

Para contestar cite:

Radicado ANI No.: 20211020072493



Fecha: 10-05-2021

MEMORANDO

Bogotá D.C.

**PARA: DR. MANUEL FELIPE GUTIÉRREZ TORRES**
Presidente**DR. LUIS EDUARDO GUTIERREZ DÍAZ**
Vicepresidente de Gestión Contractual**DR. FERNANDO AUGUSTO RAMÍREZ LAGUADO**
Vicepresidente Jurídico**DRA. ELIZABETH GÓMEZ SÁNCHEZ**
Vicepresidente Administrativa y Financiera**DRA. DIANA CECILIA CARDONA RESTREPO**
Vicepresidente de Estructuración**DR. DIEGO ALEJANDRO MORALES SILVA**
Vicepresidente de Planeación Riesgos y Entorno**DR. CARLOS ALBERTO GARCÍA MONTES**
Vicepresidente Ejecutivo**DE: GLORIA MARGOTH CABRERA RUBIO**
Jefe Oficina de Control Interno**ASUNTO:** Informe de evaluación en el marco de la atención al ciudadano y en particular sobre Derechos de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – Segundo semestre 2020.

Respetados doctores:

La Oficina de Control Interno, en el mes de abril de 2021, realizó seguimiento a los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos y Sugerencias – Segundo semestre de 2020, en cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, por el cual se establece que “... la Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular...”.



Para contestar cite:Radicado ANI No.: **20211020072493**Fecha: **10-05-2021****MEMORANDO**

Las conclusiones, recomendaciones y no conformidades se describen en **el capítulo 5** del informe que se anexa a la presente comunicación, con el fin que se coordinen las acciones tendientes a la atención de las recomendaciones realizadas. Para las no conformidades se deben adoptar las medidas preventivas y/o correctivas procedentes para lo cual el término recomendado es de treinta (30) días calendarios contados a partir de la radicación de este informe.

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

Cordial saludo,

GLORIA MARGOTH CABRERA RUBIO

Jefe Oficina de Control Interno

Anexos: Informe PQRS II 2020, anexo I y II en PDF

cc: 1) LUIS EDUARDO GUTIERREZ DIAZ (VGC) Vicepresidencia de Gestión Contractual BOGOTA D.C. -2) FERNANDO AUGUSTO RAMIREZ LAGUADO (VICE) Vicepresidencia Jurídica BOGOTA D.C. -3) ELIZABETH GOMEZ SANCHEZ (VICE) Vicepresidencia Administrativa y Financiera BOGOTA D.C. -4) DIANA CECILIA CARDONA RESTREPO (VICE) Vicepresidencia de Estructuración BOGOTA D.C. -5) DIEGO ALEJANDRO MORALES SILVA (VICE) Vicepresidencia de Planeación Riesgos y Entorno BOGOTA D.C. -6) CARLOS ALBERTO GARCIA MONTES (VICE) Vicepresidencia Ejecutiva BOGOTA D.C. -7) MONICA PATRICIA FRANCO TORO Vicepresidencia Administrativa y Financiera BOGOTA D.C.

Proyectó: Luz Mary Hernández V – Contratista Oficina de Control Interno
VoBo: GLORIA MARGOTH CABRERA RUBIO (JEFE)
Nro Rad Padre:
Nro Borrador: 20211020026915
GADF-F-010



INFORME DE SEGUIMIENTO



Atención a trámites a derechos de petición, quejas, reclamos y sugerencias – SEGUNDO SEMESTRE -2020



2021



CONTENIDO

1. OBJETIVOS	3
2. ALCANCE	4
3. MARCO NORMATIVO	4
4. DESARROLLO DEL INFORME	7
5. CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES, OBSERVACIONES Y NO CONFORMIDADES	61



	<p style="text-align: center;">AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA</p> <p style="text-align: center;">Atención a trámite a derechos de petición, quejas, reclamos y sugerencias -Segundo semestre -2020</p>	 <p style="text-align: center;">El futuro es de todos</p> <p style="text-align: right;">Gobierno de Colombia</p>
-----------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



1. OBJETIVOS

Objetivo general

- Verificar el cumplimiento normativo respecto a la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias radicadas en la Entidad en el periodo comprendido entre el 01 de julio de 2020 y el 31 de diciembre de 2020. Adicionalmente, se analizará el procedimiento interno identificado con el código TPSC-P-001, versión 14, de fecha 24/07/2020 denominado Atención al Ciudadano y partes Interesadas.

Objetivos específicos

- Verificar los avances de cumplimiento de las acciones señaladas para superar las causas de los Hallazgos y/o No conformidades que sobre la materia se encuentren en los Planes Institucionales (Plan de Mejoramiento Institucional y Plan de Mejoramiento por Procesos, respectivamente).
- Analizar los informes de atención al ciudadano presentados en el tercer y cuarto trimestre de 2020.
- Efectuar seguimiento mediante mecanismos de confrontación aleatoria de los registros que soportan los informes de atención al ciudadano antes citados Vs radicados en el Sistema de Información Documental ORFEO.
- Constatar la funcionalidad y accesibilidad del sitio web de la entidad - vínculo "*Servicio de Atención al Ciudadano*"-.
- A partir de la normatividad (externa e interna) en materia de COVID-19, verificar de manera aleatoria la atención ofrecida a la ciudadanía respecto de la recepción, trámite y servicio de solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias y derechos de petición elevados ante la Entidad.

	<p style="text-align: center;">AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA</p> <p style="text-align: center;">Atención a trámite a derechos de petición, quejas, reclamos y sugerencias -Segundo semestre -2020</p>	
-----------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

2. ALCANCE



Verificar la adecuada atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, en la forma y términos establecidos en la Constitución, la jurisprudencia y la Ley. Esta verificación se lleva a cabo sobre la base de pruebas selectivas de las evidencias y documentos que soportan esta actividad para los períodos correspondientes a los dos (2) últimos trimestres de 2020, según los informes de atención al ciudadano proferidos por la Entidad¹.

3. MARCO NORMATIVO



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

- Constitución Política de Colombia Artículos 23, 103, 209 y 270.
- Ley 87 de 1993 y sus Decretos Reglamentarios que establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado.
- Ley 594 de 2000, Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivo y se dictan otras disposiciones. Y sus acuerdos concordantes
- Ley 190 de 1995. Artículo 54.
- Ley 489 de 1998. Artículos 32 y 33.
- Ley 734 de 2002. Código Disciplinario Único en lo que acontece con los deberes de los servidores públicos (Art. 34 numeral 34).
- Ley 962 de 2005. Por la cual se dictan disposiciones sobre la racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
- Ley 1474 de 2011. Estatuto Anticorrupción.



¹ Sobre el particular es importante señalar que las fuentes de verificación fueron: (i) Informes atención al ciudadano –tercer y cuarto trimestre de 2020- y los insumos que los soportan publicados en la página web de la Entidad (ii) Información relacionada con la muestra que reposa en el Sistema de Información Documental ORFEO con **corte 22 de abril de 2021** y (iii) información que reposa en la página web en el enlace Servicio al ciudadano -<https://www.ani.gov.co/servicio-al-ciudadano>.

