



Documento firmado digitalmente



Para contestar cite:  
Radicado ANI No.: **20241020151933**  
\*20241020151933\*  
Fecha: **11-09-2024**

## MEMORANDO

Bogotá D.C.

**PARA: FRANCISCO OSPINA RAMÍREZ**

Presidente

**GUSTAVO ADOLFO SALAZAR HERRÁN**

Vicepresidente de Gestión Corporativa

**ANDRÉS FELIPE PEDRAZA GALINDO**

Equipo de Servicio al Ciudadano

**DE: LINA LEIDY LEAL DÍAZ**

Jefe Oficina de Control Interno (e)

**ASUNTO:** Informe de Auditoría a la Gestión de las Denuncias en la Agencia Nacional de Infraestructura.

Respetados Doctores,

La Oficina de Control Interno en los meses de agosto y septiembre de 2024 realizó auditoría a la Gestión de las Denuncias en la Agencia Nacional de Infraestructura.



Documento firmado digitalmente



**Para contestar cite:**  
Radicado ANI No.: **20241020151933**  
\*20241020151933\*  
Fecha: **11-09-2024**

Las conclusiones, no conformidades y recomendaciones de la auditoría se describen en el capítulo 5 del informe que se anexa a la presente comunicación.

De acuerdo con lo previsto en el literal g del art. 4º y los literales h, j y k del artículo 12 de la Ley 87 de 1993, se envía copia de este informe al área responsable, con el fin de que se formule el Plan de Mejoramiento correspondiente a la No Conformidad contenida en el documento adjunto, en consideración a la necesaria documentación de respuesta a través de la adopción de medidas preventivas y/o correctivas procedentes para lo cual el término recomendado es de treinta (30) días calendario contados a partir de la radicación.

Para el planteamiento de las acciones de mejoramiento frente a la No Conformidad formulada en el informe, 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 las situaciones presentadas y generar las acciones pertinentes en el formato de acción correctiva o de mejora (SEPG-F-019) y anexarlo a la respuesta del plan propuesto.

Cordialmente,

**LINA LEIDY LEAL DÍAZ**

Jefe Oficina de Control Interno (e)

Anexos: Informe de auditoría

cc: 1) GUSTAVO ADOLFO SALAZAR HERRAN (VICE) Vicepresidencia de Gestión Corporativa BOGOTÁ D.C. -2) ANDRES FELIPE PEDRAZA GALINDO Vicepresidencia de Gestión Corporativa BOGOTÁ D.C.

Proyectó: Keiri Yulith Araújo Rodríguez – Auditora – Oficina de Control Interno.

VoBo: LINA LEIDY LEAL DIAZ GIT (E)

Nro Rad Padre:

Nro Borrador: 20241020056673

**Agencia Nacional de Infraestructura**

Dirección: Calle 24A # 59 - 42, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 484 88 60

Línea Gratuita: (+57) 01 8000 410151

Página | 2



**Para contestar cite:**  
Radicado ANI No.: **20241020151933**  
\*20241020151933\*  
Fecha: **11-09-2024**

GADF-F-010



Firmado Digitalmente  
LINA LEIDY LEAL DIAZ

11/09/2024 11:17:02 COT -05

X41K-COAG-OF10-TGZ7-5172-6071-4228-71



# INFORME DE AUDITORÍA

A la gestión de denuncias en la Agencia  
Nacional de Infraestructura



2024

## CONTENIDO

1.	OBJETIVO.....	4
2.	ALCANCE .....	4
3.	MARCO NORMATIVO .....	4
4.	DESARROLLO DE LA AUDITORÍA.....	6
4.1	ANTECEDENTES .....	6
4.2	GESTIÓN DE DENUNCIAS EN LA AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA .....	7
4.2.1	SELECCIÓN DE LA MUESTRA.....	7
4.2.1.1	VERIFICACIÓN DE LA MUESTRA SELECCIONADA PARA LA AUDITORÍA .....	11
4.2.1.2	DENUNCIAS SELECCIONADAS EN LA VIGENCIA 2023.....	12
4.2.1.3	DENUNCIAS SELECCIONADAS EN LA VIGENCIA 2024.....	38
4.3	PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS .....	57
4.4	PLAN DE MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL .....	57
5.	CONCLUSIONES, NO CONFORMIDADES Y RECOMENDACIONES .....	57
5.1	Conclusiones.....	57
5.2	No Conformidades.....	59
5.2.1	FALTA DE REGISTRO DE LA INFORMACIÓN RELACIONADA CON LAS DENUNCIAS EN LOS FORMATOS PUBLICADOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD. ....	59
5.2.2	FALTA DE INCLUSIÓN DE LAS DENUNCIAS GESTIONADAS POR LA VICEPRESIDENCIA DE GESTIÓN CORPORATIVA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL DE LA ENTIDAD.....	61
5.2.3	EXTEMPORANEIDAD EN LA EMISIÓN DE RESPUESTA A DENUNCIA DE CORRUPCIÓN RECIBIDA EN LA ENTIDAD.....	63

5.2.4	ASIGNACIÓN INTERNA REALIZADA DE MANERA EXTEMPORÁNEA EN ORFEO.....	64
5.3	Recomendaciones .....	65

### ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Denuncias recibidas en 2023.....	8
Tabla 2	Denuncias recibidas en 2024.....	8
Tabla 3	Muestra seleccionada de las denuncias recibidas en la vigencia 2023 .....	10
Tabla 4	Muestra seleccionada de las denuncias recibidas en la vigencia 2024 .....	11

### ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1	Información remitida para la denuncia del caso No. 1 de la vigencia 2023 .....	13
Ilustración 2	Información remitida para la denuncia del caso No. 2 de la vigencia 2023 .....	19
Ilustración 3	Información remitida para la denuncia del caso No. 3 de la vigencia 2023 .....	25
Ilustración 4	Referencia del correo electrónico mediante el cual se recibió la denuncia. ....	43
Ilustración 5	Procedimiento interno denominado Gestión de Denuncias, Versión 007 .....	60

	<b>AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA</b> <b>A la gestión de denuncias en la Agencia Nacional de Infraestructura</b>	
--	--	---

## 1. OBJETIVO

Verificar la gestión adelantada en la Entidad respecto de las denuncias interpuestas en la Agencia Nacional de Infraestructura.

## 2. ALCANCE

Revisión realizada en el periodo comprendido entre el 1 de julio de 2023 y el 1 de julio de 2024.

## 3. MARCO NORMATIVO

- Constitución Política de Colombia de 1991.
- Ley 80 de 1993. Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública.
- Ley 1150 de 2007. Por medio de la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la Ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la contratación con Recursos Públicos.
- Ley 1437 de 2011. Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1474 de 2011. Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- Decreto 019 de 2012. Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública}.
- Ley 1581 de 2012. Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.

	<p style="text-align: center;"><b>AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA</b></p> <p style="text-align: center;"><b>A la gestión de denuncias en la Agencia Nacional de Infraestructura</b></p>	
--	---	---

- Ley 1712 de 2014. Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1755 de 2015. Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Decreto 1081 de 2015. Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República.
- Decreto 124 de 2016. Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".
- Resolución interna 20201000015725 del 1/11/2020. Por la cual se crea el Equipo de Trabajo para la Transparencia y lucha contra la corrupción de la Agencia, se dictan otras disposiciones y se deroga la Resolución 1071 de 2019.
- Resolución interna 20214000021385 del 29/12/2021. Por la cual se reglamenta el ejercicio del derecho de petición en la Agencia Nacional de Infraestructura.
- Resolución interna 20234000006975 del 08/06/2023. Por la cual se adopta el protocolo para la prevención, atención y medidas de protección de todas las formas de violencia contra la mujer y basadas en género o discriminación por razón de raza, etnia, religión, nacionalidad, ideología política o filosófica, sexo u orientación sexual o discapacidad y demás razones de discriminación en el ámbito laboral y contractual en la Agencia Nacional de Infraestructura.
- Procedimiento interno denominado "*Gestión de denuncias*" identificado en el Sistema de Gestión de Calidad bajo el código TPSC – P – 005 – Versión 007, con fecha del 29/11/2022.
- Y demás normas y disposiciones externas e internas concordantes, cuya aplicación sean pertinentes para lograr el objetivo de la auditoría.

	<p><b>AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA</b></p> <p><b>A la gestión de denuncias en la Agencia Nacional de Infraestructura</b></p>	
--	---	---

## 4. DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

### 4.1 ANTECEDENTES

Durante la etapa de ejecución del seguimiento normativo la Oficina de Control Interno desarrolló las siguientes actividades:

- a. **Notificación, Remisión del Plan de Auditoría y Solicitud inicial de información:** El 5 de agosto de 2024, mediante correo electrónico dirigido al Equipo de Servicio al Ciudadano de la Vicepresidencia de Gestión Corporativa, la Oficina de Control Interno remitió i) la notificación de la auditoría, ii) el Plan de Auditoría en el que se incluyeron el objeto, alcance, los criterios normativos, los riesgos de la auditoría, el cronograma de las actividades a desarrollar en el marco del ejercicio auditor, iii) se programó la reunión de apertura de la auditoría y iv) se elevó solicitud de información base para el inicio del análisis de la información objeto de auditoría, la cual fue respondida por el Equipo de Servicio al Ciudadano el 9 de agosto de 2024.
- b. **Reunión de apertura de la auditoría:** El 4 de agosto de 2024, a través de la herramienta Microsoft Teams, se llevó a cabo la reunión de apertura de la auditoría, de acuerdo con el cronograma de actividades, aprobadas previamente por parte de la Oficina de Control Interno en el Plan de Auditoría y socializadas con el auditado.
- c. **Solicitud de muestra de la auditoría:** El 13 de agosto de 2024, a través de correo electrónico, la Oficina de Control Interno solicitó al Equipo de Servicio al Ciudadano los soportes documentales que respaldan la gestión adelantada para las denuncias seleccionadas dentro de la muestra de la auditoría y se elevó solicitud de información de manera cuantitativa en cuanto a la reserva legal de las denuncias atendidas durante el tiempo establecido como alcance. Esta

	<p style="text-align: center;"><b>AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA</b></p> <p style="text-align: center;"><b>A la gestión de denuncias en la Agencia Nacional de Infraestructura</b></p>	
--	---	---

solicitud fue respondida mediante correo electrónico del 15 de agosto de 2024 y los soportes documentales fueron cargados en el enlace destinado para tal fin en OneDrive<sup>1</sup>.

- d. **Solicitud de información y reiteración de la solicitud de la carta de representación y/o salvaguarda de la auditoría<sup>2</sup>:** Mediante correo electrónico del 23 de agosto de 2023 se solicitó el cargue en OneDrive de los soportes documentales que evidencian la respuesta a las denuncias identificadas como *i)* Caso No. 3 – 155 – 12 – 02 – 24 06.41p.m. *ii)* Caso No. 4 – 163 – 16 – 02 – 24 04.52 a.m. y *iii)* Caso No. 5 – 182 – 21 – 02 – 24 08.22 a.m., así como la reiteración de la remisión de la carta de salvaguarda suscrita por los responsables, de la cual el Equipo de Servicio al Ciudadano emitió respuesta mediante correo electrónico del 27 de agosto de 2024<sup>3</sup>.

## 4.2 GESTIÓN DE DENUNCIAS EN LA AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA

En instancia de ejecución de la auditoría, el Equipo de Servicio al Ciudadano de la Vicepresidencia de Gestión Corporativa realizó la precisión de que, en el periodo definido como alcance de la auditoría, es decir, entre el 1 de julio de 2023 y el 1 de julio de 2024, se recibieron 1622 denuncias,<sup>4</sup> de las cuales la Oficina de Control Interno procede a tomar una muestra selectiva y a realizar el análisis de cumplimiento a los criterios normativos que versan sobre la materia.

### 4.2.1 SELECCIÓN DE LA MUESTRA

En respuesta emitida el 9 de agosto de 2024, en instancia de ejecución de la auditoría, el Equipo de Servicio al Ciudadano de la Vicepresidencia de Gestión Corporativa remitió las estadísticas en las que se precisaron las denuncias recibidas así:

<sup>1</sup> Esta información reposa en los papeles de trabajo de la auditoría.

<sup>2</sup> El soporte documental reposa en los papeles de trabajo de la auditoría.

<sup>3</sup> Los soportes documentales reposan en los papeles de trabajo de la auditoría.

<sup>4</sup> Como consta en el consolidado de las estadísticas remitidas en respuesta emitida el 9 de agosto de 2024. Los soportes documentales reposan en los papeles de trabajo de la auditoría.

	<p style="text-align: center;"><b>AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA</b></p> <p style="text-align: center;"><b>A la gestión de denuncias en la Agencia Nacional de Infraestructura</b></p>	
--	---	---

*Tabla 1 Denuncias recibidas en 2023*

PERIODO DE RECEPCIÓN DE LAS DENUNCIAS EN LA AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA	NÚMERO DE DENUNCIAS RECIBIDAS EN LA AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA
Tercer Trimestre de 2023	443 denuncias recibidas
Cuarto Trimestre de 2023	225 denuncias recibidas
<b>Total Denuncias recibidas</b>	<b>668<sup>5</sup> denuncias</b>

*Fuente: Creación propia con base en la información remitida el 9 de agosto de 2024 por el Equipo de Servicio al Ciudadano de la Vicepresidencia de Gestión Corporativa*

*Tabla 2 Denuncias recibidas en 2024*

PERIODO DE RECEPCIÓN DE LAS DENUNCIAS EN LA AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA	NÚMERO DE DENUNCIAS RECIBIDAS EN LA AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA
Primer Trimestre de 2024	410 denuncias recibidas
Segundo Trimestre de 2024	544 denuncias recibidas
<b>Total Denuncias recibidas</b>	<b>954<sup>6</sup> denuncias</b>

*Fuente: Creación propia con base en la información remitida el 9 de agosto de 2024 por el Equipo de Servicio al Ciudadano de la Vicepresidencia de Gestión Corporativa*

De las tablas anteriormente expuestas se tiene que entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2023 se recibieron 668 denuncias y que entre el 1 de diciembre y 1 de julio de 2024 se recibieron 954 denuncias, para un total de 1.622 denuncias recibidas en la Agencia Nacional de Infraestructura; sobre este valor es importante destacar que, en instancia de ejecución de la auditoría, el Equipo

<sup>5</sup> En la matriz se evidencia que se remitió la información de las 668 denuncias indicadas, es decir que no se evidencian denuncias con reserva legal.

<sup>6</sup> En la matriz fueron remitidas 938, es decir que faltan 16 denuncias, de las cuales no se indicó que corresponda al número de aquellas que cuentan con reserva legal, motivo por el cual la OCI emitirá observación con el fin de que se tenga en cuenta para la remisión de la información en el marco de la auditoría.

	<p style="text-align: center;"><b>AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA</b></p> <p style="text-align: center;"><b>A la gestión de denuncias en la Agencia Nacional de Infraestructura</b></p>	
--	---	---

de Servicio al ciudadano precisó mediante correo electrónico del 9 de agosto de 2024, frente a la reserva legal de los casos objeto del procedimiento auditado, que:

*“(...) se exceptúan los casos que han sido puestos en conocimiento de la Oficial Transparencia y/o Cumplimiento en atención a los siguientes fundamentos”*

*“(...) es posible avizorar un presunto hecho de corrupción por parte de los servidores públicos de la planta de personal de la Agencia Nacional de Infraestructura o de particulares en ejercicio de funciones públicas en el marco de la ejecución de contratos de concesión, servicios conexos a la concesión o en general cualquier relación contractual, participación o intervención en los que haga parte la Agencia Nacional de Infraestructura -ANI-, son situaciones que implican eventualmente el inicio de una serie de investigaciones administrativas, contractuales, penales o disciplinarias, para este último caso, se debe advertir la existencia de una reserva legal.”*

Y mediante correo electrónico del 15 de agosto de 2024<sup>7</sup>, con ocasión de solicitud de aclaración efectuada por la Oficina de Control Interno, respecto de los casos que cuentan con reserva legal, el Equipo de Servicio al Ciudadano precisó que cuantitativamente 17 denuncias recibidas en la Entidad cuentan con reserva legal.

Así las cosas, para la selección de la muestra de la auditoría, esta Oficina empleó la aplicación de la herramienta – Técnica de *muestreo aleatorio simple para estimar la proporción de una población*<sup>8</sup>, ofrecida como guía por el Departamento Administrativo de la Función Pública, considerando como parámetros y valores porcentuales los siguientes:

- i) **Como parámetro:** un universo del total de 1.622 de denuncias recibidas en el periodo definido como alcance de la auditoría en la Agencia Nacional de Infraestructura.

<sup>7</sup> Este documento reposa en los papeles de trabajo de la auditoría.

<sup>8</sup> El aplicativo de muestreo empleado se tomó de la caja de herramientas dispuesta en la Guía de Auditoría Basada en Riesgos emitida por parte del Departamento Administrativo de la Función Pública en Julio del año 2020.

	<b>AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA</b> <b>A la gestión de denuncias en la Agencia Nacional de Infraestructura</b>	
--	--	---

- ii) **Como valores porcentuales:** un 9%, correspondiente al error de la muestra, un 5%, correspondiente a la proporción de éxito y un 80%, correspondiente al nivel de confianza.

