



Agencia Nacional de
Infraestructura



AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA
Memorando No. 2017-102-003764-3
Fecha: 03/03/2017 17:00:28->102
FUN: MARÍA CLARA GARRIDO -400
Anexos:30 folios



Bogotá D.C



PARA: **Dra. MARÍA CLARA GARRIDO GARRIDO**
Vicepresidenta Administrativa y Financiera
Dr. CAMILO ANDRÉS JARAMILLO BERROCAL
Vicepresidente de Estructuración
Dr. FERNANDO IREGUI MEJÍA
Vicepresidente Jurídico
Dr. ANDRÉS FIGUEREDO SERPA
Vicepresidente de Gestión Contractual
Dr. JAIME GARCÍA MÉNDEZ
Vicepresidente de Planeación Riesgos y Entorno
Dr. LUIS FERNANDO MEJÍA GÓMEZ
Vicepresidente Ejecutivo

DE: **DIEGO ORLANDO BUSTOS FORERO**
Jefe 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).

Apreciados Doctores:

Comedidamente me permito remitir para su consideración la evaluación efectuada a la atención al ciudadano y en particular sobre Derechos de Petición, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PIL 35) correspondientes al tercer y cuarto trimestre de 2016, dando cumplimiento al Plan de Evaluación de Ley que viene desarrollando la Oficina de Control Interno.

A continuación, se anexa un cuadro, concluyendo lo evidenciado en la evaluación realizada:

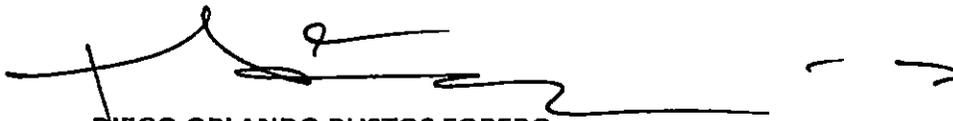
Proyecto / Objeto de la auditoría	No Conformidades	Recomendaciones	Observaciones
Evaluación en el marco de la atención al ciudadano y en particular sobre Derechos de Petición, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PIL 35).	7	2	3

*Estas no conformidades, recomendaciones y observaciones se denotan en el capítulo 8 y 9 del informe que se anexa a la presente comunicación.

Con fundamento en lo anterior, nos dirigimos a esas dependencias, en los términos del literal g., artículo 4; los literales h, j, y k del artículo 12 y el artículo 14 de la Ley 87 de 1993, y de los Decretos 4165/11 y 1745/11, solicitando atentamente se sirva enviar el plan de mejora sobre el contenido de las no conformidades, adoptando las medidas correctivas o preventivas procedentes o de la oportuna aclaración de las circunstancias de hecho a que haya lugar.

En atención al carácter probatorio del informe proferido y del cumplimiento periódico de seguimiento al contenido de lo comunicado mediante el presente, el término recomendado para la emisión de respuesta es de treinta (30) días contados a partir de la radicación (Art. 14 CPACA).

Con un muy cordial saludo,



DIEGO ORLANDO BUSTOS FORERO
 Jefe Oficina de Control Interno

Copia: Dra. Nazly Delgado Villamil – Atención al Ciudadano

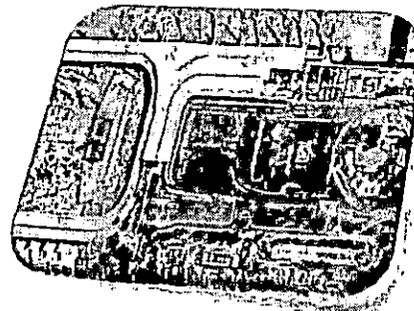
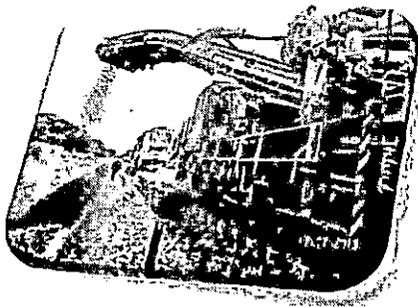
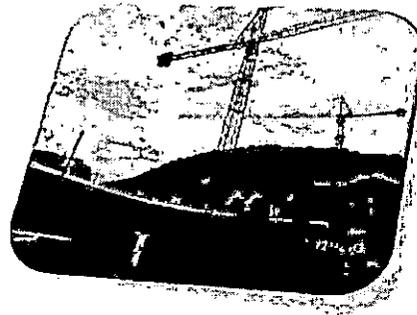
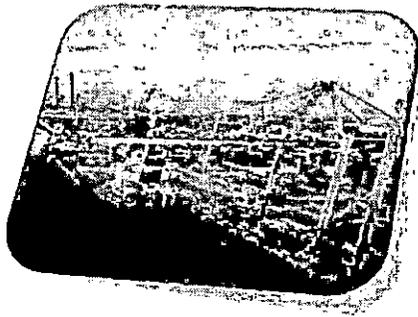
Anexo: Informe (18 – Folios)

Proyectó: L. Mary Hernández V – Contratista Oficina de Control Interno

Sindy Tatiana García Pinilla - Contratista Oficina de Control Interno

Revisó: Andrés Huérfano Huérfano – Contratista Oficina de Control Interno

Nro Borrador: 20171020005610



**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**

FEBRERO - 2017

2017

TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN.....	3
2.	OBJETIVOS	4
3.	ALCANCE	5
4.	METODOLOGÍA	5
5.	MARCO LEGAL	5
6.	VERIFICACIÓN DE ANTECEDENTES.....	6
	6.1. Plan de Mejoramiento Institucional	6
	6.2. Plan de Mejoramiento por Procesos.....	6
7.	DESARROLLO DEL INFORME	9
8	NO CONFORMIDADES.....	20
9.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	21
10.	PAPELES DE TRABAJO	25

Listado de Tablas y Anexos

Tabla 1	Relación de no conformidades y su avance del PMP
Tabla 2	Consolidado de atención PQRS- Vigencia 2016
Tabla 3	Consolidado semestral PQRS
Tabla 4	Informe tercer trimestre –Atención al ciudadano 2016
Tabla 5	Informe cuarto trimestre – Atención al ciudadano 2016
Tabla 6	Oportunidad de atención a las consultas en materia de ejecución contractual
Tabla 7	Consolidado de oportunidad de atención de tutelas
Tabla 8	- Consolidado evaluación de percepción de los clientes
Anexo 1	Consolidado ingreso PQRS 3er y 4to trimestre de 2016
Anexo 2	- Oficios que se les anexa como respuestas memorandos internos
Anexo 3	- Seguimiento solicitudes reportadas sin respuestas en el tercer trimestre 2016
Anexo 4	- Seguimiento solicitudes reportadas en término en el tercer trimestre 2016
Anexo 5	- Seguimiento solicitudes reportadas sin respuestas en el cuarto trimestre 2016
Anexo 6	- Seguimiento solicitudes reportadas en término en el cuarto trimestre 2016

1. INTRODUCCIÓN

La Agencia Nacional de Infraestructura tiene como objeto 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.¹

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 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.

¹ Decreto 4165 de noviembre 3 de 2011.

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 líneas: 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, 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 previsto dentro de 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 2017. Por tanto, esta evaluación tiene como finalidad:

- ◆ Revisar y analizar la eficiencia en el procedimiento de recepción y trámite de solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias y derechos de petición elevados ante la entidad para los dos (2) últimos trimestres de 2016.
- ◆ Efectuar seguimiento a las observaciones y recomendaciones dadas en el informe de evaluación Rad. 2016-102-011733-3 del 27/09/2016.
- ◆ Revisar el contenido y estructura de los informes de atención al ciudadano presentados en el tercer y cuarto trimestre de 2016.
- ◆ 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 oportuna atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias radicadas en la entidad en los 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) últimos trimestres de 2016, según el informe de atención al ciudadano de proferido por la Entidad.

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) últimos trimestres de 2016.
- ◆ **Seguimiento acciones de mejora:** Se efectuó seguimiento a las observaciones formuladas por la Oficina de Control Interno, plasmadas en el informe de evaluación Rad. 2016-102-011733-3 del 27/09/2016 y las acciones de mejora informadas por la dependencia 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 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.
- ◆ 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).
- ◆ Res. 297 del 24/05/2012. Por la cual se reglamenta el manejo de las comunicaciones oficiales en la Agencia Nacional de Infraestructura.
- ◆ Resolución 776 del 2016, (por la cual se reglamenta el ejercicio del derecho de petición en 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 al seguimiento efectuado a este plan se evidenció que en la actualidad no existe hallazgo alguno sobre este tema.

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. 2016-102-011733-3 del 27/ de septiembre de 2016, 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 del primer y segundo trimestre de 2016.

