

Para contestar cite:

AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA  
Memorando No. 2015-102-012610-3  
Fecha: 30/10/2015 18:17:32->102  
FUN: MARIA CLARA GARRIDO -400  
Anexos: informe 13 folios

Bogotá D.C.



**PARA:** Dra. MARIA CLARA GARRIDO GARRIDO  
Vicepresidenta Administrativa y Financiera

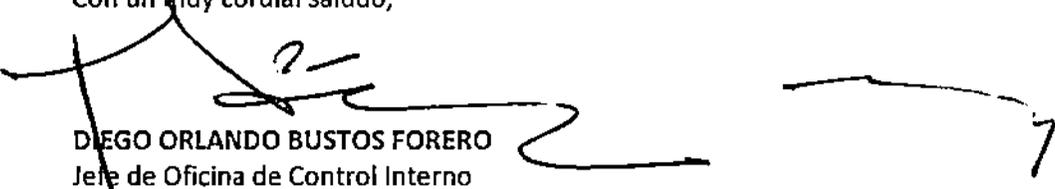
**DE:** DIEGO ORLANDO BUSTOS FORERO  
Jefe de Oficina de Control Interno.

**ASUNTO:** Entrega de Informe de evaluación en el marco de la atención al ciudadano y en particular sobre Derechos de Petición, Quejas, reclamos y Sugerencias – (PIL-35)

Apreciada Dra. María Clara Garrido:

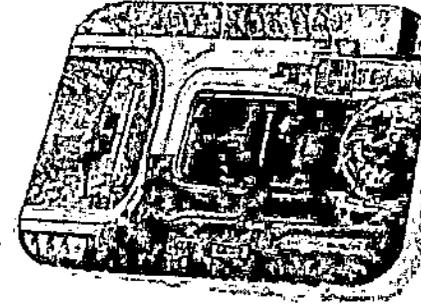
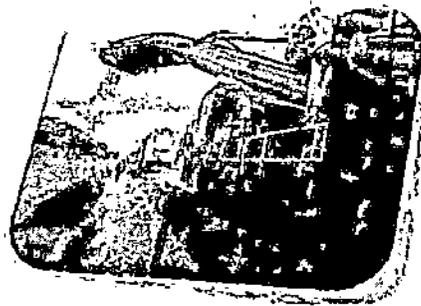
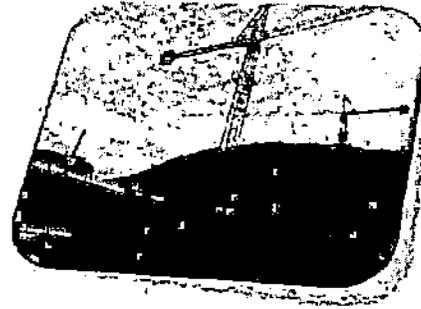
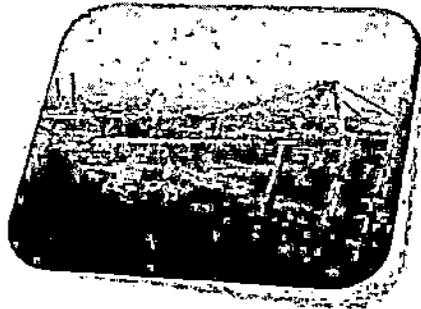
Comedidamente me dirijo a usted, con el objeto de comunicarle que dando cumplimiento al Cronograma de Actividades propio de la Oficina de Control Interno, para la presente vigencia, de manera atenta remito el informe en mención, donde se evalúa lo propio con este tema para la vigencia correspondiente a los dos (2) primeros trimestres de 2015.

Con un muy cordial saludo,

  
DIEGO ORLANDO BUSTOS FORERO  
Jefe de Oficina de Control Interno

Copia: Dra. Monica Franco Toro – Coordinadora GIT Disciplinario, Atención al Ciudadano y apoyo a la Gestión (E)

Anexó: Informe (13 folios)  
Proyectó: L. Mary Hernández V – Contratista Control Interno  
Revisó: Andrés Huérfano Huérfano – Contratista Control Interno  
Nro. 2015-102 00 23 575



**Informe de Evaluación en el marco de la atención al ciudadano y  
en particular sobre Derechos de Petición, Quejas, Reclamos y  
Sugerencias – PIL No. 35**

**OCTUBRE - 2015**

**2015**

## TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN.....	3
2.	OBJETIVOS .....	4
3.	ALCANCE .....	5
4.	METODOLOGÍA .....	5
5.	MARCO LEGAL .....	6
6.	VERIFICACIÓN DE ANTECEDENTES.....	7
6.1.	Plan de Mejoramiento Institucional .....	7
6.2.	Plan de Mejoramiento por Procesos.....	7
7.	DESARROLLO DEL INFORME .....	11
8.	NO CONFORMIDADES.....	22
9.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	23
10.	PAPELES DE TRABAJO .....	25

### Listado de Tablas

Tabla 1	Relación de no conformidades y su avance del PMP.....	7
Tabla 2	Informe primer trimestre atención al ciudadano 2015 .....	12
Tabla 3	Informe segundo trimestre atención al ciudadano 2015 .....	13
Tabla 4	Relación comunicaciones señaladas sin respuestas .....	14
Tabla 5	Muestra aleatoria estado actual de las comunicaciones.....	15
Tabla 6	Lista de chequeo .....	19

## 1. INTRODUCCIÓN

La Agencia Nacional de Infraestructura tiene como objeto social planear, coordinar, estructurar, contratar, ejecutar, administrar y evaluar proyectos de concesiones y otras formas de asociación Público Privada – APP, para el diseño, construcción mantenimiento, operación, administración y/o explotación de la infraestructura pública de transporte en todos sus modos y de los servicios conexos o relacionados y el desarrollo de proyectos de asociación público privada para otro tipo de infraestructura pública cuando así lo determine expresamente el Gobierno Nacional.<sup>1</sup>

Sabido es por los directivos de la entidad que la Oficina de Control Interno se constituye en uno de los instrumentos de alto nivel gerencial que busca asegurar el cumplimiento de los objetivos institucionales a través del engranaje del control como parte del ciclo de una administración exitosa. No en vano, la propia Constitución Política de Colombia lo trata como un principalísimo instrumento gerencial en sus artículos 209 y 269, junto con el control posterior, o de segundo grado, a cargo de las Contralorías, al decir de la H. Corte Constitucional en su sentencia C 1192 del 13 de septiembre de 2000.

El Control Interno, en este orden de ideas, es fundamentalmente axiológico y finalista, pues propende por asegurar que la gestión institucional de todos los órganos del Estado, se oriente hacia la realización de los fines que constituyen su objetivo y, que esta se realice con estricta sujeción a los principios constitucionales que guían el ejercicio de la función pública.

