



INSTRUCTIVO DE MINUTAS PARA ATENCIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN					
TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN					
CÓDIGO	TPSC-I-016	VERSIÓN	001	FECHA	30/06/2026

Contenido

OBJETIVO	3
ALCANCE	3
GLOSARIO	3
REQUISITOS APLICABLES	4
DESCRIPCIÓN	4
1. PETICIÓN REITERATIVA	5
1.1. CRITERIOS PARA LA ATENCIÓN	5
1.2. MINUTA DE RESPUESTA	6
2. PETICIÓN ANÁLOGA	6
2.1. CRITERIOS PARA LA ATENCIÓN	6
2.2. MINUTA DE RESPUESTA	7
3. PETICIÓN OSCURA	7
3.1. CRITERIOS PARA LA ATENCIÓN	7
3.2. MINUTA DE RESPUESTA	8
4. PETICIÓN IRRESPETUOSA	8
4.1. CRITERIOS PARA LA ATENCIÓN	8
4.2. MINUTA DE RESPUESTA	8
5. PETICIÓN INCOMPLETA	9
5.1. CRITERIOS PARA LA ATENCIÓN	9
5.2. MINUTA DE RESPUESTA	9
6. DESISTIMIENTO TÁCITO Y ARCHIVO DE EXPEDIENTE	10
6.1. CRITERIOS PARA LA ATENCIÓN	10
6.2. MINUTA DE RESPUESTA	10
7. TRASLADO POR COMPETENCIA	11
7.1. CRITERIOS PARA LA ATENCIÓN	11
7.2. MINUTA DE RESPUESTA	11
8. PRÓRROGA DE TÉRMINOS DE PETICIÓN	12
8.1. CRITERIOS PARA LA ATENCIÓN	12



INSTRUCTIVO DE MINUTAS PARA ATENCIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN					
TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN					
CÓDIGO	TPSC-I-016	VERSIÓN	001	FECHA	30/06/2026

8.2.	MINUTA DE RESPUESTA	12
9.	NOTIFICACIÓN POR AVISO DE PQRSD CON DATOS DE CONTACTO DESCONOCIDOS O ERRÓNEOS	12
9.1.	CRITERIOS PARA LA ATENCIÓN:	12
9.2.	FORMATO TPSC-F-030 NOTIFICACIÓN POR AVISO PQRSD	13
	CONTROL DE CAMBIOS	13
	APROBACIÓN	14



INSTRUCTIVO DE MINUTAS PARA ATENCIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN

TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN

CÓDIGO	TPSC-I-016	VERSIÓN	001	FECHA	30/06/2026
--------	------------	---------	-----	-------	------------



OBJETIVO

Brindar lineamientos y herramientas claras, para orientar la gestión y respuesta a las PQRSD, conforme a la normatividad y disposiciones internas vigentes.



ALCANCE

Este instructivo aplica para servidores públicos y colaboradores de la Entidad que tramitan, proyectan y responden PQRSD.



GLOSARIO

Archivo del radicado: Actuación administrativa mediante la cual se culmina el trámite de una solicitud a través del sistema de gestión documental, dejando constancia de su resolución para efectos de control, trazabilidad, conservación y disposición final (Acuerdo 001 de 2024 del Archivo General de la Nación).

Entidad competente: De conformidad con el artículo 121 de la Constitución Política y la Función Pública la entidad competente corresponde a la institución dotada de personería jurídica y de competencias legalmente asignadas (Elaboración propia a partir de las referencias mencionadas).

PQRSD: Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias presentadas ante la Entidad. (Resolución ANI 062 del 2026).

Radicado: Identificación única asignada a un documento en el momento en que es recibido o producido por una entidad, que permite dejar constancia formal de su ingreso o salida, garantizar su control, seguimiento, trazabilidad y su incorporación dentro del trámite y la gestión documental correspondiente (Acuerdo 001 de 2024 del Archivo General de la Nación).

Respuesta de fondo: Que la Entidad se pronuncie de manera completa y detallada sobre todos los asuntos indicados en la petición, excluyendo referencias evasivas o que no guardan relación con el tema planteado (Resolución ANI 062 del 2026).

Término legal: Es el plazo establecido para atender, resolver y responder una solicitud de acuerdo con el fundamento normativo respectivo (Artículo 1 de la Ley 1755 del 2015).



