 6047

Norma	No.	Requisito evaluado	Nivel de cumplimiento normativo			Verificación OCI
			Cumple	Cumple parcial	No cumple	
Ley 190 de 1995, artículos 54: Las dependencias a que hace referencia el artículo anterior que reciban las quejas y reclamos deberán informar periódicamente al jefe o director de la Entidad sobre el desempeño de sus funciones.	1	“(…) los cuales deberán incluir: Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos, y peticiones.	1			Socialización Informe de Servicio al Ciudadano- Cuarto Trimestre 2024 radicado 20254000041673 del 5 de marzo de 2025: <a href="https://www.ani.gov.co/sites/default/files/informe_servicio_al_ciudadano_vigencia_2024_0.pdf">https://www.ani.gov.co/sites/default/files/informe_servicio_al_ciudadano_vigencia_2024_0.pdf</a>  Socialización Informe de Servicio al Ciudadano- Primer Trimestre 2025 radicado 20254000074753 del 30 de abril de 2025: <a href="https://www.ani.gov.co/sites/default/files/informe_servicio_al_ciudadano_4to_trimestre_2024.pdf">https://www.ani.gov.co/sites/default/files/informe_servicio_al_ciudadano_4to_trimestre_2024.pdf</a>
	2	“(…) los cuales deberán incluir: Principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que preste la Entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública.	1			<a href="https://www.ani.gov.co/sites/default/files/informe_servicio_al_ciudadano_vigencia_2024_0.pdf">https://www.ani.gov.co/sites/default/files/informe_servicio_al_ciudadano_vigencia_2024_0.pdf</a>  Informe de servicio al ciudadano vigencia 2024, numeral 5 GESTIONES Y ACCIONES DE MEJORA

**AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA**  
**Seguimiento semestral de la atención a las**  
**Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias**  
**de la ANI**



Norma	No.	Requisito evaluado	Nivel de cumplimiento normativo			Verificación OCI
			Cumple	Cumple parcial	No cumple	
Decreto 2232 de 1995, artículo 9  Actividades del jefe de la dependencia de quejas y reclamos. En desarrollo de las anteriores funciones el jefe de esta dependencia deberá:	3	Coordinar actividades con el jefe de la unidad de control interno y con el jefe de la unidad de planeación, para el mejoramiento continuo de la gestión de la entidad.	1			Estrategia de atención al ciudadano para la vigencia 2024, a través del plan anticorrupción y atención al ciudadano.  Para la vigencia 2025, en la versión preliminar del programa de participación de transparencia y ética pública - PTEP se establecen actividades que involucran de atención al ciudadano.  <a href="https://www.ani.gov.co/sites/default/files/ptep-ani_version_preliminar_0.xlsx">https://www.ani.gov.co/sites/default/files/ptep-ani_version_preliminar_0.xlsx</a>
	4	Coordinar actividades con los jefes de unidad de quejas y reclamos de la entidad superior y de las entidades del área a que pertenece la entidad para lograr eficiencia y eficacia del sistema	1			Estrategia de atención al ciudadano para la vigencia 2024, a través del plan anticorrupción y atención al ciudadano

**AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA**  
**Seguimiento semestral de la atención a las**  
**Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias**  
**de la ANI**



Norma	No.	Requisito evaluado	Nivel de cumplimiento normativo			Verificación OCI
			Cumple	Cumple parcial	No cumple	
	5	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.	1			<p>Socialización Informe de Servicio al Ciudadano- Cuarto Trimestre                  2024 radicado 20254000041673 del 5 de marzo de 2025:  <a href="https://www.ani.gov.co/sites/default/files/informe_servicio_al_ciudadano_vigencia_2024_0.pdf">https://www.ani.gov.co/sites/default/files/informe_servicio_al_ciudadano_vigencia_2024_0.pdf</a></p> <p>Socialización Informe de Servicio al Ciudadano- Primer Trimestre                  2025 radicado 20254000074753 del 30 de abril de 2025:  <a href="https://www.ani.gov.co/sites/default/files/informe_servicio_al_ciudadano_4to_trimestre_2024.pdf">https://www.ani.gov.co/sites/default/files/informe_servicio_al_ciudadano_4to_trimestre_2024.pdf</a></p>

**AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA**  
**Seguimiento semestral de la atención a las**  
**Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias**  
**de la ANI**



Norma	No.	Requisito evaluado	Nivel de cumplimiento normativo			Verificación OCI
			Cumple	Cumple parcial	No cumple	
Decreto 1081 del 26 de mayo de 2015  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	6	El número de solicitudes recibidas.	1			Para los informes trimestrales de cuarto trimestre 2024 y primer trimestre 2025 de atención a la ciudadanía, se encuentra incluido en el numeral 1.2 <i>Estadísticas de las solicitudes de PQRSD recibidas en el trimestre</i> del capítulo 1 <i>ATENCIÓN Y GESTIÓN A LAS SOLICITUDES CIUDADANAS – PQRSD</i> , el número de solicitudes recibidas.  <a href="https://www.ani.gov.co/sites/default/files/informe_servicio_al_ciudadano_4to_trimestre_2024.pdf">https://www.ani.gov.co/sites/default/files/informe_servicio_al_ciudadano_4to_trimestre_2024.pdf</a>  <a href="https://www.ani.gov.co/sites/default/files/informe_1er_trimestre_2025_-_servicio_al_ciudadano.pdf">https://www.ani.gov.co/sites/default/files/informe_1er_trimestre_2025_-_servicio_al_ciudadano.pdf</a>

**AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA**  
**Seguimiento semestral de la atención a las**  
**Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias**  
**de la ANI**



Norma	No.	Requisito evaluado	Nivel de cumplimiento normativo			Verificación OCI
			Cumple	Cumple parcial	No cumple	
debe discriminar la siguiente información mínima:	7	El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.	1			<p>Para los informes trimestrales de cuarto trimestre primer trimestre 2025 de atención a la ciudad encuentra incluido en el numeral 1.8 <i>Información respecto de las solicitudes de acceso a información pública</i> capítulo 1 <i>ATENCIÓN Y GESTIÓN A LAS SOLICITUDES DE CIUDADANAS – PQRSD</i>, el número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.</p> <p><a href="https://www.ani.gov.co/sites/default/files/informe_servicio_al_ciudadano_4to_trimestre_2024.pdf">https://www.ani.gov.co/sites/default/files/informe_servicio_al_ciudadano_4to_trimestre_2024.pdf</a></p> <p><a href="https://www.ani.gov.co/sites/default/files/informe_servicio_al_ciudadano_1er_trimestre_2025_-_servicio_al_ciudadano.pdf">https://www.ani.gov.co/sites/default/files/informe_servicio_al_ciudadano_1er_trimestre_2025_-_servicio_al_ciudadano.pdf</a></p>

**AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA**  
**Seguimiento semestral de la atención a las**  
**Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias**  
**de la ANI**



Norma	No.	Requisito evaluado	Nivel de cumplimiento normativo			Verificación OCI
			Cumple	Cumple parcial	No cumple	
	8	El tiempo de respuesta a cada solicitud.	1			<p>Para los informes trimestrales de cuarto trimestre 2024 y primer trimestre 2025 <i>1.5 Tiempos promedio de respuesta a las solicitudes ciudadanas.</i> del capítulo <i>1 ATENCIÓN Y GESTIÓN A LAS SOLICITUDES CIUDADANAS – PQRSD</i>, el número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.</p> <p><a href="https://www.ani.gov.co/sites/default/files/informe_servicio_al_ciudadano_4to_trimestre_2024.pdf">https://www.ani.gov.co/sites/default/files/informe_servicio_al_ciudadano_4to_trimestre_2024.pdf</a></p> <p><a href="https://www.ani.gov.co/sites/default/files/informe_1er_trimestre_2025_-_servicio_al_ciudadano.pdf">https://www.ani.gov.co/sites/default/files/informe_1er_trimestre_2025_-_servicio_al_ciudadano.pdf</a></p>

**AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA**  
**Seguimiento semestral de la atención a las**  
**Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias**  
**de la ANI**



Norma	No.	Requisito evaluado	Nivel de cumplimiento normativo			Verificación OCI
			Cumple	Cumple parcial	No cumple	
	9	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.	1			<p>Para los informes trimestrales de cuarto trimestre 2024 y primer trimestre 2025 de atención a la ciudadanía, se encuentra incluido en el numeral 1.8 <i>Información discriminada respecto de las solicitudes de acceso a información pública</i> del capítulo 1 <b>ATENCIÓN Y GESTIÓN A LAS SOLICITUDES CIUDADANAS – PQRSD</b>, el número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.</p> <p><a href="https://www.ani.gov.co/sites/default/files/informe_servicio_al_ciudadano_4to_trimestre_2024.pdf">https://www.ani.gov.co/sites/default/files/informe_servicio_al_ciudadano_4to_trimestre_2024.pdf</a></p> <p><a href="https://www.ani.gov.co/sites/default/files/informe_1er_trimestre_2025_-_servicio_al_ciudadano.pdf">https://www.ani.gov.co/sites/default/files/informe_1er_trimestre_2025_-_servicio_al_ciudadano.pdf</a></p>

**AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA**  
**Seguimiento semestral de la atención a las**  
**Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias**  
**de la ANI**



Norma	No.	Requisito evaluado	Nivel de cumplimiento normativo			Verificación OCI
			Cumple	Cumple parcial	No cumple	
Ley 962 de 2005, Artículo 15. Derecho de turno.	10	Los organismos y entidades de la Administración Pública Nacional que conozcan de peticiones, quejas, o reclamos, <u>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</u> , 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.	1			Derecho al turno: asignación de número de radicado con el fin de realizar seguimiento a las PQRS radicadas en la Entidad.

AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA

Seguimiento semestral de la atención a las  
Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias  
de la ANI



Norma	No.	Requisito evaluado	Nivel de cumplimiento normativo			Verificación OCI
			Cumple	Cumple parcial	No cumple	
	11	En todas las entidades, dependencias y despachos públicos, <u>debe llevarse un registro de presentación de documentos, en los cuales se dejará constancia de todos los escritos, peticiones y recursos que se presenten por los usuarios, de tal manera que estos puedan verificar el estricto respeto al derecho de turno, dentro de los criterios señalados en el reglamento mencionado en el inciso anterior será público, lo mismo que el registro de los asuntos radicados en la entidad u organismo. Tanto el reglamento como el registro se mantendrán a disposición de los usuarios en la oficina o mecanismo de atención al usuario.</u>	1			Derecho al turno: asignación de número de radicado con el fin de realizar seguimiento a las PQRS radicadas en la Entidad.
	12	Cuando se trate de pagos que deba atender la Administración Pública, los mismos estarán sujetos a la normatividad presupuestal.	1			derecho al turno: asignación de número de radicado con el fin de realizar seguimiento a las PQRS radicadas en la Entidad.

**AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA**  
**Seguimiento semestral de la atención a las**  
**Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias**  
**de la ANI**



Norma	No.	Requisito evaluado	Nivel de cumplimiento normativo			Verificación OCI
			Cumple	Cumple parcial	No cumple	
Ley 1437 de 2011 Artículo 7 Deberes de las autoridades en la atención al público.	13	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.	1			La información se radica a través del sistema de gestión documental Orfeo - derecho al turno
	14	Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.	1			<a href="https://www.ani.gov.co/sites/default/files/compromiso_de_trato_digno_de_la_ani_con_los_ciudadanos_2025.pdf">https://www.ani.gov.co/sites/default/files/compromiso_de_trato_digno_de_la_ani_con_los_ciudadanos_2025.pdf</a>

AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA

Seguimiento semestral de la atención a las  
Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias  
de la ANI



Norma	No.	Requisito evaluado	Nivel de cumplimiento normativo			Verificación OCI
			Cumple	Cumple parcial	No cumple	
Ley 1474 de 2011, art. 76	15	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.	1			La Entidad cuenta con un espacio físico donde se atienden a los ciudadanos, el cual se ubica en el Piso 2 de la Torre 4  Incluso en el organigrama de la Entidad se encuentra incluido el equipo de servicio al ciudadano, el cual hace parte de la Vicepresidencia de Gestión Corporativa.  Organigrama: <a href="https://www.ani.gov.co/informacion-de-la-ani/organigrama">https://www.ani.gov.co/informacion-de-la-ani/organigrama</a>
	16	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.	1			Informes generados por la OCI en relación con la gestión de las PQRS  <a href="https://www.ani.gov.co/seguimientos-informes-normativos-2024">https://www.ani.gov.co/seguimientos-informes-normativos-2024</a>
	17	En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.	1			<a href="https://www.ani.gov.co/nuestros-canales-de-contacto">https://www.ani.gov.co/nuestros-canales-de-contacto</a>

AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA

Seguimiento semestral de la atención a las  
Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias  
de la ANI



