



<b>INSTRUCTIVO TIPIFICACIÓN</b>					
<b>TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN</b>					
<b>CÓDIGO</b>	<b>TPSC-I-010</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>001</b>	<b>FECHA</b>	<b>18/11/2024</b>

## Contenido

<b>OBJETIVO</b> .....	2
<b>ALCANCE</b> .....	2
<b>GLOSARIO</b> .....	2
<b>REQUISITOS APLICABLES</b> .....	2
<b>DESCRIPCIÓN</b> .....	3
<b>1. Preguntas claves</b> .....	3
<b>2. Tipos de solicitudes</b> .....	3
<b>3. Paso a paso tipificación</b> .....	16
<b>CONTROL DE CAMBIOS</b> .....	21
<b>APROBACIÓN</b> .....	21



INSTRUCTIVO TIPIFICACIÓN					
TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN					
CÓDIGO	TPSC-I-010	VERSIÓN	001	FECHA	18/11/2024



## OBJETIVO

Instruir la actividad de tipificación que se realiza durante la atención de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias- PQRS, a través del sistema de gestión documental ORFEO.



## ALCANCE

El presente documento complementa el procedimiento TPSC-P-001 Gestión de PQRS y está dirigido a funcionarios y contratistas ANI que dentro del marco de sus labores desarrollen la actividad de tipificación y que requieran de una guía que detalle el paso a paso del proceso.



## GLOSARIO

- **PQRS:** Se refiere a la abreviatura de las peticiones que se clasifican dentro de las siguientes modalidades de petición: Derechos de Petición (de carácter general o particular), Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (Art. 3 Resolución 2138 del 2021 ANI).
- **Tipificación:** Es la Actividad en la que se asigna el tipo de petición a los radicados que contienen una solicitud ante la ANI; esto se lleva a cabo en el sistema de gestión documental ORFEO de acuerdo con la resolución interna de derecho de petición 2138 del 2021 que obedece a la Ley 1755 de 2015, la cual regula el derecho fundamental de petición en las entidades públicas del Estado colombiano. De acuerdo con la forma en que se tipifique los documentos se establece unos tiempos específicos de respuesta que se deben cumplir al interior de la entidad.
- **EFR:** Se refiere a la abreviatura del modelo “Empresas Familiarmente Responsables”.
- **Manager suplente y/o manager principal:** Rol en quien se centraliza las solicitudes relacionadas con el modelo EFR.



## REQUISITOS APLICABLES

- **Ley 1755 de 2015:** Esta ley “regula el Derecho Fundamental de Petición y sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”. Además de regular el derecho de petición, establece también las reglas, términos y definiciones a considerar para recibir y clasificar las peticiones que llegan a las entidades públicas colombianas. La ley establece que toda persona tiene derecho a realizar



INSTRUCTIVO TIPIFICACIÓN					
TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN					
CÓDIGO	TPSC-I-010	VERSIÓN	001	FECHA	18/11/2024

respetuosamente cualquier tipo de petición, ya sea esta de interés general o particular, y que de igual manera debe recibir una respuesta oportuna y clara a su solicitud.

- **Resolución 2138 de 2021: Por medio de esta resolución interna “se reglamenta el ejercicio del derecho de petición en la Agencia Nacional de Infraestructura”.** En la resolución se establecen los derechos de ciudadanos, los deberes de los servidores públicos y contratistas, los enlaces y medios de atención, los términos de respuesta, canales de contacto y demás aclaraciones pertinentes en el marco de la atención a solicitudes dentro de la Entidad.



A continuación, el usuario encontrará preguntas claves para acotar la labor de tipificación; una lista con el tipo de solicitudes **que se tipifican** junto con sus respectivas definiciones; una lista con ejemplo de todo aquello **que no se tipifica** y finalmente un instructivo **paso a paso** para el desarrollo del proceso de tipificación en el sistema de gestión documental ORFEO.

### 1. Preguntas claves

- ¿Qué tipos de radicado se tipifican?

Se tipifican los números de radicado de entrada al sistema de gestión documental ORFEO, identificados numéricamente por terminar en 2 y que contienen una solicitud con las características de alguno de los tipos documentales PQRSD. Por ejemplo, un derecho de petición o una solicitud de información.

- ¿Qué sucede cuando se tipifica o se asigna un tipo de solicitud a un radicado?

