

Para contestar cite:

Radicado ANI No.: 20211020164153



Fecha: 16-12-2021

MEMORANDO

Bogotá D.C.



PARA:

DR. MANUEL FELIPE GUTIÉRREZ TORRES
Presidente

DR. JUAN FRANCISCO ARBOLEDA OSORIO
Vicepresidente de Gestión Contractual

DR. FERNANDO AUGUSTO RAMÍREZ LAGUADO
Vicepresidente Jurídico

DRA. ELIZABETH GÓMEZ SÁNCHEZ
Vicepresidente Administrativa y Financiera

DRA. DIANA CECILIA CARDONA RESTREPO
Vicepresidente de Estructuración

DR. DIEGO ALEJANDRO MORALES SILVA
Vicepresidente de Planeación Riesgos y Entorno

DR. CARLOS ALBERTO GARCÍA MONTES
Vicepresidente Ejecutivo

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 – Primer semestre 2021.

Respetados doctores:

La Oficina de Control Interno, en el mes de noviembre de 2021, realizó seguimiento a los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos y Sugerencias – Primer 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 legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular...”.





Para contestar cite:

Radicado ANI No.: **20211020164153**



Fecha: **16-12-2021**

MEMORANDO

Las conclusiones, recomendaciones y no conformidades se describen en **el capítulo 6** 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.

Cordial saludo,

GLORIA MARGOTH CABRERA RUBIO

Jefe Oficina de Control Interno

Anexos: Informe de seguimiento PQRS - 2021 y Anexos 1 y 2.

cc: 1) JUAN FRANCISCO ARBOLEDA OSORIO Vicepresidente Vicepresidencia de Gestión Contractual BOGOTA D.C. -2) FERNANDO AUGUSTO RAMIREZ LAGUADO (VICE) Vicepresidencia Jurídica BOGOTA D.C. -3) ELIZABETH GOMEZ SANCHEZ (VICE) Vicepresidencia Administrativa y Financiera 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) CARLOS ALBERTO GARCIA MONTES (VICE) Vicepresidencia Ejecutiva BOGOTA D.C.

Proyectó: Luz Mary Hernández V – Contratista Oficina de Control Interno
VoBo: GLORIA MARGOTH CABRERA RUBIO (JEFE)
Nro Rad Padre:
Nro Borrador: 20211020073159
GADF-F-010



INFORME DE SEGUIMIENTO





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

2021

CONTENIDO

1. OBJETIVOS	3
Objetivo general	3
Objetivos específicos	3
2. ALCANCE	3
3. MARCO NORMATIVO.....	4
4. DESARROLLO DEL INFORME	7
5. VERIFICACIÓN DE ANTECEDENTES	8
6. CIERRE DE LA AUDITORÍA, CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES, OBSERVACIONES y NO CONFORMIDADES.....	75

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

1. OBJETIVOS

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 enero de 2021 y el 30 de junio de 2021.

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 primer y segundo 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 “*Servicio de Atención al Ciudadano*”-.
- 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 períodos correspondientes a los dos (2) primeros trimestres de 2021, según los informes de atención al ciudadano proferidos por la Entidad¹.

¹ Sobre el particular es importante señalar que las fuentes de verificación fueron: (i) Informes atención al ciudadano –primer y segundo 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 15 de noviembre de

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.

2021 y (iii) información que reposa en la página web en el enlace Servicio al ciudadano -<https://www.ani.gov.co/servicio-al-ciudadano>.

- 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 COVID - 19, y el mantenimiento del orden público y se decreta el aislamiento selectivo con distanciamiento individual responsable.”
- Resolución 776 del 2016. Por la cual se reglamenta el ejercicio del derecho de petición en la Agencia Nacional de Infraestructura.
- Resolución 1110 de 2016. Por la cual se modifica el artículo 8 de la Resolución 776 de 2016 mediante la cual se reglamentó el ejercicio del derecho de petición en la Agencia Nacional de Infraestructura
- 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 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.
- 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.
- 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>)
- 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 evaluación², sobre los cuales se requirió información mediante correos electrónicos de fecha 21 y 27 octubre de 2021.

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

² Informes de atención a trámite de Derechos de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias Rads. Nos. 20201020132053 del 26/10/2020 y 20211020072493 del 10/05/2021, emitidos por la Oficina de Control Interno.

5. VERIFICACIÓN DE ANTECEDENTES

Plan de mejoramiento Institucional: 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

Interno³https://www.ani.gov.co/sites/default/files/pmi_ani_octubre_2021_web.xlsm, se observó que el citado hallazgo, se encuentra con un porcentaje de cumplimiento del 100% y se encuentra pendiente su revisión de efectividad. Esta será revisada en el próximo seguimiento que realice la Oficina de Control Interno.

Plan de mejoramiento por Procesos: Durante el proceso de verificación, con corte al mes de noviembre de 2021, se comprobó que el Plan de Mejoramiento por Procesos, cuenta con cinco (5) no conformidades, a las cuales se les realiza seguimiento y de las acciones de mejora emprendidas. Por consiguiente, el 08 de noviembre de 2021, 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 1. Relación de no conformidades y su avance PMP

No.	DESCRIPCIÓN E IDENTIFICACIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	OBSERVACIÓN Y/O ANOTACIÓN	PORCENTAJE DE AVANCE
3854	Se evidenció ausencia de respuesta, incumpléndose la Ley 14 de la Ley 1437 de 2011, que para los dos (2) primeros trimestres de	La VPRE, en correo electrónico del 9/11/2021, remite tres (3) soportes, que aplican para las No conformidades Nos: 3554, 3856, 3857, 3858 y 3887.; así:	80%

³ Consulta efectuada el 10/11/2021

No.	DESCRIPCIÓN E IDENTIFICACIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	OBSERVACIÓN Y/O ANOTACIÓN	PORCENTAJE DE AVANCE
	2020, en la muestra auditada fue del 9%	<p>-Correo informe PQRS 3 trimestre VPRE: correo donde se envía el informe trimestral del estado de las PQRS de la VPRE.</p> <p>- Correo seguimiento PQRS VPRE: correo semanal donde el GITP reporta a los usuarios de la VPRE las demoras o incumplimientos en las respuestas.</p> <p>Correo reenvió seguimiento PQRS Atención al ciudadano: correo mensual de Atención al Ciudadano donde el GITP realiza seguimiento.</p> <p>En correo electrónico del 11/11/2021, la Vicepresidencia de Estructuración, informa que: “Con el fin de atender los requerimientos de manera completa y dentro de los plazos normativos, se remite soporte del recordatorio que se hace a cada responsable de la petición o requerimiento presentado.</p> <p>Esto, con el fin de garantizar que el supervisor o gerente está al tanto del tiempo de respuesta y evitar que se responda de manera tardía.</p> <p>Ahora, para facilitar el seguimiento a las peticiones, se les solicita a los miembros de la Vicepresidencia siempre enlazar la respuesta con el radicado de entrada de petición (Radicado Padre), como soporte, se remite el correo a través del cual se solicita la colaboración de los funcionarios. “</p>	
3856	Se evidenciaron fallas recurrentes que imposibilitan efectuar seguimiento y consulta a los radicados desde el vínculo https://orfeo.ani.gov.co/c	Para la presente No conformidad, se tiene en cuenta, lo informado de manera puntual por las Vicepresidencias que se pronunciaron y enviaron archivos adjuntos sobre las acciones de mejora emprendidas.	80%

No.	DESCRIPCIÓN E IDENTIFICACIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	OBSERVACIÓN Y/O ANOTACIÓN	PORCENTAJE DE AVANCE
	<p>onsultaRadicados.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>		
3857	<p>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 No. 2013-409-000009-4 del 10 de mayo de 2013 que establece las directrices internas relacionadas con el</p>	<p>El 11/11/2021, La Vicepresidencia Ejecutiva se pronunció para el segundo semestre 2020 mediante memorando 20215000082773 del 03-06-2021. Ahora bien, cabe aclarar que el Decreto Legislativo 491 del 28 de marzo 2020 aplica desde el 2° trimestre de 2020 a la fecha (según Resolución No.1315 de 2021 del Ministerio de Salud y Protección Social).A su vez adjunta dos (2) documentos sobre el tema.</p>	80%

No.	DESCRIPCIÓN E IDENTIFICACIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	OBSERVACIÓN Y/O ANOTACIÓN	PORCENTAJE DE AVANCE
	manejo del Sistema de Gestión Documental.		
3858	<p>Incumplimientos directrices internas relacionadas con el manejo del Sistema de Gestión Documental.</p> <p>- Se pierde la trazabilidad cuando no se enlazada 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.</p>	<p>El 11/11/2021, La Vicepresidencia Ejecutiva se pronunció para el segundo semestre 2020 mediante memorando 20215000082773 del 03-06-2021. Ahora bien, cabe aclarar que el Decreto Legislativo 491 del 28 de marzo 2020 aplica desde el 2° trimestre de 2020 a la fecha (según Resolución No.1315 de 2021 del Ministerio de Salud y Protección Social).</p>	80%
3887	<p>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), El comportamiento de la atención ofrecida a las PQRS.</p>	<p>En correo electrónico del 11/11/2021, la Vicepresidencia Jurídica presentó un Plan de Mejoramiento consistente en:</p> <ol style="list-style-type: none"> Llevar a cabo una reunión con la oficina de Atención al Ciudadano con el fin de analizar la posibilidad de implementar ajustes en los factores que se tienen en cuenta para repartir entre las diferentes dependencias de la ANI las peticiones que llegan. La reunión se llevó a cabo el 5 de agosto tal y como se indicó en el correo enviado a la OCI el 7 de octubre. Como resultado de la reunión, actualmente se están desarrollando actividades de revisión. y 2. Llevar a cabo un control quincenal de las PQRS que llegan a las gerencias de la VJ. Frente a este punto, adjunto los soportes de algunos reportes enviados por las gerencias y, a su vez, el reporte emitido por atención al ciudadano para 	80%

No.	DESCRIPCIÓN E IDENTIFICACIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	OBSERVACIÓN Y/O ANOTACIÓN	PORCENTAJE DE AVANCE
		<p>el mes de octubre en el que se muestra el cumplimiento de por parte de la VJ.</p> <p>2. Se adjuntaron ocho (8) soportes, que fueron revisados por la Oficina de Control Interno.</p> <p>Por otra parte, la VP- Gestión Contractual en correo electrónico del 10/11/2021, informa que: Pendiente por realizar la actividad 3 indicada por VGC (cvrgas-16jul2021), relacionado con realización de las reuniones y/o charlas con los equipos de trabajo respecto de lo observado.</p>	

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 octubre de 2021.

➤ 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	Artículo 54º.- 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.	X			Al respecto, la Oficina de Control Interno, tiene como soportes los siguientes memorandos aportados por la dependencia competente, así: Memorando Rad. 20214000065103 del 23/04/2021, comunicación con la cual se remite al Presidente de la Agencia el informe de Servicio al Ciudadano, correspondiente al primer trimestre de 2021. Así mismo, se verificó que mediante Rad. 20214000140673 del 22/10/2021 se le remite al Presidente de la Entidad el informe correspondiente al segundo trimestre de 2021. La Oficina de Control Interno, requirió el presente soporte mediante correo electrónico de fecha 21/10/2021, información suministrada en correo electrónico del 27/10/2021.
	Artículo 54º.- “(…) los cuales deberán incluir: 1.Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos, y 2. Principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que preste la	X			En los informes del primer (1) y segundo (2º) trimestre de 2021 de Atención al Ciudadano que se encuentran publicados en la página Web de la Entidad, se confirmó que los mismos contienen un aparte sobre “ <i>percepción ciudadana</i> ” (Numeral 3), en donde a través del diligenciamiento de formularios y encuestas de satisfacción se informa sobre la opinión de los ciudadanos respecto de la atención presencial y a través de la página web; y sobre “ <i>temas destacados</i> ” respecto de los cuales los

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Sí	No	Parcial	
	Entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública.				<p>ciudadanos presentaron el mayor número de reclamos, quejas y denuncias a la Entidad y oportunidad de las respuestas.</p> <p>Adicionalmente, los informes de Atención al Ciudadano señalan los temas sobre los cuales los ciudadanos presentaron reclamos, denuncias y quejas.</p> <p>Finalmente, en correo de fecha 27/10/2021, se le consultó a la líder del tema, lo siguiente: <i>“Se tiene conocimiento sí del total de las 56 sugerencias recibidas durante el primer semestre de 2021, alguna de ellas hizo referencia y/o evaluó la manera como se presta el servicio público en la Entidad “. En este sentido, informó que “No, ninguna”.</i></p>

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Sí	No	Parcial	
Decreto 2232 de 1995, artículo 9 item 3	<p>Artículo 9º.- Actividades del jefe. En desarrollo de las anteriores funciones el jefe de esta dependencia deberá:</p> <p>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.</p>	X			<p>Los informes de atención al ciudadano correspondientes al primer (1º) y segundo (2º) 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> <ul style="list-style-type: none"> • https://www.ani.gov.co/sites/default/files/informe_-_1er_trimestre_2021_-_servicio_al_ciudadano.pdf • https://www.ani.gov.co/sites/default/files/informe_-_2do_trimestre_2021_-_servicio_al_ciudadano.pdf <p>Los anteriores informes fueron comunicados al Presidente de la Entidad, mediante memorandos radicados 20214000065103 del 23/04/2021 y 20214000140673 del 22/10/2021.</p>

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Sí	No	Parcial	
Decreto 1081 del 26 de mayo de 2015	<p>Artículo 2.1.1.6.2. 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 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:</p> <p>(1) El número de solicitudes recibidas.</p>	X			<p>En los informes del primer (1º) y segundo (2º) trimestre de 2021 de Atención al Ciudadano se indicó en forma detallada cada una de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y demás solicitudes que gestionó el Equipo de 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> Primer (1º) trimestre 2021: Ingresaron 1701 comunicaciones. Segundo (2º) trimestre 2021: Ingresaron 2146 comunicaciones.
	<p>(2) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.</p>	X			<p>En la consulta efectuada a los informes del primer (1º) y segundo (2º) trimestre de 2021 de Atención al Ciudadano se evidenció lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> La Agencia durante el primer (1º) trimestre de 2021 ha recibido peticiones en traslado y ha dado traslado de peticiones a un total de (283) documentos. (ver página Nro. 4 del informe) <p>En el informe correspondiente al segundo (2º) trimestre de 2021, ha recibido peticiones en traslado y ha dado traslado de peticiones a un</p>

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Sí	No	Parcial	
					total de (709) documentos. (ver página Nro. 3 del informe)
	(3) El tiempo de respuesta a cada solicitud.	X			En los informes del primer (1°) y segundo (2°) trimestre de 2021, de Atención 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 7 días promedio. Ver páginas Nos. 8 de los informes correspondientes al primer (1º) y segundo (2º) trimestre, de 2021.
	(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 atención al ciudadano correspondientes al primer (1°) y segundo (2°) trimestre de 2021, los cuales pueden ser consultados en los siguientes vínculos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • https://www.ani.gov.co/sites/default/files/informe_-_1er_trimestre_2021_-_servicio_al_ciudadano.pdf • https://www.ani.gov.co/sites/default/files/informe_-_2do_trimestre_2021_-_servicio_al_ciudadano.pdf <p>En el acápite “<i>acceso a la información pública</i>” se especifica en forma detallada los eventos en los cuales se negó el acceso a la información, así:</p>

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Sí	No	Parcial	
					<ul style="list-style-type: none"> Primer (1°) trimestre de 2021: se negó en cinco (5) eventos. (ver página Nro. 6 del informe) Segundo (2°) trimestre de 2021: Se presentaron dos (2) eventos. (ver página Nro. 6 del informe) <p>NOTA: Las razones de negar el acceso de información se encuentra de manera detallada en cada uno de los informes.</p>
Ley 962 de 2005, artículo 15	Artículo 15. 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 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	X			<p>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.</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>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 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	Artículo 7 Deberes de las autoridades en la atención al público.	X			La Entidad cuenta con un Sistema de Gestión Documental denominando "Orfeo", que permite generar un registro en forma

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Sí	No	Parcial	
	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>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>
	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.	X			<p>Al revisar la página web de la Agencia Nacional de Infraestructura en el enlace:</p> <p>https://www.ani.gov.co/servicios-de-informacion-al-ciudadano/compromiso-de-trato-digno-de-la-ani-con-el-ciudadano-21795#</p> <p>https://www.ani.gov.co/sites/default/files/carta_de_trato_digno_2021_2.pdf</p> <p>Se observa la "CARTA DE TRATO DIGNO", 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. El presente documento registra fecha de publicación, el 21/04/2021</p>

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Sí	No	Parcial	
Ley 1474 de 2011, art. 76	Artículo 76. 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 rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.	X			<p>En la página Web de la Agencia Nacional de Infraestructura se encuentran los informes en los siguientes enlaces:</p> <ul style="list-style-type: none"> • https://www.ani.gov.co/sites/default/files/2_seguimiento_a_las_pqrs_en_tiempos_del_covid_19.pdf • https://www.ani.gov.co/sites/default/files/seguimiento_o_pqrs_segundo_semestre_2020.pdf <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</p>

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Sí	No	Parcial	
					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. 20201020132053 del 26/10/2020 y 20211020072493 del 10/05/2021
	En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.	X			Al ingresar al portal web de la Agencia Nacional de Infraestructura se encuentra un link denominado “servicio al ciudadano”, “ciudadano”, que al ser abierto conduce a una nueva pestaña que entre otras opciones contiene una para “peticiones, quejas, reclamos y denuncias PQRS”, en el cual se puede observar un instructivo de PQRS, que indica los términos de respuesta en cada clase de solicitud, el tipo de solicitud (queja, reclamo, sugerencia, petición y consulta), y el formulario PQRS permite anexar archivos, diligenciar datos del ciudadano y descripción del asunto. https://orfeo.ani.gov.co/radicacionWeb/radicacionPqrs/SAPpqr.php
	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			Al ingresar al portal web de la Agencia Nacional de Infraestructura se encuentra un link denominado “servicio al ciudadano”, “ciudadano”, que al ser abierto conduce a una nueva pestaña que entre otras opciones contiene una para “denuncias de corrupción”, https://www.ani.gov.co/denuncie-

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>canal-de-transparencia , y en donde se indica un correo electrónico al cual se pueden enviar las denuncias de posibles actos de corrupción presuntamente cometidos por servidores de la Agencia Nacional de Infraestructura en el desempeño de sus funciones; lo puede hacer a través de los siguientes canales:</p> <p>https://www.ani.gov.co/denuncias-de-corrupcion</p> <p>denuncias@ani.gov.co</p> <p>-Línea telefónica: 01 8000 410151 a nivel nacional o en Bogotá al teléfono: 4848860 Ext.: 1368,1421 y 1353. Adicionalmente en la emergencia sanitaria se habilitó la línea del celular número 3052971944, con la finalidad de agendar citas de radicación de correspondencia.</p> <p>La Entidad en el desempeño de sus funciones, señala los datos de la persona encargada de atender las denuncias; luego se hace una breve explicación de cada una de las modalidades de denuncia, entre las que están: anónima, con identidad reservada y denuncia identificada, y finalmente indican el plazo de 10 días hábiles desde la recepción, dentro del cual la Agencia analizará el contenido de la denuncia, así como la competencia de la misma.</p>

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Sí	No	Parcial	
					<p>Así mismo, al ingresar al portal web de la Agencia Nacional de Infraestructura se encuentra un link denominado “servicio al ciudadano”, “ciudadano”, que al ser abierto conduce a una nueva pestaña que entre otras opciones contiene una para “peticiones, quejas, reclamos y denuncias PQRD”, en el cual se puede observar un instructivo de PQRS, que indica los términos de respuesta en cada clase de solicitud, el tipo de solicitud (queja, reclamo, sugerencia, denuncia, petición y consulta), y el formulario PQR permite anexar archivos, diligenciar datos del ciudadano y descripción del asunto.</p> <p>Finalmente, se evidencian para el periodo objeto de estudio, la publicación de dos (2) informes de denuncias; así:</p> <p>https://www.ani.gov.co/sites/default/files/denuncias_primer_trimestre_2021_0.pptx</p> <p>https://www.ani.gov.co/sites/default/files/denuncias_segundo_trimestre_2021.pptx</p> <p>Notas: En los dos (2) enlaces antes citados, se informa que;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Número de denuncias recibidas y gestionadas en

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Sí	No	Parcial	
					<p>el primer trimestre de 2021, son (607).</p> <ul style="list-style-type: none"> - Número de denuncias recibidas y gestionadas en el segundo trimestre de 2021, son (825). <p>Por otra parte, en los informes primer y segundo trimestre 2021 – Servicio al Ciudadano, se registran los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Primer (1°) trimestre (5) Denuncias. - Segundo (2°) trimestre (9) Denuncias. <p>Los anteriores registros, suman un total de catorce (14) Denuncias, ingresadas en el primer semestre de 2021.</p>
Ley 1712 de 2014, art 11, literal h	<p>Artículo 11. 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</p>	X			<p>Al ingresar al portal web de la Agencia Nacional de Infraestructura se encuentra un link denominado “servicio al ciudadano”, “ciudadano”, que al ser abierto conduce a una nueva pestaña que entre otras opciones contiene una para “peticiones, sugerencias, consultas, reclamos o quejas-PQRD”,</p> <p>https://orfeo.ani.gov.co/radicacionWeb/radicacionPqrs/SAPpqr.php</p> <p>A su vez se visualiza un instructivo de PQRS, que indica los términos de</p>

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Sí	No	Parcial	
	informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado.				<p>respuesta en cada clase de solicitud, el tipo de solicitud (queja, reclamo, sugerencia, denuncia, petición y consulta), permite anexar archivos, diligenciar datos del ciudadano y descripción del asunto.</p> <p>De igual forma, los informes del primer (1°) y segundo (2°) trimestre de 2021, se 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>https://www.ani.gov.co/informe-de-rendicion-de-la-cuenta-fiscal-la-controlaria-general-de-la-republica</p>
Decreto 1081 de 2015 Anexo 2." Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al	<p>Cuarto Componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.</p> <p>c. Talento humano</p> <p>Se constituye en la variable más importante para la gestión y el mejoramiento del servicio al ciudadano, pues son los servidores públicos quienes facilitan a los</p>	X			<p>Para la verificación de este tema, se toma como referencia la respuesta enviada por Talento Humano mediante correo de fecha 26/10/2021⁴, con el cual informan que: "En el primer semestre de 2021 a través de Compensar se dictaron las siguientes charlas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Employer Branding (Brindar herramientas que permitan la identificación y fortalecimiento de las

⁴ 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	
Ciudadano"	<p>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"> Incluir en el Plan Institucional de Capacitación 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. <p>(...)"</p>				<p>ventajas competitivas de la organización), en esta capacitación asistieron 19 personas de toda la Entidad, de las cuales 6 eran contratistas y las restantes de planta.</p> <ul style="list-style-type: none"> Coaching y Mentoring (Desarrollo de habilidades y capacidades para adquirir herramientas a nivel laboral y personal) en esta capacitación asistieron 20 personas de toda la Entidad, de las cuales 3 eran contratistas y las restantes de planta. <p>Del equipo de Atención al Ciudadano participó un funcionario en la capacitación de Coaching y Mentoring.</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> <p>Sobre este particular, la Oficina de Control Interno requirió soportes, para lo cual en correo de fecha 26/10/2021, informan y soportan (4 archivos adjuntos) lo correspondiente con: el listado de</p>

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Sí	No	Parcial	
					<p>asistencia de los cursos, así como los correos donde se enviaron los mensajes de invitación.</p> <p>Por otra parte, la Oficina de Control Interno, en correo electrónico del 21/10/2021, consultó a la Coordinadora del Equipo Servicio al Ciudadano, lo siguiente: <i>“Durante el primer semestre de 2021, los integrantes del Equipo de Atención al Ciudadano participaron en actividades y/o capacitaciones para mejorar la atención”</i>. En la respuesta ofrecida por esa dependencia, correo de fecha 27/10/2021, manifiesta lo siguiente: <i>“Los miembros del Equipo participaron en las diferentes actividades organizadas por el DAFP, la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado, y el Departamento Nacional de Planeación, a través de sus respectivos canales de Youtube y Facebook, en donde se abordaron los temas de: lenguaje claro y laboratorio de simplicidad, atención a PQRS, actualización normativa en materia de derecho de petición y solicitudes de acceso a la información pública, y accesibilidad inclusiva”</i>.</p>
Decreto 1081 del 26 de mayo de 2015	Artículo 2.1.1.2.2.3. Accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad. Los sujetos	X			En correo de fecha 8/11/2021, la Oficina de Control Interno, solicitó, se le informará sí con ocasión a la implementación de la Norma Técnica Colombiana 6047 - Accesibilidad al medio físico, la ANI,

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Sí	No	Parcial	
	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 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.				<p>se habían adelantado gestiones adicionales a las informadas en el memorando rad. 20214000060533 del 14/04/2021. En este sentido reiteran lo informado en el memorando antes citado.</p> <p>Adicional a lo anterior, la VAF, en respuesta⁵ a la consulta efectuada por la Oficina de Control Interno, sobre: "Se cuenta con espacios físicos apropiados para atender a las personas en condición de discapacidad". Sobre este aspecto, informan que: "En lo que respecta a la oficina en donde se lleva a cabo la atención presencial de ciudadanos en el piso 2, el espacio es adecuado por cuanto su acceso es posible mediante rampas y las dimensiones de las puertas miden 1.75 cm, atiendo a la normatividad aplicable que establece que deben tener una medida mayor o igual a 90 cm.</p> <p>Así mismo, cada uno de los servidores públicos y contratistas que hacen parte del Equipo de Servicio al Ciudadano y que realizan la atención presencial tienen conocimiento para el uso, en sitio, de las herramientas Convertic y Centro de Relevó, que sirven de apoyo para la atención a personas con discapacidad visual y auditiva, respectivamente".</p>

⁵ Correo de fecha 27 de octubre 2021, pregunta No. 8 del cuestionario diseñado por la OCI.

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Sí	No	Parcial	
Decreto 1081 del 26 de mayo de 2015	<p>Artículo 2.1.1.3.1.1 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 Interno⁶ consultó sobre, si la Entidad, durante el primer semestre de 2021, había implementado medios y/o canales adicionales a los existentes para la recepción de solicitudes de información pública. En respuesta ofrecida por esa dependencia se informó que se mantienen todos los canales con los que ya contaba la Agencia, incluyendo la línea al celular habilitada con ocasión de la pandemia (3052971944). Sobre este aspecto, la Oficina de Control Interno, requirió soportes⁷ referentes con datos estadísticos y/o análisis del comportamiento y/o uso de la línea de celular número 3052971944, habilitada durante la emergencia Covid-19. En correo del 16/11/2021, la Coordinadora del Equipo de Atención al Ciudadano, adjuntó un</p>

⁶ Correo electrónico enviado a la VAF, el 21/10/2021, se requirió información sobre este tema.

⁷ Correo del 27 de octubre del 2021 y reiterado el 11/11/2021, toda vez que la OCI, informó mediante correo electrónico enviado a la Coordinadora del Equipo de Atención al Ciudadano, que “los registros que esa dependencia inicialmente había enviado correspondían al segundo semestre de 2020, y no al periodo definido en el alcance, es decir primer semestre de 2021.

