



Documento firmado digitalmente



Agencia Nacional de  
Infraestructura

Avenida Calle 24A Nro. 59-42 Torre 4 Piso 2.  
PBX: 4848860 – [www.ani.gov.co](http://www.ani.gov.co)  
Nit. 830125996-9. Código Postal ANI 110221.  
Página 1 de 3

Para contestar cite:

Radicado ANI No.: 20221020074053



Fecha: 07-06-2022

## MEMORANDO

Bogotá D.C.

**PARA: Dr. MANUEL FELIPE GUTIÉRREZ TORRES**  
Presidente

**Dra. ELIZABETH GÓMEZ SÁNCHEZ**  
Vicepresidente de Gestión Corporativa

**Dr. CARLOS ALBERTO GARCÍA MONTES**  
Vicepresidente Ejecutivo

**Dr. JUAN FRANCISCO ARBOLEDA OSORIO**  
Vicepresidente de Gestión Contractual

**Dra. DIANA CECILIA CARDONA RESTREPO**  
Vicepresidente de Estructuración

**Dr. DIEGO ALEJANDRO MORALES SILVA**  
Vicepresidente de Planeación, Riesgos y Entorno

**Dr. FERNANDO AUGUSTO RAMÍREZ LAGUADO**  
Vicepresidente Jurídico

**DE: GLORIA MARGOTH CABRERA RUBIO**  
Jefe Oficina de Control Interno

**ASUNTO:** Informe de evaluación en el marco de la atención al ciudadano y en particular sobre Derechos de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – Segundo semestre 2021.

Respetados doctores:

La Oficina de Control Interno, en los meses de abril y mayo de 2022, realizó seguimiento a los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos y Sugerencias – Segundo semestre de 2021, en cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, por el cual se establece que “... la Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas



La movilidad  
es de todos

Mintransporte

GLORIA MARGOTH CABRERA RUBIO

Firmado Digitalmente

CN=GLORIA MARGOTH CABRERA RUBIO  
C=CO  
O=AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA  
E=gcabrera@ani.gov.co

LLave Pública

RSA/2048 bits

Agencia Nacional de  
Infraestructura



Documento firmado digitalmente



Agencia Nacional de  
Infraestructura

Avenida Calle 24A Nro. 59-42 Torre 4 Piso 2.  
PBX: 4848860 - [www.ani.gov.co](http://www.ani.gov.co)  
Nit. 830125996-9. Código Postal ANI 110221.  
Página 2 de 3

Para contestar cite:

Radicado ANI No.: 20221020074053



Fecha: 07-06-2022

## MEMORANDO

*legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular...".*

Las conclusiones, recomendaciones y no conformidades se describen en el capítulo 8 del informe que se anexa a la presente comunicación, con el fin que se coordinen las acciones tendientes a la atención de las recomendaciones realizadas. Para las no conformidades se deben adoptar las medidas preventivas y/o correctivas procedentes para lo cual el término establecido es de treinta (30) días calendarios contados a partir de la radicación de este informe.

Para estos efectos, se recomienda aplicar la metodología para el análisis de causas (SEPG-I-007) adoptada por la Entidad, con el fin de identificar adecuadamente la causa raíz de la situación presentada y generar las acciones pertinentes en el formato de acción correctiva (SEPG-F-019) y anexarlo a la respuesta del plan propuesto.

Cordialmente,

**GLORIA MARGOTH CABRERA RUBIO**

Jefe Oficina de Control Interno

Anexos: Informe, Anexo 1, Anexo 2 en PDF

cc: 1) ELIZABETH GOMEZ SANCHEZ (VICE) Vicepresidencia de Gestion Corporativa BOGOTA D.C. -2) CARLOS ALBERTO GARCIA MONTES (VICE) Vicepresidencia Ejecutiva BOGOTA D.C. -3) JUAN FRANCISCO ARBOLEDA OSORIO (VICE) Vicepresidencia de Gestion Contractual BOGOTA D.C. -4) DIANA CECILIA CARDONA RESTREPO (VICE) Vicepresidencia de Estructuración BOGOTA D.C. -5) DIEGO ALEJANDRO MORALES SILVA (VICE) Vicepresidencia de Planeación Riesgos y Entorno BOGOTA D.C. -6) FERNANDO AUGUSTO RAMIREZ LAGUADO (VICE) Vicepresidencia Jurídica BOGOTA D.C. -7) MONICA PATRICIA FRANCO TORO Vicepresidencia de Gestion Corporativa BOGOTA D.C. -8) VALENTINA MARTINEZ GONZALEZ Vicepresidencia de Gestion Corporativa BOGOTA D.C. -9) BEATRIZ JULIANA VANEGAS GARCIA Vicepresidencia de Gestion Contractual BOGOTA D.C. -10) GONZALO CUBIDES SUAREZ Vicepresidencia Ejecutiva BOGOTA D.C. -11) LADY DIANA PABON RINCON Vicepresidencia Jurídica BOGOTA D.C. -12) DANY WILSON ORTIZ ROA 1 Vicepresidencia de Estructuración BOGOTA D.C. -13) HECTOR EDUARDO VANEGAS GAMEZ GIT de Planeación BOGOTA D.C.

Proyectó:

VoBo: GLORIA MARGOTH CABRERA RUBIO (JEFE)

Nro Rad Padre:

Nro Borrador: 20221020032952

GADF-F-010



La movilidad  
es de todos

Mintransporte



Documento firmado digitalmente



Agencia Nacional de  
Infraestructura

Avenida Calle 24A Nro. 59-42 Torre 4 Piso 2.  
PBX: 4848860 - [www.ani.gov.co](http://www.ani.gov.co)  
Nit. 830125996-9. Código Postal ANI 110221.  
Página 3 de 3

Para contestar cite:  
Radicado ANI No.: 20221020074053



Fecha: 07-06-2022

## MEMORANDO



La movilidad  
es de todos

Mintransporte

## INFORME DE SEGUIMIENTO



**Atención a trámites a derechos de petición, quejas, reclamos y sugerencias – SEGUNDO SEMESTRE -2021**

**2022**

## CONTENIDO

1.	OBJETIVOS .....	3
1.1	Objetivo general .....	3
1.2	Objetivos específicos .....	3
2.	ALCANCE .....	3
3.	MARCO NORMATIVO .....	4
4.	DESARROLLO DEL INFORME .....	7
5.	VERIFICACIÓN DE ANTECEDENTES .....	8
5.1	5.1 Plan de mejoramiento Institucional, revisión efectividad hallazgo 1322-20: .....	8
5.2	Plan de mejoramiento por Procesos:.....	11
6.	CUMPLIMIENTO NORMATIVO .....	20
7.	Consolidado de atención de los informes de PQRS – Vigencia 2020 Vs. 2021 .....	57
7.1	Consolidado de atención de los informes de PQRS – Segundo semestre 2021 .....	58
7.1.1	Selección de la muestra de Auditoría – PQRS- Segundo (2°) semestre 2021.....	60
7.1.2	Consolidado segundo semestre 2021, por tipificación de las solicitudes .....	65
7.2	Requerimientos relación con entes externos de control segundo semestre de 2021 – alertas preventivas .....	71
7.3	Verificación de información contenida en el vínculo de Atención y Servicio al Ciudadano 74	
7.4	Revisión, seguimiento e implementación de mejoras .....	83
7.5	Seguimiento sobre medidas adoptadas por la Agencia Nacional de Infraestructura – ANI, durante el segundo semestre de 2021- Servicio al Ciudadano-COVID-19. ....	87
7.6	Comportamiento canales de atención – tercer y cuarto trimestre de 2021 .....	88
8.	CIERRE DE LA AUDITORÍA, CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES, OBSERVACIONES y NO CONFORMIDADES.....	89
8.1	Recomendaciones .....	91
8.2	No conformidades .....	92
9.	ANEXOS.....	94

## 1. OBJETIVOS

### 1.1 Objetivo general

Verificar el cumplimiento normativo respecto a la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias radicadas en la Entidad en el periodo comprendido entre el 01 de julio y el 31 de diciembre de 2021.

### 1.2 Objetivos específicos



- Verificar los avances de cumplimiento de las acciones señaladas para superar las causas de los Hallazgos y/o No conformidades que sobre la materia se encuentren en los Planes Institucionales (Plan de Mejoramiento Institucional y Plan de Mejoramiento por Procesos, respectivamente).
- Analizar los informes de atención al ciudadano presentados en el tercer y cuarto trimestre de 2021.
- Efectuar seguimiento mediante mecanismos de confrontación aleatoria de los registros que soportan los informes de atención al ciudadano antes citados Vs radicados en el Sistema de Información Documental ORFEO.
- Constatar la funcionalidad y accesibilidad del sitio web de la entidad - vínculo *“Atención y Servicio a la Ciudadana”*
- A partir de la normatividad (externa e interna) en materia de COVID-19, verificar de manera aleatoria la atención ofrecida a la ciudadanía respecto de la recepción, trámite y servicio de solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias y derechos de petición elevados ante la Entidad.

## 2. ALCANCE

Verificar la adecuada atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, en la forma y términos establecidos en la Constitución, la jurisprudencia y la Ley. Esta verificación se lleva a cabo sobre la base de pruebas selectivas de las evidencias y documentos que soportan esta actividad para los periodos correspondientes a los dos (2) últimos trimestres de 2021, según los informes de atención al ciudadano proferidos por la Entidad<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Sobre el particular es importante señalar que las fuentes de verificación fueron: (i) Informes atención al ciudadano – Tercer y cuarto trimestre de 2021- y los insumos que los soportan publicados en la página web de la Entidad (ii). Información relacionada con la muestra que reposa en el Sistema de Información Documental ORFEO con corte 18 de abril de 2022 y (iii) información que reposa en la página web en el enlace Servicio al ciudadano – <https://www.ani.gov.co/servicio-al-ciudadano>.

 <p>Agencia Nacional de Infraestructura</p>	<p>AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA</p> <p>Atención a trámite a derechos de petición, quejas, reclamos y sugerencias -Segundo semestre -2021</p>	 <p>El futuro es de todos</p> <p>Gobierno de Colombia</p>
--	---	--

### 3. MARCO NORMATIVO

La verificación realizada tuvo como fundamento la normatividad legal vigente, sobre la materia objeto del informe y lo relacionado con los lineamientos en el estado de emergencia COVID-19, en especial las siguientes:

- Constitución Política de Colombia Artículos 23, 103, 209 y 270.
- Ley 87 de 1993 y sus Decretos Reglamentarios que establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado.
- Ley 594 de 2000, Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivo y se dictan otras disposiciones. Y sus acuerdos concordantes
- Ley 190 de 1995. Artículo 54.
- Ley 489 de 1998. Artículos 32 y 33.
- Ley 734 de 2002. Código Disciplinario Único en lo que acontece con los deberes de los servidores públicos (Art. 34 numeral 34).
- Ley 962 de 2005. Por la cual se dictan disposiciones sobre la racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
- Ley 1474 de 2011. Estatuto Anticorrupción.
- Ley 1437 de 2011. Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1712 de 2014. Por la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1755 de 2015. Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Decreto 2232 de 1995. Artículos 7, 8 y 9.
- Decreto 2623 de 2009. Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
- Decreto 019 de 2012. Antitrámites.
- Decreto 103 de 2015 compilado por el Decreto 1078 de 2015. Por el cual se reglamentó parcialmente la Ley 1712 de 2014.
- Decreto 1081 de 2015. Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República.



- Decreto 1166 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 417 del 17 de marzo de 2020. Por el cual se declara un Estado de Emergencia económica, social y ecológica en todo el territorio nacional.
- Decreto 457 del 22 de marzo de 2020. Por el cual se imparten instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia Coronavirus COVID-19.
- Directiva Presidencial No. 02 del 12 de marzo de 2020. Por medio de la cual se adoptan medidas para atender la contingencia generada por COVID-19, a partir del uso de las tecnologías la información y las telecomunicaciones -TIC.
- Decreto 491 de 2020 del 28/03/2020. Por la cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la prestación de los servicios de los usuarios por parte de las autoridades y los particulares que cumplan funciones y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del estado de Emergencia, Social y Ecológica.
- Decreto 637 del 6 de mayo de 2020 "Por el cual se declara un Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio nacional"
- Decreto 1168 del 25 de agosto de 2020 "Por el cual se imparten instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVIO - 19, y el mantenimiento del orden público y se decreta el aislamiento selectivo con distanciamiento individual responsable."
- Resolución 618 del 31 de mayo de 2020 "Por la cual se derogan las Resoluciones 471 del 22 de marzo de 2020 y 498 del 13 de abril de 2020, se establecen medidas transitorias respecto de los trámites que se adelantan en la Agencia Nacional de Infraestructura y se adoptan otras medidas administrativas por motivos de salud pública"
- Resolución 1111 del 10 de agosto de 2020 "Por medio de la cual se modifica la Resolución 618 del 31 de mayo de 2020"
- Resolución Reglamentaria Orgánica No. 042 del 25/08/2020, artículo 38. Por la cual se reglamenta la rendición electrónica de la cuenta, los informes y otra información que realizan los sujetos de vigilancia y control fiscal a la Contraloría



General de la República a través del Sistema de Rendición Electrónico de la Cuenta e Informes y Otra Información (SIRECI)

- Resolución 1529 de 2017. Por la cual se delegan unas funciones en las Vicepresidencias de la Agencia Nacional de Infraestructura y se adoptan otras disposiciones.
- Resolución No. 20201010006185 del 31/05/2020. Por la cual se derogan las Resoluciones 471 del 22 de marzo de 2020 y 498 del 13 de abril de 2020, se establecen medidas transitorias respecto de los trámites que se adelantan en la Agencia Nacional de Infraestructura y se adoptan otras medidas administrativas por motivos de salud pública.
- Resolución No. 20214000021385 del 29/12/2021. Por la cual se reglamenta el ejercicio del derecho de petición en la Agencia Nacional de Infraestructura.
- Circular Interna No. 009 de 2013 – Manejo de Orfeo y Derechos de Petición.
- Circular Externa 01 del 2020 del 31/03/2020, expedida por el Archivo General de la Nación. Mediante la cual se efectúan lineamientos para la administración de expedientes y comunicaciones oficiales en el marco de la Emergencia.
- Circular Conjunta 100-008 del 03/05/2020 -Presidencia de la República. Recomendaciones de Transparencia necesarias para la ejecución de recursos y contratación en el marco del estado de emergencia derivados del COVID -19.
- Circular Conjunta 010 de 2020. Lineamientos para vigilancia y protección de los recursos públicos en el marco de la emergencia derivada del COVID-19.
- Circular – ANI- No. 20204090052033 del 27/03/2020. Gestión de la correspondencia interna y externa en la ANI – Medidas de urgencia – Pandemia COVID 19.
- Circular – ANI- No. 20203040000264 del 23/06/2020. Lineamientos e instrucciones para el cumplimiento de las medidas transitorias determinadas en la Resolución No. 618 del 31/05/2020.
- Circular No. 015 del 30/09/2020 – CGR. Lineamientos Generales sobre los Planes de Mejoramiento y manejo de las acciones cumplidas.
- Guía Servicio al Ciudadano y Racionalización de Trámites en el marco del covid-19 emitida por el Departamento Administrativo de la Función Pública en el mes de junio de 2020 (<https://www.funcionpublica.gov.co/kit-herramientas-covid-19>).

- Instructivo para revisión de efectividad hallazgos CGR – Código EVCI-I-007- versión 001 del 24/11/2020.
- Y demás normas concordantes sobre la materia que ayuden a cumplir con el objetivo del presente informe.

#### 4. DESARROLLO DEL INFORME

En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 76 de Ley 1474 de 2011, el cual establece: *“En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad (...). La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular...”* (Subraya fuera de texto).

Para el desarrollo de la presente auditoría se tuvo en cuenta que la Entidad estuviera cumpliendo con las políticas sobre la materia y en particular las relacionadas con la “transparencia, participación y el servicio al ciudadano” y dentro de estas, observar que las acciones implementadas por la Agencia Nacional de Infraestructura – ANI, estén orientadas a acercar al ciudadano y hacer visible la gestión pública, la disponibilidad de la información sobre los trámites y servicios y su efectividad, conforme a las orientaciones establecidas, entre otros en la Ley 1712 de 2014 (Ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública Nacional), reglamentada por el Decreto 103 de 2015 y demás disposiciones concordantes sobre la materia.

En este contexto se procedió a efectuar seguimiento a los compromisos e implementación de medidas o acciones de mejoramiento para subsanar las debilidades evidenciadas en los últimos informes de evaluación<sup>2</sup>, sobre los cuales se requirió información mediante correo electrónico de fecha 7 abril de 2022.

Por otra parte, se analizó la información consignada en los informes de atención al ciudadano correspondientes al tercer y cuarto trimestre de 2021, emitidos por el equipo

<sup>2</sup> Informes de atención a trámite de Derechos de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias Rads. Nos. 20211020072493 del 10/05/2021 y 20211020164153 del 16/12/2021, emitidos por la Oficina de Control Interno.

de atención al ciudadano de la ANI, y se analizaron los diferentes documentos y registros que soportaban los citados informes. De igual forma, se realizó de manera aleatoria, seguimiento a ciertos registros (radicados) en el Sistema de Gestión Documental – ORFEO.

Adicionalmente, se verificó la funcionalidad, accesibilidad y la información publicada en el sitio web de la Entidad – vínculo “SERVICIO AL CIUDADANO”.

En este sentido, se procede a describir las actividades realizadas en el presente seguimiento y sus resultados:

## 5. VERIFICACIÓN DE ANTECEDENTES

### 5.1 Plan de mejoramiento Institucional, revisión efectividad hallazgo 1322-20:

En lo concerniente al seguimiento efectuado a este plan se evidenció que sobre el tema PQRS, existe un hallazgo administrativo (1322-20) “*Plan de participación ciudadana de la Agencia Nacional de Infraestructura –ANI*”. Ahora bien, en el seguimiento efectuado por la Oficina de Control Interno<sup>3</sup> [https://www.ani.gov.co/sites/default/files/pmi\\_ani\\_marzo\\_2022\\_web.xlsm](https://www.ani.gov.co/sites/default/files/pmi_ani_marzo_2022_web.xlsm), se observó que el citado hallazgo, se encuentra con un porcentaje de cumplimiento del 100% y en la actualidad queda pendiente el análisis de efectividad. Por consiguiente, será revisado por la Oficina de Control Interno, según Circular No. 015 del 30/09/2020, emitida por la Contraloría General de la República.

### Revisión y análisis del hallazgo administrativo (1322-20):

Una vez revisados los diferentes soportes sobre las acciones de mejora propuestas por la dependencia competente, se observa que una de las causas que dieron origen al citado hallazgo, continúa presentándose de manera reiterativa en cada seguimiento semestral que realiza la Oficina de Control Interno. Por consiguiente, se declara “**No efectivo**”.

El fundamento de la posición por parte de la Oficina de Control Interno tiene que ver con la recurrencia en los “incumplimientos de términos” y lo propio con el incremento porcentual, de las comunicaciones reportadas en el segundo semestre de 2021, bajo la

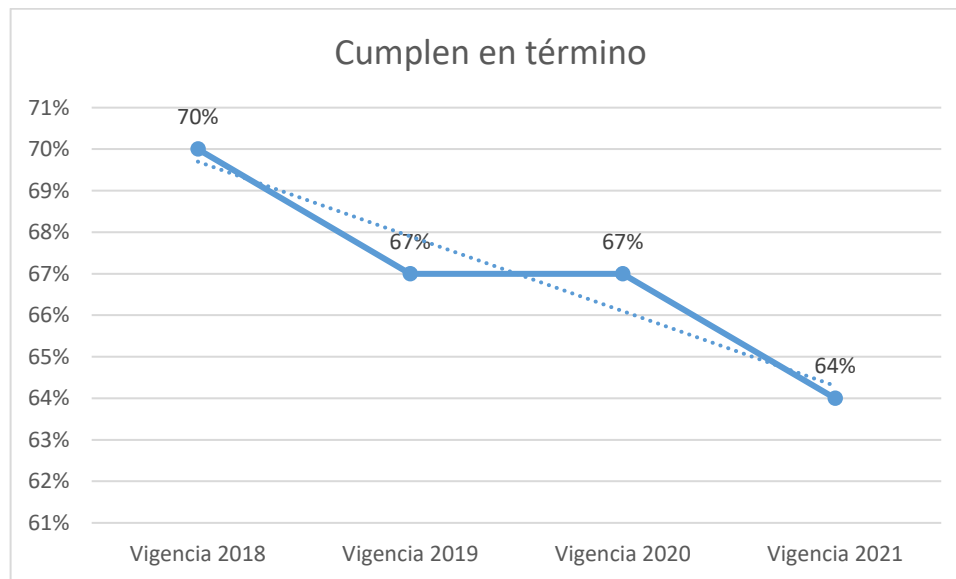
<sup>3</sup> Consulta efectuada el 10/11/2021

denominación “Incumplen Sin Respuesta”. Las citadas situaciones, se ven reflejadas en el consolidado<sup>4</sup> de las vigencias 2018 al 2021.