Cuando los documentos son tipificados, el sistema los clasifica y activa las alarmas de acuerdo con los términos en que deben ser resueltas las peticiones. Por este motivo, es importante un ejercicio cuidadoso de quien se encuentra a cargo de la actividad de tipificación, dado que es importante aportar de forma efectiva a la herramienta que tiene la entidad para identificar las peticiones que ingresan y velar así por una respuesta oportuna a las mismas.

### 2. Tipos de solicitudes

A continuación, se detallarán los tipos de solicitudes establecidos para la tipificación de los radicados en la entidad.



<b>INSTRUCTIVO TIPIFICACIÓN</b>					
<b>TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN</b>					
<b>CÓDIGO</b>	TPSC-I-010	<b>VERSIÓN</b>	001	<b>FECHA</b>	18/11/2024

<b>TIPO DE DOCUMENTOS</b>	<b>TÉRMINO DE RESPUESTA EN DÍAS HÁBILES</b>
PETICIÓN	15
QUEJA	10
RECLAMO	15
SUGERENCIA	15
DENUNCIA	15
CONSULTA	30
PETICIÓN CONCESIÓN INTERVENTORÍA	15
SOLICITUD O CONSULTA EN MATERIA DE EJECUCION CONTRACTUAL	3 meses
SOLICITUD DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA	10
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	10
SOLICITUD COPIA DE DOCUMENTOS	10
SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN	10
SOLICITUD DE ENTIDAD PÚBLICA	10
SOLICITUD ENTE DE CONTROL (CONTRALORÍA, PROCURADURÍA Y DEFENSORÍA)	10
SOLICITUDES DEL CONGRESO DE LA REPÚBLICA	5
PRIORITARIO	3
PREFERENTE	3

**- Derecho de petición (Petición)**

El derecho de petición comprende las solicitudes que buscan obtener el reconocimiento de un derecho, la intervención de una Entidad o servidor, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, obtener acceso a la información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos. Este ejercicio es gratuito y se puede adelantar sin necesidad de representación de un abogado.

Toda persona tiene derecho a presentar peticiones verbales o escritas ante la Agencia Nacional de Infraestructura y mediante cualquier canal dispuesto a tal fin. Estas solicitudes pueden ser por motivos de interés general, particular o por parte de las autoridades en cumplimiento de una obligación o deber legal. Asimismo, estas deben obtener pronta resolución, completa y de fondo.

**Términos:** 15 días hábiles.



INSTRUCTIVO TIPIFICACIÓN					
TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN					
<b>CÓDIGO</b>	TPSC-I-010	<b>VERSIÓN</b>	001	<b>FECHA</b>	18/11/2024

**Ejemplo:**

El ciudadano solicita mediante derecho de petición la intervención de una concesión en una obra de ruta cuyo funcionamiento está presentando problemas al interior de la comunidad.

**Radicado:** 20234090001452

- Nota para solicitudes presentadas en el marco del modelo Empresas Familiarmente Responsables (EFR):

Cuando las peticiones, quejas, reclamos o solicitudes (PQRS) se relacionen con el modelo Empresa Familiarmente Responsable (EFR) para la gestión de la conciliación en el entorno laboral de la ANI, se tramitarán conforme la normativa del derecho de petición, en este orden de ideas se aplicará lo previsto en el TPSC-P-001 Gestión de PQRS y se realizará el escalamiento al profesional del G.I.T de Talento Humano (ya sea experto o gestor) que ostente el cargo de manager suplente y/o manager principal, respectivamente.

El responsable o competente para la atención de las solicitudes será el mánager EFR, quien adicionalmente a lo previsto en el procedimiento, dejará soporte de la gestión y atención de la solicitud conforme lo requiere el modelo EFR en lo que se refiere a la respuesta a la persona funcionaria que presentó la PQRS.

Las PQRS presentadas en el marco del modelo de gestión Empresa Familiarmente Responsable (EFR) deberán presentarse y tramitarse mediante el sistema de gestión documental dispuesto para ello y así se divulgarán a la entidad.

- **Queja**

Son pronunciamientos respecto a la conducta o actuar de un servidor o contratista de la Entidad en desarrollo de sus funciones.

**Nota:** dirigida a cualquier funcionario de la Entidad, concesión e/o interventoría.

**Términos:** 10 días hábiles.

**Ejemplo:**



INSTRUCTIVO TIPIFICACIÓN					
TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN					
<b>CÓDIGO</b>	TPSC-I-010	<b>VERSIÓN</b>	001	<b>FECHA</b>	18/11/2024

Esta queja va dirigida a funcionarios de la ANI por ciertas irregularidades a la hora de hacer y ejecutar visitas técnicas y oficiales a las zonas de los proyectos de infraestructura a cargo de la entidad. En el documento quedan consignados los detalles del motivo de la queja.