	<p style="text-align: center;">AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA</p> <p style="text-align: center;">Atención a trámite a derechos de petición, quejas, reclamos y sugerencias -Segundo semestre -2020</p>	 <p style="text-align: center;">El futuro es de todos</p> <p style="text-align: right;">Gobierno de Colombia</p>
-----------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

- Ley 1437 de 2011. Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1712 de 2014. Por la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1755 de 2015. Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Decreto 2232 de 1995. Artículos 7, 8 y 9.
- Decreto 2623 de 2009. Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
- Decreto 019 de 2012. Antitrámites.
- Decreto 103 de 2015 compilado por el Decreto 1078 de 2015. Por el cual se reglamentó parcialmente la Ley 1712 de 2014.
- Decreto 1166 de 2016. Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.
- Decreto 417 del 17 de marzo de 2020. Por el cual se declara un Estado de Emergencia económica, social y ecológica en todo el territorio nacional.
- Decreto 457 del 22 de marzo de 2020. Por el cual se imparten instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia Coronavirus COVID-19.
- Directiva Presidencial No. 02 del 12 de marzo de 2020. Por medio de la cual se adoptan medidas para atender la contingencia generada por COVID-19, a partir del uso de las tecnologías la información y las telecomunicaciones -TIC.
- Decreto 491 de 2020 del 28/03/2020. Por la cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la prestación de los servicios de los usuarios por parte de las autoridades y los particulares que cumplan funciones y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del estado de Emergencia, Social y Ecológica.
- Decreto 637 del 6 de mayo de 2020 “Por el cual se declara un Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio nacional”

	<p align="center">AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA</p> <p align="center">Atención a trámite a derechos de petición, quejas, reclamos y sugerencias -Segundo semestre -2020</p>	 <p align="center">El futuro es de todos</p> <p align="center">Gobierno de Colombia</p>
-----------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

- Decreto 1168 del 25 de agosto de 2020 “Por el cual se imparten instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVID - 19, y el mantenimiento del orden público y se decreta el aislamiento selectivo con distanciamiento individual responsable.”
- Resolución 776 del 2016. Por la cual se reglamenta el ejercicio del derecho de petición en la Agencia Nacional de Infraestructura.
- Resolución 1110 de 2016. Por la cual se modifica el artículo 8 de la Resolución 776 de 2016 mediante la cual se reglamentó el ejercicio del derecho de petición en la Agencia Nacional de Infraestructura
- Resolución 618 del 31 de mayo de 2020 “Por la cual se derogan las Resoluciones 471 del 22 de marzo de 2020 y 498 del 13 de abril de 2020, se establecen medidas transitorias respecto de los trámites que se adelantan en la Agencia Nacional de Infraestructura y se adoptan otras medidas administrativas por motivos de salud pública”
- Resolución 1111 del 10 de agosto de 2020 "Por medio de la cual se modifica la Resolución 618 del 31 de mayo de 2020"
- Resolución 1529 de 2017. Por la cual se delegan unas funciones en las Vicepresidencias de la Agencia Nacional de Infraestructura y se adoptan otras disposiciones.
- Resolución No. 20201010006185 del 31/05/2020. Por la cual se derogan las Resoluciones 471 del 22 de marzo de 2020 y 498 del 13 de abril de 2020, se establecen medidas transitorias respecto de los trámites que se adelantan en la Agencia Nacional de Infraestructura y se adoptan otras medidas administrativas por motivos de salud pública.
- Circular Interna No. 009 de 2013 – Manejo de Orfeo y Derechos de Petición.
- Circular Externa 01 del 2020 del 31/03/2020, expedida por el Archivo General de la Nación. Mediante la cual se efectúan lineamientos para la administración de expedientes y comunicaciones oficiales en el marco de la Emergencia.
- Circular Conjunta 100-008 del 03/05/2020 -Presidencia de la República. Recomendaciones de Transparencia necesarias para la ejecución de recursos y contratación en el marco del estado de emergencia derivados del COVID -19.

	<p style="text-align: center;">AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA</p> <p style="text-align: center;">Atención a trámite a derechos de petición, quejas, reclamos y sugerencias -Segundo semestre -2020</p>	 <p style="text-align: center;">El futuro es de todos</p> <p style="text-align: right;">Gobierno de Colombia</p>
-----------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



- Circular Conjunta 010 de 2020. Lineamientos para vigilancia y protección de los recursos públicos en el marco de la emergencia derivada del COVID-19.
- Circular – ANI- No. 20204090052033 del 27/03/2020. Gestión de la correspondencia interna y externa en la ANI – Medidas de urgencia – Pandemia COVID 19.
- Circular – ANI- No. 20203040000264 del 23/06/2020. Lineamientos e instrucciones para el cumplimiento de las medidas transitorias determinadas en la Resolución No. 618 del 31/05/2020.
- Guía Servicio al Ciudadano y Racionalización de Trámites en el marco del covid-19 emitida por el Departamento Administrativo de la Función Pública en el mes de junio de 2020 (<https://www.funcionpublica.gov.co/kit-herramientas-covid-19>)
- Y demás normas concordantes sobre la materia que ayuden a cumplir con el objetivo del presente informe.

4. DESARROLLO DEL INFORME

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

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

En este contexto se procedió a efectuar seguimiento a los compromisos e implementación de medidas o acciones de mejoramiento para subsanar las debilidades evidenciadas en los últimos

	<p style="text-align: center;">AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA</p> <p style="text-align: center;">Atención a trámite a derechos de petición, quejas, reclamos y sugerencias -Segundo semestre -2020</p>	 <p style="text-align: center;">El futuro es de todos</p> <p style="text-align: right;">Gobierno de Colombia</p>
-----------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

informes de evaluación,² sobre los cuales se requirió información mediante correos electrónicos de fecha 09 y 13 abril de 2020.

Por otra parte, se analizó la información consignada en los informes de atención al ciudadano correspondientes al tercer y cuarto trimestre de 2020, emitidos por el equipo de atención al ciudadano de la ANI, y se analizaron los diferentes documentos y registros que soportaban los citados informes. De igual forma, se realizó de manera aleatoria, seguimiento a ciertos registros (radicados) en el Sistema de Gestión Documental – ORFEO.

Adicionalmente, se evaluó el procedimiento de atención al ciudadano y partes interesadas, código TPSC-P-001, versión 01 de fecha 24/07/2020.

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

VERIFICACIÓN DE ANTECEDENTES

Plan de mejoramiento Institucional: En lo concerniente al seguimiento efectuado a este plan se evidenció que, con corte a marzo de 2020, existe un hallazgo administrativo (1322-20) “*Plan de participación ciudadana de la Agencia Nacional de Infraestructura –ANI*”, cuya meta de cumplimiento estaba prevista inicialmente para el 31 de agosto de 2020. Sin embargo, mediante memorando radicado No. 20204000165893 del 29/12/2020, la Vicepresidencia Administrativa y Financiera solicitó prórroga hasta el 31/07/2021.

En el seguimiento efectuado por la Oficina de Control Interno ³, El equipo de atención al ciudadano informa que se reprogramaron las unidades de medida⁴ al igual que la fecha de cumplimiento, quedando el ajuste de cumplimiento de las acciones para el mes de julio de 2021⁵, razón por la cual se encuentran en ejecución dentro del término.

² Informes de atención a trámite de Derechos de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias Rads. Nos. 200102006215-3 del 05/05/2020 y 2020102013205-3 del 26/10/2020, emitidos por la Oficina de Control Interno.

³ El 09/04/2021, mediante correo electrónico, se consulta a la líder del Equipo Servicio al Ciudadano sobre los avances del hallazgo administrativo (1322-20).

⁴ Memorando Rad. 20214000060533 del 14/04/2021, En correo recibido el 15/09/2020, la líder del Equipo de Servicio al Ciudadano señala las nuevas unidades de medidas propuestas.

⁵ Soporte Plan de Mejoramiento Institucional publicado en la Página web de la Entidad.

Plan de mejoramiento por Procesos: Durante el proceso de verificación, con corte al mes de marzo de 2021, se comprobó que el Plan de Mejoramiento por Procesos, cuenta con seis (6) no conformidades, a las cuales se les realiza seguimiento y monitoreo, mediante correos electrónicos.

