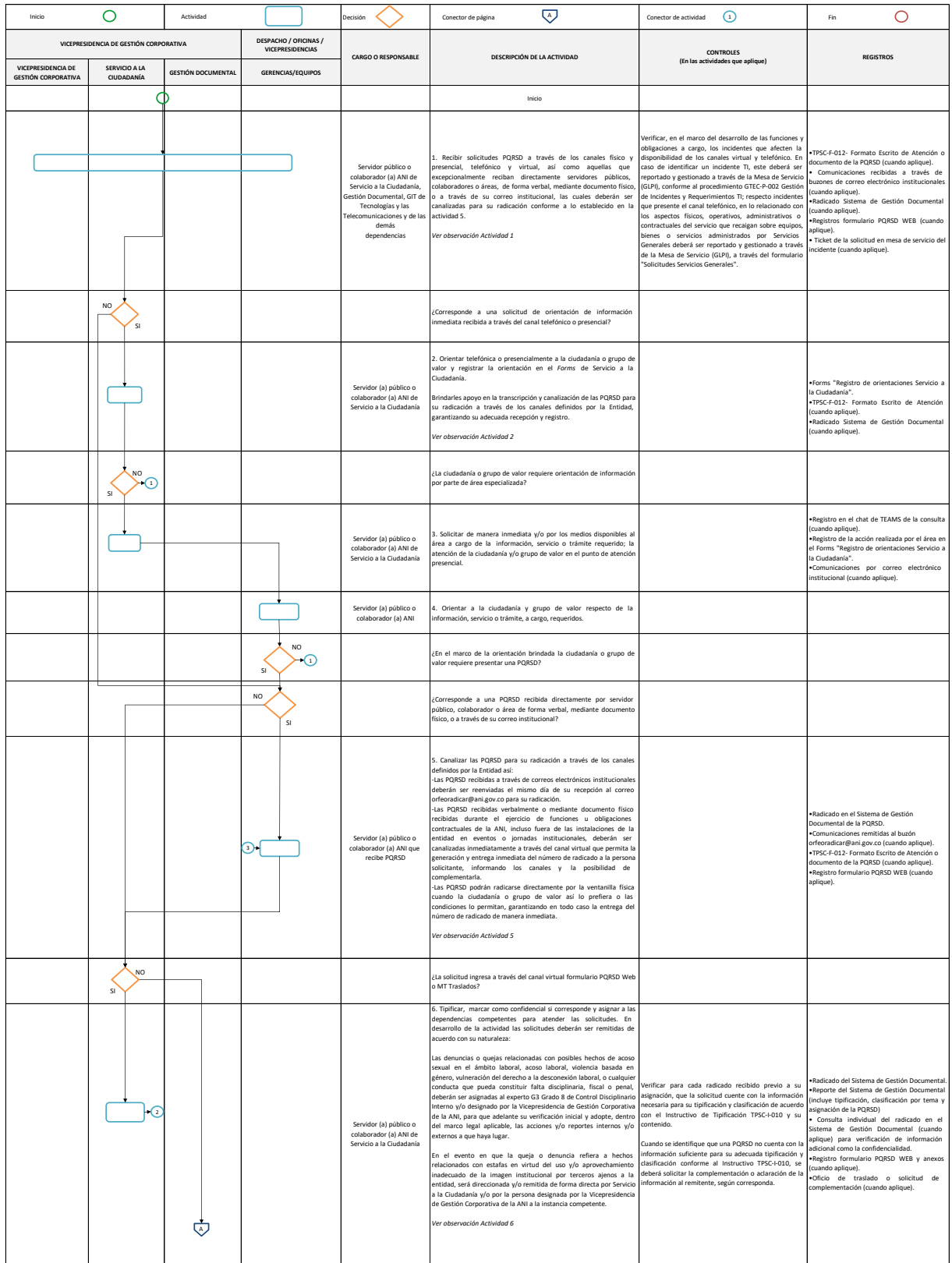


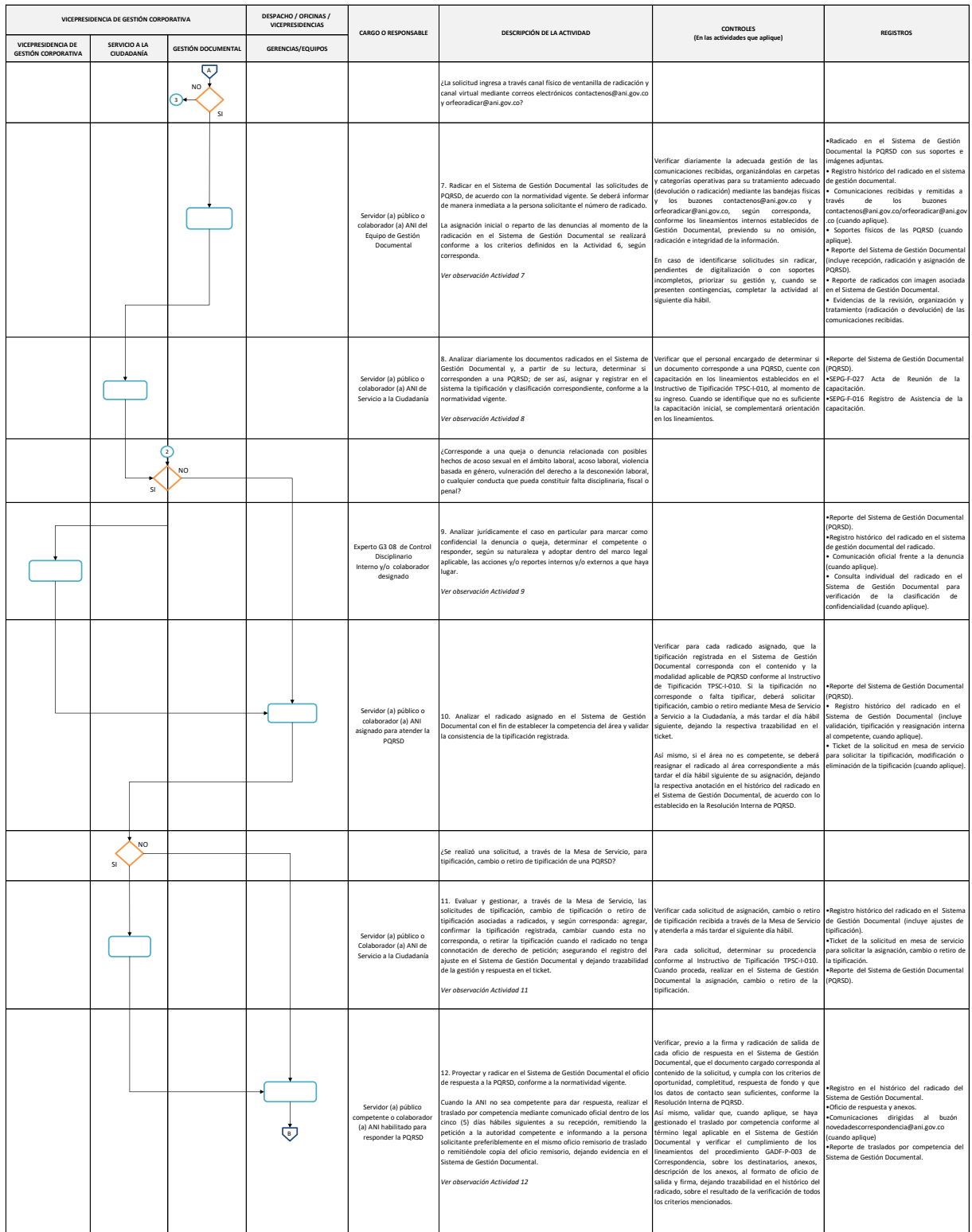


GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD			
TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN			
CÓDIGO	TPSC-P-001	VERSIÓN	020
OBJETIVO	Establecer las actividades relacionadas con la recepción, orientación, radicación, tipificación, asignación, con el fin de dar trámite interno, seguimiento y respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRS) presentadas ante la Agencia Nacional de Infraestructura por los canales habilitados en el marco de la normatividad vigente y lineamientos aplicables.		
ALCANCE	El procedimiento es transversal a toda la Entidad y comprende la gestión integral de las PQRS, desde su recepción a través de los canales de atención habilitados (presencial, telefónico, físico, virtual), hasta la comunicación o notificación de la respuesta a la persona solicitante, el archivo de las PQRS, el seguimiento y, las acciones de articulación institucional y sensibilización para la gestión de PQRS.		
RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO		Vicepresidente de Gestión Corporativa	