INSTRUCTIVO DE MINUTAS PARA ATENCIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN

TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN

CÓDIGO	TPSC-I-016	VERSIÓN	001	FECHA	30/06/2026
--------	------------	---------	-----	-------	------------



REQUISITOS APLICABLES

- Constitución Política, artículo 23 - *“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución”*.
- Ley 1437 de 2011 – Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA).
- Ley 1755 de 2015 (por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición).
- Resolución ANI 20264020000625 de 2026 en adelante 062 de 2026 *“Por medio de la cual se reglamenta el ejercicio del derecho de petición al interior de la Agencia Nacional de Infraestructura”*.



DESCRIPCIÓN

El presente instructivo establece los lineamientos y minutas que sirven de apoyo a los servidores públicos y colaboradores de la Agencia en la atención de las PQRSD, frente a las situaciones especiales que puedan presentarse:

No	Situación Especial	En la Atención de la PQRSD se Evidencia que	Fundamento Normativo
1	Petición reiterativa	Fue resuelta previamente, pero fue presentada de nuevo y no aporta elementos nuevos que incidan en la decisión adoptada.	Art. 19 de la Ley 1437 de 2011 (CPACA) modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 del 2015.
2	Petición análoga	La PQRSD ha sido presentada por más de diez personas, respecto de los mismos hechos y pretensiones; en consecuencia, y conforme a la normativa aplicable, procede emitir una única respuesta.	Arts. 3, 5 (principios de buena fe y eficacia) y 22 de la Ley 1437 de 2011 (CPACA) modificados por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.
3	Petición oscura	No permite comprender con claridad lo pretendido por la persona solicitante.	Art. 19 de la Ley 1437 de 2011 (CPACA) modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 del 2015.



INSTRUCTIVO DE MINUTAS PARA ATENCIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN					
TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN					
CÓDIGO	TPSC-I-016	VERSIÓN	001	FECHA	30/06/2026

No	Situación Especial	En la Atención de la PQRSD se Evidencia que	Fundamento Normativo
4	Petición irrespetuosa	Contiene expresiones injuriosas, ofensivas o amenazantes que desbordan el ejercicio del derecho de petición.	Art. 19 de la Ley 1437 de 2011 (CPACA) modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 del 2015 y Art. 23 de la Constitución Política.
5	Petición incompleta	Petición radicada que carece de información, documentos o gestión de trámite a cargo de la persona solicitante, necesarios para su tramitación y para resolverla de fondo.	Art. 17 de la Ley 1437 de 2011 (CPACA) modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 del 2015.
6	Desistimiento tácito	Habiendo sido requerida la persona solicitante para subsanar o complementar su PQRSD, no se recibe respuesta dentro del término legal otorgado.	Art.17 de la Ley 1437 de 2011 (CPACA) modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 del 2015.
7	Traslado por competencia	La Entidad no es competente para resolver la PQRSD.	Art. 21 de la Ley 1437 de 2011 (CPACA) modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 del 2015.
8	Prórroga de términos de petición	No es posible responder dentro del término de la PQRSD por motivos justificados por lo que se requiere ampliación del plazo.	Parágrafo del Art. 14 de la Ley 1437 de 2011 (CPACA) modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 del 2015.
9	Notificación por aviso	No es posible surtir la notificación personal de la respuesta por inexistencia o error en los datos de contacto de la persona solicitante.	Art. 69 de la Ley 1437 de 2011.

A continuación, se desarrollan los criterios para la atención de cada una de las situaciones especiales mencionadas y su minuta correspondiente:

1. PETICIÓN REITERATIVA

1.1. CRITERIOS PARA LA ATENCIÓN

- I. Verificar en el Sistema de Gestión Documental la existencia de una petición previa que haya sido resuelta y que contenga los mismos hechos y pretensiones.



INSTRUCTIVO DE MINUTAS PARA ATENCIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN					
TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN					
CÓDIGO	TPSC-I-016	VERSIÓN	001	FECHA	30/06/2026

- II. Confirmar que la nueva petición no contenga hechos nuevos y/o aduzca derechos imprescriptibles.
- III. Informar a la persona solicitante mediante oficio de salida que la solicitud ya fue resuelta, remitiendo copia de la respuesta brindada a la PQRSD previa.
- IV. En el oficio de salida (GADF-F-012), indicar en el asunto que la petición es reiterativa.