Norma	No.	Requisito evaluado	Nivel de cumplimiento normativo			Verificación OCI
			Cumple	Cumple parcial	No cumple	
	18	Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.	1			<a href="https://www.ani.gov.co/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-y-denuncias-pqrsd">https://www.ani.gov.co/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-y-denuncias-pqrsd</a>
Ley 1712 de 2014, 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:	19	h) Todo mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado, junto con un informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado.	1			Socialización Informe de Servicio al Ciudadano-Cuarto Trimestre 2024 radicado 20254000041673 del 5 de marzo de 2025: <a href="https://www.ani.gov.co/sites/default/files/informe_servicio_al_ciudadano_vigencia_2024_0.pdf">https://www.ani.gov.co/sites/default/files/informe_servicio_al_ciudadano_vigencia_2024_0.pdf</a>  Socialización Informe de Servicio al Ciudadano-Primer Trimestre 2025 radicado 20254000074753 del 30 de abril de 2025:

AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA

Seguimiento semestral de la atención a las  
Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias  
de la ANI



Norma	No.	Requisito evaluado	Nivel de cumplimiento normativo			Verificación OCI
			Cumple	Cumple parcial	No cumple	
						<a href="https://www.ani.gov.co/sites/default/files/informe_servicio_al_ciudadano_4to_trimestre_2024.pdf">https://www.ani.gov.co/sites/default/files/informe_servicio_al_ciudadano_4to_trimestre_2024.pdf</a>
Decreto 1081 de 2015 - Anexo 2." Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano"  Cuarto Componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. c. Talento humano  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	20	Dentro de las actividades a desarrollar pueden estar las siguientes:  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.	1			PIC 2024: <a href="https://www.ani.gov.co/sites/default/files/plan_institucional_de_capacitacion_2024_vf.pdf">//www.ani.gov.co/sites/default/files/plan_institucional_de_capacitacion_2024_vf.pdf</a> En el PIC se incluyó formación relacionada con: orientación al servicio, comunicación asertiva y no violenta y servicio y orientación al ciudadano.  PIC 2025: <a href="https://www.ani.gov.co/sites/default/files/plan_institucional_de_capacitacion_0.pdf">https://www.ani.gov.co/sites/default/files/plan_institucional_de_capacitacion_0.pdf</a>  En el PIC se incluyó la necesidad de capacitación para la dependencia de servicio al ciudadano relacionada con: Prevención temprana y superación de la estigmatización de las personas en procesos de reincorporación y reintegración.  En la estrategia institucional para el PIC 2025, se destacan temáticas relacionadas con lenguaje claro, comunicación y lenguajes comunes.

**AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA**  
**Seguimiento semestral de la atención a las**  
**Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias**  
**de la ANI**



Norma	No.	Requisito evaluado	Nivel de cumplimiento normativo			Verificación OCI
			Cumple	Cumple parcial	No cumple	
fortalecer el talento humano en materia de sensibilización, cualificación, vocación de servicio y gestión.						<p>Seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano 3er cuatrimestre 2024: <a href="https://www.ani.gov.co/sites/default/files/seguimiento_al_plan_anticorrupcion_y_atencion_al_ciudadano_3er_cuatrimestre_2024.pdf">https://www.ani.gov.co/sites/default/files/seguimiento_al_plan_anticorrupcion_y_atencion_al_ciudadano_3er_cuatrimestre_2024.pdf</a></p> <p>En el PAAC, se destacan actividades relacionadas con laboratorios de servicio al ciudadano, documentación de buenas prácticas experiencias exitosas en materia de atención al ciudadano, encuentros transversales de servicio al ciudadano, sensibilizaciones de atención de PQRS, protocolos de servicio, accesibilidad y lenguaje claro.</p>

**AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA**  
**Seguimiento semestral de la atención a las**  
**Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias**  
**de la ANI**



Norma	No.	Requisito evaluado	Nivel de cumplimiento normativo			Verificación OCI
			Cumple	Cumple parcial	No cumple	
Decreto 1081 del 26 de mayo de 2015 Artículo 2.1.1.2.2.3. Accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad.	21	Los sujetos obligados <u>deben cumplir con los criterios y requisitos generales de accesibilidad y señalización de todos los espacios físicos destinados para la atención de solicitudes de información pública y/o divulgación de la misma, conforme a los lineamientos de la Norma Técnica Colombiana 6047, "Accesibilidad al medio físico. Espacios de servicio al ciudadano en la Administración Pública. Requisitos", o la que la modifique o sustituya, atendiendo al principio de ajustes razonables establecido en dicha norma.</u>		1		De acuerdo con la validación de los 10 requisitos del numeral 4 de la norma NTC 6047, se concluye un cumplimiento del 90% de estos requisitos. (Anexo 2)

AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA

Seguimiento semestral de la atención a las  
Petitionen, Quejas, Reclamos y Sugerencias  
de la ANI



Norma	No.	Requisito evaluado	Nivel de cumplimiento normativo			Verificación OCI
			Cumple	Cumple parcial	No cumple	
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:	22	Personalmente, por escrito o vía oral, en los espacios físicos destinado por el sujeto obligado para la recepción de solicitudes de información pública.	1			<p>La ANI, a través del proceso de Transparencia, Participación, Servicio al Ciudadano y Comunicación, documentó el procedimiento TPSC-P-001 versión 019 del 18 de noviembre de 2024 (<a href="https://www.ani.gov.co/sig/procedimiento/gestion-de-pqrs-8548">https://www.ani.gov.co/sig/procedimiento/gestion-de-pqrs-8548</a>), establece en el alcance del procedimiento, la recepción de solicitudes a través de los diferentes canales (Presencial, telefónico, físico, virtual). En la actividad 1 del procedimiento se relacionan los registros que se deben tener en cuenta de acuerdo con la recepción de la solicitud.</p> <p>La atención a los ciudadanos para la recepción de solicitudes de manera verbal o escrita, el funcionario diligencia el formato TPSC-F-012, versión 002 del 19 de noviembre de 2024, (<a href="https://www.ani.gov.co/sig/formato/formato-escrito-de-atencion-39283">https://www.ani.gov.co/sig/formato/formato-escrito-de-atencion-39283</a>) donde se encarga de registrar la PQRS y posterior realiza el trámite de radicación</p>

**AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA**  
**Seguimiento semestral de la atención a las**  
**Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias**  
**de la ANI**