Ahora bien, en desarrollo del citado mandato constitucional, el artículo 9º, de la Ley 87 de 1993, definió la naturaleza de la Oficina de Control Interno, para todas las entidades y organismos de las ramas del poder público, en sus diferentes niveles (art. 5º), así:

“(…) es uno de los componentes del Sistema de Control Interno, de nivel gerencial o directivo, encargada de evaluar la eficiencia, eficacia y economía de los demás controles y de asesorar a la dirección en la continuidad del proceso administrativo, la revaluación de los planes establecidos y en la introducción de los correctivos necesarios para el cumplimiento de las metas u objetivos previstos (…)”

Así las cosas, es preponderante el rol que tanto la Constitución Política y la Ley asignan a la oficina de control interno, dada la importancia sin precedentes que en la nueva visión del control que plasmó el Constituyente de 1991, juega el control interno para la modernización de la administración pública y el mejoramiento de la capacidad de gestión de sus instituciones, todo lo cual, connota un énfasis particular en el control estratégico

<sup>1</sup> Decreto 4165 de Noviembre 3 de 2011.

de gestión, y un serio compromiso con el monitoreo de los resultados de la acción institucional, para el cabal cumplimiento de sus fines y objetivos, de acuerdo a los principios constitucionales rectores del ejercicio de la función pública.

Dicho énfasis se encuentra contemplado en abundante normatividad, jurisprudencia y doctrina, dentro de cuyos contenidos queremos destacar la Ley 87 de 1993 que en su articulado describe la funcionalidad y características del Jefe de la Oficina de Control Interno, robustecida por la Ley 1474 de 2011 que determina la designación del Jefe de dicha Oficina por parte del Presidente de la República con el fin de viabilizar autonomía e independencia en la valoración del control, así como el Decreto 1537 de 2001 que reglamenta parcialmente la aludida Ley 87 de 1993 donde se precisa el rol que deben desempeñar las oficinas de control interno dentro de las organizaciones públicas, enmarcado en cinco tópicos: valoración de riesgos, acompañamiento y asesoría, evaluación y seguimiento, fomento de la cultura de control y relación con entes externos.

Consecuente con lo anterior, se presenta este informe de Ley, el cual en la actualidad se encuentra identificado como PIL-35 y cuyo enfoque se centra en el seguimiento al cumplimiento de los lineamientos establecidos para el manejo de las peticiones, quejas, reclamos, consultas y sugerencias emitidas a la entidad, en aras de mejorar continuamente el servicio de atención al ciudadano.

Dicho servicio de atención al ciudadano se encuentra contemplado en el Decreto 2482 de 2012 como uno de los cuatro (4) pilares del sistema integrado de gestión y de planeación que pretende arraigar esquemas de transparencia y de probidad en la administración pública.

## 2. OBJETIVOS

Este informe, está contenido en la programación anual de auditoría establecida por la Oficina de Control Interno que se encuentra enmarcada dentro de las actividades que conforman el Cronograma de actividades planeadas para la vigencia 2015. Por tanto, esta evaluación tiene como finalidad:

- ♦ *Revisar y analizar el procedimiento de recepción y trámite de solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias y derechos de petición elevados ante la entidad para los dos (2) primeros trimestres de 2015.*
- ♦ *Efectuar seguimiento a las observaciones y recomendaciones dadas en el informe de evaluación Rad. 2014-102-012722-3 del 30/12/2014.*

- ◆ *Revisar el contenido y estructura de los informes de atención al ciudadano presentados en los dos (2) primeros trimestres de 2015.*
- ◆ *Efectuar seguimiento mediante mecanismos de confrontación aleatoria de los registros que soportan los informes de atención al ciudadano antes citados, Vs radicados del Sistema de Información Documental ORFEO.*
- ◆ *Constatar la funcionalidad y accesibilidad del sitio Web de la entidad, relacionada en el vínculo “Servicio de Atención al Ciudadano”.*

### 3. ALCANCE

---

Verificar la adecuada atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, en la forma y términos establecidos en la Constitución, la jurisprudencia y la Ley. Esta verificación se lleva a cabo sobre la base de pruebas selectivas de las evidencias y documentos que soportan esta actividad para los períodos correspondientes a los dos (2) primeros trimestres de 2015].

### 4. METODOLOGÍA

---

La metodología empleada por la Oficina de Control Interno es la usualmente aceptada para la elaboración de este tipo de informes de acuerdo a las normas nacionales e internacionales de auditoría, para lo cual se hizo necesario efectuar una planeación y ejecución de trabajo donde se tuvieron en cuenta los siguientes aspectos:

- ◆ **Revisión documental:** Se procedió a revisar el contenido de los informes de atención al ciudadano correspondientes a los dos (2) primeros trimestres de 2015.
- ◆ **Seguimiento acciones de mejora:** Se efectuó confrontación sobre las observaciones efectuadas por la Oficina de Control Interno plasmadas en el informe de evaluación Rad. 2014—102-012722-3 de 30/12/2014 y las acciones de mejora informadas por la dependencia competente.- Entrevista efectuada con funcionarias del la depedencia competente.
- ◆ **Verificación de algunos registros del Sistema de información documental - ORFEO:** Aleatoriamente se tomó una muestra representativa de registros de ingreso y salida de las comunicaciones generadas en el ORFEO con la finalidad de conocer la trazabilidad ofrecida a cada una de ellas.

- ♦ *Revisión del vínculo de Atención al Ciudadano página web de la entidad: Se procedió a Constatar la funcionalidad y accesibilidad del sitio Web de la Agencia Nacional de Infraestructura – ANI.*

## 5. MARCO LEGAL

La verificación realizada tuvo como fundamento la normatividad legal vigente y en especial las siguientes:

- ♦ Constitución Política de Colombia Artículos 1, 2, 23, 103, 209 y 270.
- ♦ Ley 734 de 2002. Código Disciplinario Único en lo que acontece con los deberes de los servidores públicos (Art. 34 numeral 34).
- ♦ Ley 1474 de 2011 – Estatuto Anticorrupción.
- ♦ Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011).
- ♦ Ley 962 de 2005 (por la cual se dictan disposiciones sobre la racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos).
- ♦ Ley 489 de 1998 Artículos 32 y 33.
- ♦ Ley 190 de 1995 Artículo 54 (por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan...).
- ♦ Decreto 2623 de 2009 (por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano).
- ♦ Decreto 019 de 2012 (antitrámites).
- ♦ Decreto 2232 de 1995 Artículos 7, 8 y 9.
- ♦ Decreto 2482 de 2012 (por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión).
- ♦ Decreto 2641 de 2012 (por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011).
- ♦ Circular Externa No. 001 de 2011- Consejo Asesor de Gobierno en Materia de Control Interno (Orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de los Derechos de Petición).
- ♦ Circular Interna No. 9 de 2013 (Manejo de Orfeo y Derecho de Petición).
- ♦ Documento CONPES 3649 de 2010 (política nacional de servicio al ciudadano).
- ♦ Resolución 1536 del 2013, (por la cual se reglamenta el trámite interno de derecho de petición presentados ante la Agencia).

- ◆ Ley 1712 de 2014 (por la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones).
- ◆ Ley 1755 de 2015 (por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo).

## 6. VERIFICACIÓN DE ANTECEDENTES

**6.1. Plan de Mejoramiento Institucional:** En lo concerniente con el seguimiento efectuado a este plan se evidenció que está vigente el hallazgo administrativo identificado con el Nro. 304 que hace referencia a que *“Se observan debilidades en el monitoreo de las respuestas a cargo de las áreas, ya que los requerimientos de información no son respondidos oportunamente”*, por consiguiente, se considera oportuno señalar que este hallazgo se encuentra integrado de manera conjunta por cinco (5) observaciones de diferentes vigencias cuyo avance actual presenta un cumplimiento del 100%.