**Tabla 1. Comparativa atención PQRS, por vigencias 2018- 2021**

Connotación	Vigencia 2018	Vigencia 2019	Vigencia 2020	Vigencia 2021
Cumplen en término	70%	67%	67%	64%
Con respuesta - Fuera de término	10%	10%	9%	8%
Incumplen - Sin respuesta	12%	15%	14%	20%
En Término para responder	8%	8%	10%	8%

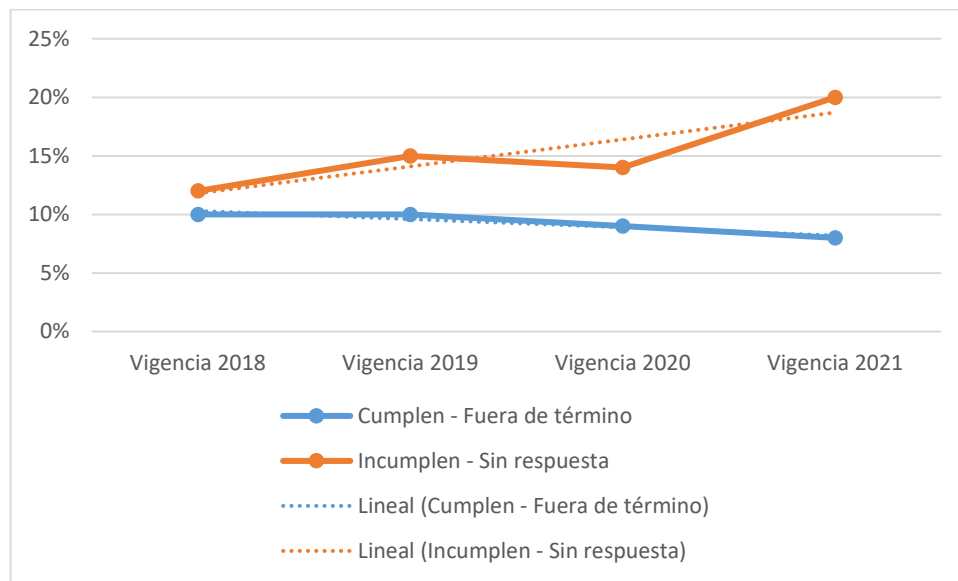
En las siguientes gráficas se pueden observar los comportamientos y las tendencias de las cifras consolidadas en las 4 vigencias:



<sup>4</sup> Las cifras consolidadas, se fundamentan en las sumatoria de los datos consignados en los informes Trimestrales, Servicio al Ciudadano – Cumplimiento PQRS.

El cumplimiento en la respuesta a las comunicaciones muestra una clara tendencia a la baja. Se evidencia una disminución porcentual de 6 puntos porcentuales en los últimos 4 años.

En cuanto al cumplimiento extemporaneo y al incumplimiento, la gráfica evidencia lo siguiente:



En el caso de la extemporaneidad no se evidencian grandes variaciones, sin embargo, se puede observar una ligera tendencia a la disminución de este ítem. En contraste, el porcentaje de comunicaciones que no cuentan con respuesta, en los últimos cuatro años, muestra tendencia a la alta.

Ahora teniendo en cuenta que en el instructivo para revisión de efectividad Hallazgos CGR (Código- EVCI-007), se establecen unos criterios para el análisis de efectividad de los hallazgos cumplidos, se advierte el incumplimiento de dos (2) de ellos, así: Criterio **(a)** y el criterio **(c)**; así:

- Desaparición de la causa de hecho: las acciones de mejora en las cuales se haya determinado que las causas del hallazgo ha(n) desaparecido o se ha(n) modificado los supuestos de hecho que dieron origen al mismo.
- No hay repetición: las situaciones evidenciadas en los hallazgos no se han vuelto a presentar, en donde se debe tener como referente objetivo que: en los dos últimos

años no se han presentado Hallazgos por parte de la Contraloría General de la República, respecto a situaciones similares.

Para este caso en particular, se considera oportuno reforzar las unidades de medida, que permitan eliminar la recurrencia de las mencionadas situaciones y por ende mejorar la gestión institucional para el tema de atención al ciudadano.

### 5.2 Plan de mejoramiento por Procesos:

Durante el proceso de verificación, con corte a 31 de marzo 2022, se comprobó que el Plan de Mejoramiento por Procesos, [https://www.ani.gov.co/sites/default/files/pmp\\_marzo\\_2022.xlsx](https://www.ani.gov.co/sites/default/files/pmp_marzo_2022.xlsx), cuenta con cinco (5) no conformidades, a las cuales se les realiza seguimiento de las acciones de mejora emprendidas. Por consiguiente, el 07 de abril de 2022, la Oficina de Control Interno, mediante correo electrónico, dirigido a cada uno de los enlaces asignados en la Vicepresidencias, se les requirió informar, sí sobre las NO Conformidades referentes con el tema en comentario (PQRS), se habían presentado, avances y/o novedades al respecto. De igual manera se solicitaron los soportes de lo informado al respecto. En este sentido, se recibió respuesta por parte de cinco (5) Vicepresidencias.

A continuación, se procede a presentar el avance de las actividades de mejora, para las siguientes no conformidades:

**Tabla 2. Relación de no conformidades y su avance PMP**

No.	DESCRIPCIÓN E IDENTIFICACIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	OBSERVACIÓN Y/O ANOTACIÓN	PORCENTAJE DE AVANCE
3919	Se evidenciaron incumplimientos reiterativos a los términos de respuesta establecidos en el artículo 14 del Código de Procedimiento	Mediante memorando Rad. 20224000033653 del 15/02/2022, la VAF, informa diferentes acciones de mejora para fortalecer este ejercicio transversal y mejorar el procedimiento para su atención integral, destacándose la expedición y	50%

No.	DESCRIPCIÓN E IDENTIFICACIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	OBSERVACIÓN Y/O ANOTACIÓN	PORCENTAJE DE AVANCE
	<p>Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011, modificado por la Ley 1755 de 2015), respecto a la atención ofrecida a las PQRS.</p>	<p>socializó la 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”. Adicionalmente, informan lo referente con la realización de espacios de sensibilización a servidores y colaboradores, en todos los asuntos atinentes al servicio para escalar en el cumplimiento de respuestas a PQRS, aprovechando las charlas de inducción y reinducción.</p> <p>21/02/2022, se recibió de la Vicepresidencia de Planeación Riesgos y Entorno memorando Rad. 20226010035913, donde se precisan las acciones de mejora, que se implementarán.</p> <p>Mediante correo electrónico del 24/02/2022, la Vicepresidencia de Gestión Contractual señala las siguientes acciones de mejora, a implementar, de las cuales algunas se encuentran cumplidas y otras en proceso de ejecución.</p> <p>El 10/03/2022, mediante correo electrónico, la Vicepresidencia Ejecutiva, informa que se seguirán implementando dos (2) acciones de mejora para la atención de requerimientos, entre otras: Enlace de las respuestas en Orfeo, a los</p>	



No.	DESCRIPCIÓN E IDENTIFICACIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	OBSERVACIÓN Y/O ANOTACIÓN	PORCENTAJE DE AVANCE
		radicados padres correspondientes y remisión de copia al peticionario cuando se den traslados por competencia a otras entidades.	
3920	En la muestra auditada, se evidenciaron situaciones descritas en el anexo 1, en el cual se registran siete (7) eventos referentes con respuesta ofrecidas mediante correos electrónicos que no fueron debidamente radicados en el área de archivo y correspondencia – Sistema de Gestión Documental, incumpliendo lo citado en la Circular No. 20204090052033 del 27/03/2020.	<p>Mediante memorando Rad. 20224000033653 del 15/02/2022, la VAF, precisó que: Se dispone que "las respuestas deben brindarse a través de oficios que cuenten con la firma del autorizado y radicado de salida, y no por correos electrónicos, las cuales serán comunicadas desde el correo electrónico: correspondencia@ani.gov.co. En el mismo sentido, los servidores y contratistas que reciban comunicaciones en sus correos institucionales, deben remitirlas al correo institucional: contactenos@ani.gov.co, único canal autorizado para su recepción e incorporación."</p> <p>El 10/03/2022, mediante correo electrónico, la Vicepresidencia Ejecutiva, informa que se seguirán implementando las siguientes acciones de mejora para la atención de requerimientos, entre otras:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Enlace de las respuestas en Orfeo a los radicados padre correspondientes y/o cargue de la respuesta en formato PDF.</li> </ul>	50%

No.	DESCRIPCIÓN E IDENTIFICACIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	OBSERVACIÓN Y/O ANOTACIÓN	PORCENTAJE DE AVANCE
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Remisión de copia al peticionario cuando se den traslados por competencia a otras entidades.</li> </ul>	
3921	<p>Se evidenciaron fallas recurrentes que imposibilitan efectuar seguimiento y consulta a los radicados desde el vínculo <a href="https://orfeo.ani.gov.co/consultaRadicados.php">https://orfeo.ani.gov.co/consultaRadicados.php</a>. La presente situación impide al ciudadano consultar el estado del radicado. (ver anexo-2). Esto genera incumplimiento a lo estipulado en el art. 2.1.1.3.1.2. del Decreto 1081 del 26 de mayo de 2015, que establece la obligación de "indicar al solicitante un número o código que permita hacer seguimiento al estado de su solicitud, la fecha de recepción y los medios por los cuales se puede hacer seguimiento a la misma".</p>	<p>Mediante memorando Rad. 20224000033653 del 15/02/2022, la VAF, precisó que: "el Equipo de Servicio al Ciudadano sostuvo una mesa de trabajo con el GIT Tecnologías el 3 de febrero de 2022, en la cual se dieron a conocer los desarrollos realizados para acoger las solicitudes a este respecto, entre ellas, establecer el nuevo formulario de PQRS para la entidad, que permitirá a la ciudadanía y usuarios en general hacer seguimiento de sus trámites, así como visualizar las respuestas y sus respectivos anexos".</p>	50%
3922	<p>En la muestra auditada se evidenciaron situaciones descritas en el anexo 1, relacionadas con el</p>	<p>Mediante memorando Rad. 20224000033653 del 15/02/2022, la VAF, precisó sobre este tema, lo siguiente: "Los traslados por</p>	50%

No.	DESCRIPCIÓN E IDENTIFICACIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	OBSERVACIÓN Y/O ANOTACIÓN	PORCENTAJE DE AVANCE
	<p>archivo de un trámite de peticiones, cuando estas han sido trasladadas a un tercero, sin encontrarse soporte de haberse informado al peticionario y cuando estas se encuentran en proceso de recolección de información. Esto genera incumplimiento a lo establecido en la Circular 9 de 2013. (2013-409-000009-4 del 10 de mayo de 2013) que establece las directrices internas relacionadas con el manejo del Sistema de Gestión Documental.</p>	<p>competencia deben realizarse a los cinco (5) días siguientes a su recepción, informando por escrito a los peticionarios".</p> <p>21/02/2022, se recibió de la Vicepresidencia de Planeación Riesgos y Entorno memorando Rad. 20226010035913, donde se precisan las siguientes acciones de mejora:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Verificar mensualmente y emitir alerta a las Gerencias de la VPRE cuando se evidencien PQRS que se reportan fuera de término en el ORFEO (cuando aplique).</li> <li>- Realizar seguimiento a la gestión de alertas de PQRS de cada gerencia, según la verificación mensual remitida por GIT Planeación.</li> <li>- Realizar seguimiento trimestral a las alertas preliminares preventivas emitidas por parte de la OCI (cuando aplique)</li> <li>- Presentar Informe de manera trimestral al vicepresidente de la VPRE, con el estado de las PQRS y requerimientos de Entes de control.</li> <li>- Solicitar a la VAF capacitaciones sobre PQRS y manejo de ORFEO a los colaboradores de la VPRE.</li> </ul> <p>Mediante correo electrónico del 24/02/2022, la Vicepresidencia de Gestión Contractual señala las siguientes acciones de mejora:</p>	

No.	DESCRIPCIÓN E IDENTIFICACIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	OBSERVACIÓN Y/O ANOTACIÓN	PORCENTAJE DE AVANCE
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contratar un profesional para realizar actividades de soporte a la VGC en aras de fortalecer el seguimiento y control en el marco de la atención a los PQR's entre otros. De este modo, se informa que bajo el contrato de prestación de servicios VGC-303-2022, se contrató a la persona enlace en esta materia. (Cumplido)</li> <li>• A partir del mes de febrero, se harán revisiones periódicas con los equipos de trabajo de la VGC para identificar el estado de las solicitudes en curso. (En proceso)</li> <li>• Socialización ante el vicepresidente de su estado para implementar las medidas correspondientes según lo analizado a partir de los reportes periódicos que se indicaron en el punto anterior. (En proceso)</li> </ul> <p>El 10/03/2022, mediante correo electrónico, la Vicepresidencia Ejecutiva, informa que se seguirán implementando las siguientes acciones de mejora para la atención de requerimientos, entre otras:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Enlace de las respuestas en Orfeo a los radicados padre correspondientes y/o cargue de la respuesta en formato PDF.</li> </ul>	

No.	DESCRIPCIÓN E IDENTIFICACIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	OBSERVACIÓN Y/O ANOTACIÓN	PORCENTAJE DE AVANCE
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Remisión de copia al peticionario cuando se den traslados por competencia a otras entidades.</li> </ul>	
3923	<p>Incumplimientos de directrices internas relacionadas con el manejo del Sistema de Gestión Documental.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se pierde la trazabilidad cuando no se enlaza de manera apropiada el documento de respuesta. El trámite de la gestión efectuada solamente se informa de manera escrita en el histórico del Orfeo “pestaña de comentarios” y no se adjunta ningún documento de respuesta.</li> <li>En el Orfeo, no se adjunta el documento de respuesta, aunque se dio trámite.</li> <li>Se generan deficiencias, cuando únicamente aparece en el Orfeo, un oficio de respuesta anulado.</li> </ul>	<p>Mediante memorando Rad. 20224000033653 del 15/02/20222, la VAF, informan diferentes acciones de mejora para fortalecer este ejercicio transversal y mejorar el procedimiento para su atención integral. Se destaca lo referente con la Designación anual del enlace por cada Vicepresidencia y Jefatura de Oficina, para la atención a PQRS, Servicio al Ciudadano, Entes de Control y Congreso, como encargado de asegurar su atención oportuna, clara, completa y comunicada.</p> <p>21/02/2022, se recibió de la Vicepresidencia de Planeación Riesgos y Entorno memorando Rad. 20226010035913, donde se precisan las siguientes acciones de mejora:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Verificar mensualmente y emitir alerta a las Gerencias de la VPRE cuando se evidencien PQRS que se reportan fuera de termino en el ORFEO (cuando aplique).</li> <li>Realizar seguimiento a la gestión de alertas de PQRS de cada gerencia,</li> </ul>	50%

No.	DESCRIPCIÓN E IDENTIFICACIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	OBSERVACIÓN Y/O ANOTACIÓN	PORCENTAJE DE AVANCE
	<p>- Se enlaza como respuesta un memorando, que hace parte a un trámite interno, más no a la gestión ofrecida al peticionario, lo cual no corresponde con la realidad de la actuación final adelantada por la entidad.</p> <p>- Se archivan documentos sin el soporte del trámite ofrecido por la Entidad.</p>	<p>según la verificación mensual remitida por GIT Planeación.</p> <p>- Realizar seguimiento trimestral a las alertas preliminares preventivas emitidas por parte de la OCI (cuando aplique)</p> <p>- Presentar Informe de manera trimestral al vicepresidente de la VPPE, con el estado de las PQRS y requerimientos de Entes de control.</p> <p>- Solicitar a la VAF capacitaciones sobre PQRS y manejo de ORFEO a los colaboradores de la VPPE.</p> <p>Mediante correo electrónico del 24/02/2022, la Vicepresidencia de Gestión Contractual señala las siguientes acciones de mejora:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contratar un profesional para realizar actividades de soporte a la VGC en aras de fortalecer el seguimiento y control en el marco de la atención a los PQR's entre otros. De este modo, se informa que bajo el contrato de prestación de servicios VGC-303-2022, se contrató a la persona enlace en esta materia. (Cumplido)</li> <li>• A partir del mes de febrero, se harán revisiones periódicas con los equipos de trabajo de la VGC para identificar</li> </ul>	

No.	DESCRIPCIÓN E IDENTIFICACIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	OBSERVACIÓN Y/O ANOTACIÓN	PORCENTAJE DE AVANCE
		<p>el estado de las solicitudes en curso. (En proceso)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Socialización ante el vicepresidente de su estado para implementar las medidas correspondientes según lo analizado a partir de los reportes periódicos que se indicaron en el punto anterior. (En proceso)</li> </ul> <p>El 10/03/2022, mediante correo electrónico, la Vicepresidencia Ejecutiva, informa que se seguirán implementando las siguientes acciones de mejora para la atención de requerimientos, entre otras:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Enlace de las respuestas en Orfeo a los radicados padre correspondientes y/o cargue de la respuesta en formato PDF.</li> <li>• Remisión de copia al peticionario cuando se den traslados por competencia a otras entidades.</li> </ul>	

El avance se reflejó en el reporte al seguimiento del Plan de Mejoramiento por Procesos publicado en la página web de la Entidad, con corte a 31 de marzo de 2022.

Por otra parte, es oportuno indicar que las NO Conformidades, suelen ser recurrentes en los seguimientos que realiza la Oficina de Control Interno, y a su vez las falencias que se evidencian vinculan a varias Vicepresidencias, lo cual conlleva a que las fechas finales y de las acciones emprendidas difieran en cada dependencia.



## 6. CUMPLIMIENTO NORMATIVO

Con el fin de verificar el cumplimiento normativo relacionado con la atención a las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias, se diseñó el cuadro que se presenta a continuación, el cual contiene el artículo específico de la norma, el reporte de cumplimiento de la Entidad y la verificación realizada por parte de la Oficina de Control Interno.