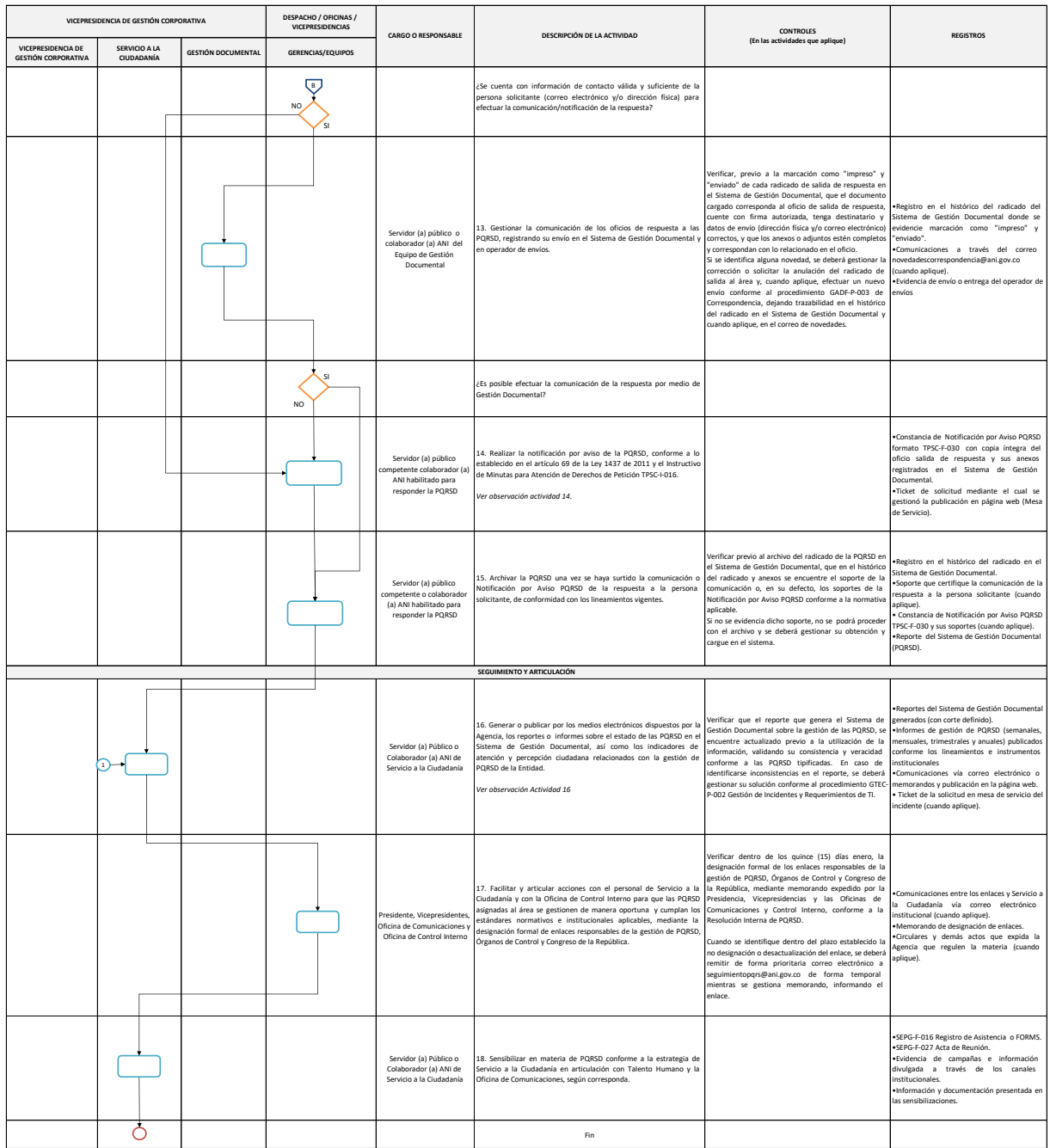


GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD			
TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN			
CÓDIGO	TPSC-P-001	VERSIÓN	020
FECHA	30/06/2026		
OBJETIVO	Establecer las actividades relacionadas con la recepción, orientación, radicación, tipificación, asignación, con el fin de dar trámite interno, seguimiento y respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) presentadas ante la Agencia Nacional de Infraestructura por los canales habilitados en el marco de la normatividad vigente y lineamientos aplicables.		
ALCANCE	El procedimiento es transversal a toda la Entidad y comprende la gestión integral de las PQRSD, desde su recepción a través de los canales de atención habilitados (presencial, telefónico, físico, virtual), hasta la comunicación o notificación de la respuesta a la persona solicitante, el archivo de las PQRSD, el seguimiento y, las acciones de articulación institucional y sensibilización para la gestión de PQRSD.		
RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO	Vicepresidente de Gestión Corporativa		





GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD			
TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN			
CÓDIGO	TPSC-P-001	VERSIÓN	020
FECHA	30/06/2026		
OBJETIVO	Establecer las actividades relacionadas con la recepción, orientación, radicación, asignación, con el fin de dar trámite interno, seguimiento y respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) presentadas ante la Agencia Nacional de Infraestructura por los canales habilitados en el marco de la normatividad vigente y lineamientos aplicables.		
ALCANCE	El procedimiento es transversal a toda la Entidad y comprende la gestión integral de las PQRSD, desde su recepción a través de los canales de atención habilitados (presencial, telefónico, físico, virtual), hasta la comunicación o notificación de la respuesta a la persona solicitante, el archivo de las PQRSD, el seguimiento y, las acciones de articulación institucional y sensibilización para la gestión de PQRSD.		
RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO	Vicepresidente de Gestión Corporativa		





### GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD

TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN					
CÓDIGO	TPSC-P-001	VERSIÓN	020	FECHA	30/06/2026
OBJETIVO	Establecer las actividades relacionadas con la recepción, orientación, radicación, tipificación, asignación, con el fin de dar trámite interno, seguimiento y respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) presentadas ante la Agencia Nacional de Infraestructura por los canales habilitados en el marco de la normatividad vigente y lineamientos aplicables.				
ALCANCE	El procedimiento es transversal a toda la Entidad y comprende la gestión integral de las PQRSD, desde su recepción a través de los canales de atención habilitados (presencial, telefónico, físico, virtual), hasta la comunicación o notificación de la respuesta a la persona solicitante, el archivo de las PQRSD, el seguimiento y, las acciones de articulación institucional y sensibilización para la gestión de PQRSD.				
RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO	Vicepresidente de Gestión Corporativa				

#### OBSERVACIONES

**Actividad 1. Recepción de solicitudes PQRSD:**  
Se entenderá por PQRSD las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, conforme a las normas que regulan la materia. Su gestión, trámite y respuesta se dará de acuerdo con la resolución que regule las PQRSD a interior de la entidad, circulares, el presente procedimiento e Instructivo de Tipificación TPSC-I-010 y demás actos administrativos que así lo regulen.  
La atención presencial se gestionará mediante mecanismos de turnos con fichas cuando así lo requiera.  
La entidad cuenta con los protocolos para atención: Guía de protocolos de servicio a la ciudadanía, ABC del Lenguaje Claro ANI, Guía de Accesibilidad Inclusiva de la ANI, que se encuentran en la página web <https://www.ani.gov.co/informacion-de-interes>.  
Para la atención y relacionamiento con la ciudadanía o grupos de valor se aplicará el manual de relacionamiento TPSC-M-002.  
En caso de que el Sistema de Gestión Documental presente fallas temporales o intermitentes, se dispondrá el correo electrónico [contactos@ani.gov.co](mailto:contactos@ani.gov.co) y demás acciones de contingencia que documente Gestión Documental, conforme a la necesidad del servicio, para garantizar la recepción, radicación, tipificación y asignación de las PQRSD. En todo caso, la Oficina de comunicaciones deberá informar a la ciudadanía de tal contingencia y el restablecimiento del servicio.  
Las solicitudes recibidas en correos institucionales de servidores públicos, colaboradores o áreas no constituyen canales oficiales de recepción y deberán ser remitidas el mismo día a los medios definidos para su radicación.  
Para las PQRSD elevadas por comunidades indígenas o afroantioqueñas se tendrá en cuenta lo señalado en la Guía de Protocolos de Servicio a la Ciudadanía <https://www.ani.gov.co/servicio-al-ciudadano/protocolos-de-servicio>  
Lenguas nativas: Son las lenguas actualmente en uso habladas por los grupos étnicos del país, que comprenden las lenguas de origen indocanario de los pueblos indígenas, las lenguas criollas de las comunidades afrodescendientes, la lengua romani del pueblo rom o gitano y la lengua de la comunidad racial del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina. Las peticiones en lenguas nativas serán tramitadas de acuerdo con el protocolo de atención de peticiones en lenguas nativas incluido en el protocolo de Servicio a la Ciudadanía y Resolución Radicado ANI No.202400200062 de 2026, en adelante Res. ANI 062 de 2026, que regula el derecho de petición en la Entidad.  
El formato Escrito de Atención TPSC-F-012 para gestión de las PQRSD se dispone para el registro de PQRSD verbal o escrita, por parte de la persona solicitante o directamente del servidor público o colaborador que apoya transcripción y; se encuentra publicado en la sección de formatos del Sistema de Gestión de Calidad de la Entidad.  
Cuando Gestión Documental, Servicio a la Ciudadanía o cualquier servidor público, colaborador o dependencia de la ANI identifique una PQRSD relacionado con el tratamiento de datos personales o los derechos del titular a conocer, actualizar y rectificar su información, deberá canalizarla para su radicación conforme a los canales definidos en el presente procedimiento y, una vez radicada, asignarla al Grupo Interno de Trabajo de Planeación – GTPP, adscrito a la Vicepresidencia de Planeación, Riesgos y Entorno – VPRE, como dependencia competente para dar respuesta, conforme el Instructivo SEPG-I-016 Diligenciamiento y Reporte de Bases de Datos, en su versión vigente, y demás disposiciones aplicables.