**6.2. Plan de Mejoramiento por Procesos:** Durante el proceso de verificación, se procedió a efectuar seguimiento a las situaciones consignadas en el memorando Rad. No. 2014-102-012722-3 del 30/12/2014, por medio del cual la Oficina de Control Interno realizó entrega a la Vicepresidencia Administrativa del informe de evaluación en el marco de la atención al ciudadano y en particular, sobre derechos de petición, quejas, reclamos y sugerencias. Por consiguiente, se procedió a revisar las acciones de mejora emprendidas con sus respectivos soportes para cada una de las once (11) falencias que sobre el tema existía, así:

**Tabla 1. Relación de no conformidades y su avance PMP.**

No.	DESCRIPCIÓN-NO CONFORMIDAD	OBSERVACIÓN Y/O ANOTACIÓN	PORCENTAJE DE AVANCE
937	<i>“Algunas peticiones que han sido recibidas por la entidad de manera física (impresas) se responden verbalmente (informal) sin dejar evidencia de la adecuada respuesta que se debe dar y por ende no pueden ser descargadas de la base de datos”.</i>	Se han realizado capacitaciones en las que se ha enfatizado la obligación de efectuar la radicación de todas las comunicaciones internas y externas, actividad que ha guardado consonancia con el procedimiento establecido para atención de PQSR.	Soporte TPSC-P-001  100%

No.	DESCRIPCIÓN NO CONFORMIDAD	OBSERVACIÓN Y/O ANOTACIÓN	PORCENTAJE DE AVANCE
1151	<p><i>"Teniendo en cuenta que en la actualidad continúan presentándose deficiencias en algunos registros que integran las Bases de Datos (PQRS), los cuales a su vez soportan los informes de atención al ciudadano, (primer y segundo trimestre de 2012), se considera conveniente efectuar una revisión y depuración con la finalidad de tener datos más confiables y reales".</i></p>	<p>En la actualidad los informes se publican en la página web con su respectivo soporte, en Excel, cumpliendo la normativa de datos abiertos</p>	<p><a href="http://www.ani.gov.co/rendicion-de-cuentas/informes">http://www.ani.gov.co/rendicion-de-cuentas/informes</a></p> <p>100%</p>
1152	<p><i>"Se considera conveniente, se estudie la posibilidad de iniciar acciones o investigaciones disciplinarias a que haya lugar por aquellas PQRS no respondidas y que bajo la responsabilidad de funcionarios públicos y/o contratistas estén asignadas la proyección de las respuestas".</i></p>	<p>En los informes trimestrales se dispone un acápite sobre Control Interno Disciplinario respecto de las atenciones a PQSR, en tanto en el procedimiento de Atención al Ciudadano se fijó como última acción la de determinar la apertura de indagaciones o investigaciones disciplinarias</p>	<p><a href="http://www.ani.gov.co/rendicion-de-cuentas/informes">http://www.ani.gov.co/rendicion-de-cuentas/informes</a></p> <p>Soporte TPSC-P-001</p> <p>100%</p>
1605	<p><i>"Del análisis y revisión de los diferentes documentos y registros que soportan los informes de atención al ciudadano, se evidencia que en la actualidad continúa presentándose un alto porcentaje de incumplimiento en las respuestas a las PQRS, lo cual hace necesario continuar implementando los mecanismos de control existentes que permitan dar cumplimiento a las normas y directrices tales como: Constitución Política de Colombia Artículos 1, 2, 23, 103, 209, 270, Código Contencioso Administrativo. Artículos 6, 12, 13, 22, 25, 29, 32, Circular Externa del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno No 001 de 2001".</i></p>	<p>Se han implementado acciones de mejora como recordatorios diarios que incluyan la nota sobre inclusión adecuada de las contestaciones en Orfeo; la entrega como informado por el sistema Orfeo de la circular 009 de 2013; la inclusión de herramientas en el Orfeo que permitan llevar a buen término el procedimiento de inclusión de la respuesta y el cierre del trámite; informes mensuales en los que se vuelve a enfatizar la necesidad de hacer la inclusión de las respuestas sobre el radicado padre, informe que se envía a Vicepresidentes, Gerentes, Jefe de Oficina y al servidor o colaborador que figura a cargo del trámite en el sistema. Se han llevado a cabo por anualidad charlas sobre atención al derecho de petición. NOTA. Se hace la salvedad que este tema no es responsabilidad de Atención al Ciudadano sino que es responsabilidad de cada servidor y colaborador de la Agencia en ejercicio de sus funciones.</p>	<p>Orfeo</p> <p>Circular 009</p> <p>Recordatorios diarios enviados por Outlook</p> <p>Informes mensuales enviados por Outlook</p> <p>Charlas sobre derecho de petición (27)</p> <p>100%</p>

Nº	DESCRIPCIÓN NO CONFORMIDAD	OBSERVACIÓN Y/O ANOTACIÓN	PORCENTAJE DE AVANCE
1608	<p><i>"Sobre lo propio con la base de datos, se pudo comprobar que existen vacíos en cuanto al registro de comunicaciones que ya fueron tramitadas y figuran sin respuestas; por otro lado se constató que se registra y se anexa en el ORFEO como documento de respuesta un memorando. De igual forma se relaciona como registro de respuesta una solicitud de prórroga y por consiguiente no se indica el Nro. del oficio con el cual se dio trámite".</i></p>	<p>Situación similar a la anterior no conformidad (1605).</p>	<p>Orfeo Circular 009 Recordatorios diarios enviados por Outlook Informes mensuales enviados por Outlook Charlas sobre derecho de petición (27)</p> <p>100%</p>
1609	<p><i>"En relación con la elaboración y presentación de los informes de atención al ciudadano, se constató que existen algunas debilidades en cuanto a la estructura, metodología y contenido de los mismos, los cuales son procedentes que se subsanen y de esta forma se unifique la presentación de estos bajo unos parámetros bien establecidos que permitan determinar los porcentajes de cumplimiento y por ende el estado actual de la comunicaciones. Se considera conveniente estandarizar los informes de atención al ciudadano, de manera que estos contengan la etapa en la que se encuentran cada una de las comunicaciones recibidas, las vencidas y las pendientes de respuestas".</i></p>	<p>Los informes trimestrales se encuentran unificados y contienen estructura y metodología estándar en la que se incorporan datos estadísticos y análisis de las conclusiones a las que se arriba.</p>	<p><a href="http://www.ani.gov.co/rendicion-de-cuentas/informes">http://www.ani.gov.co/rendicion-de-cuentas/informes</a></p> <p>100%</p>
1610	<p><i>"El área de soporte y desarrollo del Sistema de Información Documental - ORFEO, debe incluir en la base de datos que consulta la Oficina Control Interno, los cambios en la tipificación de los documentos realizados por atención al ciudadano, en beneficio de la confrontación de los datos".</i></p>	<p>El área de correspondencia del GIT Administrativo y Financiero adecuó el vínculo necesario a la Oficina de Control Interno</p>	<p>Orfeo</p>
	<p><i>"Se evidenció incumplimiento del procedimiento señalado en el artículo sexto de la Res. 297 del 24/05/2013,</i></p>		