Por consiguiente, se procedió a revisar las acciones de mejora emprendidas con sus respectivos soportes para cada una de las siete (7) no conformidades formuladas en el semestre anterior, así:

Tabla 1. Relación de no conformidades y su avance PMP

No.	DESCRIPCIÓN E IDENTIFICACIÓN NO CONFORMIDAD	OBSERVACIÓN Y/O ANOTACIÓN	PORCENTAJE DE AVANCE
3022	Se mantiene la NO conformidad relacionada con los incumplimientos de términos toda vez que en los cuatro (4) trimestres de 2015 examinados, persiste un alto índice (37%) de radicados con reporte de incumplimiento de términos y sin respuestas a las PQRS.	En el análisis de los registros que soportan los informes de atención al ciudadano, se evidenció que para la vigencia de 2016 el porcentaje de incumplimiento de términos y sin respuestas a las PQRS fue del 26%, reflejando una reducción del 11%, con respecto a la vigencia de 2015.	Cumplimiento 85%
3023	Se evidenció que persiste el incumplimiento parcial a los criterios establecidos en la circular No. 2013-409-000009-4 del 10 de mayo de 2013, referente al manejo del sistema de gestión documental y derechos de petición. Las situaciones más reñuentes y que conllevan a la pérdida de trazabilidad son las relacionadas con los siguientes eventos: Falta adecuada del enlace entre el radicado de entrada y del de salida. Se archivan los documentos sin haberse dado respuesta completa y definitiva.	El GIT- Atención al ciudadano en las últimas reuniones efectuadas ha informado las diferentes gestiones que se han venido realizando sobre el tema.	Cumplimiento 80%
3204	Incumplimiento de los términos establecidos para respuesta establecidos en el art. 14 de la ley 1437 de 2011, que por cada trimestre corresponden a los siguientes consolidados y, luego por cada responsable, en el anexo No. 1: 1.1. Primer trimestre: De 1263 comunicaciones se respondieron fuera de término 159 que representan el 13%, detalladas en el anexo 6, y que por las Vicepresidencias que presentaron los tres porcentajes mayores de incumplimiento para cada uno de los 2 trimestres, así: • Vicepresidencia de Gestión Contractual: primer trimestre 37% y segundo trimestre 56% incumplimiento vigencia 2016	Con memorandos radicados 2016-200-013732-3 del 02/11/2016, 2016-500-014755-3 del 23/11/2016, 2016-300-016722-3 del 23/12/2016 y 2017-601-001066-3 del 18/01/2017, las Vicepresidencias informan sobre las acciones realizadas.	Cumplimiento: - Vicepresidencia de Gestión Contractual: 100% - Vicepresidencia de Planeación, Riesgos y Entorno: 100% - Vicepresidencia Jurídica: 0%

No.	DESCRIPCIÓN E IDENTIFICACIÓN NO CONFORMIDAD	OBSERVACIÓN Y/O ANOTACIÓN	PORCENTAJE DE AVANCE
	<ul style="list-style-type: none"> • Vicepresidencia de Planeación, Riesgos y Entorno: 16% primer trimestre y 11% segundo trimestre de 2016 • Vicepresidencia Jurídica: 4% primer trimestre y 10% segundo trimestre del presente año. 		
3207	En lo concerniente con las solicitudes en materia de ejecución contractual, se evidenció que de las 124 reportadas en el primer trimestre en término, aún existen 96 de ellas que no tienen documento de respuesta que permita determinar la gestión efectuada, según anexo 6 e identificadas por los responsables.	Con memorando rad. 2016-300-016722-3 del 23/12/2016, la Vicepresidencia de Gestión Contractual informa las acciones efectuadas.	Cumplimiento 50%
3208	En lo concerniente con las acciones de tutela, se evidenció que de las 47 reportadas en los dos primeros trimestres del año, aún existen 37 de ellas que no tienen documento de respuesta que permita determinar la gestión efectuada, según anexo 7 e identificadas como responsable a la Vicepresidencia Jurídica.	Las acciones emprendidas por la Vicepresidencia Jurídica no se han formalizado hasta el momento.	Cumplimiento 0%
3209	Incumplimiento a lo previsto en el art. 8 de la Ley 1437 de 2011, consistente en que el enlace de seguimiento a radicados presenta inexactitudes en los trámites ofrecidos a las peticiones ciudadanas, situación que impide al ciudadano consultar el estado del radicado.	La No Conformidad persiste	Cumplimiento 60%
3210	Infracción a lo señalado en el art. 6 de la Resolución 297 de 2012, en veinticinco (25) respuestas que se ofrecieron a los peticionarios a través de correos electrónicos sin el debido procedimiento de radicación en el sistema de gestión documental Orfeo.	En el seguimiento efectuado se evidenció que en la actualidad el número se redujo a 4 solicitudes efectuadas por este medio.	Cumplimiento 75%

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 disponibilidad de la información sobre los trámites y servicios y su efectividad, conforme a las orientaciones establecidas, entre otros, en el Decreto 2482 de 2012, la Ley 1712 de 2014 (Ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública Nacional), reglamentada por el Decreto 103 de 2015.

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 Nos. 2016-102-003289-3-3 del 4 de marzo de 2016 y 2016-102-011733-3 del 27 de septiembre de 2016, sobre los cuales se han venido realizando diferentes mesas de trabajo con las personas encargadas del tema a fin de verificar las diferentes gestiones emprendidas para subsanar las falencias que sobre el tema existían. (Información consignada en el plan de mejoramiento por proceso, ver tabla 1).

Por otra parte, se analizó la información consignada en los informes de atención al ciudadano correspondientes al tercer y cuarto trimestre de 2016 y, a su vez, se analizaron los diferentes documentos y registros que soportaban los citados informes. De igual forma, se realizó de manera aleatoria, seguimiento a ciertos registros (radicados) en el Sistema de Gestión Documental - ORFEO y lo concerniente con este tema en el sitio web.

En este sentido, se procede a describir las actividades realizadas en la presente auditoría.

7.1. Consolidado de atención de los informes de PQRS- Vigencia 2016

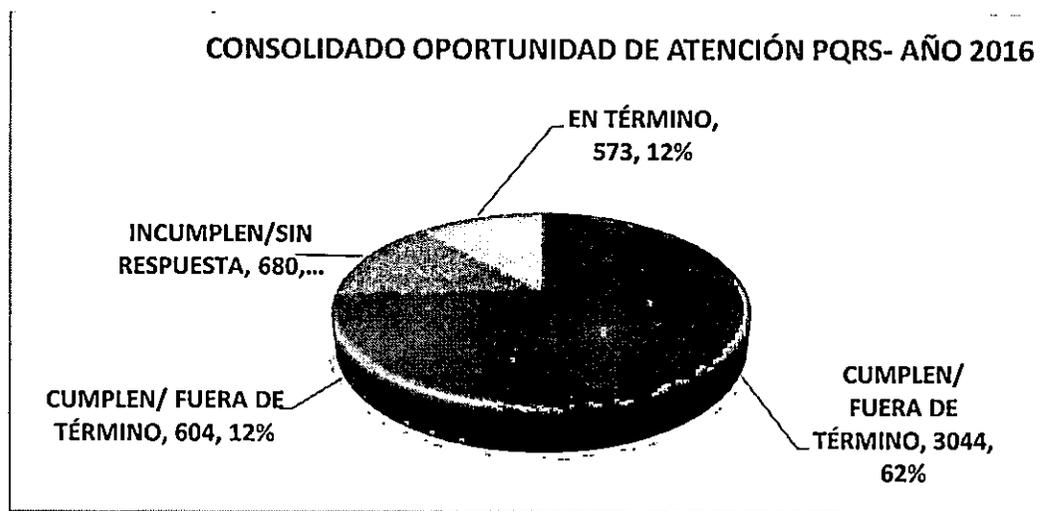
Tabla 2. Consolidado de atención PQRS- Vigencia 2016

Periodos	Total ingreso	Cumplen	Contestados fuera de término	Incumplen sin respuesta	En término
Primer trimestre - 2016	1263	728	159	152	224
Segundo trimestre - 2016	1552	991	165	266	130
Tercer trimestre - 2016	1179	726	134	151	168
Cuarto trimestre - 2016	907	599	146	111	51
Total, vigencia 2016	4901	3044	604	680	573
%		62%	12%	14%	12%
Total, vigencia 2015	3262	1857	531	666	208
%		57%	16%	21%	6%

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

- a) Durante la vigencia de 2016, se evidencia que ingresaron a la Agencia un total de 4901 registros tipificados como peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias, consultas y solicitudes de información, en donde el segundo trimestre del año 2016, fue el periodo en el cual ingresaron a la entidad más solicitudes (1552), es decir el 32% del total.
- b) De un total de 4901 registros:
- el informe expresa que, se atendieron de manera oportuna 3044, lo cual representa el 62%;
 - en segundo lugar se indica que 604 registros fueron atendidos fuera de término, representando 12%,
 - se indica que 680 registros fueron denominados incumplen sin respuesta, es decir 14% y
 - finalmente, el porcentaje restante del 12% (573 registros) que corresponde a las comunicaciones que en su momento se reportaron dentro de término para ser tramitadas. (ver tabla 2).

En resumen, se muestra una mejoría con respecto a la vigencia del 2015, toda vez que pasamos de un 57% de cumplimiento a un 62%, en lo concerniente con el cumplimiento fuera de término se pasó del 16% al 12% y por último frente al incumplimiento de las comunicaciones reportadas sin respuestas se paso del 21% al 14%. Porcentajes relevantes, si se tiene en cuenta que hubo un aumento en el ingreso de las solicitudes en donde se paso de 3262 a 4901, es decir un incremento en 1639 comunicaciones que representan un 50%.



7.2. Consolidado de atención de los informes de PQRS- Tercer y cuarto trimestre de 2016

Tabla 3. Consolidado semestral 2016

Periodo	Total ingreso	Cumplen	Contestados fuera de término	Incumplen sin respuesta	En término
Tercer trimestre - 2016	1179	726	134	151	168
Cuarto trimestre - 2016	907	599	146	111	51
Consolidado segundo semestre 2016	2086	1325	280	262	219
%		64%	13%	13%	10%
Consolidado primer semestre 2016	2815	1719	324	418	354
%		61%	11%	15%	13%

En el anterior cuadro se evidencia el comportamiento semestral, de lo cual se resalta lo siguiente:

- En el segundo semestre de 2016 se recibieron 729 comunicaciones menos que en el primer semestre, representado en una disminución del 25.89%.