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Sí	No	Parcial	
					nuevo soporte que contiene los registros (804) llamadas, en donde el corte es del 04/01/2021 – 30/07/2021, de allí, que en el filtro realizado al 30/06/2021, es de 597 llamadas.
	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 “servicio al ciudadano”, “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. Adicionalmente, en el link “participación ciudadana”, pestaña “transparencia”, se encuentran los datos necesarios para que cualquier ciudadano pueda presentar sus peticiones, quejas, reclamos o iniciar un trámite, a través de los siguientes canales: presencial, telefónico y virtual, en donde se

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Sí	No	Parcial	
					<p>publica el mismo número de teléfono que en el link anterior.</p> <p>En seguimiento efectuado por la OCI, mediante correo electrónico de fecha 27/10/2021, se preguntó , si la Entidad, durante el primer semestre de 2021, había implementado medios y/o canales adicionales a los existentes para la recepción de solicitudes de información pública. En respuesta ofrecida por esa dependencia se informó que se mantienen todos los canales con los que ya contaba la Agencia, incluyendo la línea al celular habilitada con ocasión de la pandemia (3052971944).</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 15 de abril de 2021- soporte de la verificación que reposa en los papeles de trabajo-) se encuentra un link denominado “servicio al ciudadano”, el cual al ser abierto 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</p>

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Sí	No	Parcial	
					<p>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 018000410151. En la emergencia sanitaria virus COVID-19, se habilitó la línea 3052971944</p> <p>- Virtual: Ingrese a nuestra página web: www.ani.gov.co opción Servicio al Ciudadano – Ciudadano – Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias (PQRD), o correo electrónico. contactenos@ani.gov.co</p> <p>- Radicación: Agende su cita para radicar documentos de forma presencial, puede hacerlo a través de la página web www.ani.gov.co .</p> <p>Adicionalmente, en el link “participación ciudadana”, pestaña “transparencia”, se encuentran los</p>

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Sí	No	Parcial	
					datos necesarios para que cualquier ciudadano pueda presentar sus peticiones, quejas, reclamos o iniciar un trámite, a través de los siguientes canales: presencial, telefónico y virtual, en donde se publica la misma dirección de correspondencia física que en el link anterior.
	(4) Correo electrónico institucional destinado por el sujeto obligado para la recepción de solicitudes de información pública.	X			<p>En el seguimiento efectuado el 04/11/2021, al ingresar al portal web de la Agencia Nacional de Infraestructura se encuentra un link denominado “servicio al ciudadano”, “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”, En el citado documento, se relacionan los derechos y deberes y los canales que la Agencia pone a disposición.</p> <p>Adicionalmente, en el link “participación ciudadana”, pestaña “transparencia”, se encuentran los datos necesarios para que cualquier ciudadano pueda presentar sus peticiones, quejas, reclamos o iniciar un trámite, a través de los siguientes canales: presencial, telefónico y virtual, en donde se publica el mismo correo electrónico que en el link anterior.</p> <p><i>Adicionalmente, se mantuvo el agendamiento de citas para</i></p>

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Sí	No	Parcial	
					<i>radicación presencial de documentos, y la atención de los canales ya implementados en la ANI: el correo institucional contáctenos, el canal telefónico 4848860, la línea celular 3052971944, el formulario PQSR página web, y la atención presencial en las instalaciones de la Entidad”.</i>
	(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			Al ingresar al portal web de la Agencia Nacional de Infraestructura (verificación realizada el 16 de noviembre de 2021- soporte de la verificación que reposa en los papeles de trabajo-) se encuentra un link denominado “servicio al ciudadano”, “ciudadano”, que al ser abierto conduce a una nueva pestaña que entre otras opciones contiene una para “peticiones, quejas, reclamos y denuncias PQRS”, en el cual se puede observar un instructivo de PQRS, que indica los términos de respuesta en cada clase de solicitud, tipo de solicitud (queja, reclamo, sugerencia, denuncia, petición y consulta), y el formulario PQRS permite anexar archivos, diligenciar datos del ciudadano y descripción del asunto.
Decreto 1081 del 26 de mayo 2015	Artículo 2.1.1.3.1.2 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			X	El 04/11/2021, al ingresar al portal web de la Agencia Nacional de Infraestructura se encuentra un link denominado “servicio al ciudadano”, “ciudadano”, que al ser abierto conduce a una nueva pestaña que entre otras opciones

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Sí	No	Parcial	
	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>contiene una para “seguimiento a radicados”, en donde se solicita digitar los 14 dígitos del radicado a consultar.</p> <p>https://orfeo.ani.gov.co/consultaRadicados.php</p> <p>De manera aleatoria se efectuaron diferentes ejercicios, cincuenta (50) consultas, de las cuales, en tan sólo cuatro (4) de ellas, aparece el No. del registro del trámite ofrecido a las peticiones, las restantes cuarenta y seis (46), arrojan el siguiente resultado: “El radicado finalizó su trámite. NO hay anexos para mostrar”.</p> <p>Se aclara por parte de la Oficina de Control Interno, que las cincuenta (50) comunicaciones sobres las cuales se efectuó la consulta, todas ellas habían sido tramitadas, sin embargo, la trazabilidad de la gestión de cuarenta y seis (46) comunicaciones, no se refleja de manera real en el enlace asignado para tal función, para uso del público.</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>

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Sí	No	Parcial	
Decreto 1081 del 26 de mayo de 2015	<p>Artículo 2.1.1.3.1.6. Motivación de los costos de reproducción de información pública. 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> <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>	X			<p>En el seguimiento efectuado sobre este tema, el 10/11/2021, se requirió información a la VAF, para lo cual en correo de respuesta del 10/11/2021, informan que el acto administrativo, es la vigente.</p> <p>En resumen, la Resolución actual es la No. 20204010013595 del 01/10/2020, y 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	
	<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 sujetos a las tarifas establecidas para la realización del trámite, según las normas que reglamentan el mismo.</p>				
Ley 1755 de 2015	<p>Artículo 29</p> <p>Costo no debe superar el valor comercial.</p>	X			En el seguimiento efectuado sobre este tema, el 10/11/2021, se requirió información a la VAF, para lo cual en correo de respuesta del 10/11/2021, precisó que "Efectivamente El acto administrativo consultado es el

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Sí	No	Parcial	
					vigente”, y, en resumen, la citada Resolución No. 20204010013595 del 01/10/2020, hace referencia a “Por la cual se adoptan medidas para asegurar la gratuidad en el acceso a la información pública”. 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.
Ley 1755 de 2015	<p>Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. 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</p>			X	<p>En ejercicio de verificación realizada a los datos y/o registros que soportan los informes de atención al ciudadano correspondientes al primer (1°) trimestre y segundo (2°) trimestre de 2021, se observó que: de un total de 3847 comunicaciones registradas bajo las denominaciones “cumplen, fuera de término, sin respuestas y en término para responder”, se tomó una muestra de 344 registros, de los cuales 170 corresponden al 1° trimestre 2021 y 174 registros corresponden al 2° trimestre 2021, evidenciándose lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El 19 %, se tramitaron fuera de término.

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Sí	No	Parcial	
	<p>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 (30) días siguientes a su recepción.</p> <p>Parágrafo. 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>				<ul style="list-style-type: none"> - El 7%, de las comunicaciones continúan sin documento de respuestas, es decir se desconoce la gestión ofrecida y los términos ya están vencidos. - El 66%, se respondió de manera oportuna. - El 8% restante, corresponden a casos especiales de comunicaciones informativas y otros casos, que afectan el enlace en el Orfeo <p>La sumatoria de los porcentajes correspondientes a los primeros datos, es decir el 19% que corresponde a peticiones tramitadas fuera de término más el 7% que corresponde a las comunicaciones que continúan sin documento de respuesta dan un total del 26%, 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 informe como papeles de trabajo.</p>

➤ Consolidado de atención de los informes de PQRS – Primer semestre 2021

Tabla 2. Comparativo atención PQRS – Primer (1°) semestre 2020 vs 2021

Primer y segundo trimestre de 2020 y 2021	Total ingreso	Cumplen	%	Cumplen - fuera de término	%	Incumple sin respuesta	%	En término	%
Primer trimestre -2020	1915	1268		227		295		125	
Segundo trimestre -2020	1273	824		125		161		163	
Total, primer semestre 2020	3188	2092	65,62%	352	11,04%	456	14,30%	288	9,03%
Primer trimestre -2021	1701	1224		137		172		168	
Segundo trimestre -2021	2146	1585		183		225		153	
Total, primer semestre 2021	3847	2809	73,02%	320	8,32%	397	10,32%	321	8,34%
Variación % por semestre	20,67%	34,27%		-9,09%		-12,93%		11,45%	
	(3847-3188)/3188	(2809-2092)/2092		(320-352)/352		(397-456)/456		(321-288)/288	

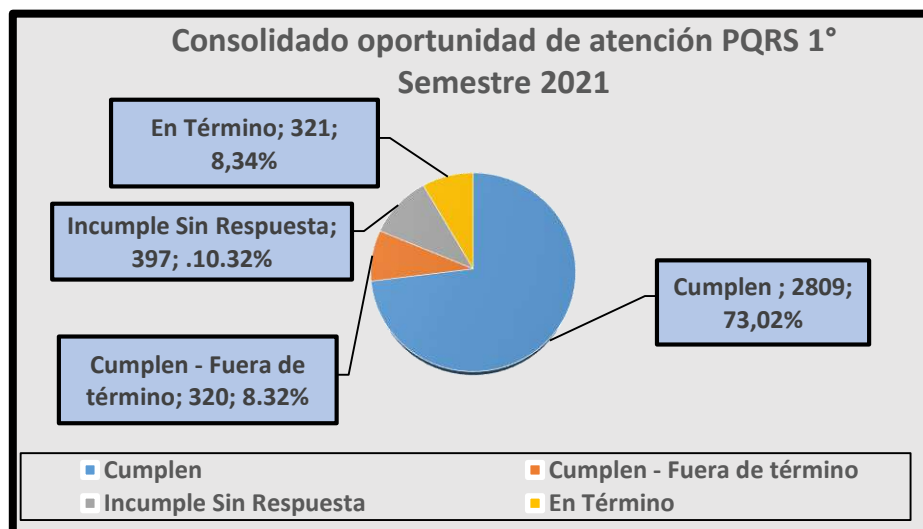
Fuente: Informes de atención al ciudadano publicados en la página web de la Entidad.(Primer y segundo trimestre de 2020 y 2021) <https://www.ani.gov.co/rendicion-de-cuentas/informes>

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

- El número de comunicaciones pasó de 3188 (1° semestre de 2020) a 3847 (1° semestre 2021), lo que muestra que hubo un incremento de 659 solicitudes, que representan aproximadamente un 21% del total de los requerimientos.
- El número de las respuestas dadas oportunamente, aumentó en 717 comunicaciones, que representan el 34,27% en la mejora de la gestión.
- Las respuestas ofrecidas de manera extemporánea, mostraron una disminución en un 9.09%.
- El incumplimiento de respuestas, también logró disminuir en un 12,93%
- El ítem de comunicaciones en término, se incrementó en 33 comunicaciones, que representan el 11,45%.

En conclusión, la mayoría de los ítems revelan avances positivos y proporcional al número de comunicaciones recibidas en los dos (2) periodos antes citados, resaltándose aspectos positivos, relacionados con el aumento del 34,27% del cumplimiento de términos y la disminución de extemporaneidad de 9,09%, al igual que el decrecimiento del 12,93% de las peticiones que incumplen sin respuestas.

En la presente gráfica, se muestra el comportamnio del ingreso de las comunicaciones y el porcentaje de cumplimiento de los términos en la atención ofrecida en el primer semestre de la presente vigencia 2021.



La anterior gráfica muestra, que en el consolidado del primer (1°) semestre de 2021, el 73,02% de las comunicaciones se responden dentro de los términos establecidos en la Constitución y la Ley. Sin embargo, el 8,32% se tramitan de manera extemporanea, el 10,32% de las solicitudes incumplen sin respuestas y el 8,34% restante corresponde a solicitudes que para la fecha, se encontraban en término para ser respondidas.

➤ **Comportamiento en la atención de las PQRS en el segundo 2° trimestre de 2020 vs 2021**

En éste escenario, estadístico comparado (2° trimestre 2020) vs (2° trimestre 2021), la presencia del virus COVID-19, encuentra sus efectos relevantes en el servicio al ciudadano, como quiera, que la parálisis del aparato productivo nacional, se vió afectado en la relación

Estado-ciudadano, situación ésta, que se ve reflejada, en los datos y porcentajes consignados en la presente tabla, así:

Tabla 3. Comparativo atención PQRS – Segundo (2°) trimestre 2020 vs 2021

Segundo trimestre de 2020 Vs (2°) trimestre 2021	Total ingreso	Cumplen	%	Respuesta fuera de término	%	Incumple - sin respuesta	%	En término para responder	%
Segundo trimestre 2020	1273	824	65%	125	10%	161	12%	163	13%
Segundo trimestre 2021	2146	1585	74%	183	9%	225	10%	153	7%
Diferencia	873	761		58		64		-10	
Variación %	68,57%	92,35%		46,40%		39,75%		-6%	

Del análisis de la información consignada en la anterior tabla, se destacan datos relevantes productos del comparativo de los dos periodos 2020 y 2021, así:

- a) Que el número de ingreso de PQRS, creció en un 68,57%, al pasar de 1273 en el (2° trimestre de 2020) a 2146 en el (2° trimestre de 2021).
- b) El porcentaje de las respuestas dadas oportunamente, aumentó en un 74%, lo cual refleja un avance positivo en la atención.
- c) Las respuestas ofrecidas de forma extemporánea, aumentaron en un 46,40%.
- d) El incumplimiento de respuestas, aumentó en 39,75%.
- e) El ítem de comunicaciones reportadas en término, disminuyó considerablemente en un 6% toda vez que pasó del 13% (2° trimestre 2020) al 7% (2° trimestre del 2021).

En resumen, en tres (3) variables señaladas en la tabla anterior, se evidencian cambios notables, con respecto al comparativo de los datos de la vigencia anterior, toda vez que pasamos de un 65% de cumplimiento a un 74%, en lo concerniente con las comunicaciones reportadas sin respuestas se pasó del 12% al 10% y las señaladas en término para responder, en donde se pasó del 13% al 7%. Porcentajes relevantes, si se tiene en cuenta que hubo un incremento (68,57%) en el ingreso de las solicitudes, registradas en el periodo de 2021.

➤ **Selección de la muestra de Auditoría – PQRS- Primer (1º) 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-4 - Muestra

CONNOTACIÓN	% QUE NO CUMPLIÓ EN II SEM 2020 (Proporción de éxito)	POBLACIÓN I TRIM 2021	MUESTRA I TRIM 2021	POBLACIÓN II TRIM 2021	MUESTRA II TRIM 2021
CUMPLIÓ EN TÉRMINO	51%	1224	64	1585	65
FUERA DE TÉRMINO	24%	137	36	183	39
SIN RESPUESTA	13%	172	26	225	27
EN TÉRMINO	33%	168	44	153	43
Total		1701	170	2146	174
			10%		8%

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) primeros trimestres objeto de evaluación (enero -junio de 2021) se evidenciaron las siguientes situaciones:

Tabla 5. Resultado de la muestra auditada

Periodo evaluado	TRIMESTRE	Muestra	Cumple en término	Tramitados Fuera de término	Sin Respuesta	Casos Especiales*
1°-Semestre-2021	1°-Tm-2021	170	112	30	7	21
	2°-Tm-2021	174	114	34	18	8
	TOTAL	344	226	64	25	29
%			66%	19%	7%	8%

Del total de la muestra auditada, se advierte en la anterior tabla, los siguientes datos relevantes-(anexo-1):

- El 66% de las solicitudes se tramitaron en término,
- El 19%, se tramitaron de manera extemporánea,
- El 7%, figuran sin documento de respuesta enlazado en el Orfeo.

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 sin copia al peticionario 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 Orfeo cuando se efectúa una consulta y los registros que soportan los informes de atención al ciudadano:

- [https://www.ani.gov.co/sites/default/files/informe - 1er trimestre 2021 - servicio al ciudadano.pdf](https://www.ani.gov.co/sites/default/files/informe_-_1er_trimestre_2021_-_servicio_al_ciudadano.pdf)
- [https://www.ani.gov.co/sites/default/files/informe - 2do trimestre 2021 - servicio al ciudadano.pdf](https://www.ani.gov.co/sites/default/files/informe_-_2do_trimestre_2021_-_servicio_al_ciudadano.pdf)

Se evidenciaron situaciones recurrentes en los diferentes seguimientos 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. Por otra parte, en la revisión de los insumos que soportan los dos (2) informes de

atención al ciudadano 1° y 2° trimestre de 2021, se evidenciaron situaciones⁸ relacionadas con:

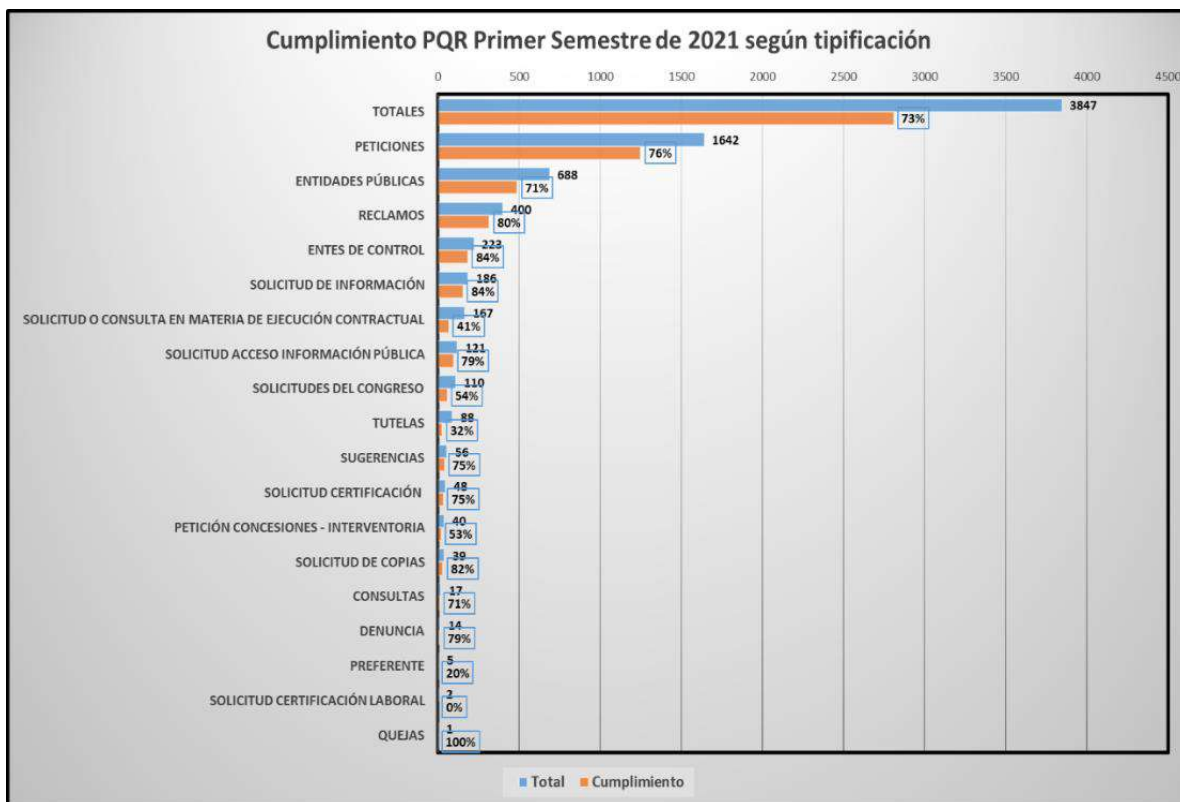
Consolidado de las diferentes situaciones evidenciadas, en la muestra auditada	
Connotación del trámite de las PQRS	Relación de las situaciones evidenciadas en la verificación de los registros que soportan los informes de Servicio al Ciudadano del primer (1°) y segundo (2°) trimestre 2021 y lo reflejado en el Orfeo.
Cumple	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 “ANULADOS” . 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.
	Se observó que el número de radicación, que se encuentra registrado como documento de respuesta, corresponde a un “MEMORANDO INTERNO” .
	Se relacionan como “CUMPLE” , oficios de respuestas, que se tramitaron de manera extemporánea.
	NO se evidencia documento de respuesta sobre la gestión ofrecida, y el término asignado para su trámite se encuentra vencido.
	Se efectúan traslados a un tercero, sin encontrarse soporte de haberse informado al peticionario.
Fuera de término	Se reportan como incumplidas, comunicaciones que se tramitaron de manera oportuna.
	Se registran incumplidas, comunicaciones que son de tipo informativo (NRR).
Sin Respuesta	Se reportan, sin respuesta, comunicaciones que fueron tramitadas de manera oportuna.
	Se evidenciaron siete eventos referentes con respuestas ofrecidas mediante correos electrónicos sin el debido procedimiento de radicación.
	Se reportan, sin respuesta, comunicaciones que fueron tramitadas de manera extemporánea.
En Término	Se registran sin respuestas, comunicaciones que son de tipo informativo
	Se registran en término, requerimientos que no han sido tramitados
	Se relacionan en término, radicados de comunicaciones que han sido anuladas.
	Se reportan en término, comunicaciones que fueron tramitadas de manera oportuna.

⁸ Anexo 1: Análisis detallado de la Muestra. – Primer (1°) y segundo (2°) trimestre de 2021 – (Archivos – Excel)

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.

➤ **Consolidado primer 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 primer 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 dieciocho (18) tipologías informadas, las que más demanda presentaron fueron:

- Peticiones. 164, que representan el (43%),

- Entidades públicas, 688, que corresponde al (18%),
- Reclamos, con , 400, que significa (10%) y las procedentes de los
- Entes externos de control, con 223 registros, indican el (6%)

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



- Preferentes, con 5 registros, que corresponde al 0.12%
- Solicitud certificación laboral, 2, registros, que representan el 0.05%
- Quejas, con 1 registro, que significa el 0.025%

Tabla 6. Consolidado (1° y 2° 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	1642	1250	93	155	144
2	Quejas	1	1	0	0	0
3	Reclamos	400	318	13	35	28
4	Sugerencias	56	42	5	5	4
5	Solicitudes del Congreso	110	59	29	22	0
6	Solicitud de información	186	156	14	12	4
7	Entidades públicas	688	490	75	90	33
8	Entes de control	223	187	6	27	3
9	Solicitud de copias	39	32	3	3	1
10	Consultas	17	12	0	1	4
11	Tutelas	88	28	24	36	0
12	Denuncia	14	11	0	2	1
13	Solicitud certificación	48	36	9	2	1
14	Solicitud certificación laboral	2	0	1	1	0
15	Solicitud o consulta en materia de ejecución contractual	167	69	3	0	95
16	Solicitud acceso Información pública	121	96	19	4	2
17	Petición concesiones - Interventoria	40	21	16	2	1
18	Preferente	5	1	4	0	0
Totales		3847	2809	314	397	321
%			73%	8%	10%	9%

Fuente: Informes de atención al ciudadano publicados en la página web de la Entidad. (Primer y segundotrimestre de 2020 y 2021) <https://www.ani.gov.co/rendicion-de-cuentas/informes>

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

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

De un total de 3847 comunicaciones, el 73%, se tramitaron de manera oportuna, es decir 2809 solicitudes.

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

- Peticiones concesiones – Interventorías, del total de las 40 comunicaciones, que ingresaron, 16 de ellas se tramitaron con extemporaneidad, lo que representa un (40%),
- Tútelas, de 88 registro, figuran que 24 de ellos, se tramitaron fuera de término, lo que significa un 27% de incumplimiento,
- Solicitudes de acceso información pública, con 19 comunicaciones, que representan (16%),
- Entidades públicas, con 75 solicitudes, que significa el (11%), finalmente figuran las,
- Peticiones, con 93 requerimientos, que revelan el (9%)

Así mismo, se logró evidenciar que en lo concerniente con las (397) solicitudes señaladas **“Sin respuesta”**, las tipificaciones con mayor número de incumplimientos presentaron, fueron:

- **Peticiones**, con 155 solicitudes infringidas, lo cual significa el 9.43%,
- **Entidades Públicas**, con 90 registros, que representan el 13%
- **Tutelas**, con 36 registros, que representan 41%
- **Entes de Control**, con 27 peticiones, que representan el 12%

Ahora bien, comparando las dos situaciones arriba referenciadas, se observan 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, (53) registros, se realizó seguimiento sobre el **“Estado actual”** de las comunicaciones incluidas en el ítem **“Sin respuesta”**, evidenciándose en el Orfeo, el siguiente resultado:

- 13, requerimientos, se tramitaron con extemporaneidad,
- 11, comunicaciones, fueron respondidas en término,
- 11, solicitudes, no registran en el Orfeo, documento de respuesta

- 8, se tramitaron por correo electrónico,
- 6, corresponden a casos especiales (Traslados sin copia al peticionario y otros eventos)
- 4, 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,⁹ tres (3) Vicepresidencias, emitieron sus comentarios sobre éste.

- Vicepresidencia Jurídica: En correo electrónico del 01 de diciembre de 2021: Una vez analizada la respuesta y los soportes ofrecidos por esta dependencia, en la instancia de socialización del informe preliminar y particularmente sobre el estado actual de nueve (9) radicados citados en el anexo uno (1) del presente informe y sobre los cuales se realizaron los ajustes pertinentes. En la validación efectuada por la Oficina de Control Interno, se destacan situaciones que se consideran necesarias que el Equipo de Atención al Ciudadano analice de manera conjunta con la Vicepresidencia Jurídica, toda vez que existen diferencias en la clasificación en los conceptos y/o tipologías, que ameritan que sean definidas unificando criterios al respecto. Por ejemplo, la Vicepresidencia Jurídica precisa, entre otros casos, lo siguiente:
 - *“Sobre el particular, es importante poner de presente que se trata de una acción judicial, mas no de una PQRS”.*
 - *“La respuesta asociada a la petición identificada con el radicado indicado fue emitida mediante radicado 20217010142601 de fecha 11 de mayo de 2021, termino avalado y sustentado de conformidad con lo establecido, para el efecto, en el Decreto 491 de 2021”.*
 - *“El documento identificado con el radicado indicado no corresponde a una PQRS, toda vez que se trata de un oficio remisorio mediante el cual el Ministerio de Transporte remitió una acción de tutela a la Agencia”.*

⁹ El 26/11/2021, mediante correo electrónico, la OCI socializó el informe preliminar ante las dependencias competentes y los respectivos enlaces para el tema de PQRS, y se otorgó como plazo para exponer las observaciones sobre el mismo el 01/12/2021.

- Vicepresidencia de Gestión Contractual: Correo electrónico del 07 de diciembre de 2021. Sobre este particular, la citada Vicepresidencia, puntualiza que realizó verificación y validación de la matriz entregada por la OCI, lo cual corresponde al (anexo – 1), y en donde la Oficina de Control Interno, realiza los ajustes pertinentes, teniendo en cuenta el pronunciamiento señalado.
- Vicepresidencia Administrativa y Financiera: Mediante memorando radicado No. 20214000159683 del 07/12/2021. Es de resaltar que de manera previa, mediante correo electrónico del 30/11/2021, la Vicepresidente Administrativa y Financiera solicitó ampliar el plazo para presentar las observaciones; así mismo propuso una reunión para aclarar algunos puntos de las No Conformidades del informe. En este sentido, el día 09/12/2021, se realizó de manera virtual la reunión, en la cual se dejó como evidencia¹⁰ lista de asistencia y el link del audio de la citada reunión liderada por la Vicepresidente Administrativa y la jefatura de Control Interno, de igual manera asistieron los enlaces asignados por cada una de las vicepresidencias y tres (3) integrantes de la OCI.

En conclusión, se realizaron ajustes en el informe y en anexo No. 1 del presente informe, de acuerdo con los pronunciamientos efectuados por las tres (3) dependencias que realizaron observación al informe preliminar. En lo que respecta a las recomendaciones, se retiraron alguna de ellas, de acuerdo con la validación de los soportes y evidencias que se observaron en las consultas efectuadas. En lo referente a las NO Conformidades, señaladas en el informe preliminar, se reitera la permanencia de las mismas.

Finalmente, de acuerdo con lo señalado y comunicado en la lectura efectuada en la mesa de trabajo del 10/12/2021, sobre el memorando¹¹ de respuesta emitido por la Vicepresidencia Administrativa, se observa de manera puntual las diferentes gestiones y ajustes que se han realizado por parte del Equipo de Servicio al Ciudadano y las cuales fueron posteriormente validadas por la Oficina de Control Interno.

➤ **Revisión, seguimiento e implementación de mejoras**

De la revisión efectuada, se logró identificar la existencia de fortalezas en el proceso de mejoramiento para la atención al ciudadano, lo cual refleja avances que tienen que ver con:

¹⁰ Papeles de trabajo del presente seguimiento.

¹¹ Mediante memorando radicado No. 20214000159683 del 07/12/2021

- Los informes de atención al ciudadano correspondientes con el primer (1°) y segundo (2°) trimestre de 2021, fueron remitidos de manera formal al presidente de la entidad.
- Se observó que en el comparativo del informe de atención al ciudadano (1°) trimestre del 2020 y el primer (1°) trimestre de 2021 y el promedio en la atención a las solicitudes pasó de (14) días a (7) días. La presente situación, según lo manifestado¹² por la Coordinadora del Equipo Servicio al Ciudadano obedeció a la implementación de estrategias innovadoras para disminuir el porcentaje de peticiones no contestadas, se implementaron laboratorios de servicio al ciudadano para abordar y desatar los asuntos que impactan el servicio al ciudadano. Agrega a su vez que mantiene las charlas de sensibilización en materia de servicio y atención a PQRS y se remitieron por correos electrónicos a cada área los informes mensuales de la PQRS, a su cargo.
- En el primer semestre de 2021, solamente se reportó una (1) falla temporal en el aplicativo Orfeo, el día (27) de mayo de 2021, situación que impedía la visualización de las imágenes y documentos asociados a las peticiones. El presente evento fue solucionado por el GIT – Tecnologías, al día siguiente.
- En lo concerniente con el Sistema de Gestión Documental Orfeo, se requirió¹³ al Coordinador del GIT – Tecnología, informar sí se dieron novedades y/o avances al respectó, para lo cual se rescata lo relacionado propiamente con el Orfeo y referente con:
 - La nueva imagen del Orfeo
 - El ajuste de la funcionalidad de días restantes, actividad que según¹⁴ la Coordinadora de Equipo de Servicio al Ciudadano, debe realizarse al inicio de cada vigencia, a fin de evitar, posibles errores en el conteo de tiempos.

¹² Correo electrónico del 27 de octubre de 2021, enviado por la VAF.

¹³ Correo electrónico de fecha 27 de octubre de 2021, comunica que

¹⁴ Correo de fecha

No obstante, se procede a citar algunas situaciones que se evidenciaron en los dos (2) primeros informes trimestrales de servicio al ciudadano y los insumos (archivos Excel) que soportan los citados informes.

➤ **Informes Primer y Segundo Trimestre – 2021, Servicio al Ciudadano.**

Los presentes informes sobre los cuales la Oficina de Control Interno se pronuncia, se encuentran publicados en la página de la entidad, en las siguientes direcciones:

[https://www.ani.gov.co/sites/default/files/informe - 1er trimestre 2021 - _servicio al ciudadano.pdf](https://www.ani.gov.co/sites/default/files/informe_-_1er_trimestre_2021_-_servicio_al_ciudadano.pdf)

[https://www.ani.gov.co/sites/default/files/informe - 2do trimestre 2021 - _servicio al ciudadano.pdf](https://www.ani.gov.co/sites/default/files/informe_-_2do_trimestre_2021_-_servicio_al_ciudadano.pdf)

Al respecto, se procede a citar las siguientes situaciones, referentes con imprecisiones y omisiones en los datos estadísticos y los porcentajes señalados en los informes objeto de seguimiento, así:

- Se observó que cuando se muestra el comportamiento de las áreas de la Agencia en lo que respecta al **cumplimiento e incumplimiento** en la atención de PQRS, (Tabla No. 3) si bien es cierto que citan cada una de ellas, se omite indicar de manera individual los porcentajes para cada una de las variables que se analizan.

A continuación, se muestra el comportamiento de las áreas de la Agencia, en lo que respecta a la atención de PQRS:



Situación similar, se presenta al momento de precisar las áreas de la Agencia con mayor número de peticiones asignadas. Es decir, no se registra un número, datos y/o porcentaje, que permita conocer los totales de las peticiones que se le asignaron a cada dependencia, y de esta forma tener una referencia del universo que se analiza de manera individual.

- En lo que respecta con los datos correspondientes con los traslados, se señala de manera puntual en cada uno de los trimestres analizados, lo siguiente:
 -
 - Informe primer trimestre 2021 - Servicio al Ciudadano. **287 traslados** por competencia (**recibidos y realizados**).
 - Informe segundo trimestre 2021 – Servicio al Ciudadano. **709 traslados** por competencia (**recibidos y realizados**).