Como resultado de la técnica de muestreo practicada, se generó como resultado una muestra óptima de 10 denuncias, de las cuales fueron seleccionadas 5 correspondientes a la vigencia 2023 y 5 correspondientes a la vigencia 2024, como se expone a continuación:

- **Denuncias seleccionadas en la vigencia 2023.**

*Tabla 3 Muestra seleccionada de las denuncias recibidas en la vigencia 2023*

CASO NO.	FECHA DE LA DENUNCIA	TIPO DENUNCIA	DESCRIPCIÓN DE LA DENUNCIA (RESUMEN)	CANAL DENUNCIA	CONCLUSIONES
1	26/10/2023	Corrupción	Denuncia que personas inescrupulosas están usando el nombre de la ANI para ofrecer supuestas vacantes de empleo, solicitándoles consignar sumas de dinero, suscribir pólizas o hacer cursos.	atención directa público	Cerrado
2	14/07/2023	Corrupción	Denuncia que personas inescrupulosas están usando el nombre de la ANI para ofrecer supuestas vacantes de empleo, solicitándoles consignar sumas de dinero, suscribir pólizas o hacer cursos.	Línea fija atención ciudadano 4848860	Cerrado
3	11/12/2023	Corrupción	Denuncia que personas inescrupulosas están usando el nombre de la ANI para ofrecer supuestas vacantes de empleo, solicitándoles consignar sumas de dinero, suscribir pólizas o hacer cursos.	teléfono denuncias de corrupción	Cerrado
4	11/10/2023	Corrupción	Denuncia que personas inescrupulosas están usando el nombre de la ANI para ofrecer supuestas vacantes de empleo, solicitándoles consignar sumas de dinero, suscribir pólizas o hacer cursos.	correo de denuncias de corrupción	Cerrado
5	28/12/2023	Corrupción	Denuncia que personas inescrupulosas están usando el nombre de la ANI para ofrecer supuestas vacantes de empleo, solicitándoles consignar sumas de dinero, suscribir pólizas o hacer cursos.	Correo denuncias de corrupción	Cerrado

Fuente: Creación propia con base en la información remitida el 9 de agosto de 2024 por el Equipo de Servicio al Ciudadano de la Vicepresidencia de Gestión Corporativa

○ Denuncias seleccionadas en la vigencia 2024.

*Tabla 4 Muestra seleccionada de las denuncias recibidas en la vigencia 2024*

CASO NO.	FECHA DE LA DENUNCIA	TIPO DENUNCIA	DESCRIPCIÓN DE LA DENUNCIA (RESUMEN)	CANAL DENUNCIA	CONCLUSIONES
1	10/01/2024	Corrupción	Estafa por oferta laboral falsa	Correo de denuncias de corrupción	Cerrado
2	# de Radicado 20244090032012	Corrupción	Estafa por oferta laboral falsa	Radicación Orfeo	Cerrado
3	12/02/2024	Otros *	Denuncia por acoso	Correo de denuncias de corrupción	Cerrado
4	16/02/2024	Otros *	Denuncia por acoso	Correo de denuncias de corrupción	Cerrado
5	21/02/2024	Corrupción	Denuncia por acoso	Correo de denuncias de corrupción	Cerrado

Fuente: Creación propia con base en la información remitida el 9 de agosto de 2024 por el Equipo de Servicio al Ciudadano de la Vicepresidencia de Gestión Corporativa.

#### 4.2.1.1 VERIFICACIÓN DE LA MUESTRA SELECCIONADA PARA LA AUDITORÍA

En el desarrollo de la auditoría adelantada por la Oficina de Control Interno, se realizó el análisis a los documentos y argumentos expuestos sobre la gestión efectuada para las denuncias en la Entidad, según lo indicado en los literales *a*, *c* y *d* del acápite *antecedentes* del presente informe. Como resultado del análisis adelantado, a continuación, se exponen los resultados obtenidos para cada uno de los casos, objeto de auditoría, así:

	<b>AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA</b> <b>A la gestión de denuncias en la Agencia Nacional de Infraestructura</b>	
--	--	---

#### 4.2.1.2 DENUNCIAS SELECCIONADAS EN LA VIGENCIA 2023.

De las denuncias seleccionadas de la vigencia 2023 y analizadas como muestra de la auditoría se precisa que, en la *“matriz de información de operaciones sospechosas de lavado de activos, financiación del terrorismo”, corrupción o soborno*, identificada en el Sistema de Gestión de Calidad con el código TPSC-F-008, el Equipo de Servicio al Ciudadano indicó en la casilla denominada *“conclusiones”* que el estado de las gestiones se encuentran estado *“cerrado”*.

► **Caso No. 1: Denuncia recibida el 26/10/2023 por el canal de denuncia: atención directa público.**

La Oficina de Control Interno conoció, a través del enlace dispuesto para tal fin en OneDrive, el archivo remitido en formato Excel, para este caso, por el Equipo de Servicio al Ciudadano denominado: *“Caso No. 01 – Registro atenciones Equipo Servicio al Ciudadano.xlsx”* en el que se conoció la siguiente información relacionada:

**Ilustración 1 Información remitida para la denuncia del caso No. 1 de la vigencia 2023**

ID	337	Hora de inicio	10/26/23 10:19:58	Hora de finalización	10/26/23 10:23:05	Correo electrónico	scarvajal@ani.gov.co	Nombre	Santiago Carvajal Patiño	Hora de la última modificación	
Fecha de la atención	10/18/2023	Canal de atención	Presencial	Línea de atención	No aplica	Nombre o Razón social	Identificado	Departamento	Cundinamarca		
Municipio	Bogota	Correo electrónico2		Teléfono		Edad		Actividad/ocupación	No registra	Sexo	No registra
Tipo de solicitud	Denuncia	Tema	Estafa - Oferta laboral	Descripción	Solicitud información   Se brindó orientación presencial inmediata						
Número de radicación	n presencial inmediata		Copia del radicado			Área a la que corresponde	Vicepresidencia de Ges SI				

Fuente: Información tomada del archivo remitido por el Equipo Servicio al ciudadano el 15 de agosto de 2024 a través de enlace compartido en OneDrive.<sup>9</sup>

De la información remitida por el Equipo de Servicio al Ciudadano, frente a la gestión realizada para la denuncia estudiada, la Oficina de Control Interno emite los siguientes comentarios:

1. Se evidenció que la información relacionada con la denuncia recibida a través del canal de atención directa al público se registró en un formato Excel y no en el formato TPSC-F-003 Atención Directa al Público, establecido como punto de control dentro del procedimiento interno TPSC-P-005 – Versión 007, vigente para la gestión de la denuncia en estudio, situación que contraría la utilización del registro establecido en la actividad No. 1 del procedimiento interno de Gestión a Denuncias – Versión 007, situación que se verá reflejada como una No Conformidad.

<sup>9</sup> En cumplimiento de las disposiciones establecidas en la Ley 1581 de 2012, con el fin de ejercer la protección de los datos personales aquí incluidos, se procede a reservar la información sensible, tales como: Nombre o razón social, correo electrónico, teléfono y edad indicados para este caso.

	<p style="text-align: center;"><b>AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA</b></p> <p style="text-align: center;"><b>A la gestión de denuncias en la Agencia Nacional de Infraestructura</b></p>	
--	---	---

En cuanto a lo indicado, el Equipo de Servicio al Ciudadano, mediante correo electrónico del 6 de septiembre de 2024<sup>10</sup>, en instancia de socialización del informe preliminar, indicó sobre el particular:

“Tomando en cuenta que existió una transición entre los procedimientos de gestión de denuncias TPSC-P-005, versión 007 y el nuevo procedimiento TPSC-P-005, versión 008, se incorporó como parte de la actualización del citado procedimiento el Registro del Formulario en Línea de Atención para los canales presencial y telefónico como instrumento para garantizar que toda la información relacionada con las denuncias sea debidamente registrada.

Lo anterior, puede ser corroborado en el acápite de Observaciones el cual señala en su numeral 1. Recepción de Denuncias lo siguiente:

*“**Canal Presencial:** Se atiende a la ciudadanía y grupos de valor y se reciben las denuncias que formulan personalmente en la Oficina de Servicio al Ciudadano de la ANI en el horario de 8:00 am hasta las 5:00 pm en jornada continua, las cuáles pueden ser presentadas en formatos propios o ser recibidas de forma escrita o verbal mediante el formato Escrito de Atención TPSC-F-012 para su posterior radicación y trámite interno para las cuáles su acuso de recibo será a través del número de radicado. Su atención se registrará en el formulario en línea de Registro de atención.”*

*-**Canal Telefónico:** Será un canal de orientación inmediata, recepción y atención de denuncias. La línea exclusiva de denuncias (601) 4848861, línea PBX (1) 4848860 extensión 1353 y 1368, línea gratuita nacional 01 8000 410151. En el caso en que el quejoso requiera allegar información*

<sup>10</sup> Este soporte documental reposa en los papeles de trabajo de la auditoría.

	<p style="text-align: center;"><b>AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA</b></p> <p style="text-align: center;"><b>A la gestión de denuncias en la Agencia Nacional de Infraestructura</b></p>	
--	---	---

*respecto de los hechos reportados, el colaborador del Equipo de Servicio al Ciudadano indicará sobre los canales con los cuáles cuenta la ANI para allegar la información. Su atención se deberá registrar en el formulario en línea de Registro de atención y/o en el formato Escrito de Atención TPSC-F-012 en caso de corresponder a una petición verbal (modalidad denuncia).“(subrayado y cursiva fuera de texto).*

En vista de lo anterior y ejerciendo una buena práctica en procura de la mejora continua, se considera este hallazgo como un hecho superado, al no existir actualmente las razones que motivaron esta solicitud, en vista de que en el nuevo procedimiento esta situación se encuentra subsanada al permitirse el registro de esta información en el formulario en línea de atención, el cual genera la base en excel presentada en el muestreo de los casos auditados y que para la fecha de extracción de la información solicitada en el muestra de auditoría dicho registro ya se encontraba en operación y funcionamiento.”

De lo indicado por el Equipo de Servicio al Ciudadano, la Oficina de Control Interno precisa que como la auditoría se realizó a la gestión de las denuncias cobijadas por el procedimiento interno TPSC-P-005 – Versión 007, no es posible acoger los argumentos expuestos respecto de la versión 008 del procedimiento publicado en el Sistema de Gestión de Calidad el 5 de agosto de 2024. Ahora bien, a la luz de lo resuelto en el Artículo 12 de la Resolución 20214000021385,<sup>11</sup> la información de las denuncias debe diligenciarse en los formatos que se encuentran disponibles en el sistema de gestión de calidad, que para el caso concreto, corresponde a los indicados en la Versión 007 del procedimiento interno que rige sobre la materia, motivo por el cual no es posible acoger los argumentos expuestos por el Equipo de Servicio al Ciudadano y en consecuencia la No Conformidad queda en firme.

---

<sup>11</sup> “Por la cual se reglamenta el ejercicio del derecho de petición en la Agencia Nacional de Infraestructura”

	<p style="text-align: center;"><b>AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA</b></p> <p style="text-align: center;"><b>A la gestión de denuncias en la Agencia Nacional de Infraestructura</b></p>	
--	---	---

2. Así mismo, no se observó, de manera soportada, para este caso, la trazabilidad de la gestión realizada por el Equipo de Servicio al Ciudadano en el Sistema de Gestión Documental, motivo por el cual, se emitirá No Conformidad sobre el particular.

En instancia de socialización del informe preliminar, el Equipo de Servicio al Ciudadano indicó, mediante correo electrónico del 6 de septiembre de 2024:<sup>12</sup>

*“El procedimiento vigente para la fecha de las muestras auditadas identifica y distingue los canales de recepción institucionales para la recepción y registro de las denuncias que llegan por dichos medios, siendo entre otros el: oficio de sistema documental - Orfeo- y el canal denuncias@ani.gov.co, lo anterior puede ser corroborado en el paso No. 01 del procedimiento de denuncias titulado Registros.*

*Para el primer evento, el documento denuncia que ingresa a través del sistema de gestión documental Orfeo se le asigna un número de radicado por parte del mismo sistema, y en el caso de las denuncias que ingresan a través del canal denuncias@ani.gov.co estas cuentan con un número de consecutivo interno que corresponde al registro de la anotación del caso en la matriz de información de operaciones sospechosas de lavado de activos, financiación del terrorismo, corrupción o soborno (TPSC-F-008). La numeración en estos casos corresponde a la unión de la columna A (item) con la columna B (fecha de la denuncia) lo que permite generar identidad de radicado y distinción de los casos puestos a conocimiento del citado canal, cumpliéndose así el parámetro legal que se endilga en el informe preliminar de la auditoria establecida en el parágrafo 3 del Artículo 4.2.3 del Acuerdo 001 de 2024.*

*Por lo expuesto se considera procedente desestimar esta no conformidad.”*

---

<sup>12</sup> Este soporte documental reposa en los papeles de trabajo de la auditoría.

	<p style="text-align: center;"><b>AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA</b></p> <p style="text-align: center;"><b>A la gestión de denuncias en la Agencia Nacional de Infraestructura</b></p>	
--	---	---

En respuesta a lo anteriormente expuesto, no es procedente desestimar la No conformidad formulada, debido a que no se demostró el cumplimiento de lo dispuesto respecto de la radicación de comunicaciones oficiales en la Entidad, para lo cual persiste la trasgresión a lo establecido en los siguientes criterios normativos:

- Art. 15<sup>13</sup> de la Ley 1437 de 2011<sup>14</sup>
- Artículo 4.2.3.<sup>15</sup> del Acuerdo 001 de 2024<sup>16</sup>

<sup>13</sup> **ARTÍCULO 15. Presentación y radicación de peticiones.** Las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos.”

<sup>14</sup> Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

<sup>15</sup> **Procedimientos para la radicación de comunicaciones oficiales.** Los procedimientos para la radicación de comunicaciones oficiales velarán por la transparencia de la actuación administrativa, razón por la cual, no se podrán reservar números de radicación, ni habrá números repetidos, enmendados, corregidos o tachados. Al momento de la radicación se debe dejar constancia de la fecha, hora de recibo o envío y el número único del radicado de entrada o de salida. La numeración será asignada en estricto orden consecutivo, se iniciará el primero (1) de enero de cada año a partir del radicado número uno (1), utilizando sistemas manuales, mecánicos o automatizados. El sistema debe permitir generar reportes del registro de las comunicaciones oficiales que contenga el nombre de la persona o entidad remitente, nombre o código de la dependencia competente, número de radicado de entrada y de salida, nombre de la persona responsable del trámite, anexos y tiempos de respuesta.

**Parágrafo 1.** Si la entidad cuenta con un Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo – SGDEA, el módulo de radicación deberá centralizar la administración del servicio de la Ventanilla Única para que desde cualquier sede o medio de atención se recepcionen las comunicaciones oficiales o peticiones, y en concordancia con la normatividad y lineamientos vigentes para el registro de documentos electrónicos.

**Parágrafo 2.** Si la entidad cuenta con regionales, sucursales o sedes, determinará conforme a sus necesidades, si centralizan en una de ellas la recepción de las comunicaciones oficiales, o si en cada regional, sucursal o sede, habrá oficina o Ventanilla Única para la radicación.

**Parágrafo 3.** Cuando el usuario realice peticiones de manera presencial o a través de canales electrónicos o de manera verbal, el sujeto obligado deberá asignarle un número de radicado a su derecho de petición conforme a los procedimientos establecidos por la entidad en concordancia con las normas y políticas vigentes para la atención y servicio al ciudadano.

**Parágrafo 4.** Cuando existan errores en la radicación y se anulen los números, se debe dejar constancia en un acta o documento equivalente, con la respectiva justificación y firma del jefe de la unidad o área responsable de la función de archivo o gestión documental en la entidad.

<sup>16</sup> “Por el cual se establece el Acuerdo Único de la Función Archivística, se definen los criterios técnicos y jurídicos para su implementación en el Estado Colombiano y se fijan otras disposiciones.”

	<p style="text-align: center;"><b>AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA</b></p> <p style="text-align: center;"><b>A la gestión de denuncias en la Agencia Nacional de Infraestructura</b></p>	
--	---	---

- Programa de Gestión documental 2023 – 2024<sup>17</sup>
- Artículo 12 de la Resolución interna 20214000021385<sup>18</sup>

Así las cosas, queda en firme la No Conformidad formulada.

3. En instancia de ejecución de la auditoría, se evidenció dentro de la “*matriz de información de operaciones sospechosas de lavado de activos, financiación del terrorismo, corrupción o soborno*”, identificada en el Sistema de Gestión de Calidad con el código TPSC-F-008 que en la casilla denominada “*Estado actual y gestiones adelantadas*” el Equipo de Servicio al Ciudadano, para este caso, indicó:

*“Se le contesta al ciudadano con la campaña 'ojo no coma cuento' y se informa en copia oculta a la penalista de defensa judicial para ser parte de las gestiones ante la FGN.”*

Sin embargo, en los soportes remitidos durante la ejecución de la auditoría con la gestión realizada para este caso, no se evidenció el soporte de la remisión de la contestación emitida al ciudadano copiada al Grupo Interno de Trabajo de Defensa Judicial, situación que generará una recomendación, en el sentido de la importancia de remitir la totalidad de los soportes documentales a la Oficina de Control Interno, en el marco del ejercicio auditor.