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Sí	No	Parcial	
Ley 190 de 1995, artículos 54	<p><b>Artículo 54º.-</b> Las dependencias a que hace referencia el artículo anterior que reciban las quejas y reclamos deberán informar periódicamente al jefe o director de la Entidad sobre el desempeño de sus funciones.</p>	X			<p>Mediante memorando Rad. 20224000052423 del 04/04/2022, la Vicepresidencia Administrativa informa que remitió al Presidente de la entidad, los siguientes informes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe Tercer Trimestre 2021 – Servicio al Ciudadano – Memorando Rad. No. 20214000140693 del 22/10/2021.</li> </ul> <p><b>Fecha de publicación:</b> 20/10/2021.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe Cuarto Trimestre 2021 – Servicio al Ciudadano – Memorando Rad. No. 20224000047783 del 23/03/2022.</li> </ul> <p><b>Fecha de publicación:</b> 14/02/2022.</p>
	<p><b>Artículo 54º.-</b></p> <p>“(…) los cuales deberán incluir:</p>				<p>En los informes del tercer (3º) y cuarto (4º) trimestre de 2021 de Servicio al Ciudadano</p>

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Sí	No	Parcial	
	<p>1. Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos, y</p> <p>2. Principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que preste la Entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública.</p>	X			<p>que se encuentran publicados en la página Web de la Entidad, se confirmó que los mismos contienen un aparte sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Temas sobre los cuales más indagaron los ciudadanos.</li> <li>- Diligenciamiento voluntario de la encuesta de satisfacción.</li> <li>- Percepción PQRS a través de la Página Web de la Entidad</li> </ul> <p>Finalmente, en correo de fecha 24/04/2022, se le consultó a la líder del tema, lo siguiente: <i>“Se tiene conocimiento sí del total de las 24 sugerencias recibidas durante el segundo semestre de 2021, alguna de ellas hizo referencia y/o evaluó la manera como se presta el servicio público en la Entidad “.</i> En este sentido, informó que <b>“No”</b>.</p>
Decreto 2232 de 1995, artículo 0 ítem	<p><b>Artículo 9º.-</b> Actividades del jefe. En desarrollo de las anteriores funciones el jefe de esta dependencia deberá:</p>				<p>La OCI, evidenció que los informes de atención al ciudadano correspondientes al tercer (3º) y cuarto (4º)</p>

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Sí	No	Parcial	
	Presentar el informe de que trata el artículo 54 de la Ley 190 de 1995. Este informe debe ser presentado con una periodicidad mínima trimestral, al jefe o director de la entidad.	X			<p>trimestre de 2021 se encuentran publicados en la página Web de la entidad cada uno con sus respectivos soportes y/o insumos (archivos Excel) y pueden ser consultados en los siguientes vínculos:</p> <p><a href="https://www.ani.gov.co/sites/default/files/informe_3er_trimestre_2021_servicio_al_ciudadano.pdf">https://www.ani.gov.co/sites/default/files/informe_3er trimestre 2021 - servicio al ciudadano.pdf</a></p> <p><a href="https://www.ani.gov.co/sites/default/files/informe_4to_trimestre_2021_servicio_al_ciudadano.pdf">https://www.ani.gov.co/sites/default/files/informe_4to trimestre 2021 - servicio al ciudadano.pdf</a></p> <p>Los anteriores informes fueron comunicados al Presidente de la Entidad, mediante memorandos radicados No. 20214000140693 del 22/10/2021 y Rad. No. 20224000047783 del 23/03/2022.</p>
<b>Decreto 1081 del 26 de mayo de 2015</b>	<b>Artículo 2.1.1.6.2.</b> Informes de solicitudes de acceso a información. De conformidad con lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, los sujetos obligados deberán publicar los informes	X			En los informes del tercer (3º) y cuarto (4º) trimestre de 2021 de Servicio al Ciudadano se indicó en forma detallada cada una de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y demás solicitudes que gestionó el Equipo de

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Sí	No	Parcial	
	de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta. Respecto de las solicitudes de acceso a información pública, el informe debe discriminar la siguiente información mínima: (1) El número de solicitudes recibidas.				Participación y Servicio al Grupo de Atención al Ciudadano de la Entidad, en donde se indica que el total de las solicitudes recibidas para cada uno de los trimestres objeto de estudio, fueron: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tercer (3°) trimestre 2021: Ingresaron <b>2990</b> comunicaciones.</li> <li>• Cuarto (4°) trimestre 2021: Ingresaron <b>3100</b> comunicaciones.</li> </ul>
	(2) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.	X			En la consulta efectuada a los informes del tercer (3°) y cuarto (4°) trimestre de 2021 de Servicio al Ciudadano se indica lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tercer (3°) trimestre de 2021: <b>1226</b> <i>Traslados por competencia (recibidos y realizados)</i></li> <li>- Cuarto (4°) trimestre de 2021: <b>1216</b> <i>Traslados por competencia (recibidos y realizados)</i></li> </ul> <p>Sobre este tema, en correo electrónico de fecha</p>

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Sí	No	Parcial	
					24/03/2022, la Oficina de Control Interno consultó lo siguiente: ¿Los informes trimestrales de servicio al Ciudadano (3º y 4º) trimestre 2021, discriminan el número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución?, para lo cual señalaron <sup>5</sup> (NO), a su vez, indicaron: <b>“Se esboza un total global de documentos trasladado, bien sea, porque la entidad lo recibe en traslado o la ANI los traslada”</b> .
	(3) El tiempo de respuesta a cada solicitud.	X			En los informes del tercer (3º) y cuarto (4º) trimestre de 2021, de Servicio al Ciudadano se evidencia que se establece el término promedio de días en que se emitieron las repuestas a los ciudadanos, el cual fue de: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tercer (3º) trimestre de 2021: <b>7 días</b></li> <li>- Cuarto (4º) trimestre de 2021: <b>14 días.</b></li> </ul> <b><u>Anotación - OCI-1:</u></b>

<sup>5</sup> Memorando VAF- Rad. 20224000052423 del 04/04/2022

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Sí	No	Parcial	
					<p>Teniendo en cuenta que en los tres (3) primeros trimestres de 2021, el promedio en la atención a las solicitudes, fue de <b>(7)</b> días, y en el último trimestre se pasó a <b>(14)</b> días, la Oficina de Control Interno, consultó<sup>6</sup>, los motivos por los cuales hubo esa variación en el último trimestre de 2021.</p> <p>La Vicepresidencia Administrativa indicó: Memorando Rad. No. 20224000052423 del 04/04/2022</p> <p><i>Respuesta: puede haber multiplicidad de factores, y uno de los más recurrentes es la búsqueda de vistos buenos y firmas, ya que los servidores y contratistas se desplazan en comisión, lo que puede retardar aquellas; empero, lo que se debe destacar es que la entidad siempre cumple en el término de los 15 concedidos por la Ley.</i></p> <p><b><u>Anotación - OCI-2:</u></b></p>

<sup>6</sup> Correo electrónico del 24/03/2022.

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Sí	No	Parcial	
					<p>En el informe anual de servicio al ciudadano, se precisa que “La ANI, brindó respuesta a las solicitudes de los ciudadanos en un promedio de 8 días”. Sobre este particular es importante tener en cuenta que el cálculo real es de 8.75 días<sup>7</sup>.</p> <p><b>Anotación - OCI-3:</b></p> <p>Se considera oportuno revisar la paginación de los dos (2) informes de Servicio al Ciudadano, toda vez que se evidencia a partir de la página No. 8, discordancia, en cada uno de ellos.</p>
	(4) El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información. El informe sobre solicitudes de acceso a información estará a disposición del público en los términos establecidos en el artículo 4° del presente decreto.	X			<p>Esta información está contenida en los informes de Servicio al Ciudadano correspondientes al tercer (3°) y cuarto (4°) trimestre de 2021, los cuales pueden ser consultados en los siguientes vínculos:</p> <p><a href="https://www.ani.gov.co/sites/default/files/informe_-_3er_trimestre_2021_-_servicio_al_ciudadano.pdf">https://www.ani.gov.co/sites/default/files/informe - 3er trimestre 2021 - servicio al ciudadano.pdf</a></p>

<sup>7</sup> En los tres (3) primeros trimestres el promedio de respuesta a las solicitudes, fue de 7 días y en el cuarto (4°) trimestre, pasó a 14 días, sumatoria que da  $35/4 = 8.75$ , que se aproxima a 9 días.



Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Sí	No	Parcial	
					<p><a href="https://www.ani.gov.co/sites/default/files/informe_-_4to_trimestre_2021_-_servicio_al_ciudadano.pdf">https://www.ani.gov.co/sites/default/files/informe - 4to trimestre 2021 - servicio al ciudadano.pdf</a></p> <p>En el acápite “<i>acceso a la información pública</i>” se específica en forma detallada los eventos en los cuales se negó el acceso a la información, así:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Tercer (3°) trimestre de 2021</u>: se negó en <b>dos (2) eventos</b>. (ver página Nro. 6 del informe)</li> <li>• <u>Cuarto (4°) trimestre de 2021</u>: Se presentaron <b>seis (6) eventos</b>. (ver página Nro. 6 del informe)</li> </ul> <p>Las razones de negar el acceso de información se encuentran de manera detallada en cada uno de los informes.</p>
Ley 962 de 2005, artículo 15	<b>Artículo 15.</b> Derecho de turno. Los organismos y entidades de la Administración Pública Nacional que conozcan de peticiones, quejas, o reclamos, deberán respetar estrictamente el orden de su presentación, dentro de los criterios señalados en el	X			La Entidad cuenta con un Sistema de Gestión Documental denominando “Orfeo”, que permite generar un registro en forma consecutiva (turno) de la PQRS radicadas en la Entidad.

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Sí	No	Parcial	
	<p>reglamento del derecho de petición de que trata el artículo 32 del Código Contencioso Administrativo, sin consideración de la naturaleza de la petición, queja o reclamo, salvo que tengan prelación legal. Los procedimientos especiales regulados por la ley se atenderán conforme a la misma. Si en la ley especial no se consagra el derecho de turno, se aplicará lo dispuesto en la presente ley.</p> <p>En todas las entidades, dependencias y despachos públicos, debe llevarse un registro de presentación de documentos, en los cuales se dejará constancia de todos los escritos, peticiones y recursos que se presenten por los usuarios, de tal manera que estos puedan verificar el estricto respeto al derecho de turno, dentro de los criterios señalados en el reglamento mencionado en el inciso anterior será público, lo mismo que el registro de los asuntos radicados en la entidad u organismo. Tanto el reglamento como el registro se mantendrán a disposición de los usuarios en la oficina o</p>				<p>Se efectuó una verificación aleatoria de radicados y se evidenció en el sistema de gestión documental ORFEO que existe un registro consecutivo desarrollado de manera ordenada y acorde con el origen de radicación de las diferentes solicitudes y la fecha de ingreso.</p>

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Sí	No	Parcial	
	<p>mecanismo de atención al usuario.</p> <p>Cuando se trate de pagos que deba atender la Administración Pública, los mismos estarán sujetos a la normatividad presupuestal.</p>				
Ley 1437 de 2011	<p><b>Artículo 7</b> Deberes de las autoridades en la atención al público.</p> <p>4. Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5° de este Código.</p>	X			<p>La Entidad cuenta con un Sistema de Gestión Documental denominando "Orfeo", que permite generar un registro en forma consecutiva (turno) de las PQRS radicadas en la Entidad.</p> <p>Se realizó una verificación, en el marco de la auditoría, de radicados aleatoriamente, y se observó que se establece un registro consecutivo desarrollado de manera ordenada y acorde con el origen de radicación de las diferentes solicitudes.</p>
	<p>5. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.</p>	X			<p>Al revisar la página web de la Agencia Nacional de Infraestructura en el enlace:</p> <p><a href="https://www.ani.gov.co/servicios-de-informacion-al-ciudadano/compromiso-de-trato-digno-de-la-ani-con-el-ciudadano-21795#">https://www.ani.gov.co/servicios-de-informacion-al-ciudadano/compromiso-de-trato-digno-de-la-ani-con-el-ciudadano-21795#</a></p>

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Sí	No	Parcial	
					<a href="https://www.ani.gov.co/sites/default/files/carta_de_trato_digno_2021_2.pdf">https://www.ani.gov.co/sites/default/files/carta_de_trato_digno_2021_2.pdf</a>  Se observa la <b>"CARTA DE TRATO DIGNO"</b> , documento en el cual se establece "El compromiso de trato digno con el ciudadano", documento que contiene los derechos y deberes de los ciudadanos y lo propio con los canales de atención que la Agencia Nacional de Infraestructura pone a disposición. <b>El presente documento registró fecha de publicación, el 21/04/2021</b>
Ley 1474 de 2011, art. 76	<b>Artículo 76.</b> Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. <u>Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012</u> . En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.	X			La Agencia cuenta con un "Equipo Servicio al Ciudadano" que responde a las obligaciones de PQRS de cara al ciudadano y apoya las actividades confiadas en materia de servicio ciudadano a la Vicepresidencia Administrativa y Financiera.
	La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y				En la página Web de la Agencia Nacional de Infraestructura se encuentran

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Sí	No	Parcial	
	rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.	X			<p>los informes en los siguientes enlaces:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><a href="https://www.ani.gov.co/sites/default/files/seguimiento_pgrs_segundo_semestre_2020.pdf">https://www.ani.gov.co/sites/default/files/seguimiento_pgrs_segundo_semestre_2020.pdf</a></li> <li><a href="https://www.ani.gov.co/sites/default/files/2_informe_de_seguimiento_pgrs_2021_y_anexos.pdf">https://www.ani.gov.co/sites/default/files/2_informe_de_seguimiento_pgrs_2021_y_anexos.pdf</a></li> </ul> <p>En estos se evidencia la publicación de los dos (2) últimos informes semestrales de la Oficina de Control Interno sobre la evaluación en el marco de la atención al ciudadano y en particular sobre derechos de petición, quejas, reclamos y sugerencias. Estos fueron dados a conocer al Presidente y a los Vicepresidentes de la Entidad mediante radicados Nos. 20211020072493 del 10/05/2021 y 20211020164153 del 16/12/2021.</p>
	En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas,	X			Al ingresar al portal web de la Agencia Nacional de Infraestructura se encuentra

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Sí	No	Parcial	
	sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.				<p>un link denominado “Atención y Servicio a la Ciudadanía”, que al ser abierto conduce a una nueva pestaña PQRSD <a href="https://www.ani.gov.co/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-y-denuncias-pgrsd">https://www.ani.gov.co/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-y-denuncias-pgrsd</a> , que entre otras opciones contiene una para “radicar su PQRSD, que conduce a <b>ANISCOPIO</b>, donde se detalla información general, importante para tener en cuenta en la radicación de una PQRSD. <a href="https://aniscopio.ani.gov.co/pgrs-radicacion-public">https://aniscopio.ani.gov.co/pgrs-radicacion-public</a></p> <p>Así mismo, se puede observar un instructivo, que indica las distintas modalidades de petición y los términos de respuesta en cada clase de solicitud, (petición, consulta, sugerencia, queja, reclamo, denuncia y solicitud de información).</p>
	Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan	X			<p>Al ingresar al portal web de la Agencia Nacional de Infraestructura se encuentra un link denominado “Atención y Servicio a la Ciudadanía”, que al ser abierto conduce a una nueva pestaña PQRSD</p>

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Sí	No	Parcial	
	conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.				<p><a href="https://www.ani.gov.co/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-y-denuncias-pgrsd">https://www.ani.gov.co/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-y-denuncias-pgrsd</a> , que entre otras opciones contiene una para “radicar su PQRSD, que conduce <b>ANISCOPIO</b>, donde se detalla información general, importante para tener en cuenta en la radicación de una PQRSD.</p> <p>Para el tema correspondiente con “Denuncias”, se indican, los diferentes canales, a través de los cuales se pueden denunciar los posibles actos de corrupción presuntamente cometidos por servidores de la Agencia Nacional de Infraestructura en el desempeño de sus funciones; así:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Correo electrónico: <a href="mailto:denuncias@ani.gov.co">denuncias@ani.gov.co</a></li> <li>- Línea telefónica: 6014848861</li> <li>- A nivel nacional o en Bogotá al teléfono: 01 8000 410151</li> </ul> <p>Adicionalmente en la emergencia sanitaria se habilitó la línea del celular</p>

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Sí	No	Parcial	
					<p>número 3052971944, con la finalidad de agendar citas de radicación de correspondencia. Sobre este particular, se realizaron dos (2) llamadas telefónicas<sup>8</sup>, con la finalidad de verificar su funcionalidad y atención.</p> <p>Finalmente, la Oficina de Control Interno, mediante correo electrónico del 24/03/2022, consultó al Equipo de Servicio al Ciudadano, lo siguiente:</p> <p><i>¿Del total de las nueve (9) denuncias tipificadas en los informes de atención al ciudadano del tercer (3°) y cuarto (4°) trimestre de 2021, alguna de ellas hace referencia a presuntas irregularidades y/o actos de corrupción realizados por funcionarios de la Entidad”.</i></p> <p>En respuesta ofrecida por esa dependencia se indicó que <b>“NO”</b>.</p>

<sup>8</sup> El 29/04/2022, durante el transcurso del día se realizaron dos (2) llamadas que fueron atendidas por una persona que forma parte del Equipo de Servicio al Ciudadano y posteriormente dio las indicaciones correspondientes.



Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Sí	No	Parcial	
Ley 1712 de 2014, art 11, literal h	<p><b>Artículo 11.</b> Información mínima obligatoria respecto a servicios, procedimientos y funcionamiento del sujeto obligado. Todo sujeto obligado deberá publicar la siguiente información mínima obligatoria de manera proactiva:</p> <p>h) Todo mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado, junto con un informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado.</p>	X			<p>Al ingresar al portal web de la Agencia Nacional de Infraestructura se encuentra un link denominado “Atención y Servicio a la Ciudadanía”, que al ser abierto conduce a una nueva pestaña PQRSD <a href="https://www.ani.gov.co/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-y-denuncias-pqrsd">https://www.ani.gov.co/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-y-denuncias-pqrsd</a> , que entre otras opciones contiene una para “radicar su PQRSD, que conduce a <b>ANISCOPIO</b>, donde se detalla información general, importante para tener en cuenta en la radicación de una PQRSD. <a href="https://aniscopeio.ani.gov.co/pqrs-radicacion-public">https://aniscopeio.ani.gov.co/pqrs-radicacion-public</a></p> <p>Así mismo, se puede observar un instructivo, que indica las distintas modalidades de petición y los términos de respuesta en cada clase de solicitud, (petición, consulta, sugerencia, queja, reclamo, denuncia y solicitud de información.</p> <p>De igual forma, los informes del tercer (3°) y cuarto (4°) trimestre de 2021, se</p>

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Sí	No	Parcial	
					<p>encuentran publicados en la página Web de la Agencia.</p> <p>Para verificar la cantidad de solicitudes radicadas, los tiempos de respuesta del sujeto obligado y la remisión por competencia de las mismas a otras instituciones se observa el siguiente link - página Web de la Entidad-:</p> <p><a href="https://www.ani.gov.co/sites/default/files/informe_-_3er_trimestre_2021_-_servicio_al_ciudadano.pdf">https://www.ani.gov.co/sites/default/files/informe - 3er trimestre 2021 - servicio al ciudadano.pdf</a></p> <p><a href="https://www.ani.gov.co/sites/default/files/informe_-_4to_trimestre_2021_-_servicio_al_ciudadano.pdf">https://www.ani.gov.co/sites/default/files/informe - 4to trimestre 2021 - servicio al ciudadano.pdf</a></p>
<p><b>Decreto 1081 de 2015</b> <b>Anexo 2." Estrategias para la</b> <b>Construcción del Plan</b></p>	<p><b>Cuarto Componente:</b> <b>Mecanismos para mejorar la</b> <b>atención al ciudadano.</b></p> <p><b>c. Talento humano</b> Se constituye en la variable más importante para la gestión y el mejoramiento del servicio al ciudadano, pues son los servidores públicos quienes</p>	X			<p>Para la verificación de este tema, se toma como referencia la respuesta enviada por el GIT - Talento Humano mediante correo de fecha 06/04/20229, con el cual informan lo siguiente:</p> <p>En el segundo semestre de 2021 a través de Compensar se dictaron las siguientes charlas</p>

<sup>9</sup> El soporte se encuentra en los papeles de trabajo del presente informe y que reposan en la Oficina de Control Interno.