**Radicado:** 20234091003592.

#### - Reclamo

Es la manifestación que hace una persona con respecto al incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los **servicios** ofrecidos por la Entidad.

NOTA: Son también aquellos dirigidos a las concesiones directamente.

**Términos:** 15 días hábiles.

#### Ejemplo:

La ciudadana remitió un reclamo dirigido a la concesión Coviandina por contratiempos en el tráfico debido a los daños ocasionados y generados en la infraestructura de la Vía al Llano.

**Radicado:** 20234090989872.

#### - Sugerencia

Son aquellas comunicaciones que elevan los ciudadanos con el fin de mejorar los servicios a cargo de la Entidad.

**Términos:** 15 días hábiles

#### Ejemplo:

El ciudadano eleva una sugerencia a la entidad en donde propone una alternativa para el recaudo del dinero de los peajes una vez se acaben los contratos con las concesiones.

**Radicado:** 20234090654552.

#### - Denuncia



<b>INSTRUCTIVO TIPIFICACIÓN</b>					
<b>TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN</b>					
<b>CÓDIGO</b>	TPSC-I-010	<b>VERSIÓN</b>	001	<b>FECHA</b>	18/11/2024

Es la declaración que efectúa una persona para poner en conocimiento unos hechos que pueden llegar a constituir un delito, esto con el fin de activar los mecanismos de investigación y sanción pertinentes.

**Términos:** 15 días hábiles.

**Ejemplo:**

El ciudadano presentó ante la ANI una denuncia por una supuesta invasión a unos terrenos adquiridos por la entidad.

**Radicado:** 20234090377262.

- **Consulta**

Son aquellas peticiones relacionadas con materias a cargo de la Agencia y dentro del marco de su competencia, cuya respuesta no es vinculante ni produce efectos jurídicos, sin embargo, requieren un análisis previo por parte de la Entidad.

**Términos:** 30 días hábiles

**Ejemplo:**

El ciudadano solicita que la entidad emita un concepto sobre un tema de recaudo de dineros en peajes.

**Radicado:** 20234090091922.

La ciudadanía solicita un pronunciamiento oficial de la entidad ANI respecto a si es posible o no interrumpir temporalmente un carril de desaceleración.

**Radicado:** 20234090018522.

- **Petición concesión interventoría**

Son derechos de petición elevados directamente por concesiones y/o interventorías que trabajan en proyectos de la Agencia Nacional de Infraestructura. Si bien tienen el mismo término de un



INSTRUCTIVO TIPIFICACIÓN					
TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN					
CÓDIGO	TPSC-I-010	VERSIÓN	001	FECHA	18/11/2024

derecho de petición, esta tipificación busca facilitar el proceso de gestión documental en archivo y correspondencia.

**Ejemplo:**

La concesión solicita se indique puntualmente qué tarifas de peaje deben cobrarse a los usuarios a partir de enero del presente año en los peajes de la concesión.

**Radicado:** 20234090049662.

- **Solicitudes en materia de ejecución contractual**

Son aquellas solicitudes que se surten y recaen sobre un contrato **de concesión o interventoría** que se tiene con la Agencia.

**Términos: 3 meses.**

**Ejemplo:**

El concesionario American Port Company Inc. - Puerto Drummond a cargo del proyecto ZONA PORTUARIA DE SANTA MARTA Y CIENAGA, reiteró la solicitud que realizó mediante comunicación APCI-00128-20201 APCI, en la cual solicitó autorización a la ANI para desmontar la infraestructura que estuvo destinada por APCI para el cargue de carbón por el sistema de barcazas.

**Radicado:** 20224090812022

- **Solicitud de acceso a información pública**

Solicitudes que hacen los ciudadanos respecto a la información pública de la Agencia Nacional de Infraestructura, que puede ser **completamente pública o contener algún tipo de reserva o clasificación que limite la entrega de esta.**

**Términos:** 10 días hábiles.

**Ejemplo:**

La ciudadana solicitaba información sobre el proyecto Autopista Conexión Pacífico 2. En esta solicita toda la descripción del proyecto, el área de influencia, si hay disponibilidad de estudios de impacto y la cartografía del proyecto.