- ▶ **Caso No. 2: Denuncia recibida el 14/07/2023 por el canal de denuncia: Línea fija atención al ciudadano 4848860.**

La Oficina de Control Interno conoció, a través del enlace dispuesto para tal fin en OneDrive, el archivo remitido en formato Excel, para este caso, por el Equipo de Servicio al Ciudadano

---

<sup>17</sup> “(...) Garantizar el control unificado del registro y radicación de los documentos tramitados por la entidad independientemente de los medios y canales disponibles y de acuerdo con los tipos de información definidos.”

<sup>18</sup> “Por la cual se reglamenta el ejercicio del derecho de petición en la Agencia Nacional de Infraestructura”

denominado: “Caso No. 02 – Registro atenciones Equipo Servicio al Ciudadano.xlsx” en el que se conoció la siguiente información relacionada:

*Ilustración 2 Información remitida para la denuncia del caso No. 2 de la vigencia 2023*

ID	Hora de inicio	Hora de finalización	Correo electrónico	Nombre	Hora de la última modificación	Fecha
2612	7/14/23 14:04:09	7/14/23 14:06:05	malarcon@ani.gov.co	Maria Fernanda Alarcon Hurtado		
Fecha de la atención	Canal de atención	Línea de atención	Nombre o Razón social	Número de identificación		
7/14/2023	Telefónico	Línea fija atención al ciudadano		No registra		
Departamento	Municipio	Correo electrónico2	Teléfono	Edad	Actividad/ocupación	Sexo
No registra	No registra	No registra	No registra	No registra	No registra	No registra
Sexo	Tipo de solicitud	Tema	Descripción	Gestión realizada	Número de radicado	
	Denuncia	Estafa - Oferta laboral	La persona manifestó q	Se brindó orientación inmediata por parte del Equipo de Servicio al Ciudadano		
Número de radicado	Copia del radicado	Área a la que corresponde	Calificación del servicio			
	mediata por parte del Equipo de Servicio al Ciudadano		No registra			

*Fuente: Información tomada del archivo remitido por el Equipo Servicio al ciudadano el 15 de agosto de 2024 a través de enlace compartido en OneDrive.<sup>19</sup>*

De la información remitida por el Equipo de Servicio al ciudadano, frente a la gestión realizada para la denuncia estudiada, la Oficina de Control Interno emite los siguientes comentarios:

1. Se evidenció que la información relacionada con la denuncia recibida a través del canal de Línea fija atención al ciudadano 4848860 se registró en un formato construido en Excel y no en el formato TPSC-F-001 Registro de Peticiones Verbales, establecido como punto de control dentro del procedimiento interno TPSC-P-005, Versión 007, vigente para la gestión de la denuncia en estudio, situación que contraría la utilización del registro establecido en la actividad No. 1 del procedimiento interno de Gestión a Denuncias, motivo por el cual esta situación se verá reflejada como una No Conformidad.

<sup>19</sup> En cumplimiento de las disposiciones establecidas en la Ley 1581 de 2012, con el fin de ejercer la protección de los datos personales aquí incluidos, se procede a reservar la información sensible, tales como: Nombre o razón social, correo electrónico, teléfono y edad indicados para este caso.

	<p><b>AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA</b></p> <p><b>A la gestión de denuncias en la Agencia Nacional de Infraestructura</b></p>	
--	---	---

En cuanto a lo indicado, el Equipo de Servicio al Ciudadano, mediante correo electrónico del 6 de septiembre de 2024<sup>20</sup>, en instancia de socialización del informe preliminar, indicó sobre el particular:

“Tomando en cuenta que existió una transición entre los procedimientos de gestión de denuncias TPSC-P-005, versión 007 y el nuevo procedimiento TPSC-P-005, versión 008, se incorporó como parte de la actualización del citado procedimiento el Registro del Formulario en Línea de Atención para los canales presencial y telefónico como instrumento para garantizar que toda la información relacionada con las denuncias sea debidamente registrada.

Lo anterior, puede ser corroborado en el acápite de Observaciones el cual señala en su numeral 1. Recepción de Denuncias lo siguiente:

*“**Canal Presencial:** Se atiende a la ciudadanía y grupos de valor y se reciben las denuncias que formulan personalmente en la Oficina de Servicio al Ciudadano de la ANI en el horario de 8:00 am hasta las 5:00 pm en jornada continua, las cuáles pueden ser presentadas en formatos propios o ser recibidas de forma escrita o verbal mediante el formato Escrito de Atención TPSC-F-012 para su posterior radicación y trámite interno para las cuáles su acuso de recibo será a través del número de radicado. Su atención se registrará en el formulario en línea de Registro de atención.”*

*-**Canal Telefónico:** Será un canal de orientación inmediata, recepción y atención de denuncias. La línea exclusiva de denuncias (601) 4848861, línea PBX (1) 4848860 extensión 1353 y 1368, línea gratuita nacional 01*

---

<sup>20</sup> Este soporte documental reposa en los papeles de trabajo de la auditoría.

	<p style="text-align: center;"><b>AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA</b></p> <p style="text-align: center;"><b>A la gestión de denuncias en la Agencia Nacional de Infraestructura</b></p>	
--	---	---

*8000 410151. En el caso en que el quejoso requiera allegar información respecto de los hechos reportados, el colaborador del Equipo de Servicio al Ciudadano indicará sobre los canales con los cuáles cuenta la ANI para allegar la información. Su atención se deberá registrar en el formulario en línea de Registro de atención y/o en el formato Escrito de Atención TPSC-F-012 en caso de corresponder a una petición verbal (modalidad denuncia). “(subrayado y cursiva fuera de texto).”*

En vista de lo anterior y ejerciendo una buena práctica en procura de la mejora continua, se considera este hallazgo como un hecho superado, al no existir actualmente las razones que motivaron esta solicitud, en vista de que en el nuevo procedimiento esta situación se encuentra subsanada al permitirse el registro de esta información en el formulario en línea de atención, el cual genera la base en excel presentada en el muestreo de los casos auditados y que para la fecha de extracción de la información solicitada en el muestra de auditoria dicho registro ya se encontraba en operación y funcionamiento.”

De lo indicado por el Equipo de Servicio al Ciudadano, la Oficina de Control Interno precisa que como la auditoría se realizó a la gestión de las denuncias cobijadas por el procedimiento interno TPSC-P-005 – Versión 007, no es posible acoger los argumentos expuestos respecto de la versión 008 del procedimiento publicado en el Sistema de Gestión de Calidad el 5 de agosto de 2024. Ahora bien, a la luz de lo resuelto en el Artículo 12 de la Resolución 20214000021385,<sup>21</sup> la información de las denuncias debe diligenciarse en los formatos que se encuentran disponibles en el sistema de gestión de calidad, que para el caso concreto, corresponde a los indicados en la Versión 007 del procedimiento interno que rige sobre la materia, motivo por el cual no es posible acoger los argumentos expuestos por el Equipo de Servicio al Ciudadano y en consecuencia la No Conformidad queda en firme.

---

<sup>21</sup> “Por la cual se reglamenta el ejercicio del derecho de petición en la Agencia Nacional de Infraestructura”

	<p style="text-align: center;"><b>AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA</b></p> <p style="text-align: center;"><b>A la gestión de denuncias en la Agencia Nacional de Infraestructura</b></p>	
--	---	---

2. Así mismo, no se observó, de manera soportada, para este caso, la trazabilidad de la gestión realizada por el Equipo de Servicio al Ciudadano en el Sistema de Gestión Documental, motivo por el cual, se emitirá No Conformidad sobre el particular.

En instancia de socialización del informe preliminar, el Equipo de Servicio al Ciudadano indicó, mediante correo electrónico del 6 de septiembre de 2024.<sup>22</sup>

*“El procedimiento vigente para la fecha de las muestras auditadas identifica y distingue los canales de recepción institucionales para la recepción y registro de las denuncias que llegan por dichos medios, siendo entre otros el: oficio de sistema documental - Orfeo- y el canal denuncias@ani.gov.co, lo anterior puede ser corroborado en el paso No. 01 del procedimiento de denuncias titulado Registros.*

*Para el primer evento, el documento denuncia que ingresa a través del sistema de gestión documental Orfeo se le asigna un número de radicado por parte del mismo sistema, y en el caso de las denuncias que ingresan a través del canal denuncias@ani.gov.co estas cuentan con un número de consecutivo interno que corresponde al registro de la anotación del caso en la matriz de información de operaciones sospechosas de lavado de activos, financiación del terrorismo, corrupción o soborno (TPSC-F-008). La numeración en estos casos corresponde a la unión de la columna A (item) con la columna B (fecha de la denuncia) lo que permite generar identidad de radicado y distinción de los casos puestos a conocimiento del citado canal, cumpliéndose así el parámetro legal que se endilga en el informe preliminar de la auditoría establecida en el parágrafo 3 del Artículo 4.2.3 del Acuerdo 001 de 2024.*

*Por lo expuesto se considera procedente desestimar esta no conformidad.”*

---

<sup>22</sup> Este soporte documental reposa en los papeles de trabajo de la auditoría.

	<p style="text-align: center;"><b>AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA</b></p> <p style="text-align: center;"><b>A la gestión de denuncias en la Agencia Nacional de Infraestructura</b></p>	
--	---	---

En respuesta a lo anteriormente expuesto, no es procedente desestimar la No conformidad formulada, debido a que no se demostró el cumplimiento de lo dispuesto respecto de la radicación de comunicaciones oficiales en la Entidad, para lo cual persiste la trasgresión a lo establecido en los siguientes criterios normativos:

- Art. 15<sup>23</sup> de la Ley 1437 de 2011<sup>24</sup>
- Artículo 4.2.3.<sup>25</sup> del Acuerdo 001 de 2024<sup>26</sup>

<sup>23</sup> **ARTÍCULO 15. Presentación y radicación de peticiones.** Las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos.”

<sup>24</sup> Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

<sup>25</sup> **Procedimientos para la radicación de comunicaciones oficiales.** Los procedimientos para la radicación de comunicaciones oficiales velarán por la transparencia de la actuación administrativa, razón por la cual, no se podrán reservar números de radicación, ni habrá números repetidos, enmendados, corregidos o tachados. Al momento de la radicación se debe dejar constancia de la fecha, hora de recibo o envío y el número único del radicado de entrada o de salida. La numeración será asignada en estricto orden consecutivo, se iniciará el primero (1) de enero de cada año a partir del radicado número uno (1), utilizando sistemas manuales, mecánicos o automatizados. El sistema debe permitir generar reportes del registro de las comunicaciones oficiales que contenga el nombre de la persona o entidad remitente, nombre o código de la dependencia competente, número de radicado de entrada y de salida, nombre de la persona responsable del trámite, anexos y tiempos de respuesta.

**Parágrafo 1.** Si la entidad cuenta con un Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo – SGDEA, el módulo de radicación deberá centralizar la administración del servicio de la Ventanilla Única para que desde cualquier sede o medio de atención se recepcionen las comunicaciones oficiales o peticiones, y en concordancia con la normatividad y lineamientos vigentes para el registro de documentos electrónicos.

**Parágrafo 2.** Si la entidad cuenta con regionales, sucursales o sedes, determinará conforme a sus necesidades, si centralizan en una de ellas la recepción de las comunicaciones oficiales, o si en cada regional, sucursal o sede, habrá oficina o Ventanilla Única para la radicación.

**Parágrafo 3.** Cuando el usuario realice peticiones de manera presencial o a través de canales electrónicos o de manera verbal, el sujeto obligado deberá asignarle un número de radicado a su derecho de petición conforme a los procedimientos establecidos por la entidad en concordancia con las normas y políticas vigentes para la atención y servicio al ciudadano.

**Parágrafo 4.** Cuando existan errores en la radicación y se anulen los números, se debe dejar constancia en un acta o documento equivalente, con la respectiva justificación y firma del jefe de la unidad o área responsable de la función de archivo o gestión documental en la entidad.

<sup>26</sup> “Por el cual se establece el Acuerdo Único de la Función Archivística, se definen los criterios técnicos y jurídicos para su implementación en el Estado Colombiano y se fijan otras disposiciones.”

	<p style="text-align: center;"><b>AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA</b></p> <p style="text-align: center;"><b>A la gestión de denuncias en la Agencia Nacional de Infraestructura</b></p>	
--	---	---

- Programa de Gestión documental 2023 – 2024<sup>27</sup>
- Artículo 12 de la Resolución interna 20214000021385<sup>28</sup>

Así las cosas, queda en firme la No Conformidad formulada.

3. En instancia de ejecución de la auditoría, se evidenció dentro de la “*matriz de información de operaciones sospechosas de lavado de activos, financiación del terrorismo, corrupción o soborno*”, identificada en el Sistema de Gestión de Calidad con el código TPSC-F-008 que en la casilla denominada “*Estado actual y gestiones adelantadas*” el Equipo de Servicio al Ciudadano, para este caso, indicó:

*“Se le contesta al ciudadano con la campaña 'ojo no coma cuento' y se informa en copia oculta a la penalista de defensa judicial para ser parte de las gestiones ante la FGN.”*

Sin embargo, en los soportes remitidos durante la ejecución de la auditoría con la gestión realizada para este caso, no se evidenció el soporte de la remisión de la contestación emitida al ciudadano copiada al Grupo Interno de Trabajo de Defensa Judicial, situación que generará el planteamiento de una recomendación, en el sentido de la importancia de remitir la totalidad de los soportes documentales a la Oficina de Control Interno, en el marco del ejercicio auditor.

- ▶ **Caso No. 3: Denuncia recibida el 11/12/2023 por el canal de denuncia: teléfono denuncias de corrupción.**

La Oficina de Control Interno conoció, a través del enlace dispuesto para tal fin en OneDrive, el archivo remitido en formato Excel, para este caso, por el Equipo de Servicio al Ciudadano

---

<sup>27</sup> “(...) Garantizar el control unificado del registro y radicación de los documentos tramitados por la entidad independientemente de los medios y canales disponibles y de acuerdo con los tipos de información definidos.”

<sup>28</sup> “Por la cual se reglamenta el ejercicio del derecho de petición en la Agencia Nacional de Infraestructura”

denominado: “Caso No. 03 – Registro atenciones Equipo Servicio al Ciudadano.xlsx” en el que se conoció la siguiente información relacionada:

**Ilustración 3 Información remitida para la denuncia del caso No. 3 de la vigencia 2023**

ID	Hora de inicio	Hora de finalización	Correo electrónico	Nombre	Hora de la última mo	Fecha de la atención	Canal de atención
3847	12/11/23 13:38:51	12/11/23 13:40:21	mcarrillo@ani.gov.co	María José Carrillo Buitrago		12/11/2023	Telefónico
Línea de atención	Nombre o Razón soci	Número de Identifica	Departamento	Municipio	Correo electrónico2	Teléfono	Edad
Línea de denuncias 484	No registra	Cundinamarca	No registra	No registra	No registra	No registra	No registra
Actividad/ocupación	Sexo	Tipo de solicitud	Tema	Descripción	Gestión realizada	Número de radicado	
No registra		Denuncia	Estafa - Oferta laboral	WhatsApp	Se brindó orientación inmediata por parte del E		
Copla del radicado	Área a la que corresp	Calificación del servi					
Equipo de Servicio al Ciudadano		No registra					

Fuente: Información tomada del archivo remitido por el Equipo Servicio al ciudadano el 15 de agosto de 2024 a través de enlace compartido en OneDrive.<sup>29</sup>

De la información remitida por el Equipo de Servicio al Ciudadano, frente a la gestión realizada para la denuncia estudiada, la Oficina de Control Interno emite los siguientes comentarios:

1. Se evidenció que la información relacionada con la denuncia recibida a través del canal de teléfono denuncias de corrupción se registró en un formato construido en Excel y no en el formato TPSC-F-001 Registro de Peticiones Verbales, establecido como punto de control dentro del procedimiento interno TPSC-P-005, Versión 007, vigente para la gestión de la denuncia en estudio, situación que contraría la utilización del registro establecido en la actividad No. 1 del procedimiento interno de Gestión a Denuncias, situación que se verá reflejada como una No Conformidad.

<sup>29</sup> En cumplimiento de las disposiciones establecidas en la Ley 1581 de 2012, con el fin de ejercer la protección de los datos personales aquí incluidos, se procede a reservar la información sensible, tales como: Nombre o razón social, correo electrónico, teléfono y edad indicados para este caso.

	<p style="text-align: center;"><b>AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA</b></p> <p style="text-align: center;"><b>A la gestión de denuncias en la Agencia Nacional de Infraestructura</b></p>	
--	---	---

En cuanto a lo indicado, el Equipo de Servicio al Ciudadano, mediante correo electrónico del 6 de septiembre de 2024<sup>30</sup>, en instancia de socialización del informe preliminar, indicó sobre el particular:

“Tomando en cuenta que existió una transición entre los procedimientos de gestión de denuncias TPSC-P-005, versión 007 y el nuevo procedimiento TPSC-P-005, versión 008, se incorporó como parte de la actualización del citado procedimiento el Registro del Formulario en Línea de Atención para los canales presencial y telefónico como instrumento para garantizar que toda la información relacionada con las denuncias sea debidamente registrada.