Sobre los anteriores datos, se evidencia que no existe una discriminación de manera puntual sobre el número total de los traslados que se realizaron por parte de la Entidad. Lo presente, con la finalidad de poder tener datos estadísticos que permitan efectuar análisis segregado sobre incremento y/o disminución de los traslados.

Ahora bien, con los datos que se registran en los informes de atención al ciudadano, (287 traslados) primer trimestre 2021 y (709- traslados). En este sentido, el cálculo porcentual que se realiza es el referente con el incremento del 40% de los traslados, desconociéndose de manera detallada cuantos se recibieron y cuantos se realizaron.

- Inicialmente, en el informe preliminar, la Oficina de Control Interno, comunicó mediante correo electrónico del 26 de noviembre de 2021, que se habían evidenciado dos (2) situaciones relacionadas con:
 - o En el informe del segundo trimestre 2021, en lo que respecta a la tabla No. 2, denominada “Cumplimiento PQRS 2020 vs. 2021”, se excluyó precisar los porcentajes de las variables analizadas¹⁵.
 - o En lo que respecta al informe del primer trimestre 2021, se observa que en la tabla No. 4, denomina, “**Clasificación de PQRS - Primer Trimestre 2021**”, el título de la segunda la segunda columna quedó mal referenciado, toda vez que los datos y los porcentajes registrados, corresponden a la vigencia del 2021 y NO, al año 2020.

Sobre las citadas situaciones, la Vicepresidencia Administrativa y Financiera, mediante memorando Rad. 20214000159683 del 07 de diciembre de 2021, comunicó que *“Ya fue atendida esta recomendación y en el sistema se actualizaron los dos eventos presentados”*.

Posición de la Oficina de Control Interno:

Frente a las señaladas situaciones en especial y motivo de recomendación, por parte de la Oficina de Control Interno, se precisa, que, en el ejercicio de verificación efectuado el 10 de diciembre de 2021, se comprobó que, sobre los citados casos en particular, se efectuaron las correcciones, durante la etapa de socialización del informe preliminar. Por este motivo, se procede a mostrar lo evidenciado en los dos (primeros informes trimestrales); así: (ver imágenes).

¹⁵ La última columna (%), no registraba información alguna.

Imagen número 1

Tabla No. 2 - Cumplimiento PQRS 2020 vs. 2021 - Segundo Trimestre

	VIGENCIA 2020	%	VIGENCIA 2021	%
CUMPLE	824	65%	1585	74%
CUMPLE / FUERA DE PLAZO	125	10%	183	9%
EN TÉRMINO	163	13%	153	7%
INCUMPLE/ SIN RESPUESTA	161	13%	225	10%
TOTAL	1273	100%	2146	100%

Página 2

Imagen número 2

Tabla No. 4 - Clasificación de las PQRS - Segundo Trimestre 2021

	Vigencia 2021	%
Solicitud de Información	109	5%
Derecho de Petición	912	42%
Solicitud de Copias	23	1%
Solicitud de Entidad Pública	387	18%
Acceso a la Información Pública	63	3%
Entes de Control	137	6%
Congreso	62	3%
Ejecución Contractual	93	4%
Queja	1	0%
Reclamo	222	10%
Solicitud de Certificación	15	1%
Consulta	13	1%
Denuncia	9	0%
Sugerencia	25	1%
Tutela	48	2%
Petición Concesión /Interventoría	27	1%
TOTAL	2146	100%

Por lo anteriormente informado y evidenciado, se retira del informe final la recomendación inicialmente informada por la Oficina de Control Interno, en el informe preliminar.

- **Insumos (archivo Excel) que soportan los informes de Servicio al Ciudadano para el Primer y Segundo Trimestre – 2021.**

- Se evidenció que en los informes de atención al ciudadano correspondientes al primer (1°) y segundo (2°) trimestre de 2021, se tomaron en los casos identificados a continuación, como cumplidos los documentos de respuestas que corresponden a treinta (30) memorandos internos, los cuales se proceden a relacionar de manera individual, así:

Primer Trimestre 2021.

No.	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fec Rad Salida	Cumplimto
1	20214090116462	3/02/2021	17/02/2021	20213000032453	9/02/2021	CUMPLE
2	20214090170662	16/02/2021	9/03/2021	20211020038133	19/02/2021	CUMPLE
3	20214090195732	19/02/2021	12/03/2021	20212000043123	3/03/2021	CUMPLE
4	20214090200992	22/02/2021	15/03/2021	20211020040523	25/02/2021	CUMPLE
5	20214090214552	25/02/2021	11/03/2021	20213000044273	4/03/2021	CUMPLE
6	20214090214702	25/02/2021	4/03/2021	20211020041683	1/03/2021	CUMPLE
7	20214090220482	26/02/2021	27/05/2021	20215000046433	10/03/2021	CUMPLE
8	20214090229082	1/03/2021	23/03/2021	20213040046503	10/03/2021	CUMPLE
9	20214090242462	3/03/2021	17/03/2021	20213070044053	4/03/2021	CUMPLE
10	20214090249112	5/03/2021	19/03/2021	20216040049973	17/03/2021	CUMPLE
11	20214090282782	12/03/2021	29/03/2021	20212000050623	18/03/2021	CUMPLE
12	20214090297782	16/03/2021	31/03/2021	20213000051983	24/03/2021	CUMPLE
13	20214090311652	18/03/2021	13/04/2021	20213030053363	26/03/2021	CUMPLE
14	20214090312962	19/03/2021	7/04/2021	20217030053353	26/03/2021	CUMPLE

Segundo (2°) trimestre 2021

No.	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fec Rad Salida	Cumplimto
1	20214090376162	7/04/2021	28/04/2021	20214010058063	9/04/2021	CUMPLE
2	20214090390222	12/04/2021	26/04/2021	20213030062203	19/04/2021	CUMPLE
3	20214090392032	12/04/2021	26/04/2021	20215000061753	16/04/2021	CUMPLE
4	20214090444442	23/04/2021	7/05/2021	20213100067343	28/04/2021	CUMPLE
5	20214090453112	26/04/2021	10/05/2021	20213100068623	30/04/2021	CUMPLE
6	20214090462622	27/04/2021	11/05/2021	20213100070083	4/05/2021	CUMPLE
7	20214090465642	28/04/2021	20/05/2021	20213060072463	6/05/2021	CUMPLE
8	20214090466832	28/04/2021	20/05/2021	20215000069483	3/05/2021	CUMPLE
9	20214090471032	29/04/2021	21/05/2021	20215000070263	4/05/2021	CUMPLE
10	20214090515952	10/05/2021	25/05/2021	20213110075133	14/05/2021	CUMPLE
11	20214090516212	10/05/2021	25/05/2021	20215000075253	18/05/2021	CUMPLE
12	20214090519822	11/05/2021	26/05/2021	20213060078353	24/05/2021	CUMPLE
13	20214090533472	13/05/2021	28/05/2021	20213070081833	28/05/2021	CUMPLE
14	20214090544422	18/05/2021	1/06/2021	20213060079953	27/05/2021	CUMPLE
15	20214090591242	27/05/2021	11/06/2021	20213030082893	4/06/2021	CUMPLE
16	20214090669632	17/06/2021	1/07/2021	20215000089163	22/06/2021	CUMPLE

- Se evidenció que en los informes de atención al ciudadano correspondientes al primer (1°) y segundo (2°) trimestre de 2021, se tipifican, como comunicaciones procedentes de los “Entes de Control”, los peticionarios son: Ministerio de Transporte, Gobernación de Cundinamarca, INVÍAS, Fondo de Adaptación y la Aerocivil, Personería Distrital de Cartagena y el Instituto Financiero para el Desarrollo de Santander (Ver imagen- Filtro):

Primer Trimestre 2021.

SOLICITUD ENTE DE CONTROL						
Radicado	Fecha Rad En	Vence	Rad Salida	Fec Rad Sa	Remitente	Cumplim
20214090121482	4/02/2021	18/02/2021			MINISTERIO DE TRANSPORTE	INCUMPLE
20214090136952	9/02/2021	23/02/2021	20215000043561	16/02/2021	GOBERNACION DE CUNDINAMARCA	CUMPLE
20214090194132	19/02/2021	5/03/2021	20216010061271	3/03/2021	MINTRANSPORTE	CUMPLE
20214090233272	2/03/2021	16/03/2021	20217020064131	4/03/2021	MINISTERIO DE TRANSPORTE	CUMPLE
20214090249862	5/03/2021	19/03/2021			INSTITUTO NACIONAL DE VIAS INVIAS	INCUMPLE
20214090321542	23/03/2021	8/04/2021			FONDO ADAPTACION	INCUMPLE
20214090326922	24/03/2021	9/04/2021	20214030092541	31/03/2021	AEROCIVIL	CUMPLE

Segundo (2°) trimestre 2021

SOLICITUD ENTE DE CONTROL						
Radicado	Fecha Rad En	Vence	Rad Salida	Fec Rad Sa	Remitente	Cumplim
20214090365052	5/04/2021	19/04/2021	20213110102961	12/04/2021	JUAN CARLOS PULGARIN PELAEZ	CUMPLE
20214090366132	6/04/2021	20/04/2021	20215000115951	21/04/2021	INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE SANTANDER IDESAN	INCUMPLE
20214090429232	20/04/2021	4/05/2021	20213050117841	22/04/2021	INSTITUTO NACIONAL DE VIAS - INVIAS TERRITORIAL HUILA DIRECTOR TERRITORIAL	CUMPLE
20214090518572	11/05/2021	26/05/2021	120214090518572	24/05/2021	MINISTERIO DE TRANSPORTE	CUMPLE
20214090538782	14/05/2021	31/05/2021			PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	INCUMPLE

De igual manera, se evidenció que en los informes de atención al ciudadano correspondientes al primer (1°) y segundo (2°) trimestre de 2021, se relacionan como respuestas, oficios que inicialmente fueron anulados y posteriormente tramitados.

➤ REQUERIMIENTOS RELACIÓN CON ENTES EXTERNOS DE CONTROL PRIMER SEMESTRE DE 2021.

La Oficina de Control Interno, en desarrollo de su rol Relación con Entes Externos de Control¹⁶, en concordancia con los lineamientos emitidos por el Departamento

¹⁶ Decreto 648 de 2017.

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 primer semestre de 2021 a los requerimientos elevados por los Organismos de Control del Estado¹⁷, 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)¹⁸ y 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 criterios antes mencionados respecto de una muestra aleatoria¹⁹ 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 electrónico²⁰.

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

¹⁷ 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).

¹⁸ 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.

¹⁹ La muestra seleccionada correspondió a los requerimientos que fueron radicados en la Entidad durante el primer semestre de 2021.

²⁰ Las Alertas Preliminares Preventivas emitidas en el primer semestre de 2021 fueron comunicadas trimestralmente en los meses de abril y julio de 2021 a los enlaces de las vicepresidencias de Relación con Entes Externos de Control de cada vicepresidencia con la Oficina de Control Interno y a los vicepresidentes, respectivamente.

RESULTADO CUANTITATIVO GENERAL ALERTAS PRELIMINARES PREVENTIVAS PRIMER (1º) SEMESTRE DE 2021				
VICEPRESIDENCIA	CRITERIO OPORTUNIDAD	CRITERIO INTEGRALIDAD	CRITERIO PERTINENCIA	CRITERIO GUARDA TRAZABILIDAD EN ORFEO
Vicepresidencia Administrativa y Financiera	1 ²¹	0	0	3 ²²
Vicepresidencia Jurídica	1 ²³	0	0	5 ²⁴
Vicepresidencia de Planeación, Riesgos y Entorno	2	0	0	1 ²⁵
Vicepresidencia de Estructuración	0	0	0	0
Vicepresidencia de Gestión Contractual	3 ²⁶	0	0	1 ²⁷
Vicepresidencia Ejecutiva	5 ²⁸	2 ²⁹	0	0

²¹ La Vicepresidencia Administrativa y Financiera subsanó el criterio indicado, lo cual fue expuesto a través de correo electrónico del 16/07/2021.

²² La Vicepresidencia Administrativa y Financiera subsanó el criterio indicado para uno de los casos evidenciados, lo cual se constató a través de la consulta en ORFEO.

²³ La Vicepresidencia Jurídica subsanó la causal evidenciada, considerando los argumentos expuestos a través de correo electrónico del 30 de abril de 2021.

²⁴ La Vicepresidencia Jurídica subsanó las circunstancias evidenciadas para este criterio, de acuerdo con lo expuesto mediante correos electrónicos de fechas 30 de abril de 2021 y 12 de julio de 2021, respectivamente para cada periodo trimestral.

²⁵ La Vicepresidencia de Planeación, Riesgos y Entorno subsanó el criterio alertado de acuerdo con lo informado mediante correo electrónico del 21 de julio de 2021.

²⁶ La Vicepresidencia de Gestión Contractual subsanó las circunstancias alertadas de acuerdo con los argumentos expuestos a través de los correos electrónicos de fechas 10 de mayo de 2021 y 20 de julio de 2021, respectivamente para cada periodo trimestral.

²⁷ La Vicepresidencia de Gestión Contractual subsanó la circunstancia alertada de acuerdo con los argumentos expuestos a través de correo electrónico del 20 de julio de 2021.

²⁸ La Vicepresidencia Ejecutiva subsanó 2 de las circunstancias alertadas para este criterio de acuerdo con lo argumentado mediante correos electrónicos de fechas 07 de mayo de 2021 y 21 de julio de 2021, respectivamente para cada periodo trimestral.

²⁹ La Vicepresidencia Ejecutiva subsanó las circunstancias alertadas para este criterio mediante correo electrónico del 21 de julio de 2021.

Además de la socialización de las Alertas Preliminares Preventivas realizadas a través de correo electrónico, entre la Vicepresidencia Administrativa y Financiera y la Oficina de Control Interno se sostuvo una (1) mesa de trabajo 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.

➤ **Verificación de información contenida en el vínculo de atención al ciudadano de la página web**

Es importante precisar, que, el 04 de noviembre de 2021, se procedió a verificar en la página de la Entidad, el link denominado **“Servicio Atención Ciudadano”**, Por consiguiente, se procedió con la consulta de cada uno de los enlaces con la finalidad de verificar su funcionamiento, contenido y actualización de la información. En este sentido, se evidenció (Ver imagen)



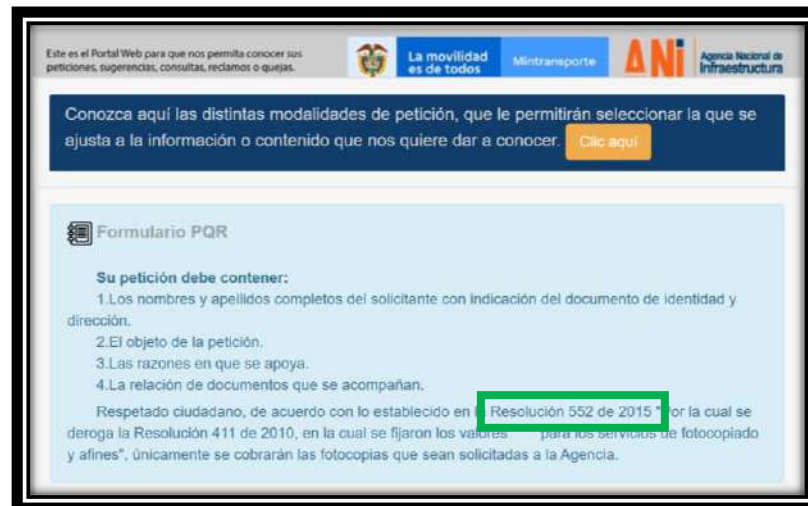
En lo concerniente con el enlace denominado “Ciudadano”, se observa, que este se encuentra conformado por ocho (8) iconos relacionados con:



Del resultado de la consulta efectuada a cada uno de los enlaces, se pudo verificar que particularmente, existen falencias en datos e información registrada en los siguientes vínculos (ver resultados); así:

Inicialmente, en el informe preliminar, la Oficina de Control Interno, comunicó mediante correo electrónico del 26 de noviembre de 2021, que, existía desactualización en la Resolución 552 de 2015, la cual, primeramente, fue derogada por el acto administrativo No. 138 del 03/02/2020. En la actualidad, se encuentra vigente la Resolución No. 20204010013595 del 01/10/2020, por la cual se adoptan medidas para asegurar la gratuidad en el acceso a la información pública. En este sentido, se resuelve y se indica en el artículo 1°, lo siguiente: *“Establecer 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”*. En conclusión, la normatividad inicialmente citada, demostraba en su momento desactualización³⁰ de la información ofrecida al ciudadano, cuando se consultaba el link denominado, <https://orfeo.ani.gov.co/radicacionWeb/radicacionPqrs/SAPpqr.php>

³⁰ La Oficina de Control Interno, mediante correo electrónico enviado el 21/10/2021, consultó a la Coordinadora del Equipo de Atención al Ciudadano, No. 9. (Cuestionario que se adjuntó), se solicitó indicar sí “La información que se pone a disposición de la ciudadanía se encuentra debidamente actualizada”. En este sentido, se respondió por parte de esa dependencia lo siguiente “Toda la información brindada a la ciudadanía se da conforme a la normatividad vigente que la reglamenta, y los datos que los servidores y contratistas a cargo de cada tema proporcionan”.



Este es el Portal Web para que nos permita conocer sus peticiones, sugerencias, consultas, reclamos o quejas.

La movilidad es de todos | Mintransporte | ANI | Agencia Nacional de Infraestructura

Conozca aquí las distintas modalidades de petición, que le permitirán seleccionar la que se ajusta a la información o contenido que nos quiere dar a conocer. [Clic aquí](#)

Formulario PQR

Su petición debe contener:

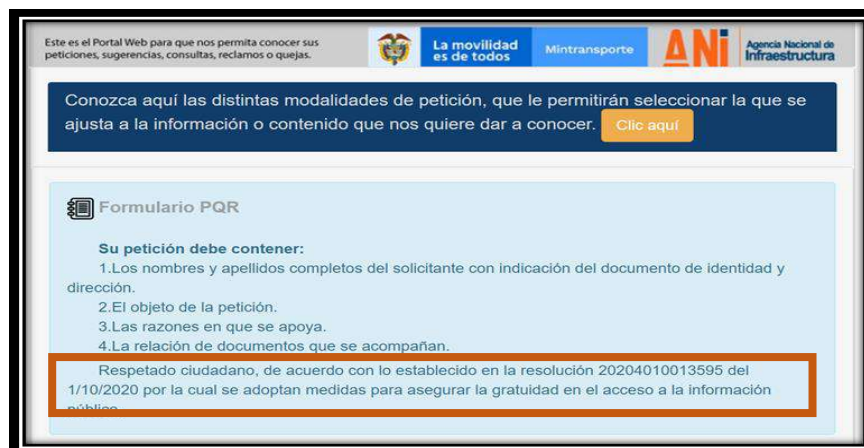
1. Los nombres y apellidos completos del solicitante con indicación del documento de identidad y dirección.
2. El objeto de la petición.
3. Las razones en que se apoya.
4. La relación de documentos que se acompañan.

Respetado ciudadano, de acuerdo con lo establecido en **Resolución 552 de 2015** por la cual se deroga la Resolución 411 de 2010, en la cual se fijaron los valores para los servicios de fotocopiado y afines, únicamente se cobrarán las fotocopias que sean solicitadas a la Agencia.

Sobre la presente situación, la Vicepresidencia Administrativa y Financiera, mediante memorando radicado número 20214000159683 del 07 de diciembre de 2021, comunicó que *“La información que se publica es veraz y confiable, el equívoco de no actualizar un acto administrativo ya fue ajustado y puede verificarse en la página web”*.

Posición de la Oficina de Control Interno:

Frente a las citadas situaciones en especial y motivo de recomendación, por parte de la Oficina de Control Interno, se precisa, que, en el ejercicio de verificación efectuado el 10 de diciembre de 2021, se comprobó que, durante la etapa de socialización del informe preliminar se efectuó la corrección señalada durante la etapa de socialización del informe preliminar. Por este motivo, se procede a mostrar lo evidenciado en la actualidad; así: (ver imagen).



Este es el Portal Web para que nos permita conocer sus peticiones, sugerencias, consultas, reclamos o quejas.

La movilidad es de todos | Mintransporte | ANI | Agencia Nacional de Infraestructura

Conozca aquí las distintas modalidades de petición, que le permitirán seleccionar la que se ajusta a la información o contenido que nos quiere dar a conocer. [Clic aquí](#)

Formulario PQR

Su petición debe contener:

1. Los nombres y apellidos completos del solicitante con indicación del documento de identidad y dirección.
2. El objeto de la petición.
3. Las razones en que se apoya.
4. La relación de documentos que se acompañan.

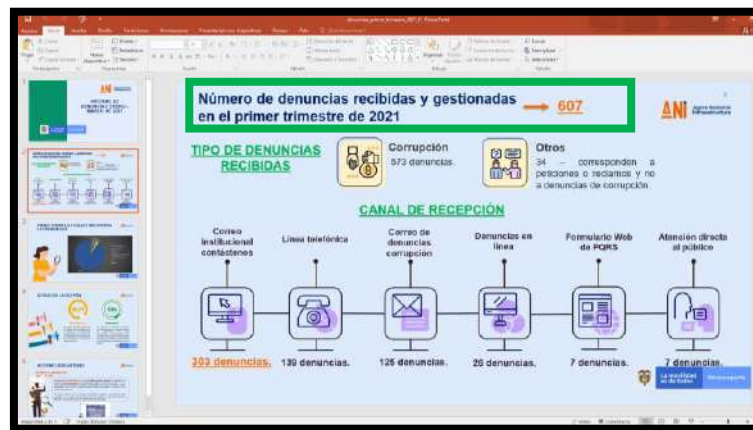
Respetado ciudadano, de acuerdo con lo establecido en la resolución 20204010013595 del 1/10/2020 por la cual se adoptan medidas para asegurar la gratuidad en el acceso a la información pública.

Lo anterior, demuestra que se realizó de manera oportuna y diligente, el ajuste de lo evidenciado en su momento, por la Oficina de Control Interno al respecto.

➤ <https://www.ani.gov.co/denuncie-canal-de-transparencia>

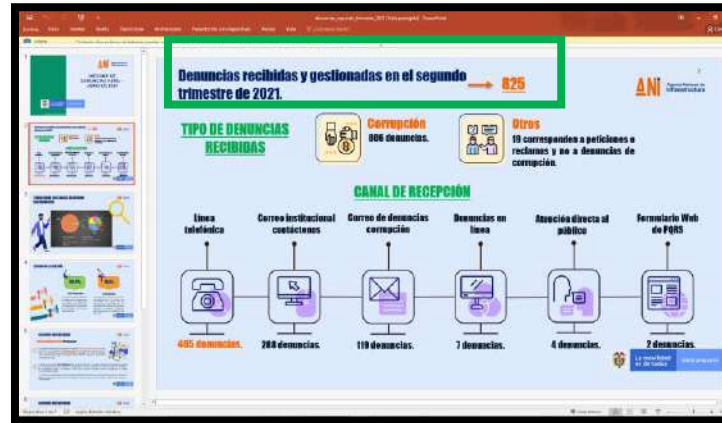
En la consulta efectuada, se observó que existe discordancia entre los datos reportados en los informes de denuncias enero – marzo de 2021, Informe de denuncias abril – junio de 2021, versus los datos registrados en los Informes de atención al ciudadano (1°) trimestre 2021, se indican (5) denuncias; ahora bien, en la presentación y/o informe ubicado en la siguiente dirección:

https://www.ani.gov.co/sites/default/files/denuncias_primer_trimestre_2021_0.pptx , señala que el “Número de denuncias recibidas y gestionadas en el primer trimestre de 2021, son 607

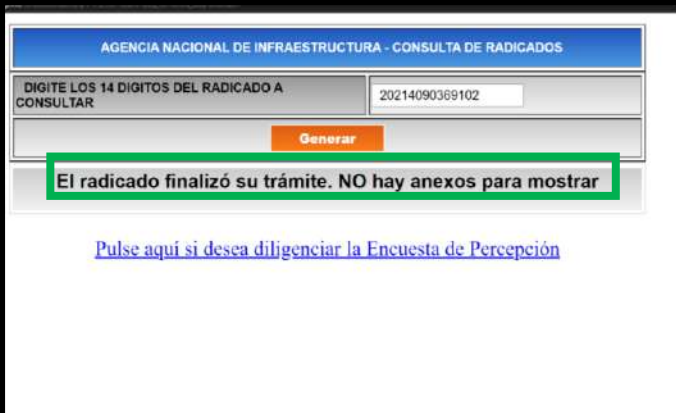


Situación similar, se evidencia con los datos correspondientes al segundo (2°) trimestre de 2021.

https://www.ani.gov.co/sites/default/files/denuncias_segundo_trimestre_2021.pptx , en la presentación se indica que son 825 denuncias recibidas y registradas en el segundo trimestre de 2021, mientras que en el informe de atención al ciudadano del (2°) trimestre se informa que son (9) denuncias.



➤ <https://orfeo.ani.gov.co/consultaRadicados.php>



AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA - CONSULTA DE RADICADOS

DIGITE LOS 14 DIGITOS DEL RADICADO A CONSULTAR:

Generar

El radicado finalizó su trámite. NO hay anexos para mostrar

[Pulse aquí si desea diligenciar la Encuesta de Percepción](#)

Sobre la anterior situación se informa, que de manera aleatoria se efectuaron diferentes ejercicios de consultas (50)³¹, de las cuales, sólo en (4) de ellas, aparece el No. del registro del trámite ofrecido a las peticiones, en las restantes (46), arrojan el siguiente resultado “El radicado finalizó su trámite. NO hay anexos para mostrar”.

Se aclara por parte de la Oficina de Control Interno, que las (50) comunicaciones sobre las cuales se efectuaron las mencionadas consultas, todas ellas habían sido tramitadas. Sin

³¹ Anexo 2: Casos de falta de trazabilidad en el link de la Página web de la Entidad- seguimiento de la radicación.

embargo, la trazabilidad de la gestión ofrecida a las (46) comunicaciones, no refleja la realidad, en el enlace asignado para tal función de uso del público.

Sobre este aspecto, el GIT – Tecnología ha informado que *“De la validación al sistema se encontró que no existen anomalías en la operación de la plataforma, es decir, tanto el componente técnico como las reglas de negocio funcionan de acuerdo con los parámetros establecidos para el registro y consulta de la información.*

La falla que se hace mención el informe obedece a temas procedimentales, dado que no se realizaron los pasos definidos en el sistema para la visualización de la información, tal y como se explica a continuación:

El Sistema de Gestión Documental – ORFEO responde a la siguiente lógica definida por el negocio para el seguimiento y consulta a los radicados:

- 1. **El radicado de entrada debe tener vinculado su respuesta**, dicha asociación es visible a través de la pestaña “documentos” evidenciando que ha sido finalizado correctamente.*
- 2. **El radicado de entrada deberá estar archivado** para la visualización de los anexos desde el enlace <https://orfeo.ani.gov.co/consultaRadicados.php> de consulta de seguimiento que usa el ciudadano.*

Es importante tener en cuenta que:

- Sí, no se cumple lo anterior su visualización al momento de la consulta no será la esperada por el ciudadano.*
- Sí, no se cumple con la regla de negocio 1, el sistema no tiene como reflejar los anexos (respuestas).*
- Sí, no cumple con la regla de negocio 2, el sistema mostrará que aún se encuentra en trámite.*

Vale indicar que el sistema dispone de dos opciones para asociar un radicado y su respuesta:

- 1. Al momento de crear el Borrador se debe colocar en el campo Radicado padre, el número del radicado al que se le dará respuesta.*
- 2. Si la respuesta se genera sin asociar el borrador, se cuenta con la pestaña Documentos, donde está la opción “Asociar respuesta”*

De no aplicar alguna de estas opciones el sistema no se puede relacionar el documento (Radicado) de solicitud con su respuesta, en consecuencia, mostrando información incompleta o incorrecta al ciudadano.

Por lo anteriormente referenciado se hace necesario que se diseñen controles apropiados en cada una de las dependencias, con la finalidad de asegurar que el procedimiento 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 las citadas situaciones, la Vicepresidencia Administrativa y Financiera, mediante memorando Rad. 20214000159683 del 07 de diciembre de 2021, comunicó que *“Solicitamos al GIT – Tecnologías con memorandos 20204000047323 del 12 de marzo de 2020 y 20214000152013 del 19 de noviembre de 2021 la atención a este punto en particular, quedando atentas a la respuesta final.”*

Posición de la Oficina de Control Interno:



En virtud de lo expuesto por la Vicepresidencia Administrativa, se reitera la NO Conformidad señalada por la Oficina de Control Interno en el informe preliminar y la cual quedará en firme en el informe final, toda vez que en el cierre del presente seguimiento no se cuenta con documentos adicionales a los inicialmente informados en el memorando enviado por la Vicepresidencia Administrativa y Financiera.

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

Para evaluar los avances y/o novedades al respecto, la Oficina de Control Interno, realizó cuatro (4) consultas sobre este tema³², las cuales fueron respondidas por La Vicepresidencia Administrativa y Financiera mediante correo electrónico enviado a la jefatura de Control Interno el 27 de octubre de 2021, en donde se precisa que:

- “La atención presencial ofrecida a la ciudadanía no se vio afectada con ocasión de la pandemia durante el 2021, toda vez que desde el 26 de mayo de 2020 esta fue

³² Correo electrónico enviado por Control Interno el 21/10/2021.

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

restablecida siguiendo todos los protocolos de bioseguridad, e incluso se implementó el agendamiento de citas para radicación de documentos en físico”.

Se consultó el enlace asignado para la ejecución de la presente activad, la funcionalidad, accesibilidad, al igual que la información referenciada. En este sentido se observó que existe un instructivo que detalla seis (6) recomendaciones, al momento en el cual los ciudadano, usuarios y partes interesada, requieran efectuar únicamente la radicación de documentos.
<https://www.ani.gov.co/sites/default/files/ciud8.png>



Agendamiento de Citas

¡En la Agencia Nacional de Infraestructura estamos comprometidos con el servicio!