Es importante precisar, que en la instancia de socialización del informe vía correo electrónico de fecha 29 de abril de 2021, la Vicepresidencia Administrativa y Financiera solicita mediante memorando Rad. 20214000067963 del 29/04/2021, la unificación de las no conformidades identificadas con los códigos 3476, 3853, 3854, 3855 y 3857. Frente a esta solicitud, la Oficina de Control Interno manifiesta que las mismas serán analizadas y en su oportunidad dado el caso de su unificación, el resultado se verá reflejado en el aplicativo del Plan de mejoramiento por procesos (PMP) de la Entidad para el mes de mayo de 2021. A continuación, se procede a presentar el avance de las actividades de mejora, para las siguientes no conformidades:

Tabla 1. Relación de no conformidades y su avance PMP

No.	DESCRIPCIÓN E IDENTIFICACIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	OBSERVACIÓN Y/O ANOTACIÓN	PORCENTAJE DE AVANCE
3476	Se evidenciaron incumplimientos reiterativos a los términos de respuesta establecidos en el artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011, modificado por la Ley 1755 de 2015), en la medida en que se evidenciaron: RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS A LOS ENTES EXTERNOS DE CONTROL.	En los diferentes períodos evaluados en este informe, se evidencia que se presentan porcentajes de incumplimientos en el trámite o contestación, se recibieron comunicaciones procedentes de las Vicepresidencias responsables. Teniendo en cuenta que las situaciones evidenciadas son recurrentes, no se procede con el cierre de la presente no conformidad.	Cumplimiento 60%
3766	Se evidenciaron incumplimientos reiterativos a los términos de respuesta establecidos en el artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011, modificado por la Ley 1755 de 2015), El comportamiento de la atención ofrecida	La Vicepresidencia Administrativa, mediante correo electrónico de fecha 29/09/2020, solicita <i>“reassignación de esta No Conformidad a las dependencias que presentan el</i>	

	<p>a las PQRS, durante el primer trimestre 2018 vs. 2019, muestra aspectos desfavorables, relacionados con:</p> <ul style="list-style-type: none"> •El porcentaje de las respuestas dadas oportunamente, disminuyó en un 4% pasando del 71% (primer semestre de 2018), al 67%, (primer semestre 2019), lo cual refleja desmejora en la atención. •Las respuestas ofrecidas de manera extemporáneas se incrementó en un 1%. •El ítem de comunicaciones reportadas sin respuestas aumentó en un 6%, toda vez que pasó del 10% (primer semestre de 2018), al 16% (primer semestre de 2019). 	<p><i>incumplimiento, toda vez que el proceso de Transparencia, Participación, Servicio al Ciudadano y Comunicación NO puede proponer acciones para cumplimiento de otras dependencias". Sobre este particular se agenda mesa de trabajo para el 9/10/2020.</i></p> <p>En el acta de la reunión celebrada el 09/10/2020 conjuntamente con la VAF, esta manifiesta que se están implementando las metodologías de causa raíz para las No Conformidades con el apoyo de otros colaboradores con el fin de que las decisiones no se encuentren en cabeza de una sola persona. Adicionalmente, la VAF manifiesta que no se ha establecido un plan de acción para efectos del seguimiento de las actividades asociadas a la No Conformidad⁶.</p>	<p>Cumplimiento 0%.</p>
<p>3767</p>	<p>Se presentaron diferentes eventos ocasionados por fallas tecnológicas, que afectaron la radicación vía web durante ciertos días del mes de junio de 2019. Situación que puede generar posibles incumplimientos de términos legales. En este sentido, se considera necesario que la dependencia competente del manejo de la plataforma tecnológica Orfeo, realice los diferentes ajustes necesarios que eviten que se presenten este tipo de situaciones y a su vez diseñar un plan de emergencia para atender estas eventualidades.</p>	<p>El 13/02/2021, Control Interno requirió mediante correo electrónico conocer, sí de la mesa de trabajo informada, se levantó algún acta de la reunión y sí quedaron compromisos en el citado documento. Esto con la finalidad de validar el avance de cumplimiento de las acciones propuestas.</p> <p>El 05/02/2021, en correo electrónico el GIT- Tecnologías, informa que: en la reunión mencionada no se levantó acta entre los asistentes, sin embargo, desde el GIT de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones se estableció el compromiso de revisar los asuntos</p>	<p>Cumplimiento 70%.</p>

⁶ Acta que reposa en los papeles de trabajo de la auditoria.

		relacionados con la plataforma y realizar las actividades que permitieran dar continuidad a la recepción de solicitudes por medios digitales; producto de la revisión comprometida se adelantaron actividades de provisión de almacenamiento, configuración de tareas automáticas y ajuste al código fuente, descritas en el documento enviado con anticipación al presente. En consecuencia, por parte del GIT de Tecnologías de la Información no hay compromisos pendientes al respecto.	
3768	En los eventos en los cuales se evidenció que los plazos de vencimientos establecidos (perentorios) por los entes externos de control, no coinciden con los señalados en los insumos de atención al ciudadano, motivo por el cual se requiere que, en el Orfeo, se realicen los ajustes necesarios a fin de poder establecer el término real de vencimiento y evitar inconsistencias.	<p>El 13/02/2021 Control Interno requirió mediante correo electrónico conocer, sí de la mesa de trabajo informada, se levantó algún acta de la reunión y sí quedaron compromisos en el citado documento. Esto con la finalidad de validar el avance de cumplimiento de las acciones propuestas.</p> <p>El 05/02/2021, en correo electrónico el GIT- Tecnologías, informa que: en la reunión mencionada no se levantó acta entre los asistentes, sin embargo, desde el GIT de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones se estableció el compromiso de revisar los asuntos relacionados con la plataforma y realizar las actividades que permitieran dar continuidad a la recepción de solicitudes por medios digitales; producto de la revisión comprometida se adelantaron actividades de provisión de almacenamiento, configuración de tareas automáticas y ajuste al código fuente, descritas en el documento enviado con anticipación al presente. En consecuencia, por parte del GIT de Tecnologías de la Información no hay compromisos pendientes al respecto.</p>	Cumplimiento 70%.

3855	<p>En los radicados Nos. 20204090554572 del 25 de junio de 2020 y en el radicado No. 20204090444212 del 20 de mayo de 2020, se evidenció que las respuestas otorgadas mediante correo electrónico no fueron radicadas en el área de archivo y correspondencia- Sistema de Gestión Documental ORFEO-, incumplimiento lo señalado en la Circular No. 20204090052033 del 27/03/2020.</p>	<p>Las dos (2) Vicepresidencias sobre las cuales recae la presente No Conformidad, no han aportado el plan de mejoramiento por procesos.</p> <p>El 09/04/2021, en correo electrónico enviado al enlace (VPRE) y asignado para efectuar acompañamiento sobre el tema relacionado con las No Conformidades relacionadas con PQRS. En este sentido, se precisó que, en transcurso del mes de abril del presente año, se estaría formalizando en un memorando todo lo relacionado a las acciones emprendidas para tratar todas las No Conformidades, relacionadas con el tema en comento. Se aclaró, que en las propuestas de acciones de mejora intervinieron las dependencias sobre las cuales tienen injerencias las No Conformidades.</p> <p>La OCI, programa seguimiento de la presente No Conformidad, para la primera semana de mayo de 2021. Se aclara que nuevamente el 27/04/2021, se realizó vía telefónica consulta (enlace asignado del tema – VPRE) sobre la formalización del plan de mejoramiento por procesos.</p>	0%
3857	<p>En la muestra auditada se evidenciaron situaciones descritas en el anexo 1, relacionadas con el archivo de un trámite de peticiones, cuando estas han sido trasladadas a un tercero, sin encontrarse soporte de haberse informado al peticionario y cuando estas se encuentran en proceso de recolección de información. Esto genera incumplimiento a lo establecido en la Circular No. 2013-409-</p>	<p>Mediante memorando Rad. 20206010135493 del 03/11/2020, la Vicepresidencia de PRE, remite a la OCI, plan de mejoramiento, con 5 acciones con fecha de cumplimiento julio de 2021. Con memorando No. 20204000134333 del 29/10/2020 la VAF, informa sobre tres (3) consideraciones sobre el tema.</p>	0%