**Actividad 2. Orientación telefónica y presencial**  
El apoyo en la transcripción de las PQRSD se brindará a la ciudadanía o grupo de valor cuando:  
Lo solicite de manera expresa a través del canal presencial o telefónico.  
No cuente con el acceso o la capacidad para utilizar los medios de registro y/o radicación de PQRSD, ya sea por situaciones de vulnerabilidad circunstancial (dificultad en el uso de tecnologías, bajo nivel de alfabetización o contextos sin acceso a medios digitales), limitaciones físicas o motrices, discapacidad visual o auditiva que impida la lectoescritura, limitaciones cognitivas –siempre que conserve la capacidad de manifestar su voluntad–.

**Actividad 5. Canalización de PQRSD para su radicación**  
De forma excepcional, cuando por contingencias operativas o tecnológicas debidamente registradas no sea posible generar el radicado de manera inmediata, este deberá ser informado a la persona solicitante a más tardar el día hábil siguiente.

**Actividad 6. Tipificación y asignación PQRSD Web y MT Tráilados**  
**“MT Tráilados” refiere al usuario del Sistema de Gestión Documental que funciona como bandeja de entrada interoperable con el sistema de gestión documental del Ministerio de Transporte.**

**Actividad 7. Radicación de solicitudes de PQRSD**  
Radicación (Contactos / Orfeo radial / Ventanilla) Proceso mediante el cual el área de Correspondencia registra, con fecha y número consecutivo, las comunicaciones externas recibidas a través de los buzones [contactos@ani.gov.co](mailto:contactos@ani.gov.co), [orfeoradial@ani.gov.co](mailto:orfeoradial@ani.gov.co) y la ventanilla física. Este proceso incluye el cargo de la solicitud y sus soportes en el Sistema de Gestión Documental, así como la asignación inicial a la dependencia correspondiente, de acuerdo con el asunto, el destinatario y los lineamientos internos de correspondencia.  
Las acciones e intervenciones en cumplimiento de sus obligaciones contractuales, notificar los informes o solicitudes a través del botón web de “Radicación de documentación”, cuando estos no especifiquen el proyecto, su asignación estará a cargo del área de Gestión Documental.  
La normatividad vigente que debe tener en cuenta esta actividad corresponde a Ley 1437 de 2011 modificada por la Ley estatutaria 1755 de 2015, Decreto 1166 de 2016, párrafo 3 del artículo 4.2.3.3 del Acuerdo 001 de 2024 emitido por el Archivo General de la Nación, literal b del numeral 2 del Programa de Gestión documental 2023 – 2024 emitido por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, GADP-P-021 Procedimiento de requerimientos de gestión documental, GADP-P-003 Procedimiento de Correspondencia y Manual Ventanilla Única de Radicación GADP-M-012 y la Resolución Interna de la ANI que se encuentra vigente que regule el derecho de petición.

**Actividad 8. Tipificación de las PQRSD**  
Tipificación: Actividad en la que se establece y se asigna la modalidad de petición a los comunicaciones radicadas en el Sistema de Gestión Documental, que contienen una solicitud en el marco del derecho de petición. Se lleva a cabo a través del sistema de gestión documental de acuerdo con el Instructivo de Tipificación TPSC-I-010, Circular ANI No. 14 del 2026 de la que se modifica y demás normatividad vigente en la materia. Cuando los radcados 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. Esta actividad incluye una clasificación de los radcados por tema relacionado con las PQRSD.  
Las solicitudes cuyo contenido corresponda a trámites administrativos sujetos a regulación especial (p. ej., actuaciones contractuales, procesos judiciales, sancionatorios o disciplinarios, impedimentos o recusaciones, conflictos de interés, entre otros) no serán objeto de tipificación ni seguimiento bajo la gestión de PQRSD, en razón de la normatividad especial aplicable. No obstante, cuando en el contenido se identifique de manera expresa una petición en los términos del derecho de petición, esta deberá tramitarse conforme al régimen de PQRSD.  
Las solicitudes cuyo asunto y/o contenido se refieren a los “servicios y trámites” ofertados por la Agencia en el link <https://www.ani.gov.co/servicios-y-tramites>, se registrarán por los términos allí establecidos y no serán objeto de tipificación; salvo que en el asunto y/o contenido se identifique o advierta algún elemento constitutivo de PQRSD de acuerdo con el Instructivo de Tipificación TPSC-I-010.  
Las solicitudes cuyo asunto y/o contenido se refiera a la gestión, trámite o requerimiento administrativo, contractual u judicial no será tipificado a razón de la regulación especial que rige la materia; salvo que en el asunto y/o contenido se identifique o advierta algún elemento constitutivo de PQRSD, de acuerdo con el Instructivo de Tipificación TPSC-I-010.