No.	DESCRIPCIÓN NO CONFORMIDAD	OBSERVACIÓN Y/O ANOTACIÓN	PORCENTAJE DE AVANCE
2246	referente al manejo de las comunicaciones oficiales por correo electrónico y las recibidas por la página Web, toda vez que en ciertas situaciones no se radican las entradas y las respuestas ofrecidas, como lo hemos sabido dejar referenciado en este informe".	Se han realizado capacitaciones en las que se ha enfatizado la obligación de efectuar la radicación de todas las comunicaciones internas y externas, actividad que ha guardado consonancia con el procedimiento establecido para atención de PQSR	Soporte TPSC-P-001  100%
2248	"Se observó que en los dos (2) últimos informes de atención al ciudadano omiten señalar los registros (estadísticos) de las comunicaciones provenientes de los organismos de control, situación que inquieta, toda vez que se considera relevante informar sobre el cumplimiento de la información requerida por los entes de control y sobre los cuales la alta dirección debe tener conocimiento oportuno".	Los informes trimestrales se encuentran unificados y contienen estructura y metodología estándar en la que se incorporan datos estadísticos y análisis de las conclusiones a las que se arriba.	<a href="http://www.a ni.gov.co/rend icion-de- cuentas/infor mes">http://www.a ni.gov.co/rend icion-de- cuentas/infor mes</a>  100%
2249	"Es de gran importancia subsanar las debilidades detectadas en cuanto a la estructura, metodología y contenido de los informes de atención al ciudadano, toda vez que en la revisión efectuada a los tres (3) últimos, se observó que existen tres (3) modelos diferentes de presentación, lo que denota la falta de estandarización de estos. Por supuesto, ello no incide en las mejoras que se deben promover en estos casos, porque no las ha habido".	Los informes trimestrales se encuentran unificados y contienen estructura y metodología estándar en la que se incorporan datos estadísticos y análisis de las conclusiones a las que se arriba.	<a href="http://www.a ni.gov.co/rend icion-de- cuentas/infor mes">http://www.a ni.gov.co/rend icion-de- cuentas/infor mes</a>  100%
2250	"Por último, se considera necesario adelantar las gestiones relacionadas con el diseño y/o adopción de indicadores y mecanismos que permitan medir la calidad y eficiencia del servicio que la Agencia Nacional de Infraestructura ofrece al ciudadano".	El GIT Atención al Ciudadano reporta en los informes las estadísticas de la percepción del cliente, la cual está incluida en el procedimiento de atención a PQSR TPSC-I-004, se cuenta con el "mensajero" para captar la percepción de los usuarios a quienes se les indaga sobre diversos aspectos de servicio.	<a href="http://www.a ni.gov.co/rend icion-de- cuentas/infor mes">http://www.a ni.gov.co/rend icion-de- cuentas/infor mes</a> <a href="http://intranet .ani.gov.co/slt es/default/file s/sig//tpsc-p- 001_atencion_ al_ciudadano_ v4.pdf">http://intranet .ani.gov.co/slt es/default/file s/sig//tpsc-p- 001_atencion_ al_ciudadano_ v4.pdf</a>  100%

## 7. DESARROLLO DEL INFORME

Para el desarrollo de la presente auditoría se tuvo en cuenta que la entidad estuviera cumpliendo con las políticas de desarrollo administrativo y en particular las relacionadas con la “transparencia, participación y el servicio al ciudadano”, y dentro de estas, observar que las acciones implementadas por la Agencia Nacional de Infraestructura – ANI, estén orientadas a acercar al ciudadano y hacer visible la gestión pública, la permisibilidad al acceso a la información, a los trámites y servicios y su efectividad, conforme a las orientaciones establecidas en el Decreto 2482 de 2012.

En este contexto, se procedió a efectuar seguimiento a los compromisos e implementación de medidas o acciones de mejoramiento de las debilidades y recomendaciones entregadas en los últimos informes de evaluación radicados con memorandos No. 2014-102-003936-3 del 15/05/2014 y 2014-102-012722-3 del 30/12/2014 y sobre los cuales el Grupo Interno de Trabajo Disciplinario, Atención al Ciudadano y apoyo a la Gestión. En reunión de trabajo efectuada con la Coordinadora de atención al ciudadano y la Dra. Monica Franco Toro (Experto-6) procedieron a constatar los soportes de las diferentes gestiones emprendidas para subsanar las falencias que sobre el tema existían, (Información consignada en el plan de mejoramiento por proceso) y de igual forma, se diligenció lista de chequeo (ver tabla 6).

Por otra parte, se analizó la información consignada en los informes de atención al ciudadano correspondientes al primer y segundo trimestre de 2015, a su vez se analizaron los diferentes documentos y registros que soportaban los citados informes. De igual forma, se realizaron de manera aleatoria, seguimiento a ciertos registros (radicados) en el Sistema de Gestión Documental - ORFEO y lo concerniente con este tema en la Página Web de la entidad. En este sentido, se procede a describir las actividades realizadas en la presente auditoría.

### 7.1. REVISIÓN INFORMES ATENCIÓN AL CIUDADANO DOS (2) PRIMEROS TRIMESTRES DE 2015:

Sobre este aspecto se considera necesario señalar que se evidenciaron avances notorios en cuanto a la elaboración de los 2 primeros informes de atención al ciudadano, sobresaliendo lo concerniente con: unificación de los criterios, contenido, metodología y estandarización de la información, razón por la que se procede a evaluar la información que soporta cada uno de los informes correspondientes a los trimestres objeto de estudio.

- a) Informe primer trimestre de 2015: El balance comprendido del 01 de enero al 31 de marzo de 2015 arroja un total de 586 comunicaciones que ingresaron, tipificadas como peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias, consultas y solicitudes de información. En este sentido, se relaciona en la presente tabla las clasificaciones con los registros que soportaron el citado informe, aclarando que la construcción de las tablas

2 y 3 se elaboraron con fundamento en los datos que soportaron las estadísticas de los 2 informes de atención al ciudadano.

**Tabla 2- Informe Primer Trimestre – Atención al Ciudadano 2015**

No	Tipo de Petición	Total Ingreso	Cumple	Incumple Fuera de término	Incumple Sin Respuesta
1	Peticiones	127	82	22	23
2	Quejas	10	2	4	4
3	Reclamos	41	24	12	5
4	Sugerencias	38	23	7	8
5	Solicitudes del Congreso	6	2	3	1
6	Solicitud de información	116	73	25	18
7	Entidades públicas	95	50	31	14
8	Entes de control	56	44	9	3
9	Solicitud de copias	47	26	18	3
10	Consultas	20	13	1	6
11	Tutelas	29	5	12	12
12	Denuncia	1	0	0	1
<b>Totales</b>		<b>586</b>	<b>344</b>	<b>144</b>	<b>98</b>

TOTAL GENERAL		
Total Solicitudes		Porcentaje
CUMPLE	344	58.70%
INCUMPLEN/FUERA DE TERMINO	144	24,6%
INCUMPLEN/SIN RESPUESTA	98	16.70%
<b>TOTAL</b>	<b>586</b>	<b>100%</b>

Fuente: Informe primer trimestre atención al ciudadano

Del análisis de la información consignada en la tabla 2, se advierte lo siguiente:

De 586 solicitudes allegadas, 344 solicitudes se respondieron en término, lo cual representa el 58.70%. Por otro lado, están las 144 comunicaciones que se respondieron fuera de término y representan el 24.6%. Los restantes 98 requerimientos corresponden al 16.7% de las comunicaciones reportadas sin repuestas a la fecha de corte.