	<p>000009-4 del 10 de mayo de 2013 que establece las directrices internas relacionadas con el manejo del Sistema de Gestión Documental.</p>	<p>El 09/04/2021, en correo electrónico enviado al enlace (VP-PRE) y asignado para efectuar acompañamiento sobre el tema relacionado con las no Conformidades relacionadas con PQRS. En este sentido, se precisó que, en el transcurso del mes de abril del presente año, se estaría formalizando en un memorando todo lo relacionado con las acciones emprendidas para tratar todas las NO conformidades, relacionadas con el tema en comentario. Se aclaró, que en las propuestas de acciones de mejora intervinieron las dependencias sobre las cuales tienen injerencias las NO Conformidades.</p>	
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

El avance se reflejó en el reporte al seguimiento del Plan de Mejoramiento por Procesos publicado en la página web de la Entidad, para el mes de marzo de 2021.

➤ **CUMPLIMIENTO NORMATIVO**

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

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Si	No	Parcial	
Ley 190 de 1995, artículos 54	Artículo 54º.- Las dependencias a que hace referencia el artículo anterior que reciban las quejas y reclamos deberán informar periódicamente al jefe o director de la Entidad sobre el desempeño de sus funciones.	x			Al respecto, la Oficina de Control Interno, tiene como soportes los siguientes memorandos aportados por la dependencia competente, así:

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Si	No	Parcial	
					<p>Memorando Rad. 20204000130013 del 21/10/2020, comunicación con la cual se pone en conocimiento al Presidente de la Agencia el informe del tercer trimestre de 2020 de atención al ciudadano.</p> <p>Memorando Rad. 20214000031503 del 08/02/2021, comunicación con la cual se le remite al Presidente de la Entidad el informe correspondiente al cuarto trimestre de que 2020. La Oficina de Control Interno, requirió el presente soporte mediante correo electrónico de fecha 09/04/2021.</p>
	<p>Artículo 54º.-</p> <p>“(…) los cuales deberán incluir:</p> <p>1.Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos, y</p> <p>2. Principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que preste la Entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública.</p>	x			<p>En los informes del tercer (3º) y cuarto (4º) trimestre del 2020 de Atención al Ciudadano que se encuentran publicados en la página Web de la Entidad, se confirmó que los mismos contienen un aparte sobre “<i>percepción ciudadana</i>” (Numeral 3), en donde a través del diligenciamiento de formularios y encuestas de satisfacción se informa sobre la opinión de los ciudadanos respecto de la atención presencial y a través de la página web; y sobre “<i>temas destacados</i>” respecto de los cuales los ciudadanos presentaron el mayor número de reclamos, quejas y denuncias a la Entidad y oportunidad de las respuestas.</p> <p>Adicionalmente, los informes de Atención al Ciudadano señalan los temas sobre los cuales los ciudadanos presentaron reclamos, denuncias y quejas.</p> <p>Finalmente, en correo de fecha 09/04/2021, se le consulto a la líder del tema, lo siguiente: “<i>Se tiene conocimiento sí del total de las 47 sugerencias recibidas durante el segundo semestre de 2020, alguna de ellas hizo</i></p>

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Si	No	Parcial	
					referencia y/o evaluó la manera como se presta el servicio público en la Entidad “. En este sentido, informó que “Ninguna sugerencia se refiere a la manera como se presta el servicio público en la Entidad.”
Decreto 2232 de 1995, artículo 9 ítem 3	<p>Artículo 9º.- Actividades del jefe. En desarrollo de las anteriores funciones el jefe de esta dependencia deberá:</p> <p>Presentar el informe de que trata el artículo 54 de la Ley 190 de 1995. Este informe debe ser presentado con una periodicidad mínima trimestral, al jefe o director de la entidad.</p>	X			<p>Los informes de atención al ciudadano correspondientes al tercer (3º) y cuarto (4º) trimestre de 2020 se encuentran publicados en la página Web de la entidad cada uno con sus respectivos soportes y/o insumos (archivos Excel) y pueden ser consultados en los siguientes vínculos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • https://www.ani.gov.co/sites/default/files/informe_-_3er_trimestre_2020_-_atencion_al_ciudadano.pdf • https://www.ani.gov.co/sites/default/files/informe_-_4to_trimestre_2020_-_servicio_al_ciudadano.pdf <p>Los anteriores informes fueron comunicados al Presidente de la Entidad, mediante memorandos radicados 20204000130013 del 21/10/2020 y 20214000031503 del 08/02/2021.</p>
Decreto 1081 del 26 de mayo de 2015	<p>Artículo 2.1.1.6.2. Informes de solicitudes de acceso a información. De conformidad con lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta. Respecto de las solicitudes de acceso a</p>	X			<p>En los informes del tercer (3º) y cuarto (4º) trimestre de 2020 de Atención al Ciudadano se indicó en forma detallada cada una de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y demás solicitudes que gestionó el Equipo de Participación y Servicio al Grupo de Atención al Ciudadano de la Entidad, en donde se indica que el total de las solicitudes recibidas para cada uno de los trimestres objeto de estudio, fueron:</p>

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Si	No	Parcial	
	<p>información pública, el informe debe discriminar la siguiente</p> <p>información mínima: (1) El número de solicitudes recibidas.</p>				<ul style="list-style-type: none"> ◆ <u>Tercer (3°) trimestre 2020:</u> Ingresaron 2029 comunicaciones, ◆ <u>Cuarto (4°) trimestre 2020:</u> Ingresaron 1966 comunicaciones.
	<p>(2) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.</p>			X	<p>En la consulta efectuada a los informes del tercer (3°) y cuarto (4°) trimestre de 2020 de Atención al Ciudadano se evidenció lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La Agencia durante el tercer (3°) trimestre de 2020 ha recibido peticiones en traslado y ha dado traslado de peticiones a un total de (390) documentos. (ver página Nro. 6) - En el informe correspondiente al cuarto (4°) trimestre de 2020, se observó que no se evidencia información sobre el número de traslados. <p>Al consultar el insumo https://www.ani.gov.co/sites/default/files/insumo_-_4to_trimestre_2020_-_atencion_al_ciudadano.xlsx, que soporta el informe de atención al ciudadano, se realizó filtro a la columna denominada "Asunto", donde se evidencian registros de traslados. Sin embargo, se omitió señalar estos datos en el informe.</p>
	<p>(3) El tiempo de respuesta a cada solicitud.</p>	X			<p>En los informes del tercer (3°) y cuarto (4°) trimestre de 2020, de Atención al Ciudadano se evidencia que se establece el término promedio de días en que se emitieron las repuestas a los ciudadanos, el cual fue de 07</p>