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Sí	No	Parcial	
	<p>facilitan a los ciudadanos el acceso a sus derechos a través de los trámites y servicios que solicitan. La entidad puede formular acciones para fortalecer el talento humano en materia de sensibilización, cualificación, vocación de servicio y gestión.</p> <p>Dentro de las actividades a desarrollar pueden estar las siguientes:</p> <p>(...)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Incluir en el <b>Plan Institucional de Capacitación</b> temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano, como, por ejemplo: cultura de servicio al ciudadano, fortalecimiento de competencias para el desarrollo de la labor de servicio, innovación en la administración pública, ética y valores del servidor público, normatividad, competencias y habilidades personales, gestión del cambio, lenguaje claro, entre otros.</li> </ul> <p>(...)”</p>				<p>Branding Personal (Promover la importancia del relacionamiento, la imagen personal, y el desempeño de las labores diarias), en esta capacitación asistieron 7 personas de toda la Entidad, de las cuales 3 eran de planta y las restantes de contrato.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación (Fortalecer las habilidades comunicativas para hacer uso adecuado de ellas), en esta capacitación asistieron 8 personas de toda la Entidad, de las cuales 5 eran de planta y las restantes de contrato. Nota: aclaro que en el registro ellos envían 9 funcionarios, pero solo asistieron 8 dado que yo ingresé únicamente a dar apertura al curso.</li> <li>• Negociación (Construir herramientas básicas para el manejo adecuado de los conflictos interpersonales), en esta capacitación</li> </ul>

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Sí	No	Parcial	
					<p>asistieron 14 personas de toda la Entidad, de las cuales 10 eran de planta y las restantes de contrato.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión del Tiempo (Importancia de administrar el tiempo, identificando herramientas ágiles y sencillas.”) en esta capacitación asistieron 5 personas de toda la Entidad, de las cuales 3 eran de planta y las restantes de contrato.</li> </ul> <p>El GIT-Humano, complementa informando, que: El equipo de Atención al Ciudadano no participó en estas charlas.</p> <p>Es de aclarar que el Plan de Capacitación es abierto para servidores de planta y contrato para aquellas capacitaciones que se realizan en la entidad y no involucran presupuesto. Para aquellas capacitaciones en las cuales hay ejecución de recursos solo pueden asistir servidores de planta”.</p>

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Sí	No	Parcial	
					<p>Por otra parte, la Oficina de Control Interno, mediante correo electrónico del 24/03/2022, le consultó a la líder del Equipo Servicio al Ciudadano, lo siguiente:</p> <p>Durante el segundo semestre de 2021, los integrantes del Equipo de Atención al Ciudadano participaron en actividades y/o capacitaciones para mejorar la atención.</p> <p><i>Respuesta: Sí, en línea, en las actividades programadas por el DAFP, y presencialmente se asistió al Encuentro Sectorial de Servicio al Ciudadano.</i></p>
Decreto 1081 del 26 de mayo de 2015	<p><b>Artículo 2.1.1.2.2.3.</b> Accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad. Los sujetos obligados deben cumplir con los criterios y requisitos generales de accesibilidad y señalización de todos los espacios físicos destinados para la atención de solicitudes de información pública y/o divulgación de la misma, conforme a los lineamientos de la Norma Técnica Colombiana</p>	X			<p>En correo de fecha 24/03/2022, la Oficina de Control Interno, realizó la siguiente consulta:</p> <p><i>¿Con respecto a la implementación de la Norma Técnica Colombiana 6047 - Accesibilidad al medio físico, la ANI, durante el segundo semestre de 2021, ha adelantado alguna gestión y/o novedad sobre el tema?</i></p>

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Sí	No	Parcial	
	6047, "Accesibilidad al medio físico. Espacios de servicio al ciudadano en la Administración Pública. Requisitos", o la que la modifique o sustituya, atendiendo al principio de ajustes razonables establecido en dicha norma.				En respuesta ofrecida por esa dependencia <sup>10</sup> , se indica: " <i>Los ajustes razonables que conoce ya el área administrativa y financiera, será realizados de acuerdo con la disponibilidad que se tenga para ello.</i> ".
<b>Decreto 1081 del 26 de mayo de 2015</b>	<p><b>Artículo 2.1.1.3.1.1</b> Medios idóneos para recibir solicitudes de información pública. Se consideran medios idóneos para la recepción de solicitudes de información los siguientes:</p> <p>(1) Personalmente, por escrito o vía oral, en los espacios físicos destinado por el sujeto obligado para la recepción de solicitudes de información pública.</p>	X			<p>La Agencia Nacional de Infraestructura cuenta con un espacio físico en el segundo piso para la atención a los usuarios de forma presencial.</p> <p>Dirección: Avenida Calle 24ª Nro. 59-42, Torre 4 PISO 2 - Única Sede.</p> <p>Al respecto la Oficina de Control Interno<sup>11</sup> consultó sobre:</p> <p>¿Para el segundo semestre de 2021, la Entidad ha implementado medios y/o canales adicionales a los existentes para la recepción de solicitudes de información pública?</p> <p>En respuesta ofrecida por esa dependencia, se informó que: "La entidad cuenta con 7</p>

<sup>10</sup> Memorando Rad. 20224000052423 del 04/04/2022.

<sup>11</sup> Correo electrónico enviado a la VAF, el 24/04/2022, se requirió información sobre este tema.

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Sí	No	Parcial	
					<p>canales para la recepción de estas solicitudes”.</p> <p>Por otra parte, la Oficina de Control Interno preguntó:</p> <p>¿Para el segundo semestre de 2021, se tiene algún dato estadístico y/o análisis del comportamiento y/o uso de la línea de celular número 3052971944, habilitada durante la emergencia Covid-19?</p> <p>Sobre este aspecto, se responde por la dependencia competente, que: El análisis se encuentra en los informes, con base en la información registrada en la matriz de llamadas telefónicas.</p> <p><a href="#">REGISTRO LLAMADAS CELULAR 2021.xlsx</a></p> <p>En la revisión efectuada al archivo enviado por el Equipo Servicio al Ciudadano, se observa por parte de la Oficina de Control Interno, las siguientes situaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>El formato de registro de llamadas telefónicas se encuentra con fecha de publicación en la página de la Entidad:</li> </ul>

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Sí	No	Parcial	
					<p>jueves, 28 noviembre 2013 – 12:07 pm</p> <p><a href="https://www.ani.gov.co/sites/default/files/formato//tpsc-f-002_registro_de_llamadas_t_elefonicas_v2.xlsx">https://www.ani.gov.co/sites/default/files/formato//tpsc-f-002_registro_de_llamadas_t_elefonicas_v2.xlsx</a></p> <p>Sin embargo, al consultarlo, se evidencia, que fue actualizado el formato, el 09/09/2020</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Por otra parte, el registro de llamada telefónicas diligenciado, no cuenta con la fecha de actualización del citado documento.</li> </ul> <p>En el filtro efectuado a la información correspondiente con el alcance del presente seguimiento, se contabilizan (879), registros de llamadas telefónicas, de los cuales, un promedio del (12%), hacen referencia a seguimientos sobre el estado actual de sus trámites y radicados. Por otra parte, un 42%, tiene que ver con consultas relacionadas con la veracidad de ofertas laborales con la ANI. Estas dos (2) situaciones, representan aproximadamente el (54%), de los registros consignados</p>



Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Sí	No	Parcial	
					en el formato de registro llamadas telefónicas.
	2) Telefónicamente, al número fijo o móvil destinado por el sujeto obligado para la recepción de solicitudes de información pública.	X			Al ingresar al portal web de la Agencia Nacional de Infraestructura se encuentra un link denominado "atención y Servicio a la Ciudadanía". ", "ciudadano", que al ser abierto conduce a una nueva pestaña que entre otras opciones contiene una relacionada con "compromiso de trato digno de la ANI con el ciudadano", que señala: "Visítenos en la sede única de la ANI ubicada en la Calle 24A No 59-42 Edificio T3 Torre 4 piso 2 – Ciudadela Empresarial Sarmiento Angulo – Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 am. a 4:30 pm. Correspondencia: lunes a viernes de 8:15 am. A 4:30 pm. Llámenos a las siguientes líneas: PBX: 4848860 Extensión: 1368, 1421 y 1353 - línea Gratuita: 018000410151.  Sobre el presente aspecto, la Oficina de Control Interno consultó lo siguiente:


Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Sí	No	Parcial	
					<p>¿Para el segundo semestre de 2021, se tiene algún dato estadístico y/o análisis del comportamiento y/o uso de la línea de celular número 3052971944, habilitada durante la emergencia Covid-19?</p> <p>Sobre este aspecto, se responde por la dependencia competente, que: El análisis se encuentra en los informes, con base en la información registrada en la matriz de llamadas telefónicas.</p> <p><a href="#">REGISTRO LLAMADAS CELULAR 2021.xlsx</a></p> <p>Se evidenció por parte de la Oficina de Control Interno, la relación y registro de llamadas telefónicas (<b>879</b>) en el periodo objeto de seguimiento.</p>
	(3) Correo físico o postal, en la dirección destinada por el sujeto obligado para la recepción de solicitudes de información pública.	X			<p>Al ingresar al portal web de la Agencia Nacional de Infraestructura (verificación realizada el 30 de marzo de 2022- soporte de la verificación que reposa en los papeles de trabajo-) se encuentra un link denominado "Atención y Servicios a la Ciudadanía", que direcciona a la pestaña</p>

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Sí	No	Parcial	
					<p>“Servicio al Ciudadano”, la cual al ser abierta conduce a dos (2) pestañas) denominadas “Información de Interés” y “ciudadano”. Al ser abierto y consultado el enlace de información de interés, aparecen nueve sub links, denominados: Carta del trato digno con el ciudadano, Guía de protocolo de servicios, ABC del lenguaje claro, trabajo con nosotros, equidad de género, Datos abiertos, índice de información clasificada, portal ANI interactivo, y canales de contacto. En la pestaña “compromiso de trato digno de la ANI con el ciudadano”, con fecha de publicación 21/04/2021. En el citado documento, se relacionan los derechos y deberes y los canales que la Agencia pone a disposición. En este sentido aparecen los siguientes canales:</p> <p>-Presencial: Oficina ubicada en la Calle 24A No 59-42 Edificio T3 Torre 4 piso 2.</p> <p>- Telefónico: PBX:4848860-Ext. 1368 -1421-1353. Línea gratuita Nacional</p>

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Sí	No	Parcial	
					<p>018000410151. En la emergencia sanitaria virus COVID-19, se habilitó la línea 3052971944</p> <p>- Virtual: Ingrese a nuestra página web: <a href="http://www.ani.gov.co">www.ani.gov.co</a> opción Servicio al Ciudadano – Ciudadano – Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias (PQRD), o correo electrónico. <a href="mailto:contactenos@ani.gov.co">contactenos@ani.gov.co</a></p> <p>- Radicación: Agende su cita para radicar documentos de forma presencial, puede hacerlo a través de la página web <a href="http://www.ani.gov.co">www.ani.gov.co</a> .</p>
	(4) Correo electrónico institucional destinado por el sujeto obligado para la recepción de solicitudes de información pública.	X			<p>En el seguimiento efectuado el 30/04/2022, al ingresar al portal web de la Agencia Nacional de Infraestructura se encuentra un link denominado “Atención y Servicio a la Ciudadanía”, que al ser abierto conduce a una nueva pestaña PQRSD <a href="https://www.ani.gov.co/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-y-denuncias-pgrsd">https://www.ani.gov.co/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-y-denuncias-pgrsd</a> , que entre otras opciones contiene una para “radicar su PQRSD, que</p>

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Sí	No	Parcial	
					<p>conduce a <b>ANISCOPIO</b>, donde se detalla información general, importante para tener en cuenta en la radicación de una PQRSD.</p> <p><a href="https://aniscopio.ani.gov.co/pgrs-radicaion-public">https://aniscopio.ani.gov.co/pgrs-radicaion-public</a></p> <p>Así mismo, se puede observar un instructivo, que indica las distintas modalidades de petición y los términos de respuesta en cada clase de solicitud, (petición, consulta, sugerencia, queja, reclamo, denuncia y solicitud de información.</p>
	(5) Formulario electrónico dispuesto en el sitio web oficial del sujeto obligado, en un formato que siga los lineamientos que definida el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones a través de la estrategia de Gobierno en Línea.	X			<p>Al ingresar al portal web de la Agencia Nacional de Infraestructura se encuentra un link denominado "Atención y Servicio a la Ciudadanía", que al ser abierto conduce a una nueva pestaña PQRSD <a href="https://www.ani.gov.co/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-y-denuncias-pgrsd">https://www.ani.gov.co/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-y-denuncias-pgrsd</a> , que entre otras opciones contiene una para "radicar su PQRSD, que conduce a <b>ANISCOPIO</b>, donde se detalla información general, importante para</p>

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Sí	No	Parcial	
					<p>tener en cuenta en la radicación de una PQRS.</p> <p><a href="https://aniscopio.ani.gov.co/pgrs-radicacion-public">https://aniscopio.ani.gov.co/pgrs-radicacion-public</a></p> <p>Así mismo, se puede observar un instructivo, que indica las distintas modalidades de petición y los términos de respuesta en cada clase de solicitud, (petición, consulta, sugerencia, queja, reclamo, denuncia y solicitud de información).</p>
Decreto 1081 del 26 de mayo 2015	<p><b>Artículo 2.1.1.3.1.2</b> Seguimiento a las solicitudes de información pública. En la recepción de solicitudes de información pública los sujetos obligados deben indicar al solicitante un número o código que permita hacer seguimiento al estado de su solicitud, la fecha de recepción y los medios por los cuales se puede hacer seguimiento a la misma.</p>			X	<p>El 30/04/2022, al ingresar al portal web de la Agencia Nacional de Infraestructura se encuentra un link denominado “Atención y Servicios a la Ciudadanía”, que al ser abierto conduce a una nueva pestaña, “Ciudadano”, que, entre otras opciones, conduce a una pestaña que entre otras opciones contiene una para “seguimiento a radicados”, en donde se solicita digitar los 14 dígitos del radicado a consultar.</p> <p><a href="https://aniscopio.ani.gov.co/pgrs-consulta-public">https://aniscopio.ani.gov.co/pgrs-consulta-public</a></p> <p>Al abrir el enlace, aparece lo siguiente:</p>

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Sí	No	Parcial	
					 <p>De acuerdo con esto, de manera aleatoria se efectuaron diferentes verificaciones, Sesenta y cuatro (64) consultas, a las comunicaciones señaladas en el cuarto trimestre de 2021 bajo la condición “CUMPLE”.</p> <p>En el resultado de la búsqueda, se evidenciaron dos (2) situaciones; así:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 52: Registros, únicamente en la trazabilidad del Orfeo, muestra lo siguiente: Estado Actual-CONTESTADO.</li> <li>• 12: Solicitudes, únicamente en la trazabilidad del Orfeo, revela, lo siguiente:</li> </ul>

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Sí	No	Parcial	
					<p>Estado Actual: EN TRAMITE.</p> <p>Se aclara por parte de la Oficina de Control Interno, que las sesenta y cuatro (64) comunicaciones sobres las cuales se efectuó la consulta<sup>12</sup>, todas habían sido tramitadas, sin embargo, la trazabilidad de la gestión de cada una de ellas no muestra el “Estado actual” de la gestión y/o tramite ofrecido sobre una petición.</p> <p>La evidencia de las consultas efectuadas, forman parte de los papeles de trabajo del presente seguimiento y se dejan a disposición para que sean consultadas en cualquier momento.</p> <p>Mediante memorando Rad. Nro. 20204000069203 del 24/05/2022, la Vicepresidencia de Gestión Corporativa, realizó observación a lo señalado en el informe preliminar. La OCI, con memorando No.</p>

<sup>12</sup> Ver anexo - 2



Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Sí	No	Parcial	
					20221020072963 del 03/06/2022, reitera lo evidenciado, toda vez que en la validación realizada <sup>13</sup> , permanecen las falencias descritas en el informe preliminar.
Decreto 1081 del 26 de mayo de 2015	<p><b>Artículo 2.1.1.3.1.6. Motivación de los costos de reproducción de información pública.</b> Los sujetos obligados deben determinar, motivadamente, mediante acto administrativo o documento equivalente según el régimen legal aplicable, los costos de reproducción de la información pública, individualizando el costo unitario de los diferentes tipos de formato a través de los cuales se puede reproducir la información en posesión, control o custodia del mismo, y teniendo como referencia los precios del lugar o zona de domicilio del sujeto obligado, de tal forma que estos se encuentren dentro de parámetros del mercado.</p>	X			<p>En el seguimiento efectuado sobre este tema, el 05/04/2022, se requirió información a la VAF, para lo cual en correo de respuesta del 21/04/2022, adjunta la Resolución referente al costo de fotocopias.</p> <p>En resumen, la Resolución actual es la No. 20204010013595 del 01/10/2020, la cual indica lo siguiente: <i>“Por la cual se adoptan medidas para asegurar la gratuidad en el acceso a la información pública”</i>. En este sentido, se estableció que la información pública que sea solicitada a la ANI se suministrará al solicitante a través de documentos digitalizados o electrónicos sin costo, de acuerdo con los lineamientos establecidos para la gestión documental de la entidad. La</p>

<sup>13</sup> Consulta de validación efectuada el 30/05/2022.

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Sí	No	Parcial	
	<p>El acto mediante el cual se motiven valores a cobrar por reproducción información pública ser suscrito por funcionario o empleado del nivel directivo y debe ser divulgado por el sujeto obligado, conforme a lo establecido en artículo 2.1.1.2.1.4 del presente decreto.</p> <p>Parágrafo 1° establecer los costos reproducción de información, sujeto obligado debe tener en cuenta que información pública puede ser suministrada a través los diferentes medios de acuerdo con su formato y medio de almacenamiento, entre ellos: fotocopias, medios magnéticos o electrónicos, memorias Discos Compactos, DVD u otros que permitan reproducción, captura, distribución, e intercambio de información pública.</p> <p>Parágrafo 2° Cuando se trate de solicitudes de información relacionadas con la prestación de un trámite a cargo del sujeto obligado, reproducción de información solicitada estarán</p>				citada resolución derogó la Res. 138 de 2020.

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Sí	No	Parcial	
	sujetos a las tarifas establecidas para la realización del trámite, según las normas que reglamentan el mismo.				
Ley 1755 de 2015	<p><b>Artículo 29</b></p> <p>Costo no debe superar el valor comercial.</p>	X			<p>En el seguimiento efectuado sobre este tema, el 05/04/2022, se requirió información a la VAF, para lo cual en correo de respuesta del 21/04/2022, adjunta la Resolución referente al costo de fotocopias.</p> <p>En resumen, la Resolución actual es la No. 20204010013595 del 01/10/2020, la cual indica lo siguiente: <i>“Por la cual se adoptan medidas para asegurar la gratuidad en el acceso a la información pública”</i>. En este sentido, se estableció que la información pública que sea solicitada a la ANI se suministrará al solicitante a través de documentos digitalizados o electrónicos sin costo, de acuerdo con los lineamientos establecidos para la gestión documental de la entidad. La citada resolución derogó la Res. 138 de 2020.</p>

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Sí	No	Parcial	
Ley 1755 de 2015	<p><b>Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.</b> Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:</p> <p>1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.</p> <p>2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta</p>			X	<p>En ejercicio de verificación realizada a los datos y/o registros que soportan los informes de atención al ciudadano correspondientes al tercer (3°) trimestre y cuarto (4°) trimestre de 2021, se observó que: de un total de 6090 comunicaciones registradas bajo las denominaciones “cumplen, fuera de término, sin respuestas y en término para responder”, se tomó una muestra de 343 registros, de los cuales 187 corresponden al 3° trimestre 2021 y 156 registros corresponden al 4° trimestre 2021, evidenciándose lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El 33 %, se tramitaron fuera de término.</li> <li>- El 17%, de las comunicaciones continúan sin documento de respuestas, es decir se desconoce la gestión ofrecida y los términos ya están vencidos. Este porcentaje, pasó a 14%, teniendo en cuenta argumentos y</li> </ul>

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Sí	No	Parcial	
	<p>(30) días siguientes a su recepción.</p> <p><b>Parágrafo.</b> Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.</p>				<p>soportes enviados en la etapa de socialización del informe preliminar.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El 43%, se respondió de manera oportuna.</li> <li>- El 8% restante, corresponden a casos especiales de comunicaciones informativas y otros casos, que afectan el enlace en el Orfeo</li> </ul> <p>La sumatoria de los porcentajes correspondientes a los primeros datos, es decir el 33% que corresponde a peticiones tramitadas fuera de término más el 17% que corresponde a las comunicaciones que continúan sin documento de respuesta dan un total del 50%, dato que revela los incumplimientos reiterativos a los términos de respuestas establecidos en la Ley 1755 de 2015.</p> <p>El anterior análisis, para mayor ilustración, se encuentra documentado en los anexos del presente</p>

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Sí	No	Parcial	
					<p>informe como papeles de trabajo.</p> <p>*Ver pronunciamiento de parte de la Vicepresidencia de Gestión Corporativa.</p> <p>Por otra parte, en la validación efectuada por la OCI, sobre los argumentos y soportes enviados por las Vicepresidencia de estructuración, Gestión Contractual y Planeación, el porcentaje de comunicaciones reportadas Sin Respuesta, pasó del 17% al 14%.</p>

\*Con ocasión al cumplimiento parcial, de la normatividad señalada, se precisa que mediante Rad. 20224000069203 del 24/05/2022, la Vicepresidencia de Gestión Corporativa, informó que *“consideramos que fue cumplido, pues al momento de cotejar en Orfeo los datos contenidos en los informes del tercer y cuarto trimestre de 2021, se obtiene un porcentaje que puede variar al referido, en el momento en que se elaboraron los informes, porque bien pudieron haberse cargado respuestas o, habían documentos en término, que luego fueron contestados y eso, ciertamente, lleva a que se varíen los porcentajes de cumplimiento; situación que dista de la expresión: no ser información confiable, toda vez que la información es una sola y reposa en el único sistema que posee la Agencia, con lo cual, no se puede colegir que los datos no son confiables o que deberían serlo en más, pues, la información no es distinta, ni las fechas de ingreso, ni los términos para responder, lo único que varía es la fecha de emisión de la respuesta, que también es una sola y atiende precisamente al radicado inicial que depende, como se ha dicho líneas atrás, del plazo de ley que tenga esa modalidad de petición, así como también, que al momento de construcción del informe de seguimiento tanto por parte de Servicio al Ciudadano como de Control Interno, se hallen en*

termino para respuesta, o, eventualmente, los que no hayan tenido aún respuesta, en días posteriores cuenten con ella”.