<b>INSTRUCTIVO TIPIFICACIÓN</b>					
<b>TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN</b>					
<b>CÓDIGO</b>	TPSC-I-010	<b>VERSIÓN</b>	001	<b>FECHA</b>	18/11/2024

**Radicado:** 20224090074852.

- **Solicitud de información**

Son aquellas peticiones que buscan información y orientación relacionada con los servicios de la Entidad.

**Términos:** 10 días hábiles.

**Ejemplos:**

El ciudadano solicita le informen cuál es el valor por consignar para el trámite de tarifa diferencial del año 2023 y sitio del cual puede descargar el formato de desactivación de la tarjeta de tarifa diferencial anterior.

**Radicado:** 20234090033242.

El ciudadano quiere conocer si se encuentra habilitada la vía en Pompeya meta, debido a cierres que se estaban presentando por la comunidad.

**Radicado:** 20234090049152

- **Solicitud de copia de documentos**

Son aquellas peticiones encaminadas a obtener copia auténtica o fotocopia de documentos públicos, salvo aquellos clasificados y/o reservado.

**Término:** 10 días hábiles.

**Ejemplo:**

A través de un traslado del Ministerio de Transporte un ciudadano solicita copia de varios actos administrativos entre contratos y resoluciones de proyectos gestionados por la ANI con la Concesión Accesos Norte de Bogotá.

**Radicado:** 20234090018782.



## INSTRUCTIVO TIPIFICACIÓN

### TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN

CÓDIGO	TPSC-I-010	VERSIÓN	001	FECHA	18/11/2024
--------	------------	---------	-----	-------	------------

El ciudadano solicitaba una copia de documentos de los actos administrativos a través de los cuales se realizó el nombramiento y posesión de funcionarios por carrera administrativa en la ANI.

**Radicado:** 20234090059992.

#### - Solicitud de certificación

Las certificaciones laborales se tramitarán para los **servidores públicos** que hagan o hayan hecho parte de la ANI y para los contratistas que soliciten un certificado que ampare el cumplimiento de sus funciones en el marco de un contrato.

**Términos:** 10 a 15 días hábiles.

#### Ejemplo:

Ex funcionaria de la ANI solicita certificado laboral de vinculación a la ANI en condición de Gerente de Proyectos, del mes de junio de 2012 al mes de agosto de 2014.

**Radicado:** 20234090170222.

En el correo adjunto la persona solicita una certificación laboral por haber ocupado el cargo de analista grado 6 en la ANI.

**Radicado:** 20224090036282.

El ciudadano solicita mediante los canales oficiales las certificaciones correspondientes a unos contratos de prestación de servicios o cualquier contrato ejecutado en la ANI.

**Radicado:** 20234090976372.

#### - Solicitud de entidad pública

Son aquellas peticiones verbales o escritas que elevan las Entidades Públicas a la Agencia.

Nota: pueden ser de alcaldías, ministerios, agencias del estado y la Fiscalía.

**Términos:** 10 días hábiles.



INSTRUCTIVO TIPIFICACIÓN					
TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN					
<b>CÓDIGO</b>	TPSC-I-010	<b>VERSIÓN</b>	001	<b>FECHA</b>	18/11/2024

**Ejemplo:**

La Agencia Nacional de Minería, entidad pública y del Estado, solicita información de la ANI relacionada con las cantidades estimadas de materiales de construcción para le ejecución de próximos proyectos de infraestructura con corte a 2026.

**Radicado:** 20234090004722.

- **Solicitud de ente de control**

Son aquellas peticiones verbales o escritas que elevan los Entes de Control a la Entidad.

**Nota:** *Los entes de control son la Contraloría General de la República, la Defensoría del Pueblo y la Procuraduría General de la Nación.*

**Términos:** 10 días hábiles.

**Ejemplo:**

Esta petición viene de la Contraloría General de la Nación, encargada del control Fiscal del Estado. En esta solicita información sobre el estado actual de diferentes concesiones a cargo de la ANI, así como los valores de los contratos y las adiciones.

**Radicado:** 20234090988872.

- **Solicitud Congreso de la República**

Son aquellas peticiones remitidas por el Congreso de la República (Resolución ANI 2138 del 2021).

**Términos:** 5 días hábiles.

**Ejemplo:**

Esta solicitud fue emitida por el congresista Horacio Serpa (q.e.p.d), quien solicitó información sobre el estado de los proyectos relacionados con la Concesión Vial de los Llanos.