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Si	No	Parcial	
					días promedio. Ver paginas Nos. 8 de los informes correspondientes al tercer (3º) y cuarto (4º) trimestre, de 2020.
	(4) El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información. El informe sobre solicitudes de acceso a información estará a disposición del público en los términos establecidos en el artículo 4º del presente decreto.	X			<p>Esta información está contenida en los informes de atención al ciudadano correspondientes al tercer (3º) y cuarto (4º) trimestre de 2020, los cuales pueden ser consultados en los siguientes vínculos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • https://www.ani.gov.co/sites/default/files/informe_-_3er_trimestre_2020_-_atencion_al_ciudadano.pdf • https://www.ani.gov.co/sites/default/files/informe_-_4to_trimestre_2020_-_servicio_al_ciudadano.pdf <p>En el acápite “<i>acceso a la información pública</i>” se especifica en forma detallada los eventos en los cuales se negó el acceso a la información, así:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Tercer (3º) trimestre de 2020</u>: se negó en seis (6) eventos. (ver página Nro. 6) • <u>Cuarto (4º) trimestre de 2020</u>: Se presentaron doce (12) eventos. (ver página Nro. 6) <p>NOTA: Las razones de negar el acceso de información se encuentra de manera detallada en cada uno de los informes.</p>
Ley 962 de 2005, artículo 15	Artículo 15. Derecho de turno. Los organismos y entidades de la Administración Pública Nacional que conozcan de peticiones, quejas, o reclamos, deberán respetar estrictamente el orden de su presentación, dentro de los	X			La Entidad cuenta con un Sistema de Gestión Documental denominando “Orfeo”, que permite generar un registro en forma consecutiva (turno) de la PQRS radicadas en la Entidad.

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

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Si	No	Parcial	
Ley 1437 de 2011	<p>Artículo 7 Deberes de las autoridades en la atención al público.</p> <p>4. Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5° de este Código.</p>	X			<p>La Entidad cuenta con un Sistema de Gestión Documental denominando "Orfeo", que permite generar un registro en forma consecutiva (turno) de las PQRS radicadas en la Entidad.</p> <p>Se realizó una verificación, en el marco de la auditoría, de radicados aleatoriamente, y se observó que se establece un registro consecutivo desarrollado de manera ordenada y acorde con el origen de radicación de las diferentes solicitudes.</p>
	<p>5. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.</p>	X			<p>Al revisar la página web de la Agencia Nacional de Infraestructura en el enlace:</p> <p>https://www.ani.gov.co/servicios-de-informacion-al-ciudadano/compromiso-de-trato-digno-de-la-ani-con-el-ciudadano-21795</p> <p>https://www.ani.gov.co/sites/default/files/carta_de_trato_digno_2020.pptx</p> <p>Se observa la "CARTA DE TRATO DIGNO", documento en el cual se establece "El compromiso de trato digno con el ciudadano", documento que contiene los derechos y deberes de los ciudadanos y lo propio con los canales de atención y el responsable de la atención al ciudadano.</p>
Ley 1474 de 2011, art. 76	<p>Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. <u>Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012.</u> En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y</p>	X			<p>La Agencia cuenta con un grupo de personas que responde a las obligaciones de PQRS de cara al ciudadano y apoya las actividades confiadas en materia de servicio ciudadano a la Vicepresidencia Administrativa y Financiera.</p>

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Si	No	Parcial	
	reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.				
	La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.	X			<p>En la página Web de la Agencia Nacional de Infraestructura se encuentran los informes en los siguientes enlaces:</p> <ul style="list-style-type: none"> • https://www.ani.gov.co/sites/default/files/informe_al_proceso_de_atencion_de_peticion_quejas_reclamos.pdf • https://www.ani.gov.co/sites/default/files/2_seguimiento_a_las_pqrs_en_tiempos_del_covid_19.pdf <p>En estos se evidencia la publicación de los dos (2) últimos informes semestrales de la Oficina de Control Interno sobre la evaluación en el marco de la atención al ciudadano y en particular sobre derechos de petición, quejas, reclamos y sugerencias. Estos fueron dados a conocer al Presidente y a los Vicepresidentes de la Entidad mediante radicados Nos. 20201020062153 del 05/05/2020 y 20201020132053 del 26/10/2020.</p>
	En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.	X			Al ingresar al portal web de la Agencia Nacional de Infraestructura se encuentra un link denominado “servicio al ciudadano”, “ciudadano”, que al ser abierto conduce a una nueva pestaña que entre otras opciones contiene una para “peticiones, quejas, reclamos y denuncias PQRS”, en el cual se puede observar un instructivo de PQRS, que indica los términos de respuesta en cada

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Si	No	Parcial	
					<p>clase de solicitud, el tipo de solicitud (queja, reclamo, sugerencia, petición y consulta), y el formulario PQRS permite anexar archivos, diligenciar datos del ciudadano y descripción del asunto.</p> <p>https://orfeo.ani.gov.co/radicacionWeb/radicacionPqrs/SAPpqr.php</p>
	<p>Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.</p>	X			<p>Al ingresar al portal web de la Agencia Nacional de Infraestructura se encuentra un link denominado “servicio al ciudadano”, “ciudadano”, que al ser abierto conduce a una nueva pestaña que entre otras opciones contiene una para “denuncias de corrupción”, en donde se indica un correo electrónico al cual se pueden enviar las denuncias de posibles actos de corrupción presuntamente cometidos por servidores de la Agencia Nacional de Infraestructura en el desempeño de sus funciones; lo puede hacer a través de los siguientes canales:</p> <p>https://www.ani.gov.co/denuncias-de-corrupcion</p> <p>-Correo electrónico: denuncias@ani.gov.co</p> <p>-Línea telefónica: 01 8000 410151 a nivel nacional o en Bogotá al teléfono: 4848860 Ext.: 1368,1421 y 1353. Adicionalmente en la emergencia sanitaria se habilitó la línea del celular número 3052971944, con la finalidad de agendar citas de radicación de correspondencia.</p> <p>La Entidad en el desempeño de sus funciones, señala los datos de la persona encargada de atender las denuncias; luego se hace una breve explicación de cada una de las</p>

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Si	No	Parcial	
					<p>modalidades de denuncia, entre las que están: anónima, con identidad reservada y denuncia identificada, y finalmente indican el plazo de 10 días hábiles desde la recepción, dentro del cual la Agencia analizará el contenido de la denuncia, así como la competencia de la misma.</p> <p>Así mismo, al ingresar al portal web de la Agencia Nacional de Infraestructura se encuentra un link denominado "servicio al ciudadano", "ciudadano", que al ser abierto conduce a una nueva pestaña que entre otras opciones contiene una para "peticiones, quejas, reclamos y denuncias PQRD", en el cual se puede observar un instructivo de PQRS, que indica los términos de respuesta en cada clase de solicitud, el tipo de solicitud (queja, reclamo, sugerencia, denuncia, petición y consulta), y el formulario PQR permite anexar archivos, diligenciar datos del ciudadano y descripción del asunto.</p>

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Si	No	Parcial	
Ley 1712 de 2014, art 11, literal h	<p>Artículo 11. Información mínima obligatoria respecto a servicios, procedimientos y funcionamiento del sujeto obligado. Todo sujeto obligado deberá publicar la siguiente información mínima obligatoria de manera proactiva:</p> <p>h) Todo mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado, junto con un informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado.</p>	X			<p>Al ingresar al portal web de la Agencia Nacional de Infraestructura se encuentra un link denominado “servicio al ciudadano”, “ciudadano”, que al ser abierto conduce a una nueva pestaña que entre otras opciones contiene una para “peticiones, sugerencias, consultas, reclamos o quejas- PQRD”,</p> <p>https://orfeo.ani.gov.co/radicacionWeb/radicacionPqrs/SAPpqr.php</p> <p>A su vez se visualiza un instructivo de PQRS, que indica los términos de respuesta en cada clase de solicitud, el tipo de solicitud (queja, reclamo, sugerencia, denuncia, petición y consulta), permite anexar archivos, diligenciar datos del ciudadano y descripción del asunto.</p> <p>De igual forma, los informes del tercer (3°) y cuarto (4°) trimestre de 2020, se encuentran publicados en la página Web de la Agencia.</p> <p>Para verificar la cantidad de solicitudes radicadas, los tiempos de respuesta del sujeto obligado y la remisión por competencia de las mismas a otras instituciones se observa el siguiente link - página Web de la Entidad-:</p> <p>https://www.ani.gov.co/informe-de-rendicion-de-la-cuenta-fiscal-la-controlaria-general-de-la-republica</p>