Consideraciones de la Oficina de Control Interno:



Sobre este aspecto, la Oficina de Control Interno, reconoce y valida los argumentos expuestos por el Equipo de Atención al Ciudadano, toda vez que en los informes trimestrales y los insumos (matriz excel) que los soportan dan cuenta de la gestión efectuada sobre los documentos que figuran bajo la denominación “INCUMPLE/SIN RESPUESTA”. Sin embargo, también es cierto que en la muestra auditada, lo que se expone, son los resultados de lo evidenciado en las consultas realizadas por la Oficina de Control Interno, y los cuales se encuentran consignados en la tabla 7, donde se relacionan de manera detallada el consolidado de las diferentes situaciones evidenciadas del universo auditado y soportadas en el anexo No. 1 del informe en comento.

## 7. CONSOLIDADO DE ATENCIÓN DE LOS INFORMES DE PQRS – VIGENCIA 2020 VS. 2021

Con el fin de demostrar el comportamiento del trámite que se le ha dado a las diferentes comunicaciones que han ingresado a la entidad durante la vigencia 2021 vs año 2020, se consolidó en la presente tabla, los datos y porcentajes más relevantes.

Tabla – 3 – Comparativo atención PQRS- Vigencia 2020 vs 2021

Periodo	Total ingreso	Cumplen	%	Tramitada fuera de término	%	Incumple sin respuesta	%	En término	%
Primer trimestre - 2021	1.701	1.224	72%	137	8%	172	10%	168	10%
Segundo trimestre - 2021	2.146	1.585	74%	183	9%	225	10%	153	7%
Tercer trimestre - 2021	2.990	1.815	61%	221	7%	486	16%	468	16%
Cuarto trimestre - 2021	3.100	1.720	56%	293	9%	1.059	34%	28	1%
Total vigencia 2021	9.937	6.344	64%	834	8%	1.942	20%	817	8%
Total vigencia 2020	7.183	4.771	67%	667	9%	1.001	14%	744	10%
Variación % por vigencia	38,34%	32,97%		25,03%		94,00%		9,81%	
	(9937-7183)/7183	(6344-4771)/4771		(834-667)/667		(1942-1001)/1001		(817-744)/744	

 <p>Agencia Nacional de Infraestructura</p>	<p>AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA</p> <p>Atención a trámite a derechos de petición, quejas, reclamos y sugerencias -Segundo semestre -2021</p>	 <p>El futuro es de todos</p> <p>Gobierno de Colombia</p>
--	---	--

Del análisis de la información consignada en el anterior cuadro se advierte lo siguiente:

- a) Durante la vigencia de 2021, se evidencia que ingresaron a la Agencia un total de 9937 registros tipificados como peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias, consultas, solicitudes de información y otras. Adicionalmente, se observa que el primer trimestre del año 2021, fue el periodo en el cual se presentó una disminución (24%) de las solicitudes que ingresaron a la entidad (1701), decrecimiento que se originó, como consecuencia en la permanencia de algunas medidas adoptadas, dentro del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica derivada de la Pandemia COVID-19.
- b) De un total de 9937 registros, el informe indica que, se atendieron de manera oportuna 6344, lo cual representa el **64%**; en segundo lugar se indica que 1942 registros fueron denominados: “incumplen sin respuesta”, es decir el **20%**, por otro lado, se muestra que 817 registros y que representan **8%** de las comunicaciones, que en su momento se reportaron dentro de término para ser tramitadas; el restante **8%**, corresponde a 834 peticiones que fueron atendidas de manera extemporanea.
- c) Finalmente, en el comparativo de la vigencia 2021 Vs. 2020, se evidencia que las variaciones porcentuales en cada uno de los criterios de oportunidad evaluados, fueron en su mayoría mínimos y proporcionales con los registros de comunicaciones recibidas en los períodos antes citados.

En conclusión, la mayoría de los ítems reflejan leves variaciones, las cuales son proporcionales al número de comunicaciones recibidas en los períodos antes citados, resaltándose aspectos negativos, relacionados con la disminución del 3% en el cumplimiento de los términos 1% de la extemporaneidad y el crecimiento del 6% de las peticiones que incumplen sin respuestas.

#### 7.1 Consolidado de atención de los informes de PQRS – Segundo semestre 2021

Teniendo en cuenta el alcance del presente seguimiento, se procede a analizar el comportamiento en la atención de las PQRS, durante periodo objeto de estudio; así:

Tabla 4. Comparativo atención PQRS – Segundo (2°) semestre 2020 vs 2021



Tercer y cuarto trimestre de 2020 y 2021	Total ingreso	Cumplen	%	Tramitada - fuera de término	%	Incumple - sin respuesta	%	En término para responder	%
Tercer trimestre -2020	2029	1408		127		266		228	
Cuarto trimestre -2020	1966	1271		188		279		228	
<b>Total, Segundo semestre 2020</b>	<b>3995</b>	<b>2679</b>	<b>67%</b>	<b>315</b>	<b>8%</b>	<b>545</b>	<b>14%</b>	<b>456</b>	<b>11%</b>
Tercer trimestre -2021	2990	1815		221		486		468	
Cuarto trimestre -2021	3100	1720		293		1059		28	
<b>Total, Segundo semestre 2021</b>	<b>6090</b>	<b>3535</b>	<b>58%</b>	<b>514</b>	<b>9%</b>	<b>1545</b>	<b>25%</b>	<b>496</b>	<b>8%</b>
<b>Variación % por semestre</b>	<b>55,44%</b>	<b>31,95%</b>		<b>63,17%</b>		<b>183,48%</b>		<b>8,77%</b>	
	(6090-3995)/3995	(3535-2679)/2679		(514-315)/315		(1545-545)/545		(496-456)/456	

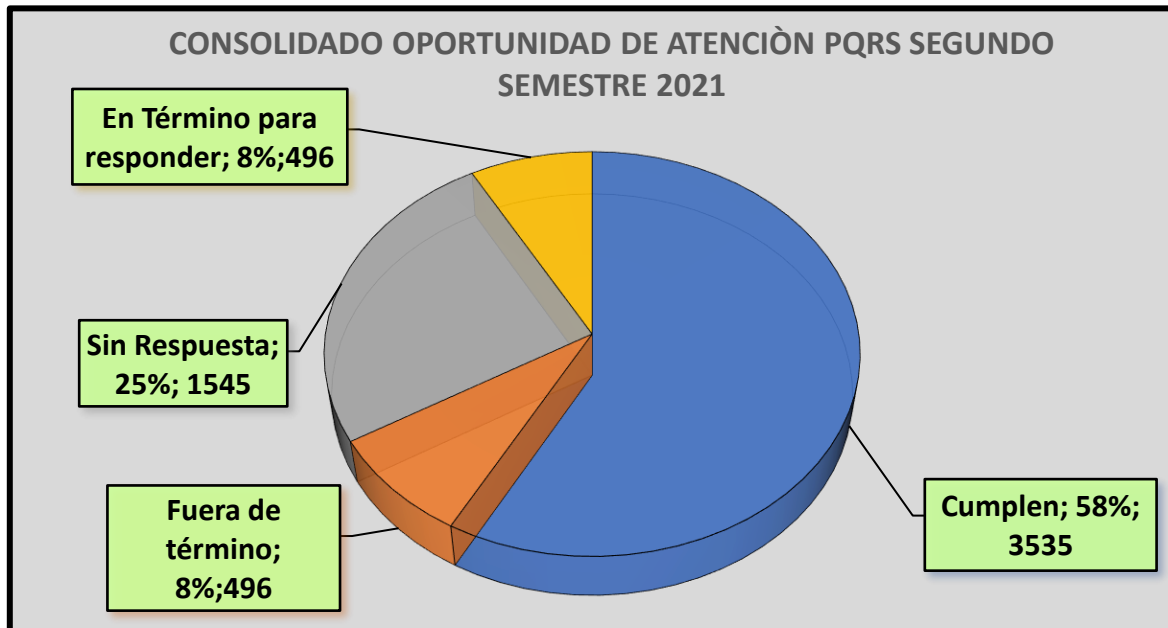
Fuente: Informes de servicio al ciudadano publicados en la página web de la Entidad(tercer y cuarto trimestre de 2021)

Del análisis de la información, consignada en la anterior tabla se advierten los siguientes datos relevantes correspondiente a cada semestre:

- El número de comunicaciones pasó de 3995 (2° semestre de 2020) a 6090 (2° semestre 2021), lo que muestra que hubo un incremento de 2095 solicitudes, que representan aproximadamente un 55.44% del total de los requerimientos.
- El número de las respuestas dadas oportunamente, aumentó en 856 comunicaciones, que representan el 31,95% en la mejora de la gestión.
- Las respuestas ofrecidas de manera extemporánea, mostraron un incremento en un 63.17%.
- El incumplimiento de peticiones sin respuestas, también presentó un aumento considerable con 183.48%.
- El ítem de comunicaciones en término, se incrementó en 40 comunicaciones, que representan el 8.77%.

En conclusión, la mayoría de los ítems revelan variaciones considerables, que son proporcionales al número de comunicaciones recibidas en los dos (2) periodos antes citados, resaltándose dos (2) aspectos negativos, relacionados con el aumento del 63.17% de extemporaneidad, al igual que el notorio crecimiento del 183,48% de las peticiones que incumplen sin respuestas.

Ahora bien, en la presente gráfica, se muestra el comportamiento del ingreso de las comunicaciones y el porcentaje de cumplimiento de los términos en la atención ofrecida en el segundo semestre de la vigencia 2021.



La anterior gráfica muestra, que en el consolidado del segundo (2°) semestre de 2021, el 58% de las comunicaciones se responden dentro de los términos establecidos en la Constitución y la Ley. Por otra parte, el 9% se tramitan de manera extemporánea, el 25% de las solicitudes incumplen sin respuestas y el 8% restante corresponde a solicitudes que, para la fecha, se encontraban en término para ser respondidas.

#### 7.1.1 Selección de la muestra de Auditoría – PQRS- Segundo (2°) semestre 2021

Se aplica la metodología definida por el DAFP para el cálculo de la muestra con base en Muestreo Aleatorio Simple para estimar la proporción de una población; en este sentido, la muestra se calcula teniendo en cuenta un error muestral del 10%, una proporción de éxito de acuerdo con los porcentajes de incumplimiento resultantes del informe inmediatamente anterior y un nivel de confianza del 90%.



Tabla-5 - Muestra

CONNOTACIÓN	% QUE NO CUMPLIÓ EN II SEM 2021 (Proporción de éxito)	POBLACIÓN III TRIM 2021	MUESTRA III TRIM 2021	POBLACIÓN IV TRIM 2021	MUESTRA IV TRIM 2021
CUMPLEN	51%	1815	65	1720	65
FUERA DE TÉRMINO	24%	221	40	293	42
SIN RESPUESTA	13%	486	29	1059	30
EN TÉRMINO PARA RESPONDER	33%	468	53	28	19
<b>Total</b>		<b>2990</b>	<b>187</b>	<b>3100</b>	<b>156</b>
			<b>6%</b>		<b>5%</b>

En el seguimiento efectuado a los insumos que soportan cada uno de los informes trimestrales de atención al ciudadano y la trazabilidad de la información que se encuentra en el Sistema de Gestión Documental – ORFEO, se pudo establecer, que en el consolidado de los dos (2) últimos trimestres objeto de evaluación (julio a diciembre de 2021) se evidenciaron las siguientes situaciones:

Tabla 6. Consolidado de la muestra auditada

Periodo evaluado	TRIMESTRE	Muestra	Cumple en término	Tramitados Fuera de término	Sin Respuesta	Sumatoria Casos especiales	Casos Especiales*				
							Anulados	Tras-SCP	NRR	Correo electrónico	Otros
2°-Semestre-2021	3°-Tm-2021	187	76	53	38	20	1	9	6	2	2*
	4°-Tm-2021	156	70	59	19	8	0	4	3	1	0
	<b>TOTAL</b>	<b>343</b>	<b>146</b>	<b>112</b>	<b>57</b>	<b>28</b>	<b>1</b>	<b>13</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>2</b>
<b>%</b>			<b>43%</b>	<b>33%</b>	<b>17%</b>	<b>8%</b>	<b>0,29%</b>	<b>4%</b>	<b>3%</b>	<b>0,87%</b>	<b>0,58%</b>

	<p style="text-align: center;"><b>AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Atención a trámite a derechos de petición, quejas, reclamos y sugerencias -Segundo semestre -2021</b></p>	 <p style="text-align: center;"><b>El futuro es de todos</b></p> <p style="text-align: right;"><b>Gobierno de Colombia</b></p>
---	---	---

Sobre la construcción de la anterior tabla, se aclara que los datos reflejados, corresponden a los resultados del análisis efectuado por la Oficina de Control Interno, tomando como fuente los dos (2) últimos informes trimestrales de Servicio al Ciudadano, incluyendo a su vez los insumos (archivo – Excel) que los insumos que soportan a cada informe; así:

- <https://www.ani.gov.co/sites/default/files/insumo - 3er trimestre 2021 - servicio al ciudadano.xlsx>
- <https://www.ani.gov.co/sites/default/files/insumo - 4to trimestre 2021 - servicio al ciudadano.xlsx>

Por lo anteriormente indicado, se procede a efectuar un cotejo y análisis de los registros con el Sistema de Gestión Documenta- Orfeo. En este sentido, en el resumen de la muestra auditada, se revelan los más relevantes<sup>14</sup>, así:

- El **43%** de las solicitudes se tramitaron en término,
- El **33%**, se tramitaron de manera extemporánea,
- El **17%**,<sup>15</sup> figuran sin documento de respuesta enlazado en el Orfeo<sup>16</sup>,
- El 8%, restante corresponde a comunicaciones de tipo informativo, y otros **\*casos especiales**, en donde el documento de respuesta no se enlazó en el Orfeo de manera apropiada, traslados por competencia, sin copia al peticionario, anulado y lo referente con correos electrónicos realizados de manera informal. Sobre este aspecto, se consideró oportuno efectuar un contraste entre los datos que arroja el Sistema de Gestión Documental Orfeo cuando se efectúa una consulta.

<sup>14</sup> Los resultados de la muestra auditada, se encuentran relacionados en el anexo 1, del presente informe.

<sup>15</sup> En la validación efectuada por la OCI, sobre las comunicaciones que en el anexo No. 1, se registraron “SIN Respuesta”, se tuvieron en cuenta los argumentos y soportes enviados en la etapa de socialización del informe preliminar, por parte de las Vicepresidencias de Estructuración, Gestión Contractual y Planeación, motivo por el cual el porcentaje pasó de **17%** a **14%**.

<sup>16</sup> En la validación efectuada por la Oficina de Control Interno el 27/05/2022, se tuvieron en cuenta los argumentos y soportes enviados por las Vicepresidencias de Estructuración, Planeación y Gestión Contractual, sobre precisiones realizadas al informe preliminar, para lo cual hubo una disminución de las solicitudes reportada sin respuesta, pasando de 57 a 42, que figuran sin documento anexo en el Orfeo, sobre la gestión ofrecida por la Entidad.

Adicional a lo anterior, se identificaron que de un total de **32** radicados que figuran en los registros de servicio al ciudadano, bajo la denominación **“CUMPLEN”** e **“INCUMPLEN”**, el número de radicado de respuesta que se encuentra relacionado en el insumo de los citados informes, aparecen **“ANULADOS”**. Sin embargo, en la revisión posterior que realizó la Oficina de Control Interno, advierte las siguientes situaciones:

- **14**, comunicaciones que inicialmente el radicado señalado aparecía anulado, posteriormente, se evidencia en el Orfeo, un segundo oficio de respuesta en el cual se observa que se tramitó fuera de término.
- **14**, solicitudes, se registran que se gestionaron de manera oportuna,
- **4**, peticiones que, al momento de efectuar el seguimiento, no se logró evidenciar en el Orfeo, documento anexo de respuesta.

Por último, a manera de resumen, se procede a relacionar en la presente tabla, las situaciones recurrentes producto del seguimiento que realiza la Oficina de Control Interno, sobre el tema, y los cuales en su mayoría se originan por la falta de enlace en el Sistema Orfeo, lo que afecta los porcentajes estadísticos que se evalúan con respecto a los criterios de cumplimiento, extemporaneidad, comunicaciones reportadas sin respuestas y en término para ser respondidas; así:

Tabla 7. Resultado de la muestra auditada.

Consolidado de las diferentes situaciones evidenciadas , en la muestra auditada	
Connotación del trámite de las PQRS	Relación de las situaciones evidenciadas en la verificación de los registros que soportan los informes de Servicio al Ciudadano del tercer (3°) y cuarto (4°) trimestre 2021 y lo reflejado en el Orfeo.
<b>Cumple en término</b>	En los insumos que soportan los informes de servicio al ciudadano, se encuentran registrados diferentes números de radicados, que, al ser consultados en el Orfeo, aparecen <b>“ANULADOS”</b> . Sin embargo, en el Orfeo, se observa de igual manera se encuentra adjuntó otro número de radicado con el cual se dio el respectivo trámite.