Por último, es importante mencionar que la sumatoria de los porcentajes de los tramitados fuera de término y los reportados sin respuestas ascienden al 41.3%, lo cual indica que la entidad ha venido incumpliendo con lo señalado en el Art. 14 de la ley 1437 de 2011, situación preocupante que puede afectar la gestión institucional y generar posibles sanciones a la Agencia.

b) **Informe segundo trimestre de 2015:** Durante el segundo trimestre que, comprende entre el 1 de abril y el 30 de junio de 2015, se evidencia que del total de 649 solicitudes, se tramitaron en término 356 que corresponden al 54.9% del total. Así mismo se puede observar que 99 de ellas denominadas como “Incumplen fuera de término”, representan el 15.3%; luego, 131 estimadas sin respuestas cuyo porcentaje es del 20.2% (ver tabla 3)

**Tabla 3- Informe Segundo Trimestre – Atención al Ciudadano 2015**

No	Tipo de Petición	Total Ingreso	Cumple	En Término	Incumple Fuera de término	Incumple Sin Respuesta
1	Peticiones	194	118	17	27	32
2	Quejas	11	7	0	3	1
3	Reclamos	48	34	6	4	4
4	Sugerencias	41	20	6	7	8
5	Solicitudes del Congreso	8	1	1	4	2
6	Solicitud de Información	116	69	14	16	17
7	Entidades públicas	97	34	9	23	31
8	Entes de control	54	45	3	2	4
9	Solicitud de copias	26	13	5	5	3
10	Consultas	13	8	2	0	3
11	Tútelas	32	1	0	8	23
12	Denuncia	9	6	0	0	3
<b>Totales</b>		<b>649</b>	<b>356</b>	<b>63</b>	<b>99</b>	<b>131</b>

TOTAL GENERAL		
Total Solicitudes	Porcentaje	
<b>CUMPLE</b>	<b>356</b>	<b>54.9%</b>
<b>INCUMPLEN/FUERA DE TERMINO</b>	<b>99</b>	<b>15.3%</b>
<b>INCUMPLEN/SIN RESPUESTA</b>	<b>131</b>	<b>20.2%</b>
<b>EN TÉRMINO</b>	<b>63</b>	<b>9.7</b>
<b>TOTAL</b>	<b>649</b>	<b>100%</b>

c) Fuente: Informe segundo trimestre de 2015

La novedad en este trimestre se presenta en el reporte de las comunicaciones que en su momento se encontraban en término de respuesta, situación que no se evidenció en el primer trimestre, a sabiendas que las últimas comunicaciones que ingresaron al finalizar el trimestre vencían en el próximo mes (ver tabla 4). La presente situación pudo ocasionar que se incrementara el porcentaje de comunicaciones registradas sin respuestas.

Tabla 4- Relación de comunicaciones sin respuestas

No.	Radicado	Fecha Rad. Entrada	Vence	Rad. Salida	Fecha Rad. Salida	Tipo Doc	Asunto	Remitente	Cumplimiento
1	2015409 0153602	2015- 03-17	2015- 04-10			Solicitud de información	Solicitud de información, traslado con algunas concesiones portuarias de las autorizadas	Jaime Hernando Hincapié Molina	INCUMPLE
2	2015409 0155312	2015- 03-18	2015- 04-13			Solicitud de información	Traslado petición del señor Juan Jurado, presentada a Inviás y asignada con el consecutivo 261, en relación a la vía de barranquilla conduce a Cartagena	Instituto Nacional de Vías Inviás	INCUMPLE
3	2015409 0165132	2015- 03-20	2015- 04-15			Solicitud de información	Solicitar información de respuesta a un derecho de petición radicado no 20153210034202 de Mintransporte del 21 de enero del presente. proyecto Puerto Salgar Guaduas	Gerardo Hernández Hernández Betancourt	INCUMPLE
4	2015409 0168402	2015- 03-24	2015- 04-16			Solicitud de información	Petición queja o reclamo vía web	Alfredo duque valencia	INCUMPLE
5	2015409 0151772	2015- 03-17	2015- 04-01			Solicitud de entidad pública	solicitud información de infraestructura vial con destino a la comunidad andina de naciones	Ministerio de Transporte	INCUMPLE

No.	Rad. No. Rad. Entrada	Fecha Rad. Entrada	Vence	Rad. Salida	Fecha Rad. Salida	Tipo Doc.	Asunto	Remitente	Cumplimiento
6	2015409 0170742	2015-03-25	2015-04-10			Solicitud de entidad publica	seguimiento al ejercicio de la acción de repetición	Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado	INCUMPLE
7	2015409 0174612	2015-03-26	2015-04-13			Solicitud de entidad publica	Solicitud de información decreto 2976 de 2010, artículo 4 pasos urbanos existentes	Secretaria de Infraestructura y planeación municipio de Susa	INCUMPLE
8	2015409 0182772	2015-03-31	2015-04-16			Solicitud de entidad publica	no. 0464087 s-2015-mebog-gubir-29 solicitud	Ministerio de Defensa Nacional policía nacional metropolitana de Bogotá	INCUMPLE
9	2015409 0151842	2015-03-17	2015-04-01			Solicitud de copia de documentos	derecho de petición por el señor Juan Jefferson Gomez	Ministerio de Transporte	INCUMPLE
10	2015409 0157722	2015-03-18	2015-04-13			Reclamo	Inactividad página cuarto de datos ANI	Catalina Rodríguez Ruiz	INCUMPLE

Teniendo en cuenta que en los dos trimestres objeto de estudio se presentaron dos escenarios muy similares y preocupantes en cuanto al porcentaje de comunicaciones tramitadas fuera de términos y las pendientes de respuestas, se consideró conveniente tomar una muestra aleatoria con la finalidad de evidenciar el estado actual en el cual se encuentran las mismas. En este sentido, se elaboró la tabla 5, donde se señala lo propio con el seguimiento efectuado, así:

**Tabla 5- Muestra aleatoria del estado actual comunicaciones pendientes de respuesta informe primer y segundo trimestre – Atención al Ciudadano 2015**

No.	Rad. No.	Vencimiento	Anotación	Aclaración
1	20154090037912 del 26/01/2015	2015-02-02	En el informe se reportó sin respuesta- Incumple	Tramitado con Rad. 2015-100-00-2277-1 del 4/02/2015- (Fuera de término)- En ORFEO no se adjuntó la respuesta.