En este mismo periodo:

- el cumplimiento en la atención mejoró en un 3%.
- El porcentaje de comunicaciones tramitadas fuera de término aumentó en un 2%
- El ítem de solicitudes reportadas sin respuesta mejoró, mostrando una disminución del 2%
- Igualmente, el número de comunicaciones en término, disminuyó en un 3%, reflejando una mejora.

En conclusión todos los ítem reflejan un progreso proporcional al número de comunicaciones recibidas en los periodos objeto de la presente auditoría, lo cual no denota ninguna mejora sino el simple ajuste proporcional.

7.1.2. Evaluación detallada de los informes de atención al ciudadano

A continuación se procede a evaluar de manera independiente cada uno de los dos informes de atención al ciudadano incluyendo los diferentes registros estadísticos que los soportan.

- a) **Informe tercer trimestre de 2016:** El balance comprendido entre el 1 de julio al 30 de septiembre de 2016 arroja un total de 1179 comunicaciones que ingresaron, tipificadas como peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias, consultas y solicitudes de información, clasificados en tablas construidas con fundamento en los datos que soportaron las estadísticas de los dos informes de atención al ciudadano.

Tabla 4- Informe Tercer Trimestre – Atención al Ciudadano 2016

No	Tipo de Petición	Total, Ingreso	Cumple	Cumplen - Fuera de Término	Incumplen Sin Respuesta	En Término
1	Peticiones	443	270	52	52	69
2	Quejas	8	4	4	0	0
3	Reclamos	103	61	6	28	8
4	Sugerencias	21	13	1	4	3
5	Solicitudes del Congreso	7	1	6	0	0
6	Solicitud de información	261	152	41	29	39
7	Entidades públicas	82	52	10	13	7
8	Entes de control	23	21	0	0	2
9	Solicitud de copias	26	22	2	0	2
10	Consultas	38	24	1	3	10
11	Tutelas	18	2	0	15	1
12	Denuncia	6	4	1	1	0
13	Solicitud certificación	67	53	7	2	5
14	Solicitud o consulta en materia de ejecución contractual	38	21	0	0	17
15	Solicitud acceso Información pública	37	25	3	4	5
16	Preferente	1	1	0	0	0
Totales		1179	726	134	151	168

Fuente: Informe tercer trimestre 2016 atención al ciudadano

Los datos consignados en la tabla 5 muestran el total de las 16 tipologías informadas en el documento de atención al ciudadano tercer trimestre de 2016, de los cuales los que más demanda tienen son:

- peticiones, 443
- solicitud de información, 261
- reclamos, 103 y
- solicitudes procedentes de las entidades públicas, 82.

Para el tema relacionado con las comunicaciones reportadas sin respuesta y las informadas en término, se consideró oportuno efectuar un ejercicio de verificación y seguimiento sobre su estado actual, para lo cual se observó lo siguiente:

- Del total de las 151 solicitudes denominadas “Incumplen sin respuesta”, se tomó una muestra del 50%, es decir 76 comunicaciones, con la finalidad de conocer el estado actual de la gestión realizada, evidenciándose lo siguiente:
 - 37 oficios fueron tramitados y su enlace en el Orfeo se realizó apropiadamente.
 - 36 comunicaciones continúan sin respuestas, es decir que se desconoce la gestión o trámite ofrecido (según anexo 3).

- 3 fueron respondidas mediante correo electrónico, omitiéndose el procedimiento de radicación (según anexo 3).
- En lo concerniente con las 168 comunicaciones reportadas en el momento de corte del tercer trimestre, bajo la denominación “en término”, se realizó seguimiento al total de ellas evidenciando lo siguiente :
 - 146 se les ha dado respuesta debidamente enlazadas en el Orfeo.
 - 22 de ellas continúan sin documento de respuesta, es decir que se desconoce la gestión o trámite ofrecido (según anexo 4)

Argumentos que conducen a concluir que persisten falencias en el procedimiento de enlace y/o inclusión de las respuestas a los radicados de entrada que ocasionan que se pierda la trazabilidad en el Orfeo y por ende, se desconozca la gestión ofrecida al peticionario.

- b) **Informe cuarto trimestre de 2016:** El balance comprendido del 01 de octubre y el 30 de diciembre de 2016, arroja un total de 907 comunicaciones que ingresaron tipificadas como: peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias, consultas y solicitudes de información. En este sentido, se muestra en la tabla 5, las estadísticas descriptivas del comportamiento ofrecido a las distintas solicitudes.

Tabla 5- Informe Cuarto Trimestre – Atención al Ciudadano 2016

No	Tipo de Petición	Total Ingreso	Cumple	Respondido Fuera de término	Incumple - Sin Respuesta	En Término
1	Peticiones	270	191	40	24	15
2	Quejas	3	2	0	1	0
3	Reclamos	57	45	7	3	2
4	Sugerencias	18	12	0	1	5
5	Solicitudes del Congreso	4	1	2	1	0
6	Solicitud de información	207	128	49	28	2
7	Entidades públicas	94	51	25	17	1
8	Entes de control	28	21	2	5	0
9	Solicitud de copias	18	14	2	1	1
10	Consultas	17	9	0	5	3
11	Tutelas	27	7	4	16	0
12	Denuncia	10	8	1	1	0
13	Solicitud certificación	101	84	9	7	1
14	Solicitud o consulta en materia de ejecución contractual	35	14	0	0	21
15	Solicitud acceso Información pública	18	12	5	1	0
16	Preferente	0	0	0	0	0
	Totales	907	599	146	111	51

Los datos consignados en la tabla 5 muestran del total de las 16 tipologías informadas en el documento de atención al ciudadano cuarto trimestre de 2016, los que más demanda tienen son:

- peticiones, 270
- solicitudes de información, 270 y
- comunicaciones procedentes de las entidades públicas, 114

Para el tema relacionado con las comunicaciones reportadas sin respuestas y las informadas en término, se consideró oportuno efectuar un ejercicio de verificación y seguimiento sobre su estado actual, para lo cual se observó lo siguiente:

- Del total de las 111 solicitudes denominadas “Incumplen sin respuesta”, se tomó una muestra del 50%, es decir 56 comunicaciones, con la finalidad de conocer el estado actual de la gestión realizada, evidenciándose lo siguiente:
 - 23 solicitudes fueron debidamente tramitadas
 - 32 comunicaciones continúan sin documento de respuesta que permita conocer la gestión o trámite ofrecido (según anexo 5).
 - 1 solicitud se respondió mediante correo electrónico, de manera informal (según anexo 5)
- En lo concerniente con las 51 comunicaciones reportadas en término, de igual forma se realizó seguimiento al total de las comunicaciones, evidenciándose el siguiente comportamiento:
 - 36 de ellas se les ha dado respuesta debidamente enlazadas en el Orfeo.
 - 15 de ellas se encuentran sin documento de respuesta que permita conocer la gestión o trámite ofrecido (según anexo 6).

Demostraciones que conducen a concluir que persisten falencias en el procedimiento de enlace y/o inclusión del las respuestas a los radicados de entrada que ocasionan que se pierda la trazabilidad en el Orfeo y por ende, se desconozca la gestión ofrecida al peticionario.

Tabla 6- Consolidado oportunidad de atención a las consultas en materia de ejecución contractual-

Periodo	Total, ingreso	Cumplen	Cumplen fuera de término	Incumplen sin respuesta	En término
Tercer trimestre - 2016	38	21	0	0	17
Cuarto trimestre - 2016	35	14	0	0	21
Total 2do semestre-2016	73	35	0	0	38

- Para el tercer trimestre se realizó diagnóstico sobre el estado actual de las 17 consultas que a la fecha de corte se habían reportado en término, encontrando que el conteo de términos no se realizó de acuerdo a lo previsto en la norma (numeral 13, artículo 25 de la Ley 80 de 1993), además en el seguimiento efectuado se evidenciaron las siguientes situaciones:
 - Sólo 7 tenían respuestas adjuntas en el ORFEO
 - 9 no tenían respuestas adjuntas en el ORFEO
 - 1 tenía como documento de respuesta un memorando

- En lo concerniente con el cuarto trimestre, se analizaron las 21 solicitudes reportadas en término, concluyendo que:
 - 8 tenían respuestas adjuntas en el ORFEO
 - 4 no tenían respuestas adjuntas y sus términos ya estaba vencidos
 - 9 de ellas a la fecha de corte de este informe, figuraban en término

7.3. COMPORTAMIENTO DE ATENCIÓN A LAS ACCIONES DE TUTELA

Para este tema en particular se advierten falencias en el procedimiento de enlace de las respuestas, las cuales generan incertidumbre de los respectivos tramites efectuados, como se evidencia en la tabla a continuación.

Tabla 7- Consolidado de oportunidad de atención de tutelas

Periodo	Total, ingreso	Cumplen	Cumplen fuera de término	Incumplen sin respuesta	En término
Tercer trimestre - 2016	18	2	0	15	1
Cuarto trimestre - 2016	27	7	4	16	0
Total 2do semestre-2016	45	9	4	31	1

- La evaluación sobre las 15 tutelas reportadas en el tercer trimestre como “Incumplen sin respuestas” arroja los siguientes resultados:
 - En 9 de ellas se informan en el ORFEO (expedientes) que fueron tramitadas y se adjunta la respuesta
 - En 8 de ellas, al efectuar seguimiento, no se encontró ningún documento que evidencie el tramite efectuado, a sabiendas que los términos ya estaban vencidos.