Para mantener nuestra comunicación con ciudadanos, usuarios y partes interesadas, hemos dispuesto la asignación de citas **únicamente** para radicación de documentos, que ahora en adelante usted podrá hacer en la siguiente dirección: **Cll 20 #69B-20 Barrio Montevideo**, acatando las medidas sanitarias decretadas por el Gobierno Nacional, para evitar la propagación de la COVID - 19

Por favor tenga en cuenta las siguientes recomendaciones:

1. La asignación de citas se habilitará **únicamente para la radicación de documentos**, en las instalaciones de la Agencia, ubicadas en la ciudad de Bogotá, en la **Calle 20 #69B-20 Barrio Montevideo**.
2. Solamente se podrá realizar el agendamiento, a través de la página web de la entidad: www.ani.gov.co, en el espacio dispuesto para ello.
3. Debe **diligenciar el siguiente formulario**, seleccionando la fecha y la hora en la cual asistirá a la entidad, nosotros estaremos atentos a su llegada en la hora elegida, para poder servirle.
4. En caso de no poder asistir, le solicitamos el favor de cancelar o reprogramar su cita con mínimo 2 horas de antelación, de lo contrario no será atendido, ya que respetamos el derecho de turno.
5. Tenga en cuenta que puede radicar sus comunicaciones o peticiones a través del correo institucional: contactenos@ani.gov.co o en nuestra página web en el siguiente link: <https://orfeo.ani.gov.co/radicacionWeb/radicacionPqrs/SAPpqr.php>
6. Si tiene alguna inquietud le invitamos a comunicarse a través de nuestra línea de celular: 305 297 1944 o al correo electrónico institucional: contactenos@ani.gov.co

Formulario para Agendamiento de Citas

[Nueva Cita](#) [Consultar Cita](#) [Cancelar Cita](#)

- Por otra parte, se consultó sí para el primer semestre de 2021, se tiene algún dato estadístico y/o análisis del comportamiento y/o uso de la línea de celular 3052971944, habilitada durante la emergencia Covid -19. Al respecto, se informó en el correo anteriormente referenciado, lo siguiente:” *Sí, para el periodo comprendido entre el 01/01/2021 y el 30/076/2021 se recibieron 597 llamadas en la línea celular habilitada durante la contingencia. Tal y como se evidencia en la matriz de registro de llamadas celular 2021, la cual puede ser consultada ingresando al siguiente enlace: **REGISTRO LLAMADAS CELULAR 2020**”.* La Oficina de Control Interno evidenció durante el proceso de ejecución del presente seguimiento, dos (2) aspectos que fueron informados de manera previa a la persona asignada para

efectuar la labor de par³³, en el citado seguimiento. Por consiguiente, se informó lo evidenciado³⁴ y se consideró oportuno requerir nuevamente³⁵ lo relacionado con **El formato (REGISTRO DE LLAMADAS TELEFONICAS)**.

Posteriormente en correo electrónico del 16/11/2021, la Coordinadora del Equipo de Atención al Ciudadano, aporta nuevamente el formato con el registro de llamadas desde el 01/01/2021 – 30/07/2021. El archivo denominado **REGISTRO LLAMADAS CELULAR 2021** relaciona un total de (804) registros, los cuales al efectuar el filtro para el periodo objeto de estudio revela (597) llamadas, las cuales se encuentran relacionadas en el formato vigente (TPSC-F-002), versión 2, se observa que en presente formato aportado, se omitió la fecha de actualización (09/09/2020) del citado formato.



REGISTRO DE LLAMADAS TELEFONICAS				
TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN				
CÓDIGO	TPSC-F-002	VERSIÓN	2	FECHA
FECHA	NOMBRE	REGIÓN	NÚMERO DE TELÉFONO	SOLICITUD



Nota: Mediante el registro de sus datos personales en este documento usted autoriza a la Agencia Nacional de Infraestructura ANI, para la recolección, almacenamiento y uso de los mismos, con el fin de dar soporte al registro de la solicitud de atención al ciudadano y poder brindar atención al registro de la información, tiene derecho a conocer, actualizar y rectificar sus datos personales, a ser informado sobre el uso que se le dará a los mismos, de acuerdo con la Ley 1581 de 2012, revocar y/o solicitar la supresión de sus datos cuando sea procedente y acceder de forma gratuita a ellos. En la ANI cumplimos con nuestra política de Seguridad y Privacidad de la información, la cual invitamos a conocer en la página web de la entidad www.ani.gov.co

Por otra parte, en la lectura efectuada, de manera aleatoria, sobre la referencia de las solicitudes relacionadas en el **REGISTRO LLAMADAS CELULAR 2021**, se advierte

³³ Correos electrónicos enviados el 12 y 16 de noviembre de 2021, se precisa que el último correo se le copio a la Jefatura de Control Interno.

³⁴ El formato (REGISTRO DE LLAMADAS TELEFONICAS) aportado inicialmente (correo electrónico del 27/10/2021), hacía referencia al segundo (2°) semestre de 2020, periodo que difiere con el alcance señalado para el presente seguimiento. Por consiguiente, los 199 registros consignados en el citado formato difieren del número de las 597 llamadas en la línea habilitada durante la emergencia Covid -19. Por otra parte, se observó que el formato (REGISTRO DE LLAMADAS TELEFONICAS) aportado y que se encuentra identificado con el Código: TPSC-F-002, Versión: 001, Fecha: 28/11/2013, no coincidía con la segunda (002) versión vigente, que fue actualizada el 09/09/2020.

³⁵ El 11/11/2021, se requirió e informo a la Coordinadora del Equipo Atención al Ciudadano, lo siguiente: De manera atenta le comento que, una vez revisados los soportes aportados por el Equipo Servicio al Ciudadano (correo del 27/10/2021), se observa, que en lo concerniente con el soporte del numeral 7, los registros relacionados corresponden al segundo semestre de 2020, y no al periodo definido en el alcance. (ver imagen-Resaltado).

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

por parte de la Oficina de Control Interno, que un promedio del 10%, del total de los 597, registros, hacen referencia con los siguientes aspectos, así:

- *Solicita se le haga llegar la respuesta del radicado 20214090513662 toda vez que cuando le hace el seguimiento por página web le aparece que ya tiene respuesta, pero no le deja ver el documento.*
- *Solicita saber si se le incluyó un radicado de pólizas en físico al expediente correcto porque en el link de seguimiento no se aparece el radicado ANI No. 20214090608042*
- *Desea saber el estado de trámite a su derecho de petición radicado ANI 20214090556142*
- *Seguimientos radicados 20216040106241 y 20216040102801*
- *Desea saber el estado de la respuesta a sus radicado 20214090598482*
- *Solicita saber si ya tiene respuesta su radicado No. 20214090496645*
- *Desea hacer Seguimiento a Radicado ANI No. 20154090002852*
- *Desea conocer el estado actual del derecho de petición 20214090708412*
- *Desea conocer estado de respuesta Radicado ANI No. 2021409143422*
- *Desea hacerle seguimiento a su radicado No. 20214090730962 sobre tarifa diferencial*
- *Quiere saber el estado de su trámite con radicado 20214090630802 referente a una solicitud de beneficio de tarifa diferencial*
- *Llama de la Agencia de tierras y desea conocer la respuesta dada por la ANI al radicado 20214090136912*

Las anteriores situaciones, confirman, que existe mucha demanda de los ciudadanos para conocer el “Estado Actual” de sus solicitudes, de igual manera, el enlace asignado, para efectuar los respectivos seguimientos, no muestran la realidad, <https://orfeo.ani.gov.co/consultaRadicados.ph> . La presente circunstancia, corrobora las falencias informadas por la Oficina de Control Interno, en sus diferentes informes.

- Por otro lado, en lo concerniente con el cumplimiento de las actividades programadas en el plan de acción, se consultó³⁶ a la Coordinación del Equipo de Servicio al Ciudadano, sí para el primer semestre se había modificado formalmente alguna actividad. De igual manera se preguntó sobre el avance porcentual de cumplimiento del plan de acción durante el periodo objeto de estudio.

³⁶ Correo electrónico enviado por la OCI, el 21/10/2021, y respondido el 27/10/2021.

En respuesta ofrecida sobre el primer interrogante, se manifestó por parte de esa dependencia, que NO. Ahora bien, en lo concerniente con el avance porcentual de cumplimiento, se precisa que es más del 70%.³⁷

De lo anteriormente relacionado, la Oficina de Control Interno observó, que en los dos (2) primeros informes de servicio al ciudadano (1°) y (2°) trimestre de 2021, en el capítulo 4, denominado “Plan de Acción”³⁸, en lo concerniente con la actividad No. 4, se precisa: *“Acompañar las socializaciones que realice el GIT Social, en las regiones, con el propósito de brindar atención e información a la ciudadanía”*. Sobre este aspecto se evidencia en los dos (2) primeros informes trimestrales, que no hubo avance alguno sobre el producto señalado en el citado plan, que registra como labor, (Una – 1, socialización acompañada). Sin embargo, en el documento por el Equipo Servicio al Ciudadano³⁹, el avance señalado es del 50%, a sabiendas que los informes del primer, segundo e inclusive el tercer trimestre, se observa que no se ha llevado a cabo la actividad indicada en el plan de acción.

- Por otra parte, se observó, que en el plan de acción 2021, registrado en los dos (2) primeros informes de atención al ciudadano, se relaciona de manera puntual, un total de diez (10) actividades y en el formato de seguimiento plan anual de acción, se registran doce (12) actividades, existiendo diferencia en las dos (2) que hacen referencia con:
 - Documentar las acciones de mitigación del soborno, en los informes de denuncias recibidas y gestionadas de manera confidencial. Se señala un avance del 50%
 - Realizar doble lectura del contenido de los documentos alojado en el Sistema de Gestión Documental-Orfeo-, previo a su tipificación. Se indica un avance del 100%.

Finalmente, se consultó, si para el primer semestre de 2021, la Entidad ha implementado medios y/o canales adicionales a los existentes para la recepción de solicitudes de información pública. En la respuesta ofrecida por esa dependencia, se puntualizó que *“No, se mantuvieron todos los canales con los que ya contaba la Agencia, incluyendo la línea celular habilitada con ocasión de la pandemia”*. Lo indicado en la presente respuesta fue

³⁷ Correo electrónico de respuesta enviado por la VAF, a Control Interno el 27/10/2021

³⁸ Tabla No. 13- Matriz – Plan de Acción Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano,

³⁹ Seguimiento septiembre VAF - Plan Anual de Acción.

consultado en la página Web de la Entidad, evidenciándose, que con respecto al tema de “CANALES”, existen dos (2) datos informativos; así:



Estos tres (3) canales de atención son los que se indican en los informes de PQRS.

Ahora bien, de igual manera al consultar en la página de la Entidad, lo concerniente con los canales de atención, se informa que “Estos son los CANALES que la Agencia Nacional de Infraestructura pone a su disposición” y figuran los siguientes canales (ver imagen), así:

- Presencial
- Telefónico
- Virtual
- Radicación

Es decir, que la radicación efectuada a través de la página web, es tomada como un canal adicional de atención. <https://www.ani.gov.co/sites/default/files/ciud3.png> . Sobre este particular, se precisa que la radicación por medio del agendamiento de citas para radicar los documentos por ventanilla es una estrategia implementada por la Entidad, con ocasión a la pandemia- COVID-19.



➤ **Comportamiento canales de atención - primer y segundo trimestre de 2021**

En la presente tabla, se observa que, durante el primer semestre de 2021, se atendieron por medio de los tres (3) canales de atención al ciudadano un total de 22.175 comunicaciones, de las cuales el **36%**, se recibieron de forma presencial, seguido por el canal virtual con un porcentaje del **59%** y el restante **5%**, corresponde al canal telefónico.

Tabla 7. Canales de Atención al Público – 1º Semestre 2021

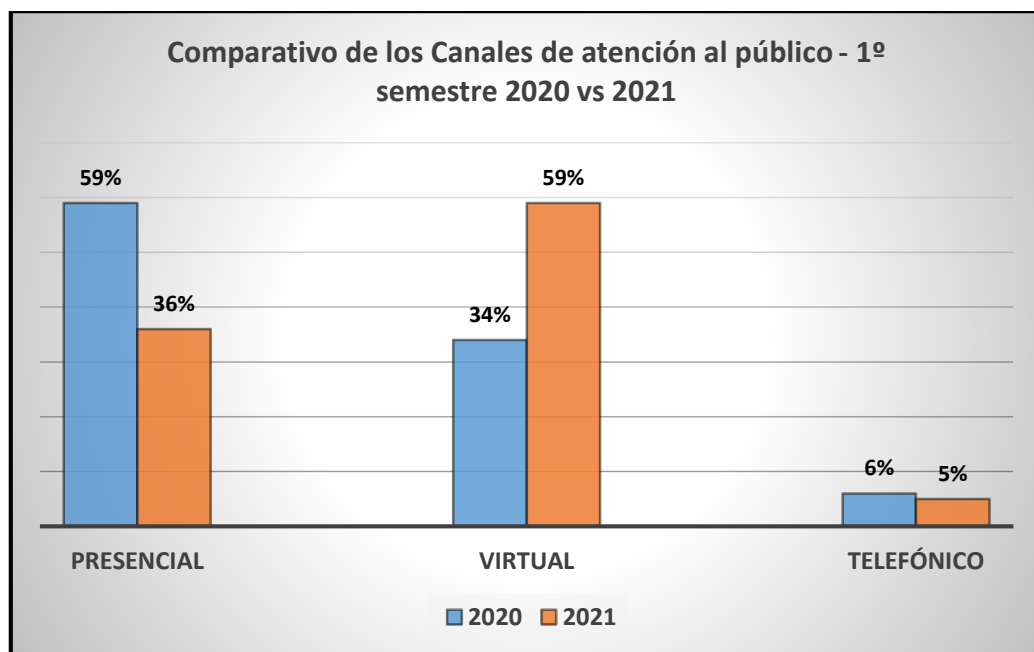
Periodo	Total ingreso	Presencial	%	Virtual	%	Telefónico	%
Primer trimestre - 2021	8.268	2.326	28%	5.592	68%	368	4%
Segundo trimestre - 2021	13.907	5.670	41%	7.421	53%	816	6%
Total primer semestre 2021	22.175	7.996	36%	13.013	59%	1.184	5%
Total primer semestre 2020	18.732	11.106	59%	6.432	34%	1.194	6%
Diferencia	3.443	- 3.110		6.581		- 10	
Variación %	18,38%	-28,00%		102,30%		-0,83%	

Fuente: Consolidación construida por OCI, tomando como referencia los informes de atención al ciudadano publicados en la página web de la Entidad. (primer y segundo trimestre de 2021), <https://www.ani.gov.co/rendicion-de-cuentas/informes>

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** decreció en un **28,00%**, al pasar de 11.106 (primer semestre de 2020) a 7.996 (1° semestre 2021).
- Ahora bien, con relación al **canal virtual**, se observa que hubo un incremento del **102%**, toda vez que se pasó 6432 (1° semestre de 2020), a 13.013 (1° semestre 2021) comunicaciones radicadas por este canal.
- Finalmente, el canal **telefónico**, mostró una variación leve del **0,83%**, al pasar de 1.194 (1° semestre 2020) a 1.184 (1° semestre 2021) solicitudes atendidas telefónicamente.

En la presente gráfica se muestra el comportamiento, del comparativo porcentual de los tres (3) canales de atención empleados en la Entidad.



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

De la revisión efectuada aleatoriamente a los diferentes registros que soportan los informes de atención al ciudadano correspondientes al primer (1°) y segundo (2°) trimestre de 2021, se observaron fortalezas, que se resaltan a continuación:

En el comparativo del mismo periodo de la vigencia 2020 vs. 2021, las respuestas ofrecidas de manera extemporánea, mostraron una disminución en un 9.09%. y por otra parte, se revela en los dos (2) primeros informes trimestrales de 2021, que el promedio en el tiempo utilizado para la atención a las solicitudes pasó de (14) días a (7) días.

En el proceso de socialización⁴⁰ del informe preliminar, la Oficina de Control Interno recibió respuesta por parte de tres (3) dependencias, así: Vicepresidencia Jurídica, Vicepresidencia de Gestión contractual y la Vicepresidencia Administrativa y Financiera, quien propuso efectuar una reunión que se llevó a cabo de manera virtual (Teams) el 9/12/2021. En lo que respecta a las Vicepresidencias Ejecutiva, Estructuración y de Planeación, no hubo pronunciamiento al informe preliminar.

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. Adicional a esto, de igual manera se relacionan cinco (5) no conformidades sobre las cuales las dependencias involucradas deberán elaborar un plan de mejora y remitirlo a la Oficina de Control.

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.

⁴⁰ El 26 de noviembre de 2021, mediante correo electrónico la Oficina de Control Interno, remitió a las dependencias competentes, el informe preliminar, para el cual se concedió el término de tres (3) días, para que se pronunciaran al respecto.

RECOMENDACIONES:

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

- ✓ 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.
- ✓ 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 los criterios de oportunidad, integridad, pertinencia y lo concerniente con la guarda de trazabilidad en el Orfeo.
- ✓ Se recomienda que los líderes y/o enlaces para el manejo de las PQRS, socialicen las alertas y los informes de seguimiento que realiza semestralmente la Oficina de Control Interno. De igual forma, es conveniente que se realice lectura de los informes trimestrales de servicio al ciudadano, con la finalidad de detectar las falencias y acciones de mejora que se puedan implementar.
- ✓ Se insiste en la necesidad de tomar medidas efectivas en los casos que se presenten demoras injustificadas para el cumplimiento en los términos de respuestas y omisiones en los procedimientos establecidos.

NO CONFORMIDADES

- 6.1 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.

- 6.2 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, incumpléndose lo citado en la Circular No. 20204090052033 del 27/03/2020.
- 6.3 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”*.
- 6.4 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.
- 6.5 Incumplimientos de directrices internas relacionadas con el manejo del Sistema de Gestión Documental.
- 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.
 - En el Orfeo, no se adjunta el documento de respuesta, aunque se dio trámite.
 - Se generan deficiencias, cuando únicamente aparece en el Orfeo, un oficio de respuesta anulado.

- 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.
- Se archivan documentos sin el soporte del trámite ofrecido por la Entidad.

Realizó verificación y elaboró informe:

Revisó:

LUZ MARY HERNANDEZ VILLADIEGO
Oficina de Control Interno

JUAN DIEGO TORO BAUTISTA Auditora
Auditor Oficina de Control Interno

Aprobó

GLORIA MARGOTH CABRERA RUBIO
Jefe Oficina de Oficina de Control Interno
(Versión original firmada)

Anexo -1

SEGUIMIENTO- PRIMER TRIMESTRE (1er) y SGUNDO (2do) TRIMESTRE – 2021

[https://www.ani.gov.co/sites/default/files/insumo - 1er trimestre 2021 - servicio al ciudadano.xlsx](https://www.ani.gov.co/sites/default/files/insumo_-_1er_trimestre_2021_-_servicio_al_ciudadano.xlsx)

No.	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fec Rad Salida	Cumplimto	Estado	Dpdcia - Rpble	Seguimiento-OCI
1	20214090100612	30/01/2021	12/02/2021	20213000031301	5/02/2021	CUMPLE		VP- GEST-CTUAL	1-Ok- Tramitado - En Termino - En Orfeo - se evidencia Rad. Indicado.
3	20214090101042	1/02/2021	22/02/2021	20213050028401	3/02/2021	CUMPLE	Archivado	VP- GEST-CTUAL	TRASLADO SIN COPIA AL PETICIONARIO
4	20214090101242	1/02/2021	22/02/2021	20213110036451	10/02/2021	CUMPLE	Archivado	VP- GEST-CTUAL	1-Ok- Tramitado - En Termino - En Orfeo - se evidencia Rad. Indicado.
8	20214090107182	2/02/2021	3/05/2021	20213040069491	10/03/2021	CUMPLE	Archivado	VP- GEST-CTUAL	1-Ok- Tramitado - En Termino - En Orfeo - se evidencia Rad. Indicado.
10	20214090107742	2/02/2021	23/02/2021	20213110050071	22/02/2021	CUMPLE	Archivado	VP- GEST-CTUAL	1-Ok- Tramitado - En Termino - En Orfeo - se evidencia Rad. Indicado.
13	20214090109982	2/02/2021	23/02/2021	20213050031031	5/02/2021	CUMPLE	Archivado	VP- GEST-CTUAL	1-Ok- Tramitado - En Termino - En Orfeo - se evidencia Rad. Indicado.
15	20214090110512	2/02/2021	23/02/2021	20213110050211	22/02/2021	CUMPLE	Archivado	VP- GEST-CTUAL	1-Ok- Tramitado - En Termino - En Orfeo - se evidencia Rad. Indicado.
17	20214090110862	2/02/2021	16/02/2021	20213110044131	16/02/2021	CUMPLE	Archivado	VP- GEST-CTUAL	1-Ok- Tramitado - En Termino - En Orfeo - se evidencia Rad. Indicado.
18	20214090110872	2/02/2021	16/02/2021	20213090031101	5/02/2021	CUMPLE	Archivado	VP- GEST-CTUAL	1-Ok- Tramitado - En Termino - En Orfeo - se evidencia Rad. Indicado.
19	20214090113852	3/02/2021	24/02/2021	20213050034601	9/02/2021	CUMPLE	Archivado	VP- GEST-CTUAL	1-Ok- Tramitado - En Termino - En Orfeo - se evidencia Rad. Indicado.

No.	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fec Rad Salida	Cumplimto	Estado	Dpdcia - Rpble	Seguimiento-OCI
20	202140901 13872	3/02/2 021	17/02/2021	202130400 34731	9/02/2021	CUMPLE	Archivado	VP- GEST- CTUAL	1-Ok- Tramitado - En Termin - En Orfeo - se evidencia Rad. Indicado.
21	202140901 14222	3/02/2 021	24/02/2021	202130500 33391	8/02/2021	CUMPLE	Archivado	VP- GEST- CTUAL	1-Ok- Tramitado - En Termin - En Orfeo - se evidencia Rad. Indicado.
22	202140901 15012	3/02/2 021	24/02/2021	202130500 33381	8/02/2021	CUMPLE	Archivado	VP- GEST- CTUAL	1-Ok- Tramitado - En Termin - En Orfeo - se evidencia Rad. Indicado.
23	202140901 19272	4/02/2 021	18/02/2021	202130600 45461	17/02/2021	CUMPLE	Archivado	VP- GEST- CTUAL	1-Ok- Tramitado - En Termin - En Orfeo - se evidencia Rad. Indicado.
24	202140901 19942	4/02/2 021	18/02/2021	202130500 31071	5/02/2021	CUMPLE	Archivado	VP- GEST- CTUAL	1-Ok- Tramitado - En Termin - En Orfeo - se evidencia Rad. Indicado.
25	202140901 24612	5/02/2 021	19/02/2021	202130000 46801	18/02/2021	CUMPLE	Archivado	VP- GEST- CTUAL	1-Ok- Tramitado - En Termin - En Orfeo - se evidencia Rad. Indicado.
26	202140901 31712	8/02/2 021	1/03/2021	202130400 41161	15/02/2021	CUMPLE	Archivado	VP- GEST- CTUAL	1-Ok- Tramitado - En Termin - En Orfeo - se evidencia Rad. Indicado.
27	202140901 37232	9/02/2 021	2/03/2021	202130600 46151	17/02/2021	CUMPLE	Archivado	VP- GEST- CTUAL	1-Ok- Tramitado - En Termin - En Orfeo - se evidencia Rad. Indicado.
28	202140901 37332	9/02/2 021	2/03/2021	202130500 36741	10/02/2021	CUMPLE	Archivado	VP- GEST- CTUAL	1-Ok- Tramitado - En Termin - En Orfeo - se evidencia Rad. Indicado.
29	202140901 37402	9/02/2 021	2/03/2021	202130500 55051	25/02/2021	CUMPLE	Archivado	VP- GEST- CTUAL	1-Ok- Tramitado - En Termin - En Orfeo - se evidencia Rad. Indicado.
30	202140901 37422	9/02/2 021	2/03/2021	202130500 35631	10/02/2021	CUMPLE	Archivado	VP- GEST- CTUAL	1-Ok- Tramitado - En Termin - En Orfeo - se evidencia Rad. Indicado.
31	202140901 51402	11/02/ 2021	4/03/2021	202130500 41401	15/02/2021	CUMPLE	Archivado	VP- GEST- CTUAL	1-Ok- Tramitado - En Termin - En Orfeo - se evidencia Rad. Indicado.

No.	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fec Rad Salida	Cumplimto	Estado	Dpdcia - Rpple	Seguimiento-OCI
32	202140901 52652	11/02/ 2021	4/03/2021	202130600 52051	23/02/2021	CUMPLE	Archivado	VP- GEST- CTUAL	NOTA: Caso Especial: El No. Rad. Que relacionan corresponde a una remisión que se realiza SIN COPIA LA PETICIONARIO
33	202140901 57372	12/02/ 2021	5/03/2021	202130500 40201	12/02/2021	CUMPLE	Archivado	VP- GEST- CTUAL	NOTA: Caso Especial: El No. Rad. Que relacionan corresponde a una remisión que se realiza sin copia al peticionario. Ahora bien, en la validación que se realiza, se tienen en cuenta lo manifestado por la VP_GEST-CTUAL, señalan que con radicado 20213050053221 - 12/02/2021, se da respuesta al peticionario
34	202140901 57582	12/02/ 2021	5/03/2021	202130500 45931	17/02/2021	CUMPLE	Archivado	VP- GEST- CTUAL	1-Ok- Tramitado - En Terminado - En Orfeo - se evidencia Rad. Indicado.
35	202140901 64122	15/02/ 2021	8/03/2021	202130500 42301	15/02/2021	CUMPLE	Archivado	VP- GEST- CTUAL	VALIDACIÓN - OCI:Se tiene en cuenta lo manifestado por la VP-GEST-CTUAL- Correo 7/12/2021, señalan que con radicado 20213050066421 del 08/03/2021 se da respuesta al peticionario.
36	202140901 80572	17/02/ 2021	3/03/2021	202130300 52091	24/02/2021	CUMPLE	Archivado	VP- GEST- CTUAL	1-Ok- Tramitado - En Terminado - En Orfeo - se evidencia Rad. Indicado.
37	202140901 83222	17/02/ 2021	10/03/2021	202130300 51811	23/02/2021	CUMPLE	Archivado	VP- GEST- CTUAL	1-Ok- Tramitado - En Terminado - En Orfeo - se evidencia Rad. Indicado.
38	202140902 02952	23/02/ 2021	16/03/2021	202130300 53031	24/02/2021	CUMPLE	Archivado	VP- GEST- CTUAL	1-Ok- Tramitado - En Terminado - En Orfeo - se evidencia Rad. Indicado.

No.	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fec Rad Salida	Cumplimto	Estado	Dpdcia - Rpbble	Seguimiento-OCI
39	20214090208762	24/02/2021	10/03/2021	20213050057931	1/03/2021	CUMPLE	Archivado	VP- GEST-CTUAL	1-Ok- Tramitado - En Termin - En Orfeo - se evidencia Rad. Indicado.
40	20214090219562	26/02/2021	19/03/2021	20213050060341	2/03/2021	CUMPLE	Archivado	VP- GEST-CTUAL	1-Ok- Tramitado - En Termin - En Orfeo - se evidencia Rad. Indicado.
41	20214090220662	26/02/2021	19/03/2021	20213050064841	5/03/2021	CUMPLE	Archivado	VP- GEST-CTUAL	1-Ok- Tramitado - En Termin - En Orfeo - se evidencia Rad. Indicado.
42	20214090225262	27/02/2021	19/03/2021	20213050067141	8/03/2021	CUMPLE	Archivado	VP- GEST-CTUAL	1-Ok- Tramitado - En Termin - En Orfeo - se evidencia Rad. Indicado.
43	20214090225742	1/03/2021	23/03/2021	20213100000164	22/03/2021	CUMPLE	Archivado	VP- GEST-CTUAL	Nota: El Nro. de Rad. Que indican se encuentra anulado . Sin embargo, en Orfeo anexan un 2do Rad.20213100085041: del 24/03/2021 , Tramitado -Fuera de Término
45	20214090229082	1/03/2021	23/03/2021	20213040046503	10/03/2021	CUMPLE	Archivado	VP- GEST-CTUAL	VALIDACIÓN - OCI: Se tiene en cuenta lo manifestado por la VP- GEST-CTUAL- Correo 7/12/2021, señalan que con radicado 20213040071161 del 11/03/2021 se da respuesta al peticionario.
46	20214090233042	2/03/2021	9/03/2021	20213060060871	2/03/2021	CUMPLE	Archivado	VP- GEST-CTUAL	NOTA: Caso Especial: El No. Rad. Que relacionan corresponde a una remisión, Sin embargo, se evidencia otro Rad. 20213060070101 del Fecha: 10-03-2021-Con el cual se dio respuesta al peticionario. FUERA DE TÉRMINO
47	20214090238542	3/03/2021	17/03/2021	20213100069741	10/03/2021	CUMPLE	Archivado	VP- GEST-CTUAL	Nota: Se dio respuesta con rad. No. 20213100078551 del Fecha: 17-03-2021- Tramitado - En Termin
51	20214090251792	5/03/2021	19/03/2021	20213040074891	15/03/2021	CUMPLE	Archivado	VP- GEST-CTUAL	1-Ok- Tramitado - En Termin - En Orfeo - se evidencia Rad. Indicado.