No.	Rad. No.	Vencimiento	Anotación	Aclaración
2	20154090042602 del 28/01/2015	2015-03-13	En el informe se reportó sin respuesta-Incumple	Tramitado con Rad. 2015-50000-2988-1 del 13/02/2015 (En término)
3	20154090148582 del 16/03/2015	2015-03-31	En el informe se reportó sin respuesta-Incumple	Tramitado con Rad. 2015-200-013-583-1 del 23/06/2015 (Fuera de término)
4	20154090151772 del 04/01/2015	2015-03-17	En el informe se reportó sin respuesta-Incumple	Tramitado con Rad. 20153000109901 del 22/05/2015 (Fuera de término)
5	20154090087642 del 2015/02/17	2015-03-03	En el Informe se reportó sin respuesta-Incumple	En el ORFEO, se indica que se hizo entrega de las copias solicitadas- <b>No se dejó evidencia en el ORFEO.</b>
6	20154090008212 del 2015/01/08	2015-01-30	En el informe se reportó sin respuesta	Tramitado con Rad. 2015500001163-1 del 20/01/2015- (En término)- <b>En ORFEO no se adjuntó la respuesta.</b>
7	20154090287192 del 2015/05/20- 2015-ANI-069	2015-06-03	En el Informe se reportó sin respuesta-Incumple.	Es una comunicación que NRR, por cuanto la diligencia se realiza de manera directa con la entrega del carnet de ingreso Funcionaria CGR.
8	20154090319982 del 2015/06/01	2015-06-17	En el Informe se reportó sin respuesta-Incumple.	Tramitado con Rad. No. 20157010131341 del 17/06/2015 - (En término)- <b>En ORFEO no se adjuntó la respuesta</b>
9	20154090333572 del 2015-06-05	2015-06-23	En el Informe se reportó sin respuesta-Incumple.	En el ORFEO se indica que: NRR por ser de carácter informativo, Se realizó acompañamiento y asistencia a la reunión.
10	20154090376662 del 2015-06-25	2015-07-10	En el Informe se reportó En término.	Tramitado con Rad. No. 201550001511321 del 10/07/2015 (En término). <b>En ORFEO no se adjuntó la respuesta.</b>

Los anteriores eventos y/o circunstancias demuestran que la pérdida de la trazabilidad y por ende el incumplimiento de lo estipulado en la Circular Interna No. 9 de 2013 (Manejo de Orfeo y Derecho de Petición) genera incertidumbre y desinformación sobre el trámite dado a las comunicaciones.

En cuanto a las tutelas reportadas en los dos (2) informes de atención al ciudadano, se evidencian altos porcentajes de acciones contestadas por fuera de término y sin respuestas, tal como se observa a continuación.

**Tutelas primer trimestre 2015**

Total solicitudes		Porcentaje
Cumple	5	17.2%
Incumplen fuera de termino	12	41.4%
Incumplen sin respuesta	12	41.4%
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100.0%</b>

**Tutelas Segundo trimestre 2015**

Total solicitudes		Porcentaje
Cumple	1	3.1%
Incumplen fuera de termino	8	25.0%
Incumplen sin respuesta	23	71.9%
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100.0%</b>

Los anteriores cuadros ilustran el comportamiento que se ha venido presentado sobre este aspecto, situación que debe generar una alarma por cuanto estos eventos pueden ocasionar posibles sanciones al no dárseles contestación a estos requerimientos judiciales en los términos de la autoridad judicial.

Ahora bien, en ejercicio realizado sobre las tutelas reportadas en el primer trimestre como "Incumplen sin respuestas" (12), se evidenció a la fecha, lo siguiente:

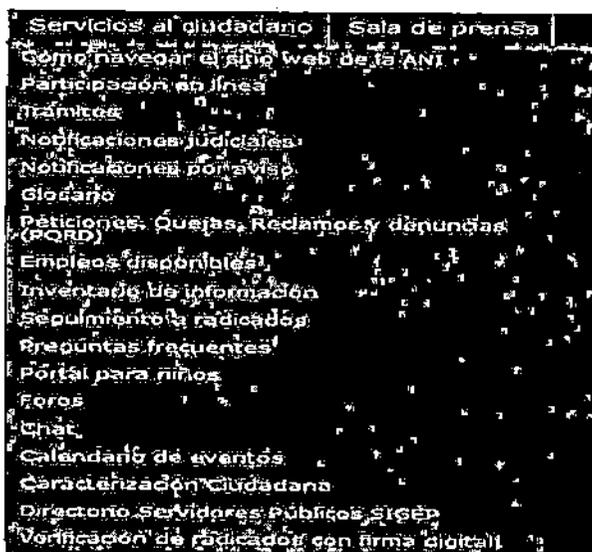
- En 8 de ellas se informan en el ORFEO (pestaña de cometario) que fueron tramitadas, sin embargo no existe la respuesta adjunta.
- En 4 de ellas al efectuar seguimiento no se encontró ningún documento que evidencie el tramite efectuado.

El presente ejercicio de seguimiento no se pudo efectuar para el segundo trimestre por cuanto el archivo (Excel) que soporta lo relacionado con tutelas, sólo hace referencia a las 8 tutelas que se reportaron como incumplidas.

Sin desconocer los avances que se ha venido efectuando continuamente sobre operatividad del sistema de información – ORFEO por medio de capacitaciones e inducciones continuas del anterior cuadro también se desprende que persisten algunas falencias en el manejo del ORFEO, toda vez que al momento de consultar el estado real de algunos radicados que soportan los informes se encontró lo siguiente:

- Se relacionan radicados de comunicaciones tramitadas, los cuales al ser consultados en el sistema de gestión documental – ORFEO, aparecen sin respuestas.
- Se relacionan comunicaciones sin respuestas, las cuales efectivamente han sido tramitadas.
- Se relacionan comunicaciones tramitadas a las cuales no se le adjunta ningún documento de respuesta.

**7.2. VERIFICACIÓN DE INFORMACIÓN CONTENIDA EN EL VÍNCULO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA PÁGINA WEB:** En la actualidad este link denominado “*Servicios Atención Ciudadano*” cuenta con dieciocho (18) enlaces, los cuales fueron consultados con la finalidad de verificar su funcionamiento, contenido y actualización de la información; de esta forma se pudo constatar que persisten falencias que ocasionan que la ciudadanía pueda contar con información, oportuna, confiable y actualizada.



En el ejercicio de verificación se pudo evidenciar que las falencias detectadas y puestas en conocimiento, a través de los últimos informes son reiterativas, en los siguientes eventos:

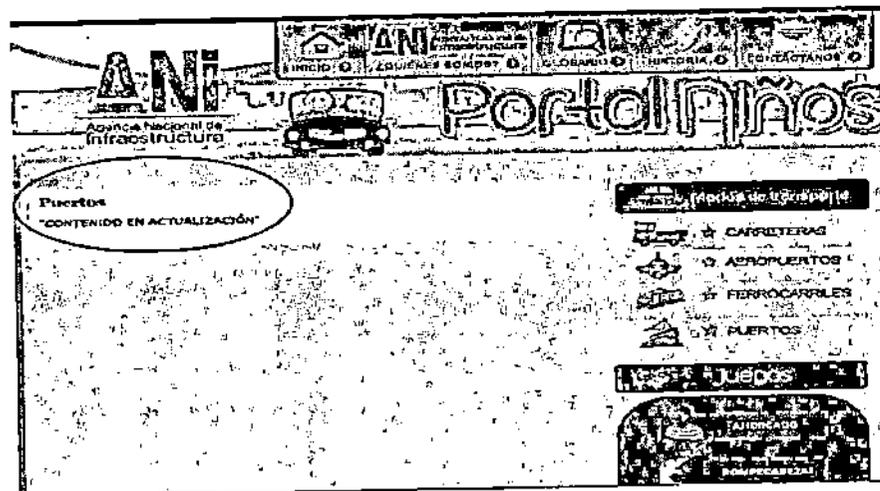
a) **Falta de actualización de la información:** En el link Resultados de Participación Ciudadana, se observa desinformación, con respecto a los vínculos denominados:

- *Cumplimiento de términos PQR – Información de 2011*
- *Estadísticas de PQR – información de 2011*
- *Calendario de eventos – información 2013*

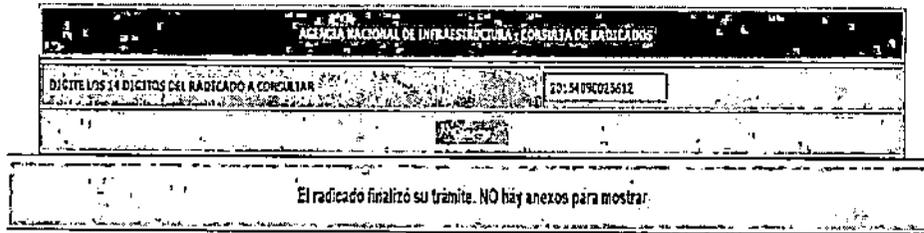
**Resultados de Participación Ciudadana**

Descripción	Fecha de Publicación	Fecha de modificación
Chat Febrero 29 de 2012		26/03/2013
Chat Invas		26/03/2013
Chat Invas	21/04/2013	21/04/2013
Chat Ruta del Sol Sector 2		26/03/2013
Cumplimiento de Términos POR	21/04/2013	21/04/2013
Radicación de POR	21/04/2013	21/04/2013
Gestión Social - Seguimiento	03/03/2015	03/03/2015
Informe Participación Ciudadana SIMHO Interno de Trabajo Social y Ambiental	05/03/2015	05/03/2015
Preguntas pendientes por responder		26/03/2013
Chat 27 de Julio / 2011		26/03/2013
Resultados Encuesta Chat 27 de Julio / 2011		26/03/2013

- b) **Información no disponible:** Al examinar la información que corresponde al vínculo "Portal para Niños", se pudo evidenciar que a la fecha permanecen, las falencias señaladas en los últimos informes elaborados por la Oficina de Control Interno, lo cual motivo consultar a la funcionaria encargada del tema, quien manifestó que se tiene programado efectuar de manera conjunta con las dependencias de sistemas y comunicaciones la realización de la mejora del presente link. (ver imagen).



- c) **Dificultad en el seguimiento a radicados:** En varios ejercicios de consultas efectuados a través del link "Seguimiento a Radicados", se observó que aún persisten algunas fallas ya que al consultar el estado actual de un radicado se evidencian situaciones donde no hay información del trámite realizado. (ver imagen), donde se señala que "El radicado finalizó su trámite. NO hay anexos para mostrar".



**Tabla 6 Lista de chequeo – Verificación de cumplimiento de los parametros legales**

LISTA DE CHEQUEO – PQRS – PIL - 35				
CRITERIO	EVIDENCIA	CONFORME	NO CONFORME	CONCLUSIONES
De acuerdo al contenido del art 7 de la Ley 1437 de 2011, se garantiza atención al público durante mínimo 40 horas.	Resolución 252 de 2008 artículo 1 en la que se indica el horario de trabajo de la Agencia Nacional de Infraestructura, el cual supera las 40 horas mínima por semana ordenada por la Ley 1437 de 2011.	X		En la actualidad se tiene elaborado el proyecto de resolución que actualiza y ajusta los temas atinentes a horarios y otros disposiciones de manejo de personal, al interior de la entidad.
Cuál es el sistema para la atención ordenada de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias?	La Agencia cuenta con el Sistema de Gestión Documental -- Orfeo- por medio del cual se acata lo relativo a derecho de turno y se organiza la asignación de trámites, además de facilitar su seguimiento o trazabilidad	X		Sistema Gestión Documental -- ORFEO-

LISTA DE CHEQUEO PQRS – PIL – 35				
CRITERIO	EVIDENCIA	CONFORME	NO CONFORME	CONCLUSIONES
Cuál es el tiempo promedio para la responder las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias?	Los plazos de cumplimiento son los fijados en la Ley 1755 de 2015	X		Desde el GIT de Atención al Ciudadano se tienen establecidos en el procedimiento de calidad de atención al ciudadano los mecanismos y estrategias para velar por el cumplimiento de términos.
¿Existe la carta de trato digno a los usuarios? En donde se encuentra publicada y cuando fue la última vez que se actualizo	Si. Está fijada en la cartelera de la entidad y en la página Web de la ANI.	X		<a href="http://www.anl.gov.co/Informacion-de-la-ani/documentos">http://www.anl.gov.co/Informacion-de-la-ani/documentos</a>
¿Existe algún mecanismo de identificación /yo atención prioritaria para peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario? art. 20 CPACA.	El sistema Orfeo tiene una alerta para dar prioridad a los temas que tratan derechos fundamentales, la cual ve reflejada en el sistema el usuario actual del trámite.	X		
Cuál es el procedimiento para la atención personal de personas en condición de discapacidad, adulto mayor, mujeres gestantes y veteranos de la fuerza pública?- Art. 13 Decreto Ley 0019de 2012?	Existe Instrucción verbal para brindar atención prioritaria a personas en condición de discapacidad, adulto mayor, mujeres embarazadas, veteranos de la fuerza pública, la cual hasta el momento se ha acatado.	X		Este aspecto no es de resorte de Atención al Ciudadano sino compete a archivo y correspondencia, en tanto el manejo de recepción de correspondencia en las ventanillas externas compete a este grupo.
Cuenta la entidad con espacios Idóneos para la atención de ciudadano, consultas de expedientes y documentos?	Si se tiene. Los protocolos para ello los maneja el Grupo de Correspondencia	X		Este aspecto compete al Grupo de Correspondencia.

LISTA DE CHEQUEO PQRS - PIL - 35				
CRITERIO	EVIDENCIA	CONFORME	NO CONFORME	CONCLUSIONES
Está publicado en el sitio de atención la información completa y actualizada sobre lo estipulado en el art. 8 Ley 1437 de 2011.	En la actualidad se encuentran a disposición del público en la página Web, la cual está en actualización con el direccionamiento del Jefe de Comunicaciones de la entidad.	X		La ANI entrega la información por medio impreso o electrónico, a aquél ciudadano que así lo requiera.
Se han adoptado los indicadores, elementos de medición, seguimiento, evaluación y control relacionados con la calidad y eficiencia del servicio al ciudadano establecido por la Comisión Intersectorial de Servicio al ciudadano.- Art. 12 Decreto 2623 de 2009.	Los controles se encuentran establecidos en la caracterización, procedimiento y mapa de riesgos, y las evaluaciones y mediciones están publicados en los Informes trimestrales que se publican en la página Web	X		<a href="http://www.ani.gov.co/rendicion-de-cuentas/Informes">http://www.ani.gov.co/rendicion-de-cuentas/Informes</a>  <a href="http://intranet.ani.gov.co/sites/default/files/sig//tpsc-c-001_caracterizacion_transparencia_v2.pdf">http://intranet.ani.gov.co/sites/default/files/sig//tpsc-c-001_caracterizacion_transparencia_v2.pdf</a>  <a href="http://intranet.ani.gov.co/sites/default/files/sig//tpsc-p-001_atencion_al_ciudadano_v4.pdf">http://intranet.ani.gov.co/sites/default/files/sig//tpsc-p-001_atencion_al_ciudadano_v4.pdf</a>  <a href="http://intranet.ani.gov.co/basic-page/administracion-de-riesgos-18056">http://intranet.ani.gov.co/basic-page/administracion-de-riesgos-18056</a>