**Actividad 9. Análisis jurídico VECOR:**  
Cuando una PQRSD contenga la descripción de hechos que deban ser puestos en conocimiento de instancias competentes internas o externas y/o que puedan dar lugar a actuaciones sometidas a regímenes especiales como podrían ser el disciplinario o el régimen sancionatorio contractual entre otros, la proyección, comunicación y archivo de la respuesta administrativa no afectará la gestión, verificación, direccionamiento, articulación, reporte o remisión que corresponda adelantarse de manera independiente, conforme al marco normativo aplicable a cada actuación.  
La firma del Presidente de la ANI y del Vicepresidente de Gestión Corporativa en las respuestas a PQRSD, tienen alcance exclusivamente administrativo conforme lo establecido en la Ley 1755 del 2015, y no comportan ningún tipo de pronunciamiento sobre eventuales responsabilidades disciplinarias, fiscales, penales o contractuales, ni sustituyen las competencias legalmente atribuidas a las autoridades o instancias correspondientes.

**Actividad 10. Análisis competencia y consistencia tipificación:**  
Las modalidades y términos de respuesta de las PQRSD, se encuentran establecidos en la Ley 1437 de 2011, modificada por ley estatutaria 1755 de 2015, la Ley 1474 de 2011, la Ley 1952 de 2015, la Ley 24 de 1992, la Ley 5 de 1992, la Ley 1581 del 2012 y el Decreto 019 del 2012 y las demás normas aplicables que regulan la materia. En consecuencia, las actividades internas de gestión – radicación, digitalización, tipificación, asignación o reasignación, elaboración y ajuste de respuesta, emisión, subsanación, distribución y entrega mediante mensajería – se realizan dentro del término legal de respuesta y no lo suspenden ni lo amplían; por tanto, sus tiempos están comprendidos en el plazo de vencimiento del término legal, contado desde la recepción de la solicitud.  
El servidor público o colaborador de la ANI con una PQRSD asignada deberá gestionar, a través de la Mesa de Servicio, la solicitud de tipificación, cambio o retiro, según corresponda.  
Solicitud de tipificación: Procede cuando la PQRSD, una vez asignada, no haya sido tipificada y se identifique que corresponde a un derecho de petición.  
Solicitud de cambio de tipificación: Procede cuando la PQRSD – una vez asignada – este incorrectamente tipificada; es decir, que los términos de respuesta no correspondan al contenido de la misma.  
Solicitud de retiro de tipificación: Procede cuando la PQRSD – una vez asignada – no tiene connotación de derecho de petición.  
La solicitud de tipificación, cambio o retiro de tipificación, se debe gestionar a más tardar al día hábil siguiente de su asignación, explicando las razones o justificación de lo actuado, mediante mesa de servicio a través de la siguiente ruta:  
a) Ingresar al siguiente enlace: <https://mesadeservicio.ani.gov.co/panel/usuario/formulario/crear/formulario.php>  
b) Diligenciar su usuario, sin incluir el dominio @ani.gov.co.  
c) Una vez ingrese, epegne la siguiente ruta: soporte/formulario/ tipificaciones.  
Por cada radicado debe hacerse una solicitud. En caso de que se remita más de un radicado, solo se dará respuesta al primero de ellos.  
Asignación: Remitir PQRSD a través del Sistema de Gestión Documental al área, servidor público o colaborador competente para su conocimiento y respuesta.  
Reasignación: Redirigir PQRSD a través del Sistema de Gestión Documental al área, servidor público o colaborador competente para dar respuesta, cuando se detecte que el área asignada inicialmente no tiene competencia para ello.