**Radicado:** 20214091309602.

- **Preferente y prioritario**



INSTRUCTIVO TIPIFICACIÓN					
TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN					
<b>CÓDIGO</b>	TPSC-I-010	<b>VERSIÓN</b>	001	<b>FECHA</b>	18/11/2024

La Agencia Nacional de Infraestructura dará prioridad a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental para evitar perjuicio irremediable al peticionario, que debe probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado.

Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente.

**Términos:** 3 días hábiles.

**Ejemplo:**

Un periodista de El Espectador solicita información sobre temas relacionados con proyectos de infraestructura en general.

**Radicado:** 20234090917192.

A continuación, se presentará un listado con los temas más frecuentes relacionados a las comunicaciones que ingresan a la ANI, los cuales corresponden a tipos de comunicaciones que **NO** debe asignárseles tipificación de acuerdo con los tipos señalados en el punto anterior.

Tema	Explicación del tema	Subtemas	Ejemplo de Radicado
<b>Acciones constitucionales</b>	Son acciones judiciales que provienen o se originan de la constitución política, cada una tiene su propio término constitucional de respuesta y de trámite	Acción popular - acción grupal	<b>20234090976992</b>
		Tutelas fallos	<b>20234090976722</b>
		Tutelas que no se encuentran vinculadas o accionadas a la ANI	<b>20234090257702</b>
		Incidente de desacato (acción judicial incidental)	<b>20234090353942</b>
		Sentencias de tutelas	<b>20234090032012</b>
			<b>20234090058212</b> <b>20234090038802</b>
		Contestaciones de tutelas	<b>20234090010902</b>
Acción de cumplimiento	<b>20234090413552</b>		
<b>Medios de control</b>	Son las acciones de contenido judicial que controvierten o	Audiencias (generalmente son actas de audiencia o links de audiencia o	<b>20234090038842</b>
			<b>20234090098962</b>



## INSTRUCTIVO TIPIFICACIÓN

### TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN

<b>CÓDIGO</b>	TPSC-I-010	<b>VERSIÓN</b>	001	<b>FECHA</b>	18/11/2024
---------------	------------	----------------	-----	--------------	------------

Tema	Explicación del tema	Subtemas	Ejemplo de Radicado
	revisan las actuaciones de la administración pública, como actos, hechos y operaciones administrativas, y sus términos legales son bajo norma propia dependiendo del medio de control	grabaciones, o envío de poderes)	<b>20234090331192</b>
		Solicitudes en el marco de una consulta previa	<b>20234090224502</b> <b>20234090239282</b> <b>20234090969722</b>
		Demandas	<b>20234090976532</b>
		Expropiación solo si son providencias judiciales	<b>20234090459832</b> <b>20234090520272</b> <b>20234090529582</b> <b>20234090565752</b>
		Nulidad y restablecimiento del derecho	<b>20234090166722</b> <b>20234090200512</b> <b>20234090499602</b>
		Procesos Judiciales	<b>20234090155622</b>
		Procesos sancionatorios cuando la ANI no es quien adelanta el proceso	<b>20234090054072</b> <b>20234090200412</b>
		Reparaciones directas	<b>20234090021622</b> <b>20234090032062</b>
		Restitución de tierras	<b>20234090199172</b>
		Alegatos de conclusión	<b>20234090083322</b> <b>20234090136622</b>
		Llamamiento de terceros	<b>20234090028312</b> <b>20234090079662</b>
		Laudos Arbitrales	<b>20234090216192</b> <b>20234090297562</b>
<b>Actuaciones administrativas.</b> <i>De acuerdo con la Ley 1427 de 2011 "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"</i>		Actividades de la administración que buscan cumplir las funciones institucionales	Acto administrativo
<b>Medios alternativos de</b>	Son acciones judiciales en el marco de un proceso con el	Solicitudes relacionadas sobre figura amigable componedor	<b>20234090096212</b>



## INSTRUCTIVO TIPIFICACIÓN

### TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN

<b>CÓDIGO</b>	TPSC-I-010	<b>VERSIÓN</b>	001	<b>FECHA</b>	18/11/2024
---------------	------------	----------------	-----	--------------	------------