## 8. NO CONFORMIDADES

1. Incumplimiento de los términos establecidos en el art. 14 de la ley 1437 de 2011: Lo presente teniendo en cuenta que en los dos (2) trimestres evaluados se dieron los siguientes porcentajes:

- Primer trimestre: De 586 comunicaciones se respondieron fuera de término 144 que representan el 24.6%
  - Segundo trimestre: De 649 comunicaciones se respondieron fuera de término 99 de ellas, las cuales representan el 15.3% del total.
2. Incumplimiento a los criterios establecidos en la circular No. 2013-409-000009-4 del 10/05/2015, referente con el manejo de ORFEO y Derechos de Petición.
3. Incumplimiento Art. 8 de la Ley 1437 de 2011, lo presente teniendo en cuenta que en la página Web de la entidad, en el link de servicios al ciudadano, existe información desactualizada correspondiente con:
- Resultados en la participación ciudadana
  - Estadísticas de PQR
  - Portal de los niños

## 9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

---

Una vez realizada la presente auditoría y efectuado el seguimiento a las distintas observaciones formuladas por la Oficina de Control Interno, en sus dos (2) últimos informes de evaluación, se hacen las siguientes conclusiones y recomendaciones:

- Genera preocupación los altos porcentajes señalados en los informes trimestrales sobre las comunicaciones tramitadas fuera de términos y las que se relacionan como pendientes de respuestas; y sorprende más los datos correspondientes al cumplimiento de términos de las tutelas, toda vez que de las 61 que se suministran en los 2 informes trimestres aparecen como cumplidas en término 6, es decir el 9.8%.
- En el primer trimestre se evidenció que el 24.6% de la solicitudes se respondieron fuera de términos y el 16.7% se reportaron en el informe como pendientes respuestas. Situación similar se presentó en el segundo trimestre en donde 15.3% de los requerimientos respondieron fuera de término y el 20.2% del total se tipificó como pendientes de respuesta. Los anteriores escenarios son muy preocupantes por cuanto pueden generar posibles sanciones a la entidad.
- Se pudo constatar que en los informes de atención al ciudadano se omite señalar en ciertos eventos, el comportamiento real de algunas comunicaciones que ingresan al finalizar el trimestre (ver tabla 4).

- Las capacitaciones e inducciones son herramientas que ayudan a mejorar el procedimiento de manejo y uso del ORFEO. Sin embargo, se observa que la falta de compromiso e interés de los servidores ocasionan la pérdida de la trazabilidad en las comunicaciones.
- Se encontraron comunicaciones de tipo informativo y/o invitaciones que son contabilizadas como pendientes de respuesta, a sabiendas que estas no requieren contestación, por ejemplo:
  - Rad. 2015409083562 del 2015-02-13: *Invitación a sesión plenaria Concejo Municipal del Cerrito*
  - Rad. 20154090233532 del 2015-04-24: *Invitación a la plenaria del día 29/04/2015, convocado por la Gobernación de Cundinamarca.*
  - Rad. 20154090201762 del 2015-04-10: *Invitación reunión Alcaldía de Montería*
  - Rad. 20154090333572 del 2015-06-05: *Invitación acompañamiento inspección*
- Persiste el incumplimiento de ciertos parámetros señalados en la circular No. 9 de 2013 (Manejo de Orfeo y Derecho de Petición)
- Se insiste en subsanar las falencias informadas sobre el “Estado Actual” de la información publicada en el sitio “Web – Servicio de Información al Ciudadano”, el cual deberá tener características informativas y de transparencia con la ciudadanía; en tal sentido, recomendamos que el contenido de esta se encuentre: actualizado, completo, exacto, veraz, oportuno y vigente; en consecuencia, en los casos en que se detecten errores u omisiones se debe proceder a efectuar las correcciones pertinentes de manera inmediata, garantizando al ciudadano todo el acceso que le sea posible a nivel institucional.
- Se nota una mejora continua en cuanto a los criterios de elaboración, estructura, metodología y diseño de los informes trimestrales de atención al ciudadano.
- Por último, se considera conveniente tener en cuenta la adopción de los nuevos lineamientos establecidos en la ley 1712 del 2014, norma que entró a regir el 6/09/2014 y sobre la cual la Oficina de Control Interno durante el segundo semestre de 2014, gestionó una actividad al interior de la entidad enfocada a socializar los principios, procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de la información.

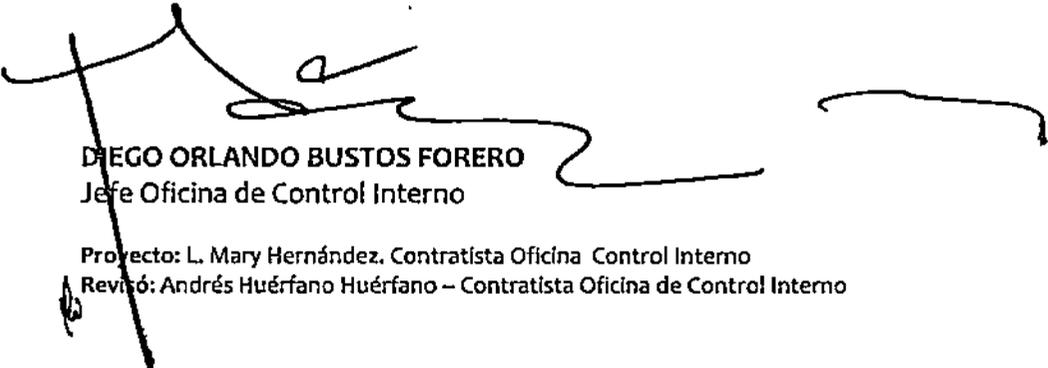
## 10. PAPELES DE TRABAJO

---

Para la elaboración de éste informe se realizaron múltiples papeles de trabajo (listas de chequeo), los cuales se encuentran organizados, legajados y numerados en la carpeta PIL 35, como parte integral del mismo y reposan en el archivo de la Oficina de Control Interno de la Agencia Nacional de Infraestructura – ANI.

Es conveniente precisar que el presente informe se constituye en una herramienta de trabajo que contribuye al mejoramiento continuo de la gestión de la entidad, frente a las metas y políticas establecidas para lograr crear un mejor Estado que se encuentre al servicio de la ciudadanía en general.

Cordialmente,



**DIEGO ORLANDO BUSTOS FORERO**  
Jefe Oficina de Control Interno

Proyecto: L. Mary Hernández. Contratista Oficina Control Interno  
Revisó: Andrés Huérfano Huérfano – Contratista Oficina de Control Interno