**Actividad 11. Proyección respuesta:**  
Para la elaboración de respuestas a las PQRSD, tener en cuenta lo establecido en el Art. 10 y Art. 14 de la Res. ANI 062 de 2026, asimismo, el Instructivo de Minutas para Atención de PQRSD TPSC-I-016, como herramienta de apoyo para los colaboradores frente a las situaciones especiales que se presentan en la gestión de PQRSD.  
Para la proyección de la respuesta, el servidor público o colaborador competente deberá efectuar un análisis previo de la petición, cuando en el análisis del radicado se identifique que la PQRSD corresponde a una situación especial (petición reiterativa, análoga, ocurrente, incompleta, desistimiento tácito y archivo, traslado por competencia o prórroga de términos), el servidor público o colaborador competente deberá aplicar los lineamientos, criterios y minutas establecidos en el instructivo TPSC-I-016 instructivo de minutas para atención de derechos de petición, dejando los soportes y trazabilidad en el Sistema de Gestión Documental.  
Respecto las peticiones análogas, las respuestas se publicarán en la página web institucional.

**Actividad 14. Notificación por Aviso PQRSD:**  
La notificación por aviso en la atención de las PQRSD se aplicará cuando no sea posible comunicarle la respuesta a la persona solicitante por los medios ordinarios, ya sea por desconocimiento de la información de contacto o porque la comunicación haya sido devuelta por dirección errada o inexistente.  
Los lineamientos para la elaboración de la constancia de Notificación por Aviso PQRSD se detallan en el Instructivo de Minutas para Atención de Derechos de Petición TPSC-I-016.

**Actividad 16. Informes de gestión de PQRSD:**  
El área de Servicio a la Ciudadanía reporta, mediante aplicaciones e instrumentos informáticos, el estado de las PQRSD, con el fin de asegurar el monitoreo, seguimiento y control continuo del trámite y de las respuestas emitidas por las dependencias, como primera línea de defensa. Lo anterior, con el propósito de prevenir y mitigar posibles incumplimientos.  
a. Reportes semanales informativos de las PQRSD que están en término o vencidas por cada una de las Vicepresidencias, Presidencia y jefes de oficinas de la Agencia.  
b. Reporte mensual: Son aquellos que consolidan las PQRSD del periodo mensual inmediatamente anterior para revisión por parte de las áreas y adopción de acciones oportunas.  
c. Informe trimestral: El cual consolida el estado de las PQRSD del trimestre, se publica en la página web institucional y se hace con corte del respectivo periodo de acuerdo con la norma. La publicación del informe en la página web de la ANI se deberá realizar conforme al procedimiento TPSC-P-007 Publicación de Información en la página web de la ANI.  
d. El área de Servicio a la Ciudadanía adelanta la evaluación de percepción sobre la gestión de las PQRSD de acuerdo con el Instructivo TPSC-I-004 Evaluación percepción del usuario.

#### Acciones en materia de Transparencia y Anticorrupción

- Toda gestión relacionada con el presente procedimiento deberá tener en cuenta, además de la Constitución Política y las leyes, la Política de Transparencia TPSC-PT-003, el Código de Integridad de la entidad SEPG-M-001, el Manual de Relacionamiento TPSC-M-002 y lo establecido en la política “SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN- GTPC-PT-001.

- Para todos los efectos se presume que los reportes e informes suministrados o presentados en el marco de una denuncia, queja o reclamo por los servidores públicos, colaboradores, la ciudadanía o grupos de valor, se presentan sobre la base del principio de buena fe, esto es, sobre la base de una creencia razonable y cuando así lo requiera, serán tramitados de forma confidencial con el fin de proteger la identidad del informante y del de los presuntos responsables, así como de aquellos que intervengan en la gestión del procedimiento.

- Debe protegerse la identidad de las personas que realicen reporte de represalias como consecuencia de la presentación de denuncias de corrupción o por su participación en la gestión de transparencia de la entidad.

- Se prohíben las represalias contra quienes participen en el reporte o la gestión de denuncias.

- En caso de que cualquiera de los intervinientes en las actividades, de gestión de una denuncia identifique un conflicto de interés o recusación deberá actuar conforme lo establecido en la normatividad vigente y lineamientos dispuestos por la entidad para ello.