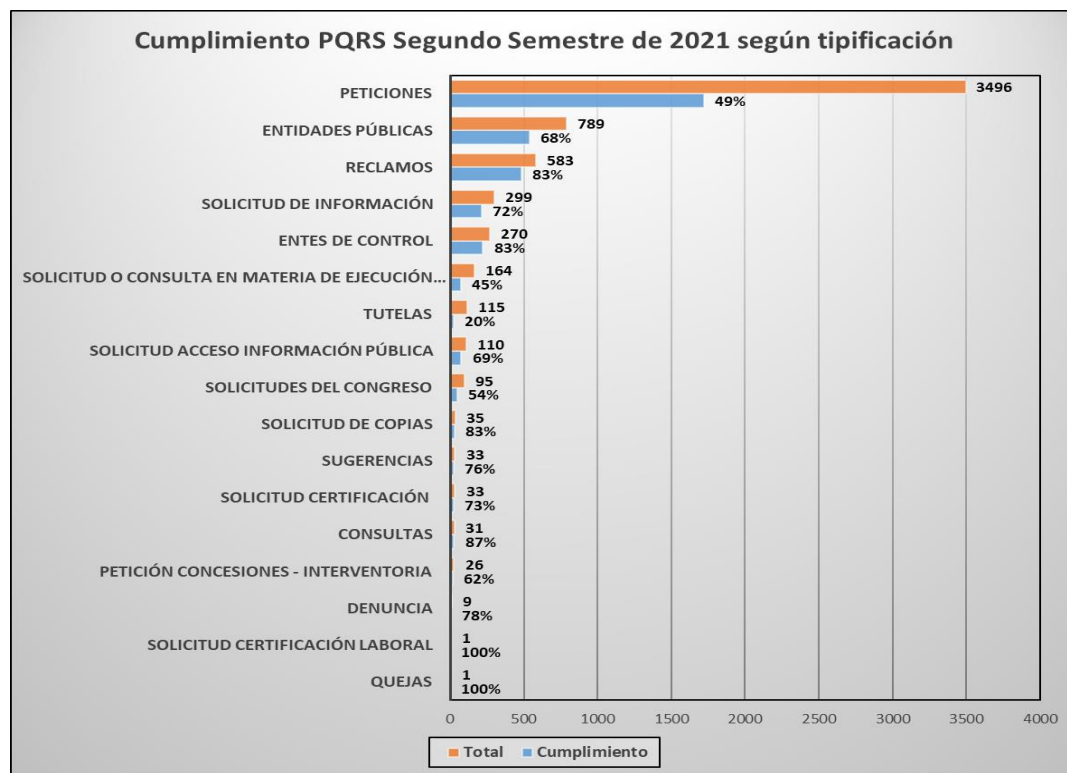
**Consolidado de las diferentes situaciones evidenciadas , en la muestra auditada**

Connotación del trámite de las PQRS	Relación de las situaciones evidenciadas en la verificación de los registros que soportan los informes de Servicio al Ciudadano del tercer (3°) y cuarto (4°) trimestre 2021 y lo reflejado en el Orfeo.
	<p>Se evidenciaron en los insumos que soportan los informes de servicio al ciudadano, que el único documento de respuesta que se encuentra enlazado en el Orfeo aparece <b>“ANULADO”</b>.</p> <p>Se observó que el número de radicación, que se encuentra registrado como documento de respuesta, corresponde a un <b>“MEMORANDO INTERNO”</b>.</p> <p>Se relacionan como <b>“CUMPLE”</b>, oficios de respuestas, que se tramitaron de manera extemporánea.</p> <p>NO se evidencia documento de respuesta sobre la gestión ofrecida, y el término asignado para su trámite se encuentra vencido.</p> <p>Se efectúan traslados a un tercero, sin encontrarse soporte de haberse informado al peticionario.</p>
Tramitados Fuera de término	<p>Se reportan como incumplidas, comunicaciones que se tramitaron de manera oportuna.</p> <p>Se registran incumplidas, comunicaciones que son de tipo informativo (NRR).</p> <p>Se relacionan, cómo tramitadas fuera de término, comunicaciones que no cuentan con el enlace del documento de respuesta, sobre la gestión ofrecida.</p>
Sin Respuesta	<p>Se reportan, sin respuesta, comunicaciones que fueron tramitadas de manera oportuna.</p> <p>Se evidenciaron tres (3) eventos referentes con respuestas ofrecidas mediante correos electrónicos sin el debido procedimiento de radicación.</p> <p>Se reportan, sin respuesta, comunicaciones que fueron tramitadas de manera extemporánea.</p> <p>Se relaciona sin respuestas, comunicaciones que son de tipo informativo.</p>
En Término	<p>Se reportan en término, comunicaciones que fueron tramitadas de manera oportuna.</p> <p>Se registran en término, requerimientos que no han sido tramitados</p> <p>Se reportan, en término, comunicaciones que fueron tramitadas de manera extemporánea</p> <p>Se registran en término, comunicaciones que son de tipo informativo</p>

Sobre lo anteriormente expuesto, se aclara que los datos reflejados, en la anterior tabla, son los resultados del análisis efectuado por la Oficina de Control Interno, tomando como fuente los informes de atención al ciudadano (matriz-Excel) 1° y 2° trimestre 2021.

### 7.1.2 Consolidado segundo semestre 2021, por tipificación de las solicitudes

De acuerdo con las estadísticas que soportan los informes de atención al ciudadano, y los registros arrojados por el Sistema de Gestión Documental Orfeo, durante el segundo semestre 2021; a continuación, se ilustra en la presente gráfica el comportamiento del ingreso de las comunicaciones, de acuerdo con su tipificación, y su % de cumplimiento semestral, así:



De acuerdo con la gráfica anterior, se evidencia que de las diecisiete (17) tipologías informadas, las que más demanda presentaron fueron:

- Peticiones. 3496, que representan el (57%),
- Entidades públicas, 789, que corresponde al ( 13%),

- Reclamos, con , 583, que significa ( 10%) y las procedentes de los
- Solicitud de información, con 299 registros, indican el (5%)

Por otra parte, las tres (3) tipologías que fueron menos recurrentes en el segundo semestre de 2021, fueron:

- Queja, con 1 registro, que corresponde al 0.016%
- Solicitud certificación laboral, 1, registro, que representan el 0.016%
- Denuncia, con 9 registros, que significa el 0.14%

Tabla 8. Consolidado (3° y 4° trimestre 2021) de cumplimiento por tipo de petición

No	Tipo de Petición	Total Ingreso	Cumplen	Fuera de término	Sin Respuesta	En Término para responder
1	Peticiones	3496	1723	230	1178	365
2	Quejas	1	1	0	0	0
3	Reclamos	583	484	33	48	18
4	Sugerencias	33	25	4	2	2
5	Solicitudes del Congreso	95	51	25	19	0
6	Solicitud de información	299	214	32	46	0
7	Entidades públicas	789	538	114	117	7
8	Entes de control	270	223	9	34	20
9	Solicitud de copias	35	29	5	1	4
10	Consultas	31	27	2	0	1
11	Tutelas	115	23	8	84	1
12	Denuncia	9	7	1	1	0
13	Solicitud certificación	33	24	6	2	0
14	Solicitud certificación laboral	1	1	0	0	1
15	Solicitud o consulta en materia de ejecución contractual	164	73	12	4	27
16	Solicitud acceso Información pública	110	76	26	6	48
17	Petición concesiones Interventoria	26	16	7	3	2
<b>Totales</b>		<b>6090</b>	<b>3535</b>	<b>514</b>	<b>1545</b>	<b>496</b>
<b>%</b>			<b>58%</b>	<b>8%</b>	<b>25%</b>	<b>8%</b>

Fuente: Informes de atención al ciudadano publicados en la página web de la Entidad. (Tercer y cuarto trimestre de 2021)

Del análisis de la información consignada en la anterior tabla, se advierten los siguientes datos relevantes:



De un total de 6090 comunicaciones, el 58%, se tramitaron de manera oportuna, es decir 3535 solicitudes.

Por otra parte, para el tema relacionado con las comunicaciones reportadas **“Fuera de término”**, se evidencia el siguiente comportamiento:

- Peticiones, del total de las **3496** comunicaciones, que ingresaron, **230** de ellas se tramitaron con extemporaneidad, lo que representa aproximadamente un **(7%)**,
- Entidades públicas, de **789** registro, figuran que **114** de ellos, se tramitaron fuera de término, lo que significa un **14%** de incumplimiento,
- Reclamos, con **583** comunicaciones, figuran **33** de ellas, fuera de término, lo cual representan **(14%)**, finalmente figuran las,
- Solicitud de información, con **299**, de las cuales se reportaron **32** solicitudes incumplidas que significa aproximadamente el **(11%)**

Así mismo, se logró evidenciar que en lo concerniente con las (1545) solicitudes señaladas **“Sin respuesta”**, las tipificaciones con mayor número de incumplimientos presentaron, fueron:

- **Peticiones**, con 1178 solicitudes infringidas, lo cual aproximadamente el 34%,
- **Entidades Públicas**, con 117 solicitudes, que representan el 15%
- **Tutelas**, con 84 registros, que representan 73%
- **Reclamos**, con 48 registros, que representan el 8.23%

Ahora bien, comparando las dos situaciones arriba referenciadas, se observa que existen porcentajes elevados de incumplimiento en el término y a su vez ausencia de respuesta de los Derechos de Petición. Para lo propio con el tema relacionado con las peticiones que figuran **“Sin Respuesta”**, en la muestra auditada, **(59)** registros, se realizó seguimiento sobre el **“Estado actual”** de las comunicaciones incluidas en el items **“Sin respuesta”**, evidenciándose en el Orfeo, el siguiente resultado:

- **29**, solicitudes, no registran en el Orfeo, documento de respuesta
- **12**, comunicaciones, fueron respondidas en término,

- **9**, requerimientos, se tramitaron con extemporaneidad,
- **3**, se tramitaron por correo electrónico,
- **2**, corresponden a casos especiales (Traslados sin copia al peticionario y otros eventos)
- **2**, eran de tipo informativo

### **Consideraciones y observaciones efectuadas al informe preliminar**

Sobre este particular, es importante precisar que, en etapa de socialización del informe preliminar<sup>17</sup>, cuatro (4) Vicepresidencias, emitieron sus comentarios sobre éste, así:

- Vicepresidencia de Estructuración: El 17/05/2022 y el 20/05/2022, la Oficina de Control Interno recibió correos electrónicos enviados por el enlace asignado por la Vicepresidencia de Estructuración, quien con ocasión al informe preliminar efectuó presiones sobre la trazabilidad de tres (3) comunicaciones que presentaron observaciones por parte de la Oficina de Control Interno, en la muestra auditada y registrada en el Anexo No. 1, bajo la condición, **“Sin Respuesta”**.

En correo electrónico del 25/05/2022, la Oficina de Control Interno, informó a la Vicepresidencia de Estructuración el resultado de la validación de los argumentos expuestos y los soportes enviados. Por consiguiente, adjuntó un documento denominado **“ANÁLISIS DE LA RESPUESTA EMITIDA POR LA VICEPRESIDENCIA DE ESTRUCTURACIÓN AL INFORME PRELIMINAR DE SEGUIMIENTO A LOS DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LA ENTIDAD – SEGUNDO SEMESTRE 2021.”**. A su vez, se indicó que se realizarían los ajustes pertinentes en el Anexo. 1.

Finalmente, se resalta que, de los tres (3) radicados objetos de pronunciamiento por parte de la Vicepresidencia de Estructuración, hubo dos (2) eventos (Rad. 20214090908162 y 20214091420402) en los cuales, en

<sup>17</sup> El 17/05/2022, mediante correo electrónico, la OCI socializó el informe preliminar ante las dependencias competentes y los respectivos enlaces asignados para el tema de PQRS, y se otorgó como plazo para exponer las observaciones sobre el mismo el 24/05/2022.

el Orfeo, no se registran en la actualidad archivos adjuntos de la respuesta ofrecida por la Entidad, por cuanto, según los argumentos expuestos por esa dependencia, estos hacen referencia, a solicitudes de información “estudios complementarios a nivel de factibilidad para la estructuración y asesoría de proyectos”. Por consiguiente, de acuerdo al análisis efectuado por la Oficina de Control Interno, a los argumentos expuestos por Estructuración y lo evidenciado en Orfeo, este tipo de comunicaciones tienen un tratamiento diferente, el cual es necesario que el Equipo de Atención al Ciudadano lo tenga en cuenta, al momento de realizar la parametrización y de esta forma establezca un mecanismo apropiado que garantice la trazabilidad de la gestión ofrecida por la Entidad, para este tipo de solicitudes, que fueron tenidas en cuenta en la etapa de estructuración del proyecto.

Por otra parte, en lo que respecta al tercer radicado (20214090882332) objeto de comentario, la Oficina de Control Interno, tuvo en cuenta los soportes y argumentos enviados, los cuales mostraron la acción corrección del enlace en el Orfeo, sobre la gestión ofrecida por la Entidad.

- Vicepresidencia de Gestión Contractual: Mediante tres (3) correos electrónicos del 25 y 26 de mayo de 2022, esa dependencia realizó pronunciamientos, sobre las comunicaciones contenidas en el anexo No. 1, y las cuales hacían referencia a los radicados que en su momento fueron reportadas por la Oficina de Control Interno, sin documento de respuesta en el Orfeo. Sobre este particular, en correo electrónico del 03/06/2022, se informa el resultado de la validación efectuada sobre los argumentos expuestos por esa Vicepresidencia, y los cuales quedaron registrados en un documento denominado: “ANÁLISIS DE LA RESPUESTA EMITIDA POR LA VICEPRESIDENCIA DE GESTIÓN CONTRACTUAL AL INFORME PRELIMINAR DE SEGUIMIENTO A LOS DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LA ENTIDAD – SEGUNDO SEMESTRE 2021.”.

Del análisis efectuado por la Oficina de Control interno, se hace énfasis, en la necesidad de enviarle copia al peticionario del traslado que se realicen a otras entidades, de igual manera en los eventos en los cuales *“Si una petición está repetida en el sistema deberá anexarse la respuesta en cada uno de los radicados”*<sup>18</sup>.

<sup>18</sup> En la validación efectuada por la Oficina de Control Interno (27/05/2022), se evidenció en el Orfeo, que, la gestión se encontraba a cargo de la Vicepresidencia Ejecutiva y No por Gestión Contractual. En este sentido, el ajuste quedará registrado en el Anexo. No. 1. Radicado No. 20214090863622 del 17/08/2022. Rad. No. 20223070046041- Fecha: 23-02-2022. Documento con el cual se dio traslado al INVÍAS, sin copia al peticionario.

Por otra parte, se destacan los ajustes (acción corrección) que se realizaron de manera oportuna, referentes con los desarchivos (25/05/2022) en el Orfeo y el cargue nuevamente de las respuestas a las comunicaciones que en su momento no tenían ningún documento de respuesta en el Sistema de Gestión Documental – Orfeo, radicados Nos. 20214090827312 y 20214091433062.

Finalmente se precisó por parte de la Oficina de Control Interno, que se realizaría en el anexo No. 1, el ajuste referente con la dependencia competente para el trámite, radicados Nos: 20214090729972, 20214090863622

- Vicepresidencia de Planeación Riesgos y Entorno: Por medio de cuatro (4) correos electrónicos enviados a la Oficina de Control Interno (19/05/2022, 23/05/2022 se recibieron dos (2) correos el mismo día y 26/05/2022), se realizaron los pronunciamientos, sobre las comunicaciones que en el anexo No. 1, fueron relacionadas “**Sin Respuestas**”. , en correo electrónico del 03/06/2022, se informa el resultado de la validación efectuada sobre los argumentos expuestos por esa Vicepresidencia, los cuales quedaron registrados en un documento denominado: “ANÁLISIS DE LA RESPUESTA EMITIDA POR LA VICEPRESIDENCIA DE PLANEACIÓN, RIESGOS Y ENTORNO AL INFORME PRELIMINAR DE SEGUIMIENTO A LOS DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LA ENTIDAD – SEGUNDO SEMESTRE 2021.”.

En la validación efectuada por la Oficina de Control Interno, el 27/05/2022, se observaron las acciones correctivas referentes con dos (2) de las tres (3) comunicaciones que inicialmente fueron reportadas, sin documento anexo de respuesta, para lo cual se precisa lo siguiente:

Para el radicado No. 20214091192262 del 13/10/2021, se precisó que No era un Oficio Informativo y que la gestión se dio de manera extemporánea (20226050150951 - Fecha: 25-05-2022) y posterior a lo señalado por la OCI, en el informe preliminar. En lo correspondiente con el radicado 20214091338142- 17/11/2021, se logró evidenciar que el trámite se dio con una extemporaneidad, superior a tres (3) meses.

Finalmente, en lo propio con el Rad. 20214091049652- 14/09/2021, al no aparecer en el Orfeo, ningún documento adjunto de la gestión ofrecida al

petionario se reitera en el anexo No. 1, lo inicialmente señalado por la Oficina de Control Interno en el Informe preliminar.

- Vicepresidencia de Gestión Corporativa: Mediante memorando Rad. 20224000069203 del 24/05/2022, la Vicepresidencia, realizó las observaciones pertinentes sobre el informe preliminar. Posteriormente, la Oficina de Control, dio respuesta por medio del memorando No. 20221020072963 del 06/06/2022, para lo cual se adjuntó a su vez un documento que detalla la validación de los argumentos enviados por esa dependencia.

## 7.2 Requerimientos relación con entes externos de control segundo semestre de 2021 – alertas preventivas

La Oficina de Control Interno, en desarrollo de su rol Relación con Entes Externos de Control<sup>19</sup>, en concordancia con los lineamientos emitidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública en la “Guía de rol de las unidades u oficinas de control interno, auditoría interna o quien haga sus veces”, efectuó verificación a una muestra aleatoria y selectiva de las respuestas emitidas por la Entidad durante el segundo semestre de 2021 a los requerimientos elevados por los Organismos de Control del Estado<sup>20</sup>, con el fin de establecer el cumplimiento a los criterios de *i) oportunidad* (entregar la información en los tiempos establecidos por el organismo de control), *ii) integralidad* (dar respuesta a todos y cada uno de los requerimientos), *iii) Pertinencia* (que la información suministrada esté acorde con el tema solicitado o con el requerimiento específico)<sup>21</sup> y *iv) la guarda de la trazabilidad de la información en el Sistema de Gestión Documental – ORFEO*, de conformidad con lo establecido en la Ley 594 de 2000 y acuerdos concordantes emitidos por el Archivo General de la Nación, así como en el Programa de Gestión Documental de la Agencia Nacional de Infraestructura, efectuó la verificación del cumplimiento de los

<sup>19</sup> Decreto 648 de 2017. Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1083 de 2015, Reglamentario Único del Sector de la Función Pública.

<sup>20</sup> Contraloría General de la República (Art. 267 de la Constitución Política de Colombia) y el Ministerio Público (Art. 275 y siguientes de la Constitución Política de Colombia).

<sup>21</sup> Guía Rol de las Unidades u Oficinas de Control Interno, Auditoría Interna o quien haga sus veces, emitido en diciembre 2018 por el Departamento Administrativo de la Función Pública. Páginas 18 – 24.

critérios antes mencionados respecto de una muestra aleatoria<sup>22</sup> de las respuestas emitidas por la Entidad a los requerimientos remitidos por los Entes Externos de Control.

Por lo expuesto anteriormente se indica que los resultados de la verificación adelantada fueron plasmados en siete (7) alertas preliminares preventivas que fueron comunicadas a las vicepresidencias vía correo electrónico<sup>23</sup>.

A continuación, se presentan los resultados cualitativos y cuantitativos del análisis efectuado a la muestra seleccionada (Segundo Semestre de 2021):

<b>RESULTADO CUANTITATIVO GENERAL ALERTAS PRELIMINARES PREVENTIVAS SEMESTRE II DE 2021</b>				
<b>VICEPRESIDENCIA</b>	<b>CRITERIO OPORTUNIDAD</b>	<b>CRITERIO INTEGRALIDAD</b>	<b>CRITERIO PERTINENCIA</b>	<b>CRITERIO GUARDA TRAZABILIDAD EN ORFEO</b>
<b>Vicepresidencia Administrativa y Financiera</b>	0	0	0	0
<b>Vicepresidencia Jurídica</b>	0	0	0	0 <sup>24</sup>

<sup>22</sup> La muestra seleccionada correspondió a los requerimientos que fueron radicados en la Entidad durante el segundo semestre de 2021.

<sup>23</sup> Las Alertas Preliminares Preventivas emitidas en relación con los últimos 2 trimestres del año 2021 fueron comunicadas en octubre de 2021 y en marzo de 2022 a los enlaces de las vicepresidencias para el Rol Relación con Entes Externos de Control de cada vicepresidencia con la Oficina de Control Interno y a los vicepresidentes, respectivamente.

<sup>24</sup> La Vicepresidencia Jurídica no emitió respuesta a la alerta preliminar preventiva remitida el 28 de octubre de 2021 a través de correo electrónico. Por este motivo las circunstancias evidenciadas fueron confirmadas.

**RESULTADO CUANTITATIVO GENERAL ALERTAS PRELIMINARES PREVENTIVAS  
SEMESTRE II DE 2021**

<b>VICEPRESIDENCIA</b>	<b>CRITERIO OPORTUNIDAD</b>	<b>CRITERIO INTEGRALIDAD</b>	<b>CRITERIO PERTINENCIA</b>	<b>CRITERIO GUARDA TRAZABILIDAD EN ORFEO</b>
<b>Vicepresidencia de Planeación, Riesgos y Entorno</b>	11 <sup>25</sup>	1 <sup>26</sup>	0	2 <sup>27</sup>
<b>Vicepresidencia de Estructuración</b>	1 <sup>28</sup>	0	0	0
<b>Vicepresidencia de Gestión Contractual</b>	0 <sup>29</sup>	0	0	0

<sup>25</sup> Se llevó a cabo el traslado del incumplimiento al criterio de oportunidad para el requerimiento con radicado No. 20214091054772 del 14/09/2021 de la Vicepresidencia de Gestión Contractual a las Vicepresidencias Ejecutiva y de planeación, Riesgos y Entorno. Sobre el particular se llevó a cabo mesa de trabajo del 16 de noviembre de 2021.

Así mismo es importante indicar que no se emitió respuesta a la Alerta Preliminar Preventiva emitida mediante correo electrónico del 28 de octubre de 2021 a la Vicepresidencia de Planeación, Riesgos y Entorno, motivo por el cual fueron confirmadas las circunstancias evidenciadas para este criterio.