Lo anterior, puede ser corroborado en el acápite de Observaciones el cual señala en su numeral 1. Recepción de Denuncias lo siguiente:

*“**Canal Presencial:** Se atiende a la ciudadanía y grupos de valor y se reciben las denuncias que formulan personalmente en la Oficina de Servicio al Ciudadano de la ANI en el horario de 8:00 am hasta las 5:00 pm en jornada continua, las cuáles pueden ser presentadas en formatos propios o ser recibidas de forma escrita o verbal mediante el formato Escrito de Atención TPSC-F-012 para su posterior radicación y trámite interno para las cuáles su acuso de recibo será a través del número de radicado. Su atención se registrará en el formulario en línea de Registro de atención.”*

*-**Canal Telefónico:** Será un canal de orientación inmediata, recepción y atención de denuncias. La línea exclusiva de denuncias (601) 4848861, línea PBX (1) 4848860 extensión 1353 y 1368, línea gratuita nacional 01 8000 410151. En el caso en que el quejoso requiera allegar información*

---

<sup>30</sup> Este soporte documental reposa en los papeles de trabajo de la auditoría.

	<p style="text-align: center;"><b>AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA</b></p> <p style="text-align: center;"><b>A la gestión de denuncias en la Agencia Nacional de Infraestructura</b></p>	
--	---	---

*respecto de los hechos reportados, el colaborador del Equipo de Servicio al Ciudadano indicará sobre los canales con los cuáles cuenta la ANI para allegar la información. Su atención se deberá registrar en el formulario en línea de Registro de atención y/o en el formato Escrito de Atención TPSC-F-012 en caso de corresponder a una petición verbal (modalidad denuncia).“(subrayado y cursiva fuera de texto).*

En vista de lo anterior y ejerciendo una buena práctica en procura de la mejora continua, se considera este hallazgo como un hecho superado, al no existir actualmente las razones que motivaron esta solicitud, en vista de que en el nuevo procedimiento esta situación se encuentra subsanada al permitirse el registro de esta información en el formulario en línea de atención, el cual genera la base en excel presentada en el muestreo de los casos auditados y que para la fecha de extracción de la información solicitada en el muestra de auditoría dicho registro ya se encontraba en operación y funcionamiento.”

De lo indicado por el Equipo de Servicio al Ciudadano, la Oficina de Control Interno precisa que como la auditoría se realizó a la gestión de las denuncias cobijadas por el procedimiento interno TPSC-P-005 – Versión 007, no es posible acoger los argumentos expuestos respecto de la versión 008 del procedimiento publicado en el Sistema de Gestión de Calidad el 5 de agosto de 2024. Ahora bien, a la luz de lo resuelto en el Artículo 12 de la Resolución 20214000021385,<sup>31</sup> la información de las denuncias debe diligenciarse en los formatos que se encuentran disponibles en el sistema de gestión de calidad, que para el caso concreto, corresponde a los indicados en la Versión 007 del procedimiento interno que rige sobre la materia, motivo por el cual no es posible acoger los argumentos expuestos por el Equipo de Servicio al Ciudadano y en consecuencia la No Conformidad queda en firme.

---

<sup>31</sup> “Por la cual se reglamenta el ejercicio del derecho de petición en la Agencia Nacional de Infraestructura”

	<p><b>AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA</b></p> <p><b>A la gestión de denuncias en la Agencia Nacional de Infraestructura</b></p>	
--	---	---

2. Así mismo, no se observó, de manera soportada, para este caso, la trazabilidad de la gestión realizada por el Equipo de Servicio al Ciudadano en el Sistema de Gestión Documental, motivo por el cual, se emitirá No Conformidad sobre el particular.

En instancia de socialización del informe preliminar, el Equipo de Servicio al Ciudadano indicó, mediante correo electrónico del 6 de septiembre de 2024:<sup>32</sup>

*“El procedimiento vigente para la fecha de las muestras auditadas identifica y distingue los canales de recepción institucionales para la recepción y registro de las denuncias que llegan por dichos medios, siendo entre otros el: oficio de sistema documental - Orfeo- y el canal denuncias@ani.gov.co, lo anterior puede ser corroborado en el paso No. 01 del procedimiento de denuncias titulado Registros.*

*Para el primer evento, el documento denuncia que ingresa a través del sistema de gestión documental Orfeo se le asigna un número de radicado por parte del mismo sistema, y en el caso de las denuncias que ingresan a través del canal denuncias@ani.gov.co estas cuentan con un número de consecutivo interno que corresponde al registro de la anotación del caso en la matriz de información de operaciones sospechosas de lavado de activos, financiación del terrorismo, corrupción o soborno (TPSC-F-008). La numeración en estos casos corresponde a la unión de la columna A (item) con la columna B (fecha de la denuncia) lo que permite generar identidad de radicado y distinción de los casos puestos a conocimiento del citado canal, cumpliéndose así el parámetro legal que se endilga en el informe preliminar de la auditoria establecida en el parágrafo 3 del Artículo 4.2.3 del Acuerdo 001 de 2024.*

*Por lo expuesto se considera procedente desestimar esta no conformidad.”*

---

<sup>32</sup> Este soporte documental reposa en los papeles de trabajo de la auditoría.

	<p style="text-align: center;"><b>AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA</b></p> <p style="text-align: center;"><b>A la gestión de denuncias en la Agencia Nacional de Infraestructura</b></p>	
--	---	---

En respuesta a lo anteriormente expuesto, no es procedente desestimar la No conformidad formulada, debido a que no se demostró el cumplimiento de lo dispuesto respecto de la radicación de comunicaciones oficiales en la Entidad, para lo cual persiste la trasgresión a lo establecido en los siguientes criterios normativos:

- Art. 15<sup>33</sup> de la Ley 1437 de 2011<sup>34</sup>
- Artículo 4.2.3.<sup>35</sup> del Acuerdo 001 de 2024<sup>36</sup>

<sup>33</sup> **ARTÍCULO 15. Presentación y radicación de peticiones.** Las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos.”

<sup>34</sup> Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

<sup>35</sup> **Procedimientos para la radicación de comunicaciones oficiales.** Los procedimientos para la radicación de comunicaciones oficiales velarán por la transparencia de la actuación administrativa, razón por la cual, no se podrán reservar números de radicación, ni habrá números repetidos, enmendados, corregidos o tachados. Al momento de la radicación se debe dejar constancia de la fecha, hora de recibo o envío y el número único del radicado de entrada o de salida. La numeración será asignada en estricto orden consecutivo, se iniciará el primero (1) de enero de cada año a partir del radicado número uno (1), utilizando sistemas manuales, mecánicos o automatizados. El sistema debe permitir generar reportes del registro de las comunicaciones oficiales que contenga el nombre de la persona o entidad remitente, nombre o código de la dependencia competente, número de radicado de entrada y de salida, nombre de la persona responsable del trámite, anexos y tiempos de respuesta.

**Parágrafo 1.** Si la entidad cuenta con un Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo – SGDEA, el módulo de radicación deberá centralizar la administración del servicio de la Ventanilla Única para que desde cualquier sede o medio de atención se recepcionen las comunicaciones oficiales o peticiones, y en concordancia con la normatividad y lineamientos vigentes para el registro de documentos electrónicos.

**Parágrafo 2.** Si la entidad cuenta con regionales, sucursales o sedes, determinará conforme a sus necesidades, si centralizan en una de ellas la recepción de las comunicaciones oficiales, o si en cada regional, sucursal o sede, habrá oficina o Ventanilla Única para la radicación.

**Parágrafo 3.** Cuando el usuario realice peticiones de manera presencial o a través de canales electrónicos o de manera verbal, el sujeto obligado deberá asignarle un número de radicado a su derecho de petición conforme a los procedimientos establecidos por la entidad en concordancia con las normas y políticas vigentes para la atención y servicio al ciudadano.

**Parágrafo 4.** Cuando existan errores en la radicación y se anulen los números, se debe dejar constancia en un acta o documento equivalente, con la respectiva justificación y firma del jefe de la unidad o área responsable de la función de archivo o gestión documental en la entidad.

<sup>36</sup> “Por el cual se establece el Acuerdo Único de la Función Archivística, se definen los criterios técnicos y jurídicos para su implementación en el Estado Colombiano y se fijan otras disposiciones.”

	<p style="text-align: center;"><b>AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA</b></p> <p style="text-align: center;"><b>A la gestión de denuncias en la Agencia Nacional de Infraestructura</b></p>	
--	---	---

- Programa de Gestión documental 2023 – 2024<sup>37</sup>
- Artículo 12 de la Resolución interna 20214000021385<sup>38</sup>

Así las cosas, queda en firme la No Conformidad formulada.

3. En instancia de ejecución de la auditoría, se evidenció dentro de la “*matriz de información de operaciones sospechosas de lavado de activos, financiación del terrorismo, corrupción o soborno*”, identificada en el Sistema de Gestión de Calidad con el código TPSC-F-008 que en la casilla denominada “*Estado actual y gestiones adelantadas*” el Equipo de Servicio al Ciudadano, para este caso, indicó:

*“Se le contesta al ciudadano con la campaña 'ojo no coma cuento' y se informa en copia oculta a la penalista de defensa judicial para ser parte de las gestiones ante la FGN.”*

Sin embargo, en los soportes remitidos durante la ejecución de la auditoría con la gestión realizada para este caso, no se evidenció el soporte de la remisión de la contestación emitida al ciudadano copiada al Grupo Interno de Trabajo de Defensa Judicial, situación que generará una recomendación, en el sentido de la importancia de remitir la totalidad de los soportes documentales a la Oficina de Control Interno, en el marco del ejercicio auditor.

► **Caso No. 4: Denuncia recibida el 11/10/2023 por el canal de denuncia: correo de denuncias de corrupción.**

La Oficina de Control Interno conoció, a través del enlace dispuesto para tal fin en OneDrive, el archivo remitido en formato pdf, para este caso, por el Equipo de Servicio al Ciudadano denominado: “*Caso No. 04 – 2023.pdf*” para el cual se conoció el correo electrónico a través del

---

<sup>37</sup> “(...) Garantizar el control unificado del registro y radicación de los documentos tramitados por la entidad independientemente de los medios y canales disponibles y de acuerdo con los tipos de información definidos.”

<sup>38</sup> “Por la cual se reglamenta el ejercicio del derecho de petición en la Agencia Nacional de Infraestructura”

	<p style="text-align: center;"><b>AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA</b></p> <p style="text-align: center;"><b>A la gestión de denuncias en la Agencia Nacional de Infraestructura</b></p>	
--	---	---

cual un peticionario expone la situación de la que es víctima por cuanto le ofrecieron oferta laboral y le pidieron para los trámites dinero en nombre de la Agencia Nacional de Infraestructura.

De la documentación remitida por el Equipo de Servicio al ciudadano, frente a la gestión realizada para la denuncia estudiada, la Oficina de Control Interno emite los siguientes comentarios:

1. Se evidenció que la gestión relacionada con la denuncia recibida a través del canal correo de denuncias de corrupción se efectuó a través de correo electrónico. No obstante, se precisa que no se conoció de manera soportada la trazabilidad en el Sistema de Gestión Documental de la gestión realizada por la Entidad, motivo por el cual, se emitirá No Conformidad sobre el particular.

En instancia de socialización del informe preliminar, el Equipo de Servicio al Ciudadano indicó, mediante correo electrónico del 6 de septiembre de 2024:<sup>39</sup>

*“El procedimiento vigente para la fecha de las muestras auditadas identifica y distingue los canales de recepción institucionales para la recepción y registro de las denuncias que llegan por dichos medios, siendo entre otros el: oficio de sistema documental - Orfeo- y el canal denuncias@ani.gov.co, lo anterior puede ser corroborado en el paso No. 01 del procedimiento de denuncias titulado Registros.*

*Para el primer evento, el documento denuncia que ingresa a través del sistema de gestión documental Orfeo se le asigna un número de radicado por parte del mismo sistema, y en el caso de las denuncias que ingresan a través del canal denuncias@ani.gov.co estas cuentan con un número de consecutivo interno que corresponde al registro de la anotación del caso en la matriz de información de operaciones sospechosas de lavado de activos, financiación del terrorismo, corrupción*

---

<sup>39</sup> Este soporte documental reposa en los papeles de trabajo de la auditoría.

	<p style="text-align: center;"><b>AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA</b></p> <p style="text-align: center;"><b>A la gestión de denuncias en la Agencia Nacional de Infraestructura</b></p>	
--	---	---

*o soborno (TPSC-F-008). La numeración en estos casos corresponde a la unión de la columna A (item) con la columna B (fecha de la denuncia) lo que permite generar identidad de radicado y distinción de los casos puestos a conocimiento del citado canal, cumpliéndose así el parámetro legal que se endilga en el informe preliminar de la auditoria establecida en el párrafo 3 del Artículo 4.2.3 del Acuerdo 001 de 2024.*

*Por lo expuesto se considera procedente desestimar esta no conformidad.”*

En respuesta a lo anteriormente expuesto, no es procedente desestimar la No conformidad formulada, debido a que no se demostró el cumplimiento de lo dispuesto respecto de la radicación de comunicaciones oficiales en la Entidad, para lo cual persiste la trasgresión a lo establecido en los siguientes criterios normativos:

- Art. 15<sup>40</sup> de la Ley 1437 de 2011<sup>41</sup>

---

<sup>40</sup> **ARTÍCULO 15. Presentación y radicación de peticiones.** Las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos.”

<sup>41</sup> Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

	<p style="text-align: center;"><b>AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA</b></p> <p style="text-align: center;"><b>A la gestión de denuncias en la Agencia Nacional de Infraestructura</b></p>	
--	---	---

- Artículo 4.2.3.<sup>42</sup> del Acuerdo 001 de 2024<sup>43</sup>
- Programa de Gestión documental 2023 – 2024<sup>44</sup>
- Artículo 12 de la Resolución interna 20214000021385<sup>45</sup>

Así las cosas, queda en firme la No Conformidad formulada.

---

<sup>42</sup> **Procedimientos para la radicación de comunicaciones oficiales.** Los procedimientos para la radicación de comunicaciones oficiales velarán por la transparencia de la actuación administrativa, razón por la cual, no se podrán reservar números de radicación, ni habrá números repetidos, enmendados, corregidos o tachados. Al momento de la radicación se debe dejar constancia de la fecha, hora de recibo o envío y el número único del radicado de entrada o de salida. La numeración será asignada en estricto orden consecutivo, se iniciará el primero (1) de enero de cada año a partir del radicado número uno (1), utilizando sistemas manuales, mecánicos o automatizados. El sistema debe permitir generar reportes del registro de las comunicaciones oficiales que contenga el nombre de la persona o entidad remitente, nombre o código de la dependencia competente, número de radicado de entrada y de salida, nombre de la persona responsable del trámite, anexos y tiempos de respuesta.

**Parágrafo 1.** Si la entidad cuenta con un Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo – SGDEA, el módulo de radicación deberá centralizar la administración del servicio de la Ventanilla Única para que desde cualquier sede o medio de atención se recepcionen las comunicaciones oficiales o peticiones, y en concordancia con la normatividad y lineamientos vigentes para el registro de documentos electrónicos.

**Parágrafo 2.** Si la entidad cuenta con regionales, sucursales o sedes, determinará conforme a sus necesidades, si centralizan en una de ellas la recepción de las comunicaciones oficiales, o si en cada regional, sucursal o sede, habrá oficina o Ventanilla Única para la radicación.

**Parágrafo 3.** Cuando el usuario realice peticiones de manera presencial o a través de canales electrónicos o de manera verbal, el sujeto obligado deberá asignarle un número de radicado a su derecho de petición conforme a los procedimientos establecidos por la entidad en concordancia con las normas y políticas vigentes para la atención y servicio al ciudadano.

**Parágrafo 4.** Cuando existan errores en la radicación y se anulen los números, se debe dejar constancia en un acta o documento equivalente, con la respectiva justificación y firma del jefe de la unidad o área responsable de la función de archivo o gestión documental en la entidad.

<sup>43</sup> “Por el cual se establece el Acuerdo Único de la Función Archivística, se definen los criterios técnicos y jurídicos para su implementación en el Estado Colombiano y se fijan otras disposiciones.”

<sup>44</sup> “(...) Garantizar el control unificado del registro y radicación de los documentos tramitados por la entidad independientemente de los medios y canales disponibles y de acuerdo con los tipos de información definidos.”