Tema	Explicación del tema	Subtemas	Ejemplo de Radicado
<b>solución de conflictos</b>	fin de dirimir un conflicto alternativamente al desarrollo de un proceso judicial ordinario, sus términos son delimitados por normas especiales	Conciliaciones	<b>20234090202332</b> <b>20234090203462</b>
<b>Facturas</b>	Es la documentación derivada de la contraprestación económica derivada de la ejecución de un contrato, sus términos de pago son de acuerdo con lo que determine cada contrato	Facturas	<b>20154090112532</b> <b>20194090687102</b> <b>20234090250172</b>
		Cuentas de cobro contratos de prestación de servicios	<b>20154090647522</b>
<b>Bancos-Fiducias</b>	La documentación de contratos de fiducia y relaciones financieras	Fiduciaria - fideicomiso	<b>20184090001802</b>
		Certificaciones bancarias	<b>20234090977922</b>
		Informes estados financieros	<b>20234090976692</b>
<b>Información ejecución contractual concesiones</b>	Documentación relacionada con la ejecución de los contratos de concesión	Informes de responsabilidad - eximente	<b>20204090001782</b>
		Informes Gerenciales, trimestrales, anuales	<b>20234090978102</b>
		Solicitudes o remisión de expedientes prediales por parte de concesiones	<b>20234090925262</b>
		Remisión de informe predial	<b>20234090994492</b>
		Solicitud de cierre de cura (plazo)	<b>20204091055582</b> <b>20234090156282</b>



<b>INSTRUCTIVO TIPIFICACIÓN</b>					
<b>TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN</b>					
<b>CÓDIGO</b>	TPSC-I-010	<b>VERSIÓN</b>	001	<b>FECHA</b>	18/11/2024

<b>Tema</b>	<b>Explicación del tema</b>	<b>Subtemas</b>	<b>Ejemplo de Radicado</b>
		Solicitud de pagos a concesiones	<b>20234090360902</b> <b>20234090367522</b>
		Listado de usuarios para aprobar Tarifa diferencial concesiones	<b>20234090008962</b>
		Informes estados financieros contractuales	<b>20234090082532</b>
		Previa aprobación para comité	<b>20234090014852</b>
<b>Mesas de trabajo, reuniones y solicitudes de acompañamiento</b>	Reuniones por medio de las cuales se cumplen los fines institucionales	Memorandos	<b>20227010020313</b>
<b>Trámites</b>	Trámites a cargo de la ANI registrados en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT	Mesas de trabajo - invitaciones, solicitudes de acompañamiento	<b>20184090011492</b>
		Permisos	<b>20234090976302</b>
		Solicitudes de autorización paso - notificaciones de paso	<b>20214090810362</b>
		Permiso de uso de ocupación e intervención temporal de la vía	<b>20164090935442</b>
		Tramites de concepto de ubicación de estaciones de servicio	<b>20214091093912</b>
<b>Convenios</b>	Relaciones contractuales celebradas con otras entidades de origen público o de	Informes de convenios	<b>20234090599732</b>
		Solicitudes en el marco de un convenio interadministrativo	<b>20184091023352</b>



INSTRUCTIVO TIPIFICACIÓN					
TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN					
<b>CÓDIGO</b>	TPSC-I-010	<b>VERSIÓN</b>	001	<b>FECHA</b>	18/11/2024

Tema	Explicación del tema	Subtemas	Ejemplo de Radicado
	naturaleza jurídica especial		
<b>Notificaciones</b>	Comunicaciones dirigidas para el despliegue procesal de la entidad en actuaciones judiciales o administrativas, comunicar a la ANI participación de alguno de esos procesos	Notificaciones sobre procesos de expropiación	<b>20224090879402</b>
		Notificaciones judiciales o administrativas	<b>20184090081102</b> <b>20234090063142</b>
		Otras notificaciones	
<b>Correo no deseado</b>	Correos con información comercial y/o informativa dirigidos a la entidad.	Spam, propagandas, comercial de cualquier tipo de bien y/o producto.	-

### 3. Paso a paso tipificación

Diríjase a la plataforma de gestión documental ORFEO e ingrese con su correo y contraseña ANI.





INSTRUCTIVO TIPIFICACIÓN					
TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN					
CÓDIGO	TPSC-I-010	VERSIÓN	001	FECHA	18/11/2024

De acuerdo con las funciones de los Equipos de Servicio al Ciudadano y Correspondencia respectivamente, la tipificación se realizará de la siguiente forma:

**A) Forma de tipificación Equipo de Gestión Documental:**

Se realiza la tipificación durante la actividad de radicación de las comunicaciones de entrada, seleccionando en el módulo “Radicación” la función “Entrada” de la siguiente manera:

- **Paso 1:** Al ingresar se dirige al costado izquierdo y se ubica en “Radicación” y selecciona la opción “Entrada”. En el recuadro seleccionado diligencia la información necesaria para la búsqueda.



