





GESTIÓN DE PQRS							
TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN							
CÓDIGO	TPSC-P-001	VERSIÓN	019		FECHA	18/11/2024	
CÓDIGO	Brindar apoyo, acompañamiento, información y respuesta sobre los servicios, coordinando, gestionando, tipificando y haciendo seguimiento a la adecuada atención de las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes - PQRS que ingresan a través de los diferentes canales oficiales de atención, de manera eficiente, oportuna y de calidad, de acuerdo con la normatividad vigente.						
ALCANCE	El procedimiento es transversal a toda la Entidad e inicia con la recepción de solicitudes a través de los diferentes canales de atención (presencial, telefónico, físico, virtual), continúa con el trámite, respuesta, seguimiento y termina con la sensibilización a los funcionarios (as) y colaboradores (as) en materia de derecho de petición, accesibilidad, protocolos de servicio y lenguaje claro.						
RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO		Vicepresidente de Gestión Corporativa					
VICEPRESIDENCIA DE GESTIÓN CORPORATIVA		OFICINA DE COMUNICACIONES	VICEPRESIDENCIAS / OFICINAS	CARGO O RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	CONTROLES (En las actividades que aplique)	REGISTROS
SERVICIO AL CIUDADANO	GESTIÓN DOCUMENTAL						
				Servidor (a) Público o Colaborador (a) ANI del Equipo de Servicio al Ciudadano	11. Sensibilizar a los funcionarios y colaboradores de la entidad en materia de derecho de Petición, accesibilidad, protocolos de servicio y lenguaje claro.		• SEPG-F-016 Registro de Asistencia y/ SEPG-F-027 Acta de Reunión Registros de asistencia de colaboradores y funcionarios o Registro de asistencia FORMS.
					Fin		
OBSERVACIONES							
Actividad 1. Recepción de PQRS: - Se entenderá por PQRS las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias. - Canal Físico: Se reciben las PQRS presentadas en medio escrito en la ventanilla de correspondencia de la ANI en la dirección Calle 24A # 59 –42 Edificio T4 piso 2 en el horario de 8:15 am a 4:30 pm en jornada continua. - Canal Presencial: Se recibe y atiende las solicitudes verbales, escritas y de orientación inmediata que formule la ciudadanía y grupos de valor personalmente en la Oficina de Servicio al Ciudadano de la ANI en el horario de 8:00 am hasta las 5:00 pm en jornada continua. - En el momento en que se presenten de forma simultánea más de 3 ciudadanos para la atención presencial, se utilizará un mecanismo de turnos con ficha, los cuales serán asignados de acuerdo con el orden de llegada la atención especial que se requiera. Las personas en condición de discapacidad, adultos mayores y mujeres embarazadas tendrán prioridad para la atención por parte del Equipo de Servicio al Ciudadano en la ventanilla de radicación. - Canal Telefónico: El Equipo de Servicio al Ciudadano, recibe y atiende las solicitudes verbales y de orientación inmediata que formule la ciudadanía y grupos de valor a través de las líneas PBX (601) 4848860 extensiones 1353 y 1368, línea gratuita nacional 01 8000 410151 y línea exclusiva de denuncias (601) 4848861. - Canal Virtual: Se reciben las PQRS que se formulan por medio de Formulario web de PQRSO y MT Traslados, Botón web de "Radicación de documentación". El formulario web de denuncias y buzón del correo denuncias@ani.gov.co a cargo del Equipo de Servicio al Ciudadano. El buzón de correo electrónico contactenos@ani.gov.co, las Redes Sociales (X, Instagram y Facebook) operan con una finalidad meramente informativa, para compartir su gestión con la ciudadanía. - De los anteriores canales mencionados, serán preferentes para atención de denuncias: Línea telefónica denuncias (601) 4848861; el correo electrónico denuncias@ani.gov.co y el formulario web de denuncias. (no obstante, las PQRS que se reciban a través de estos canales se tramitarán de acuerdo con el presente procedimiento) - Las denuncias recibidas a través de los canales mencionados en el punto anterior, se tramitarán de acuerdo con el procedimiento TPSC-P-005 Gestión de Denuncias vigente. - En los eventos de PQRS elevadas por comunidades indígenas, se tendrá en cuenta que: si la PQRS es verbal, y la comunidad cuenta con lengua hablada y no escrita, deberá firmarse su petición; en los eventos en que se presente la petición por escrito al contar con lengua