<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Decreto 1081 de 2015 Anexo 2." Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano"</p>	<p>Cuarto Componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.</p> <p>c. Talento humano</p> <p>Se constituye en la variable más importante para la gestión y el mejoramiento del servicio al ciudadano, pues son los servidores públicos quienes facilitan a los ciudadanos el acceso a sus derechos a través de los trámites y servicios que solicitan. La entidad puede formular acciones para fortalecer el talento humano en materia de sensibilización, cualificación, vocación de servicio y gestión.</p> <p>Dentro de las actividades a desarrollar pueden estar las siguientes:</p> <p>(...)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incluir en el Plan Institucional de Capacitación temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano, como, por ejemplo: cultura de servicio al ciudadano, fortalecimiento de competencias para el desarrollo de la labor de servicio, innovación en la administración pública, ética y valores del servidor público, normatividad, competencias y habilidades personales, gestión del cambio, lenguaje claro, entre otros. <p>(...)"</p>	<p style="text-align: center;">X</p>		<p>Para la verificación de este tema, se toma como referencia la respuesta enviada por Talento Humano mediante correo de fecha 19/04/2021⁷, con el cual informan que: <i>"en el 2020 a través de Compensar se dictó una charla sobre atención al ciudadano, en esta capacitación asistieron 10 personas de toda la Entidad, de las cuales 8 eran contratistas y las restantes de planta. Del equipo de Atención al Ciudadano participaron dos (2) servidores.</i></p> <p><i>Es de aclarar que el Plan de Capacitación es abierto para servidores de planta y contrato para aquellas capacitaciones que se realizan en la entidad y no involucran presupuesto. Para aquellas capacitaciones en las cuales hay ejecución de recursos solo pueden asistir servidores de planta".</i></p> <p>Sobre este particular, Control Interno requirió soportes, para lo cual en correo de fecha 20/04/2021, informa que "el curso se realizó el 26 de noviembre de 2020. Se adjunta el correo enviado por compensar en la cual nos envía el listado de las personas que asistieron".</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Si	No	Parcial	
	<p>c. Talento humano</p> <p>Se constituye en la variable más importante para la gestión y el mejoramiento del servicio al ciudadano, pues son los servidores públicos quienes facilitan a los ciudadanos el acceso a sus derechos a través de los trámites y servicios que solicitan. La entidad puede formular acciones para fortalecer el talento humano en materia de sensibilización, cualificación, vocación de servicio y gestión.</p> <p>Dentro de las actividades a desarrollar <u>pueden estar</u> las siguientes:</p> <p>(...)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Establecer un sistema de incentivos monetarios y no monetarios, para destacar el desempeño de los servidores en relación al servicio prestado al ciudadano. <p>✓ (...)”</p>	X			<p>Sobre este particular, Talento Humano en correo de fecha 20/04/2021, informa que: “a través de Compensar se dictó una charla sobre atención al ciudadano, en esta capacitación asistieron 10 personas de toda la Entidad, de las cuales 8 eran contratistas y las restantes de planta. Del equipo de Atención al Ciudadano participaron dos (2) servidores”.</p>

⁷ El soporte se encuentra en los papeles de trabajo del presente informe y que reposan en la Oficina de Control Interno.

Decreto 1081 del 26 de mayo de 2015	<p>Artículo 2.1.1.2.2.3. Accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad. Los sujetos obligados deben cumplir con los criterios y requisitos generales de accesibilidad y señalización de todos los espacios físicos destinados para la atención de solicitudes de información pública y/o divulgación de la misma, conforme a los lineamientos de la Norma Técnica Colombiana 6047, "Accesibilidad al medio físico. Espacios de servicio al ciudadano en la Administración Pública. Requisitos", o la que la modifique o sustituya, atendiendo al principio de ajustes razonables establecido en dicha norma.</p>	X	<p>En el anterior seguimiento septiembre de 2020, la VAF, en correo de fecha 13/09/2020, indico que: Con respecto a la implementación de la Norma Técnica Colombiana 6047 - Accesibilidad al medio físico, la entidad ha venido adelantando las siguientes gestiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ante la administración del edificio donde se ubican las oficinas de la ANI, se solicitó implementar una rampa de acceso para personas con discapacidad, por la Calle 24A, la cual fue puesta al servicio en el 2019. • En las oficinas de la ANI del piso 8 de la torre 3, se implementó una rampa con pasamanos para acceso de personas con discapacidad. • En el piso 2 de la torre 4, se cuenta con una rampa de acceso a la zona de ventanilla de correspondencia • Estamos en el proceso de estudios previos para contratar la adecuación de la oficina de atención al ciudadano con acceso de personas con discapacidad. • Señalización en proceso. <p>La Agencia Nacional de Infraestructura cuenta con un espacio físico en el segundo piso para la atención a los usuarios de forma presencial.</p> <p>Dirección: Avenida Calle 24ª Nro. 59-42, Torre 4 PISO 2 -Única Sede.</p> <p>Durante la emergencia, sanitaría la líder del equipo de atención al ciudadano informó, que en el mes de marzo se habilitó, como medida adicional la línea de celular número 3052971944.</p> <p>Seguimiento efectuado en abril de 2021:</p>
-------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA
Atención a trámite a derechos de petición, quejas, reclamos y sugerencias -Segundo semestre -2020



El futuro es de todos

Gobierno de Colombia

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Si	No	Parcial	
					En correo de fecha 09/04/2021, Control Interno solicitó a la líder del tema, informar las gestiones adicionales que se habían adelantado, para lo que en memorando rad. - 20214000060533 del 14/04/2021, informan que: la accesibilidad, está a cargo del GIT Administrativo y Financiero y adelantarán algunos ajustes razonables en el medio físico de la ANI, una vez que le sea posible.