<sup>45</sup> “Por la cual se reglamenta el ejercicio del derecho de petición en la Agencia Nacional de Infraestructura”

	<p style="text-align: center;"><b>AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA</b></p> <p style="text-align: center;"><b>A la gestión de denuncias en la Agencia Nacional de Infraestructura</b></p>	
--	---	---

2. Se destaca que, a pesar de lo indicado en el numeral anterior, se evidenció dentro de los soportes remitidos en instancia de ejecución, que el Equipo de Servicio al Ciudadano emitió respuesta al denunciante, mediante correo electrónico del 16 de octubre de 2023, con las campañas definidas para estos casos al interior de la Entidad, dentro de los términos establecidos en la Ley 1437 de 2011, modificada y sustituida por la Ley 1755 de 2015, motivo por el cual, la Oficina de Control Interno no emite comentarios adicionales al respecto.
3. En instancia de ejecución de la auditoría, se evidenció dentro de la *“matriz de información de operaciones sospechosas de lavado de activos, financiación del terrorismo, corrupción o soborno”*, identificada en el Sistema de Gestión de Calidad con el código TPSC-F-008 que en la casilla denominada *“Estado actual y gestiones adelantadas”* el Equipo de Servicio al Ciudadano, para este caso, indicó:

*“Se le contesta al ciudadano con la campaña 'ojo no coma cuento' y se informa en copia oculta a la penalista de defensa judicial para ser parte de las gestiones ante la FGN.”*

Sin embargo, en los soportes remitidos durante la ejecución de la auditoría con la gestión realizada para este caso, no se evidenció el soporte de la remisión de la contestación emitida al ciudadano copiada al Grupo Interno de Trabajo de Defensa Judicial, situación que generará una recomendación, en el sentido de la importancia de remitir la totalidad de los soportes documentales a la Oficina de Control Interno, en el marco del ejercicio auditor.

► **Caso No. 5: Denuncia recibida el 22/12/2023 por el canal de denuncia: correo de denuncias de corrupción.**

La Oficina de Control Interno conoció, a través del enlace dispuesto para tal fin en OneDrive, el archivo remitido en formato pdf, para este caso, por el Equipo de Servicio al Ciudadano denominado: *“Caso No. 05 – 2023.pdf”* para el cual se conoció el correo electrónico a través del cual un petionario expone la situación de la que es víctima por cuanto le piden dinero a nombre

	<p style="text-align: center;"><b>AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA</b></p> <p style="text-align: center;"><b>A la gestión de denuncias en la Agencia Nacional de Infraestructura</b></p>	
--	---	---

de la Entidad, para efectos de pagar costos de pólizas por servicio contratado por alimentos en nombre de la Agencia Nacional de Infraestructura.

De la documentación remitida por el Equipo de Servicio al ciudadano, frente a la gestión realizada para la denuncia estudiada, la Oficina de Control Interno emite los siguientes comentarios:

1. Se evidenció que, en la *matriz de información de operaciones sospechosas de lavado de activos, financiación del terrorismo, corrupción o soborno*, identificada en el Sistema de Gestión de Calidad con el código TPSC-F-008, se estableció como fecha de recepción de la denuncia el 28 de diciembre de 2023. No obstante, una vez revisada la documentación remitida en instancia de ejecución de la auditoría, se evidenció que los hechos de la denuncia fueron enviados por el denunciante el 21 de diciembre de 2023 al correo electrónico [contactenos@ani.gov.co](mailto:contactenos@ani.gov.co) y sólo hasta el 28 de diciembre de 2023, desde la dirección de correo [orfeoradicar@ani.gov.co](mailto:orfeoradicar@ani.gov.co), se remitió la denuncia a la dirección [denuncias@ani.gov.co](mailto:denuncias@ani.gov.co), situación que amerita el planteamiento de una recomendación.
2. A pesar de la situación presentada y descrita en el anterior numeral, en instancia de ejecución de la auditoría no se indicó el No. de radicado asignado en el Sistema de Gestión Documental – ORFEO, por lo cual no se conoció de manera soportada la trazabilidad en el Sistema de Gestión Documental de la gestión realizada por la Entidad, motivo por el cual, se emitirá No Conformidad sobre el particular.

En instancia de socialización del informe preliminar, el Equipo de Servicio al Ciudadano indicó, mediante correo electrónico del 6 de septiembre de 2024:<sup>46</sup>

*“El procedimiento vigente para la fecha de las muestras auditadas identifica y distingue los canales de recepción institucionales para la recepción y registro de las denuncias*

---

<sup>46</sup> Este soporte documental reposa en los papeles de trabajo de la auditoría.

	<p style="text-align: center;"><b>AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA</b></p> <p style="text-align: center;"><b>A la gestión de denuncias en la Agencia Nacional de Infraestructura</b></p>	
--	---	---

*que llegan por dichos medios, siendo entre otros el: oficio de sistema documental - Orfeo- y el canal denuncias@ani.gov.co, lo anterior puede ser corroborado en el paso No. 01 del procedimiento de denuncias titulado Registros.*

*Para el primer evento, el documento denuncia que ingresa a través del sistema de gestión documental Orfeo se le asigna un número de radicado por parte del mismo sistema, y en el caso de las denuncias que ingresan a través del canal denuncias@ani.gov.co estas cuentan con un número de consecutivo interno que corresponde al registro de la anotación del caso en la matriz de información de operaciones sospechosas de lavado de activos, financiación del terrorismo, corrupción o soborno (TPSC-F-008). La numeración en estos casos corresponde a la unión de la columna A (item) con la columna B (fecha de la denuncia) lo que permite generar identidad de radicado y distinción de los casos puestos a conocimiento del citado canal, cumpliéndose así el parámetro legal que se endilga en el informe preliminar de la auditoria establecida en el parágrafo 3 del Artículo 4.2.3 del Acuerdo 001 de 2024.*

*Por lo expuesto se considera procedente desestimar esta no conformidad.”*

En respuesta a lo anteriormente expuesto, no es procedente desestimar la No conformidad formulada, debido a que no se demostró el cumplimiento de lo dispuesto respecto de la radicación de comunicaciones oficiales en la Entidad, para lo cual persiste la trasgresión a lo establecido en los siguientes criterios normativos:

- Art. 15<sup>47</sup> de la Ley 1437 de 2011<sup>48</sup>

---

<sup>47</sup> **ARTÍCULO 15. Presentación y radicación de peticiones.** Las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos.”

<sup>48</sup> Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

	<b>AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA</b> <b>A la gestión de denuncias en la Agencia Nacional de Infraestructura</b>	
--	--	---

- Artículo 4.2.3.<sup>49</sup> del Acuerdo 001 de 2024<sup>50</sup>
- Programa de Gestión documental 2023 – 2024<sup>51</sup>
- Artículo 12 de la Resolución interna 20214000021385<sup>52</sup>

Así las cosas, queda en firme la No Conformidad formulada.

---

<sup>49</sup> **Procedimientos para la radicación de comunicaciones oficiales.** Los procedimientos para la radicación de comunicaciones oficiales velarán por la transparencia de la actuación administrativa, razón por la cual, no se podrán reservar números de radicación, ni habrá números repetidos, enmendados, corregidos o tachados. Al momento de la radicación se debe dejar constancia de la fecha, hora de recibo o envío y el número único del radicado de entrada o de salida. La numeración será asignada en estricto orden consecutivo, se iniciará el primero (1) de enero de cada año a partir del radicado número uno (1), utilizando sistemas manuales, mecánicos o automatizados. El sistema debe permitir generar reportes del registro de las comunicaciones oficiales que contenga el nombre de la persona o entidad remitente, nombre o código de la dependencia competente, número de radicado de entrada y de salida, nombre de la persona responsable del trámite, anexos y tiempos de respuesta.

**Parágrafo 1.** Si la entidad cuenta con un Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo – SGDEA, el módulo de radicación deberá centralizar la administración del servicio de la Ventanilla Única para que desde cualquier sede o medio de atención se recepcionen las comunicaciones oficiales o peticiones, y en concordancia con la normatividad y lineamientos vigentes para el registro de documentos electrónicos.

**Parágrafo 2.** Si la entidad cuenta con regionales, sucursales o sedes, determinará conforme a sus necesidades, si centralizan en una de ellas la recepción de las comunicaciones oficiales, o si en cada regional, sucursal o sede, habrá oficina o Ventanilla Única para la radicación.

**Parágrafo 3.** Cuando el usuario realice peticiones de manera presencial o a través de canales electrónicos o de manera verbal, el sujeto obligado deberá asignarle un número de radicado a su derecho de petición conforme a los procedimientos establecidos por la entidad en concordancia con las normas y políticas vigentes para la atención y servicio al ciudadano.

**Parágrafo 4.** Cuando existan errores en la radicación y se anulen los números, se debe dejar constancia en un acta o documento equivalente, con la respectiva justificación y firma del jefe de la unidad o área responsable de la función de archivo o gestión documental en la entidad.

<sup>50</sup> “Por el cual se establece el Acuerdo Único de la Función Archivística, se definen los criterios técnicos y jurídicos para su implementación en el Estado Colombiano y se fijan otras disposiciones.”

<sup>51</sup> “(...) Garantizar el control unificado del registro y radicación de los documentos tramitados por la entidad independientemente de los medios y canales disponibles y de acuerdo con los tipos de información definidos.”

<sup>52</sup> “Por la cual se reglamenta el ejercicio del derecho de petición en la Agencia Nacional de Infraestructura”

	<p style="text-align: center;"><b>AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA</b></p> <p style="text-align: center;"><b>A la gestión de denuncias en la Agencia Nacional de Infraestructura</b></p>	
--	---	---

3. De acuerdo con los soportes recibidos en instancia de ejecución de la auditoría, se evidenció que la respuesta al denunciante se emitió mediante correo electrónico del 5 de enero de 2024, exponiendo las campañas definidas para estos casos al interior de la Entidad. Considerando que la fecha de recepción de la Denuncia en la Entidad fue a través del correo electrónico del 21 de diciembre de 2023, aun cuando el Equipo de Servicio al Ciudadano la tiene por recibida el 28 de diciembre de 2023, se concluye que la respuesta fue emitida dentro de los términos establecidos en la Ley 1437 de 2011, modificada y sustituida por la Ley 1755 de 2015, motivo por el cual, la Oficina de Control Interno no emite comentarios adicionales sobre el particular.
4. En instancia de ejecución de la auditoría se evidenció, dentro de la “*matriz de información de operaciones sospechosas de lavado de activos, financiación del terrorismo, corrupción o soborno*”, identificada en el Sistema de Gestión de Calidad con el código TPSC-F-008, que en la columna denominada “*Estado actual y gestiones adelantadas*” el Equipo de Servicio al Ciudadano, para este caso, indicó:

*“Se le contesta al ciudadano con la campaña 'ojo no coma cuento' y se informa en copia oculta a la penalista de defensa judicial para ser parte de las gestiones ante la FGN.”*

Sin embargo, en los soportes remitidos durante la ejecución de la auditoría con la gestión realizada para este caso, no se evidenció el soporte de la remisión de la contestación emitida al ciudadano copiada al Grupo Interno de Trabajo de Defensa Judicial, situación que generará una recomendación, en el sentido de la importancia de remitir la totalidad de los soportes documentales a la Oficina de Control Interno, en el marco del ejercicio auditor.

#### 4.2.1.3 DENUNCIAS SELECCIONADAS EN LA VIGENCIA 2024.

De las denuncias seleccionadas de la vigencia 2024 y analizadas como muestra de la auditoría se precisa que, en la “*matriz de información de operaciones sospechosas de lavado de activos, financiación del terrorismo, corrupción o soborno*”, identificada en el Sistema de Gestión de Calidad con el código TPSC-

	<p style="text-align: center;"><b>AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA</b></p> <p style="text-align: center;"><b>A la gestión de denuncias en la Agencia Nacional de Infraestructura</b></p>	
--	---	---

F-008, el Equipo de Servicio al Ciudadano indicó en la casilla denominada “*conclusiones*” que el estado de las gestiones se encuentran estado “cerrado”.

► **Caso No. 1: Denuncia recibida el 10/01/2024 por el canal de denuncia: Correo de denuncias de corrupción.**

La Oficina de Control Interno conoció, a través del enlace dispuesto para tal fin en OneDrive, los correos electrónicos remitidos, en los que se conoció el hecho denunciado y la respuesta institucionalmente emitida.

De la información remitida por el Equipo de Servicio al Ciudadano, frente a la gestión realizada para la denuncia estudiada, la Oficina de Control Interno emite los siguientes comentarios:

1. Se evidenció que la gestión relacionada con la denuncia recibida a través del canal correo de denuncias de corrupción se efectuó a través de correo electrónico. No obstante, se precisa que no se conoció de manera soportada la trazabilidad en el Sistema de Gestión Documental de la gestión realizada por la Entidad, motivo por el cual, se emitirá No Conformidad sobre el particular.

En instancia de socialización del informe preliminar, el Equipo de Servicio al Ciudadano indicó, mediante correo electrónico del 6 de septiembre de 2024.<sup>53</sup>

*“El procedimiento vigente para la fecha de las muestras auditadas identifica y distingue los canales de recepción institucionales para la recepción y registro de las denuncias que llegan por dichos medios, siendo entre otros el: oficio de sistema documental - Orfeo- y el canal denuncias@ani.gov.co, lo anterior puede ser corroborado en el paso No. 01 del procedimiento de denuncias titulado Registros.*

---

<sup>53</sup> Este soporte documental reposa en los papeles de trabajo de la auditoría.

	<p style="text-align: center;"><b>AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA</b></p> <p style="text-align: center;"><b>A la gestión de denuncias en la Agencia Nacional de Infraestructura</b></p>	
--	---	---

*Para el primer evento, el documento denuncia que ingresa a través del sistema de gestión documental Orfeo se le asigna un número de radicado por parte del mismo sistema, y en el caso de las denuncias que ingresan a través del canal denuncias@ani.gov.co estas cuentan con un número de consecutivo interno que corresponde al registro de la anotación del caso en la matriz de información de operaciones sospechosas de lavado de activos, financiación del terrorismo, corrupción o soborno (TPSC-F-008). La numeración en estos casos corresponde a la unión de la columna A (item) con la columna B (fecha de la denuncia) lo que permite generar identidad de radicado y distinción de los casos puestos a conocimiento del citado canal, cumpliéndose así el parámetro legal que se endilga en el informe preliminar de la auditoria establecida en el parágrafo 3 del Artículo 4.2.3 del Acuerdo 001 de 2024.*

*Por lo expuesto se considera procedente desestimar esta no conformidad.”*

En respuesta a lo anteriormente expuesto, no es procedente desestimar la No conformidad formulada, debido a que no se demostró el cumplimiento de lo dispuesto respecto de la radicación de comunicaciones oficiales en la Entidad, para lo cual persiste la trasgresión a lo establecido en los siguientes criterios normativos:

- Art. 15<sup>54</sup> de la Ley 1437 de 2011<sup>55</sup>

---

<sup>54</sup> **ARTÍCULO 15. Presentación y radicación de peticiones.** Las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos.”

<sup>55</sup> Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

	<p style="text-align: center;"><b>AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA</b></p> <p style="text-align: center;"><b>A la gestión de denuncias en la Agencia Nacional de Infraestructura</b></p>	
--	---	---

- Artículo 4.2.3.<sup>56</sup> del Acuerdo 001 de 2024<sup>57</sup>
- Programa de Gestión documental 2023 – 2024<sup>58</sup>
- Artículo 12 de la Resolución interna 20214000021385<sup>59</sup>

Así las cosas, queda en firme la No Conformidad formulada.

---

<sup>56</sup> **Procedimientos para la radicación de comunicaciones oficiales.** Los procedimientos para la radicación de comunicaciones oficiales velarán por la transparencia de la actuación administrativa, razón por la cual, no se podrán reservar números de radicación, ni habrá números repetidos, enmendados, corregidos o tachados. Al momento de la radicación se debe dejar constancia de la fecha, hora de recibo o envío y el número único del radicado de entrada o de salida. La numeración será asignada en estricto orden consecutivo, se iniciará el primero (1) de enero de cada año a partir del radicado número uno (1), utilizando sistemas manuales, mecánicos o automatizados. El sistema debe permitir generar reportes del registro de las comunicaciones oficiales que contenga el nombre de la persona o entidad remitente, nombre o código de la dependencia competente, número de radicado de entrada y de salida, nombre de la persona responsable del trámite, anexos y tiempos de respuesta.

**Parágrafo 1.** Si la entidad cuenta con un Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo – SGDEA, el módulo de radicación deberá centralizar la administración del servicio de la Ventanilla Única para que desde cualquier sede o medio de atención se recepcionen las comunicaciones oficiales o peticiones, y en concordancia con la normatividad y lineamientos vigentes para el registro de documentos electrónicos.

**Parágrafo 2.** Si la entidad cuenta con regionales, sucursales o sedes, determinará conforme a sus necesidades, si centralizan en una de ellas la recepción de las comunicaciones oficiales, o si en cada regional, sucursal o sede, habrá oficina o Ventanilla Única para la radicación.

**Parágrafo 3.** Cuando el usuario realice peticiones de manera presencial o a través de canales electrónicos o de manera verbal, el sujeto obligado deberá asignarle un número de radicado a su derecho de petición conforme a los procedimientos establecidos por la entidad en concordancia con las normas y políticas vigentes para la atención y servicio al ciudadano.

**Parágrafo 4.** Cuando existan errores en la radicación y se anulen los números, se debe dejar constancia en un acta o documento equivalente, con la respectiva justificación y firma del jefe de la unidad o área responsable de la función de archivo o gestión documental en la entidad.