No.	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fec Rad Salida	Cumplimto	Estado	Dpdcia - Rpble	Seguimiento-OCI
52	202140902 66632	10/03/ 2021	5/04/2021	202130500 72361	12/03/2021	CUMPLE	Archivado	VP- GEST- CTUAL	1-Ok- Tramitado - En Termino - En Orfeo - se evidencia Rad. Indicado.
54	202140902 74682	11/03/ 2021	6/04/2021	202130500 76791	16/03/2021	CUMPLE	Archivado	VP- GEST- CTUAL	VALIDACIÓN - OCI: Se tiene en cuenta lo manifestado por la VP- GEST-CTUAL- Correo 7/12/2021, señalan que con radicado 20213050086841 del 25/03/2021 se da respuesta al peticionario.
57	202140902 94792	16/03/ 2021	9/04/2021	202130700 90531	29/03/2021	CUMPLE	Archivado	VP- GEST- CTUAL	Nota: El Nro de Rad. Que relacionan se encuentra ANULADO . Sin embargo, en Orfeo anexan un 2do Rad. : 20213070098581 del . del 07/04/2021, Tramitado - En Termino-
58	202140903 00512	17/03/ 2021	12/04/2021	202130000 91431	30/03/2021	CUMPLE	Archivado	VP- GEST- CTUAL	1-Ok- Tramitado - En Termino - En Orfeo - se evidencia Rad. Indicado.
59	202140903 00752	17/03/ 2021	5/04/2021	202130400 85261	25/03/2021	CUMPLE	Archivado	VP- GEST- CTUAL	NOTA: Se evidencia en Orfeo, rad. 20213040085261 - Fecha: 25-03-2021 del 25/03/2021- SIN COPIA AL PETICIONARIO
60	202140903 01582	17/03/ 2021	12/04/2021	202130600 85621	25/03/2021	CUMPLE	Archivado	VP- GEST- CTUAL	NOTA: Caso Especial: El No. Rad. Que relacionan corresponde a una remisión que se realiza sin copia al peticionario.
61	202140903 02412	17/03/ 2021	5/04/2021	202131100 92671	31/03/2021	CUMPLE	Archivado	VP- GEST- CTUAL	CASO ESPECIAL: El No. De Rad. Que indican, se encuentra ANULADO , en la actualidad No se evidencia documento de RESPUESTA.
64	202140903 46382	29/03/ 2021	21/04/2021	202131200 98271	7/04/2021	CUMPLE	Archivado	VP- GEST- CTUAL	Nota: El Nro. de Rad. Que indican se encuentra anulado . Sin embargo, en Orfeo anexan un 2do Rad.: del 20213120103591 del 13/04/2021, , Tramitado - En Termino

b)-Seguimiento a las solicitudes reportadas en el insumo del informe de atención al ciudadano del primer (1er) Trimestre de 2021-Cumple Fuera de término.

No.	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fec Rad Salida	Cumplimto	Estado	Dpdcia Rpble	Seguimiento-OCI
1	2021409 0105212	1/02/2021	4/02/2021	12021409010 5212_00001. pdf	4/03/2021	INCUMPLE		VP - JURÍDICA	2-VALIDACIÓN - OCI: En el informe preliminar se reportó como CASO ESPECIAL Vencido y Sin Documento de Respuesta. Ahora bien, en correo del 01/12/2021, Jurídica precisa que "El motivo por el cual se asoció la respuesta hasta el 4 de marzo fue porque el sistema generó radicado de entrada y no de salida al correo remitido con el informe de tutela - Estado actual - TRAMITADO EN TÉRMINO. - En Orfeo - se evidencia Rad.20214090028481 - Fecha:03-02-2021.
2	2021409 0126722	5/02/2021	19/02/2021	12021409012 6722_00001. pdf		INCUMPLE	Archivado	VP-PRE	Ok- Tramitado - En Termino -- En Orfeo - se evidencia Rad. 20216030047901 Fecha: 19-02-2021
3	2021409 0135862	9/02/2021	2/03/2021	12021409013 5862_00001. pdf	8/03/2021	INCUMPLE		VP-PRE	Ok- Tramitado - Fuera de Termino -- En Orfeo - se evidencia Rad. 20216030133231 Fecha:05-05-2021
4	2021409 0136172	9/02/2021	2/03/2021	12021409013 6172_00002. pdf	3/03/2021	INCUMPLE	Archivado	VP- GEST- CTUAL	Ok- Tramitado - Fuera de Termino -- En Orfeo - se evidencia Rad. 20213120137961 Fecha:07-05-2021
5	2021409 0139822	9/02/2021	12/02/2021	12021409013 9822_00001. pdf	8/03/2021	INCUMPLE	Archivado	VP - JURÍDICA	Ok- Tramitado - En Termino -- En Orfeo - se evidencia Rad. 20214090035991 : Fecha: 10-02-2021
6	2021409 0150822	11/02/2021	4/03/2021	12021409015 0822_00001. pdf	5/03/2021	INCUMPLE	Archivado	VP- GEST- CTUAL	Ok- Tramitado - En Termino -- En Orfeo - se evidencia Rad.: 20213000060401 Fecha: 02-03-2021

No.	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fec Rad Salida	Cumplimto	Estado	Dpdcia Rpble	Seguimiento-OCI
7	20214090153292	11/02/2021	25/02/2021	120214090153292_00001.pdf	7/03/2021	INCUMPLE	Archivado	VP - JURÍDICA	Ok- Tramitado - En Termino -- En Orfeo - se evidencia Rad. 20217010049031: Fecha: 22-02-2021
8	20214090157422	12/02/2021	5/03/2021	#####	8/03/2021	INCUMPLE	Archivado	VP-PRE	Nota: El radicado que indican, aparece ANULADO , en Orfeo. Sin embargo, existe orto rad anexo, con el cual se dio respuesta. 20216040066241 del 08/03/2021 - Fuera de Término
9	20214090160102	12/02/2021	5/03/2021	120214090160102_00001.pdf		INCUMPLE	Archivado	VP- GEST-CTUAL	Ok- Tramitado - En Termino -- En Orfeo - se evidencia Rad.: 20213060049881 Fecha: 22-02-2021
10	20214090171032	16/02/2021	9/03/2021	#####	12/03/2021	INCUMPLE	Archivado	VP- GEST-CTUAL	1-Ok- Tramitado - En Termino - En Orfeo - se evidencia Rad. Indicado.
11	20214090172312	16/02/2021	9/03/2021	120214090172312_00001.pdf	11/03/2021	INCUMPLE	Archivado	VP- ESTRUCT	Tramitado - Fuera de Termino - 20207020324961 Fecha: 26-10-2021--
12	20214090172392	16/02/2021	2/03/2021	120214090172392_00001.pdf	16/03/2021	INCUMPLE	Archivado NRR	VP- GEST-CTUAL	VALIDACIÓN - OCI: Se tiene en cuenta lo manifestado por la VP- GEST-CTUAL- Correo 7/12/2021, señalan que "se remite correo el 17 de febrero indicando el listado de las personas que asistirán "

No.	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fec Rad Salida	Cumplimto	Estado	Dpdcia Rpble	Seguimiento-OCI
13	20214090180562	17/02/2021	22/02/2021	120214090180562_00001.pdf	9/03/2021	INCUMPLE	Archivado	VP - JURÍDICA	3-VALIDACIÓN - OCI: En el informe preliminar se reportó como CASO ESPECIAL TRASLADO SIN COPIA AL PETICIONARIO. En la actualidad, el único documento que se encuentra enlazado en el Orfeo es Rad. No. 20217010049031 Fecha: 22-02-2021. Sin embargo, la VP-Jurídica informa en correo electrónico del 01/12/2021, lo siguiente: " (...), es importante poner de presente que se trata de una acción judicial, mas no de una PQRS, y que, si bien se remitió a Orfeo radicar generando el radicado 20214090064501 del 05 de marzo de 2021, lo cierto es que el <u>trámite se contestó a tiempo</u> de conformidad con los tiempos legales correspondientes a la acción de tutela. "
14	20214090183072	17/02/2021	10/03/2021	#####	29/03/2021	INCUMPLE		VP- ESTRUCT	1-Ok- Tramitado - Fuera de Termino- En Orfeo - se evidencia Rad. Indicado.
15	20214090201132	22/02/2021	15/03/2021	120214090201132_00001.pdf		INCUMPLE	Archivado	VP- EJECUTIVA	Ok- Tramitado - En Termino-- En Orfeo - se evidencia Rad. 20215000062211: Fecha: 03-03-2021
16	20214090207402	23/02/2021	26/02/2021	120214090207402_00001.pdf	7/03/2021	INCUMPLE	Archivado	VP - JURÍDICA	Ok- Tramitado - En Termino-- En Orfeo - se evidencia Rad. 20214090054521 Fecha: 25-02-2021
17	20214090210792	24/02/2021	1/03/2021	120214090210792_00001.pdf	7/03/2021	INCUMPLE	Archivado	VP - JURÍDICA	Ok- Tramitado - En Termino-- En Orfeo - se evidencia Rad. 20214090054771 Fecha: 25-02-2021

No.	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fec Rad Salida	Cumplimto	Estado	Dpdcia Rpble	Seguimiento-OCI
18	20214090214922	25/02/2021	2/03/2021	120214090214922_00001.pdf	7/03/2021	INCUMPLE	Archivado	VP - JURÍDICA	Ok- Tramitado - En Termin -- En Orfeo - se evidencia Rad. 20214090053581 Fecha: 25-02-2021
19	20214090214972	25/02/2021	2/03/2021	120214090214972_00001.pdf	7/03/2021	INCUMPLE	Archivado	VP - JURÍDICA	Ok- Tramitado - En Termin -- En Orfeo - se evidencia Rad. 20214090053581 Fecha: 25-02-2021
20	20214090215052	25/02/2021	2/03/2021	120214090215052_00002.pdf	7/03/2021	INCUMPLE	Archivado	VP - JURÍDICA	Ok- Tramitado - En Termin -- En Orfeo - se evidencia Rad. 20214090053581 Fecha: 25-02-2021
21	20214090215632	25/02/2021	2/03/2021	120214090215632_00002.pdf	7/03/2021	INCUMPLE	Archivado	VP - JURÍDICA	Ok- Tramitado - En Termin -- En Orfeo - se evidencia Rad. 20214090056031 Fecha: 26-02-2021
22	20214090215652	25/02/2021	2/03/2021	120214090215652_00001.pdf	7/03/2021	INCUMPLE	Archivado	VP - JURÍDICA	Ok- Tramitado - En Termin -- En Orfeo - se evidencia Rad. 20214090055921 Fecha: 26-02-2021
23	20214090219862	26/02/2021	12/03/2021	120214090219862_00001.pdf	31/03/2021	INCUMPLE		VP-ESTRUCT	1-Ok- Tramitado - Fuera de Termin - En Orfeo - se evidencia Rad. : 20212000089941- Fecha: 29-03-2021
24	20214090236862	2/03/2021	5/03/2021	120214090236862_00001.pdf	17/03/2021	INCUMPLE	Archivado	VP - JURÍDICA	Ok- Tramitado - En Termin -- En Orfeo - se evidencia Rad. 20214090064271 Fecha: 04-03-2021
25	20214090239682	3/03/2021	8/03/2021	120214090239682_00001.pdf	17/03/2021	INCUMPLE	Archivado	VP - JURÍDICA	Ok- Tramitado - En Termin -- En Orfeo - se evidencia Rad.20214090064271. Fecha: 04-03-2021
26	20214090244942	4/03/2021	11/03/2021	120214090244942_00001.pdf	15/03/2021	INCUMPLE	Archivado	VP-ADM-FCRA	Ok- Tramitado - Fuera de Termin -- En Orfeo - se evidencia Rad. 20214030074001- Fecha:15-03-2021

No.	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fec Rad Salida	Cumplimto	Estado	Dpdcia Rpble	Seguimiento-OCI
27	20214090260772	8/03/2021	23/03/2021	120214090260772_00002.pdf	7/04/2021	INCUMPLE		VP- GEST-CTUAL	VALIDACIÓN - OCI: Se tiene en cuenta lo manifestado por la VP-GEST-CTUAL- Correo 7/12/2021, señalan que "se remite correo el 09 de marzo con el fin de dar cumplimiento a los reportes quincenales requeridos por la Contraloría."
28	20214090263422	9/03/2021	24/03/2021	#####	8/04/2021	INCUMPLE		VP-EJECUTIVA	1-Ok- Tramitado - En Termino- En Orfeo - se evidencia Rad. Indicado.
29	20214090263562	9/03/2021	31/03/2021	120214090263562_00001.pdf		INCUMPLE		VP-ESTRUCT	1-Ok- Tramitado - Fuera de Termino- En Orfeo - se evidencia Rad. : 20212000104521- Fecha: 13-04-2021
30	20214090274022	11/03/2021	16/03/2021	120214090274022_00002.pdf	24/03/2021	INCUMPLE	Archivado	VP - JURÍDICA	Ok- Tramitado - En Termino- En Orfeo - se evidencia Rad.: 20214090064271 Fecha:04-03-2021
31	20214090275482	11/03/2021	6/04/2021	120214090275482_00001.pdf		INCUMPLE	Archivado	VP- GEST-CTUAL	Ok- Tramitado - En Termino- En Orfeo - se evidencia Rad.: 20213000082231 Fecha: 22-03-2021
32	20214090290152	15/03/2021	30/03/2021	120214090290152_00001.pdf		INCUMPLE	Archivado	VP-EJECUTIVA	Ok- Tramitado - En Termino- En Orfeo - se evidencia Rad.: 20213070085061 Fecha: 24-03-2021
33	20214090291032	15/03/2021	8/04/2021	120214090291032_00001.pdf		INCUMPLE		VP-PRE	Ok- Tramitado - Fuera de Termino- En Orfeo - se evidencia Rad. 20216030133661- Fecha:05-05-2021
34	20214090293422	16/03/2021	9/04/2021	120214090293422_00001.pdf		INCUMPLE		VP-PRE	Ok- Tramitado - En Termino- En Orfeo - se evidencia Rad.: 20213120077311 Fecha:17-03-2021
35	20214090301712	17/03/2021	5/04/2021	120214090301712_00002.pdf	6/04/2021	INCUMPLE	Archivado	VP-ESTRUCT	Ok- Tramitado - En Termino- En Orfeo - se evidencia Rad.: 20213060092231 Fecha: 31-03-2021

No.	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fec Rad Salida	Cumplimto	Estado	Dpdcia Rpble	Seguimiento-OCI
36	20214090320042	23/03/2021	8/04/2021	120214090320042_00001.pdf		INCUMPLE		VP-EJECUTIVA	Ok- Tramitado - Fuera de Termin - En Orfeo - se evidencia Rad. 20214030074001- Fecha:13-04-2021

c)-Seguimiento a las solicitudes reportadas en el insumo del informe de atención al ciudadano del tercer (1er) Trimestre de 2021-

Incumplen sin Respuesta.

No.	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fec Rad Salida	Cumplimto	Estado	Dpdcia Rpble	Seguimiento-OCI
1	20214090107442	2/02/2021	16/02/2021			INCUMPLE	Archivado	VP-PRE	Ok- Tramitado - En Termin - En Orfeo - se evidencia Rad. 20216040030131 Fecha: 05-02-2021
2	20214090109082	2/02/2021	9/02/2021			INCUMPLE	Archivado	VP-ESTRUCT	Ok- Tramitado - En Termin - En Orfeo - se evidencia Rad.: 20212000035111 Fecha: 09-02-2021

No.	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fec Rad Salida	Cumplimto	Estado	Dpdcia Rpble	Seguimiento-OCI
3	20214090130382	8/02/2021	11/02/2021			INCUMPLE		VP - JURÍDICA	<p>5-VALIDACIÓN - OCI: En el informe preliminar se reportó como: CASO ESPECIAL-EL documento anexo de respuesta, aparece SIN RADICACIÓN. Sin embargo, la VP- Jurídica informa en correo electrónico del 01/12/2021, lo siguiente: " (...)El documento identificado con el radicado indicado no corresponde a una PQRS, toda vez que se trata de un oficio remisorio mediante el cual el Ministerio de Transporte remitió una acción de tutela a la Agencia con el fin de que esta última le diera trámite por ser de su competencia. La contestación a la acción judicial se llevó a cabo de manera oportuna a través del radicado de salida No. 20214090029351 del 4 de febrero del 2021. En ese sentido, se aclara que la comunicación enviada con el radicado No. 20214090068051 del 08 de marzo de 2021 tuvo como propósito informar al Ministerio de Transporte del estado de proceso y con ello, poder cerrar el radicado padre. Se anexa correo remisorio de la contestación de la tutela".- Estado actual - TRAMITADO EN TÉRMINO.</p>

No.	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fec Rad Salida	Cumplimto	Estado	Dpdcia - Rpble	Seguimiento-OCI
4	20214090137202	9/02/2021	23/02/2021			INCUMPLE	Archivado	VP- GEST-CTUAL	VALIDACIÓN - OCI: Se tiene en cuenta lo manifestado por la VP-GEST-CTUAL- Correo 7/12/2021, señalan que "En línea con lo indicado por la OCI y no de acuerdo con lo expuesto con Atencional Ciudadano, los tiempos para dar respuesta es de 15 días hábiles y está cumplido dentro del término "
5	20214090141212	9/02/2021	23/02/2021			INCUMPLE	Archivado NRR	VP- GEST-CTUAL	VALIDACIÓN - OCI: Se tiene en cuenta lo manifestado por la VP-GEST-CTUAL- Correo 7/12/2021, señalan que " En línea con lo indicado por la OCI. Se solicita Archivar, toda vez que el área Jurídica menciona que la Procuraduría no está solicitando información, sino notificando la apertura de la investigación a los investigados."- La OCI, inicialmente informó Es informativo- NOTIFICACIÓN APERTURA INVESTIGACION
6	20214090148962	10/02/2021	3/03/2021			INCUMPLE	Archivado	VP- EJECUTIVA	TRASLADO SIN COPIA AL PETICIONARIO- Ok- Tramitado - En Termino- En Orfeo - se evidencia Rad.20215000047991 Fecha:19-02-2021
7	20214090156582	12/02/2021	19/02/2021			INCUMPLE	Archivado NRR	VP-ADM-FCRA	NOTA: No se encuentra adjunto el rad. Rta. En la pestaña comentarios se indica que " Contestado mediante correo. "
8	20214090173332	16/02/2021	23/02/2021			INCUMPLE	Archivado	VP- EJECUTIVA	Ok- Tramitado - Fuera de Termino-- En Orfeo - se evidencia Rad. 20215000052891- Fecha:24-02-2021

No.	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fec Rad Salida	Cumplimto	Estado	Dpdcia - Rpble	Seguimiento-OCI
9	20214090188712	18/02/2021	23/02/2021			INCUMPLE	Archivado	VP - JURÍDICA	Ok- Tramitado - En Termino - En Orfeo - Se evidencia Rad. 20214090048041- Fecha:19-02-2021
10	20214090191772	19/02/2021	5/03/2021			INCUMPLE	Archivado NRR	VP- EJECUTIVA	NOTA: No se encuentra adjunto el rad. Rta. En la pestaña comentarios se indica que " se dio respuesta mediante correo electrónico. "
11	20214090194102	19/02/2021	12/03/2021			INCUMPLE		VP- ESTRUCT	I-No se evidencia en Orfeo, documento de Rta- Vencido.
12	20214090194142	19/02/2021	5/03/2021			INCUMPLE		VP- ESTRUCT	I-No se evidencia en Orfeo, documento de Rta- Vencido.
13	20214090203342	23/02/2021	9/03/2021			INCUMPLE		VP - JURÍDICA	6-VALIDACIÓN - OCI: En el informe preliminar se reportó como: Tramitado - Fuera de Termino-- En Orfeo - se evidencia Rad.: 20217010095931 Fecha: 06-04-2021. Sin embargo, la VP- Jurídica informa en correo electrónico del 01/12/2021, lo siguiente: " (...) <i>Es importante poner de presente que el oficio corresponde a un requerimiento efectuado por un juzgado, cuyo trámite se dio en el marco del término otorgado para la resolución de este tipo de peticiones, el cual, por regla general, es de 15 días hábiles a partir del recibo de la comunicación.</i> - Estado actual - TRAMITADO EN TÉRMINO.
14	20214090203482	23/02/2021	9/03/2021			INCUMPLE	Archivado	VP-PRE	Ok- Tramitado - Fuera de Termino - En Orfeo - Se evidencia Rad. 20216030075531- Fecha:16-03-2021

No.	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fec Rad Salida	Cumplimto	Estado	Dpdcia - Rpble	Seguimiento-OCI
15	20214090220492	26/02/2021	19/03/2021			INCUMPLE	Archivado NRR	VP-EJECUTIVA	Nota: No se encuentra adjunto el rad. Rta. En la pestaña comentarios se indica que "mediante correo electrónico el pasado 17 de febrero de 2021"
16	20214090224372	26/02/2021	19/03/2021			INCUMPLE		VP-ESTRUCT	Ok- Tramitado - Fuera de Terminoo - En Orfeo - se evidencia Rad. 20213040261731 Fecha:26-08-2021
17	20214090226372	1/03/2021	23/03/2021			INCUMPLE		VP-ESTRUCT	Ok- Tramitado - Fuera de Terminoo - En Orfeo - se evidencia Rad. 20212000232881- Fecha:02-08-2021
18	20214090237312	3/03/2021	17/03/2021			INCUMPLE	Archivado NRR	VP-ADM-FCRA	Nota: No se encuentra adjunto el rad. Rta. En la pestaña comentarios se indica que "Respuesta mediante correo electrónico"
19	20214090274012	11/03/2021	26/03/2021			INCUMPLE	Archivado NRR	VP - JURÍDICA	Nota: No se encuentra adjunto el rad. Rta. En la pestaña comentarios se indica que "Respuesta mediante correo electrónico"
20	20214090283382	12/03/2021	29/03/2021			INCUMPLE	Archivado NRR	VP-EJECUTIVA	NOTA - Es informativo - NRR
21	20214090298922	16/03/2021	9/04/2021			INCUMPLE		VP-ADM-FCRA	NOTA : Al consultar ene l Orfeo, aparece "No hay resultados"
22	20214090299752	16/03/2021	9/04/2021			INCUMPLE		VP-ADM-FCRA	NOTA : Al consultar ene l Orfeo, aparece "No hay resultados"

No.	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fec Rad Salida	Cumplimto	Estado	Dpdcia Rpble	Seguimiento-OCI
23	20214090303042	17/03/2021	5/04/2021			INCUMPLE	Archivado NRR	VP- GEST-CTUAL	VALIDACIÓN – OCI :Se tiene en cuenta lo manifestado por la VP-GEST-CTUAL- Correo 7/12/2021, señalan que "En línea con lo indicado por la OCI , TRAMITADO ANTE CONCESIONARIO A TRAVÉS DEL RADICADO DE SALIDA 20213090075571. LA FECHA DEL OFICIO DE TRAMITE ANTE OPAIN ES PREVIO A LA DEL RADICADO PADRE TODA VEZ QUE ESTA PETICIÓN HABÍA SIDO REMITIDA POR LA AEROCIVIL CON ANTERIORIDAD POR CORREO ELECTRÓNICO "
24	20214090307842	18/03/2021	6/04/2021			INCUMPLE		VP-PRE	CASO ESPECIAL - UN Correo- sin Radicar - 2021409030784200001 del 19/05/2021
25	20214090321542	23/03/2021	8/04/2021			INCUMPLE		VP-PRE	Ok- Tramitado - Fuera de Termin o- En Orfeo - Se evidencia Rad. : 20216060107791- Fecha: 15-04-2021
26	20214090337842	26/03/2021	6/04/2021			INCUMPLE		VP- GEST-CTUAL	VALIDACIÓN - OCI: Se tiene en cuenta lo manifestado por la VP-GEST-CTUAL- Correo 7/12/2021, señalan que " En línea con lo indicado por atención al ciudadano y la OCI"- Tramitado - En Fuera de Termino- En Orfeo - Se evidencia Rad. : 20215000117481 -Fecha: 22-04-2021

d)-Seguimiento a las solicitudes reportadas en el insumo del informe de atención al ciudadano del primer (1er) Trimestre de 2021-En Término.

No.	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fec Rad Salida	Cumplimto	Estado	Dpdcia Rpble	Seguimiento-OCI
1	20214090102072	1/02/2021	2/05/2021	120214090102072_00001.pdf		EN TERMINO		VP- GEST-CTUAL	Ok- Tramitado - Fuera de Termino -- En Orfeo - se evidencia Rad. 20213100194471- Fecha:26-06-2021
2	20214090107772	2/02/2021	3/05/2021	120214090107772_00001.pdf		EN TERMINO		VP- EJECUTIVA	Ok- Tramitado - En Termino -- En Orfeo - Se evidencia Rad. : 20215000122841Fecha: 27-04-2021
3	20214090127062	5/02/2021	6/05/2021	120214090127062_00001.pdf		EN TERMINO		VP- EJECUTIVA	Ok- Tramitado - Fuera de Termino -- En Orfeo - se evidencia Rad. 20215000216991 Fecha:19-07-2021
4	20214090129492	6/02/2021	7/05/2021	120214090129492_00001.pdf		EN TERMINO		VP- GEST-CTUAL	Ok- Tramitado - Fuera de Termino - En Orfeo - se evidencia Rad. 20213100194471 - Fecha: 28-06-2021
5	20214090156052	11/02/2021	12/05/2021	120214090156052_00001.pdf		EN TERMINO	Archivado	VP- EJECUTIVA	Ok- Tramitado - En Termino -- En Orfeo - Se evidencia Rad. : 20215000096671Fecha: 06-04-2021
6	20214090190642	19/02/2021	20/05/2021	120214090190642_00001.pdf		EN TERMINO	Archivado NRR	VP- EJECUTIVA	I-CASO ESPECIAL - VENCIDO Y SIN DTO DE RESPUESTA
7	20214090194412	19/02/2021	20/05/2021	120214090194412_00001.pdf		EN TERMINO	Archivado NRR	VP- GEST-CTUAL	Ok- Tramitado - En Termino -- En Orfeo - Se evidencia Rad.: 20213110104411 :Fecha: 13-04-2021
8	20214090194732	19/02/2021	20/05/2021	120214090194732_00001.pdf		EN TERMINO		VP- EJECUTIVA	I-CASO ESPECIAL - VENCIDO Y SIN DTO DE RESPUESTA
9	20214090201162	22/02/2021	23/05/2021	120214090201162_00001.pdf		EN TERMINO		VP- EJECUTIVA	Ok- Tramitado - Fuera de Termino - En Orfeo - se evidencia Rad. 20215000189511 - Fecha: 24-06-2021

No.	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fec Rad Salida	Cumplimto	Estado	Dpdcia Rpble	Seguimiento-OCI
10	202140902 40162	3/03/2021	1/06/2 021	120214090240 162_00001.pdf		EN TERMINO		VP- GEST- CTUAL	Ok- Tramitado - Fuera de Termino - En Orfeo - se evidencia Rad. 20213120320391 -Fecha 12-10-2021
11	202140902 60382	8/03/2021	6/06/2 021			EN TERMINO	Archivad o NRR	VP- GEST- CTUAL	VALIDACIÓN - OCI: Se tiene en cuenta lo manifestado por la VP-GEST-CTUAL- Correo 7/12/2021, señalan que ".En línea con lo indicado por atención al ciudadano, referente a la observación de la OCI se indica que se notificó la resolución 20213030002655 al peticionario ".
12	202140902 69352	10/03/2021	26/04/ 2021			EN TERMINO		VP - JURÍDICA	Ok- Tramitado - En Termino -- En Orfeo - Se evidencia Rad.20217020113131. Fecha: 20-04-2021
13	202140902 85852	15/03/2021	13/06/ 2021	120214090285 852_00001.pdf		EN TERMINO		VP- GEST- CTUAL	I-CASO ESPECIAL - VENCIDO Y SIN DTO DE RESPUESTA
14	202140903 01022	17/03/2021	12/04/ 2021			EN TERMINO	Archivad o	VP- EJECUTIVA	Ok- Tramitado - En Termino -- En Orfeo - Se evidencia Rad. 20215000079681 : Fecha: 18-03-2021

No.	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fec Rad Salida	Cumplimto	Estado	Dpdcia Rpble	Seguimiento-OCI
15	202140903 02112	17/03/2021	12/04/ 2021			EN TERMINO		VP-PRE	1-VALIDACIÓN - OCI: En el informe preliminar se reportó como CASO ESPECIAL Vencido y Sin Documento de Respuesta . Ahora bien, en correo del 01/12/2021, Jurídica precisa que "Se dio traslado mediante correo electrónico al GIT jurídico predial quienes dieron respuesta de fondo mediante radicado 20216060095481. Se anexa memorando mediante el cual el Git de Defensa Judicial solicita información con miras a contestar la petición de la ciudadana y correo electrónico explicativo del curso del trámite"- Estado actual - TRAMITADO EN TÉRMINO .- En Orfeo - se evidencia Rad.20216060095481- Fecha: 06-04-2021.
16	202140903 05872	17/03/2021	15/06/ 2021	120214090305 872_00001.pdf		EN TERMINO		VP- GEST- CTUAL	Ok- Tramitado - En Termino -- En Orfeo - Se evidencia Rad. 20213060101431 : Fecha: 10-04-2021

No.	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fec Rad Salida	Cumplimto	Estado	Dpdcia Rpble	Seguimiento-OCI
17	202140903 07932	18/03/2021	13/04/ 2021			EN TERMINO		VP- EJECUTIVA	9-VALIDACIÓN - OCI: En el informe preliminar se reportó como. Tramitado - Fuera de Termino- En Orfeo - se evidencia Rad. 20215000137561 Fecha: 07-05-2021 - Ahora bien, en correo del 01/12/2021, Jurídica precisa que "Este radicado no fue tramitado por la VJ. El documento fue remitido por parte del GIT de Defensa Judicial a la Vicepresidencia Ejecutiva por corresponder a una reclamación administrativa que debía ser atendida por la supervisión del proyecto. Dicha dependencia le dio trámite y anexó la respuesta al radicado padre. - Estado actual - TRAMITADO FUERA DE TÉRMINO.-
18	202140903 09152	18/03/2021	13/04/ 2021	120214090309 152_00001.pdf		EN TERMINO	Archivad o	VP- GEST- CTUAL	Ok- Tramitado - En Termino-- En Orfeo - Se evidencia Rad. 20213060096451 Fecha: 06-04-2021
19	202140903 23912	23/03/2021	15/04/ 2021			EN TERMINO		VP-PRE	Ok- Tramitado - En Termino-- En Orfeo - Se evidencia Rad. 20216030104391 Fecha: 13-04-2021
20	202140903 23922	23/03/2021	21/06/ 2021	120214090323 922_00001.pdf		EN TERMINO		VP- GEST- CTUAL	Ok- Tramitado - En Termino-- En Orfeo - Se evidencia Rad. 20213050163781 Fecha:31-05-2021
21	202140903 23982	23/03/2021	15/04/ 2021			EN TERMINO		VP- EJECUTIVA	Ok- Tramitado - En Termino-- En Orfeo - Se evidencia Rad. 20215000102191 Fecha: 12-04-2021
22	202140903 25202	24/03/2021	16/04/ 2021			EN TERMINO		VP- GEST- CTUAL	Ok- Tramitado - En Termino-- En Orfeo - Se evidencia