1.2. MINUTA DE RESPUESTA

Asunto: Petición reiterativa radicado ANI No. [número petición previamente resuelta]

En atención al derecho de petición allegado a esta Entidad bajo el radicado ANI No. **[número]**, se informa que constituye una petición reiterativa, en la medida en que versa sobre los mismos hechos y pretensiones planteados en el radicado ANI No. **[número petición previamente resuelta]**, el cual fue resuelto mediante oficio de salida radicado ANI No. **[número]** de fecha **[día]** de **[mes]** de **[año]**.

Al respecto, se precisa que esta Entidad ya emitió respuesta de fondo, clara y congruente frente a lo solicitado, la cual fue debidamente notificada el **[día]** de **[mes]** de **[año]**.

En consecuencia, y conforme a lo previsto en el artículo 19 de la Ley 1437 de 2011 (CPACA), sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 del 2015, se remite copia de la respuesta.

2. PETICIÓN ANÁLOGA

2.1. CRITERIOS PARA LA ATENCIÓN

- I. Verificar que las PQRSD identificadas versen sobre los mismos hechos y pretensiones de información, interés general y de consulta y, que hayan sido presentadas por más de diez personas.
- II. Validar que es posible emitir una única respuesta dentro del mismo término legal para atender las PQRSD identificadas.
- III. Identificar los radicados de cada una de las solicitudes.
- IV. Generar el borrador de oficio de salida de respuesta desde el radicado de la primera PQRSD recibida, indicando en el destinatario “[destinatario petición inicial] y demás interesados” y radicar conforme los lineamientos de Gestión Documental.
- V. Publicar el oficio de salida de respuesta en la página web y en un diario de amplia circulación. Posteriormente, anexar los soportes de la publicación en el Sistema de



INSTRUCTIVO DE MINUTAS PARA ATENCIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN					
TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN					
CÓDIGO	TPSC-I-016	VERSIÓN	001	FECHA	30/06/2026

Gestión Documental, asociándolos a la primera PQRSD radicada sobre la cual se emitió la respuesta.

- VI. En el Sistema de gestión Documental, grabar el radicado de respuesta a cada uno de los radicados de las PQRSD análogas. Nota: El Sistema de Gestión Documental no permite grabar un oficio de salida, en nuevas PQRSD que sean radicadas con posterioridad a su emisión.
- VII. Posterior a la publicación, se remitirá copia de la respuesta a las personas solicitantes que así lo requieran.
- VIII. Los criterios anteriores podrán omitirse cuando la Entidad o la dependencia decida dar respuesta individual a cada una de las personas solicitantes.

2.2. MINUTA DE RESPUESTA

Señores
[Destinatario petición inicial] y demás interesados

Asunto: Respuesta peticiones análogas

La Agencia Nacional de Infraestructura recibió las siguientes peticiones radicadas bajo Nos. **[números;...;...]**, las cuáles se consideran peticiones análogas de conformidad con lo dispuesto en el artículo 22 de la Ley 1437 de 2011 (CPACA), sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 del 2015; por lo cual se procede a emitir la siguiente respuesta.

(Contenido de la respuesta)

Se informa a los demás interesados que esta podrá ser consultada en el siguiente enlace:
[enlace de espacio web para publicación de comunicaciones]

3. PETICIÓN OSCURA

3.1. CRITERIOS PARA LA ATENCIÓN

- I. Identificar en la PQRSD los elementos confusos o insuficientes, necesarios para comprender lo pretendido por la persona.
- II. Devolver a la persona solicitante mediante oficio de salida para que corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes.
- III. Verificar en el Sistema de Gestión Documental que no haya registro de la corrección o aclaración por parte de la persona solicitante; en caso tal que la ciudadanía no subsane, se deberá archivar el radicado en el Sistema de Gestión Documental dejando la anotación respectiva.



INSTRUCTIVO DE MINUTAS PARA ATENCIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN					
TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN					
CÓDIGO	TPSC-I-016	VERSIÓN	001	FECHA	30/06/2026

3.2. MINUTA DE RESPUESTA

Asunto: Petición oscura radicado ANI No. [numero]

En atención a la solicitud radicada ante esta Entidad bajo el radicado ANI No. [número], y de conformidad con lo establecido en el artículo 19 de la Ley 1437 de 2011 (CPACA), sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 del 2015, se informa que la información que remite no permite comprender la finalidad u objeto de la petición, impidiendo tramitarla o darle una respuesta de fondo en los términos previstos por la normativa vigente.

En consecuencia, se solicita aclarar su petición dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al recibo de la presente comunicación.

En caso de no allegarse la respectiva corrección o aclaración dentro del término señalado, se procederá al archivo del radicado.