Norma	No.	Requisito evaluado	Nivel de cumplimiento normativo			Verificación OCI
			Cumple	Cumple parcial	No cumple	
	23	Telefónicamente, al número fijo o móvil destinado por el sujeto obligado para la recepción de solicitudes de información pública.	1			Línea fija en Bogotá: (601) 484 88 60 Ext. 1353 /1368  Línea gratuita nacional 01 8000 41 01 51
	24	Correo físico o postal, en la dirección destinada por el sujeto obligado para la recepción de solicitudes de información pública.	1			Sede única Bogotá: Calle 24A # 59-42 Edificio T3 Torre 4 Piso 2  Horario de atención al ciudadano: 8:00a.m. - 5:00 p.m. en jornada continua  <a href="https://aniscopio.ani.gov.co/pqrs-radicaion-public">https://aniscopio.ani.gov.co/pqrs-radicaion-public</a>
	25	Correo electrónico institucional destinado por el sujeto obligado para la recepción de solicitudes de información pública.	1			<a href="mailto:contactenos@ani.gov.co">contactenos@ani.gov.co</a>  <a href="https://aniscopio.ani.gov.co/pqrs-radicaion-public">https://aniscopio.ani.gov.co/pqrs-radicaion-public</a>

AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA

Seguimiento semestral de la atención a las  
Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias  
de la ANI



Norma	No.	Requisito evaluado	Nivel de cumplimiento normativo			Verificación OCI
			Cumple	Cumple parcial	No cumple	
	26	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.	1			<a href="https://aniscopio.ani.gov.co/pqrs-radicaion-public">https://aniscopio.ani.gov.co/pqrs-radicaion-public</a>  Se realizó prueba de radicación en el formulario dispuesto en la página, se generó el radicado No. 20254090937512 del 25 de julio de 2025
Decreto 1081 del 26 de mayo 2015 - Artículo 2.1.1.3.1.2 Seguimiento a las solicitudes de información pública	27	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.	1			<a href="https://aniscopio.ani.gov.co/pqrs-consulta-public">https://aniscopio.ani.gov.co/pqrs-consulta-public</a>  El 25 de julio se realizó prueba del estado de consulta del radicado
Decreto 1081 del 26 de mayo de 2015 - Artículo 2.1.1.3.1.6. Motivación de los costos de reproducción de información pública.	28	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	1			A través de la resolución No. 20204010013595 del 1/10/2020 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

**AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA**  
**Seguimiento semestral de la atención a las**  
**Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias**  
**de la ANI**



Norma	No.	Requisito evaluado	Nivel de cumplimiento normativo			Verificación OCI
			Cumple	Cumple parcial	No cumple	
		<p>formato a través de los cuales se puede reproducir la información en posesión, control o custodia del mismo, y teniendo como referencia los precios del lugar o zona de domicilio del sujeto obligado, de tal forma que estos se encuentren dentro de parámetros del mercado.</p> <p>El acto mediante el cual se motiven valores a cobrar por reproducción información pública ser suscrito por funcionario o empleado del nivel directivo y debe ser divulgado por el sujeto obligado, conforme a lo establecido en artículo 2.1.1.2.1.4 del presente decreto.</p> <p>Parágrafo 1° establecer los costos reproducción de información, sujeto obligado debe tener en cuenta que información pública puede ser suministrada a través los diferentes medios de acuerdo con su formato y</p>				establecidos para la gestión documental de la entidad.

AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA

Seguimiento semestral de la atención a las  
Petitionen, Quejas, Reclamos y Sugerencias  
de la ANI



Norma	No.	Requisito evaluado	Nivel de cumplimiento normativo			Verificación OCI
			Cumple	Cumple parcial	No cumple	
		<p>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>				

**AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA**  
**Seguimiento semestral de la atención a las**  
**Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias**  
**de la ANI**



Norma	No.	Requisito evaluado	Nivel de cumplimiento normativo			Verificación OCI
			Cumple	Cumple parcial	No cumple	
Ley 1755 de 2015	29	Artículo 29 Costo no debe superar el valor comercial.	1			A través de la resolución No. 20204010013595 del 1/10/2020 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.
Ley 1755 de 2015 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:	30	1. Las peticiones de documentos y de información <u>deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción</u> . 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.			1	Se validará con la base de datos de las PQRS para el período comprendido entre el 1 de octubre de 2024 y el 31 de marzo de 2025.

**AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA**  
**Seguimiento semestral de la atención a las**  
**Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias**  
**de la ANI**



Norma	No.	Requisito evaluado	Nivel de cumplimiento normativo			Verificación OCI
			Cumple	Cumple parcial	No cumple	
	31	<p>2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.</p> <p>Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.</p>	1			Se validará con la base de datos de las PQRS para el período comprendido entre el 1 de octubre de 2024 y el 31 de marzo de 2025.



**Lista de chequeo NTC 6047**

**Decreto 1081 del 26 de mayo de 2015 Artículo 2.1.1.2.2.3. Accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad.**

NUMERAL	REQUISITO	SI	PARCIAL	NO	OBSERVACIONES O RECOMENDACIONES OCI
<b>4. DIAGRAMA DE ZONAS Y REQUISITOS DE LOS ESPACIOS FÍSICOS DESTINADOS AL SERVICIO DEL CIUDADANO</b>					
<b>4.1 ZONA I - Recepción</b>	Está conformada por las áreas que facilitan el control de ingreso de los ciudadanos al punto de atención y sirve de filtro para evitar que la zona de espera y la de atención se congestionen. En esta zona se ubican las siguientes áreas:				
4.1.1 ingreso	Adecuaciones para el acceso peatonal y vehicular al punto de atención, (andenes, vados, rampas, escaleras, ascensores, estacionamientos, puertas, ubicación de controles como registradoras o detectores) Concepto relacionado con el principio de accesibilidad, relacionado con las condiciones físicas de los espacios dotados de infraestructura y equipamiento fijo y móvil, tangible e intangible que permite que las personas logren llegar, ingresar, usar y egresar (especialmente en situaciones de emergencia), en condiciones de seguridad y con la mayor autonomía y confort posible.	1			El piso 2 es el único piso habilitado para atención al ciudadano y se evidencia que cuenta con las adecuaciones para el acceso peatonal
4.1.2 vestíbulo	Recepción, espacio ubicado una vez se accede al punto de atención, el cual facilita la distribución a otras áreas; es amplio, allí se ubica la señalización general del punto de atención. En algunas ocasiones en este espacio se ubican personas que guían y facilitan que el ciudadano se ubique y se desplace fácilmente a la zona requerida.	1			En prueba de recorrido del 26 de junio de 2025, se observó que el piso 2 donde se encuentra dispuesto el espacio para la atención al ciudadano, se encuentra señalizado tal como se evidencia en el registro fotográfico.

**AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA**  
**Seguimiento semestral de la atención a las**  
**Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias**  
**de la ANI**



**Lista de chequeo NTC 6047**

**Decreto 1081 del 26 de mayo de 2015 Artículo 2.1.1.2.2.3. Accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad.**

NUMERAL	REQUISITO	SI	PARCIAL	NO	OBSERVACIONES O RECOMENDACIONES OCI
4.1.3 Información	Espacio donde se ubican una o varias personas responsables de entregar la información de trámites y servicios que presta el punto de atención; es el lugar en el cual se dan las instrucciones y la orientación general para que el ciudadano pueda acceder al servicio solicitado. Espacio en el cual se recibe inicialmente, hay contacto personal con el ciudadano y se entrega información oportuna y pertinente. <u>En algunas ocasiones, en este espacio se entrega el turno correspondiente al trámite o servicio solicitado o se revisa la documentación requerida.</u>	1			Se atiende al ciudadano en orden de llegada y se orienta para acceder a los servicios.
4.1.4 Radicación o correspondencia	Recepción de documentos, puesto de trabajo destinado para recibir y radicar correspondencia y documentos de peticiones, quejas y reclamaciones. Dependiendo los tramites y los servicios de la entidad, se puede adecuar el espacio para entrega de documentos.	1			En la ventanilla de correspondencia se observó dos personas para la atención de radicación.
<b>4.2 ZONA II PERMANENCIA</b>	Está conformada por áreas que facilitan los procesos antes de la atención; se denomina también espacio de antesala. En esta zona se ubican las siguientes áreas:				

**AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA**  
**Seguimiento semestral de la atención a las**  
**Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias**  
**de la ANI**



**Lista de chequeo NTC 6047**

**Decreto 1081 del 26 de mayo de 2015 Artículo 2.1.1.2.2.3. Accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad.**

NUMERAL	REQUISITO	SI	PARCIAL	NO	OBSERVACIONES O RECOMENDACIONES OCI
4.2.1 Sala de espera o hall de filas	Espacio asignado donde los ciudadanos esperan cómodamente y permanecen sentados o hacen fila, mientras esperan turno para ser atendidos. <u>En este espacio se debe incluir un área libre para personas en condición de discapacidad, lo suficientemente amplia para ubicar y manipular sillas de ruedas o accesorios para movilidad, así mismo sillas o filas prioritaria destinada para adultos mayores, niños, mujeres embarazadas, personas de talla baja y población vulnerable, en general.</u>		1		No hay señalización que permita identificar las filas prioritarias o relacionada con personas con discapacidad, adultos mayores, mujeres gestantes para esperar en este sitio cómodamente.

**AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA**  
**Seguimiento semestral de la atención a las**  
**Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias**  
**de la ANI**



**Lista de chequeo NTC 6047**

**Decreto 1081 del 26 de mayo de 2015 Artículo 2.1.1.2.2.3. Accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad.**

NUMERAL	REQUISITO	SI	PARCIAL	NO	OBSERVACIONES O RECOMENDACIONES OCI
4.2.2 Servicios complementarios	Son los espacios e instalaciones adicionales y complementarias, para mejorar el servicio al ciudadano. Estos servicios adicionales pueden ser puntos de recaudo, cajeros automáticos, centros de información, bibliotecas, zona de ventas de publicaciones de la entidad o venta de servicios externos, <u>fotocopiadora</u> , fotografía, <u>internet</u> , dispensadores, <u>baños públicos</u> , <u>baños par personas en condición de discapacidad</u> , teléfonos públicos, salas de conciliación, salas de consulta, <u>auditorios</u> , entre otros.	1			La Entidad cuenta con los servicios de fotocopiadora, baños públicos y baño para personas en condición de discapacidad, auditorios y acceso a internet.

**AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA**  
**Seguimiento semestral de la atención a las**  
**Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias**  
**de la ANI**



**Lista de chequeo NTC 6047**

**Decreto 1081 del 26 de mayo de 2015 Artículo 2.1.1.2.2.3. Accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad.**

NUMERAL	REQUISITO	SI	PARCIAL	NO	OBSERVACIONES O RECOMENDACIONES OCI
<b>4.3 ZONA III ATENCIÓN</b>	Está conformada por los módulos de atención y respuesta a los servicios y trámites que presta el punto de servicio. En estos espacios se debe prever la ubicación de módulos o ventanillas prioritarias, destinadas para la atención a personas en condición de discapacidad adultos mayores, niños, mujeres embarazadas, personas de talla baja y población vulnerable en general. Se pueden incluir espacios para:				
4.3.1 Sala de atención especial	Puesto de trabajo para la atención personalizada a los ciudadanos que requieren de consultas privadas o confidenciales, y salas de consulta directa; puestos de trabajo destinados para la atención personalizada a los ciudadanos, usuarios de otras áreas de la entidad, con el propósito de evitar que realicen desplazamientos por las diferentes instalaciones.	1			En prueba de recorrido del 26 de junio de 2025, se observó un vestíbulo con dos puestos de trabajo donde se encuentran dos personas para la atención al ciudadano.

**AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA**  
**Seguimiento semestral de la atención a las**  
**Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias**  
**de la ANI**



**Lista de chequeo NTC 6047**

**Decreto 1081 del 26 de mayo de 2015 Artículo 2.1.1.2.2.3. Accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad.**

NUMERAL	REQUISITO	SI	PARCIAL	NO	OBSERVACIONES O RECOMENDACIONES OCI
<b>4.4 ZONA IV ADMINISTRATIVA</b>	Está conformada por las áreas y los servicios internos e instalaciones que soportan el funcionamiento administrativo y técnico del punto de servicio. En esta zona se ubican las siguientes áreas:				
4.4.1 Administración	Incluye las determinantes que califican el área correspondiente al administrador o coordinador del punto de atención y sus áreas complementarias como secretaría, archivo, sala de reuniones, puestos de trabajo para asesores, profesionales y/o auxiliares técnicos. Su ubicación, preferiblemente debe estar aislada del ruido y de las circulaciones del área de atención.	1			Para la atención se cuenta con el espacio de atención al ciudadano el cual es atendido por dos personas. Se precisa que se cuenta con espacios alternos como el coworking en caso de que se requiera atención al ciudadano ante cualquier eventualidad.
4.4.2 Servicios generales internos	Instalaciones disponibles para los servicios públicos como son los baños privados, cocineta, cafetería interna, vestier, lockers. Son espacios que hacen agradable el tiempo dedicado al trabajo y facilitan el cumplimiento de las tareas.	1			En el segundo piso donde se encuentra ubicado el espacio para atención al ciudadano cuenta con las instalaciones de servicios básicos.

**AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA**  
**Seguimiento semestral de la atención a las**  
**Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias**  
**de la ANI**



**Lista de chequeo NTC 6047**

**Decreto 1081 del 26 de mayo de 2015 Artículo 2.1.1.2.2.3. Accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad.**

NUMERAL	REQUISITO	SI	PARCIAL	NO	OBSERVACIONES O RECOMENDACIONES OCI
4.4.3 Instalaciones básicas	Conjunto de elementos indispensables para garantizar un buen funcionamiento del punto de atención como son iluminación, ventilación, acústica, cuarto de cómputo, cuarto de máquinas, cuarto para enfermería, sistema de seguridad (cámaras), red de voz y datos, buzones, tableros de información, señalización para evacuación, señalizaciones externas, entre otras.	1			En la prueba de recorrido del 26 de junio de 2025, se observó que en el piso 2 se encuentra el sistema de seguridad, tableros de información (pantalla de TV), señalización para evacuación y señalización externa.

Anexo 2: Verificación cumplimiento peticiones.

No.	No. RADICADO	FECHA RECEPCIÓN EN LA ENTIDAD	MODALIDAD DE PETICIÓN	ESTADO DE CUMPLIMIENTO EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL ORFEO	TÉRMINO PARA RESOLVER LA PETICIÓN RESOLUCIÓN 20214000021385 ANI	ESTADO DE CUMPLIMIENTO REPORTADO POR EL EQUIPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	No. RADICADO DE SALIDA	FECHA RADICADO DE SALIDA	FECHA ENVÍO DE RESPUESTA A TRAVÉS DE CORREO ELECTRÓNICO CERTIFICADO	FECHA DE VENCIMIENTO SEGÚN TÉRMINO DE LA PETICIÓN	CRITERIOS A EVALUAR		OBSERVACIONES OCI
											RESPUESTA ASOCIADA AL RADICADO PADRE	REMISIÓN OPORTUNA DE LA RESPUESTA A TRAVÉS DE CORREO ELECTRÓNICO CERTIFICADO	
1	20254090072842	21/01/2025	RECLAMO	CUMPLE	15 días hábiles	CUMPLE	20253110036081	3/02/2025	4/02/2025	11/02/2025	CUMPLE	CUMPLE	Petición recibida a través de correo electrónico contactenos@ani.gov.co del 21 de enero de 2025 y radicada en el sistema de gestión documental Orfeo el 21 de enero de 2025 bajo el No. 20254090072842, se emite la respuesta a través del oficio No. 20253110036081 del 3 de febrero de 2025, el cual se encuentra enlazado al radicado padre. Se evidencia el cumplimiento dentro de los términos establecidos de respuesta a la petición.
2	20254090053912	16/01/2025	RECLAMO	CUMPLE	15 días hábiles	CUMPLE	20253060034361	31/01/2025	3/02/2025	6/02/2025	NO CUMPLE	NO CUMPLE	La petición cuenta con múltiples radicados en el sistema de gestión documental con los Nos. 20254090017592 y 20254090021232 del 09 de enero de 2025, 20254090053912 del 16 de enero de 2025. La solicitud se atendió bajo el oficio de respuesta No. 20253060034361 del 31 de enero de 2025, sin embargo, no se evidencia que se encuentre enlazado al radicado 20254090053912 seleccionado en la muestra, toda vez que, la respuesta se asoció al radicado 20254090017592 del 9 de enero de 2025.
3	20254090089382	24/01/2025	DERECHO DE PETICION	CUMPLE	15 días hábiles	CUMPLE	20256030044441	7/02/2025	11/02/2025	13/02/2025	CUMPLE	CUMPLE	Petición recibida a través de correo electrónico contactenos@ani.gov.co del 23 de enero de 2025 y radicada en el sistema de gestión documental Orfeo el 24 de enero de 2025, bajo el No. 20254090089382, se emitió la respuesta a través del oficio No. 20256030044441 del 7 de febrero de 2025 y se encuentra enlazado al radicado padre. Se evidencia el cumplimiento dentro de los términos establecidos de respuesta a la petición.
4	20244091281072	16/10/2024	SOLICITUD DE ENTIDAD PUBLICA	CUMPLE	10 días hábiles	CUMPLE	20243030388381	27/10/2024	29/10/2024	28/10/2024	CUMPLE	NO CUMPLE	Petición recibida a través de correo electrónico contactenos@ani.gov.co el 11 de octubre de 2024, y radicada en el sistema de gestión documental Orfeo el 16 de octubre de 2024, bajo el No. 20244091281072. La respuesta con radicado No. 20243030388381 del 27 de octubre de 2024, se encuentra enlazada al radicado padre. Se evidencia el incumplimiento de los términos establecidos.
5	20254090324502	13/03/2025	DERECHO DE PETICION	CUMPLE	15 días hábiles	CUMPLE	20253060107791	28/03/2025	1/04/2025	7/04/2025	CUMPLE	CUMPLE	Petición recibida a través de correo electrónico contactenos@ani.gov.co el 13 de marzo de 2025 y radicada con No. 20254090324502 en el sistema de gestión documental Orfeo el mismo día de la recepción. La respuesta se emitió bajo el oficio No. 20253060107791 del 28 de marzo de 2025 y se encuentra enlazada al radicado padre. Se evidencia el cumplimiento dentro de los términos establecidos de respuesta a la petición.
6	20254090219722	20/02/2025	RECLAMO	CUMPLE	15 días hábiles	CUMPLE	20253040068661	27/02/2025	28/02/2025	12/02/2025	CUMPLE	CUMPLE	Petición recibida a través de correo electrónico denuncias@ani.gov.co, del 19 de febrero de 2025, y radicada en el sistema de gestión documental Orfeo el 20 de febrero de 2025, bajo el No. 20254090219722. El oficio de respuesta con radicado con No. 20253040068661 del 27 de febrero de 2025 se encuentra enlazado al radicado padre. Se evidencia el cumplimiento dentro de los términos establecidos de respuesta a la petición.
7	20244091579562	17/12/2024	SUGERENCIA	CUMPLE	15 días hábiles	CUMPLE	20243120475171	30/12/2024	31/12/2024	9/01/2025	CUMPLE	CUMPLE	Petición recibida a través de correo electrónico contactenos@ani.gov.co el 16 de diciembre de 2024, y radicada en el sistema de gestión documental Orfeo el 17 de diciembre de 2024, bajo el No. 20244091579562. El oficio de respuesta con radicado No. 20243120475171 del 30 de diciembre de 2024 se encuentra enlazado al radicado padre. Se evidencia el cumplimiento dentro de los términos establecidos de respuesta a la petición.

Anexo 2: Verificación cumplimiento peticiones.