De acuerdo con lo indicado por la Vicepresidencia de Planeación, Riesgos y Entorno, mediante correo electrónico del 3 de marzo de 2022, fueron confirmadas las circunstancias evidenciadas para este criterio.

<sup>26</sup> Es importante indicar que la Vicepresidencia de Planeación, Riesgos y Entorno no emitió respuesta a la Alerta Preliminar Preventiva remitida vía correo electrónico del 28 de octubre de 2021, motivo por el cual fueron confirmadas las circunstancias evidenciadas para este criterio.

<sup>27</sup> La Vicepresidencia de Planeación, Riesgos y Entorno no desvirtuó las circunstancias alertadas para este criterio, motivo por el cual fueron confirmadas las circunstancias evidenciadas para este criterio.

<sup>28</sup> La Vicepresidencia de Estructuración no emitió respuesta a la alerta preliminar preventiva emitida mediante correo electrónico del 21 de febrero de 2022, motivo por el cual se confirma la circunstancia evidenciada para este criterio.

<sup>29</sup> La Vicepresidencia de Gestión Contractual, mediante correo electrónico del 28 de octubre de 2021 remitió respuesta soportada en la que se explicó que el criterio de oportunidad incumplido correspondía a las Vicepresidencias de Planeación, Riesgos y Entorno y Ejecutiva, motivo por el cual, después de llevar a cabo mesa de trabajo del 16 de noviembre de 2021, se trasladó el incumplimiento de este criterio a esas vicepresidencias y quedó retirada para la Vicepresidencia de Gestión Contractual.

<b>RESULTADO CUANTITATIVO GENERAL ALERTAS PRELIMINARES PREVENTIVAS SEMESTRE II DE 2021</b>				
<b>VICEPRESIDENCIA</b>	<b>CRITERIO OPORTUNIDAD</b>	<b>CRITERIO INTEGRALIDAD</b>	<b>CRITERIO PERTINENCIA</b>	<b>CRITERIO GUARDA TRAZABILIDAD EN ORFEO</b>
<b>Vicepresidencia Ejecutiva</b>	0 <sup>30</sup>	2 <sup>31</sup>	0	1 <sup>32</sup>

Además de la socialización de las Alertas Preliminares Preventivas realizadas a través de correo electrónico, durante el segundo semestre de 2021 entre las Vicepresidencias Ejecutiva y Planeación Riesgos y Entorno con la Oficina de Control Interno se sostuvo una (1) mesa de trabajo<sup>33</sup> con el propósito de analizar los resultados de la verificación realizada.

Finalmente, es importante señalar que la emisión de las alertas preliminares preventivas y su socialización a cada vicepresidencia, tuvieron como fines principales *i)* coadyuvar a la trazabilidad de la información y *ii)* sensibilizar sobre la importancia de la implementación de acciones y controles que contribuyan al mejoramiento continuo del proceso.

### 7.3 Verificación de información contenida en el vínculo de Atención y Servicio al Ciudadano

Sobre este aspecto, se precisa, que el 31 de marzo de 2022, se procedió a verificar en la página de la Entidad, el link denominado **Servicio al Ciudadano**, consultando cada uno de los dos (2) enlaces con la finalidad de verificar su funcionamiento, contenido y actualización de la información, (ver imagen)

<sup>30</sup> La Vicepresidencia de Gestión Contractual, mediante correo electrónico del 28 de octubre de 2021 remitió respuesta soportada en la que se explicó que el criterio de oportunidad incumplido correspondía a las Vicepresidencias de Planeación, Riesgos y Entorno y Ejecutiva, motivo por el cual, después de llevar a cabo mesa de trabajo del 16 de noviembre de 2021, se trasladó el incumplimiento de este criterio a esas vicepresidencias y quedó retirada para la Vicepresidencia de Gestión Contractual.

<sup>31</sup> La Vicepresidencia Ejecutiva, mediante correo electrónico del 3 de marzo de 2022, subsanó una de las circunstancias alertadas para este criterio.

<sup>32</sup> La Vicepresidencia Ejecutiva, mediante correo electrónico del 3 de marzo de 2022, subsanó la circunstancia alertada para este criterio.

<sup>33</sup> Llevada a cabo el 16 de noviembre de 2021.





- Información de interés: <https://www.ani.gov.co/informacion-de-interes>
- Ciudadano: <https://www.ani.gov.co/ciudadano>

En lo concerniente con este último enlace, se observó, que este se encuentra conformado por ocho (8) iconos relacionados, en donde se destacan, dos (2) novedades relacionadas con:

- <https://aniscopio.ani.gov.co/pqrs-radicaion-public> : Formulario actual, de radicación de PQRSD.
- <https://aniscopio.ani.gov.co/pqrs-consulta-public> : Consulta Radicados. Teniendo en cuenta las falencias reiteradas por la Oficina de Control Interno, sobre los inconvenientes que se generan al momento en el cual un ciudadano pretende realizar seguimiento sobre el estado actual de sus PQRSD, , se procedió a verificar de manera aleatoria, sesenta y cuatro (64)<sup>34</sup> consultas, a las comunicaciones señaladas en el cuarto trimestre de 2021 bajo la condición “CUMPLE”.

En el resultado de la búsqueda, se evidenciaron dos (2) situaciones; que reflejan el resultado de las consultas efectuadas; así:

<sup>34</sup> La evidencia de las consultas efectuadas, forman parte de los papeles de trabajo del presente seguimiento y se dejan a disposición para que sean consultadas en cualquier momento.

- **52;** registros, únicamente en la trazabilidad se muestra lo siguiente: **Estado Actual- CONTESTADO.**

### Resultado Consulta de Radicados

**Número de radicado:**  
20214091136612

**Remitente:**  
Lloyd Ivonne Raad Mercado

**Email:**  
llome7@hotmail.com

**Dependencia:**  
ARCHIVADO

**Asunto:**  
RV: Derecho de Petición ANI Barrancabermeja

**Estado Actual:**  
**CONTESTADO**

- **12;** solicitudes, únicamente en la trazabilidad del Orfeo, revela, lo siguiente: **Estado Actual: EN TRAMITE.**

### Resultado Consulta de Radicados

**Número de radicado:**  
20214091263862

**Remitente:**  
FISCALIA GENERAL DE LA NACION

**Email:**  
ges.documentalpqr@fiscalia.gov.co

**Dependencia:**  
ARCHIVADO

**Asunto:**  
RV: SOLICITUD FISCALIA 12 SECC. - REFERENCIA: SOLICITUD INFORMACION CON FINES DE VOCACION PROBATORIA DENTRO LA INDAGACION Nro. 050016000248201908986

**Estado Actual:**  
**EN TRAMITE**

Se aclara por parte de la Oficina de Control Interno, que las sesenta y cuatro (64) comunicaciones sobre las cuales se efectuó la consulta, todas ellas habían sido tramitadas. Sin embargo, la trazabilidad de la gestión de cada una de ellas, no muestra el “estado actual” de la gestión y/o tramite ofrecido sobre una petición.

La anterior situación descrita, merece atención , toda vez que en la revisión del [REGISTRO LLAMADAS CELULAR 2021.xlsx](#), se contabilizaron (879), registros de llamadas telefónicas, de los cuales, (42%), tiene que ver con consultas relacionadas con la veracidad de ofertas laborales con la ANI y el (12%), hacía referencia a seguimientos sobre el estado actual de sus trámites y radicados. Destacándose los siguientes aspectos:

- *Solicita saber el estado actual de su trámite de permisos 20213040280200252E y cómo hacerle seguimiento por la página web.*
- *Seguimiento radicado 20214091008092, quiere saber si ya hay respuesta*
- *Seguimiento radicado ANI No. 20214091006782, no ha obtenido respuesta alguna*
- *Desea conocer el estado actual del derecho de petición 20214090708412*
- *desea hacerle seguimiento a su derecho de petición con radicado ANI No. 20214090655142*
- *Quiere saber el estado de su trámite con radicado 20214090630802 referente a una solicitud de beneficio de tarifa diferencial.*
- *Desea saber si ya hay alguna respuesta a su radicado 20214090754022 porque le ingresó un pago y no sabe si corresponde a esa factura.*
- *Alcaldía de Sopo solicita información sobre el radicado 20214090759962*
- *Solicita saber si ya hay respuesta a su petición con radicado ANI No. 20214090700552*
- *Realiza seguimiento a la solicitud con radicado 20214090680332*
- *Seguimientos radicados # 20214091180492-20214091186082-20214091188262-20214091190812-20214091190912-20214091191232.*

Teniendo en cuenta la recurrencia de esta situación e informada por la Oficina de Control Interno, en cada uno de los seguimientos efectuados, se considera necesario analizar las posibles causas que dan origen a esa situación, a pesar que se ha visto disposición y gestión por parte de la Vicepresidencia de Gestión Corporativa<sup>35</sup>.

<sup>35</sup> Mediante memorando Rad. 20224000033653 del 15/02/2022, la Vicepresidencia Administrativa y Financiera informó a la Oficina de Control Interno, lo siguiente: “ En hora buena, y para zanjar las fallas recurrentes en el servicio de seguimiento a radicados a través de la página web, el Equipo de Servicio al Ciudadano sostuvo una mesa de trabajo con el GIT Tecnología el 3 de febrero de 2022, en el cual se dieron a conocer los desarrollos realizados para acoger las solicitudes a este respecto, entre ellas, establecer el nuevo formulario de PQRS para la entidad, que permita a la ciudadanía usuarios en general hacer seguimiento de sus trámites, así como visualizar las respuestas y sus respectivos anexos”.

Con memorando Rad. 20224000069203 del 24/05/2022, la Vicepresidencia de Gestión Corporativa, manifestó “ *que los ciudadanos deciden libremente el canal a través del cual quieren hacerle seguimiento a los radicados; por lo tanto, la conclusión manifestada no resulta procedente, máxime si se tiene en cuenta que de ser cierta, lo primero que el ciudadano dejaría saber es que no logró obtener información en el seguimiento al radicado a través del portal web, y entonces, nos brindaría la oportunidad de activar las acciones para verificar y ajustar, debiendo decir aquí que no por el hecho de que los ciudadanos usen el canal telefónico para comunicarse con la entidad, deba inferirse que lo hacen por efectos de no poder hacer seguimiento en el portal web, pues está habilitado, es accesible y tiene todos los requerimientos para que el ciudadano sepa el estado del trámite o conozca la respuesta brindada por la entidad*”.

#### **Consideraciones de la Oficina de Control Interno:**

Sobre este particular, la Oficina de Control Interno, reconoce y valida los argumentos expuestos por la Vicepresidencia de Gestión Corporativa; sin embargo, también es cierto que lo expuesto por Control Interno, hace referencia a la forma como se realizó la verificación, y lo que se encontró en la revisión de los datos y/o aspectos más relevantes consignados en el “REGISTRO LLAMADAS CELULAR” y esta situación no generó ninguna situación no conforme o recomendación. Ahora bien, en lo que respecta al seguimiento que los ciudadanos pueden realizar desde el portal web, sobre el estado del trámite o conozcan la respuesta brindada por la Entidad, se advirtió en la validación realizada, la recurrencia de las falencias señaladas en el informe preliminar.

Por lo anteriormente referenciado se hace necesario que se diseñen controles efectivos en cada una de las dependencias, con la finalidad de asegurar que el procedimiento de registro en el Sistema de Gestión Documental- Orfeo, se realice de manera apropiada y de acuerdo con los criterios establecidos por el GIT – Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones.

Sobre la presente situación, la Vicepresidencia de Gestión Corporativa, mediante memorando Rad. 20224000069203 del 24/05/2022 comunicó que “*Con relación al cumplimiento parcial del artículo 2.1.1.3.1.2 del Decreto 1081 del 26 de mayo de 2015, disintimos de la apreciación expuesta por el equipo de Control Interno, toda vez que el Equipo de Servicio al Ciudadano y el GIT Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, adelantaron, al inicio de la vigencia 2022, los ajustes de la plataforma de seguimiento de PQRS en la Web, realizaron pruebas y mesas de trabajo, antes de la adopción del nuevo*

*Formulario de PQRS y realizaron su respectivo seguimiento a través de Aniscopio, con el fin de asegurar el cumplimiento de la divulgación de la información y el acceso a las respuestas.*

*La novedad tecnológica reportada en el informe preliminar no se hace extensiva a tiempos prolongados y diversos al del día en que fue verificada la plataforma, esto es el 7 de abril, empero al recibo del informe preliminar, el martes 17 de mayo, se solicitó a la Mesa de Servicio la verificación de las situaciones que pudieran estar fallando en dicho espacio de la página, particularmente la obtención del pronunciamiento de cierre y la ilustración del estado del trámite, lo cual se llevó a cabo por el GIT de Tecnologías, quienes ajustaron las situaciones que por dentro de la página se hubieren desajustado, con lo cual, a hoy, 24 de mayo, el desarrollo adelantado se mantiene vigente y, por ende, se solicita eliminar este requerimiento”.*

#### **Consideraciones de la Oficina de Control Interno:**

Sobre el tema relacionado con la presunta No Conformidad (5) señalada en el informe preliminar, se mantiene lo manifestado en el informe toda vez que:

- En la respuesta al informe preliminar, mediante memorando rad. 20224000069203 del 24/05/2022, la Vicepresidencia de Gestión Corporativa, no adjuntó ningún tipo de soporte que hiciera referencia a *las gestiones y ajustes que llevó a cabo el GIT – Tecnologías*.
- Por otra parte, en la validación<sup>36</sup> aleatoria, efectuada por la Oficina de Control Interno, sobre las situaciones informadas en el anexo 2, se evidencia la recurrencia de lo manifestado en el informe preliminar, las cuales quedaron soportadas en el papel de trabajo, que se adjunta en el presente documento, en donde se resaltan los siguientes eventos:
  - En la consulta efectuada a diecisiete (17) radicados, sólo uno (1) de ellos, aparece con ajuste.
  - Los restantes dieciseis (16) de ellos continúan en la misma situación manifestada por la Oficina de Control Interno, toda vez que el resultado de la consulta de los radicados, señala que el **“Estado Actual”**, figura en **“ TRAMITE”**, y otras **“CONTESTADO”**, y sin ningún documento anexo de la gestión ofrecida, a las solicitudes, que fueron realizadas en el mes de octubre de 2021, como se evidencian en el presente cuadro.

<sup>36</sup> Consulta realizada el 30/05/2022

No.	Estado actual – Página Web	Radicado No.	Fecha Rad Entrada	Vence	Validación OCI
1	EN TRAMITE	20214091161042	7/10/2021	22/10/2021	Sin ajuste
2	EN TRAMITE	20214091161992	7/10/2021	29/10/2021	Sin ajuste
3	CONTESTADO	20214091165992	7/10/2021	22/10/2021	Sin ajuste- Se evidencia un memorando- Ver imagen- 1
4	CONTESTADO	20214091187092	12/10/2021	25/11/2021	Sin ajuste- Se evidencia un memorando- Ver imagen- 2
5	CONTESTADO	20214091205842	15/10/2021	8/11/2021	Sin ajuste
6	CONTESTADO	20214091226282	21/10/2021	11/11/2021	Sin ajuste
7	EN TRAMITE	20214091229042	21/10/2021	11/11/2021	Sin ajuste
8	EN TRAMITE	20214091242812	25/10/2021	16/11/2021	<b>Con Ajuste</b>
9	EN TRAMITE	20214091246492	26/10/2021	17/11/2021	Sin ajuste
10	EN TRAMITE	20214091249092	26/10/2021	17/11/2021	Sin ajuste
11	EN TRAMITE	20214091258252	28/10/2021	21/11/2021	Sin ajuste
12	EN TRAMITE	20214091263862	29/10/2021	15/11/2021	Sin ajuste
13	EN TRAMITE	20214091285862	4/11/2021	18/11/2021	Sin ajuste

No.	Estado actual – Página Web	Radicado No.	Fecha Rad Entrada	Vence	Validación OCI
14	CONTESTADO	20214091298472	8/11/2021	23/11/2021	Sin ajuste- Se evidencia un memorando- Ver imagen-3
15	EN TRAMITE	20214091299392	8/11/2021	30/11/2021	Sin ajuste
16	EN TRAMITE	20214091335072	17/11/2021	9/12/2021	Sin ajuste
17	EN TRAMITE	20214091441342	13/12/2021	3/01/2022	Sin ajuste

Por otra parte, se evidencian eventos en los cuales, al efectuar la consulta, únicamente, se evidencia como documento de respuesta un memorando interno.

Imagen- 1- Rad. 20214091165992 del 07/10/2021 - El único documento que aparece, corresponde a un memorando interno.

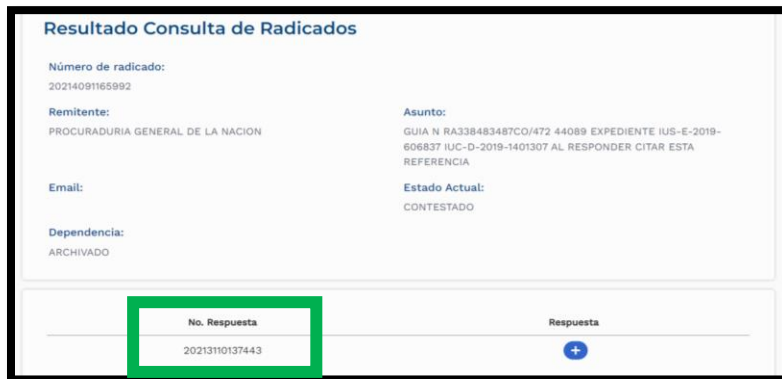


Imagen- 2- Rad. 20214091187092 del 12/10/2021 - El único documento que aparece, corresponde a un memorando interno.



Imagen- 3 – Rad. 20214091298472 del 08/11/2021- El único documento que aparece, corresponde a un memorando interno.



Las anteriores situaciones descritas, imposibilitan al ciudadano realizar el respectivo seguimiento a través del link, habilitado para tal función.



#### 7.4 Revisión, seguimiento e implementación de mejoras

En la revisión efectuada, se identificaron fortalezas en el proceso de mejoramiento para la atención al ciudadano, evidenciando avances relevantes que tienen que ver con:

- La expedición de la Resolución No. 20214000021385 del 29/12/2021, *“por la cual se reglamenta el ejercicio del derecho de petición en la Agencia Nacional de Infraestructura”*.
- Ubicación actual de la Oficina de Atención al Ciudadano, en una zona de fácil acceso para la ciudadanía y cerca del área de radicación, espacio apropiado que permite que los ciudadanos tengan interacción oportuna con la dependencia encargada de los temas de atención a la ciudadanía.
- La ejecución de charlas de sensibilización realizadas por el Equipo de Servicio al Ciudadano: [Charlas de sensibilización](#)
- La realización de cuatro (4) laboratorios de servicio al ciudadano realizados( soportes: [Evidencias laboratorios de servicio](#))
- Los informes de atención al ciudadano correspondientes al tercer (3°) y cuarto (4°) trimestre de 2021, fueron remitidos de manera formal al presidente de la entidad.
- La nueva imagen y funcionalidades del sistema de gestión documental – Orfeo.

Las anteriores situaciones señaladas, dan muestra del compromiso y disposición institucional-Vicepresidencia Administrativa y Financiera, en la implementación de acciones y medidas correctivas, que garanticen la atención apropiada a la ciudadanía en general.

No obstante, las mejoras implementadas, se establecieron situaciones que se evidenciaron de manera recurrente en los dos (2) últimos informes trimestrales de servicio al ciudadano y los insumos (archivos Excel) que soportan los citados informes.

- Se evidenció que en los informes de atención al ciudadano correspondientes al tercer (3°) y cuarto (4°) trimestre de 2021, se tipifican, como comunicaciones procedentes de los **“Entes de Control”**, en donde los peticionarios son: Ministerio de Transporte, Contaduría General de la Nación, JOYCO S.A.S, Instituto Nacional de Vías, Aerocivil y la Alcaldía de Chía. La presente situación no corresponde con la definición legal de entes de control y a su vez puede incidir en la parametrización del término para su respuesta.