4. PETICIÓN IRRESPECTUOSA

4.1. CRITERIOS PARA LA ATENCIÓN

- I. Verificar el requisito de respeto en la presentación de la PQRSD y determinar su incumplimiento a partir de la identificación de expresiones ofensivas o injuriosas, entendidas como manifestaciones verbales o escritas que afectan o desconocen la dignidad humana mediante el uso de lenguaje denigrante, expresiones soeces y discriminatorias. Nota: La falta de respeto deberá ser evidente, manifiesta e indudable, sin margen para interpretaciones subjetivas.
- II. Si la PQRSD contiene amenazas o intimidaciones dirigidas a servidores públicos, colaboradores o dependencias, se debe evaluar la procedencia de interponer denuncia ante la autoridad competente.
- III. Luego de revisar el contenido, validar que la solicitud está dirigida a la Agencia Nacional de Infraestructura y que corresponde a una PQRSD irrespetuosa, de acuerdo con los criterios ya mencionados. De manera excepcional, proceder a su rechazo mediante oficio de salida dirigido a la persona solicitante, dejando la respectiva trazabilidad en el Sistema de Gestión Documental.
- IV. Si la Entidad no es competente, se deberá trasladar la PQRSD irrespetuosa a la autoridad competente.

4.2. MINUTA DE RESPUESTA

Asunto: Petición irrespetuosa radicado ANI No. [numero]



INSTRUCTIVO DE MINUTAS PARA ATENCIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN

TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN

CÓDIGO	TPSC-I-016	VERSIÓN	001	FECHA	30/06/2026
--------	------------	---------	-----	-------	------------

De acuerdo con lo establecido en el artículo 19 de la Ley 1437 de 2011 (CPACA), sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 del 2015, se informa que su petición ha sido rechazada por considerarse irrespetuosa.

Lo anterior, en razón a que su contenido emplea expresiones ofensivas, injuriosas y denigrantes dirigidas contra la Entidad, lo cual vulnera el deber de respeto que debe regir las actuaciones ante la administración pública.

La Agencia reitera su disposición para atender las solicitudes que se formulen en los términos previstos por el ordenamiento jurídico y dentro del marco del respeto institucional.

5. PETICIÓN INCOMPLETA

5.1. CRITERIOS PARA LA ATENCIÓN

- I. Identificar la información o documentos faltantes necesarios para dar una respuesta de fondo y verificar que no reposen en los archivos de la Entidad.
- II. Requerir a la persona solicitante, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la radicación, para que complete su solicitud en un término máximo de un (1) mes, indicando que en su respuesta relacione el radicado de la petición inicial. A partir de la fecha del requerimiento, se suspenderán los términos de respuesta.
- III. Una vez la persona solicitante aporte la información o documentos requeridos, se reanudará el término para resolver la petición, el cual continuará desde donde se suspendió, es decir, con los días pendientes del término inicial.
- IV. Si la persona solicitante no subsana la solicitud dentro del término otorgado, se deberá declarar el desistimiento tácito y proceder al archivo del expediente, conforme a los lineamientos establecidos en el presente instructivo.

5.2. MINUTA DE RESPUESTA

Asunto: Petición incompleta radicado ANI No. [numero]

Conforme a lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1437 de 2011 (CPACA), sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 del 2015, se identifica que su solicitud se encuentra incompleta, ya que no contiene información suficiente que permita adoptar una decisión de fondo.

En consecuencia, le solicitamos que dentro del término de un (1) mes -días corrientes- complete su solicitud, aportando lo siguiente:

[información o documentos a requerir a la persona solicitante]



INSTRUCTIVO DE MINUTAS PARA ATENCIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN

TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN

CÓDIGO	TPSC-I-016	VERSIÓN	001	FECHA	30/06/2026
--------	------------	---------	-----	-------	------------

Si transcurrido este término usted no ha completado la petición o realizado la gestión requerida, se entenderá que ha desistido de esta, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual, de lo contrario se procederá con el archivo del expediente.