Por otro lado, la tutela reporta en su momento en término, se verificó que efectivamente ya habia sido trámita y el procedimiento de enlace en el ORFEO se habia efectuado apropiadamente.

En lo concerniente con el cuarto trimestre de 2016, se advierte que de un total de 27 registros sólo 7 cumplieron con los términos, 4 se trámitaron fuera de términos y las 16 restantes, informadas en su momento sin respuestas, presentan las siguientes situaciones:

- En 13 de ellas al efectuar el respectivo seguimiento se observó que las mismas fueron trámitadas y se adjuntan las respuestas en el ORFEO.
- Las tres (3) restantes no se encontró ningún documento que evidencie el tramite efectuado, aún cuando el término de respuesta habia vencido. Situación esta que debe ser tenida en cuenta por cuanto en ocasiones anteriores se ha hecho énfasis en esta reiterativa falencia, a sabiendas que la entidad se encuentra sujeta a posibles sanciones judiciales.

7.4. REVISIÓN INSUMOS QUE SOPORTAN LOS DOS INFORMES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO TERCER Y CUARTO TRIMESTRE 2016.

En el análisis efectuado a los insumos que soportan los dos informes del tercer y cuarto trimestre, se pudo evidenciar en el archivo²:

- Las cifras registradas en estos archivos, no coinciden con la información registrada en el documento word "INFORME TERCER TRIMESTRE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016".
- Las tablas de registro de este documento presentan inconsistencias en la clasificación interna de las solicitudes, lo que se evidencia mediante la verificación de datos en la pestaña "GENERAL", pues los datos de esta no coinciden en su totalidad con los datos de las demás pestañas, donde la información se discrimina por solicitudes.
- Se evidenció que en los informes de atención al ciudadano correspondientes al tercer y cuarto trimestre de 2016, se tomaron en los casos identificados en el anexo 2, como cumplidos, documentos de respuesta que corresponden a memorandos internos.

7.5. REVISIÓN CONSOLIDADO DATOS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN TERCER Y CUARTO TRIMESTRE 2016.

Tabla 8- Consolidado evaluación de percepción de los clientes

Periodos	Total personas atendidas por ventanilla	Población por encuesta	Total, solicitudes Página web www.ani.gov.co	Población encuestada
Tercer trimestre - 2016	4463	13	178	31
Cuarto trimestre -2016	3579	79	78	14
Total	8042	92	256	45
%		1.14%		17.44%

En los dos (2) últimos informes trimestrales de atención al ciudadano, se observa que los porcentajes de las personas que diligenciaron las encuestas de satisfacción en los dos canales de atención: personalizada (1.4%) y vía web (17%) fueron mínimos. En este sentido, se considera oportuno recomendar acciones para mejorar la metodología que se aplica con el propósito de ampliar la muestra poblacional y a su vez, contar con diversos criterios que permitan evaluar la opinión de la ciudadanía en aras de mejorar la calidad de la prestación del servicio.

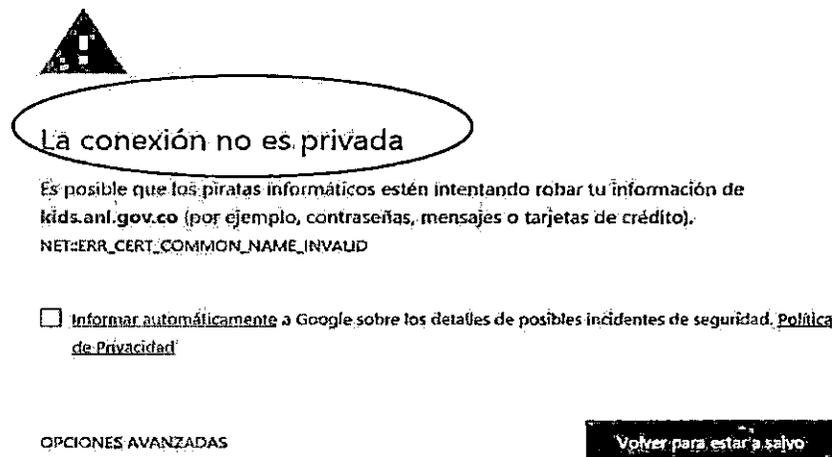
² "insumo_informe_tercer_trimestre_2016_atencion_al_ciudadano_2"

7.6. VERIFICACIÓN DE INFORMACIÓN CONTENIDA EN EL VÍNCULO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA PÁGINA WEB

En el portal www.ani.gov.co, en el enlace “Servicio al Ciudadano”, se verificaron tres (3) secciones: portal para niños, ciudadano, e interventorías; por medio de las cuales se pueden acceder a diferentes servicios e información de la Entidad.



En primer medida se vislumbra que el portal para niños no se puede acceder (vínculo: <https://kids.ani.gov.co/>), como se evidencia a continuación.



El link “ciudadano”, sección “seguimiento a radicados”, presenta falencias consistentes defectos en la consulta de radicados, que:

- a. No permiten acceder a la información pública del estado del trámite

AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA - CONSULTA DE RADICADOS	
DIGITE LOS 14 DIGITOS DEL RADICADO A CONSULTAR	20164091122112
General	
El radicado finalizó su trámite. NO hay anexos para mostrar	

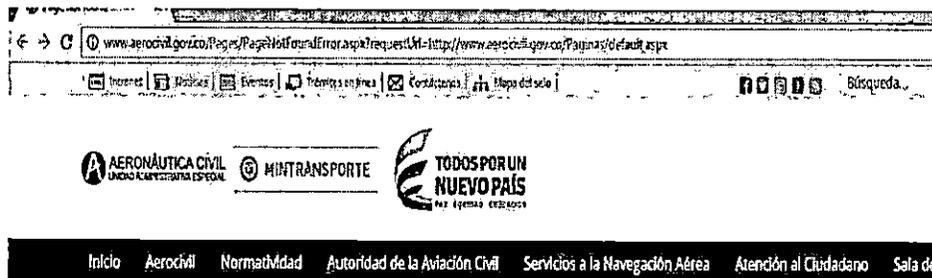
[Pulse Aquí si desea diligenciar la Encuesta de Satisfacción](#)

- b. Evidencian atrasos en las respuesta, sin gestión efectiva de respuesta o el resultado.

AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA - CONSULTA DE RADICADOS	
DIGITE LOS 14 DIGITOS DEL RADICADO A CONSULTAR	20164090647762
General	
El radicado 20164090647762, de fecha 2016-07-28 se encuentra en trámite, en la dependencia GIT Portuario a cargo de ANA DELIA ROA BARRETO	

[Pulse Aquí si desea diligenciar la Encuesta de Satisfacción](#)

Aunado a lo anterior, en el enlace : “www.ani.gov.co/entidades-del-sector” se evidencia una falla de remisión a la Web de la Aerocivil.



8. NO CONFORMIDADES

- 8.1. Se evidenció incumplimiento de los términos establecidos para respuesta establecidos en el art. 14 de la ley 1437 de 2011, que por cada trimestre y responsable corresponden a los consolidados del anexo No. 1. en cuantía de 280 que representan el 13% del total.
- 8.2. Se evidenció ausencia de respuesta establecida en el art. 14 de la ley 1437 de 2011, que por cada trimestre y responsable corresponden a los consolidados del anexo No. 1. en cuantía de 262 que representan el 13% del total.
- 8.3. Persisten los Incumplimientos a los criterios establecidos en la circular No. 2013-409-000009-4 del 10/05/2013, en los trámites y procedimientos del manejo del ORFEO que ocasionan pérdida de trazabilidad sobre el trámite ofrecido a las comunicaciones ingresadas a la entidad.
- 8.4. En lo concerniente con la atención de radicados asociados a acciones de tutela, se evidenciaron 31 registros no tienen documento de respuesta que permita determinar la gestión efectuada, mientras que 4 de ellas fueron atendidas por fuera de término según la tabla 7. Adicional a esto, se verificó que el procedimiento de enlace en el ORFEO, no se realiza de acuerdo a los procedimientos establecidos, lo cual ocasiona pérdida en la trazabilidad.
- 8.5. En infracción a lo previsto en las Leyes 1437 de 2011 (art. 8), 1712 de 2014 y 1755 de 2015, la página Web institucional presenta defectos de acceso a información pública contenida en ese medio tal cual es la sección de la ANI para niños, el seguimiento a los radicados y la remisión a otras páginas del sector.
- 8.6. Se evidenció infracción a la aplicación del contenido del Decreto No. 1166 de 19 de julio de 2016, peticiones presentadas verbalmente, respecto del cual se profirió recomendación para su implementación, sin que, a la fecha, vencido el plazo otorgado por la norma, la Web y/o cualquiera de los mecanismos puestos al servicio de la ciudadanía evidencien su cumplimiento.
- 8.7. Se evidenció infracción a lo señalado en el art. 6 de la Resolución 297 de 2012, respecto del cual respuestas que se ofrecieron a los peticionarios a través de correos electrónicos sin el debido procedimiento de radicación en el sistema de gestión documental Orfeo, según anexos 4 y 5.

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:

9.1. Persisten falencias en el manejo del sistema de gestión documental - ORFEO, tales como las siguientes, las cuales se encuentran soportadas.