escrita, las personas profesionales de la entidad que tengan a cargo su atención, en ambos casos, deberán recepcionarla por cualquier mecanismo idóneo y, acto seguido, consultar con el Ministerio de Cultura - Dirección de Poblaciones, aportando la petición presentada por la comunidad, la persona intérprete que corresponda a la lengua indígena en que se expresa la solicitud, de manera que pueda procederse con los trámites que lleven a la traducción y/o interpretación de la petición, a la proyección de la respuesta y su respectiva traducción y/o interpretación y comunicación por parte de la Agencia. - En la página web institucional en el espacio de Servicio al Ciudadano, se dispone para consulta de la ciudadanía los canales y la carta de trato digno de la ANI https://www.ani.gov.co/enlaces-de-informacion-al-ciudadano/compromiso-de-trato-digno-de-la-ani-con-el-ciudadano-21795 - El formulario de atención en línea y su base de datos reposarán en repositorio ONE DRIVE, disponible para su diligenciamiento y consulta por parte del Equipo de Servicio al Ciudadano. - En el caso de presentar contingencias para la recepción de solicitudes de PQRS, la entidad dispondrá los mecanismos tendientes a garantizar este servicio. - Se deberá tener en cuenta la aplicación de los protocolos de servicio que dispone la ANI en su página web https://www.ani.gov.co/informacion-de-interes para la atención de ciudadanía y grupos de valor por cualquiera de los canales habilitados para este fin, así como el manual de relacionamiento TPSC-M-002. - Cuando una petición no se acompañe de los documentos e información requerida por la ley, en el acto de recibo, el servidor o colaborador a cargo deberá indicar al peticionario los documentos o la información que falten. La no presentación de los documentos o de la información que falte no puede dar lugar al rechazo de la radicación de la misma. - Aquellas solicitudes que sea resueltas a través de la atención u orientación verbal inmediata presencial o telefónica por parte de los colaboradores con funciones u obligaciones de servicio al ciudadano, se dejará constancia de su atención a través del formulario en línea de atención. - "MT Traslados" refiere al usuario del Sistema de Gestión Documental que funciona como bandeja de entrada para las comunicaciones que radica de forma automática el Ministerio de Transporte desde su Sistema de Gestión Documental a la Agencia Nacional de Infraestructura.							
Actividad 2. Recibir y transcribir la petición recibida a través de canal presencial y telefónico: - Las solicitudes PQRS que formulen y presenten los ciudadanos de forma presencial y telefónica ante la Oficina de Servicio al Ciudadano, podrán recepcionarse de forma escrita o verbal, para el caso de esta última modalidad, el Equipo de Servicio al Ciudadano transcribe la PQRS en el Formato Escrito de Atención TPSC-F-012 para su posterior radicación en ventanilla e informa de manera inmediata el número de radicado al peticionario (Su radicación y asignación está a cargo del área de Gestión Documental). - Las atenciones directas que realiza el Equipo de Servicio al Ciudadano a través de estos canales son registradas en el formulario en línea de Registro de atención. - Se entenderá por petición verbal: Toda solicitud que presente la ciudadanía de forma oral a través del canal presencial o telefónico, y que de forma expresa manifieste que requiere de un trámite, esta podrá recibirse por medios electrónicos, tecnológicos o a través de cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia de la voz, como grabación o cualquier medio técnico que permita su conservación y consulta posterior o registro documental de algunas características, es decir, se deberá garantizar la comunicación y transferencia de datos al interior de la entidad, en los casos que se requiera. Lo anterior de conformidad con lo regulado en el Decreto 1166 de 2016. - La petición verbal la establece la ley con el fin de que la presentación por escrito no sea óbstatu para el ejercicio de los derechos individuales y acceso a la información pública en caso de que por alguna razón la ciudadanía o grupo de valor no cuente con las condiciones o medios para presentarla de forma escrita, y así, se garantice el derecho que toda persona tiene a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.							