6. DESISTIMIENTO TÁCITO Y ARCHIVO DE EXPEDIENTE

6.1. CRITERIOS PARA LA ATENCIÓN

- I. Posterior a la solicitud de complementación de la PQRSD dirigida a la persona solicitante, verificar en el Sistema de Gestión Documental que no se haya recibido respuesta por parte de esta vencido el plazo inicial o prórroga otorgada hasta por un término igual, si aplica, para complementar la PQRSD.
- II. Verificado lo anterior, la dependencia a cargo de la respuesta, emitirá la “Respuesta – Declaratoria de desistimiento y archivo”, como acto administrativo motivado, mediante el cual se declare el desistimiento tácito y se ordene el archivo del expediente, indicando el radicado o expediente a archivar, la justificación conforme a la norma, el número del radicado mediante el cual se solicitó la complementación y la procedencia del recurso de reposición.
- III. Comunicar o notificar el oficio de salida de la Respuesta – Declaratoria de desistimiento y archivo”, a través del Sistema de Gestión Documental conforme la normatividad y lineamientos internos vigentes.
- IV. Archivar el expediente, dejando constancia de la gestión realizada en el Sistema de Gestión Documental.

6.2. MINUTA DE RESPUESTA

Asunto: Respuesta – Declaratoria de desistimiento y archivo radicado ANI No. [número petición]

El [día] de [mes] de [año] se recibió mediante nuestro sistema de gestión documental, comunicación bajo radicado ANI No. [número], el cual fue identificado como un derecho de petición incompleto cuyo contenido no permitía dar trámite interno o dar una respuesta de fondo. En vista de ello, la Agencia se comunicó con la persona solicitante el [día] de [mes] de [año] mediante radicado ANI No. [número de oficio a través del cual se requirió a la persona solicitante para completar solicitud] a fin de que éste complementara o subsanara su petición.



INSTRUCTIVO DE MINUTAS PARA ATENCIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN					
TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN					
CÓDIGO	TPSC-I-016	VERSIÓN	001	FECHA	30/06/2026

Una vez cumplidos los términos legales previstos en el artículo 17 de la Ley 1437 de 2011 (CPACA), sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 del 2015, se evidenció que la persona solicitante no allegó la información complementaria requerida para la solicitud inicial.

En mérito de lo anterior, se declara el desistimiento tácito y el archivo del expediente correspondiente al radicado ANI No. **[número]**, al no haberse aportado la información requerida dentro del término legal para emitir una respuesta de fondo a la solicitud.

Sin perjuicio de lo anterior, la solicitud podrá ser presentada nuevamente por la persona solicitante.

Frente a la presente decisión procede recurso de reposición, el cual podrá interponerse dentro del término de diez (10) días hábiles siguientes, contados a partir de la notificación del presente acto administrativo; conforme a lo dispuesto en el artículo 76 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA).

7. TRASLADO POR COMPETENCIA

7.1. CRITERIOS PARA LA ATENCIÓN

- I. Confirmar que la ANI no es competente para dar respuesta a la PQRS.
- II. Remitir la solicitud a la entidad competente dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recepción, informando a la ciudadanía sobre el traslado preferiblemente en el mismo oficio dirigido a la entidad competente o remitiéndole copia de este; así mismo, precisar en dicho oficio que los términos iniciarán a contar desde el día siguiente a la recepción por parte de la autoridad competente.

7.2. MINUTA DE RESPUESTA

Destinatario (Entidad competente)

Asunto: Traslado por competencia de derecho de petición radicado ANI No. [número]

En atención al asunto de la referencia, y teniendo en cuenta que la Agencia Nacional de Infraestructura – ANI, no es competente para dar respuesta a la solicitud presentada por **[nombre de la persona solicitante]**, radicada ante esta Entidad bajo radicado ANI No. **[número]**, mediante el cual se solicita:

“[transcribir o relacionar solicitud]”



INSTRUCTIVO DE MINUTAS PARA ATENCIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN

TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN

CÓDIGO	TPSC-I-016	VERSIÓN	001	FECHA	30/06/2026
--------	------------	---------	-----	-------	------------

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, se procede a dar traslado de la petición a esa Entidad en su calidad de autoridad competente, para su conocimiento, trámite y respuesta directa a la persona solicitante.

Se informa que, para efectos del cómputo de los términos previstos para la atención de la petición, estos comenzarán a correr a partir del día siguiente a la recepción del presente traslado por parte de esa Entidad, en su condición de autoridad competente para pronunciarse de fondo sobre la solicitud.

C.C. [Persona solicitante y dirección física o electrónica respectiva]

8. PRÓRROGA DE TÉRMINOS DE PETICIÓN

8.1. CRITERIOS PARA LA ATENCIÓN

- I. Justificar e indicar los motivos excepcionales que originan la prórroga.
- II. Informar formalmente a la persona solicitante sobre la prórroga antes del vencimiento del término inicial.
- III. Indicar la fecha en la que se emitirá la respuesta de fondo, teniendo en cuenta que la prórroga no podrá exceder un término adicional igual al inicialmente establecido.