No.	No. RADICADO	FECHA RECEPCIÓN EN LA ENTIDAD	MODALIDAD DE PETICIÓN	ESTADO DE CUMPLIMIENTO EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL ORFEO	TÉRMINO PARA RESOLVER LA PETICIÓN RESOLUCIÓN 20214000021385 ANI	ESTADO DE CUMPLIMIENTO REPORTADO POR EL EQUIPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	No. RADICADO DE SALIDA	FECHA RADICADO DE SALIDA	FECHA ENVÍO DE RESPUESTA A TRAVÉS DE CORREO ELECTRÓNICO CERTIFICADO	FECHA DE VENCIMIENTO SEGÚN TÉRMINO DE LA PETICIÓN	CRITERIOS A EVALUAR		OBSERVACIONES OCI
											RESPUESTA ASOCIADA AL RADICADO PADRE	REMISIÓN OPORTUNA DE LA RESPUESTA A TRAVÉS DE CORREO ELECTRÓNICO CERTIFICADO	
8	20244091299812	18/10/2024	RECLAMO	CUMPLE	15 días hábiles	CUMPLE	20243120391271	29/10/2024	31/10/2024	8/11/2024	CUMPLE	CUMPLE	Petición recibida a través del correo electrónico contactenos@ani.gov.co el 17 de octubre de 2024 y radicada en el sistema de gestión documental Orfeo el 18 de octubre de 2024 con No. 20244091299812. El oficio de respuesta con radicado No. 20243120391271 del 29 de octubre se encuentra enlazado al radicado padre. Se evidencia el cumplimiento dentro de los términos establecidos de respuesta a la petición.
9	20254090226472	21/02/2025	SOLICITUD DE CERTIFICACION	CUMPLE	10 días hábiles	CUMPLE	20257030065411	25/02/2025	26/02/2025	6/03/2025	N/A	N/A	No se evaluó ya que no hace parte de una PQRS
10	20254090113262	29/01/2025	DERECHO DE PETICION	CUMPLE	15 días hábiles	CUMPLE	20253110046561	11/02/2025	11/02/2025	19/02/2025	CUMPLE	CUMPLE	Petición recibida a través del correo electrónico contactenos@ani.gov.co el 29 de enero de 2025 y radicada en el sistema de gestión documental Orfeo con la misma fecha de recepción con radicado No. 20254090113262. El oficio de respuesta con radicado No. 20253110046561 del 19 de febrero de 2025 se encuentra enlazado al radicado padre. Se evidencia el cumplimiento dentro de los términos establecidos de respuesta a la petición.
11	20244091486502	27/11/2024	RECLAMO	INCUMPLE	15 días hábiles	ERROR EN EL CICLO DOCUMENTAL	-	-	-	18/12/2024	NO CUMPLE	NO CUMPLE	La petición cuenta con múltiples radicados en el sistema de gestión documental con los Nos. adicados ANI No. 20244091471732 del 25 de noviembre de 2024, No. 20244091486502 del 27 de noviembre de 2024, No. 20244091496942 del 29 de noviembre de 2024, No. 20244091504732 del 02 de diciembre de 2024, y No. 20244091517932 del 04 de diciembre de 2024. La solicitud se atendió bajo el oficio de respuesta No. 20245030462331 del 18 de diciembre de 2024, sin embargo, no se evidencia que se encuentre enlazado al radicado No. 20244091486502 de la muestra, toda vez que, la respuesta se asoció al radicado 20244091471732 del 25 de noviembre de 2024. Se evidencia el incumplimiento en los términos establecidos. Es importante precisar que el equipo de atención al ciudadano en el estado de cumplimiento en su seguimiento catalogan la petición "ERROR EN EL CICLO DOCUMENTAL"
12	20244091407662	12/11/2024	DERECHO DE PETICION	INCUMPLE	15 días hábiles	RESPUESTA EXTEMPORANEA	2025308009961	14/01/2025	17/01/2025	2/12/2024	CUMPLE	NO CUMPLE	Petición recibida a través de correo electrónico orfeoradicar@ani.gov.co el 8 de noviembre de 2024 y radicada en el sistema de gestión documental Orfeo el 11 de noviembre de 2024 con radicado No. 20244091407662. El oficio de respuesta se encuentra enlazado al radicado padre. Se evidencia el incumplimiento en los términos de respuesta de la petición por extemporaneidad.
13	20254090365022	21/03/2025	DERECHO DE PETICION	INCUMPLE	15 días hábiles	RESPUESTA EXTEMPORANEA	20253070130901	15/04/2025	16/04/2025	14/04/2025	CUMPLE	NO CUMPLE	Petición radicada el 21 de marzo de 2025 en el sistema de gestión documental Orfeo con radicado No. 20254090365022. El oficio de respuesta No. 20253070130901 del 15 de abril de 2025 se encuentra enlazado al radicado padre. Se evidencia el incumplimiento en los términos de respuesta de la petición por extemporaneidad.
14	20254090146372	5/02/2025	QUEJA	INCUMPLE	10 días hábiles	NO SE EVIDENCIA RESPUESTA	-	-	-	19/02/2025	NO CUMPLE	NO CUMPLE	Petición radicada el 2 de febrero de 2025 en el sistema de gestión documental Orfeo con radicado No. 20254090146372. No se evidencia oficio de respuesta, lo que genera un incumplimiento en los términos de respuesta.

Anexo 2: Verificación cumplimiento peticiones.