<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Decreto 1081 del 26 de mayo de 2015</p>	<p>Artículo 2.1.1.3.1.1 Medios idóneos para recibir solicitudes de información pública. Se consideran medios idóneos para la recepción de solicitudes de información los siguientes:</p> <p>(1) Personalmente, por escrito o vía oral, en los espacios físicos destinado por el sujeto obligado para la recepción de solicitudes de información pública.</p>	<p style="text-align: center;">X</p>		<p>La Agencia Nacional de Infraestructura cuenta con un espacio físico en el segundo piso para la atención a los usuarios de forma presencial.</p> <p>Dirección: Avenida Calle 24ª Nro. 59-42, Torre 4 PISO 2 -Única Sede.</p> <p>Durante la emergencia, sanitaría la líder del equipo de atención al ciudadano informo, que en el mes de marzo se habilitó, como medida adicional la línea de celular número 3052971944.</p> <p>En correo enviado por Control Interno el 09/04/2021, se requirió a la Líder de Atención al Ciudadano, Indicarnos, sí para el periodo objeto de evaluación (tercer -3° y cuarto -4 trimestre de 2020, se han presentado avances y/o novedades en la gestión de la atención ofrecida por la Entidad a las PQRS en tiempos del COVID -19.</p> <p>En memorando rad. 20214000060533 del 14/04/2021 informan que: <i>“Durante el periodo objeto de evaluación, se implementó la estrategia de reuniones virtuales para tratar, con los ciudadanos y las partes interesadas, diferentes temas de interés, para lo cual, desde el mes de septiembre, se puso en marcha una prueba piloto con la Vicepresidencia de Estructuración.</i></p> <p><i>Adicionalmente, se mantuvo el agendamiento de citas para radicación presencial de documentos, y la atención de los canales ya implementados en la ANI: el correo institucional contáctenos, el canal telefónico 4848860, la línea celular 3052971944, el formulario PQSR página web, y la atención presencial en las instalaciones de la Entidad”.</i></p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p>(2) Telefónicamente, al número fijo o móvil destinado por el sujeto obligado para la recepción de solicitudes de información pública.</p>	<p>X</p>		<p>Al ingresar al portal web de la Agencia Nacional de Infraestructura se encuentra un link denominado “servicio al ciudadano”, “ciudadano”, que al ser abierto conduce a una nueva pestaña que entre otras opciones contiene una relacionada con “compromiso de trato digno de la ANI con el ciudadano”, que señala: “Visítenos en la sede única de la ANI ubicada en la Calle 24A No 59-42 Edificio T3 Torre 4 piso 2 – Ciudadela Empresarial Sarmiento Angulo – Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 am. a 4:30 pm. Correspondencia: lunes a viernes de 8:15 am. A 4:30 pm. Llámenos a las siguientes líneas: PBX: 4848860 Extensión: 1368, 1421 y 1353 - línea Gratuita: 018000410151.</p> <p>Adicionalmente, en el link “participación ciudadana”, pestaña “transparencia”, se encuentran los datos necesarios para que cualquier ciudadano pueda presentar sus peticiones, quejas, reclamos o iniciar un trámite, a través de los siguientes canales: presencial, telefónico y virtual, en donde se publica el mismo número de teléfono que en el link anterior.</p> <p>En seguimiento efectuado por la OCI, mediante correo electrónico de fecha 09/04/2021, sobre los avances y/o novedades en la gestión de la atención ofrecida por la Entidad a las PQRS en tiempos de COVID, la VAF, informa en memorando Rad. 20214000060533 del 14/04/2021 que: <i>“Durante el periodo objeto de evaluación, se implementó la estrategia de reuniones virtuales para tratar, con los ciudadanos y las partes interesadas, diferentes temas de interés, para lo cual, desde el mes de septiembre, se puso en marcha una prueba piloto con la Vicepresidencia de Estructuración.</i></p>
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA
Atención a trámite a derechos de petición, quejas, reclamos y sugerencias -Segundo semestre -2020



El futuro es de todos

Gobierno de Colombia

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Si	No	Parcial	
					<i>Adicionalmente, se mantuvo el agendamiento de citas para radicación presencial de documentos, y la atención de los canales ya implementados en la ANI: el correo institucional contáctenos, el canal telefónico 4848860, la línea celular 3052971944, el formulario PQSR página web, y la atención presencial en las instalaciones de la Entidad”.</i>



	<p>(3) Correo físico o postal, en la dirección destinada por el sujeto obligado para la recepción de solicitudes de información pública.</p>	<p>X</p>		<p>Al ingresar al portal web de la Agencia Nacional de Infraestructura (verificación realizada el 15 de abril de 2021- soporte de la verificación que reposa en los papeles de trabajo-) se encuentra un link denominado “servicio al ciudadano”, el cual al ser abierto conduce a dos (2) pestañas) denominadas “Información de Interés” y “ciudadano”. Al ser abierta y consultada el enlace de información de interés, aparecen nueve sub links, denominados: Carta del trato digno con el ciudadano, Guía de protocolo de servicios, ABC del lenguaje claro, trabajamos con nosotros, Equidad de género, Datos abiertos, índice de información clasificada, portal ANI interactivo, y canales de contacto. En la pestaña “compromiso de trato digno de la ANI con el ciudadano”, año 2020, se relacionan los derechos y deberes, los canales que la Agencia pone a disposición y la persona responsable del servicio al ciudadano.</p> <p>Presencial: Oficina ubicada en la Calle 24A No 59-42 Edificio T3 Torre 4 piso 2 – Ciudadela Empresarial Sarmiento Angulo de lunes a viernes de 8:00 am. a 4:30 pm. Llámenos a las siguientes líneas: PBX: 4848860 Extensión: 1368, 1421 y 1353 - línea Gratuita: 018000410151. En la emergencia sanitaria virus COVID-19, se habilitó la línea 3052971944</p> <p>Adicionalmente, en el link “participación ciudadana”, pestaña “transparencia”, se encuentran los datos necesarios para que cualquier ciudadano pueda presentar sus peticiones, quejas, reclamos o iniciar un trámite, a través de los siguientes canales: presencial, telefónico y virtual, en donde se publica la misma dirección de correspondencia física que en el link anterior.</p>
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p>(4) Correo electrónico institucional destinado por el sujeto obligado para la recepción de solicitudes de información pública.</p>	<p>X</p>		<p>En el seguimiento efectuado el 15/04/2021, al ingresar al portal web de la Agencia Nacional de Infraestructura se encuentra un link denominado “servicio al ciudadano”, “ciudadano”, que al ser abierto conduce a una nueva pestaña que entre otras opciones contiene una relacionada con “compromiso de trato digno de la ANI con el ciudadano”, que señala: “MONICA PATRICIA FRANCO TORO, Experto G3-06, es la servidora de la Agencia Nacional de Infraestructura responsable del área de Atención al Ciudadano, y quien tendrá a cargo el conocimiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones o denuncias. Usted podrá dirigirse a ella o a la Agencia, a través de los siguientes canales de atención: Escribanos al correo electrónico contactenos@ani.gov.co”.</p> <p>Adicionalmente, en el link “participación ciudadana”, pestaña “transparencia”, se encuentran los datos necesarios para que cualquier ciudadano pueda presentar sus peticiones, quejas, reclamos o iniciar un trámite, a través de los siguientes canales: presencial, telefónico y virtual, en donde se publica el mismo correo electrónico que en el link anterior.</p> <p>En seguimiento efectuado por la OCI, en correo electrónico de fecha 09/04/2021, la Vicepresidencia Administrativa informa mediante memorando rad. 20214000060533 del 14/04/2021 que: <i>“Durante el periodo objeto de evaluación, se implementó la estrategia de reuniones virtuales para tratar, con los ciudadanos y las partes interesadas, diferentes temas de interés, para lo cual, desde el mes de septiembre, se puso en marcha una prueba piloto con la Vicepresidencia de Estructuración.</i></p>
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA
Atención a trámite a derechos de petición, quejas, reclamos y sugerencias -Segundo semestre -2020



El futuro es de todos

Gobierno de Colombia

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Si	No	Parcial	
					<i>Adicionalmente, se mantuvo el agendamiento de citas para radicación presencial de documentos, y la atención de los canales ya implementados en la ANI: el correo institucional contáctenos, el canal telefónico 4848860, la línea celular 3052971944, el formulario PQSR página web, y la atención presencial en las instalaciones de la Entidad”.</i>
	(5) Formulario electrónico dispuesto en el sitio web oficial del sujeto obligado, en un formato que siga los lineamientos que definida el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones a través de la estrategia de Gobierno en Línea.	X			Al ingresar al portal web de la Agencia Nacional de Infraestructura (verificación realizada el 15 de abril de 2021- soporte de la verificación que reposa en los papeles de trabajo-) se encuentra un link denominado “servicio al ciudadano”, “ciudadano”, que al ser abierto conduce a una nueva pestaña que entre otras opciones contiene una para “peticiones, quejas, reclamos y denuncias PQRS”, en el cual se puede observar un instructivo de PQRS, que indica los términos de respuesta en cada clase de solicitud, tipo de solicitud (queja, reclamo, sugerencia, denuncia, petición y consulta), y el formulario PQRS permite anexar archivos, diligenciar datos del ciudadano y descripción del asunto.