- o En el ORFEO, no aparecen documentos de respuesta anexo.
- o En el ORFEO, se anexan memorandos internos como evidencias de respuestas.
- o En el ORFEO se indica que la información se entregó a la mano, sin dejar evidencia de la gestión realizada.
- o Se pierde la trazabilidad en el ORFEO, cuando se efectúan traslados y no se le informa al peticionario.
- o Se adjunta como respuesta un radicado que no corresponde con la realidad.
- o En el ORFEO, se indica por parte del responsable del trámite, el archivo de la comunicación, sin haberse dado respuesta al mismo.

9.2. En la verificación realizada a los datos y/o registros que soportan el informe de atención al ciudadano y los insumos registrados en la matriz Excel, se observan imprecisiones que pueden alterar los resultados finales de los análisis.

9.3. Se observa con preocupación los bajos porcentajes de las encuestas de percepción de la ciudadanía para el tema de atención presencial y página web, resultados que revelan que el tamaño de la muestra poblacional no es suficientemente representativo para medir los niveles de satisfacción de los ciudadanos sobre los trámites y las gestiones que se realizan en la entidad; razón por la cual se recomienda rediseñar las estrategias y metodologías que permitan motivar a la ciudadanía al diligenciamiento de las encuestas.

9.4. Se considera conveniente recomendar la difusión interna de los 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.

9.5. En solicitud efectuada vía correo electrónico a la GIT Servicio al Ciudadano sobre el suministro de estadísticas que permitieran indicar el estado actual de las comunicaciones que durante el tercer y cuarto trimestre de 2016 fueron incluidas en los informes de atención al ciudadano tanto en término como sin respuestas, se contestó que

“ ... Importa precisar que en razón a que la entidad no cuenta con un paquete tecnológico especial de CRM el trabajo de seguimiento debe hacerse sobre cada uno de los radicados, y en número son bastantes...”

Situación que se constató con la Ingeniera encargada del manejo del ORFEO, lo cual evidenció que la entidad carece de un sistema o herramienta especializada que permita tener un control y trazabilidad en el manejo de las PQRS a través de un medio masivo de procesamiento de datos, lo cual afecta la eficiencia y eficacia de los procedimientos de control concomitante y posterior de las solicitudes ciudadanas.

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
Sindy Tatiana García Pinilla - Contratista Oficina Control Interno
Revisó: Andrés Huérfano Huérfano – Contratista Oficina de Control Interno



Anexo 1 Consolidado ingreso PQRS 3er y 4to trimestre de 2016

No.	Cód-	DEPENDENCIA	TT- Ingresos		En Término		Cumplimiento		Cumplen/F/T		Sin Respuestas	
			3-Trimt	4-Trimt	3-Trimt	4-Trimt	3-Trimt	4-Trimt	3-Trimt	4-Trimt	3-Trimt	4-Trimt
1	100	Presidencia	12	4	0	0	6	3	5	0	1	1
2	101	Vicepresidencia Jurídica	2	3	1	0	1	2	0	1	0	0
3	102	Oficina de Control Interno	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0
4	103	Vicepresidencia de Planeación Riesgos y Entorno	3	2	1	1	1	0	0	1	1	0
5	104	Oficina de Comunicaciones	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0
6	200	Vicepresidencia de Estructuración	57	36	6	2	40	20	9	12	2	2
7	300	Vicepresidencia de Gestión Contractual	185	107	22	2	102	73	16	15	45	17
8	303	GIT Portuario	40	26	11	4	24	15	0	7	5	0
9	304	GIT Estrategia Contractual Permisos y Modificaciones	103	58	8	1	71	42	6	4	18	11
10	305	GIT Carretero 1	77	52	13	2	48	38	15	7	1	5
11	306	GIT Carretero 2	173	98	23	10	113	70	20	14	17	4
12	307	GIT Férreo	21	14	1	0	17	14	2	0	1	0
13	308	GIT Financiero	2	5	1	2	0	1	0	2	1	0
14	309	GIT Aeroportuario	20	15	3	0	16	12	0	2	1	1
15	310	GIT Financiero 2	2	3	0	1	1	0	0	0	1	2
16	400	Vicepresidencia Administrativa y Financiera	2	0	1	0	1	0	0	0	4	0
17	401	GIT Administrativa y Financiera	10	12	2	0	4	7	0	3	0	2
18	402	GIT Control Interno Disciplinario y Atenc/Ciudadano	71	87	0	1	68	81	3	2	0	3
19	403	GIT de Talento Humano	7	7	1	0	4	3	0	3	2	1
20	409	Área De Archivo Y Correspondencia	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0
21	500	Vicepresidencia Ejecutiva	175	174	23	12	136	136	9	19	7	7

No.	Cód-	DEPENDENCIA	TT- Ingresos		En.Término		Cumplimiento		Cumplen/F/T		Sin Respuestas	
			3-Trimt	4-Trimt	3-Trimt	4-Trimt	3-Trimt	4-Trimt	3-Trimt	4-Trimt	3-Trimt	4-Trimt
22	601	GIT de Planeación	9	10	1	0	4	6	1	3	3	1
23	602	GIT de Riesgos	2	1	0	0	2	1	0	0	0	0
24	603	GIT Social	33	15	3	4	17	6	10	2	3	3
25	604	GIT Predial	80	86	17	4	21	31	29	34	13	17
26	605	GIT Ambiental	11	15	2	0	5	10	3	1	1	4
27	701	GIT Defensa Judicial	27	39	1	0	6	12	1	6	19	21
28	702	GIT de Asesoría de Estructuración	11	12	1	2	8	9	2	1	0	0
29	703	GIT de Contratación	8	4	1	1	6	0	0	0	1	3
30	704	GIT Ases Misional G Contractual 2	4	2	3	1	1	0	0	1	0	0
31	705	GIT Ases Misional G Contractual 1	4	7	1	0	1	5	1	2	1	0
32	706	G Jurídico Predial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
33	999	Dependencia de Salida	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0
33		(VACIAS):	26	10	21	1	0	0	2	3	3	6
		TOTALES	1179	907	168	51	726	599	134	146	151	111

Anexo 2- Oficios que se les anexa como respuestas memorandos internos

No.	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fec Rad Salida	Tipo Doc	Estado
1	20164090898022	05/10/2016	20/10/2016	20164030125283	10/10/2016	SOLICITUD DE ENTIDAD PUBLICA	Archivado
2	20164090909382	07/10/2016	31/10/2016	20163040129543	20/10/2016	DERECHO DE PETICION	Archivado
3	20164090912582	10/10/2016	25/10/2016	20163040125793	11/10/2016	SOLICITUD DE ENTIDAD PUBLICA	Archivado
4	20164090917432	11/10/2016	02/11/2016	20167050129223	20/10/2016	DERECHO DE PETICION	Archivado
5	20164090922992	12/10/2016	27/10/2016	20163090140683	25/10/2016	SOLICITUD DE INFORMACION	Archivado
6	20164090974822	27/10/2016	11/11/2016	20164030137593	02/11/2016	SOLICITUD DE ENTIDAD PUBLICA	Archivado
7	20164091009452	04/11/2016	22/11/2016	20165000143483	16/11/2016	SOLICITUD DE ENTIDAD PUBLICA	Archivado
8	20164091100492	01/12/2016	23/12/2016	20165000159293	13/12/2016	DERECHO DE PETICION	Archivado
9	20164091126842	09/12/2016	23/12/2016	20166050162373	16/12/2016	SOLICITUD DE ENTIDAD PUBLICA	
10	20164090898022	05/10/2016	20/10/2016	20164030125283	10/10/2016	SOLICITUD DE ENTIDAD PUBLICA	Archivado
11	20164090909382	07/10/2016	31/10/2016	20163040129543	20/10/2016	DERECHO DE PETICION	Archivado
12	20164090912582	10/10/2016	25/10/2016	20163040125793	11/10/2016	SOLICITUD DE ENTIDAD PUBLICA	Archivado
13	20164090917432	11/10/2016	02/11/2016	20167050129223	20/10/2016	DERECHO DE PETICION	Archivado
14	20164090922992	12/10/2016	27/10/2016	20163090140683	25/10/2016	SOLICITUD DE INFORMACION	Archivado
15	20164090974822	27/10/2016	11/11/2016	20164030137593	02/11/2016	SOLICITUD DE ENTIDAD PUBLICA	Archivado
16	20164091009452	04/11/2016	22/11/2016	20165000143483	16/11/2016	SOLICITUD DE ENTIDAD PUBLICA	Archivado
17	20164091100492	01/12/2016	23/12/2016	20165000159293	13/12/2016	DERECHO DE PETICION	Archivado
18	20164091126842	09/12/2016	23/12/2016	20166050162373	16/12/2016	SOLICITUD DE ENTIDAD PUBLICA	Archivado