Actividad 3. Asignación y tipificación petición recibida a través de buzón PQRSO web y MT Traslados: - Las solicitudes que ingresan por el canal virtual a través de estos buzones, su radicación se realiza automáticamente por el usuario y su asignación y tipificación se encuentra a cargo del Equipo de Servicio al Ciudadano. - El Equipo de Servicio al Ciudadano gestiona las PQRS que ingresan a través del formulario web de denuncias y buzón del correo denuncias@ani.gov.co.							
Actividad 4. Gestionar radicación a través de correspondencia: - El Equipo de Servicio al Ciudadano gestiona ante Gestión Documental a través de la ventanilla la radicación de las solicitudes de PQRS que recibe a través de los canales presencial y telefónico. - Los funcionarios y colaboradores que en el ejercicio de sus funciones reciban personalmente solicitudes de PQRS, deberán gestionar a través de cualquiera de los canales dispuestos su inclusión en el Sistema de Gestión documental para el respectivo trámite. - Las solicitudes recibidas a través de los correos institucionales no establecidos para recepción de PQRS, incluyendo buzón judicial, se deberán remitir al correo contactenos@ani.gov.co para su radicación y asignación en el sistema de gestión documental.							
Actividad 5. Radicar las solicitudes de PQRS recibidas a través de ventanilla y buzón contactenos@ani.gov.co: - Esta actividad se encuentra a cargo del Área de Gestión Documental y se realiza de acuerdo con el procedimiento de correspondencia GADF-P-003 y la circular ANI 2023409000164 del 2023 o la que lo modifique. - La radicación a través del Botón web de "Radicación de documentación", su radicación y asignación se realiza por parte del usuario (Concesión o interventoría), para el caso en que el usuario no especifique el nombre del proyecto, su asignación estará a cargo del área de Gestión Documental. - Para inquietudes respecto temas de gestión documental escribir al correo soportegestiondocumental@ani.gov.co							
Actividad 6. Revisión y tipificación de las PQRS recibidas a través de canales diferentes a PQRSO web y MT Traslados: - Tipificación: Actividad en la que se asigna el tipo de petición a los radicados que contienen una solicitud ante la ANI; se lleva a cabo a través del sistema de gestión documental de acuerdo con la resolución interna de derecho de petición 2138 del 2021 que obedece a la Ley 1755 de 2015. Cuando los radicados son tipificados, el sistema los clasifica y activa las alarmas de vencimiento de acuerdo con el tiempo que establece la ley para el cumplimiento de la respuesta. - Si la persona servidora o colaboradora que es el tipo de petición no corresponde al contenido de esta, solicitud de manera inmediata, a más tardar al día siguiente de su asignación, la modificación al Equipo de Servicio al Ciudadano a través de correo electrónico dirigido a los funcionarios con funciones de la oficina de atención a la ciudadanía, para su estudio y precedencia.							
Actividad 8. Remitir a otra área, trasladar y/o dar respuesta: - El funcionario o colaborador a quien fue asignada la solicitud, deberá dar respuesta oportuna, clara y de fondo a la persona peticionaria de conformidad con la ley estatutaria que lo rige, en los asuntos sobre los que se tiene competencia y/o redireccionar o trasladar sobre los asuntos sobre los que no se tiene competencia. - En caso de que la respuesta a una petición esté sujeta a decisión de varias dependencias, se deberá proceder de acuerdo con el Artículo 18 de la Resolución interna 2138 del 2021. - Cuando se trate de una petición incompleta deberá darse el trámite señalado en el artículo 17 de la Ley 1755 de 2015. - Respecto a peticiones reiterativas, análogas y anónimas se deberá proceder de acuerdo con el Artículo 22 de la Resolución interna 2138 del 2021. - Respecto a las respuestas que requieran notificación por aviso se debe proceder de acuerdo con el artículo 22 de la Resolución Interna 2138 del 2021. - Si una petición está repetida en el sistema deberá anexarse la respuesta en cada uno de los radicados de acuerdo con el artículo 18 de la Resolución interna 2138 del 2021. - Para el caso de las peticiones irrespetuosas o ocultas se deberá proceder con lo previsto en el Artículo 19 de la Ley 1755 de 2015. - Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse de conformidad con el Artículo 14 Ley 1755 de 2015. - En caso de decisión negativa respecto a la petición de información consulta o expedición de copias, se deberá proceder de acuerdo con el Artículo 28 de la Resolución interna 2138 del 2021. - En caso de necesitar prórroga de plazo para contestar la petición, se deberá proceder de conformidad con lo previsto en el párrafo del Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015. - El servidor público asignado para dar respuesta de fondo a la PQRS debe proyectar la respuesta, cargarla debidamente en el sistema de gestión documental de acuerdo con el procedimiento de Correspondencia GADF-P-003, verificando que efectivamente transite el debido procedimiento de gestión documental. - Los oficios de respuesta a terceros deberán contar las condiciones establecidas en el Artículo 19 de la Resolución Interna 2138 del 2021. - El Área de Gestión Documental comunicará los oficios de respuesta a terceros por medio de envío de dirección electrónica a través del correo correspondencia@ani.gov.co y envío físico mediante correo certificado, a las direcciones del destinatario relacionadas en el oficio y el sistema de gestión documental.							