<sup>57</sup> “Por el cual se establece el Acuerdo Único de la Función Archivística, se definen los criterios técnicos y jurídicos para su implementación en el Estado Colombiano y se fijan otras disposiciones.”

<sup>58</sup> “(...) Garantizar el control unificado del registro y radicación de los documentos tramitados por la entidad independientemente de los medios y canales disponibles y de acuerdo con los tipos de información definidos.”

<sup>59</sup> “Por la cual se reglamenta el ejercicio del derecho de petición en la Agencia Nacional de Infraestructura”

	<p style="text-align: center;"><b>AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA</b></p> <p style="text-align: center;"><b>A la gestión de denuncias en la Agencia Nacional de Infraestructura</b></p>	
--	---	---

2. Se destaca que, a pesar de que la denuncia en estudio no tiene radicación de entrada en el Sistema de Gestión Documental de la Entidad, se evidenció que, de acuerdo con los soportes remitidos, el Equipo de Servicio al Ciudadano emitió respuesta al denunciante, mediante correo electrónico del 18 de enero de 2024, con las campañas definidas para estos casos al interior de la Entidad, dentro de los términos establecidos en la Ley 1437 de 2011, modificada y sustituida por la Ley 1755 de 2015, motivo por el cual, la Oficina de Control Interno no emite comentarios adicionales al respecto.

► **Caso No. 2: Denuncia recibida el 10/01/2024 por el canal de denuncia: Correo de denuncias de corrupción.**

La Oficina de Control Interno conoció, a través del enlace dispuesto para tal fin en OneDrive, los correos electrónicos remitidos, en los que se conoció el hecho denunciado y la respuesta institucionalmente emitida.

De la información remitida por el Equipo de Servicio al ciudadano, frente a la gestión realizada para la denuncia estudiada, la Oficina de Control Interno emite los siguientes comentarios:

1. Se evidenció que la gestión relacionada con la denuncia recibida a través del canal correo de denuncias de corrupción se efectuó a través de correo electrónico, de lo que se resalta que el correo de la denuncia se recibió el 7 de enero de 2024 a la dirección de correo [contactenos@ani.gov.co](mailto:contactenos@ani.gov.co), como se aprecia en la siguiente ilustración:

	<p style="text-align: center;"><b>AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA</b></p> <p style="text-align: center;"><b>A la gestión de denuncias en la Agencia Nacional de Infraestructura</b></p>	
--	---	---

*Ilustración 4 Referencia del correo electrónico mediante el cual se recibió la denuncia.*



*Fuente: Información tomada del archivo remitido por el Equipo Servicio al ciudadano el 15 de agosto de 2024 a través de enlace compartido en OneDrive.<sup>60</sup>*

Y que, de acuerdo con la información relacionada por el Equipo de Atención al Ciudadano en la matriz TPSC-F-008, se conoció que la denuncia se incluyó en el Sistema de Gestión Documental – ORFEO a través del radicado No. 20244090032012 del 12 de enero de 2024, es decir, 4 días hábiles posteriores a la recepción de la denuncia en la Entidad, situación que generará el planteamiento de una recomendación.

2. En cumplimiento de lo establecido en el Art. 14 de la Ley 1437 de 2011, modificada y sustituida por la Ley 1755 de 2015, el término para emitir respuesta al requerimiento es de 15 días hábiles contados a partir del día siguiente de la recepción de la denuncia y para este caso la Oficina de Control Interno evidenció que a la denuncia recibida el 7 de enero de 2024, a través de correo electrónico [contactenos@ani.gov.co](mailto:contactenos@ani.gov.co), el Equipo de Servicio al Ciudadano emitió respuesta al denunciante, mediante correo electrónico del 18 de enero de 2024, es decir fuera del término normativamente establecido, situación que ameritará la formulación de una No Conformidad.

En instancia de socialización del informe preliminar, el Equipo de Servicio al Ciudadano indicó sobre el particular que:

*“Tras realizar las consultas respectivas con el Equipo de Gestión Documental con relación a este caso que configuró la no conformidad, la denuncia fue recibida a través del canal de atención virtual [contactenos@ani.gov.co](mailto:contactenos@ani.gov.co) el 7 de enero de 2024 siendo el*

---

<sup>60</sup> En cumplimiento de las disposiciones establecidas en la Ley 1581 de 2012, con el fin de ejercer la protección de los datos personales aquí incluidos, se procede a reservar la información sensible, tales como: Nombre o razón social, correo electrónico, teléfono y edad indicados para este caso.

	<p style="text-align: center;"><b>AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA</b></p> <p style="text-align: center;"><b>A la gestión de denuncias en la Agencia Nacional de Infraestructura</b></p>	
--	---	---

*Área de Archivo y Correspondencia quien radicó la documentación en el Sistema Documental Orfeo el 12 de enero de 2024.*

*Sin embargo, conforme se puede observar en el documento adjunto (anexo No. 01) para el comienzo del año 2024, el sistema de gestión documental venía presentando fallas, acumulándose por consiguiente un alto volumen de documentos para radicar por razones externas no atribuibles a las personas que intervienen en el ejercicio de radicación. Sumado a la anterior, se informa que para ese momento se estaba adelantando por la entidad la contratación de personal para dichas labores. Además, es importante considerar que el día 7 de enero fue domingo, el 8 de enero fue día feriado.”*

No obstante, se evidencia que a pesar de lo indicado respecto de la radicación de la denuncia en el Sistema de Gestión Documental, la respuesta emitida al denunciante se realizó fuera del término legamente establecido, situación que amerita la permanencia del incumplimiento normativo, motivo por el cual la No Conformidad queda en firme.

3. Dentro de la documentación remitida por el Equipo de Servicio al Ciudadano, se observó la captura de pantalla remitida como archivo pdf denominado “*Trazabilidad.pdf*” en la que se evidencia que la denuncia fue radicada el 12 de enero de 2024 en el Sistema de Gestión Documental – ORFEO, que en reiteradas oportunidades fue reasignada a varios destinatarios al interior de la Vicepresidencia de Gestión Corporativa y que sólo hasta el 8 de febrero de 2024 fue reasignada al funcionario competente para emitir respuesta a la denuncia, situación que contraría lo regulado en el Art. 14 de la Resolución 20214000021385 de 2021, motivo por el cual se planteará sobre el particular una No Conformidad.

Se precisa que, en instancia de socialización del informe preliminar, el Equipo de Servicio al Ciudadano indicó que:

	<p style="text-align: center;"><b>AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA</b></p> <p style="text-align: center;"><b>A la gestión de denuncias en la Agencia Nacional de Infraestructura</b></p>	
--	---	---

*“Tras consultar con la Gerencia de Talento Humano el radicado de la referencia, se informa por parte de la citada Gerencia que al momento de analizar el contenido del caso, existió un margen de interpretación o ambigüedad en el hechos relatados, dado que no se podía inferir claramente si esta solicitud correspondía a una petición de oferta laboral o a un hecho denunciado por estafa laboral, por lo que al hacer las averiguaciones dentro de la citada gerencia concluyeron que se trataba probablemente de una denuncia e hicieron el traslado correspondiente para su respuesta.”*

No obstante, a pesar de lo indicado y de las dificultades presentadas respecto del análisis realizado y de la asignación realizada de manera extemporánea, se evidencia la permanencia del incumplimiento expuesto y por lo tanto se confirman la No Conformidad y la recomendación formuladas sobre el particular.

► **Caso No. 3: Denuncia recibida el 12/02/2024 por el canal de denuncia: Correo de denuncias de corrupción.**

La Oficina de Control Interno conoció, a través del enlace dispuesto para tal fin en OneDrive, los correos electrónicos remitidos, en los que se conoció el hecho denunciado y la respuesta institucionalmente emitida.

De la información remitida por el Equipo de Servicio al ciudadano, frente a la gestión realizada para la denuncia estudiada, la Oficina de Control Interno emite los siguientes comentarios:

1. Se evidenció que la denuncia fue recibida a través del canal correo de denuncias de corrupción.<sup>61</sup> No obstante, se precisa que no se conoció de manera soportada la trazabilidad

---

<sup>61</sup> Sin embargo, en la matriz TPSC-F-008 se clasificó en la casilla denominada “tipo denuncia” no como “corrupción”, sino como “otros\*”

	<p style="text-align: center;"><b>AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA</b></p> <p style="text-align: center;"><b>A la gestión de denuncias en la Agencia Nacional de Infraestructura</b></p>	
--	---	---

en el Sistema de Gestión Documental de la gestión realizada por la Entidad, motivo por el cual, se emitirá No Conformidad sobre el particular.

En instancia de socialización del informe preliminar, el Equipo de Servicio al Ciudadano indicó, mediante correo electrónico del 6 de septiembre de 2024.<sup>62</sup>

*“El procedimiento vigente para la fecha de las muestras auditadas identifica y distingue los canales de recepción institucionales para la recepción y registro de las denuncias que llegan por dichos medios, siendo entre otros el: oficio de sistema documental - Orfeo- y el canal denuncias@ani.gov.co, lo anterior puede ser corroborado en el paso No. 01 del procedimiento de denuncias titulado Registros.*

*Para el primer evento, el documento denuncia que ingresa a través del sistema de gestión documental Orfeo se le asigna un número de radicado por parte del mismo sistema, y en el caso de las denuncias que ingresan a través del canal denuncias@ani.gov.co estas cuentan con un número de consecutivo interno que corresponde al registro de la anotación del caso en la matriz de información de operaciones sospechosas de lavado de activos, financiación del terrorismo, corrupción o soborno (TPSC-F-008). La numeración en estos casos corresponde a la unión de la columna A (item) con la columna B (fecha de la denuncia) lo que permite generar identidad de radicado y distinción de los casos puestos a conocimiento del citado canal, cumpliéndose así el parámetro legal que se endilga en el informe preliminar de la auditoría establecida en el parágrafo 3 del Artículo 4.2.3 del Acuerdo 001 de 2024.*

*Por lo expuesto se considera procedente desestimar esta no conformidad.”*

---

<sup>62</sup> Este soporte documental reposa en los papeles de trabajo de la auditoría.

	<p style="text-align: center;"><b>AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA</b></p> <p style="text-align: center;"><b>A la gestión de denuncias en la Agencia Nacional de Infraestructura</b></p>	
--	---	---

En respuesta a lo anteriormente expuesto, no es procedente desestimar la No conformidad formulada, debido a que no se demostró el cumplimiento de lo dispuesto respecto de la radicación de comunicaciones oficiales en la Entidad, para lo cual persiste la trasgresión a lo establecido en los siguientes criterios normativos:

- Art. 15<sup>63</sup> de la Ley 1437 de 2011<sup>64</sup>
- Artículo 4.2.3.<sup>65</sup> del Acuerdo 001 de 2024<sup>66</sup>

---

<sup>63</sup> **ARTÍCULO 15. Presentación y radicación de peticiones.** Las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos.”

<sup>64</sup> Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

<sup>65</sup> **Procedimientos para la radicación de comunicaciones oficiales.** Los procedimientos para la radicación de comunicaciones oficiales velarán por la transparencia de la actuación administrativa, razón por la cual, no se podrán reservar números de radicación, ni habrá números repetidos, enmendados, corregidos o tachados. Al momento de la radicación se debe dejar constancia de la fecha, hora de recibo o envío y el número único del radicado de entrada o de salida. La numeración será asignada en estricto orden consecutivo, se iniciará el primero (1) de enero de cada año a partir del radicado número uno (1), utilizando sistemas manuales, mecánicos o automatizados. El sistema debe permitir generar reportes del registro de las comunicaciones oficiales que contenga el nombre de la persona o entidad remitente, nombre o código de la dependencia competente, número de radicado de entrada y de salida, nombre de la persona responsable del trámite, anexos y tiempos de respuesta.

**Parágrafo 1.** Si la entidad cuenta con un Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo – SGDEA, el módulo de radicación deberá centralizar la administración del servicio de la Ventanilla Única para que desde cualquier sede o medio de atención se recepcionen las comunicaciones oficiales o peticiones, y en concordancia con la normatividad y lineamientos vigentes para el registro de documentos electrónicos.

**Parágrafo 2.** Si la entidad cuenta con regionales, sucursales o sedes, determinará conforme a sus necesidades, si centralizan en una de ellas la recepción de las comunicaciones oficiales, o si en cada regional, sucursal o sede, habrá oficina o Ventanilla Única para la radicación.

**Parágrafo 3.** Cuando el usuario realice peticiones de manera presencial o a través de canales electrónicos o de manera verbal, el sujeto obligado deberá asignarle un número de radicado a su derecho de petición conforme a los procedimientos establecidos por la entidad en concordancia con las normas y políticas vigentes para la atención y servicio al ciudadano.

**Parágrafo 4.** Cuando existan errores en la radicación y se anulen los números, se debe dejar constancia en un acta o documento equivalente, con la respectiva justificación y firma del jefe de la unidad o área responsable de la función de archivo o gestión documental en la entidad.

<sup>66</sup> “Por el cual se establece el Acuerdo Único de la Función Archivística, se definen los criterios técnicos y jurídicos para su implementación en el Estado Colombiano y se fijan otras disposiciones.”

	<p style="text-align: center;"><b>AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA</b></p> <p style="text-align: center;"><b>A la gestión de denuncias en la Agencia Nacional de Infraestructura</b></p>	
--	---	---

- Programa de Gestión documental 2023 – 2024<sup>67</sup>
- Artículo 12 de la Resolución interna 20214000021385<sup>68</sup>

Así las cosas, queda en firme la No Conformidad formulada.

2. A pesar de que el soporte remitido para este caso se denomina “*caso denunciado y respuesta emitida.msg*”, se conoció remisión del caso al comité de convivencia laboral de la Agencia, mediante correo electrónico del 22 de febrero de 2024, pero no se evidenció la respuesta emitida al denunciante y, en instancia de ejecución de la auditoría, el Equipo de Servicio al Ciudadano, mediante correo electrónico precisó para este tema lo siguiente:

*“En respuesta a la solicitud de la referencia, en el sentido de remitir los soportes documentales con los que se evidencia la respuesta institucionalmente brindada en la muestra de casos Nos. 03, 04 y 05 de 2024 respectivamente, es del caso señalar que dichos casos de acoso se rigen por el Protocolo de Violencias basadas en Género adoptado por la Agencia Nacional de Infraestructura a través de resolución No. 20234000006975 de 08 de junio de 2023.*

*En dicho protocolo, páginas 18 y 19 respectivamente, se encuentra el título Rutas de Atención a las Víctimas el cual ordena que el Comité de Convivencia a través del correo electrónico [comitedeconvivencia@ani.gov.co](mailto:comitedeconvivencia@ani.gov.co) es el canal exclusivo para la atención y consecuente trámite de quejas y denuncias que versan sobre los casos requeridos.*

*Por tanto, en cumplimiento a la normatividad interna vigente, desde el canal de denuncias se remitieron los mismos para la continuidad del trámite, cargo y competencia del citado comité.”*

---

<sup>67</sup> “(...) Garantizar el control unificado del registro y radicación de los documentos tramitados por la entidad independientemente de los medios y canales disponibles y de acuerdo con los tipos de información definidos.”

<sup>68</sup> “Por la cual se reglamenta el ejercicio del derecho de petición en la Agencia Nacional de Infraestructura”

	<p style="text-align: center;"><b>AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA</b></p> <p style="text-align: center;"><b>A la gestión de denuncias en la Agencia Nacional de Infraestructura</b></p>	
--	---	---

Por lo citado anteriormente, la Oficina de Control Interno emitirá recomendación, en el sentido de que, en el marco de los ejercicios de auditoría, sea remitida la información con la mayor ilustración posible sobre los temas requeridos para efectos de realizar el análisis respecto del cumplimiento de los criterios de la auditoría sin lugar a imprecisiones y emitir así resultados que buscan agregar valor al proceso; toda vez que lo indicado anteriormente fue remitido por el Equipo de Servicio al ciudadano<sup>69</sup>, con ocasión de solicitud de información adicional requerida por la Oficina de Control Interno<sup>70</sup>

► **Caso No. 4: Denuncia recibida el 16/02/2024 por el canal de denuncia: Correo de denuncias de corrupción.**

La Oficina de Control Interno conoció, a través del enlace dispuesto para tal fin en OneDrive, los correos electrónicos remitidos, en los que se conoció el hecho denunciado y la respuesta institucionalmente emitida.

De la información remitida por el Equipo de Servicio al ciudadano, frente a la gestión realizada para la denuncia estudiada, la Oficina de Control Interno emite los siguientes comentarios:

1. Se evidenció que la denuncia fue recibida a través del canal correo de denuncias de corrupción.<sup>71</sup> No obstante, se precisa que no se conoció de manera soportada la trazabilidad en el Sistema de Gestión Documental de la gestión realizada por la Entidad, motivo por el cual, se emitirá No Conformidad sobre el particular.

---

<sup>69</sup> Mediante correo electrónico del 27 de agosto de 2024, el cual reposa en los papeles de trabajo de la auditoría.

<sup>70</sup> Mediante correo electrónico del 23 de agosto de 2024, el cual reposa en los papeles de trabajo de la auditoría.