No.	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fec Rad Salida	Cumplimto	Estado	Dpdcia Rpble	Seguimiento-OCI
									Rad.20213000102551 Fecha:12-04-2021
23	202140903 26772	24/03/2021	16/04/ 2021			EN TERMINO			I-CASO ESPECIAL - VENCIDO Y SIN DTO DE RESPUESTA
24	202140903 29422	24/03/2021	16/04/ 2021			EN TERMINO		VP - JURÍDICA	Ok- Tramitado - En Termino -- En Orfeo - Se evidencia Rad.20217040107741 : Fecha: 15-04-2021
25	202140903 30322	24/03/2021	16/04/ 2021	120214090330 322_00001.pdf		EN TERMINO		VP-PRE	Ok- Tramitado - En Termino -- En Orfeo - Se evidencia Rad: 20216040102801 Fecha: 12-04-2021
26	202140903 31312	25/03/2021	12/04/ 2021			EN TERMINO		VP- EJECUTIVA	Ok- Tramitado - Fuera de Termino - En Orfeo - se evidencia Rad. 20215000120901 Fecha: 26-04-2021
27	202140903 32512	25/03/2021	19/04/ 2021			EN TERMINO	Archivad o	VP- EJECUTIVA	Ok- Tramitado - En Termino -- En Orfeo - Se evidencia Rad. : 20215000093901 Fecha: 05-04-2021
28	202140903 33672	25/03/2021	12/04/ 2021			EN TERMINO	Archivad o	VP- GEST- CTUAL	Ok- Tramitado - En Termino -- En Orfeo - Se evidencia Rad.: 20213110088941 Fecha: 26-03-2021
29	202140903 36932	26/03/2021	20/04/ 2021			EN TERMINO		VP- EJECUTIVA	Ok- Tramitado - En Termino -- En Orfeo - Se evidencia Rad. 20215000106661: Fecha: 14-04-2021
30	202140903 38782	26/03/2021	24/06/ 2021			EN TERMINO		VP-PRE	Ok- Tramitado - En Termino -- En Orfeo - Se evidencia Rad: 20216040125071Fecha: 28-04-2021
31	202140903 42372	29/03/2021	14/04/ 2021			EN TERMINO		VP- EJECUTIVA	Ok- Tramitado - En Termino -- En Orfeo - Se evidencia Rad. 20215000114671 Fecha: 20-04-2021

No.	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fec Rad Salida	Cumplimto	Estado	Dpdcia Rpble	Seguimiento-OCI
32	202140903 42932	29/03/2021	21/04/ 2021			EN TERMINO	Archivad o	VP- GEST- CTUAL	Ok- Tramitado - En Termino -- En Orfeo - Se evidencia Rad.20213050091851 Fecha:31-04-2021
33	202140903 43812	29/03/2021	21/04/ 2021			EN TERMINO		VP-PRE	Ok- Tramitado - En Termino -- En Orfeo - Se evidencia Rad: 20216040107441Fecha: 15-04-2021
34	202140903 46112	29/03/2021	21/04/ 2021			EN TERMINO		VP- EJECUTIVA	Ok- Tramitado - En Termino -- En Orfeo - Se evidencia Rad. 20215000107271 Fecha: 14-04-2021
35	202140903 48152	29/03/2021	14/04/ 2021			EN TERMINO		VP-PRE	Ok- Tramitado - Fuera de Termino - En Orfeo - se evidencia Rad. 20216020166521 - Fecha:06-07-2021
36	202140903 49072	30/03/2021	22/04/ 2021			EN TERMINO		VP- EJECUTIVA	Ok- Tramitado - En Termino -- En Orfeo - Se evidencia Rad. 20215000105661 Fecha: 14-04-2021
37	202140903 49622	30/03/2021	22/04/ 2021			EN TERMINO		VP- EJECUTIVA	Ok- Tramitado - En Termino -- En Orfeo - Se evidencia Rad. 20215000107381 Fecha: 14-04-2021
38	202140903 49882	30/03/2021	22/04/ 2021			EN TERMINO		VP- GEST- CTUAL	Ok- Tramitado - En Termino -- En Orfeo - Se evidencia Rad. 20213060102681 Fecha: 12-04-2021
39	202140903 50472	30/03/2021	15/04/ 2021			EN TERMINO		VP- ESTRUCT	I-CASO ESPECIAL - VENCIDO Y SIN DTO DE RESPUESTA
40	202140903 51972	30/03/2021	22/04/ 2021			EN TERMINO		VP- EJECUTIVA	Ok- Tramitado - En Termino -- En Orfeo - Se evidencia Rad. 20215000103641 Fecha: 13-04-2021
41	202140903 52902	30/03/2021	15/04/ 2021			EN TERMINO		VP-ADM- FCRA	Ok- Tramitado - Fuera de Termino -- En Orfeo - se evidencia Rad. 20214010225201Fecha: 27-07-2021

No.	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fec Rad Salida	Cumplimto	Estado	Dpdcia Rpble	Seguimiento-OCI
42	202140903 52972	30/03/2021	22/04/ 2021			EN TERMINO		VP- GEST- CTUAL	Ok- Tramitado - En Termino -- En Orfeo - Se evidencia Rad. 20213000112181 Fecha: 19-04-2021
43	202140903 53452	30/03/2021	15/04/ 2021			EN TERMINO		VP- GEST- CTUAL	Ok- Tramitado - En Termino -- En Orfeo - Se evidencia Rad. 20213030108441 Fecha: 15-04-2021
44	202140903 54502	30/03/2021	22/04/ 2021	120214090354 502_00001.jpg		EN TERMINO		VP- EJECUTIVA	Ok- Tramitado - En Termino -- En Orfeo - Se evidencia Rad. 20215000103341 Fecha: 13-04-2021

II- SEGUIMIENTO- SEGUNDO (2do) TRIMESTRE – 2021

<https://www.ani.gov.co/sites/default/files/insumo - 2do trimestre 2021 - servicio al ciudadano.xlsx>

a)-Seguimiento a las solicitudes reportadas en el insumo del informe de atención al ciudadano del segundo (2do) Trimestre de 2021-Cumple en término.

No .	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fec Rad Salida	Cumplimto	Usuario Actual	Dpdcia Rpble	Seguimiento-OCI
1	202140903 60262	1/04/2 021	23/04/20 21	20212000095 941	6/04/2 021	CUMPLE	ARCHIVADO	VP- ESTRUCT	1-Ok- Tramitado - En Termino - En Orfeo - se evidencia Rad. Indicado.
2	202140903 61312	5/04/2 021	26/04/20 21	20215000103 321	12/04/ 2021	CUMPLE	ARCHIVADO	VP- EJECUTIVA	1-Ok- Tramitado - En Termino - En Orfeo - se evidencia Rad. Indicado.
3	202140903 67572	6/04/2 021	27/04/20 21	20215000100 471	9/04/2 021	CUMPLE	ARCHIVADO	VP- EJECUTIVA	1-Ok- Tramitado - En Termino - En Orfeo - se evidencia Rad. Indicado.
4	202140903 72412	7/04/2 021	28/04/20 21	20215000112 421	19/04/ 2021	CUMPLE	ARCHIVADO	VP - JURÍDICA	1-Ok- Tramitado - En Termino - En Orfeo - se evidencia Rad. Indicado.

No .	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fec Rad Salida	Cumplimto	Usuario Actual	Dpdcia Rpble	Seguimiento-OCI
5	202140903 76162	7/04/2 021	28/04/20 21	20214010058 063	9/04/2 021	CUMPLE	ARCHIVADO	VP - JURÍDICA	4-VALIDACIÓN - OCI: En el informe preliminar se reportó como: El Nro de Rad. Que indican corresponde a un Memorando que se encuentra anulado. Sin embargo, en Orfeo anexan un 2do Rad. 20217010142601: del 11/05/2021,, Tramitado - Fuera de Termin . Sin embargo, la VP- Jurídica informa en correo electrónico del 01/12/2021, lo siguiente: " (...) termino avalado y sustentado de conformidad con lo establecido, para el efecto, en el Decreto 491 de 2021 . Estado actual - TRAMITADO EN TÉRMINO.
6	202140903 77202	7/04/2 021	28/04/20 21	20215000107 331	14/04/ 2021	CUMPLE	ARCHIVADO	VP- EJECUTIVA	1-Ok- Tramitado - En Termin - En Orfeo - se evidencia Rad. Indicado.
7	202140903 78842	8/04/2 021	22/04/20 21	20214030110 881	18/04/ 2021	CUMPLE	ARCHIVADO	VP-ADM- FCRA	1-Ok- Tramitado - En Termin - En Orfeo - se evidencia Rad. Indicado.
8	202140903 79102	8/04/2 021	22/04/20 21	20213050102 911	12/04/ 2021	CUMPLE	ARCHIVADO	VP- GEST- CTUAL	1-Ok- Tramitado - En Termin - En Orfeo - se evidencia Rad. Indicado.
9	202140903 82152	8/04/2 021	29/04/20 21	20215000111 181	18/04/ 2021	CUMPLE	ARCHIVADO	VP- EJECUTIVA	1-Ok- Tramitado - En Termin - En Orfeo - se evidencia Rad. Indicado.
10	202140903 89802	12/04/ 2021	26/04/20 21	20213050121 341	26/04/ 2021	CUMPLE	ARCHIVADO	VP- GEST- CTUAL	1-Ok- Tramitado - En Termin - En Orfeo - se evidencia Rad. Indicado.
11	202140903 90222	12/04/ 2021	26/04/20 21	20213030062 203	19/04/ 2021	CUMPLE	ARCHIVADO	VP- GEST- CTUAL	Nota: El Nro. de Rad. Que indican corresponde a un Memorando . Sin embargo, en Orfeo anexan un 2do Rad. 20213030122161 del 26/04/2021,, Tramitado - En Termin

No	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fec Rad Salida	Cumplimto	Usuario Actual	Dpdcia Rpble	Seguimiento-OCI
12	202140903 92032	12/04/ 2021	26/04/20 21	20215000061 753	16/04/ 2021	CUMPLE	ARCHIVADO	VP- EJECUTIVA	Nota: El Nro. de Rad. Que indican corresponde a un Memorando . Sin embargo, en Orfeo anexan un 2do Rad. 20213030122161 del 26/04/2021,, Tramitado - En Termin
13	202140903 93832	12/04/ 2021	26/04/20 21	20215000110 901	18/04/ 2021	CUMPLE	ARCHIVADO	VP- EJECUTIVA	1-Ok- Tramitado - En Termin - En Orfeo - se evidencia Rad. Indicado.
14	202140903 96832	13/04/ 2021	4/05/202 1	20213110131 261	3/05/2 021	CUMPLE	ARCHIVADO	VP- GEST- CTUAL	1-Ok- Tramitado - En Termin - En Orfeo - se evidencia Rad. Indicado.
15	202140903 97542	13/04/ 2021	27/04/20 21	20214010112 331	19/04/ 2021	CUMPLE	ARCHIVADO	VP-ADM- FCRA	Nota: El Nro. de Rad. Que indican se encuentra anulado . Sin embargo, en Orfeo anexan un 2do Rad.: 20214010112391 del 19/04/2021, , Tramitado - En Término
16	202140904 03892	14/04/ 2021	5/05/202 1	20215000115 011	21/04/ 2021	CUMPLE	ARCHIVADO	VP- EJECUTIVA	1-Ok- Tramitado - En Termin - En Orfeo - se evidencia Rad. Indicado.
17	202140904 05442	14/04/ 2021	5/05/202 1	20216040131 131	3/05/2 021	CUMPLE	ARCHIVADO	VP-PRE	1-Ok- Tramitado - En Termin - En Orfeo - se evidencia Rad. Indicado.
18	202140904 10752	15/04/ 2021	6/05/202 1	20213050128 841	30/04/ 2021	CUMPLE	ARCHIVADO	VP- GEST- CTUAL	1-Ok- Tramitado - En Termin - En Orfeo - se evidencia Rad. Indicado.
19	202140904 10922	15/04/ 2021	29/04/20 21	20215000112 591	19/04/ 2021	CUMPLE		VP- EJECUTIVA	1-Ok- Tramitado - En Termin - En Orfeo - se evidencia Rad. Indicado.
20	202140904 17202	16/04/ 2021	23/04/20 21	20212000115 851	21/04/ 2021	CUMPLE		VP- ESTRUCT	Nota: El Nro. de Rad. Que indican se encuentra anulado . Sin embargo, en Orfeo anexan un 2do Rad.: : 20212000158991 del 26/05/2021, , Tramitado - Fuera de Término
21	202140904 22802	19/04/ 2021	10/05/20 21	12021409042 2802_00002. pdf	23/04/ 2021	CUMPLE	ARCHIVADO	VP- EJECUTIVA	1-Ok- Tramitado - En Termin - En Orfeo - se evidencia Rad. Indicado.

No	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fec Rad Salida	Cumplimto	Usuario Actual	Dpdcia Rpble	Seguimiento-OCI
22	202140904 28122	20/04/ 2021	4/05/2021	20213110129 601	1/05/2021	CUMPLE	ARCHIVADO	VP- GEST-CTUAL	Nota: El Nro. de Rad. Que indican se encuentra anulado . Sin embargo, en Orfeo anexan un 2do Rad.20213110130821: del 03/05/2021, , Tramitado - En Término
23	202140904 29142	20/04/ 2021	11/05/2021	20213110136 191	6/05/2021	CUMPLE	ARCHIVADO	VP- GEST-CTUAL	1-Ok- Tramitado - En Término - En Orfeo - se evidencia Rad. Indicado.
24	202140904 34612	21/04/ 2021	5/05/2021	20216040126 511	29/04/ 2021	CUMPLE	ARCHIVADO	VP-PRE	1-Ok- Tramitado - En Término - En Orfeo - se evidencia Rad. Indicado.
25	202140904 44442	23/04/ 2021	7/05/2021	20213100067 343	28/04/ 2021	CUMPLE	ARCHIVADO	VP-ADM-FCRA	Nota: El Nro. de Rad. Que indican corresponde a un Memorando . Sin embargo, en Orfeo anexan un 2do Rad. 20214010129531 del 30/04/2021,, Tramitado - Fuera de Termino
26	202140904 45042	23/04/ 2021	14/05/2021	20212000129 621	3/05/2021	CUMPLE	ARCHIVADO	VP-ESTRUCT	CASO ESPECIAL , EL No. Rad. Que indican, se encuentra ANULADO . Sin embargo existe un 2do Of. 20212000130591, del 03/05/2021, con el cual se dio traslado. SIN COPIA AL PETICIONARIO, (DNP) , quien señala: " Así las cosas, de manera atenta se solicita responder directamente al peticionario, con copia de la respuesta a este Departamento Administrativo".
27	202140904 47402	23/04/ 2021	14/05/2021	20213120127 021	29/04/ 2021	CUMPLE		VP- GEST-CTUAL	1-Ok- Tramitado - En Término - En Orfeo - se evidencia Rad. Indicado.
28	202140904 51432	24/04/ 2021	14/05/2021	20212000137 201	7/05/2021	CUMPLE	ARCHIVADO	VP-ESTRUCT	1-Ok- Tramitado - En Término - En Orfeo - se evidencia Rad. Indicado.

No	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fec Rad Salida	Cumplimto	Usuario Actual	Dpdcia Rpble	Seguimiento-OCI
29	202140904 53112	26/04/ 2021	10/05/20 21	20213100068 623	30/04/ 2021	CUMPLE	ARCHIVADO	VP-ADM- FCRA	Nota: El Nro. de Rad. Que indican corresponde a un Memorando . Sin embargo, en Orfeo anexan un 2do Rad. 20214010131301 del 03/05/2021,, Tramitado - En Termin
30	202140904 53152	26/04/ 2021	18/05/20 21	20213110131 201	3/05/2 021	CUMPLE	ARCHIVADO	VP- GEST- CTUAL	1-Ok- Tramitado - En Termin - En Orfeo - se evidencia Rad. Indicado.
31	202140904 56262	26/04/ 2021	25/07/20 21	20213110177 071	11/06/ 2021	CUMPLE	ARCHIVADO	VP- GEST- CTUAL	Nota: El Nro. de Rad. Que indican se encuentra anulado . Sin embargo, en Orfeo anexan un 2do Rad.: : 20213110248381 del 13/08/2021 , Tramitado - Fuera de Término
32	202140904 58302	27/04/ 2021	19/05/20 21	20213060141 301	11/05/ 2021	CUMPLE	ARCHIVADO	VP- GEST- CTUAL	1-Ok- Tramitado - En Termin - En Orfeo - se evidencia Rad. Indicado.
33	202140904 58972	27/04/ 2021	19/05/20 21	20213110147 391	14/05/ 2021	CUMPLE	ARCHIVADO	VP- GEST- CTUAL	Nota: El Nro. de Rad. Que indican se encuentra anulado . Sin embargo, en Orfeo anexan un 2do Rad.: 20213110155861 : del 24/05/2021 , Tramitado - Fuera de Término
34	202140904 59482	27/04/ 2021	11/05/20 21	20214010129 671	3/05/2 021	CUMPLE	ARCHIVADO	VP-ADM- FCRA	1-Ok- Tramitado - En Termin - En Orfeo - se evidencia Rad. Indicado.
35	202140904 62622	27/04/ 2021	11/05/20 21	20213100070 083	4/05/2 021	CUMPLE	ARCHIVADO	VP-ADM- FCRA	Nota: El Nro. de Rad. Que indican corresponde a un Memorando . Sin embargo, en Orfeo anexan un 2do Rad. 20214010132071 del 04/05/2021,, Tramitado - En Termin

No	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fec Rad Salida	Cumplimto	Usuario Actual	Dpdcia Rpble	Seguimiento-OCI
36	202140904 62892	27/04/ 2021	19/05/20 21	20216060144 641	13/05/ 2021	CUMPLE	ARCHIVADO	VP-PRE	Nota: El Nro. de Rad. Que indican se encuentra anulado . Sin embargo, en Orfeo anexan un 2do Rad. 20216060145181-del 13/05/2021, , Tramitado - En Término
37	202140904 62982	27/04/ 2021	19/05/20 21	20216060144 631	13/05/ 2021	CUMPLE	ARCHIVADO	VP-PRE	Nota: El Nro. de Rad. Que indican se encuentra anulado . Sin embargo, en Orfeo anexan un 2do Rad. 20216060145161-del 13/05/2021, , Tramitado - En Término
38	202140904 64732	28/04/ 2021	20/05/20 21	20216040150 421	19/05/ 2021	CUMPLE	ARCHIVADO	VP-PRE	1-Ok- Tramitado - En Término - En Orfeo - se evidencia Rad. Indicado.
39	202140904 65642	28/04/ 2021	20/05/20 21	20213060072 463	6/05/2 021	CUMPLE	ARCHIVADO	VP- GEST- CTUAL	Nota: El Nro. de Rad. Que indican corresponde a un Memorando . Sin embargo, en Orfeo anexan un 2do Rad. 20213060149401 del 19/05/2021,, Tramitado - En Término
40	202140904 66832	28/04/ 2021	20/05/20 21	20215000069 483	3/05/2 021	CUMPLE	ARCHIVADO	VP- EJECUTIVA	Nota: El Nro. de Rad. Que indican corresponde a un Memorando . Sin embargo, en Orfeo anexan un 2do Rad. 20215000149181 del 19/05/2021,, Tramitado - En Término
41	202140904 67802	28/04/ 2021	12/05/20 21	20212000129 571	1/05/2 021	CUMPLE	ARCHIVADO	VP- ESTRUCT	Nota: El Nro. de Rad. Que indican se encuentra anulado . Sin embargo, en Orfeo anexan un 2do Rad. 20212000130311-del 03/05/2021, , Tramitado - En Término
42	202140904 67812	28/04/ 2021	20/05/20 21	20213110149 651	19/05/ 2021	CUMPLE	ARCHIVADO	VP- GEST- CTUAL	Nota: El Nro. de Rad. Que indican se encuentra anulado . Sin embargo, en Orfeo anexan un 2do Rad. 20213110149831-del 19/05/2021, , Tramitado - En Término

No	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fec Rad Salida	Cumplimto	Usuario Actual	Dpdcia Rple	Seguimiento-OCI
43	202140904 71032	29/04/ 2021	21/05/20 21	20215000070 263	4/05/2 021	CUMPLE	ARCHIVADO	VP- EJECUTIVA	Nota: El Nro. de Rad. Que indican corresponde a un Memorando . Sin embargo, en Orfeo anexan un 2do Rad. 20215000160851 del 27/04/2021,, Tramitado - Fuera de Termino
44	202140904 75342	30/04/ 2021	24/05/20 21	20216060146 801	14/05/ 2021	CUMPLE	ARCHIVADO	VP-PRE	Nota: El Nro. de Rad. Que indican se encuentra anulado . Sin embargo, en Orfeo anexan un 2do Rad. 20216060153571-del 21/05/2021, , Tramitado - En Término
45	202140904 81752	3/05/2 021	25/05/20 21	20216030151 351	20/05/ 2021	CUMPLE	ARCHIVADO	VP-PRE	1-Ok- Tramitado - En Termino - En Orfeo - se evidencia Rad. Indicado.
46	202140904 86782	4/05/2 021	19/05/20 21	20216040148 811	18/05/ 2021	CUMPLE	ARCHIVADO	VP-PRE	Nota: El Nro. de Rad. Que indican se encuentra anulado . Sin embargo, en Orfeo anexan un 2do Rad. 20216040148841 del 18/05/2021, , Tramitado - En Término
47	202140904 90272	4/05/2 021	26/05/20 21	20217030137 081	6/05/2 021	CUMPLE	ARCHIVADO	VP - JURÍDICA	1-Ok- Tramitado - En Termino - En Orfeo - se evidencia Rad. Indicado.
48	202140905 15952	10/05/ 2021	25/05/20 21	20213110075 133	14/05/ 2021	CUMPLE	ARCHIVADO	VP-ADM- FCRA	Nota: El Nro. de Rad. Que indican corresponde a un Memorando . Sin embargo, en Orfeo anexan un 2do Rad. 20214010148921 del 18/05/2021,, Tramitado - En Termino
49	202140905 15972	10/05/ 2021	1/06/202 1	20216040145 191	13/05/ 2021	CUMPLE	ARCHIVADO	VP-PRE	1-Ok- Tramitado - En Termino - En Orfeo - se evidencia Rad. Indicado.
50	202140905 19302	11/05/ 2021	2/06/202 1	20214020161 451	28/05/ 2021	CUMPLE	ARCHIVADO	VP-ADM- FCRA	CASO ESPECIAL - El Nro. de Rad. Que indican se encuentra anulado , Y EN LA ACTUALIDAD SE ENCUENTRA SIN RESPUESTA Y CON TÉRMINO VENCIDO.

No .	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fec Rad Salida	Cumplimto	Usuario Actual	Dpdcia Rpble	Seguimiento-OCI
51	202140905 19822	11/05/ 2021	26/05/20 21	20213060078 353	24/05/ 2021	CUMPLE	ARCHIVADO	VP- GEST- CTUAL	VALIDACIÓN - OCI: Nota: El Nro. de Rad. Que indican corresponde a un Memorando. Sin embargo, se tiene en cuenta lo manifestado por la VP-GEST-CTUAL-Correo 7/12/2021, señalan que " los tiempos para dar respuesta es de 15 días hábiles y está cumplido dentro del término ".
52	202140905 25082	12/05/ 2021	3/06/202 1	20217030158 001	26/05/ 2021	CUMPLE	ARCHIVADO	VP - JURÍDICA	1-Ok- Tramitado - En Termin - En Orfeo - se evidencia Rad. Indicado.
53	202140905 33472	13/05/ 2021	28/05/20 21	20213070081 833	28/05/ 2021	CUMPLE	ARCHIVADO	VP- EJECUTIVA	Nota: El Nro. de Rad. Que indican corresponde a un Memorando . Sin embargo, en Orfeo anexan un 2do Rad. 20213070262151 del 26/08/2021,, Tramitado - Fuera de Termin
54	202140905 43762	18/05/ 2021	1/06/202 1	20216040150 181	19/05/ 2021	CUMPLE	ARCHIVADO	VP-PRE	CASO ESPECIAL- El Nro. de Rad. Que indican se encuentra anulado , Y EN LA ACTUALIDAD SE ENCUENTRA SIN RESPUESTA Y CON TÉRMINO VENCIDO.
55	202140905 44062	18/05/ 2021	1/06/202 1	20212000148 831	18/05/ 2021	CUMPLE	ARCHIVADO	VP- ESTRUCT	1-Ok- Tramitado - En Termin - En Orfeo - se evidencia Rad. Indicado.
56	202140905 44422	18/05/ 2021	1/06/202 1	20213060079 953	27/05/ 2021	CUMPLE	ARCHIVADO	VP- GEST- CTUAL	Nota: El Nro. de Rad. Que indican corresponde a un Memorando . Sin embargo, en Orfeo anexan un 2do Rad. 20213060182721 del 17/06/2021,, Tramitado - Fuera de Termin
57	202140905 44792	18/05/ 2021	9/06/202 1	20213060156 171	25/05/ 2021	CUMPLE	ARCHIVADO	VP- GEST- CTUAL	Nota: El Nro. de Rad. Que indican se encuentra anulado . Sin embargo, en Orfeo anexan un 2do Rad. 20213060165371 del 01/06/2021, , Tramitado - En Termin

No	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fec Rad Salida	Cumplimto	Usuario Actual	Dpdcia Rpble	Seguimiento-OCI
58	20214090552242	19/05/2021	10/06/2021	20216040172571	8/06/2021	CUMPLE	ARCHIVADO	VP-PRE	Nota: El Nro. de Rad. Que indican se encuentra anulado . Sin embargo, en Orfeo anexan un 2do Rad. 20216040172741 del 08/06/2021, Tramitado - En Término
59	20214090556252	20/05/2021	11/06/2021	20216060161291	28/05/2021	CUMPLE	ARCHIVADO	VP-PRE	Nota: El Nro. de Rad. Que indican se encuentra anulado . Sin embargo, en Orfeo anexan un 2do Rad. 20216060179261: del 15/06/2021, Tramitado - Fuera de Término
60	20214090559982	20/05/2021	3/06/2021	20214030155871	24/05/2021	CUMPLE	ARCHIVADO	VP-ADM-FCRA	1-Ok- Tramitado - En Término - En Orfeo - se evidencia Rad. Indicado.
61	20214090563172	21/05/2021	15/06/2021	20212000157211	25/05/2021	CUMPLE	ARCHIVADO	VP-ESTRUCT	1-Ok- Tramitado - En Término - En Orfeo - se evidencia Rad. Indicado.
62	20214090564772	21/05/2021	15/06/2021	20216060159721	27/05/2021	CUMPLE	ARCHIVADO	VP-PRE	CASO ESPECIAL - El Nro. de Rad. Que indican se encuentra anulado , Y EN LA ACTUALIDAD SE ENCUENTRA SIN RESPUESTA Y CON TÉRMINO VENCIDO.
63	20214090571842	24/05/2021	8/06/2021	20214010160791	27/05/2021	CUMPLE	ARCHIVADO	VP-ADM-FCRA	1-Ok- Tramitado - En Término - En Orfeo - se evidencia Rad. Indicado.
64	20214090571912	24/05/2021	8/06/2021	20213120164091	31/05/2021	CUMPLE	ARCHIVADO	VP- GEST-CTUAL	VALIDACIÓN - OCI: Nota: El Nro. de Rad. Que indican se encuentra anulado . Sin embargo, en Orfeo anexan un 2do Rad. 20213120174271: del 09/06/2021. Ahora bien, se tiene en cuenta lo manifestado por la VP-GEST-CTUAL- Correo 7/12/2021, señalan que " los tiempos para dar respuesta es de 15 días hábiles y está cumplido dentro del término ".

No .	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fec Rad Salida	Cumplimto	Usuario Actual	Dpdcia Rpble	Seguimiento-OCI
65	20214090575582	25/05/2021	9/06/2021	20216040172321	8/06/2021	CUMPLE	ARCHIVADO	VP-PRE	1-Ok- Tramitado - En Termino- En Orfeo - se evidencia Rad. Indicado.

b)-Seguimiento a las solicitudes reportadas en el insumo del informe de atención al ciudadano del segundo (2do) Trimestre de 2021-Cumple fuera de término.