Actividad 9. Archivo de la PQRS: - Una vez radicado el oficio de respuesta, el funcionario o colaborador a cargo de brindar la respuesta deberá verificar que haya quedado debidamente asociada al radicado padre de la solicitud. - Para asociar la respuesta al radicado padre de la PQRS el sistema de Gestión Documental cuenta con tres opciones: a) Cargar la respuesta a la PQRS desde la carpeta "Borrador": Seleccione la opción "Nuevo borrador", diligencie las casillas correspondientes, en la casilla "Radicado padre" relacione el número de radicado con el cual ingresó la PQRS y continúe con el proceso normal de carga del documento. b) Cargar la respuesta a la PQRS desde la carpeta "Entrada": De clic en "Fecha radicado" del radicado de la PQRS, luego diríjase a la subsección "Documento", seleccione la opción "Nuevo borrador" y cargue el documento de respuesta a la PQRS. A través de esta opción la respuesta queda automáticamente asociada al radicado padre. c) Asociar la respuesta a la PQRS desde la carpeta "Entrada": En caso de que haya realizado el cargo de la respuesta sin asociarla al radicado de la PQRS, o de requerir asociar un radicado de salida con el cual ya había dado respuesta a la misma PQRS a través de un radicado diferente, desde la carpeta "Entrada" haga clic en "Fecha radicado" del radicado de la PQRS, luego diríjase a la subsección "Documentos" y seleccione la opción "Grabar radicado respuesta", relacione el número de radicado de salida de la respuesta a la PQRS y de clic en grabar. Tener en cuenta que para esta opción, la fecha del radicado de salida no puede ser inferior a la fecha de radicado de la PQRS. - Para archivar la petición, diríjase a la sección "Datos del radicado" dando clic en la "Fecha radicado" desde la carpeta de "Entrada" y realice las siguientes acciones: i) Asigne un expediente al radicado desde la opción "EXPEDIENTE" ii) Asigne una THD desde la opción "THD", según corresponda de acuerdo con los documentos que maneja el área en la Tabla de Retención Documental, el sistema requiere que realice esta acción para cada uno de los documentos o anexos asociados al radicado en la subsección "Documentos". iii) Seleccione el radicado desde la carpeta de entrada y de clic en la opción "ARCHIVAR" colocándose la atención correspondiente. - Se debe tener en cuenta que si no realiza cualquiera de los pasos de esta actividad para la atención de la PQRS, el sistema no va a permitir el archivo del radicado de la petición y generará los respectivos reportes. - En caso de que por los motivos señalados en el procedimiento de Correspondencia GADF-P-003 sea anulado un radicado, el funcionario o colaborador a cargo, deberá cargar nuevamente la respuesta en un nuevo borrador para su respectiva gestión documental, de lo contrario, el Sistema de Gestión documental no reportará respuesta sobre dicha solicitud. - El GIT de tecnología encargado del Sistema de Gestión Documental-Orfeo, asegura cada vez que el radicado sea tipificado con alguna clasificación de PQRS, se restringe la opción de archivar en caso de no tener un oficio de respuesta asociado, con el propósito de garantizar que se realice la gestión de las PQRS, conforme al presente procedimiento. Como evidencia de la aplicación del control se dispone de los registros históricos, de cada documento, señalados en el Sistema de Gestión Documental - Orfeo.							