- **Paso 2:** Una vez haga la selección, el sistema lo redirige a esta sección en donde podrá hacer el respectivo proceso de tipificación diligenciando la información correspondiente en el espacio tipo de solicitud



<b>INSTRUCTIVO TIPIFICACIÓN</b>					
<b>TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN</b>					
<b>CÓDIGO</b>	TPSC-I-010	<b>VERSIÓN</b>	001	<b>FECHA</b>	18/11/2024

MODULO DE RADICACION Entrada (Dep 409 - 409)  
Copia de datos del Registro N°14

Fecha Dec. dd/mm/aaaa

Contrato, Oficio, Referencia

**BUSCAR**

Código 0

Tipos Usuario

Nombres

Primer Apellido

Segundo Apellido

Teléfono

Dirección

Mail

Diputado

País COLOMBIA

Continente AMERICA

Municipio BOGOTA

Departamento D.C.

Asunto

Notificar al correo

Dependencia 409-Área De Archivo Y Correspondencia

Num Medios Mag

Radcar

Tipos Solicitudes

- DERECHO DE PETICIÓN IMPORTANTE
- PETICIÓN CONCESIÓN INTERVENTORIA
- PREFERENTE
- PRIORITARIO
- QUEJA
- RECLAMO
- SOLICITUD DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA
- SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN
- SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN
- SOLICITUD DE COPIA DE DOCUMENTOS
- SOLICITUD DE ENTIDAD PÚBLICA
- SOLICITUD DE INFORMACIÓN
- SOLICITUD O CONSULTA EN MATERIA DE EJECUCIÓN CONTRACTUAL
- SOLICITUDES DEL CONGRESO DE LA REPÚBLICA

### B) Forma de tipificación Equipo de Servicio al Ciudadano:

Se realiza la tipificación durante la revisión de las comunicaciones de entrada diarias en la plataforma de Orfeo, desde el módulo de “Funcionales” y en la pestaña “Otras opciones”:

- **Paso 1:** Seleccionar en el costado inferior izquierdo el botón < **Funcionales** > y ubique la opción “**Consultas**” (1.). Una vez hecho esto, ingrese la fecha del día a tipificar y seleccione el tipo “**Entrada**”.

CARPETAS

Radicado

Identificación (T.I., C.C., Nig)

Expediente

Buscar

Ver en Listado

Buscar Ciudadanos

Buscar en ESP's

Buscar en Empresas

Buscar Funcionarios

Entrada

Desde Fecha (ddmm/yyyy)

Hasta Fecha (ddmm/yyyy)

Todos los Tipos

Todas las Dependencias

Limpiar

Responder

RADICACIÓN

Funcionales	Radicado	Fecha Radicación	Expediente	Asunto	Tipo de Documento	Tipo	Numero de Hojas	Dirección contacto	Teléfono contacto
Consultas	20244090125132	2024-02-01	2023000140400055E	Peticion queja y reclamo via WEB. RADICACION PQRS	COMUNICACION OFICIAL	Ciudadano		Calle 12 # 7-4, intervier 11-42	311715702
1.	20244090125142	2024-02-01	20242000170100001E	Peticion queja y reclamo via WEB. RADICACION PQRS	SOLICITUD DE INFORMACION	Ciudadano		CALLE 24 NORTE N°11-30 APTO. 404 BARRIO COINCA	313614910
Otras Opciones	20244090125152	2024-02-01	2018040140400032E	Radicaresen por WEB - RADICACION A ANI COPIA DE COMUNICACION - ANI-624-INTLS-24-0200 - APROBACIWN DE INFORMACIWN - CANAL YATI - CANAL YATI - CANAL YATI	COMUNICACION REMISORIA	Ciudadano	1	Calle 16 sur 3 42	314497910

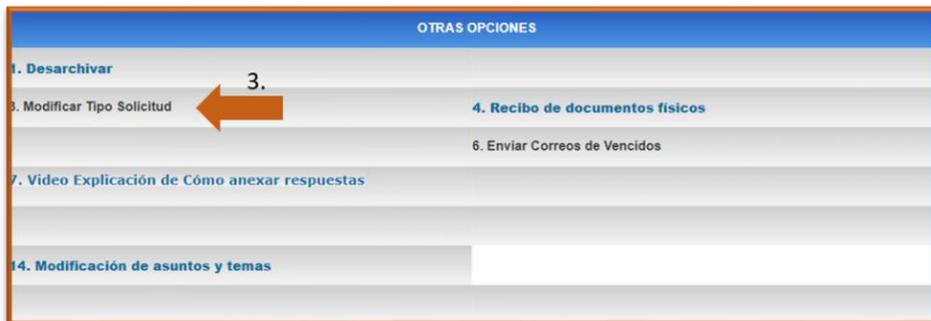
- **Paso 2:** Una vez seleccione el número de radicado a tipificar, remítase de nuevo a < **Funcionales** > y haga clic en la pestaña “**Otras opciones**”.