N o .	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fec Rad Salida	Cumplimto	Usuario Actual	Dpdcia Rpble	Seguimiento-OCI
1	20214090366132	6/04/2021	20/04/2021	20215000115951	21/04/2021	INCUMPLE	ARCHIVADO	VP-EJECUTIVA	1-Ok- Tramitado - Fuera de Termino- En Orfeo - se evidencia Rad. Indicado.
2	20214090367252	6/04/2021	27/04/2021	120214090367252_00002.pdf	30/04/2021	INCUMPLE	ARCHIVADO	VP-PRE	1-Ok- Tramitado - Fuera de Termino- En Orfeo - se evidencia Rad. - : 20216030127221- Fecha: 29-04-2021
3	20214090371372	6/04/2021	27/04/2021	20212000138201	7/05/2021	INCUMPLE	ARCHIVADO		1-Ok- Tramitado - Fuera de Termino- En Orfeo - se evidencia Rad. Indicado.
4	20214090372212	7/04/2021	6/07/2021	120214090372212_00001.pdf		INCUMPLE	ARCHIVADO		Ok- Tramitado - En Termino-- En Orfeo - Se evidencia Rad. : 20213090116701 Fecha: 22-04-2021
5	20214090389332	12/04/2021	26/04/2021	120214090389332_00002.pdf	4/05/2021	INCUMPLE	ARCHIVADO	VP-PRE	Ok- Tramitado - En Termino-- En Orfeo - Se evidencia Rad. : 20216030121921 Fecha: 26-04-2021

No.	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fec Rad Salida	Cumplimto	Usuario Actual	Dpdcia Rpble	Seguimiento-OCI
6	202140904 07352	14/04/20 21	21/04/20 21	120214090 407352_00 002.pdf	26/04/2 021	INCUMPLE		VP- GEST- CTUAL	VALIDACIÓN - OCI: CASO ESPECIAL: En el Orfeo, se indica "NO TIENE AUTORIZACION PARA INGRESAR" Se tiene en cuenta lo manifestado por la VP-GEST-CTUAL- Correo 7/12/2021, señalan que " El oficio de respuesta se encuentra anidado al padre, el cual fue tramitado el 21 de Abril, por tanto no estamos de acuerdo con el lineamiento de Atención al ciudadano "
7	202140904 15822	16/04/20 21	7/05/202 1	202120001 52801	21/05/2 021	INCUMPLE	ARCHIVADO		1-Ok- Tramitado - Fuera de Termin - En Orfeo - se evidencia Rad. Indicado.
8	202140904 16432	16/04/20 21	30/04/20 21	120214090 416432_00 002.pdf	21/05/2 021	INCUMPLE	ARCHIVADO	VP- ESTRUCT	1-Ok- Tramitado - En Termin - En Orfeo - se evidencia Rad. Indicado.
9	202140904 19352	16/04/20 21	30/04/20 21	120214090 419352_00 001.pdf		INCUMPLE	ARCHIVADO	VP-PRE	1-Ok- Tramitado - En Termin - En Orfeo - se evidencia Rad. 20216030124621 - Fecha: 28-04-2021
10	202140904 20222	16/04/20 21	30/04/20 21	120214090 420222_00 002.pdf	21/05/2 021	INCUMPLE	ARCHIVADO	VP- ESTRUCT	1-Ok- Tramitado - En Termin - En Orfeo - se evidencia Rad. 20212000152801 - Fecha: 21-05-2021
11	202140904 25352	19/04/20 21	10/05/20 21	120214090 425352_00 001.pdf		INCUMPLE	ARCHIVADO	VP- EJECUTIVA	1-Ok- Tramitado - En Termin - En Orfeo - se evidencia Rad. 20215000128381 - Fecha: 30-04-2021
12	202140904 26042	19/04/20 21	10/05/20 21	202160601 41081	11/05/2 021	INCUMPLE	ARCHIVADO	VP-PRE	1-Ok- Tramitado - Fuera de Termin - En Orfeo - se evidencia Rad. Indicado.
13	202140904 29302	20/04/20 21	11/05/20 21	120214090 429302_00 002.pdf	12/05/2 021	INCUMPLE	ARCHIVADO	VP- GEST- CTUAL	1-Ok- Tramitado - Fuera de Termin - En Orfeo - se evidencia Rad. 20213110149631 - Fecha: 19-05-2021

No.	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fec Rad Salida	Cumplimto	Usuario Actual	Dpdcia Rpble	Seguimiento-OCI
14	20214090444172	22/04/2021	13/05/2021	120214090444172_00001.pdf		INCUMPLE	ARCHIVADO	VP-PRE	1-Ok- Tramitado - En Termin - En Orfeo - se evidencia Rad. 20216060145441 - Fecha: 13-05-2021
15	20214090445292	23/04/2021	7/05/2021	120214090445292_00001.pdf		INCUMPLE		VP-EJECUTIVA	1-Ok- Tramitado - Fuera de Termin - En Orfeo - se evidencia Rad. 20215000214041 - Fecha: 15-07-2021
16	20214090446522	23/04/2021	14/05/2021	20216060147741	18/05/2021	INCUMPLE	ARCHIVADO	VP-PRE	1-Ok- Tramitado - Fuera de Termin - En Orfeo - se evidencia Rad. Indicado.
17	20214090448242	23/04/2021	14/05/2021	120214090448242_00003.pdf	25/05/2021	INCUMPLE		VP- GEST-CTUAL	1-Ok- Tramitado - En Termin - En Orfeo - se evidencia Rad. 20213120147471 - Fecha: 14-05-2021
18	20214090455572	26/04/2021	18/05/2021	20215000160891	27/05/2021	INCUMPLE	ARCHIVADO	VP-EJECUTIVA	1-Ok- Tramitado - Fuera de Termin - En Orfeo - se evidencia Rad. Indicado.
19	20214090455782	26/04/2021	10/05/2021	120214090455782_00002.pdf	12/05/2021	INCUMPLE	ARCHIVADO	VP-ESTRUCT	1-Ok- Tramitado - En Termin - En Orfeo - se evidencia Rad. 20213060130741 - Fecha: 03-05-2021
20	20214090457952	26/04/2021	10/05/2021	120214090457952_00001.pdf		INCUMPLE		VP- GEST-CTUAL	1-Ok- Tramitado - Fuera de Termin - En Orfeo - se evidencia Rad. 20213120207701 - Fecha: 09-07-2021
21	20214090460922	27/04/2021	4/05/2021	20215000133711	5/05/2021	INCUMPLE	ARCHIVADO	VP-EJECUTIVA	1-Ok- Tramitado - Fuera de Termin - En Orfeo - se evidencia Rad. Indicado.
22	20214090462962	27/04/2021	19/05/2021	120214090462962_00001.pdf		INCUMPLE		VP- GEST-CTUAL	I-CASO ESPECIAL - VENCIDO Y SIN DTO DE RESPUESTA

N o	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fec Rad Salida	Cumplimto	Usuario Actual	Dpdcia Rpble	Seguimiento-OCI
2 3	202140904 70652	29/04/20 21	13/05/20 21	120214090 470652_00 002.pdf	14/05/2 021	INCUMPLE	ARCHIVADO	VP- EJECUTIVA	1-Ok- Tramitado - En Termino - En Orfeo - se evidencia Rad. 20215000145681 - Fecha:13-05-2021
2 4	202140904 86252	4/05/202 1	19/05/20 21	120214090 486252_00 002.pdf	21/05/2 021	INCUMPLE		VP- ESTRUCT	1-Ok- Tramitado - En Termino - En Orfeo - se evidencia Rad. 20215000145681 - Fecha:26-04-2021
2 5	202140904 87312	4/05/202 1	11/05/20 21	202150000 76043	12/05/2 021	INCUMPLE	ARCHIVADO	VP- EJECUTIVA	CASO ESPECIAL -Nota: El Nro. de Rad. Que indican corresponde a un Memorando que se encuentra anulado . Sin embargo, en Orfeo anexan un 2do Rad.20215000142741: del 12/05/2021, , Tramitado - Fuera de Termino
2 6	202140904 94282	5/05/202 1	27/05/20 21	120214090 494282_00 001.pdf		INCUMPLE	ARCHIVADO	VP-PRE	1-Ok- Tramitado - En Termino - En Orfeo - se evidencia Rad. 20216060156121 - Fecha:25-05-2021
2 7	202140905 38322	14/05/20 21	8/06/202 1	120214090 538322_00 001.pdf		INCUMPLE	ARCHIVADO	VP- GEST- CTUAL	VALIDACIÓN - OCI: Se tiene en cuenta lo manifestado por la VP- GEST-CTUAL- Correo 7/12/2021, señalan que " En línea con lo indicado por la OCI y no de acuerdo con lo expuesto con Atencional Ciudadano, se contestó en termino con el traslado respectivo y con copia al peticionario"
2 8	202140905 44212	18/05/20 21	9/06/202 1	120214090 544212_00 001.pdf		INCUMPLE	ARCHIVADO	VP- EJECUTIVA	1-Ok- Tramitado - Fuera de Termino - En Orfeo - se evidencia Rad. - 20213070175261- Fecha: 10-06-2021

N o .	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fec Rad Salida	Cumplimto	Usuario Actual	Dpdcia Rpble	Seguimiento-OCI
2 9	202140905 74452	24/05/20 21	16/06/20 21	120214090 574452_00 001.pdf		INCUMPLE	ARCHIVADO	VP- EJECUTIVA	1-Ok- Tramitado - En Termino - En Orfeo - se evidencia Rad. 20215000154471 - Fecha:24-05-2021
3 0	202140905 79462	25/05/20 21	17/06/20 21	120214090 579462_00 001.pdf		INCUMPLE	ARCHIVADO	VP- EJECUTIVA	Caso Especial: NOTA: ES INFORMATIVO - NRR
3 1	202140905 89202	27/05/20 21	21/06/20 21	120214090 589202_00 001.pdf		INCUMPLE	ARCHIVADO	VP- GEST- CTUAL	VALIDACIÓN - OCI: Se tiene en cuenta lo manifestado por la VP- GEST-CTUAL- Correo 7/12/2021, señalan que " En línea con lo indicado por la OCI la respuesta fue dada en término, se observa que en el asunto de la respuesta se relacionó equivocadamente el radicado padre "
3 2	202140905 94632	28/05/20 21	22/06/20 21	120214090 594632_00 001.pdf		INCUMPLE		VP- EJECUTIVA	1-Ok- Tramitado - En Termino - En Orfeo - se evidencia Rad.20215000246721 - Fecha:12-06-2021
3 3	202140906 06862	1/06/202 1	17/06/20 21	120214090 606862_00 002.pdf	30/06/2 021	INCUMPLE		OCI	1-Ok- Tramitado - En Termino - En Orfeo - se evidencia Certificación SIRECI- SIRECI- 2021409060686200002 - Fecha:-21-05-2021
3 4	202140906 27492	6/06/202 1	29/06/20 21	120214090 627492_00 001.pdf		INCUMPLE	ARCHIVADO	VP- GEST- CTUAL	VALIDACIÓN - OCI: Se tiene en cuenta lo manifestado por la VP- GEST-CTUAL- Correo 7/12/2021, señalan que "En línea con lo indicado por la OCI y no de acuerdo con lo expuesto por Atención al Ciudadano. La respuesta fue dada en término "

N o .	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fec Rad Salida	Cumplimto	Usuario Actual	Dpdcia - Rpble	Seguimiento-OCI
35	20214090628472	8/06/2021	30/06/2021	120214090628472_00002.pdf	7/07/2021	INCUMPLE	ARCHIVADO	VP-EJECUTIVA	1-Ok- Tramitado - En Termin - En Orfeo - se evidencia Rad. 20215000182821- Fecha: 17-06-2021
36	20214090655602	15/06/2021	7/07/2021	120214090655602_00002.pdf	9/07/2021	INCUMPLE	ARCHIVADO	VP- GEST-CTUAL	VALIDACIÓN - OCI: Se tiene en cuenta lo manifestado por la VP-GEST-CTUAL- Correo 7/12/2021, señalan que "En línea con lo indicado por la OCI y no de acuerdo con lo expuesto por Atención al Ciudadano. La respuesta fue dada en termino "
37	20214090656072	15/06/2021	7/07/2021	120214090656072_00001.pdf		INCUMPLE	ARCHIVADO	VP-EJECUTIVA	1-Ok- Tramitado - En Termin - En Orfeo - se evidencia Rad.. : 20215000188131- Fecha: 23-06-2021
38	20214090656102	15/06/2021	7/07/2021	120214090656102_00001.pdf		INCUMPLE	ARCHIVADO	VP-EJECUTIVA	1-Ok- Tramitado - En Termin - En Orfeo - se evidencia Rad.20215000188131 - Fecha: 23-06-2021
39	20214090658342	15/06/2021	7/07/2021	120214090658342_00001.pdf		INCUMPLE	ARCHIVADO	VP- GEST-CTUAL	VALIDACIÓN - OCI: Se tiene en cuenta lo manifestado por la VP-GEST-CTUAL- Correo 7/12/2021, señalan que " En línea con lo indicado por la OCI y no de acuerdo con lo expuesto por Atención al Ciudadano la respuesta fue dada en término, se observa que el oficio fue radicado dos veces es por eso que en la respuesta se relaciona el radicado 20214090658522 "

c)-Seguimiento a las solicitudes reportadas en el insumo del informe de atención al ciudadano del segundo (2do) Trimestre de 2021-**Incumplen sin Respuesta.**

No.	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fec Rad Salida	Cumplimto	Dpdcia Rpble	Seguimiento-OCI
1	20214090366472	6/04/2021	27/04/2021			INCUMPLE	VP-PRE	Ok- Tramitado - En Terminoo -- En Orfeo - Se evidencia Rad. 20216060099401 Fecha: 08-04-2021
2	20214090367152	6/04/2021	27/04/2021			INCUMPLE	VP-EJECUTIVA	Ok- Tramitado - Fuera de Terminoo - En Orfeo - Se evidencia Rad. 20215000171391-Fecha: 04-06-2021
3	20214090377042	7/04/2021	28/04/2021			INCUMPLE	VP-EJECUTIVA	TRASLADO SIN Copia al Peticionario. Con Rad. 20213070098591 - Fecha: 07-04-2021
4	20214090390102	12/04/2021	3/05/2021			INCUMPLE	VP- GEST-CTUAL	VALIDACIÓN - OCI: informo inicialmente, que TRASLADO SIN Copia al Peticionario. Con Rad. 20213060109611 Fecha: 16-04-2021. Ahora bien, la VP-GEST-CTUAL- Correo 7/12/2021, señalan que " En línea con lo que expone la OCI"
5	20214090393412	12/04/2021	26/04/2021			INCUMPLE	VP-ESTRUCT	I-No se evidencia en Orfeo, documento de Rta- Vencido.
6	20214090406582	14/04/2021	28/04/2021			INCUMPLE	VP-ADM-FCRA	Nota: No se encuentra adjunto el rad. Rta. En la pestaña comentarios se indica que " MALDONADO BALLEEN Coord.ª GIT Se dio respuesta mediante correo electrónico de fecha 15 de abril de 2021"
7	20214090409392	15/04/2021	29/04/2021			INCUMPLE	VP-EJECUTIVA	Ok- Tramitado - En Terminoo -- En Orfeo - Se evidencia Rad. :20215000122871 -Fecha: 27-04-2021

No.	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fec Rad Salida	Cumplimto	Dpdcia Rpble	Seguimiento-OCI
8	20214090411332	15/04/2021	28/05/2021			INCUMPLE		VALIDACIÓN - OCI: informó inicialmente, que NOTA: CASO ESPECIAL -NO se evidencia en Orfeo, documento de Rta- Vencido. (quiero confirmar si el director de la agencia nacional de infraestructura sigue siendo el doctor Manuel Felipe Gutiérrez Torres.) . Ahora bien, la VP-GEST-CTUAL-Correo 7/12/2021, señalan que " Este radicado está a cargo dela Dra. Mónica Franco de la Vicepresidencia Administrativa y financiera"
9	20214090453072	26/04/2021	18/05/2021			INCUMPLE	VP-ESTRUCT	I-No se evidencia en Orfeo, documento de Rta- Vencido.
10	20214090453692	26/04/2021	10/05/2021			INCUMPLE	VP-ADM-FCRA	I-No se evidencia en Orfeo, documento de Rta- Vencido.
11	20214090455002	26/04/2021	18/05/2021			INCUMPLE	VP-EJECUTIVA	Ok- Tramitado - En Terminoo - En Orfeo - Se evidencia Rad. :20215000145541 -Fecha: 13-05-2021
12	20214090475922	30/04/2021	7/05/2021			INCUMPLE	VP-ESTRUCT	Ok- Tramitado - En Terminoo - En Orfeo - Se evidencia Rad. 20212000132141 -Fecha: 04-05-2021
13	20214090487442	4/05/2021	26/05/2021			INCUMPLE	VP-ESTRUCT	Nota: No se encuentra adjunto el rad. Rta. En la pestaña comentarios se indica que fue tramitado Rad. 20212000130591Fecha: 03-05-2021- OK, Verificado
14	20214090506012	7/05/2021	24/05/2021			INCUMPLE	VP-EJECUTIVA	TRASLADO SIN COPIA AL PETICIONARIO- Con Rad. No. 20213070153731 del 21-05-2021
15	20214090506722	7/05/2021	14/05/2021			INCUMPLE	Presidencia	I-No se evidencia en Orfeo, documento de Rta- Vencido.

No.	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fec Rad Salida	Cumplimto	Dpdcia Rpble	Seguimiento-OCI
16	20214090562492	21/05/2021	15/06/2021			INCUMPLE	VP- GEST- CTUAL	VALIDACIÓN - OCI: informo inicialmente, que " No se evidencia en Orfeo, documento de Rta- Vencido." Ahora bien, la VP- GEST-CTUAL- Correo 7/12/2021, señalan que " Es una solicitud de reunión virtual la cual se atendió el 4 de junio de manera virtual, según el reporte en Orfeo por la Dra. Ingrid Mejía para aclarar el aseguramiento del permiso".
17	20214090562832	21/05/2021	15/06/2021			INCUMPLE	VP-PRE	Ok- Tramitado - En Terminoo - En Orfeo - Se evidencia Rad. 20216060177521 Fecha: 11-06-2021
18	20214090605082	1/06/2021	17/06/2021			INCUMPLE	VP- ESTRUCT	Ok- Tramitado - Fuera de Terminoo - En Orfeo - Se evidencia Rad. 20212000231811 -Fecha: 30-07-2021
19	20214090638532	9/06/2021	24/06/2021			INCUMPLE	VP- ESTRUCT	Ok- Tramitado - Fuera de Terminoo - En Orfeo - Se evidencia Rad. 20212000358471-Fecha: 12-11-2021
20	20214090650902	11/06/2021	6/07/2021			INCUMPLE	VP-PRE	Ok- Tramitado - Fuera de Terminoo - En Orfeo - Se evidencia Rad.20216030342021 -Fecha: 02-11-2021
21	20214090657992	15/06/2021	29/06/2021			INCUMPLE	VP- EJECUTIVA	NOTA - Es informativo - NRR
22	20214090658272	15/06/2021	7/07/2021			INCUMPLE	VP-PRE	Ok- Tramitado - En Terminoo - En Orfeo - Se evidencia Rad. 20216050198581 Fecha: 30-06-2021
23	20214090667812	17/06/2021	9/07/2021			INCUMPLE	VP- EJECUTIVA	Ok- Tramitado - Fuera de Terminoo - En Orfeo - Se evidencia Rad. 20215000294711-Fecha:22-09-2021
24	20214090668652	17/06/2021	9/07/2021			INCUMPLE	VP- EJECUTIVA	I-No se evidencia en Orfeo, documento de Rta- Vencido.
25	20214090688292	22/06/2021	7/07/2021			INCUMPLE	VP - JURÍDICA	Ok- Tramitado - En Terminoo - En Orfeo - Se evidencia Rad. 20214020187691 Fecha: 22-06-2021

No.	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fec Rad Salida	Cumplimto	Dpdcia Rpble	Seguimiento-OCI
26	20214090699962	24/06/2021	9/07/2021			INCUMPLE	VP-EJECUTIVA	I-No se evidencia en Orfeo, documento de Rta- Vencido.
27	20214090702202	24/06/2021	9/07/2021			INCUMPLE	VP-EJECUTIVA	I-No se evidencia en Orfeo, documento de Rta- Vencido.
28	20214090726042	30/06/2021	8/07/2021			INCUMPLE	VP-ESTRUCT	Ok- Tramitado - En Terminoo - En Orfeo - Se evidencia Rad. 20212000205791 -Fecha: 07-07-2021

d)-Seguimiento a las solicitudes reportadas en el insumo del informe de atención al ciudadano del segundo (2do) Trimestre 2021- En Término.

No .	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fec Rad Salida	Cumplimto	Dpdcia Rpble	Seguimiento-OCI
1	2021409040092 2	13/04/202 1	12/07/202 1	120214090400922_00001.p df		EN TERMINO	VP-EJECUTIVA	I-CASO ESPECIAL - VENCIDO Y SIN DTO DE RESPUESTA
2	2021409045344 2	26/04/202 1	25/07/202 1	120214090453442_00001.p df		EN TERMINO	VP-EJECUTIVA	Ok- Tramitado - En Terminoo - En Orfeo - Se evidencia Rad.- 20215000209151-: Fecha: 12-07-2021
3	2021409048977 2	4/05/2021	2/08/2021	120214090489772_00001.p df		EN TERMINO	VP-EJECUTIVA	Ok- Tramitado - Fuera de Terminoo - En Orfeo - se evidencia Rad. 20215000351261- Fecha:09-11-2021
4	2021409049821 2	6/05/2021	4/08/2021	120214090498212_00001.p df		EN TERMINO	VP- GEST- CTUAL	Ok- Tramitado - En Terminoo - En Orfeo - Se evidencia Rad.- 20213120155411 : Fecha: 24-05-2021
5	2021409051489 2	10/05/202 1	8/08/2021			EN TERMINO	VP- GEST- CTUAL	Ok- Tramitado - Fuera de Terminoo - En Orfeo - se evidencia Rad. -: 20213110281991 -Fecha:11-09-2021
6	2021409057150 2	24/05/202 1	22/08/202 1	120214090571502_00001.p df		EN TERMINO	VP - JURÍDICA	8-VALIDACIÓN - OCI: En el informe preliminar se reportó como: -CASO ESPECIAL - VENCIDO Y SIN DTO DE RESPUESTA. Sin embargo, la VP- Jurídica informa en correo electrónico del 01/12/2021, lo siguiente: " (...)" El

No .	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fec Rad Salida	Cumplimto	Dpdcia Rpble	Seguimiento-OCI
								<i>documento se encuentra en trámite de firmas en Orfeo, una vez se carguen todas se enlazará la respuesta al radicado padre. "</i>
7	2021409065881 2	15/06/202 1	13/09/202 1	120214090658812_00001.p df		EN TERMINO	VP- EJECUTIVA	I-CASO ESPECIAL - VENCIDO Y SIN DTO DE RESPUESTA
8	2021409067573 2	18/06/202 1	16/09/202 1	120214090675732_00001.p df		EN TERMINO	VP- EJECUTIVA	Ok- Tramitado - En Termino -- En Orfeo - Se evidencia Rad.- 20215000216231:- Fecha: 17-07-2021
9	2021409067671 2	18/06/202 1	12/07/202 1	120214090676712_00001.p df		EN TERMINO	VP- GEST- CTUAL	Ok- Tramitado - Fuera de Termino -- En Orfeo - se evidencia Rad. -: 20213120213531 -Fecha:-15-07-2021
10	2021409067957 2	20/06/202 1	12/07/202 1			EN TERMINO	VP-ESTRUCT	I-CASO ESPECIAL - VENCIDO Y SIN DTO DE RESPUESTA
11	2021409068747 2	22/06/202 1	14/07/202 1			EN TERMINO	VP-PRE	Anulado: El Rad. 20216030209841 del 12/07/2021, aparece Anulado.
12	2021409068801 2	22/06/202 1	14/07/202 1			EN TERMINO	VP-PRE	Ok- Tramitado - En Termino -- En Orfeo - Se evidencia Rad.2021606021217 1 Fecha: 14-07-2021
13	2021409069225 2	22/06/202 1	14/07/202 1			EN TERMINO	VP-ESTRUCT	Ok- Tramitado - Fuera de Termino -- En Orfeo - se evidencia Rad. 20213120217631- Fecha:19-07-2021
14	2021409069497 2	23/06/202 1	15/07/202 1			EN TERMINO	VP- GEST- CTUAL	Ok- Tramitado - Fuera de Termino -- En Orfeo - se evidencia Rad. - 20213070215051- Fecha:-16-07-2021
15	2021409069626 2	23/06/202 1	15/07/202 1			EN TERMINO	VP- EJECUTIVA	Ok- Tramitado - Fuera de Termino -- En Orfeo - se evidencia Rad. -: 20215000216591- Fecha:-18-07-2021
16	2021409069978 2	24/06/202 1	16/07/202 1			EN TERMINO	VP- EJECUTIVA	Ok- Tramitado - Fuera de Termino -- En Orfeo - se evidencia Rad. - 20215000217281:- Fecha:-19-07-2021

No	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fec Rad Salida	Cumplimto	Dpdcia Rpble	Seguimiento-OCI
17	2021409070037 2	24/06/2021	16/07/2021			EN TERMINO	VP- EJECUTIVA	Ok- Tramitado - Fuera de Termino -- En Orfeo - se evidencia Rad. - 20215000217241: - Fecha:-19-07-2021
18	2021409070055 2	24/06/2021	16/07/2021	120214090700552_00001.p df		EN TERMINO	VP- GEST- CTUAL	Ok- Tramitado - En Termino -- En Orfeo - Se evidencia Rad-20213030215561 : Fecha: 16-07-2021
19	2021409070161 2	24/06/2021	22/09/2021	120214090701612_00001.p df		EN TERMINO	VP-JURÍDICA	VALIDACIÓN - OCI: informó inicialmente, que " CASO ESPECIAL - VENCIDO Y SIN DTO DE RESPUESTA". Ahora bien, la VP- GEST-CTUAL- En correo 7/12/2021, señalan que "este oficio lo tiene a cargo el area GIT Ases Misional G Contractual 2 desde el 28 de julio "
20	2021409070201 2	24/06/2021	16/07/2021			EN TERMINO	VP-PRE	Ok- Tramitado - Fuera de Termino -- En Orfeo - se evidencia Rad. - 20216030240311: - Fecha:-07-08-2021
21	2021409070433 2	25/06/2021	19/07/2021			EN TERMINO	VP-ESTRUCT	Ok- Tramitado - Fuera de Termino -- En Orfeo - se evidencia Rad. 20212000306371- Fecha:01-10-2021
22	2021409070438 2	25/06/2021	19/07/2021			EN TERMINO	VP- EJECUTIVA	Ok- Tramitado - En Termino -- En Orfeo - Se evidencia Rad.- 20215000214121:- Fecha: 15-07-2021
23	2021409070446 2	25/06/2021	19/07/2021			EN TERMINO	VP-ESTRUCT	Ok- Tramitado - Fuera de Termino -- En Orfeo - se evidencia Rad. - 20212000224201- Fecha:-26-07-2021
24	2021409070589 2	25/06/2021	19/07/2021			EN TERMINO	VP- GEST- CTUAL	Ok- Tramitado - En Termino -- En Orfeo - Se evidencia Rad-20213110211771: Fecha: 13-07-2021

No	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fec Rad Salida	Cumplimto	Dpdcia Rpble	Seguimiento-OCI
25	2021409070621 2	25/06/2021	12/07/2021			EN TERMINO	VP- EJECUTIVA	Ok- Tramitado - Fuera de Termino -- En Orfeo - se evidencia Rad. - 20215000215691 -Fecha:-16-07-2021
26	2021409070629 2	25/06/2021	19/07/2021			EN TERMINO	VP-PRE	Ok- Tramitado - Fuera de Termino -- En Orfeo - se evidencia Rad. - 20216060219061 -Fecha:-21-07-2021
27	2021409071121 2	28/06/2021	20/07/2021			EN TERMINO	VP- GEST- CTUAL	Ok- Tramitado - Fuera de Termino -- En Orfeo - se evidencia Rad. - 20213070222531- Fecha:-23-07-2021
28	2021409071149 2	28/06/2021	20/07/2021			EN TERMINO	VP- GEST- CTUAL	VALIDACIÓN - OCI: informó inicialmente, que "Tramitado - Fuera de Termino- En Orfeo - se evidencia Rad. - 20213070220061- Fecha:-21-07-2021 ". Ahora bien, la VP- GEST-CTUAL- En Correo 7/12/2021, señalan que " El oficio de respuesta fue tramitado el 21 de julio, los tiempos para dar respuesta es de 15 días hábiles y está cumplido dentro del termino "
29	2021409071214 2	28/06/2021	20/07/2021			EN TERMINO	VP- GEST- CTUAL	VALIDACIÓN - OCI: informó inicialmente, que "Tramitado - Fuera de Termino- En Orfeo - se evidencia Rad. - 20213070220051- Fecha:-21-07-2021 ". Ahora bien, la VP- GEST-CTUAL- En Correo 7/12/2021, señalan que " El oficio de respuesta fue tramitado el 21 de julio, los tiempos para dar respuesta es de 15 días hábiles y está cumplido dentro del termino "
30	2021409071244 2	28/06/2021	13/07/2021			EN TERMINO	VP- EJECUTIVA	Ok- Tramitado - Fuera de Termino -- En Orfeo - se evidencia Rad. -

No	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fec Rad Salida	Cumplimto	Dpdcia Rpble	Seguimiento-OCI
								20215000214091 -Fecha:-16-07-2021
31	2021409071610 2	28/06/202 1	20/07/202 1	120214090716102_00001.p df		EN TERMINO	VP-PRE	Ok- Tramitado - En Termino -- En Orfeo - Se evidencia Rad. 20216030211571- Fecha: 13-07-2021
32	2021409071798 2	29/06/202 1	21/07/202 1			EN TERMINO	VP- EJECUTIVA	Ok- Tramitado - Fuera de Termino -- En Orfeo - se evidencia Rad. - 20215000224141- Fecha:-26-07-2021
33	2021409071877 2	29/06/202 1	21/07/202 1			EN TERMINO	VP-PRE	Ok- Tramitado - Fuera de Termino -- En Orfeo - se evidencia Rad. - 20216060222341 - Fecha:-23-07-2021
34	2021409071882 2	29/06/202 1	21/07/202 1			EN TERMINO	VP-PRE	Ok- Tramitado - Fuera de Termino -- En Orfeo - se evidencia Rad. - 20216060222341 - Fecha:-23-07-2021
35	2021409071914 2	29/06/202 1	21/07/202 1			EN TERMINO	VP- EJECUTIVA	Ok- Tramitado - En Termino -- En Orfeo - Se evidencia Rad.- 20215000209851:- Fecha: 12-07-2021
36	2021409071943 2	29/06/202 1	21/07/202 1			EN TERMINO	VP-PRE	Ok- Tramitado - Fuera de Termino -- En Orfeo - se evidencia Rad. - 20216060222301- Fecha:-23-07-2021
37	2021409072283 2	29/06/202 1	27/09/202 1	120214090722832_00001.p df		EN TERMINO	VP- GEST- CTUAL	VALIDACIÓN - OCI: informó inicialmente, que " CASO ESPECIAL - VENCIDO Y SIN DTO DE RESPUESTA". Ahora bien, la VP- GEST-CTUAL- En correo 7/12/2021, señalan que " sin tramite tema de Carretero 4 "

No .	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fec Rad Salida	Cumplimto	Dpdcia Rpble	Seguimiento-OCI
38	2021409072406 2	30/06/202 1	15/07/202 1			EN TERMINO	VP- GEST- CTUAL	VALIDACIÓN - OCI: informó inicialmente, que "Tramitado - Fuera de Termin- En Orfeo - se evidencia Rad. - 20213040218221- Fecha:-19-07-2021 ". Ahora bien, la VP- GEST-CTUAL- En Correo 19/12/2021, señalan que " El oficio de respuesta fue tramitado el 21 de julio, los tiempos para dar respuesta es de 15 días hábiles y está cumplido dentro del termino "
39	2021409072544 2	30/06/202 1	22/07/202 1	120214090725442_00001.p df		EN TERMINO	VP- GEST- CTUAL	VALIDACIÓN - OCI: informó inicialmente, que "Tramitado - Fuera de Termin- En Orfeo - se evidencia Rad. - 20213030222041 - Fecha:-23-07-2021 ". Ahora bien, la VP- GEST-CTUAL- En Correo 7/12/2021, señalan que " El oficio de respuesta fue tramitado el 21 de julio, los tiempos para dar respuesta es de 15 días hábiles y está cumplido dentro del termino "

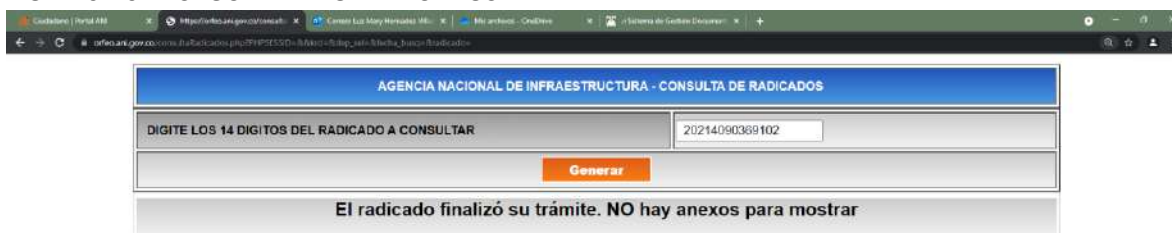
No	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fec Rad Salida	Cumplimto	Dpdcia Rpble	Seguimiento-OCI
40	2021409072559 2	30/06/202 1	15/07/202 1			EN TERMINO	VP - JURÍDICA	<p>7-VALIDACIÓN - OCI: En el informe preliminar se reportó como: -CASO ESPECIAL - VENCIDO Y SIN DTO DE RESPUESTA. Sin embargo, la VP-Jurídica informa en correo electrónico del 01/12/2021, lo siguiente: " (...) teniendo en cuenta que se trata de un requerimiento de un informe de cumplimiento, presentado por la Personería de Santa Marta, en el marco de un fallo de tutela, la Agencia procedió a solicitar al juzgado el fallo correspondiente, comoquiera que no fue allegado en su momento y a su vez, no cuenta con el número de radicado del juzgado para su búsqueda en el sistema de la rama. En ese sentido, el trámite del informe solicitando por la Personería está a la espera de que el juzgado remita el fallo judicial y con ello poder tramitar el informe. Por tal motivo, la respuesta asociada al radicado padre, identificada con el No. 20214090206201 del 7 de julio de 2021, corresponde al correo enviado al juzgado solicitando la remisión de la sentencia de tutela.</p>
41	2021409072597 2	30/06/202 1	22/07/202 1			EN TERMINO	VP- GEST- CTUAL	<p>Ok- Tramitado - Fuera de Termino-- En Orfeo - se evidencia Rad. -: 20213100237851- Fecha:-05-08-2021</p>

No .	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fec Rad Salida	Cumplimto	Dpdcia Rpble	Seguimiento-OCI
42	2021409072602 2	30/06/202 1	22/07/202 1			EN TERMINO	VP- GEST- CTUAL	Ok- Tramitado - En Termino -- En Orfeo - Se evidencia Rad. : 202130702168911- Fecha: 19-07-2021
43	2021409072685 2	30/06/202 1	22/07/202 1			EN TERMINO	VP- GEST- CTUAL	Ok- Tramitado - En Termino -- En Orfeo - Se evidencia Rad- 20213000217991 : Fecha: 19-07-2021
44	2021409072756 2	30/06/202 1	15/07/202 1			EN TERMINO	VP- EJECUTIVA	Ok- Tramitado - Fuera de Termino -- En Orfeo - se evidencia Rad. - 20215000222621 -Fecha:-23-07-2021

Anexo 2: Casos de falta de trazabilidad en el link de la Página web de la Entidad- seguimiento de la radicación. La verificación efectuada por la Oficina de Control Interno, se realizó en la siguiente dirección.