<sup>71</sup> Sin embargo, en la matriz TPSC-F-008 se clasificó en la casilla denominada “*tipo denuncia*” no como “*corrupción*”, sino como “*otros\**”

	<p style="text-align: center;"><b>AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA</b></p> <p style="text-align: center;"><b>A la gestión de denuncias en la Agencia Nacional de Infraestructura</b></p>	
--	---	---

En instancia de socialización del informe preliminar, el Equipo de Servicio al Ciudadano indicó, mediante correo electrónico del 6 de septiembre de 2024:<sup>72</sup>

*“El procedimiento vigente para la fecha de las muestras auditadas identifica y distingue los canales de recepción institucionales para la recepción y registro de las denuncias que llegan por dichos medios, siendo entre otros el: oficio de sistema documental - Orfeo- y el canal denuncias@ani.gov.co, lo anterior puede ser corroborado en el paso No. 01 del procedimiento de denuncias titulado Registros.*

*Para el primer evento, el documento denuncia que ingresa a través del sistema de gestión documental Orfeo se le asigna un número de radicado por parte del mismo sistema, y en el caso de las denuncias que ingresan a través del canal denuncias@ani.gov.co estas cuentan con un número de consecutivo interno que corresponde al registro de la anotación del caso en la matriz de información de operaciones sospechosas de lavado de activos, financiación del terrorismo, corrupción o soborno (TPSC-F-008). La numeración en estos casos corresponde a la unión de la columna A (item) con la columna B (fecha de la denuncia) lo que permite generar identidad de radicado y distinción de los casos puestos a conocimiento del citado canal, cumpliéndose así el parámetro legal que se endilga en el informe preliminar de la auditoria establecida en el párrafo 3 del Artículo 4.2.3 del Acuerdo 001 de 2024.*

*Por lo expuesto se considera procedente desestimar esta no conformidad.”*

En respuesta a lo anteriormente expuesto, no es procedente desestimar la No conformidad formulada, debido a que no se demostró el cumplimiento de lo dispuesto respecto de la radicación de comunicaciones oficiales en la Entidad, para lo cual persiste la trasgresión a lo establecido en los siguientes criterios normativos:

---

<sup>72</sup> Este soporte documental reposa en los papeles de trabajo de la auditoría.

	<p style="text-align: center;"><b>AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA</b></p> <p style="text-align: center;"><b>A la gestión de denuncias en la Agencia Nacional de Infraestructura</b></p>	
--	---	---

- Art. 15<sup>73</sup> de la Ley 1437 de 2011<sup>74</sup>
- Artículo 4.2.3.<sup>75</sup> del Acuerdo 001 de 2024<sup>76</sup>
- Programa de Gestión documental 2023 – 2024<sup>77</sup>

<sup>73</sup> **ARTÍCULO 15. Presentación y radicación de peticiones.** Las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos.”

<sup>74</sup> Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

<sup>75</sup> **Procedimientos para la radicación de comunicaciones oficiales.** Los procedimientos para la radicación de comunicaciones oficiales velarán por la transparencia de la actuación administrativa, razón por la cual, no se podrán reservar números de radicación, ni habrá números repetidos, enmendados, corregidos o tachados. Al momento de la radicación se debe dejar constancia de la fecha, hora de recibo o envío y el número único del radicado de entrada o de salida. La numeración será asignada en estricto orden consecutivo, se iniciará el primero (1) de enero de cada año a partir del radicado número uno (1), utilizando sistemas manuales, mecánicos o automatizados. El sistema debe permitir generar reportes del registro de las comunicaciones oficiales que contenga el nombre de la persona o entidad remitente, nombre o código de la dependencia competente, número de radicado de entrada y de salida, nombre de la persona responsable del trámite, anexos y tiempos de respuesta.

**Parágrafo 1.** Si la entidad cuenta con un Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo – SGDEA, el módulo de radicación deberá centralizar la administración del servicio de la Ventanilla Única para que desde cualquier sede o medio de atención se recepcionen las comunicaciones oficiales o peticiones, y en concordancia con la normatividad y lineamientos vigentes para el registro de documentos electrónicos.

**Parágrafo 2.** Si la entidad cuenta con regionales, sucursales o sedes, determinará conforme a sus necesidades, si centralizan en una de ellas la recepción de las comunicaciones oficiales, o si en cada regional, sucursal o sede, habrá oficina o Ventanilla Única para la radicación.

**Parágrafo 3.** Cuando el usuario realice peticiones de manera presencial o a través de canales electrónicos o de manera verbal, el sujeto obligado deberá asignarle un número de radicado a su derecho de petición conforme a los procedimientos establecidos por la entidad en concordancia con las normas y políticas vigentes para la atención y servicio al ciudadano.

**Parágrafo 4.** Cuando existan errores en la radicación y se anulen los números, se debe dejar constancia en un acta o documento equivalente, con la respectiva justificación y firma del jefe de la unidad o área responsable de la función de archivo o gestión documental en la entidad.

<sup>76</sup> “Por el cual se establece el Acuerdo Único de la Función Archivística, se definen los criterios técnicos y jurídicos para su implementación en el Estado Colombiano y se fijan otras disposiciones.”

<sup>77</sup> “(...) Garantizar el control unificado del registro y radicación de los documentos tramitados por la entidad independientemente de los medios y canales disponibles y de acuerdo con los tipos de información definidos.”

	<p style="text-align: center;"><b>AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA</b></p> <p style="text-align: center;"><b>A la gestión de denuncias en la Agencia Nacional de Infraestructura</b></p>	
--	---	---

- Artículo 12 de la Resolución interna 20214000021385<sup>78</sup>

Así las cosas, queda en firme la No Conformidad formulada.

2. A pesar de que el soporte remitido para este caso se denomina “*caso denunciado y respuesta emitida.msg*” se conoció remisión del caso al comité de convivencia laboral de la Agencia, mediante correo electrónico del 22 de febrero de 2024, pero no se evidenció la respuesta emitida al denunciante y, en instancia de ejecución de la auditoría, el Equipo de Servicio al Ciudadano, mediante correo electrónico precisó para este tema lo siguiente:

*“En respuesta a la solicitud de la referencia, en el sentido de remitir los soportes documentales con los que se evidencia la respuesta institucionalmente brindada en la muestra de casos Nos. 03, 04 y 05 de 2024 respectivamente, es del caso señalar que dichos casos de acoso se rigen por el Protocolo de Violencias basadas en Género adoptado por la Agencia Nacional de Infraestructura a través de resolución No. 20234000006975 de 08 de junio de 2023.*

*En dicho protocolo, páginas 18 y 19 respectivamente, se encuentra el título Rutas de Atención a las Víctimas el cual ordena que el Comité de Convivencia a través del correo electrónico [comitedeconvivencia@ani.gov.co](mailto:comitedeconvivencia@ani.gov.co) es el canal exclusivo para la atención y consecuente trámite de quejas y denuncias que versan sobre los casos requeridos.*

*Por tanto, en cumplimiento a la normatividad interna vigente, desde el canal de denuncias se remitieron los mismos para la continuidad del trámite, cargo y competencia del citado comité.”*

Por lo citado anteriormente, la Oficina de Control Interno emitirá recomendación, en el sentido de que, en el marco de los ejercicios de auditoría, sea remitida la información con la mayor ilustración posible sobre los temas requeridos para efectos de realizar el análisis respecto del

---

<sup>78</sup> “Por la cual se reglamenta el ejercicio del derecho de petición en la Agencia Nacional de Infraestructura”

	<p style="text-align: center;"><b>AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA</b></p> <p style="text-align: center;"><b>A la gestión de denuncias en la Agencia Nacional de Infraestructura</b></p>	
--	---	---

cumplimiento de los criterios de la auditoría sin lugar a imprecisiones y emitir así resultados que buscan agregar valor al proceso; toda vez que lo indicado anteriormente fue remitido por el Equipo de Servicio al ciudadano<sup>79</sup>, con ocasión de solicitud de información adicional requerida por la Oficina de Control Interno.<sup>80</sup>

► **Caso No. 5: Denuncia recibida el 21/02/2024 por el canal de denuncia: Correo de denuncias de corrupción.**

La Oficina de Control Interno conoció, a través del enlace dispuesto para tal fin en OneDrive, los correos electrónicos remitidos, en los que se conoció el hecho denunciado y la respuesta institucionalmente emitida.

De la información remitida por el Equipo de Servicio al ciudadano, frente a la gestión realizada para la denuncia estudiada, la Oficina de Control Interno emite los siguientes comentarios:

1. Se evidenció que la denuncia fue recibida a través del canal correo de denuncias de corrupción.<sup>81</sup> No obstante, se precisa que no se conoció de manera soportada la trazabilidad en el Sistema de Gestión Documental de la gestión realizada por la Entidad, motivo por el cual, se emitirá No Conformidad sobre el particular.

En instancia de socialización del informe preliminar, el Equipo de Servicio al Ciudadano indicó, mediante correo electrónico del 6 de septiembre de 2024.<sup>82</sup>

<sup>79</sup> Mediante correo electrónico del 27 de agosto de 2024, el cual reposa en los papeles de trabajo de la auditoría.

<sup>80</sup> Mediante correo electrónico del 23 de agosto de 2024, el cual reposa en los papeles de trabajo de la auditoría.

<sup>81</sup> Sin embargo, en la matriz TPSC-F-008 se clasificó en la casilla denominada “*tipo denuncia*” no como “*corrupción*”, sino como “*otros\**”

<sup>82</sup> Este soporte documental reposa en los papeles de trabajo de la auditoría.

	<p style="text-align: center;"><b>AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA</b></p> <p style="text-align: center;"><b>A la gestión de denuncias en la Agencia Nacional de Infraestructura</b></p>	
--	---	---

*“El procedimiento vigente para la fecha de las muestras auditadas identifica y distingue los canales de recepción institucionales para la recepción y registro de las denuncias que llegan por dichos medios, siendo entre otros el: oficio de sistema documental - Orfeo- y el canal denuncias@ani.gov.co, lo anterior puede ser corroborado en el paso No. 01 del procedimiento de denuncias titulado Registros.*

*Para el primer evento, el documento denuncia que ingresa a través del sistema de gestión documental Orfeo se le asigna un número de radicado por parte del mismo sistema, y en el caso de las denuncias que ingresan a través del canal denuncias@ani.gov.co estas cuentan con un número de consecutivo interno que corresponde al registro de la anotación del caso en la matriz de información de operaciones sospechosas de lavado de activos, financiación del terrorismo, corrupción o soborno (TPSC-F-008). La numeración en estos casos corresponde a la unión de la columna A (item) con la columna B (fecha de la denuncia) lo que permite generar identidad de radicado y distinción de los casos puestos a conocimiento del citado canal, cumpliéndose así el parámetro legal que se endilga en el informe preliminar de la auditoria establecida en el parágrafo 3 del Artículo 4.2.3 del Acuerdo 001 de 2024.*

*Por lo expuesto se considera procedente desestimar esta no conformidad.”*

En respuesta a lo anteriormente expuesto, no es procedente desestimar la No conformidad formulada, debido a que no se demostró el cumplimiento de lo dispuesto respecto de la radicación de comunicaciones oficiales en la Entidad, para lo cual persiste la trasgresión a lo establecido en los siguientes criterios normativos:

- Art. 15<sup>83</sup> de la Ley 1437 de 2011<sup>84</sup>

<sup>83</sup> **ARTÍCULO 15. Presentación y radicación de peticiones.** Las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos.”

<sup>84</sup> Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

	<p style="text-align: center;"><b>AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA</b></p> <p style="text-align: center;"><b>A la gestión de denuncias en la Agencia Nacional de Infraestructura</b></p>	
--	---	---

- Artículo 4.2.3.<sup>85</sup> del Acuerdo 001 de 2024<sup>86</sup>
- Programa de Gestión documental 2023 – 2024<sup>87</sup>
- Artículo 12 de la Resolución interna 20214000021385<sup>88</sup>

Así las cosas, queda en firme la No Conformidad formulada.

---

<sup>85</sup> **Procedimientos para la radicación de comunicaciones oficiales.** Los procedimientos para la radicación de comunicaciones oficiales velarán por la transparencia de la actuación administrativa, razón por la cual, no se podrán reservar números de radicación, ni habrá números repetidos, enmendados, corregidos o tachados. Al momento de la radicación se debe dejar constancia de la fecha, hora de recibo o envío y el número único del radicado de entrada o de salida. La numeración será asignada en estricto orden consecutivo, se iniciará el primero (1) de enero de cada año a partir del radicado número uno (1), utilizando sistemas manuales, mecánicos o automatizados. El sistema debe permitir generar reportes del registro de las comunicaciones oficiales que contenga el nombre de la persona o entidad remitente, nombre o código de la dependencia competente, número de radicado de entrada y de salida, nombre de la persona responsable del trámite, anexos y tiempos de respuesta.

**Parágrafo 1.** Si la entidad cuenta con un Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo – SGDEA, el módulo de radicación deberá centralizar la administración del servicio de la Ventanilla Única para que desde cualquier sede o medio de atención se recepcionen las comunicaciones oficiales o peticiones, y en concordancia con la normatividad y lineamientos vigentes para el registro de documentos electrónicos.

**Parágrafo 2.** Si la entidad cuenta con regionales, sucursales o sedes, determinará conforme a sus necesidades, si centralizan en una de ellas la recepción de las comunicaciones oficiales, o si en cada regional, sucursal o sede, habrá oficina o Ventanilla Única para la radicación.

**Parágrafo 3.** Cuando el usuario realice peticiones de manera presencial o a través de canales electrónicos o de manera verbal, el sujeto obligado deberá asignarle un número de radicado a su derecho de petición conforme a los procedimientos establecidos por la entidad en concordancia con las normas y políticas vigentes para la atención y servicio al ciudadano.

**Parágrafo 4.** Cuando existan errores en la radicación y se anulen los números, se debe dejar constancia en un acta o documento equivalente, con la respectiva justificación y firma del jefe de la unidad o área responsable de la función de archivo o gestión documental en la entidad.

<sup>86</sup> “Por el cual se establece el Acuerdo Único de la Función Archivística, se definen los criterios técnicos y jurídicos para su implementación en el Estado Colombiano y se fijan otras disposiciones.”

<sup>87</sup> “(...) Garantizar el control unificado del registro y radicación de los documentos tramitados por la entidad independientemente de los medios y canales disponibles y de acuerdo con los tipos de información definidos.”

<sup>88</sup> “Por la cual se reglamenta el ejercicio del derecho de petición en la Agencia Nacional de Infraestructura”

	<p style="text-align: center;"><b>AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA</b></p> <p style="text-align: center;"><b>A la gestión de denuncias en la Agencia Nacional de Infraestructura</b></p>	
--	---	---

2. A pesar de que el soporte remitido para este caso se denomina “*caso denunciado y respuesta emitida.msg*”, se conoció remisión del caso al comité de convivencia laboral de la Agencia, mediante correo electrónico del 22 de febrero de 2024, pero no se evidenció la respuesta emitida al denunciante y, en instancia de ejecución de la auditoría, el Equipo de Servicio al Ciudadano, mediante correo electrónico precisó para este tema:

*“En respuesta a la solicitud de la referencia, en el sentido de remitir los soportes documentales con los que se evidencia la respuesta institucionalmente brindada en la muestra de casos Nos. 03, 04 y 05 de 2024 respectivamente, es del caso señalar que dichos casos de acoso se rigen por el Protocolo de Violencias basadas en Género adoptado por la Agencia Nacional de Infraestructura a través de resolución No. 20234000006975 de 08 de junio de 2023.*

*En dicho protocolo, páginas 18 y 19 respectivamente, se encuentra el título Rutas de Atención a las Víctimas el cual ordena que el Comité de Convivencia a través del correo electrónico [comitedeconvivencia@ani.gov.co](mailto:comitedeconvivencia@ani.gov.co) es el canal exclusivo para la atención y consecuente trámite de quejas y denuncias que versan sobre los casos requeridos.*

*Por tanto, en cumplimiento a la normatividad interna vigente, desde el canal de denuncias se remitieron los mismos para la continuidad del trámite, cargo y competencia del citado comité.”*

Por lo citado anteriormente, la Oficina de Control Interno emitirá recomendación, en el sentido de que, en el marco de los ejercicios de auditoría, sea remitida la información con la mayor ilustración posible sobre los temas requeridos para efectos de realizar el análisis respecto del cumplimiento de los criterios de la auditoría sin lugar a imprecisiones y emitir así resultados que buscan agregar valor al proceso; toda vez que lo indicado anteriormente fue remitido por el

	<b>AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA</b> <b>A la gestión de denuncias en la Agencia Nacional de Infraestructura</b>	
--	--	---

Equipo de Servicio al ciudadano<sup>89</sup>, con ocasión de solicitud de información adicional requerida por la Oficina de Control Interno.<sup>90</sup>

#### **4.3 PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS**

Con corte al 1 de julio de 2024, No se evidenciaron No conformidades formuladas por la OCI en el marco de las auditorías internas y seguimientos normativos realizados a la gestión de las denuncias en la Entidad.

#### **4.4 PLAN DE MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL**

No se evidenciaron en el PMI, con corte al 1 de julio de 2024, hallazgos remitidos por la CGR en relación con la gestión de las denuncias en la Entidad.