INSTRUCTIVO TIPIFICACIÓN					
TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN					
CÓDIGO	TPSC-I-010	VERSIÓN	001	FECHA	18/11/2024



- **Paso 3:** Una vez desplegado el menú “Otras opciones” seleccione la opción número 3 “Modificar tipo de solicitud”.



- **Paso 4:** Ingrese el número de radicado que desea tipificar en la casilla y pulse en el botón “Buscar radicado”.



- **Paso 5 y 6:** Seleccione el tipo de solicitud (5.) y el tema de la solicitud (6.) según corresponda. Una vez hecho esto seleccione la opción “Modificar datos” y automáticamente quedará tipificada la solicitud.



INSTRUCTIVO TIPIFICACIÓN					
TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN					
<b>CÓDIGO</b>	TPSC-I-010	<b>VERSIÓN</b>	001	<b>FECHA</b>	18/11/2024

5.

Remitente/Destinatario	GOBERNACION CESAR
Asunto	SOLICITUD DE INFORMACI?N PROYECTO RUTA DEL SOL SECTOR III
Tipo Solicitud	<b>SOLICITUD DE ENTIDAD PUBLICA</b>
Tema	-- Seleccione un tipo -- ACCION DE TUTELA CONSULTA DENUNCIA DERECHO DE PETICION IMPORTANTE PETICION CONCESION INTERVENTORIA PREFERENTE PRIORITARIO QUEJA RECLAMO SOLICITUD DE ACCESO A INFORMACION PUBLICA SOLICITUD DE CERTIFICACION SOLICITUD DE CERTIFICACION SOLICITUD DE COPIA DE DOCUMENTOS SOLICITUD DE ENTE DE CONTROL (CONTRALORIA, PROCURADURIA Y DEFENSORIA) SOLICITUD DE ENTIDAD PUBLICA SOLICITUD DE INFORMACION SOLICITUD O CONSULTA EN MATERIA DE EJECUCION CONTRACTUAL SOLICITUDES DEL CONGRESO DE LA REPUBLICA

6.

Remitente/Destinatario	GOBERNACION CESAR
Asunto	SOLICITUD DE INFORMACI?N PROYECTO RUTA DEL SOL SECTOR III
Tipo Solicitud	<b>SOLICITUD DE ENTIDAD PUBLICA</b>
Tema	<b>CONCESIONES GENERAL</b> -- Seleccione un tema -- ACCIDENTALIDAD ADMINISTRATIVO AEREO AMBIENTAL AMPLIACION DE LA VIA BASCULAS CERTIFICACION <b>CONCESIONES GENERAL</b> CONSULTA DE DOCUMENTOS COPIAS EMERGENCIAS CONCESIONES ESTRUCTURACION FERREO INDEMNIZACIONES LICITACION MANEJO DE PEAJES MANTENIMIENTO DE LA VIA PERMISOS DE CRUCE PORTUARIO

**MODIFICAR DATOS**



<b>INSTRUCTIVO TIPIFICACIÓN</b>					
<b>TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN</b>					
<b>CÓDIGO</b>	TPSC-I-010	<b>VERSIÓN</b>	001	<b>FECHA</b>	18/11/2024

<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>			
<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO</b>	
1	18/11/2024	Creación del documento.	
<b>APROBACIÓN</b>			
	<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>	<b>Aprobación</b>
<b>Elaborado</b>	María José Carrillo Buitrago	Contratista Servicio al Ciudadano	Documento aprobado mediante Radicado No. <u>20244010194643</u>
<b>Revisado</b>	Elizabeth Rivera Trujillo	Experto G3 5	
<b>Revisado</b>	Carmen Janneth Rodríguez Mora	Experto G3 - 06 Vicepresidencia de Gestión Corporativa	
<b>Aprobado</b>	Gustavo Adolfo Salazar	Vicepresidente de Gestión Corporativa	
<b>Vo.Bo. SGC</b>	Cristian Leandro Muñoz Claros	Contratista – GIT Planeación	