Sobre la presente situación, la Vicepresidencia de Gestión Corporativa, comunicó mediante memorando Rad. 20224000069203 del 24/05/2022, lo siguiente *“aunque no se relacionan números de radicados, es oportuno señalar que las tipificaciones de entes de control efectuadas, son las correctas, esto es, se concede esta modalidad de petición a quienes nos elevan la petición en tal condición. Ahora bien, puede suceder que las entidades estén dando traslado a la entidad o solicitando un insumo específico, y aunque el remitente sea entidad pública, debemos cumplir con lo señalado en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015. Por otro lado, frente al plazo de respuesta, el Orfeo parametriza en la opción “solicitud de entidad pública o entes de control” y “entidad pública” un término de 10 días para respuesta, modalidades no excluyentes, pues la ley dice que los términos para ambas modalidades son de 10 días conforme lo dispone el artículo 30 de la Ley 1755 de 2015, salvo plazo inferior determinado formalmente por el ente de control y en todo caso mantenemos el criterio de salvaguarda de cumplimiento de este derecho. Igualmente, el Equipo de Servicio al Ciudadano tomó medidas internas para que al momento de la tipificación dispusiera la que es correcta, y así se viene cumpliendo”*.

#### **Consideraciones de la Oficina de Control Interno:**

Sobre este particular, la Oficina de Control Interno, reconoce y valida, parte de los argumentos expuestos por el Equipo de Atención al Ciudadano. No obstante, se discrepa para el caso particular, referente con la comunicación precedente del Representante Legal de JOYCO SAS BIC (ver imagen), en donde textualmente se señala que *“en ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia Derecho Constitución y en la Ley 1755 de 2015”*, se solicita información. Ahora bien, se evidencia, que en la parametrización del Orfeo el término para dar respuesta fue de diez (10) días hábiles, plazo que difiere de lo términos para resolver los derechos de petición que son de quince (15) días hábiles, siguientes a su recepción.

SOLICITUD ENTE DE CONTROL									
Radicado	Fecha Entrada	Rad	Vence	Rad Salida	Fec Salida	Rad	Tipo Doc	Asunto	Remitente
20214091017622	7/09/2021	21/09/2021	20216050292711	20/09/2021			SOLICITUD DE ENTIDAD PUBLICA O ENTIDAD DE CONTROL	68657 DERECHO DE PETICION SOLICITUD DE INFORMACION	JOYCO S.A.S



calidad en infraestructura

Av. Calle 26 # 69-76  
Edificio Elemento  
Torre Tierra 01 1503  
Bogotá, Col  
PBX 221 0190  
joyco.com.co  
contacto@joyco.com.co

Bogotá D. C., 27 de agosto del 2021  
02-08-21/GERENCIA

Consecutivo de salida: **68657**

Señores  
**Agencia Nacional de Infraestructura - ANI**  
Calle 24A # 59 - 42 Edificio T3 Torre 4 Piso 2  
Tel: (+57 1) 484 8860  
Bogotá, D.C.  
Colombia



Rad No. 2021-409-101762-2  
Fecha 2021-09-07 10:10:30 AM  
P. U. C. S. A. S.  
Asunto: 68657-2021  
Fecha: 2021-09-07



**Referencia:**  
1. Derecho de petición: Solicitud de información

Respetados Señores:

Javier Carrasco Tovar, mayor de edad, identificado con cédula de ciudadanía No. 79.795.218, actuando en nombre propio, en ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia y en la ley 1755 de 2015, respetuosamente me dirijo a su despacho con el ánimo de solicitar ante esta entidad lo que manifiesto a continuación:

1. Se nos informe sobre el alcance actual de las obligaciones ambientales respecto a las compensaciones del componente biótico del proyecto "Doble calzada Armenia-Calarcá".

Cordialmente,  
  
JAVIER CARRASCO TOVAR  
Representante Legal  
JOYCO SAS BIC  
javier.carrasco@joyco.com.co

Por lo anteriormente expuesto, la Oficina de Control Interno mantiene la recomendación realizada, para el presente evento evidenciado.

- Se observó que en los informes de atención al ciudadano correspondientes al tercer (3°) y cuarto (4°) trimestre de 2021, se tomaron en los casos identificados a continuación, como cumplidos los documentos de respuestas que corresponden a veintiún (21) memorandos internos, los cuales se proceden a relacionar de manera individual, así:

### Tercer Trimestre 2021.

No.	Radicado	Fecha Rad	Vence	Rad Salida	Fec Rad Sa	Cumplim	ANOTACIÓN - OCI
1	20214090732052	1/07/2021	23/07/2021	20214010100623	19/07/2021	CUMPLE	El No. Rad. Salida indicado, corresponde a un memorando
2	20214090868022	3/08/2021	25/08/2021	20213110116193	24/08/2021	CUMPLE	El No. Rad. Salida indicado, corresponde a un memorando
3	20214090928492	17/08/2021	31/08/2021	20212000112843	18/08/2021	CUMPLE	El No. Rad. Salida indicado, corresponde a un memorando
4	20214090928682	17/08/2021	7/09/2021	20212000112853	18/08/2021	CUMPLE	El No. Rad. Salida indicado, corresponde a un memorando
5	20214090967062	25/08/2021	8/09/2021	20213030119003	30/08/2021	CUMPLE	El No. Rad. Salida indicado, corresponde a un memorando
6	20214090974192	26/08/2021	16/09/2021	20213030124733	10/09/2021	CUMPLE	El No. Rad. Salida indicado, corresponde a un memorando
7	20214090982652	30/08/2021	20/09/2021	20213030124193	9/09/2021	CUMPLE	El No. Rad. Salida indicado, corresponde a un memorando
8	20214090984892	30/08/2021	13/09/2021	20213060120243	1/09/2021	CUMPLE	El No. Rad. Salida indicado, corresponde a un memorando
9	20214091013642	6/09/2021	20/09/2021	20215000122803	6/09/2021	CUMPLE	El No. Rad. Salida indicado, corresponde a un memorando
10	20214091057182	15/09/2021	6/10/2021	20213030130703	28/09/2021	CUMPLE	El No. Rad. Salida indicado, corresponde a un memorando
11	20214091083732	20/09/2021	11/10/2021	20213090131483	30/09/2021	CUMPLE	El No. Rad. Salida indicado, corresponde a un memorando

En la muestra auditada, se evidenció, que tres (3) de las comunicaciones relacionadas en el anterior cuadro, con cumplimiento, fueron tramitadas fuera de término, como es el caso de los radicados: 20214090732052, 20214090928492 y 20214090928682.

### Cuarto Trimestre 2021.

No.	Radicado	Fecha Rad	Vence	Rad Salida	Fec Rad Sa	Cumplim	ANOTACIÓN - OCI
1	20214091165992	7/10/2021	22/10/2021	20213110137443	13/10/2021	CUMPLE	El No. Rad. Salida indicado, corresponde a un memorando
2	20214091187092	12/10/2021	25/11/2021	20213070148603	10/11/2021	CUMPLE	El No. Rad. Salida indicado, corresponde a un memorando
3	20214091205842	15/10/2021	8/11/2021	20213030142483	26/10/2021	CUMPLE	El No. Rad. Salida indicado, corresponde a un memorando
4	20214091255262	27/10/2021	10/11/2021	20215000143653	29/10/2021	CUMPLE	El No. Rad. Salida indicado, corresponde a un memorando
5	20214091298472	8/11/2021	23/11/2021	20214010149353	12/11/2021	CUMPLE	El No. Rad. Salida indicado, corresponde a un memorando
6	20214091302562	9/11/2021	24/11/2021	20215000151903	19/11/2021	CUMPLE	El No. Rad. Salida indicado, corresponde a un memorando
7	20214091415752	6/12/2021	21/12/2021	20213030161433	10/12/2021	CUMPLE	El No. Rad. Salida indicado, corresponde a un memorando
8	20214091415962	6/12/2021	28/12/2021	20213110160313	9/12/2021	CUMPLE	El No. Rad. Salida indicado, corresponde a un memorando
9	20214091417302	6/12/2021	21/12/2021	20214010162043	14/12/2021	CUMPLE	El No. Rad. Salida indicado, corresponde a un memorando
10	20214091428822	9/12/2021	23/12/2021	20211020162083	14/12/2021	CUMPLE	El No. Rad. Salida indicado, corresponde a un memorando

Sobre la anterior situación evidenciada por parte de la Oficina de Control Interno, la Vicepresidencia de Gestión Corporativa, indicó que “ *en buena parte son el insumo que un área brinda a otra para una respuesta de cierre que debe consolidar alguna de ellas; y en los eventos que figura en el sistema cerrando un trámite, estamos adelantando las averiguaciones con el GIT Tecnologías para que revise por qué el sistema está facultando hacer un cierre de trámite con un memorando (3) y no con un oficio (1), ya que lo que está establecido en la entidad y el parámetro que se ha venido haciendo en el sistema Orfeo es que solamente los radicados 1 de salida y 9 de proyectos, que también son de cierre por el área judicial, sean los únicos que el sistema permita para cerrar y archivar. Frente a este punto, hacemos saber que mediante correo electrónico solicitamos al GIT Tecnologías ajustar esta parametrización, que en otrora había sido dada, y en conjunto eliminar a futuro que se cierren en el Sistema respuestas con memorandos internos (3) y no con oficios de salida (1)*”.

#### Consideraciones de la Oficina de Control Interno:

Expuesto lo anterior, la observación se mantiene toda vez que el Equipo de Servicio al Ciudadano reconoce la falencia manifestada por la Oficina de Control Interno, en el informe preliminar. Adicionalmente, las acciones informadas por esa dependencia, no cuentan con los soportes, que evidencien las solicitudes efectuadas al GIT – Tecnologías.

- Por otra parte, se evidenció que en los informes de atención al ciudadano correspondientes al tercer (3°) y cuarto (4°) trimestre de 2021, se relacionan como respuestas, oficios que inicialmente fueron anulados y posteriormente tramitados.

#### 7.5 Seguimiento sobre medidas adoptadas por la Agencia Nacional de Infraestructura – ANI, durante el segundo semestre de 2021- Servicio al Ciudadano-COVID-19.

Para evaluar los avances y/o novedades al respecto, la Oficina de Control Interno, realizó tres (3) consultas sobre este tema<sup>37</sup>, las cuales fueron respondidas por La Vicepresidencia Administrativa y Financiera mediante memorando radicado No. 20224000052423 del

<sup>37</sup> Correo electrónico enviado por Control Interno el 24/03/2022.

04/04/2022, esa Vicepresidencia, dio respuesta a cada una de las preguntas formuladas por Control Interno; así:

- ¿Durante el segundo semestre de 2022, el horario de atención al público y recibo de correspondencia se vio afectado por la emergencia sanitaria–COVID-19?

**Respuesta:** No se vio afectada esta actividad en el periodo auditado.

- ¿Para el segundo semestre de 2021, se tiene algún dato estadístico y/o análisis del comportamiento y/o uso de la línea de celular número 3052971944, habilitada durante la emergencia Covid-19?

**Respuesta:** El análisis se encuentra en los informes, con base en la información registrada en la matriz de llamadas telefónicas.

[REGISTRO LLAMADAS CELULAR 2021.xlsx](#)

Sobre las respuestas ofrecidas a los dos (2) interrogantes, antes citados, la Oficina de Control Interno, verificó lo informado en los dos (2) últimos informes de atención de servicio al ciudadano<sup>38</sup> y lo propio con los diferentes registros de las llamadas realizadas a través de la línea (**3052971944**) habilitada durante la emergencia sanitaria.

#### 7.6 Comportamiento canales de atención – tercer y cuarto trimestre de 2021

En la presente tabla, se observa que, durante el segundo semestre de 2021, se atendieron por medio de los tres (3) canales de atención al ciudadano un total de 38.561 comunicaciones, de las cuales el **49%** se recibieron de manera virtual, seguido por las recibidas de forma presencial **46%**, y el restante **5%**, corresponde al canal telefónico.

Tabla 9. Canales de Atención al Público – 2º Semestre 2021

<sup>38</sup> Capítulo 2. Atención por canales.

Periodo	Total ingreso	Presencial	%	Virtual	%	Telefónico	%
Tercer trimestre - 2021	18.890	8.873	47%	9.481	50%	536	3%
Cuarto trimestre - 2021	19.671	8.959	46%	9.548	48%	1.164	6%
Total segundo semestre 2021	38.561	17.832	46%	19.029	49%	1.700	5%
Total segundo semestre 2020	14.183	8.641	61%	5.138	36%	404	3%
Diferencia	24.378	9.191		13.891		1.293	
Variación %	171,88%	106,36%		270,35%		320,79%	

Es importante resaltar, que en el análisis porcentual del comportamiento por semestre se observa un cambio bastante representativo en la recepción de los canales, toda vez que:

- El número de las comunicaciones recibidas de manera **presencial** ascendió en un **106.36%**, al pasar de 8.641 (segundo semestre de 2020) a 17.832 (segundo semestre 2021).
- De igual manera, con relación al **canal virtual**, se observa que hubo un incremento del **270.35%**, toda vez que se pasó 5.138 (2° semestre de 2020), a 19.029 (2° semestre 2021) comunicaciones radicadas por este canal.
- Así mismo, el canal **telefónico**, mostró una variación representativa del **320,79%**, al pasar de 404(2° semestre 2020) a 1.700 (2° semestre 2021) solicitudes atendidas telefónicamente.

## 8. CIERRE DE LA AUDITORÍA, CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES, OBSERVACIONES Y NO CONFORMIDADES

- En la revisión de las observaciones efectuadas por la Oficina de Control interno, en sus dos (2) últimos informes de evaluación y seguimiento sobre derechos de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, se pudo evidenciar que el Equipo de Atención al ciudadano, y por ende la Vicepresidencia



Administrativa y Financiera, han emprendido diferentes acciones de mejora que muestran avances relevantes en el procedimiento.

Sobre este aspecto, se resalta particularmente, lo relacionado con la expedición de la Resolución No. 20214000021385 del 29/12/2021, *“por la cual se reglamenta el ejercicio del derecho de petición en la Agencia Nacional de Infraestructura”*. Sin embargo, se evidenció la permanencia de situaciones recurrentes en cada periodo evaluado y sobre las cuales es procedente que se establezcan las medidas pertinentes a fin de garantizar el cumplimiento de los planes, programas y procesos al interior de la entidad y lo propio con el cumplimiento de los criterios normativos, que versan sobre el tema.

En esta conclusión reviste importancia aclarar que, en virtud a que la Resolución se expidió en diciembre de 2021, sus resultados e impacto no se advierten en este informe, dado que, la vigencia evaluada corresponde al segundo semestre de 2021.

Aclarado ello y en este sentido, se procede a citar las situaciones más relevantes y que ameritan ser tenidas en cuenta a saber:

En resumen, se concluye que el proceso objeto de seguimiento **CUMPLE**, con la normatividad aplicable en el manejo y atención a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, en la Entidad.

En el comparativo del segundo semestre de 2020 vs 2021, se revelan dos (2) datos importantes, relacionados con: Las respuestas ofrecidas de manera extemporánea, los cuales mostraron un incremento del 63.17% y en incumplimiento de respuestas, también se presentó un aumento considerable del, 183.48%.

Ahora bien, se procede a detallar unas recomendaciones que tienen como finalidad generar oportunidades de mejora en el proceso, por lo que se invita a analizar su viabilidad, por parte de las dependencias involucradas en el tema.



## 8.1 Recomendaciones



La Oficina de Control Interno, con el fin de generar oportunidades de mejora al proceso sugiere:

1. Efectuar un análisis detallado y establecer los controles pertinentes al interior de cada dependencia, que eviten la recurrencia y materialización de los veintiocho (28) eventos observados en la muestra auditada y denominados para el presente seguimiento, como “Casos Especiales”, y las cuales se encuentran referenciadas en el capítulo 7, Tabla No.6- Consolidado de la muestra auditada
2. Realizar una verificación detallada y oportuna sobre todas las comunicaciones que en la muestra auditada fueron reportadas sin respuestas, a fin de tener la certeza que efectivamente no han sido tramitadas. La presente comprobación permitirá tener datos más confiables, toda vez que en ciertos eventos las comunicaciones han sido tramitadas dentro de los términos legales, no obstante el procedimiento de enlace en el Orfeo no se realiza de manera apropiada imposibilitando tener una trazabilidad del estado real de una solicitud.
3. Teniendo en cuenta que cada una de las dependencias son las directamente responsables del trámite de los requerimientos asignados para su respuesta, se hace necesario reforzar los controles y mecanismos que permitan asegurar el cumplimiento de lo concerniente con la guarda de trazabilidad en el Orfeo.
4. Se recomienda tener en cuenta que en los eventos en los cuales, sí una petición está repetida, en el sistema, deberá anexarse la respuesta en cada uno de los radicados, a fin de generar trazabilidad de la gestión ofrecida por parte de la Entidad.
5. Se recomienda que los líderes y/o enlaces para el manejo de las PQRS, realicen una lectura detallada del contenido de la Resolución No. 20214000021385 del 29/12/2021. Por la cual se reglamenta el ejercicio del derecho de petición en la Agencia Nacional de Infraestructura. A su vez se insta a la aplicación de las directrices señaladas en el acto administrativo en mención.
6. En vista de la declaratoria de no efectividad del hallazgo 1322-20, se hace necesario que la dependencia reformule el plan e incluya acciones de refuerzo que permitan la desaparición de la(s) causa(s) que dieron origen al hallazgo. Lo anterior, acompañado

de la fecha propuesta de terminación, determinando así, el plazo para la consecución de los soportes de las nuevas unidades de medida.

## 8.2 No conformidades

1. Se evidenciaron incumplimientos reiterativos a los términos de respuesta establecidos en el artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011, modificado por la Ley 1755 de 2015), respecto a la atención ofrecida a las PQRS.
2. Se evidenció ausencia de respuesta establecida en el art. 14 de la Ley 1437 de 2011, que, en el consolidado del segundo semestre de 2021, representa el 14%, del total de la muestra auditada (343) registros.
3. En la muestra auditada, se evidenciaron situaciones descritas en el anexo 1, en el cual se registran tres (3) eventos referentes con respuestas ofrecidas mediante correos electrónicos que no fueron debidamente radicados en el área de archivo y correspondencia – Sistema de Gestión Documental, incumpléndose los lineamientos internos sobre el tema. Circular No. 20204090052033 del 27/03/2020.
4. En la muestra auditada se evidenciaron situaciones descritas en el anexo 1, relacionadas con el archivo de un trámite de peticiones, cuando estas han sido trasladadas a un tercero, sin encontrarse soporte de haberse informado al peticionario y cuando estas se encuentran en proceso de recolección de información. Esto genera incumplimiento a lo establecido en la Circular 9 de 2013. (2013-409-000009-4 del 10 de mayo de 2013) que establece las directrices internas relacionadas con el manejo del Sistema de Gestión Documental.
5. Se evidenciaron fallas recurrentes que imposibilitan efectuar seguimiento y consulta a los radicados desde el vínculo <https://orfeo.ani.gov.co/consultaRadicados.php>. La presente situación impide al ciudadano consultar el estado del radicado. (ver anexo-2). Esto genera incumplimiento a lo estipulado en el art. 2.1.1.3.1.2. del Decreto 1081 del 26 de mayo de 2015, que establece la obligación de *“indicar al solicitante un número o código que permita hacer seguimiento al estado de su solicitud, la fecha de recepción y los medios por los cuales se puede hacer seguimiento a la misma”*.

	<p>AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA</p> <p>Atención a trámite a derechos de petición, quejas, reclamos y sugerencias -Segundo semestre -2021</p>	 <p>El futuro es de todos</p> <p>Gobierno de Colombia</p>
---	---	--

Teniendo en cuenta que estas no conformidades tienen acciones en ejecución se recomienda revisarlas y determinar si es necesario hacer ajustes que garanticen la desaparición de las causas que dieron lugar a estas.

Realizó verificación y elaboró informe:

**Luz Mary Hernández Villadiego**

Auditora Oficina de Control Interno

Revisó

**Juan Diego Toro Bautista**

Auditor Oficina de Control Interno

Aprobó

**Gloria Margoth Cabrera Rubio**

Jefe Oficina de Control Interno

(Versión original firmada)

	<p>AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA</p> <p>Atención a trámite a derechos de petición, quejas, reclamos y sugerencias -Segundo semestre -2021</p>	
--	---	--

## 9. ANEXOS