Actividad 10. Informes de gestión de PQRS: - El Equipo de Servicio al Ciudadano realiza los siguientes informes de seguimiento: a. Avisos semanales informativos y de vencimiento al interior de la Entidad, los cuales serán remitidos a los vicepresidentes y jefes de Oficina. b. Informe mensual de la atención y trámite a las PQRS, asignadas en el mes inmediatamente anterior, el cual será remitido a los vicepresidentes y jefes de Oficina. c. Informe trimestral de PQRS conforme a los requisitos legales, el cual es publicado en la página web institucional y se hace con corte del respectivo periodo. - El Equipo de Servicio al Ciudadano adelantará la evaluación de percepción sobre la gestión de las PQRS de acuerdo con el Instructivo TPSC-I-004 Evaluación percepción del usuario. - No obstante para el proceso de evaluación interna de la gestión, la Oficina de Control Interno realiza un informe semestral sobre la gestión a las PQRS de la entidad. - En el marco del seguimiento que realiza la Oficina de Control Interno respecto la gestión de las PQRS y las no conformidades identificadas según haya sido considerada la necesidad en este proceso, las áreas en relación con su gestión, deberán realizar las acciones de corrección o mejora aplicando el procedimiento de SEPG-P-003 ACCIONES CORRECTIVAS DE MEJORA establecido, en el formato que se determine conforme a la metodología vigente. - El Derecho de Petición al interior de la Agencia está regulado a través de la Resolución Interna 2138 del 2021. "Por la cual se reglamenta el ejercicio del derecho de petición en la Agencia Nacional de Infraestructura."							



GESTIÓN DE PQRS					
TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN					
CÓDIGO	TPSC-P-001	VERSIÓN	019	FECHA	18/11/2024
CÓDIGO	Brindar apoyo, acompañamiento, información y respuesta sobre los servicios, coordinando, gestionando, tipificando y haciendo seguimiento a la adecuada atención de las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes - PQRS que ingresan a través de los diferentes canales oficiales de atención, de manera eficiente, oportuna y de calidad, de acuerdo con la normatividad vigente.				
ALCANCE	El procedimiento es transversal a toda la Entidad e inicia con la recepción de solicitudes a través de los diferentes canales de atención (presencial, telefónico, físico, virtual), continúa con el trámite, respuesta, seguimiento y termina con la sensibilización a los funcionarios (as) y colaboradores (as) en materia de derecho de petición, accesibilidad, protocolos de servicio y lenguaje claro.				
RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO		Vicepresidente de Gestión Corporativa			

CONTROL DE CAMBIOS			REQUISITOS APICABLES
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN	• Constitución Política artículo 23. • Ley 5 de 1992 (Por la cual se expide el Reglamento del Congreso; el Senado y la Cámara de Representantes), Artículo 258. • 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. • 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. • Ley 256 de 1996 – Por la cual se dictan normas sobre competencia desleal. • Ley 412 de 1997 – Por la cual se aprueba la “Convención Interamericana contra la Corrupción”, suscrita en Caracas el 29 de marzo de mil novecientos noventa y seis. • Ley 599 de 2000 – Por la cual se expide el Código Penal. • Ley 668 de 2001 – Por medio de la cual se declara anualmente el 18 de agosto como Día Nacional de la Lucha Contra la Corrupción. • Ley 850 de 2003 – Por medio de la cual se reglamentan las venturías ciudadanas. • Ley 970 de 2005 – Por medio de la cual se aprueba la “Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción”, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas. • Ley 1150 de 2007 – Por medio de la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la Ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la contratación con Recursos Públicos. • Ley 1151 de 2007 – Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2006 – 2010” • Ley 1381 de 2010 (Ley de Lenguas Nativas). • Ley 1437 de 2011 (Código Procedimiento Administrativo y Contencioso Administrativo). • Ley 1581 de 2012 (Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales). • Ley 1573 de 2012 – Por medio de la cual se aprueba la Convención para combatir el cohecho de servidores públicos extranjeros en transacciones comerciales internacionales, adoptada por la Conferencia Negociadora en París, República Francesa, el 21 de noviembre de 1997. • Ley 1712 de 2014 (Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones). • Ley 1755 de 2015 (Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de los Contencioso Administrativo). • Decreto 1537 de 2001-Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 87 de 1993 en cuanto a elementos técnicos y administrativos que fortalezcan el sistema de control interno de las entidades y organismos del Estado. • Decreto 2621 de 2009 (Crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano). • Decreto 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). • Decreto 4632 de 2011-Por medio del cual se reglamenta parcialmente la Ley 1474 de 2011 en lo que se refiere a la Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción y se dictan otras disposiciones. • Decreto 019 de 2012 (Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública). • Decreto 1377 de 2013 (Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012). • Decreto 103 de 2015 (Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones). • Decreto 1166 del 19 de julio de 2016 (Por el cual se adiciona el capítulo 12 al título 3 de la parte 2 del libro 2 del decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente). • Decreto 1499 de 2017 (Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015 Decreto Único Reglamentario del sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015). • Resolución 1539 del 9 de noviembre de 2017 (Por la cual se delegan unas funciones en las Vicepresidencias de la Agencia Nacional de Infraestructura y se adoptan otras disposiciones). • Resolución 2138 del 29 de diciembre de 2021 (Por la cual se reglamenta el ejercicio del derecho de petición en la Agencia Nacional de Infraestructura). • Circular interna No 9 de 2013 - Manejo de Oficio y Derecho de Petición.