No.	No. RADICADO	FECHA RECEPCIÓN EN LA ENTIDAD	MODALIDAD DE PETICIÓN	ESTADO DE CUMPLIMIENTO EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL ORFEO	TÉRMINO PARA RESOLVER LA PETICIÓN RESOLUCIÓN 20214000021385 ANI	ESTADO DE CUMPLIMIENTO REPORTADO POR EL EQUIPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	No. RADICADO DE SALIDA	FECHA RADICADO DE SALIDA	FECHA ENVÍO DE RESPUESTA A TRAVÉS DE CORREO ELECTRÓNICO CERTIFICADO	FECHA DE VENCIMIENTO SEGÚN TÉRMINO DE LA PETICIÓN	CRITERIOS A EVALUAR		OBSERVACIONES OCI
											RESPUESTA ASOCIADA AL RADICADO PADRE	REMISIÓN OPORTUNA DE LA RESPUESTA A TRAVÉS DE CORREO ELECTRÓNICO CERTIFICADO	
15	20244091313502	22/10/2024	DERECHO DE PETICION	INCUMPLE	15 días hábiles	NO SE EVIDENCIA RESPUESTA	-	-	-	13/11/2025	NO CUMPLE	NO CUMPLE	Peticion recibida a través del correo electrónico contactenos@ani.gov.co el 20 de octubre de 2024 y radicada en el sistema de gestión documental el 22 de octubre de 2024. No se evidencia respuesta enlazada al radicado padre, sin embargo, el 24 de octubre de 2024 se realizó modificación de radicado y señalado como NRR. (No Requiere Respuesta) en este sentido se determina que la petición sufrió una modificación de tipificación.
16	20244091381002	5/11/2024	SOLICITUD DE INFORMACION	INCUMPLE	10 días hábiles	RESPUESTA EXTEMPORANEA	20245010442701	5/12/2024	6/12/2024	20/11/2024	NO CUMPLE	NO CUMPLE	Peticion recibida a través del correo electrónico orfeoradica@ani.gov.co el 5 de noviembre de 2024 y radicada en el sistema de gestión documental Orfeo la misma fecha. El oficio de respuesta se radició bajo el No. 2024501042701 del 5 de diciembre de 2024 la respuesta de la petición no se encuentra enlazada al radicado padre. Se evidencia incumplimiento en los términos de respuesta de la petición por extemporaneidad.
17	20254090063822	20/01/2025	RECLAMO	INCUMPLE	15 días hábiles	RESPUESTA EXTEMPORANEA	20253110046681	11/02/2025	12/02/2025	7/02/2025	NO CUMPLE	NO CUMPLE	Peticion recibida a través de correo electrónico contactenos@ani.gov.co el 17 de enero de 2025 y radicada en el sistema de gestión documental Orfeo el 20 de enero de 2025 bajo el No. 20254090063822. La respuesta de la petición no se encuentra enlazada al radicado padre. Se evidencia el incumplimiento en los términos de respuesta de la petición por extemporaneidad.
18	20254090394142	28/03/2025	RECLAMO	INCUMPLE	15 días hábiles	NO SE EVIDENCIA RESPUESTA	-	-	-	12/05/2025	CUMPLE	NO CUMPLE	Peticion recibida a través de correo electrónico contactenos@ani.gov.co el 26 de marzo de 2025 y se radicada en el sistema de gestión documental Orfeo el 28 de marzo de 2025 bajo el radicado No. 20254090394142. Se emite respuesta a la petición bajo el radicado No. 20256070256141 del 22 de julio de 2025 y se encuentra enlazada al radicado padre. Se evidencia un incumplimiento en términos de respuesta a la petición.
19	20244091427012	15/11/2024	SOLICITUD DE ENTIDAD PUBLICA	INCUMPLE	10 días hábiles	RESPUESTA EXTEMPORANEA	20243120448311	10/12/2024	11/12/2024	28/11/2024	CUMPLE	NO CUMPLE	Peticion recibida a través del correo electrónico orfeoradica@ani.gov.co el 14 de noviembre de 2024 y radicada en el sistema de gestión documental Orfeo el 15 de noviembre con radicado No. 20244091427012. El oficio de respuesta se radició bajo el No. 20243120448311 del 10 de diciembre de 2024 y se encuentra enlazado al radicado padre. Se evidencia incumplimiento en los términos de respuesta a la petición por extemporaneidad.
20	20254090213452	19/02/2025	SOLICITUD DE INFORMACION	INCUMPLE	10 días hábiles	RESPUESTA EXTEMPORANEA	20256060080951	7/03/2025	11/03/2025	5/03/2025	CUMPLE	NO CUMPLE	Peticion radicada en el sistema de gestión documental el 19 de febrero de 2025 con No. 20254090213452. El oficio de respuesta se radició con No. 20256060080951 del 7 de marzo de 2025 y se encuentra enlazado al radicado padre. Se evidencia un incumplimiento a los términos de respuesta de la petición por extemporaneidad.
21	20254090187312	13/02/2025	SOLICITUD O CONSULTA EN MATERIA DE EJECUCION CONTRACTUAL	DESTIFICADO	3 meses	DESTIFICADO	-	-	-	20/06/2025	CUMPLE	NO CUMPLE	Peticion radicada en el sistema de gestión documental Orfeo el 13 de febrero de 2025 bajo el No. 20254090187312. El oficio de respuesta se radició con No. 2025504023821141 del 8 de julio de 2025 y se encuentra enlazado al radicado padre. Se evidencia un incumplimiento a los términos de respuesta de la petición por extemporaneidad.

Anexo 2: Verificación cumplimiento peticiones.

No.	No. RADICADO	FECHA RECEPCIÓN EN LA ENTIDAD	MODALIDAD DE PETICIÓN	ESTADO DE CUMPLIMIENTO EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL ORFEO	TÉRMINO PARA RESOLVER LA PETICIÓN RESOLUCIÓN 20214000021385 ANI	ESTADO DE CUMPLIMIENTO REPORTADO POR EL EQUIPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	No. RADICADO DE SALIDA	FECHA RADICADO DE SALIDA	FECHA ENVÍO DE RESPUESTA A TRAVÉS DE CORREO ELECTRÓNICO CERTIFICADO	FECHA DE VENCIMIENTO SEGÚN TÉRMINO DE LA PETICIÓN	CRITERIOS A EVALUAR		OBSERVACIONES OCI
											RESPUESTA ASOCIADA AL RADICADO PADRE	REMISIÓN OPORTUNA DE LA RESPUESTA A TRAVÉS DE CORREO ELECTRÓNICO CERTIFICADO	
22	20254090361322	20/03/2025	DERECHO DE PETICION	DESTIFICADO	15 días hábiles	DESTIFICADO	-	-	-	11/04/2025	NO CUMPLE	NO CUMPLE	Petición radicada en el sistema de gestión documental Orfeo el 23 de marzo de 2025 con No. 20254090361322, no se evidencia respuesta asociada al radicado padre y su estado es archivado.
23	20254090370622	25/03/2025	DERECHO DE PETICION	DESTIFICADO	15 días hábiles	DESTIFICADO	-	-	-	15/04/2025	N/A	N/A	Petición radicada en el sistema de gestión documental Orfeo el 20 de marzo de 2025 con radicado No. 20254090370622, según el histórico es copia informativa por lo que se encuentra archivado.
24	20254090402362	31/03/2025	SOLICITUD O CONSULTA EN MATERIA DE EJECUCION CONTRACTUAL	EN TÉRMINO	3 meses	EN TÉRMINO	-	-	-	29/06/2025	NO CUMPLE	NO CUMPLE	Petición radicada en el sistema de gestión documental Orfeo el 31 de marzo de 2025 con radicado No. 20254090402362. Según lo reportado por el Equipo de Servicio al Ciudadano, la petición se encontraba en término, sin embargo, una vez la Oficina realiza la verificación se evidencia el vencimiento de los términos del 29 de junio de 2025 ya que en el sistema de gestión documental Orfeo no se evidencia registro de la respuesta.