ANEXO 3- SEGUIMIENTO SOLICITUDES REPORTADAS SIN RESPUESTA EN EL TERCER TRIMESTRE -2016

NO.	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vencimiento	Seguimiento OCI
1	20164090557132	01/07/2016	18/07/2016	SIN RTA
2	20164090557132	01/07/2016	18/07/2016	SIN RTA
3	20164090557612	01/07/2016	26/07/2016	SIN RTA
4	20164090558042	01/07/2016	26/07/2016	SIN RTA
5	20164090560822	05/07/2016	19/07/2016	SIN RTA
6	20164090561532	05/07/2016	08/07/2016	CORREO
7	20164090561712	05/07/2016	27/07/2016	TRAMITADO
8	20164090562022	05/07/2016	08/07/2016	SIN RTA
9	20164090563832	06/07/2016	21/07/2016	SIN RTA
10	20164090566012	06/07/2016	11/07/2016	SIN RTA
11	20164090568832	06/07/2016	28/07/2016	TRAMITADO
12	20164090568902	06/07/2016	28/07/2016	TRAMITADO
13	20164090571632	07/07/2016	29/07/2016	TRAMITADO
14	20164090573432	07/07/2016	29/07/2016	SIN RTA
15	20164090576572	08/07/2016	01/08/2016	SIN RTA
16	20164090579912	08/07/2016	25/07/2016	TRAMITADO
17	20164090586372	12/07/2016	03/08/2016	TRAMITADO
18	20164090586422	12/07/2016	03/08/2016	TRAMITADO
19	20164090593582	13/07/2016	18/07/2016	SIN RTA
20	20164090598242	14/07/2016	05/08/2016	TRAMITADO
21	20164090615922	19/07/2016	10/08/2016	SIN RTA
22	20164090615972	19/07/2016	10/08/2016	CORREO
23	20164090616692	20/07/2016	03/08/2016	CORREO
24	20164090618732	21/07/2016	11/08/2016	SIN RTA
25	20164090633222	25/07/2016	16/08/2016	SIN RTA
26	20164090633302	25/07/2016	06/09/2016	SIN RTA
27	20164090634472	26/07/2016	29/07/2016	SIN RTA
28	20164090642072	27/07/2016	10/08/2016	SIN RTA
29	20164090644262	27/07/2016	18/08/2016	SIN RTA
30	20164090645222	28/07/2016	19/08/2016	SIN RTA
31	20164090645312	28/07/2016	19/08/2016	SIN RTA
32	20164090646292	28/07/2016	19/08/2016	SIN RTA
33	20164090647092	28/07/2016	19/08/2016	SIN RTA
34	20164090647312	28/07/2016	19/08/2016	SIN RTA
35	20164090648112	28/07/2016	19/08/2016	SIN RTA
36	20164090649662	29/07/2016	22/08/2016	TRAMITADO
37	20164090649832	29/07/2016	12/08/2016	SIN RTA
38	20164090651232	29/07/2016	03/08/2016	SIN RTA
39	20164090655702	01/08/2016	16/08/2016	TRAMITADO
40	20164090655942	01/08/2016	23/08/2016	TRAMITADO
41	20164090658752	01/08/2016	16/08/2016	SIN RTA

42	20164090659892	01/08/2016	04/08/2016		TRAMITADO
43	20164090661172	02/08/2016	24/08/2016		TRAMITADO
44	20164090661662	02/08/2016	05/08/2016		TRAMITADO
45	20164090664282	02/08/2016	17/08/2016		TRAMITADO
46	20164090666742	03/08/2016	15/09/2016		SIN RTA
47	20164090668432	03/08/2016	18/08/2016		SIN RTA
48	20164090689112	09/08/2016	31/08/2016		TRAMITADO
49	20164090728062	19/08/2016	09/09/2016		TRAMITADO
50	20164090746012	25/08/2016	15/09/2016		TRAMITADO
51	20164090754522	29/08/2016	19/09/2016		TRAMITADO
52	20164090757042	29/08/2016	12/09/2016		TRAMITADO
53	20164090759612	30/08/2016	20/09/2016		SIN RTA
54	20164090760252	30/08/2016	20/09/2016		TRAMITADO
55	20164090762042	30/08/2016	13/09/2016		TRAMITADO
56	20164090774582	01/09/2016	15/09/2016		TRAMITADO
57	20164090779012	02/09/2016	23/09/2016		TRAMITADO
58	20164090780502	02/09/2016	16/09/2016		TRAMITADO
59	20164090780572	02/09/2016	23/09/2016		TRAMITADO
60	20164090780702	02/09/2016	23/09/2016		SIN RTA
61	20164090787262	06/09/2016	27/09/2016		SIN RTA
62	20164090798092	08/09/2016	29/09/2016		TRAMITADO
63	20164090798842	08/09/2016	22/09/2016		TRAMITADO
64	20164090800992	08/09/2016	29/09/2016		TRAMITADO
65	20164090801662	08/09/2016	22/09/2016		TRAMITADO
66	20164090801982	09/09/2016	14/09/2016		TRAMITADO
67	20164090802772	09/09/2016	23/09/2016		SIN RTA
68	20164090806112	09/09/2016	23/09/2016		TRAMITADO
69	20164090806182	09/09/2016	23/09/2016		TRAMITADO
70	20164090812862	13/09/2016	27/09/2016		TRAMITADO
71	20164090812972	13/09/2016	27/09/2016		SIN RTA
72	20164090813192	13/09/2016	27/09/2016		TRAMITADO
73	20164090816602	13/09/2016	27/09/2016		SIN RTA
74	20164090825202	15/09/2016	20/09/2016		SIN RTA
75	20164090829432	16/09/2016	30/09/2016		TRAMITADO
76	20164090833462	16/09/2016	30/09/2016		TRAMITADO

**ANEXO 4- SEGUIMIENTO SOLICITUDES REPORTADAS EN TÉRMINO EN EL TERCER
TRIMESTRE DE 2016**

No	RADICADO	FECHA RAD ENTRADA	VENCIMIENTO	RAD SALIDA	Seguimiento OCI
1	20164090603352	15/07/2016	11/10/2016		TRAMITADO
2	20164090628502	25/07/2016	19/10/2016		SIN RTA
3	20164090628522	25/07/2016	19/10/2016		SIN RTA
4	20164090628612	25/07/2016	19/10/2016		SIN RTA
5	20164090633392	26/07/2016	20/10/2016		TRAMITADO
6	20164090647762	28/07/2016	24/10/2016		TRAMITADO
7	20164090651222	29/07/2016	25/10/2016		SIN RTA
8	20164090656502	01/08/2016	26/10/2016		TRAMITADO
9	20164090661022	02/08/2016	27/10/2016		TRAMITADO
10	20164090698192	10/08/2016	04/11/2016		TRAMITADO
11	20164090745722	25/08/2016	22/11/2016		TRAMITADO
12	20164090749512	25/08/2016	06/10/2016		TRAMITADO
13	20164090766072	31/08/2016	28/11/2016		SIN RTA
14	20164090774422	01/09/2016	29/11/2016		TRAMITADO
15	20164090786352	05/09/2016	01/12/2016		SIN RTA
16	20164090794162	07/09/2016	05/12/2016		TRAMITADO
17	20164090802572	09/09/2016	07/12/2016		TRAMITADO
18	20164090806092	09/09/2016	24/10/2016		TRAMITADO
19	20164090807642	12/09/2016	03/10/2016		TRAMITADO
20	20164090807692	12/09/2016	03/10/2016		TRAMITADO
21	20164090807792	12/09/2016	03/10/2016		TRAMITADO
22	20164090813702	13/09/2016	04/10/2016		TRAMITADO
23	20164090815472	13/09/2016	04/10/2016		TRAMITADO
24	20164090819952	14/09/2016	05/10/2016		TRAMITADO
25	20164090820392	14/09/2016	05/10/2016		TRAMITADO
26	20164090822302	14/09/2016	05/10/2016		TRAMITADO
27	20164090824302	15/09/2016	06/10/2016		TRAMITADO
28	20164090824412	15/09/2016	06/10/2016		TRAMITADO
29	20164090826662	15/09/2016	06/10/2016		SIN RTA
30	20164090827142	15/09/2016	06/10/2016		TRAMITADO
31	20164090827732	15/09/2016	06/10/2016		TRAMITADO
32	20164090829442	16/09/2016	07/10/2016		TRAMITADO
33	20164090833022	16/09/2016	07/10/2016		TRAMITADO
34	20164090834832	19/09/2016	03/10/2016		TRAMITADO
35	20164090834852	19/09/2016	03/10/2016		SIN RTA
36	20164090834872	19/09/2016	10/10/2016		SIN RTA
37	20164090835322	19/09/2016	03/10/2016		TRAMITADO
38	20164090835382	19/09/2016	10/10/2016		SIN RTA
39	20164090835442	19/09/2016	10/10/2016		TRAMITADO
40	20164090836032	19/09/2016	10/10/2016		TRAMITADO
41	20164090836762	19/09/2016	03/10/2016		TRAMITADO
42	20164090837652	19/09/2016	03/10/2016		TRAMITADO
43	20164090837722	19/09/2016	10/10/2016		TRAMITADO
44	20164090837942	19/09/2016	10/10/2016		TRAMITADO
45	20164090837982	19/09/2016	10/10/2016		TRAMITADO
46	20164090838192	19/09/2016	03/10/2016		TRAMITADO
47	20164090838622	19/09/2016	10/10/2016		TRAMITADO
48	20164090839452	19/09/2016	10/10/2016		TRAMITADO
49	20164090839862	19/09/2016	10/10/2016		TRAMITADO
50	20164090840012	19/09/2016	03/10/2016		TRAMITADO
51	20164090840402	20/09/2016	04/10/2016		TRAMITADO
52	20164090840632	20/09/2016	04/10/2016		TRAMITADO