001	15/08/2013	Actualización acorde a la NTCGP1000-2009.	
002	16/12/2014	Actualización del Procedimiento.	
003	13/03/2015	Actualización acorde a nueva normatividad y formato de atención al ciudadano.	
004	31/07/2015	Actualización del Procedimiento.	
005	30/10/2015	Actualización de las observaciones del presente documento.	
006	12/02/2016	Ajuste a cumplimiento de normatividad en observaciones.	
007	5/08/2016	Actualización normatividad vigente y ajuste a las observaciones.	
008	20/12/2016	Actualizaciones sobre lengua indígena y herramientas de accesibilidad para discapacidad.	
009	16/05/2017	Actualización y ajuste de las observaciones del procedimiento.	
010	15/09/2017	Modificación de términos y ajuste de la Normatividad Vigente.	
011	22/12/2017	Modificación atendiendo lo establecido en la Resolución 1529 del 6 noviembre de 2017 expedida por la Vicepresidencia Jurídica.	
012	24/10/2018	Ajuste a las observaciones y líder de procedimiento.	
013	28/12/2018	Ajuste en las observaciones del documento al correo electrónico para la atención de denuncias.	
014	27/04/2020	Ajuste en las observaciones del documento inclusión de lineamientos y retroalimentación de algunas de las notas existentes.	
015	14/05/2021	Ajustes en cuanto a responsables y expresiones del paso a paso dentro del procedimiento.	
016	29/03/2022	Actualización del procedimiento, la normatividad vigente y ajuste a las observaciones.	
017	24/06/2022	Actualización de acuerdo con lo establecido en el Decreto 746 de 2022, que modificó la denominación de la Vicepresidencia Administrativa y Financiera por la de Vicepresidencia de Gestión Corporativa.	
018	31/10/2023	Actualización del Procedimiento, la normatividad vigente y ajuste a las observaciones.	
019	18/11/2024	Actualización del Procedimiento, se ajustó el nombre, la normatividad vigente y ajuste a las observaciones.	

APROBACIÓN			
	NOMBRE	CARGO	APROBACIÓN
ELABORÓ	Gilante Hernandez Rios	Experto G3 - 06 - Equipo de Servicio al Ciudadano	Documento aprobado mediante memorando Radicado No. 20244010194643
ELABORÓ	Maria José Carrillo Bultrago	Contratista - Equipo de Servicio al Ciudadano	
REVISÓ	Ana Beatriz Sagal Briceño	Experto G3 08 - Vicepresidencia de Gestión Corporativa	
REVISÓ	Ana Rocío Murcia Gómez	Contratista - Vicepresidencia de Gestión Corporativa	
REVISÓ	Andrea Kathryn Torres Suarez	Contratista - Vicepresidencia de Gestión Corporativa	
REVISÓ	Evelyn Suarez Elbeye	Jefe de Oficina de Agencia G1 07 Presidencia	
REVISÓ	Carmen Janneth Rodriguez Mora	Experto G3 - 06 de Gestión Documental	
APROBÓ	Gustavo Adolfo Salazar Herrán	Vicepresidente de Gestión Corporativa	
Va.Bs.	Héctor Eduardo Vanegas Gamez	Gestor T1-12 GIT Planeación	