8.2. MINUTA DE RESPUESTA

Asunto: Prórroga de términos de petición radicado ANI No. [número]

La Agencia Nacional de Infraestructura recibió la petición bajo radicado ANI No. [número] del [día] de [mes] de [año].

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 (CPACA), sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 del 2015, se informa que la respuesta a su solicitud será emitida a más tardar el día [fecha en la que se dará respuesta], debido a [motivos que justifican la prórroga].

9. NOTIFICACIÓN POR AVISO DE PQRSO CON DATOS DE CONTACTO DESCONOCIDOS O ERRÓNEOS

9.1. CRITERIOS PARA LA ATENCIÓN:



INSTRUCTIVO DE MINUTAS PARA ATENCIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN					
TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN					
CÓDIGO	TPSC-I-016	VERSIÓN	001	FECHA	30/06/2026

- I. Validar que no fue posible surtir la notificación personal (física o electrónica) de la respuesta a la PQRSD por desconocimiento, error o inexistencia de los datos de contacto de la persona solicitante.
- II. La dependencia responsable de dar respuesta deberá elaborar la NOTIFICACIÓN POR AVISO PQRSD mediante la ejecución de las siguientes actividades:
 - a. Elaborar la constancia de Notificación por Aviso PQRSD, la cual debe contar con:
 - i. El formato TPSC-F-030 con los campos obligatorios debidamente diligenciados y suscrito.
 - ii. Copia íntegra del oficio de salida de respuesta; con sus anexos, si los hubiere.
 - b. Solicitar a la Oficina de Comunicaciones la publicación de la constancia en la página web institucional, conforme al procedimiento TPSC-P-007 "Publicación de información en la página web de la ANI", en el espacio denominado "Citaciones y Notificaciones por Aviso" por el término de cinco días hábiles y su retiro (des fijación) al finalizar dicho plazo.
 - c. Publicar la constancia en la cartelera institucional ubicada en el segundo piso de la Entidad por el término de cinco días hábiles.
 - d. Cumplido el término de publicación, retirar (desfijar) la constancia de notificación por aviso tanto de la página web, como de la cartelera institucional, dejando evidencia de ambas, de las fechas y horas de fijación y retiro (des fijación), correspondientes.
 - e. Entender surtida la notificación al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.
 - f. Incorporar la constancia de la notificación por aviso en el Sistema de Gestión Documental, en el radicado de la PQRSD, y de acuerdo con el procedimiento de Gestión de PQRSD TPSC-P-001, proceder con su archivo.

9.2. FORMATO TPSC-F-030 NOTIFICACIÓN POR AVISO PQRSD

El formato para la constancia de notificación por aviso de las PQRSD se encuentra disponible en el Sistema de Gestión de Calidad, bajo el código TPSC-F-030 Notificación por Aviso PQRSD. Este deberá ser conservado y tramitado por el área responsable de dar respuesta a la PQRSD, como soporte de la notificación por aviso realizada, conforme a la normativa vigente y los lineamientos aplicables.

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
001	30/06/2026	Creación del documento



INSTRUCTIVO DE MINUTAS PARA ATENCIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN

TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN

CÓDIGO	TPSC-I-016	VERSIÓN	001	FECHA	30/06/2026
---------------	------------	----------------	-----	--------------	------------

APROBACIÓN			
	Nombre	Cargo	Aprobación
Elaborado	Leonardo Arias Rozo	Contratista Servicio a la Ciudadanía VGCOR	Documento aprobado mediante Radicado No. <u>20264000128683</u>
Elaborado	María José Carrillo Buitrago	Contratista Servicio a la Ciudadanía VGCOR	
Revisado	Gillante Hernández Ríos	Experto G3 06 Servicio a la Ciudadanía VGCOR	
Revisado	Elizabeth Rivera Trujillo	Experto G3 05 Servicio a la Ciudadanía VGCOR	
Revisado	Ana Rocío Murcia Gómez	Contratista VGCOR	
Revisado	Andrea Katheryn Torres Suarez	Contratista VGCOR	
Revisado	Ana Beatriz Sagal Briceño	Experto G3 08 VGCOR	
Aprobado	Gustavo Adolfo Salazar Herrán	Vicepresidente de Gestión Corporativa	
Vo.Bo. SGC	Roberto Carlos Alemán	Contratista GIT Planeación VPRE	