<https://www.ani.gov.co/sites/default/files/ciud2.png>

NOV-16-2021-SEGUIMIENTO RADICADOS



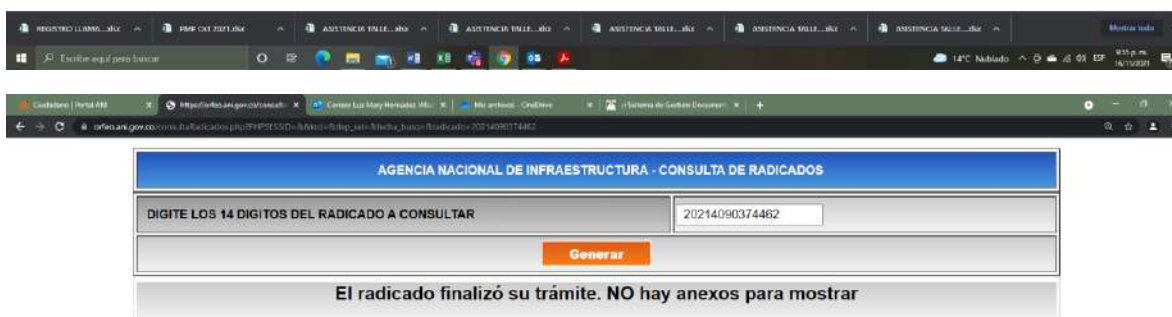
AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA - CONSULTA DE RADICADOS

DIGITE LOS 14 DIGITOS DEL RADICADO A CONSULTAR

Generar

El radicado finalizó su trámite. NO hay anexos para mostrar

[Pulse aquí si desea diligenciar la Encuesta de Percepción](#)



AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA - CONSULTA DE RADICADOS

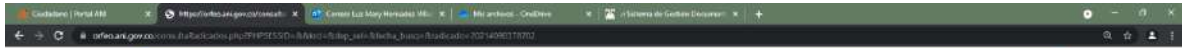
DIGITE LOS 14 DIGITOS DEL RADICADO A CONSULTAR

Generar

El radicado finalizó su trámite. NO hay anexos para mostrar

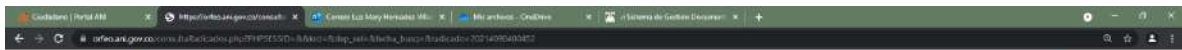
[Pulse aquí si desea diligenciar la Encuesta de Percepción](#)





AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA - CONSULTA DE RADICADOS	
DIGITE LOS 14 DIGITOS DEL RADICADO A CONSULTAR	<input type="text" value="20214090378702"/>
Generar	
El radicado finalizó su trámite. NO hay anexos para mostrar	

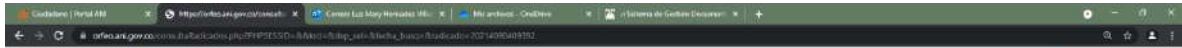
[Pulse aquí si desea diligenciar la Encuesta de Percepción](#)



AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA - CONSULTA DE RADICADOS	
DIGITE LOS 14 DIGITOS DEL RADICADO A CONSULTAR	<input type="text" value="20214090400452"/>
Generar	
El radicado finalizó su trámite. NO hay anexos para mostrar	

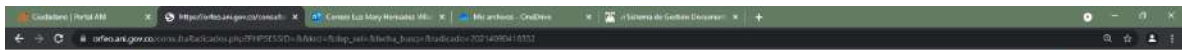
[Pulse aquí si desea diligenciar la Encuesta de Percepción](#)





AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA - CONSULTA DE RADICADOS	
DIGITE LOS 14 DIGITOS DEL RADICADO A CONSULTAR	<input type="text" value="20214090409392"/>
Generar	
El radicado finalizó su trámite. NO hay anexos para mostrar	

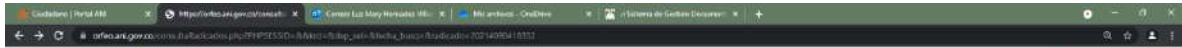
[Pulse aquí si desea diligenciar la Encuesta de Percepción](#)



AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA - CONSULTA DE RADICADOS	
DIGITE LOS 14 DIGITOS DEL RADICADO A CONSULTAR	<input type="text" value="20214090418332"/>
Generar	
El radicado finalizó su trámite. NO hay anexos para mostrar	

[Pulse aquí si desea diligenciar la Encuesta de Percepción](#)





AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA - CONSULTA DE RADICADOS	
DIGITE LOS 14 DIGITOS DEL RADICADO A CONSULTAR	<input type="text" value="20214090425382"/>
Generar	
El radicado finalizó su trámite. NO hay anexos para mostrar	

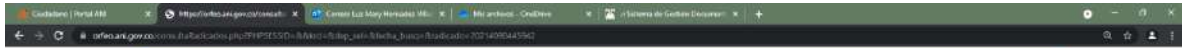
[Pulse aquí si desea diligenciar la Encuesta de Percepción](#)



AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA - CONSULTA DE RADICADOS	
DIGITE LOS 14 DIGITOS DEL RADICADO A CONSULTAR	<input type="text" value="20214090445942"/>
Generar	
El radicado finalizó su trámite. NO hay anexos para mostrar	

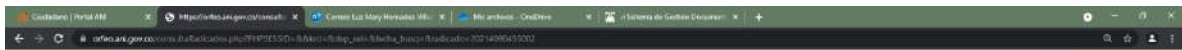
[Pulse aquí si desea diligenciar la Encuesta de Percepción](#)





AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA - CONSULTA DE RADICADOS	
DIGITE LOS 14 DIGITOS DEL RADICADO A CONSULTAR	<input type="text" value="20214090455002"/>
Generar	
El radicado finalizó su trámite. NO hay anexos para mostrar	

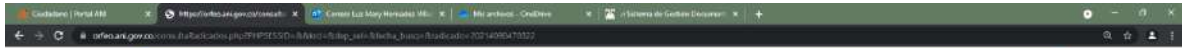
[Pulse aquí si desea diligenciar la Encuesta de Percepción](#)



AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA - CONSULTA DE RADICADOS	
DIGITE LOS 14 DIGITOS DEL RADICADO A CONSULTAR	<input type="text" value="20214090465402"/>
Generar	
El radicado finalizó su trámite. NO hay anexos para mostrar	

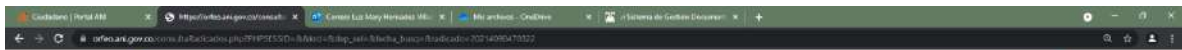
[Pulse aquí si desea diligenciar la Encuesta de Percepción](#)





AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA - CONSULTA DE RADICADOS	
DIGITE LOS 14 DIGITOS DEL RADICADO A CONSULTAR	<input type="text" value="20214090470322"/>
Generar	
El radicado finalizó su trámite. NO hay anexos para mostrar	

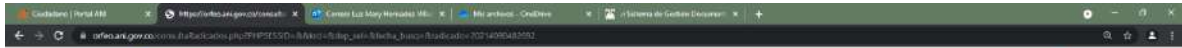
[Pulse aquí si desea diligenciar la Encuesta de Percepción](#)



AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA - CONSULTA DE RADICADOS	
DIGITE LOS 14 DIGITOS DEL RADICADO A CONSULTAR	<input type="text" value="20214090475922"/>
Generar	
El radicado finalizó su trámite. NO hay anexos para mostrar	

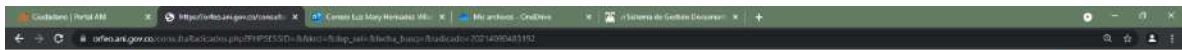
[Pulse aquí si desea diligenciar la Encuesta de Percepción](#)





AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA - CONSULTA DE RADICADOS	
DIGITE LOS 14 DIGITOS DEL RADICADO A CONSULTAR	<input type="text" value="20214090482692"/>
Generar	
El radicado finalizó su trámite. NO hay anexos para mostrar	

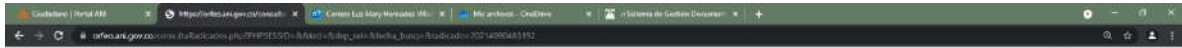
[Pulse aquí si desea diligenciar la Encuesta de Percepción](#)



AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA - CONSULTA DE RADICADOS	
DIGITE LOS 14 DIGITOS DEL RADICADO A CONSULTAR	<input type="text" value="20214090483192"/>
Generar	
El radicado finalizó su trámite. NO hay anexos para mostrar	

[Pulse aquí si desea diligenciar la Encuesta de Percepción](#)





AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA - CONSULTA DE RADICADOS	
DIGITE LOS 14 DIGITOS DEL RADICADO A CONSULTAR	<input type="text" value="20214090496642"/>
Generar	
El radicado finalizó su trámite. NO hay anexos para mostrar	

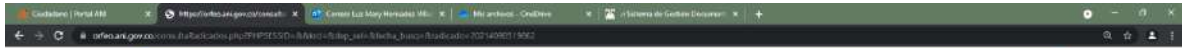
[Pulse aquí si desea diligenciar la Encuesta de Percepción](#)



AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA - CONSULTA DE RADICADOS	
DIGITE LOS 14 DIGITOS DEL RADICADO A CONSULTAR	<input type="text" value="20214090513342"/>
Generar	
El radicado finalizó su trámite. NO hay anexos para mostrar	

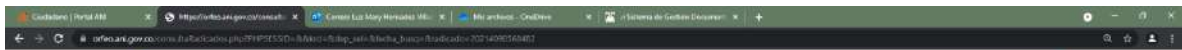
[Pulse aquí si desea diligenciar la Encuesta de Percepción](#)





AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA - CONSULTA DE RADICADOS	
DIGITE LOS 14 DIGITOS DEL RADICADO A CONSULTAR	<input type="text" value="20214090519862"/>
Generar	
El radicado finalizó su trámite. NO hay anexos para mostrar	

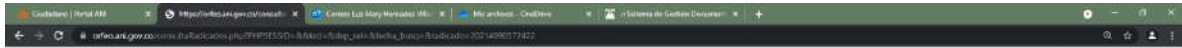
[Pulse aquí si desea diligenciar la Encuesta de Percepción](#)



AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA - CONSULTA DE RADICADOS	
DIGITE LOS 14 DIGITOS DEL RADICADO A CONSULTAR	<input type="text" value="20214090568482"/>
Generar	
El radicado finalizó su trámite. NO hay anexos para mostrar	

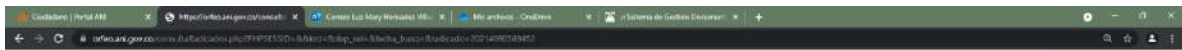
[Pulse aquí si desea diligenciar la Encuesta de Percepción](#)





AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA - CONSULTA DE RADICADOS	
DIGITE LOS 14 DIGITOS DEL RADICADO A CONSULTAR	<input type="text" value="20214090572422"/>
Generar	
El radicado finalizó su trámite. NO hay anexos para mostrar	

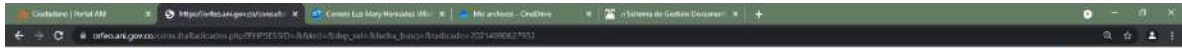
[Pulse aquí si desea diligenciar la Encuesta de Percepción](#)



AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA - CONSULTA DE RADICADOS	
DIGITE LOS 14 DIGITOS DEL RADICADO A CONSULTAR	<input type="text" value="20214090589452"/>
Generar	
El radicado finalizó su trámite. NO hay anexos para mostrar	

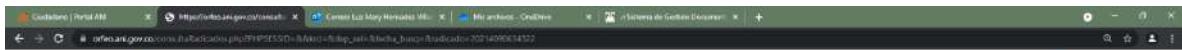
[Pulse aquí si desea diligenciar la Encuesta de Percepción](#)





AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA - CONSULTA DE RADICADOS	
DIGITE LOS 14 DIGITOS DEL RADICADO A CONSULTAR	<input type="text" value="20214090627932"/>
Generar	
El radicado finalizó su trámite. NO hay anexos para mostrar	

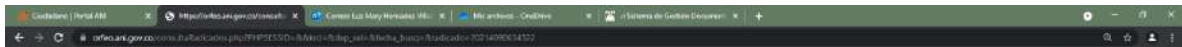
[Pulse aquí si desea diligenciar la Encuesta de Percepción](#)



AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA - CONSULTA DE RADICADOS	
DIGITE LOS 14 DIGITOS DEL RADICADO A CONSULTAR	<input type="text" value="20214090634322"/>
Generar	
El radicado finalizó su trámite. NO hay anexos para mostrar	

[Pulse aquí si desea diligenciar la Encuesta de Percepción](#)





AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA - CONSULTA DE RADICADOS

DIGITE LOS 14 DIGITOS DEL RADICADO A CONSULTAR

Generar

El radicado finalizó su trámite. NO hay anexos para mostrar

[Pulse aquí si desea diligenciar la Encuesta de Percepción](#)



AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA - CONSULTA DE RADICADOS

DIGITE LOS 14 DIGITOS DEL RADICADO A CONSULTAR

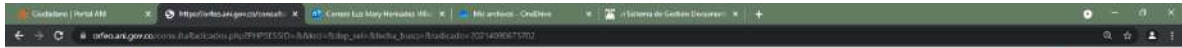
Generar

Radicado	Fecha Radicacion	Imagen
20212000231171	2021-07-29	Abrir Archivo Respuesta

El radicado finalizó su trámite.

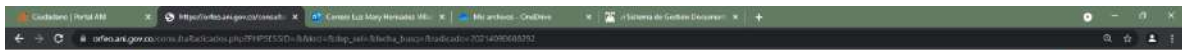
[Pulse aquí si desea diligenciar la Encuesta de Percepción](#)





AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA - CONSULTA DE RADICADOS	
DIGITE LOS 14 DIGITOS DEL RADICADO A CONSULTAR	<input type="text" value="20214090688582"/>
Generar	
El radicado finalizó su trámite. NO hay anexos para mostrar	

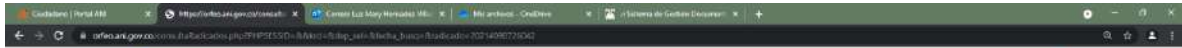
[Pulse aquí si desea diligenciar la Encuesta de Percepción](#)



AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA - CONSULTA DE RADICADOS	
DIGITE LOS 14 DIGITOS DEL RADICADO A CONSULTAR	<input type="text" value="20214090688292"/>
Generar	
El radicado finalizó su trámite. NO hay anexos para mostrar	

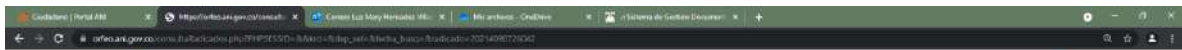
[Pulse aquí si desea diligenciar la Encuesta de Percepción](#)





AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA - CONSULTA DE RADICADOS	
DIGITE LOS 14 DIGITOS DEL RADICADO A CONSULTAR	<input type="text" value="20214090726042"/>
Generar	
El radicado finalizó su trámite. NO hay anexos para mostrar	

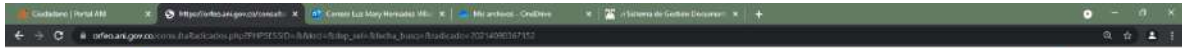
[Pulse aquí si desea diligenciar la Encuesta de Percepción](#)



AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA - CONSULTA DE RADICADOS	
DIGITE LOS 14 DIGITOS DEL RADICADO A CONSULTAR	<input type="text" value="20214090386472"/>
Generar	
El radicado finalizó su trámite. NO hay anexos para mostrar	

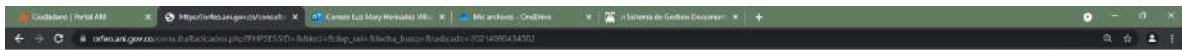
[Pulse aquí si desea diligenciar la Encuesta de Percepción](#)





AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA - CONSULTA DE RADICADOS	
DIGITE LOS 14 DIGITOS DEL RADICADO A CONSULTAR	<input type="text" value="20214090367152"/>
Generar	
El radicado finalizó su trámite. NO hay anexos para mostrar	

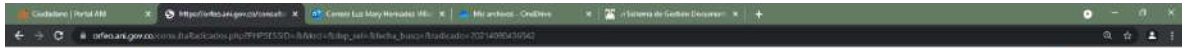
[Pulse aquí si desea diligenciar la Encuesta de Percepción](#)



AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA - CONSULTA DE RADICADOS	
DIGITE LOS 14 DIGITOS DEL RADICADO A CONSULTAR	<input type="text" value="20214090434302"/>
Generar	
El radicado finalizó su trámite. NO hay anexos para mostrar	

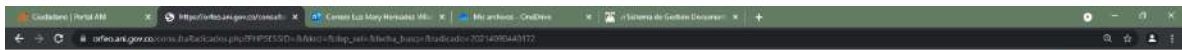
[Pulse aquí si desea diligenciar la Encuesta de Percepción](#)





AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA - CONSULTA DE RADICADOS	
DIGITE LOS 14 DIGITOS DEL RADICADO A CONSULTAR	<input type="text" value="20214090436542"/>
Generar	
El radicado finalizó su trámite. NO hay anexos para mostrar	

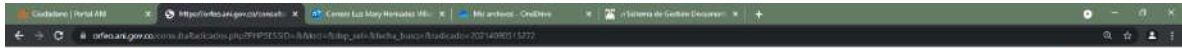
[Pulse aquí si desea diligenciar la Encuesta de Percepción](#)



AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA - CONSULTA DE RADICADOS	
DIGITE LOS 14 DIGITOS DEL RADICADO A CONSULTAR	<input type="text" value="20214090440172"/>
Generar	
El radicado finalizó su trámite. NO hay anexos para mostrar	

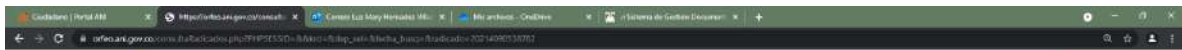
[Pulse aquí si desea diligenciar la Encuesta de Percepción](#)





AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA - CONSULTA DE RADICADOS	
DIGITE LOS 14 DIGITOS DEL RADICADO A CONSULTAR	<input type="text" value="20214090515272"/>
Generar	
El radicado finalizó su trámite. NO hay anexos para mostrar	

[Pulse aquí si desea diligenciar la Encuesta de Percepción](#)



AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA - CONSULTA DE RADICADOS	
DIGITE LOS 14 DIGITOS DEL RADICADO A CONSULTAR	<input type="text" value="20214090538782"/>
Generar	
El radicado finalizó su trámite. NO hay anexos para mostrar	

[Pulse aquí si desea diligenciar la Encuesta de Percepción](#)



AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA - CONSULTA DE RADICADOS

DIGITE LOS 14 DIGITOS DEL RADICADO A CONSULTAR

Generar

Radicado	Fecha Radicacion	Imagen
20212000218541	2021-07-19	Abrir Archivo Respuesta

El radicado finalizó su trámite.

[Pulse aquí si desea diligenciar la Encuesta de Percepción](#)

AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA - CONSULTA DE RADICADOS

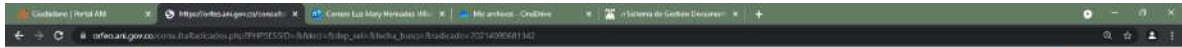
DIGITE LOS 14 DIGITOS DEL RADICADO A CONSULTAR

Generar

Radicado	Fecha Radicacion	Imagen
20212000227601	2021-07-28	Abrir Archivo Respuesta

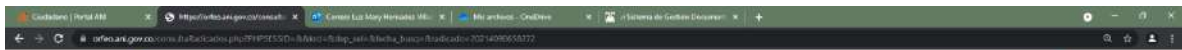
El radicado finalizó su trámite.

[Pulse aquí si desea diligenciar la Encuesta de Percepción](#)



AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA - CONSULTA DE RADICADOS	
DIGITE LOS 14 DIGITOS DEL RADICADO A CONSULTAR	<input type="text" value="2021409066622"/>
Generar	
El radicado finalizó su trámite. NO hay anexos para mostrar	

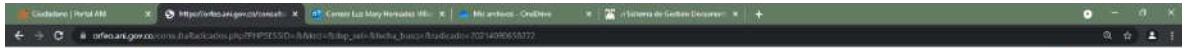
[Pulse aquí si desea diligenciar la Encuesta de Percepción](#)



AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA - CONSULTA DE RADICADOS	
DIGITE LOS 14 DIGITOS DEL RADICADO A CONSULTAR	<input type="text" value="20214090658272"/>
Generar	
El radicado finalizó su trámite. NO hay anexos para mostrar	

[Pulse aquí si desea diligenciar la Encuesta de Percepción](#)





AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA - CONSULTA DE RADICADOS

DIGITE LOS 14 DIGITOS DEL RADICADO A CONSULTAR

Generar

El radicado finalizó su trámite. NO hay anexos para mostrar

[Pulse aquí si desea diligenciar la Encuesta de Percepción](#)



AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA - CONSULTA DE RADICADOS

DIGITE LOS 14 DIGITOS DEL RADICADO A CONSULTAR

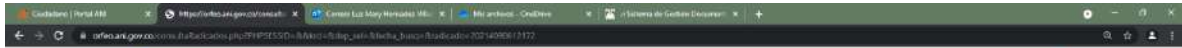
Generar

Radicado	Fecha Radicación	Imagen
20212000219271	2021-07-21	Abrir Archivo Respuesta

El radicado finalizó su trámite.

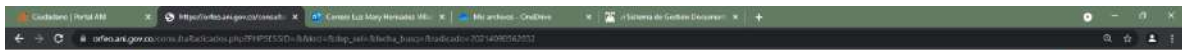
[Pulse aquí si desea diligenciar la Encuesta de Percepción](#)





AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA - CONSULTA DE RADICADOS	
DIGITE LOS 14 DIGITOS DEL RADICADO A CONSULTAR	<input type="text" value="20214090562832"/>
Generar	
El radicado finalizó su trámite. NO hay anexos para mostrar	

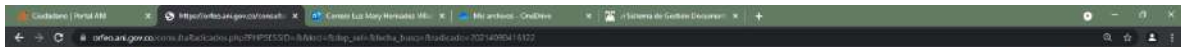
[Pulse aquí si desea diligenciar la Encuesta de Percepción](#)



AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA - CONSULTA DE RADICADOS	
DIGITE LOS 14 DIGITOS DEL RADICADO A CONSULTAR	<input type="text" value="20214090546492"/>
Generar	
El radicado finalizó su trámite. NO hay anexos para mostrar	

[Pulse aquí si desea diligenciar la Encuesta de Percepción](#)





AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA - CONSULTA DE RADICADOS	
DIGITE LOS 14 DIGITOS DEL RADICADO A CONSULTAR	<input type="text" value="20214090416122"/>
Generar	
El radicado finalizó su trámite. NO hay anexos para mostrar	

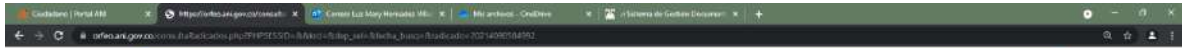
[Pulse aquí si desea diligenciar la Encuesta de Percepción](#)



AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA - CONSULTA DE RADICADOS	
DIGITE LOS 14 DIGITOS DEL RADICADO A CONSULTAR	<input type="text" value="20214090488512"/>
Generar	
El radicado finalizó su trámite. NO hay anexos para mostrar	

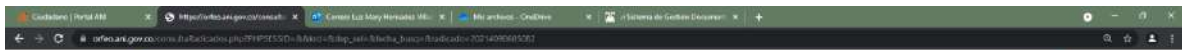
[Pulse aquí si desea diligenciar la Encuesta de Percepción](#)





AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA - CONSULTA DE RADICADOS	
DIGITE LOS 14 DIGITOS DEL RADICADO A CONSULTAR	<input type="text" value="20214090584992"/>
Generar	
El radicado finalizó su trámite. NO hay anexos para mostrar	

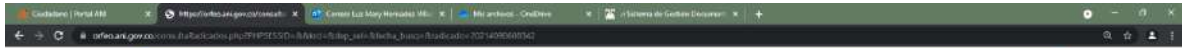
[Pulse aquí si desea diligenciar la Encuesta de Percepción](#)



AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA - CONSULTA DE RADICADOS	
DIGITE LOS 14 DIGITOS DEL RADICADO A CONSULTAR	<input type="text" value="20214090605082"/>
Generar	
El radicado finalizó su trámite. NO hay anexos para mostrar	

[Pulse aquí si desea diligenciar la Encuesta de Percepción](#)





AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA - CONSULTA DE RADICADOS	
DIGITE LOS 14 DIGITOS DEL RADICADO A CONSULTAR	<input type="text" value="20214090608342"/>
Generar	
El radicado finalizó su trámite. NO hay anexos para mostrar	

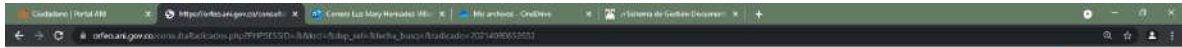
[Pulse aquí si desea diligenciar la Encuesta de Percepción](#)



AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA - CONSULTA DE RADICADOS	
DIGITE LOS 14 DIGITOS DEL RADICADO A CONSULTAR	<input type="text" value="20214090622882"/>
Generar	
El radicado finalizó su trámite. NO hay anexos para mostrar	

[Pulse aquí si desea diligenciar la Encuesta de Percepción](#)





AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA - CONSULTA DE RADICADOS	
DIGITE LOS 14 DIGITOS DEL RADICADO A CONSULTAR	<input type="text" value="20214090652632"/>
<input type="button" value="Generar"/>	
El radicado finalizó su trámite. NO hay anexos para mostrar	

[Pulse aquí si desea diligenciar la Encuesta de Percepción](#)