### **5. CONCLUSIONES, NO CONFORMIDADES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1 Conclusiones**

De manera general y una vez expuesto el análisis realizado en el marco del objetivo de la presente auditoría, en el marco de la gestión de denuncias en la Entidad la Oficina de Control Interno verificó el cumplimiento de lo dispuesto sobre la materia. Como resultado de los análisis realizados con el fin de cumplir con el objetivo propuesto para la auditoría, se evidenciaron circunstancias que ameritan el planteamiento de No Conformidades, que están llamadas a formular Plan de Mejoramiento y recomendaciones, cuyo único fin es la mejora de la gestión.

---

<sup>89</sup> Mediante correo electrónico del 27 de agosto de 2024, el cual reposa en los papeles de trabajo de la auditoría.

<sup>90</sup> Mediante correo electrónico del 23 de agosto de 2024, el cual reposa en los papeles de trabajo de la auditoría.

	<p style="text-align: center;"><b>AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA</b></p> <p style="text-align: center;"><b>A la gestión de denuncias en la Agencia Nacional de Infraestructura</b></p>	
--	---	---

Se precisa que, mediante correo electrónico del 3 de septiembre de 2024<sup>91</sup> se socializó a los responsables el informe preliminar de la auditoría y que vía correo electrónico del 6 de septiembre de 2024 el Equipo de Servicio al Ciudadano emitió respuesta a la Oficina de Control Interno. De la respuesta emitida por el auditado se precisa que frente a la No Conformidad formulada en relación con lo que en el informe preliminar se denominó *falta de remisión de denuncia a la vicepresidencia de gestión corporativa y al experto 8 del despacho del presidente de la ani*, la Oficina de Control Interno tuvo en cuenta la siguiente argumentación emitida:

*“Se considera esta no conformidad como **no procedente**, en razón que para configurar la remisión de la denuncia a la Vicepresidencia de Gestión Corporativa y al experto 8 del despacho del presidente de la ANI – quien para estos fines es la o el Oficial de Transparencia – se debe reunir un requisito de procedibilidad previo y es que el hecho catalogado en la matriz como de corrupción debe tener elementos objetivos y razonable probabilidad de que dicha conducta fue realizada al interior de la Agencia Nacional de Infraestructura, es decir, con la autoría o participación de funcionarios, contratistas o personal de concesiones o interventorías o que sea atribuible dicho acto denunciado a estos.*

(...)

*Dicho lo anterior, los casos estudiados en el muestreo de la auditoría y referidos en la no conformidad (casos Nos. 01, 02, 03, 04 y 05 de 2023, 01 y 02 de 2024) corresponden a eventos denunciados en donde no se puede avizorar preliminarmente la autoría o participación de personal al interior de la Agencia Nacional de Infraestructura, sino a personas ajenas a la entidad cuyo actuar fraudulento usa el nombre la Agencia y sin que de ella se pueda derivar o interpretar objetivamente y con elementos de juicio razonables la participación de personal al interior de la entidad y por consiguiente, dichos casos no reúnen el requisito a la luz del procedimiento vigente para ser puestos en conocimiento de los funcionarios referidos.*

---

<sup>91</sup> Esta actuación reposa en los papeles de trabajo de la auditoría.

	<p><b>AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA</b></p> <p><b>A la gestión de denuncias en la Agencia Nacional de Infraestructura</b></p>	
--	---	---

*Por lo anteriormente expuesto no es procedente esta no conformidad.*

De lo anteriormente expuesto se indica que la Oficina de Control Interno acogió lo argumentado, pues la justificación presentada soportó el cumplimiento a los criterios establecidos en el procedimiento interno y por lo tanto se retira la No Conformidad previamente formulada del informe de auditoría

Ahora bien, de manera adicional el Equipo de Servicio al Ciudadano indicó frente a las recomendaciones lo siguiente:

“(…) desde el Equipo de Servicio al Ciudadano de la Vicepresidencia de Gestión Corporativa, así como desde las demás partes intervinientes en el procedimiento de gestión de denuncias se manifiesta que la información presentada ha sido entregada en términos de oportunidad y claridad conforme a lo requerido en el ejercicio auditor.”

Para lo cual se aclara que la información remitida por el Equipo de Servicio al Ciudadano, en el marco de la auditoría interna, fue recibida de manera oportuna. Sin embargo, como se ilustró en el informe, frente a algunos aspectos, la información no se entregó con la mayor ilustración en instancia de ejecución de la auditoría, motivo por el cual se mantiene la Recomendación planteada sobre el particular.

## **5.2 No Conformidades**

### **5.2.1 FALTA DE REGISTRO DE LA INFORMACIÓN RELACIONADA CON LAS DENUNCIAS EN LOS FORMATOS PUBLICADOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.**

Como se ilustró en el informe, para las denuncias citadas a continuación:

- Caso No. 1: Denuncia recibida el 26/10/2023 por el canal de denuncia: atención directa público.

- Caso No. 2: Denuncia recibida el 14/07/2023 por el canal de denuncia: Línea fija atención al ciudadano 4848860”.
- Caso No. 3: Denuncia recibida el 11/12/2023 por el canal de denuncia: teléfono denuncias de corrupción.”

Se evidenció que el Equipo de Servicio al Ciudadano registró la información en formatos construidos en Excel, y no en los formatos *TPSC-F-003 Atención Directa al Público* y *TPSC-F-001 Registro de Peticiones Verbales*, establecidos como punto de control dentro del procedimiento interno TPSC-P-005, Versión 007, vigente para las denuncias gestionadas en el marco de la presente auditoría, como se evidencia en la siguiente imagen:

**Ilustración 5 Procedimiento interno denominado Gestión de Denuncias, Versión 007**

GESTION DE DENUNCIAS						
TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN						
TPSC-P-005	VERSIÓN	007	FECHA	29/11/2022		
Realizar el tratamiento legal y oportuno de las denuncias presentadas por los ciudadanos, servidores, colaboradores de la Agencia y demás partes interesadas, que impacten la gestión de la Entidad, su reputación y la Política de Transparencia.						
El procedimiento inicia con la recepción de la denuncia, a través de los canales habilitados por la Entidad, continúa con el desarrollo de los procedimientos y trámites que aquella amerite y corresponda, según la Ley, hasta agotar la debida diligencia, y finaliza con la comunicación al quejoso o denunciante sobre las acciones tomadas. De igual manera se establece la presentación del informe detallado de las denuncias recibidas y atendidas, que contenga el análisis de las actividades, preventivas y de control, estimadas para mitigar los riesgos de la Entidad.						
Vicepresidente de Gestión Corporativa						
□	Decisión	◇	Conector de página	⬇	Conector de actividad	①
○						
□						
VICEPRESIDENCIA DE GESTIÓN CORPORATIVA	VICEPRESIDENCIA DE GESTIÓN CORPORATIVA	VICE. JURIDICA	CARGO O RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	CONTROLES (En las actividades que aplique)	REGISTROS
○				Inicio		
□			Experto 6 - Servicio al Ciudadano	1. Recibir denuncias de cumplimiento de la Entidad. (Cumplimiento: soborno, Feculado, Cobhecho, Concusión, Prevaricato, Celebración Indevida de Contratos y Colusión entre otros), presentados por ciudadanos, servidores, colaboradores de la Agencia y demás partes interesadas a través de los diferentes canales dispuestos por la Entidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficio del Sistema Orfeo</li> <li>• denuncias@ani.gov.co</li> <li>• E-mail correo institucional contactenos@ani.gov.co</li> <li>• Página web: www.ani.gov.co</li> <li>• Línea telefónica 601 4848861.</li> <li>• Redes Sociales.</li> <li>• TPSC-F-001 Registro de Peticiones Verbales.</li> <li>• TPSC-F-003 Atención Directa al Público.</li> </ul>	

Fuente: Tomado del Sistema de Gestión de Calidad de la Entidad, con corte al 1 de agosto de 2024.

	<p style="text-align: center;"><b>AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA</b></p> <p style="text-align: center;"><b>A la gestión de denuncias en la Agencia Nacional de Infraestructura</b></p>	
--	---	---

### 5.2.2 FALTA DE INCLUSIÓN DE LAS DENUNCIAS GESTIONADAS POR LA VICEPRESIDENCIA DE GESTIÓN CORPORATIVA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL DE LA ENTIDAD.

Como se ilustró en el informe, se evidenció que las denuncias identificadas en la auditoría como se indica a continuación:

- Caso No. 1: Denuncia recibida el 26/10/2023 por el canal de denuncia: atención directa público.
- Caso No. 2: Denuncia recibida el 14/07/2023 por el canal de denuncia: Línea fija atención al ciudadano 4848860.
- Caso No. 3: Denuncia recibida el 11/12/2023 por el canal de denuncia: teléfono denuncias de corrupción.
- Caso No. 4: Denuncia recibida el 11/10/2023 por el canal de denuncia: correo de denuncias de corrupción.
- Caso No. 5: Denuncia recibida el 22/12/2023 por el canal de denuncia: correo de denuncias de corrupción.
- Caso No. 1: Denuncia recibida el 10/01/2024 por el canal de denuncia: Correo de denuncias de corrupción.
- Caso No. 3: Denuncia recibida el 12/02/2024 por el canal de denuncia: Correo de denuncias de corrupción.
- Caso No. 4: Denuncia recibida el 16/02/2024 por el canal de denuncia: Correo de denuncias de corrupción.
- Caso No. 5: Denuncia recibida el 21/02/2024 por el canal de denuncia: Correo de denuncias de corrupción.

	<p style="text-align: center;"><b>AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA</b></p> <p style="text-align: center;"><b>A la gestión de denuncias en la Agencia Nacional de Infraestructura</b></p>	
--	---	---

No fueron incluidas en el Sistema de Gestión Documental – ORFEO. Esta situación contraría lo establecido en el Art. 15 de la Ley 1437 de 2011,<sup>92</sup> en relación con la radicación de las peticiones presentadas por los peticionarios:

*“ARTÍCULO 15. Presentación y radicación de peticiones. Las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos.”*

Así como lo establecido en el párrafo 3 del Artículo 4.2.3.<sup>93</sup> del Acuerdo 001 de 2024<sup>94</sup>, emitido por el Archivo General de la Nación, que a la letra indica:

*“(...)  
**Parágrafo 3.** Cuando el usuario realice peticiones de manera presencial o a través de canales electrónicos o de manera verbal, el sujeto obligado deberá asignarle un número de radicado a su derecho de petición conforme a los procedimientos establecidos por la entidad en concordancia con las normas y políticas vigentes para la atención y servicio al ciudadano.  
 (...)”*

---

<sup>92</sup> Reglamentada y sustituida por la Ley 1755 de 2015.

<sup>93</sup> Procedimientos para la radicación de comunicaciones oficiales. Los procedimientos para la radicación de comunicaciones oficiales velarán por la transparencia de la actuación administrativa, razón por la cual, no se podrán reservar números de radicación, ni habrá números repetidos, enmendados, corregidos o tachados. Al momento de la radicación se debe dejar constancia de la fecha, hora de recibo o envío y el número único del radicado de entrada o de salida. La numeración será asignada en estricto orden consecutivo, se iniciará el primero (1) de enero de cada año a partir del radicado número uno (1), utilizando sistemas manuales, mecánicos o automatizados. El sistema debe permitir generar reportes del registro de las comunicaciones oficiales que contenga el nombre de la persona o entidad remitente, nombre o código de la dependencia competente, número de radicado de entrada y de salida, nombre de la persona responsable del trámite, anexos y tiempos de respuesta.

<sup>94</sup> “Por el cual se establece el Acuerdo Único de la Función Archivística, se definen los criterios técnicos y jurídicos para su implementación en el Estado Colombiano y se fijan otras disposiciones.”

	<p style="text-align: center;"><b>AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA</b></p> <p style="text-align: center;"><b>A la gestión de denuncias en la Agencia Nacional de Infraestructura</b></p>	
--	---	---

En los lineamientos emitidos para la gestión documental, dispuestos en el literal b del numeral 2 del Programa de Gestión documental 2023 – 2024<sup>95</sup>, emitido por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño,<sup>96</sup> se establece:

*“Garantizar el control unificado del registro y radicación de los documentos tramitados por la entidad independientemente de los medios y canales disponibles y de acuerdo con los tipos de información definidos.”*

Y en lo establecido en el inciso final del párrafo 2 del artículo 12 de la Resolución interna 20214000021385,<sup>97</sup> citado a continuación:

*“Las peticiones verbales que sean registradas en los formatos mencionados serán ingresadas al Orfeo, a más tardar al día hábil siguiente a su recepción, desde donde se asignarán a la dependencia pertinente para su trámite, respetándose el derecho de turno, conforme a su ingreso a Orfeo, salvo que tenga lugar la aplicación de la excepción de prioridad o preferencia.”*

### 5.2.3 EXTEMPORANEIDAD EN LA EMISIÓN DE RESPUESTA A DENUNCIA DE CORRUPCIÓN RECIBIDA EN LA ENTIDAD.

Como se ilustró en el informe, para la denuncia denominada para la auditoría como “Caso No. 2: Denuncia recibida el 10/01/2024 por el canal de denuncia: Correo de denuncias de corrupción”, se evidenció que el 7 de enero de 2024, a través del correo electrónico [contactenos@ani.gov.co](mailto:contactenos@ani.gov.co), se recibió denuncia clasificada como de corrupción a la que el Equipo de Servicio al Ciudadano emitió respuesta el 8 de febrero de 2024, es decir de manera extemporánea. Situación que contraría lo

<sup>95</sup> Este documento reposa en los papeles de trabajo de la auditoría.

<sup>96</sup> En el Acta N° 1E-2024

<sup>97</sup> “Por la cual se reglamenta el ejercicio del derecho de petición en la Agencia Nacional de Infraestructura”

	<p style="text-align: center;"><b>AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA</b></p> <p style="text-align: center;"><b>A la gestión de denuncias en la Agencia Nacional de Infraestructura</b></p>	
--	---	---

establecido en el Art. 14 de la Ley 1437 de 2011, modificada y sustituida por la Ley 1755 de 2015, que a la letra indica:

*“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.”*

#### 5.2.4 ASIGNACIÓN INTERNA REALIZADA DE MANERA EXTEMPORÁNEA EN ORFEO.

Como se ilustró en el informe, se evidenció que para la gestión y atención de la denuncia denominada para la auditoría como “Caso No. 2: Denuncia recibida el 10/01/2024 por el canal de denuncia: Correo de denuncias de corrupción”, se realizó de manera extemporánea la asignación al Equipo de Atención al ciudadano, pues la radicación de la denuncia se realizó en ORFEO el 12 de enero de 2024 y, después de reasignar a varios usuarios al interior de la Vicepresidencia de Gestión Corporativa, sólo hasta el 8 de febrero de 2024 se reasignó al responsable de emitir la respuesta, situación que contraría lo establecido en el Art. 14 de la Resolución interna 20214000021385,<sup>98</sup> que a la letra indica:

*“ARTÍCULO 14°. ASIGNACIÓN INTERNA. El área a la que se le haya asignado el trámite de petición, a través del sistema de gestión documental –Orfeo-, y considere que no es la competente para conocerlo ni asumirlo, deberá, de forma inmediata, o a más tardar al día siguiente de su asignación, reasignarlo al área competente y hacer la anotación respectiva en el histórico del Orfeo.*

*PARÁGRAFO 1°. ATENCIÓN OPORTUNA. Todo Servidor Público y contratista deberá atender en forma oportuna todos los asuntos a su cargo. Ninguno podrá transferir o reasignar sus*

<sup>98</sup> “Por la cual se reglamenta el ejercicio del derecho de petición en la Agencia Nacional de Infraestructura”

	<p style="text-align: center;"><b>AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA</b></p> <p style="text-align: center;"><b>A la gestión de denuncias en la Agencia Nacional de Infraestructura</b></p>	
--	---	---

*trámites a otro por motivo de presentación de cuentas de cobro, salvo por situaciones administrativas.*

### 5.3 Recomendaciones

- + Se recomienda al Equipo de Servicio al Ciudadano que, en el marco de las auditorías que adelante la Oficina de Control Interno y/o los Entes Externos de Control, el pronunciamiento y las aclaraciones que se emitan en las instancias respectivas, se remitan de manera soportada y con la mayor claridad en la información solicitada, con el fin de que, desde la tercera línea de defensa y en el marco de nuestro Rol de Evaluación y Seguimiento, se genere valor al proceso y se contribuya en la mejora de la gestión a partir de los resultados de la auditoría interna.
  
- + Se recomienda a la Vicepresidencia de Gestión Corporativa implementar y/o fortalecer los controles establecidos con el fin de que las denuncias recibidas a través de los canales oficiales de la Entidad sean radicadas en el Sistema de Gestión Documental – ORFEO en tiempo real con el fin de emitir respuestas de manera oportuna, completas y de fondo a las denuncias gestionadas en la Entidad.

Auditó:

\_\_\_\_\_  
**Keiri Yulith Araújo Rodríguez**  
 Auditora Oficina de Control Interno

Revisó y aprobó informe:

\_\_\_\_\_  
**Lina Leidy Leal Díaz**  
 Jefe Oficina de Control Interno (e)

*(Versión original firmada)*