53	20164090840672	20/09/2016	11/10/2016		TRAMITADO
54	20164090840792	20/09/2016	02/11/2016		TRAMITADO
55	20164090841902	20/09/2016	19/12/2016		TRAMITADO
56	20164090842202	20/09/2016	11/10/2016		TRAMITADO
57	20164090842222	20/09/2016	11/10/2016		TRAMITADO
58	20164090842382	20/09/2016	11/10/2016		TRAMITADO
59	20164090842462	20/09/2016	04/10/2016		TRAMITADO
60	20164090842502	20/09/2016	04/10/2016		TRAMITADO
61	20164090842832	20/09/2016	04/10/2016		TRAMITADO
62	20164090842902	20/09/2016	11/10/2016		TRAMITADO
63	20164090843212	20/09/2016	04/10/2016		TRAMITADO
64	20164090843832	20/09/2016	04/10/2016		TRAMITADO
65	20164090844472	20/09/2016	04/10/2016		TRAMITADO
66	20164090844762	20/09/2016	11/10/2016		TRAMITADO
67	20164090844822	20/09/2016	11/10/2016		TRAMITADO
68	20164090845542	20/09/2016	04/10/2016		TRAMITADO
69	20164090846302	21/09/2016	12/10/2016		TRAMITADO
70	20164090846552	21/09/2016	05/10/2016		TRAMITADO
71	20164090846842	21/09/2016	05/10/2016		TRAMITADO
72	20164090847852	21/09/2016	12/10/2016		TRAMITADO
73	20164090848462	21/09/2016	12/10/2016		TRAMITADO
74	20164090848872	21/09/2016	12/10/2016		TRAMITADO
75	20164090849482	21/09/2016	12/10/2016		TRAMITADO
76	20164090851682	22/09/2016	13/10/2016		TRAMITADO
77	20164090851832	22/09/2016	13/10/2016		TRAMITADO
78	20164090852272	22/09/2016	13/10/2016		TRAMITADO
79	20164090852542	22/09/2016	13/10/2016		TRAMITADO
80	20164090852792	22/09/2016	06/10/2016		TRAMITADO
81	20164090852822	22/09/2016	06/10/2016		TRAMITADO
82	20164090853162	22/09/2016	13/10/2016		TRAMITADO
83	20164090854082	22/09/2016	06/10/2016		TRAMITADO
84	20164090854242	22/09/2016	06/10/2016		TRAMITADO
85	20164090854452	22/09/2016	04/11/2016		SIN RTA
86	20164090854862	23/09/2016	14/10/2016		SIN RTA
87	20164090854932	23/09/2016	07/10/2016		TRAMITADO
88	20164090855672	23/09/2016	14/10/2016		TRAMITADO
89	20164090855972	23/09/2016	14/10/2016		TRAMITADO
90	20164090857682	23/09/2016	14/10/2016		TRAMITADO
91	20164090859502	23/09/2016	14/10/2016		TRAMITADO
92	20164090859552	23/09/2016	07/10/2016		TRAMITADO
93	20164090859602	23/09/2016	07/10/2016		TRAMITADO
94	20164090859782	26/09/2016	10/10/2016		TRAMITADO
95	20164090860182	26/09/2016	10/10/2016		TRAMITADO
96	20164090860182	26/09/2016	10/10/2016		TRAMITADO
97	20164090860932	26/09/2016	18/10/2016		TRAMITADO
98	20164090861682	26/09/2016	18/10/2016		TRAMITADO
99	20164090861922	26/09/2016	18/10/2016		TRAMITADO
100	20164090862032	26/09/2016	10/10/2016		TRAMITADO
101	20164090862082	26/09/2016	18/10/2016		TRAMITADO
102	20164090862212	26/09/2016	10/10/2016		TRAMITADO
103	20164090862482	26/09/2016	18/10/2016		TRAMITADO
104	20164090862802	26/09/2016	18/10/2016		TRAMITADO
105	20164090863862	26/09/2016	09/11/2016		TRAMITADO
106	20164090863932	26/09/2016	09/11/2016		SIN RTA
107	20164090864422	27/09/2016	19/10/2016		TRAMITADO
108	20164090864432	27/09/2016	19/10/2016		TRAMITADO
109	20164090864492	27/09/2016	19/10/2016		TRAMITADO

110	20164090864692	27/09/2016	11/10/2016	TRAMITADO
111	20164090864722	27/09/2016	19/10/2016	TRAMITADO
112	20164090867542	27/09/2016	11/10/2016	SIN RTA
113	20164090867602	27/09/2016	19/10/2016	TRAMITADO
114	20164090867652	27/09/2016	11/10/2016	TRAMITADO
115	20164090867702	27/09/2016	11/10/2016	SIN RTA
116	20164090867732	27/09/2016	11/10/2016	SIN RTA
117	20164090867802	27/09/2016	11/10/2016	SIN RTA
118	20164090867812	27/09/2016	11/10/2016	SIN RTA
119	20164090868482	27/09/2016	19/10/2016	TRAMITADO
120	20164090868502	27/09/2016	10/11/2016	TRAMITADO
121	20164090868772	27/09/2016	11/10/2016	TRAMITADO
122	20164090868972	27/09/2016	10/11/2016	TRAMITADO
123	20164090869022	27/09/2016	19/10/2016	TRAMITADO
124	20164090869392	27/09/2016	19/10/2016	TRAMITADO
125	20164090869402	27/09/2016	19/10/2016	TRAMITADO
126	20164090869502	27/09/2016	19/10/2016	SIN RTA
127	20164090869532	27/09/2016	19/10/2016	TRAMITADO
128	20164090869922	27/09/2016	19/10/2016	TRAMITADO
129	20164090870672	27/09/2016	19/10/2016	TRAMITADO
130	20164090871072	28/09/2016	11/11/2016	SIN RTA
131	20164090871202	28/09/2016	12/10/2016	TRAMITADO
132	20164090871252	28/09/2016	12/10/2016	TRAMITADO
133	20164090871642	28/09/2016	20/10/2016	TRAMITADO
134	20164090872272	28/09/2016	12/10/2016	TRAMITADO
135	20164090873152	28/09/2016	20/10/2016	TRAMITADO
136	20164090874302	28/09/2016	12/10/2016	TRAMITADO
137	20164090875082	28/09/2016	20/10/2016	TRAMITADO
138	20164090875272	28/09/2016	20/10/2016	TRAMITADO
139	20164090875382	28/09/2016	12/10/2016	TRAMITADO
140	20164090875412	28/09/2016	20/10/2016	TRAMITADO
141	20164090875512	28/09/2016	20/10/2016	TRAMITADO
142	20164090876052	29/09/2016	21/10/2016	TRAMITADO
143	20164090876132	29/09/2016	21/10/2016	TRAMITADO
144	20164090876392	29/09/2016	13/10/2016	TRAMITADO
145	20164090876512	29/09/2016	13/10/2016	TRAMITADO
146	20164090876672	29/09/2016	21/10/2016	TRAMITADO
147	20164090876722	29/09/2016	13/10/2016	SIN RTA
148	20164090876992	29/09/2016	13/10/2016	TRAMITADO
149	20164090877472	29/09/2016	15/11/2016	SIN RTA
150	20164090877952	29/09/2016	13/10/2016	TRAMITADO
151	20164090878602	29/09/2016	13/10/2016	TRAMITADO
152	20164090878692	29/09/2016	13/10/2016	TRAMITADO
153	20164090878722	29/09/2016	13/10/2016	TRAMITADO
154	20164090878772	29/09/2016	13/10/2016	TRAMITADO
155	20164090878782	29/09/2016	13/10/2016	TRAMITADO
156	20164090879592	29/09/2016	21/10/2016	TRAMITADO
157	20164090880212	29/09/2016	21/10/2016	TRAMITADO
158	20164090880342	29/09/2016	13/10/2016	TRAMITADO
159	20164090880412	29/09/2016	13/10/2016	TRAMITADO
160	20164090880492	29/09/2016	13/10/2016	TRAMITADO
161	20164090880572	29/09/2016	21/10/2016	TRAMITADO
162	20164090880582	29/09/2016	13/10/2016	TRAMITADO
163	20164090880712	29/09/2016	13/10/2016	TRAMITADO
164	20164090880722	29/09/2016	21/10/2016	TRAMITADO
165	20164090882272	30/09/2016	24/10/2016	TRAMITADO
166	20164090882302	30/09/2016	14/10/2016	TRAMITADO
167	20164090882462	30/09/2016	05/10/2016	TRAMITADO
168	20164090883372	30/09/2016	14/10/2016	TRAMITADO