CONTROL DE CAMBIOS			REQUISITOS APLICABLES
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN	
001	15/08/2013	Actualización acorde a la NTCGP1000-2009.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Constitución Política artículo 23.</li> <li>Ley 5 de 1992 "Por la cual se expide el Reglamento del Congreso; el Senado y la Cámara de Representantes", Artículo 258.</li> <li>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.</li> <li>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.</li> <li>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.</li> <li>Ley 1381 de 2010 "Ley de Lenguas Nativas".</li> <li>Ley 1437 de 2011 "Código Procedimiento Administrativo y Contencioso Administrativo".</li> <li>Ley 1581 de 2012 "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales".</li> <li>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".</li> <li>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".</li> <li>Decreto 2623 de 2009 "Crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano".</li> <li>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".</li> <li>Decreto 4633 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".</li> <li>Decreto 019 de 2012 "Por el cual se dictan normas para sustituir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites necesarios existentes en la Administración Pública".</li> <li>Decreto 1377 de 2013 "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012".</li> <li>Decreto 103 de 2015 "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones".</li> <li>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".</li> <li>Decreto 1499 de 2017 "Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015 Decreto Único Reglamentario del sector Función Pública, en el relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015".</li> <li>Resolución 1529 del 8 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".</li> <li>Resolución 379 del 2023 ANI "Por la cual se reorganiza el Equipo de Trabajo para la Transparencia y Lucha contra la corrupción de la Agencia Nacional de Infraestructura, entre otros aspectos".</li> <li>Resolución 062 del 2026 "Por la cual se reglamenta el ejercicio del derecho de petición en la Agencia Nacional de Infraestructura".</li> <li>Resolución 164 del 2023 Presentación de documentos, informes y estudios.</li> <li>Circular ANI 014 del 2026 Lineamientos para el fortalecimiento de la gestión de PQRSD, requerimientos de Entes de Control y Congreso de la República.</li> <li>ISO 37001.</li> <li>GADP-P-021 Procedimiento de Gestión de requerimientos de gestión documental.</li> <li>GADP-P-003 Procedimiento de Correspondencia.</li> <li>TPSC-I-004 Evaluación de la Percepción del usuario.</li> <li>TPSC-I-010 Tipificación.</li> <li>TPSC-I-016 Instructivo de Minutas para Atención de PQRSD.</li> </ul>
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 de noviembre de 2017 expedida por la Vicepresidencia Jurídica.	
012	24/10/2018	Ajuste a las observaciones y líder de procedimiento.	



GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRS				
TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN				
CÓDIGO	TPSC-P-001	VERSIÓN	020	FECHA
OBJETIVO	Establecer las actividades relacionadas con la recepción, orientación, radicación, tipificación, asignación, con el fin de dar trámite interno, seguimiento y respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRS) presentadas ante la Agencia Nacional de Infraestructura por los canales habilitados en el marco de la normatividad vigente y lineamientos aplicables.			
ALCANCE	El procedimiento es transversal a toda la Entidad y comprende la gestión integral de las PQRS, desde su recepción a través de los canales de atención habilitados (presencial, telefónico, físico, virtual), hasta la comunicación o notificación de la respuesta a la persona solicitante, el archivo de las PQRS, el seguimiento y, las acciones de articulación institucional y sensibilización para la gestión de PQRS.			
RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO	Vicepresidente de Gestión Corporativa			

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
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	21/11/2024	Actualización del Procedimiento, se ajustó el nombre, la normatividad vigente y ajuste a las observaciones.
020	30/06/2026	Unificación de los procedimientos de Gestión de PQRS TPSC-P-001 y Gestión de Denuncias TPSC-P-005 y alineación lineamientos Res. ANI 062 de 2026 y ajustes en el Sistema de Gestión Documental

APROBACIÓN			
	NOMBRE	CARGO	APROBACIÓN
ELABORÓ	Gilante Hernández Ríos	Experto G3 - 06 - Servicio a la Ciudadanía - VGCOR	Documento aprobado mediante memorando Radicado No. <b>20264000128683</b>
ELABORÓ	María José Carrillo Buhrago	Contratista - Servicio a la Ciudadanía - VGCOR	
REVISÓ	Elizabeth Rivera Trujillo	Experto G3 - 05 - Servicio a la Ciudadanía - VGCOR	
REVISÓ	Carmen Janneth Rodríguez Mora	Experto G3 - 06 de Gestión Documental - GIT Administrativo y Financiero	
REVISÓ	Herman Dario Gutierrez Casas	Experto G2 - 09 Gerente G.I.T Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones - VPPE	
REVISÓ	Ana Rocio Murcia Gómez	Contratista - VGCOR	
REVISÓ	Andrea Kathryn Torres Suarez	Contratista - VGCOR	
REVISÓ	Ana Beatriz Sagal Briceño	Experto G3 - 08 - VGCOR	
APROBÓ	Gustavo Adolfo Salazar Herrán	Vicepresidente de Gestión Corporativa	
Vo.Bo.	Roberto Carlos Alemán López	Contratista - GIT Planeación VPPE	