ANEXO 5- SEGUIMIENTO SOLICITUDES REPORTADAS SIN RESPUESTAS EN EL CUARTO TRIMESTRE - 2016						
No.	Radicado	Fecha Rad Entra	Vence	Rad Salida	Fec Rad S	SEGUIMIENTO OCI
1	20164090895512	04/10/2016	26/10/2016			20163000318981 DEL 11/10/2016
2	20164090897032	05/10/2016	20/10/2016			SIN DTO RTA
3	20164090910622	07/10/2016	24/10/2016			20163040317801 DEL 10/10/2016
4	20164090912502	10/10/2016	25/10/2016			SIN DTO RTA
5	20164090912592	10/10/2016	25/10/2016			20163040319371 DEL 11/10/2016
6	20164090912612	10/10/2016	13/10/2016			SIN DTO RTA
7	20164090914582	10/10/2016	13/10/2016			SIN DTO RTA
8	20164090914622	10/10/2016	13/10/2016			SIN DTO RTA
9	20164090919872	11/10/2016	26/10/2016			20166040306911 DEL 30/09/2016
10	20164090921452	11/10/2016	02/11/2016			20166030338741 DEL 27/10/2016
11	20164090930012	13/10/2016	28/10/2016			20163000323091 DEL 14/10/2016
12	20164090933582	14/10/2016	31/10/2016			SIN DTO RTA
13	20164090934482	14/10/2016	31/10/2016			20166040335381 DEL 25/10/2016
14	20164090934982	14/10/2016	31/10/2016			SIN DTO RTA
15	20164090935052	14/10/2016	31/10/2016			SIN DTO RTA
16	20164090937682	18/10/2016	01/12/2016			20167010351831 DEL 09/11/2016
17	20164090937772	18/10/2016	01/11/2016			SIN DTO RTA
18	20164090938052	18/10/2016	09/11/2016			SIN DTO RTA-
19	20164090954812	21/10/2016	04/11/2016			20166040351681 DEL 09/11/2016
20	20164090960422	24/10/2016	08/11/2016			SIN DTO RTA
21	20164090964762	25/10/2016	09/11/2016			20163050353911 DEL 10/11/2016
22	20164090972642	26/10/2016	10/11/2016			20166040369921 DEL 24/11/2016
23	20164090976532	27/10/2016	11/11/2016			20166040351681 DEL 09/11/2016
24	20164090979122	28/10/2016	15/11/2016			SIN DTO RTA
25	20164090990952	01/11/2016	24/11/2016			20166040364451 del 21/11/2016
26	20164091002462	03/11/2016	21/11/2016			20167010370481 del 25/11/2016
27	20164091015192	08/11/2016	11/11/2016			En comentarios: se dio respuesta con rad 20167010017674 - NO CORRESPONDE
28	20164091019152	09/11/2016	24/11/2016			20163000356631 DEL 15/11/2016
29	20164091044852	17/11/2016	30/12/2016			SIN DTO RTA
30	20164091051782	18/11/2016	02/12/2016			20163060406271 del 27/12/2016
31	20164091052712	18/11/2016	02/12/2016			SIN DTO RTA
32	20164091054992	21/11/2016	03/01/2017			SIN DTO RTA
33	20164091056852	21/11/2016	24/11/2016			20167010383231 DEL 07/12/2016
34	20164091057852	21/11/2016	13/12/2016			20163040382461 DEL 07/12/2016
35	20164091061512	22/11/2016	25/11/2016			20167010364301 del 21/11/2016
36	20164091065012	22/11/2016	06/12/2016			SIN DTO RTA
37	20164091076192	25/11/2016	30/11/2016			SIN DTO RTA
38	20164091076682	25/11/2016	19/12/2016			20163050361311 DEL 17/11/2016
39	20164091085312	29/11/2016	14/12/2016			SIN DTO RTA
40	20164091087472	29/11/2016	14/12/2016			En comentarios se indica "Solicitud atendida vía correo electrónico".
41	20164091092842	30/11/2016	15/12/2016			SIN DTO RTA
42	20164091105252	02/12/2016	07/12/2016			SIN DTO RTA
43	20164091106582	02/12/2016	19/12/2016			SIN DTO RTA
44	20164091116782	06/12/2016	21/12/2016			SIN DTO RTA
45	20164091117352	06/12/2016	21/12/2016			SIN DTO RTA
46	20164091126222	09/12/2016	30/12/2016			SIN DTO RTA
47	20164091129662	12/12/2016	26/12/2016			SIN DTO RTA
48	20164091131272	12/12/2016	26/12/2016			SIN DTO RTA
49	20164091139322	13/12/2016	03/01/2017			SIN DTO RTA
50	20164091140042	14/12/2016	28/12/2016			20167010391941 DEL 15/12/2016
51	20164091152482	16/12/2016	21/12/2016			SIN DTO RTA
52	20164091161042	19/12/2016	02/01/2017			SIN DTO RTA
53	20164091182242	22/12/2016	05/01/2017			SIN DTO RTA
54	20164091182762	22/12/2016	05/01/2017			20175000001291 DEL 04/01/2017
55	20164091192692	26/12/2016	29/12/2016			SIN DTO RTA
56	20164091046712	17/11/2016	01/12/2016			20166030366861 DEL 23/11/2016

ANEXO 6 - SEGUIMIENTO SOLICITUDES REPORTADAS EN TÉRMINO EN EL CUARTO TRIMESTRE DE 2016					
No	Radicado	Fecha Rad Entra	Vence	Cumplimto	SEGUIMIENTO OCI
1	20164090991092	01/11/2016	30/01/2017	EN TERMINO	20162000353701 del 10/11/2016
2	20164090996972	02/11/2016	31/01/2017	EN TERMINO	TRAMITADO
3	20164091020302	09/11/2016	07/02/2017	EN TERMINO	SIN DTO RTA
4	20164091050212	18/11/2016	16/02/2017	EN TERMINO	SIN DTO RTA
5	20164091056492	21/11/2016	19/02/2017	EN TERMINO	20163060385291 DEL 12/12/2016
6	20164091059902	22/11/2016	20/02/2017	EN TERMINO	TRAMITADO
7	20164091061952	22/11/2016	20/02/2017	EN TERMINO	SIN DTO RTA
8	20164091093232	30/11/2016	28/02/2017	EN TERMINO	SIN DTO RTA
9	20164091093802	30/11/2016	28/02/2017	EN TERMINO	TRAMITADO
10	20164091127962	09/12/2016	20/01/2017	EN TERMINO	201630303886331 DEL 12/12/2016
11	20164091128712	12/12/2016	12/03/2017	EN TERMINO	SIN DTO RTA
12	20164091128752	12/12/2016	12/03/2017	EN TERMINO	20165000395641 DEL 19/12/2016
13	20164091134942	13/12/2016	13/03/2017	EN TERMINO	SIN DTO RTA
14	20164091144682	14/12/2016	14/03/2017	EN TERMINO	SIN DTO RTA
15	20164091145572	14/12/2016	14/03/2017	EN TERMINO	SIN DTO RTA
16	20164091152282	16/12/2016	06/01/2017	EN TERMINO	SIN DTO RTA
17	20164091155032	16/12/2016	16/03/2017	EN TERMINO	SIN DTO RTA
18	20164091162392	19/12/2016	09/01/2017	EN TERMINO	TRAMITADO
19	20164091171622	20/12/2016	10/01/2017	EN TERMINO	TRAMITADO
20	20164091172162	20/12/2016	10/01/2017	EN TERMINO	TRAMITADO
21	20164091172182	20/12/2016	10/01/2017	EN TERMINO	TRAMITADO
22	20164091172312	20/12/2016	10/01/2017	EN TERMINO	20167020408881 DEL 29/12/2016
23	20164091175022	21/12/2016	11/01/2017	EN TERMINO	20173030003521 DEL 10/01/2017
24	20164091175452	21/12/2016	21/03/2017	EN TERMINO	SIN DTO RTA
25	20164091175832	21/12/2016	11/01/2017	EN TERMINO	TRAMITADO
26	20164091176362	21/12/2016	21/03/2017	EN TERMINO	TRAMITADO
27	20164091179202	22/12/2016	02/02/2017	EN TERMINO	TRAMITADO
28	20164091179882	22/12/2016	12/01/2017	EN TERMINO	TRAMITADO
29	20164091180302	22/12/2016	12/01/2017	EN TERMINO	TRAMITADO
30	20164091181652	22/12/2016	12/01/2017	EN TERMINO	TRAMITADO
31	20164091182702	22/12/2016	12/01/2017	EN TERMINO	20163000405061 DEL 26/12/2016
32	20164091183142	22/12/2016	02/02/2017	EN TERMINO	20175000053911 DEL 23/02/2017
33	20164091184672	23/12/2016	13/01/2017	EN TERMINO	20173000001891 DEL 04/01/2017
34	20164091186252	23/12/2016	06/01/2017	EN TERMINO	SIN DTO RTA
35	20164091186262	23/12/2016	23/03/2017	EN TERMINO	SIN DTO RTA
36	20164091188182	23/12/2016	23/03/2017	EN TERMINO	SIN DTO RTA
37	20164091189422	26/12/2016	16/01/2017	EN TERMINO	2017500013831 DEL 19/01/2017
38	20164091190852	26/12/2016	09/01/2017	EN TERMINO	TRAMITADO
39	20164091192712	26/12/2016	16/01/2017	EN TERMINO	TRAMITADO
40	20164091192752	26/12/2016	16/01/2017	EN TERMINO	TRAMITADO
41	20164091192952	26/12/2016	09/01/2017	EN TERMINO	TRAMITADO
42	20164091196322	27/12/2016	27/03/2017	EN TERMINO	TRAMITADO
43	20164091196462	27/12/2016	27/03/2017	EN TERMINO	SIN DTO RTA
44	20164091197402	27/12/2016	17/01/2017	EN TERMINO	SIN DTO RTA
45	20164091198212	28/12/2016	18/01/2017	EN TERMINO	TRAMITADO
46	20164091198352	28/12/2016	18/01/2017	EN TERMINO	TRAMITADO
47	20164091199052	28/12/2016	18/01/2017	EN TERMINO	TRAMITADO
48	20164091200132	28/12/2016	11/01/2017	EN TERMINO	TRAMITADO
49	20164091202392	28/12/2016	11/01/2017	EN TERMINO	TRAMITADO
50	20164091202652	28/12/2016	18/01/2017	EN TERMINO	TRAMITADO
51	20164091205692	29/12/2016	19/01/2017	EN TERMINO	TRAMITADO