Decreto 1081 del 26 de mayo 2015	<p>Artículo 2.1.1.3.1.2 Seguimiento a las solicitudes de información pública. En la recepción de solicitudes de información pública los sujetos obligados deben indicar al solicitante un número o código que permita hacer seguimiento al estado de su solicitud, la fecha de recepción y los medios por los cuales se puede hacer seguimiento a la misma.</p>			<p>X</p> <p>El 15/04/2021, al ingresar al portal web de la Agencia Nacional de Infraestructura se encuentra un link denominado “servicio al ciudadano”, “ciudadano”, que al ser abierto conduce a una nueva pestaña que entre otras opciones contiene una para “seguimiento a radicados”, en donde se solicita digitar los 14 dígitos del radicado a consultar.</p> <p>https://orfeo.ani.gov.co/consultaRadicados.php</p> <p>NOTA: No obstante lo anterior, se recomienda al equipo de Atención al Ciudadano y al GIT-Tecnología de la Información y las Telecomunicaciones que una vez se brinde repuesta sea posible en todos los casos acceder a la misma, con la constancia de remisión correspondiente al ciudadano, porque al consultar el radicado de una <u>muestra aleatoria de 60 radicados</u> tomada de los insumos del tercer (3°) y cuarto (4°) trimestre del año 2020- atención al ciudadano se observó en <u>49 casos que el “radicado finalizó su trámite”</u>, y no se anexó la respuesta efectivamente remitida al ciudadano, lo cual se menciona e ilustra en el presente informe. (El número de los radicados se anexa al presente informe para consulta del equipo de atención al ciudadano).</p> <p>Adicionalmente, se evidenciaron las siguientes situaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Con radicado No. <u>20204090946572</u> del 28/09/2020, la peticionaria informa que: <i>“por favor enviar respuesta al radicado 20204090492382, el cual figura que ya finalizo trámite, pero no recibí la</i>
	Control Interno	abril		

					<p><i>respuesta a la consulta efectuada. Gracias.</i></p> <p>En el seguimiento efectuado por Control Interno, se evidencia, que, al efectuar la consulta, se muestra “El radicado finalizó su trámite. No hay anexos para mostrar”.</p> <p>Sin embargo, se evidencia en el Orfeo, rad. 20201010306501 del 14/10/2020, con el cual se dio respuesta a la peticionaria. Adicional a esto, se observa que la respuesta se estructuró en formato de memorando.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El radicado <u>20204090629432</u>, de fecha 2020-07-14 se encuentra en trámite, en la dependencia Vicepresidencia Jurídica a cargo de NOTIFICACIONES; En el seguimiento OCI- observa que se dio respuesta con rad. 20201010228001 del 10/08/2020, • El radicado <u>20204090706022</u>, de fecha 2020-07-31 se encuentra en trámite, en la dependencia Vicepresidencia Jurídica. Se dio respuesta con Rad. 20201010306501 del 14/10/2020. • El radicado <u>20204091276392</u> del 17/12/2020, en la consulta de radicados, se genera el siguiente aviso <i>“El radicado 20204091276392 se encuentra en trámite, en la dependencia GIT-Social”</i>. Sin embargo en la consulta efectuada en Orfeo se evidencia oficio de
--	--	--	--	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

					<p>respuesta rad. 20216030064441 del 05/03/2021.</p> <p>Las anteriores situaciones son recurrentes en cada uno de los seguimientos que realiza la Oficina de Control Interno y hasta el momento no hay acciones correctivas al respecto; al respecto el Decreto 103 de 2015, art. 17, el cual señala: <i>“Seguimiento a las solicitudes de información pública. En la recepción de solicitudes de información pública los sujetos obligados deben indicar al solicitante un número o código que permita hacer seguimiento al estado de su solicitud, la fecha de recepción y los medios por los cuales se puede hacer seguimiento a la misma”</i>.</p> <p>Adicional a lo anterior, en seguimiento efectuado por Control interno, sobre el tema en comento, en correo de fecha 09/03/2021, el Coordinador G.I.T- Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones, expresa el criterio de la no competencia de esa dependencia en cuanto a la NO Conformidad 3856.</p>
--	--	--	--	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Decreto 1081 del 26 de mayo de 2015	<p>Artículo 2.1.1.3.1.6. Motivación de los costos de reproducción de información pública. Los sujetos obligados deben determinar, motivadamente, mediante acto administrativo o documento equivalente según el régimen legal aplicable, los costos de reproducción de la información pública, individualizando el costo unitario de los diferentes tipos de formato a través de los cuales se puede reproducir la información en posesión, control o custodia del mismo, y teniendo como referencia los precios del lugar o zona de domicilio del sujeto obligado, de tal forma que estos se encuentren dentro de parámetros del mercado.</p> <p>El acto mediante el cual se motiven valores a cobrar por reproducción información pública ser suscrito por funcionario o empleado del nivel directivo y debe ser divulgado por el sujeto obligado, conforme a lo establecido en artículo 2.1.1.2.1.4 del presente decreto.</p> <p>Parágrafo 1° establecer los costos reproducción de información, sujeto obligado debe tener en cuenta que información pública puede ser suministrada a través los diferentes medios de acuerdo con su formato y medio de almacenamiento, entre ellos: fotocopias, medios magnéticos o electrónicos, memorias Discos Compactos, DVD u otros que</p>	X			<p>En el seguimiento efectuado sobre este tema, el 26/04/2021, se requirió información a la VAF, para lo cual en correo de respuesta del 27/04/2021, adjuntaron la Resolución 'No. 20204010013595 del 01/10/2020, "Por la cual se adoptan medidas para asegurar la gratuidad en el acceso a la información pública". En este sentido, se estableció que la información pública que sea solicitada a la ANI se suministrará al solicitante a través de documentos digitalizados o electrónicos sin costo, de acuerdo con los lineamientos establecidos para la gestión documental de la entidad. La citada resolución derogó la Res. 138 de 2020.</p>
-------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---	--	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Si	No	Parcial	
	<p>permitan reproducción, captura, distribución, e intercambio de información pública.</p> <p>Parágrafo 2° Cuando se trate de solicitudes de información relacionadas con la prestación de un trámite a cargo del sujeto obligado, reproducción de información solicitada estarán sujetos a las tarifas establecidas para la realización del trámite, según las normas que reglamentan el mismo.</p>				
Ley 1755 de 2015	<p>Artículo 29</p> <p>Costo no debe superar el valor comercial.</p>	X			<p>En el seguimiento efectuado sobre este tema, el 26/04/2021, se requirió información a la VAF, para lo cual en correo de respuesta del 27/04/2021, adjuntaron la Resolución 'No. 20204010013595 del 01/10/2020, "Por la cual se adoptan medidas para asegurar la gratuidad en el acceso a la información pública". En este sentido, se estableció que la información pública que sea solicitada a la ANI se suministrará al solicitante a través de documentos digitalizados o electrónicos sin costo, de acuerdo con los lineamientos establecidos para la gestión documental de la entidad. La citada resolución derogó la Res. 138 de 2020.</p>

<p>Ley 1755 de 2015</p>	<p>Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:</p> <p>1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.</p> <p>2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.</p> <p>Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el</p>			<p>X</p>	<p>En ejercicio de verificación realizada a los datos y/o registros que soportan los informes de atención al ciudadano correspondientes al tercer (3°) trimestre y cuarto (4°) trimestre de 2020, se observó que: de un total de 3995 comunicaciones registradas bajo las denominaciones “cumplen, fuera de término, sin respuestas y en término para responder”, se tomó una muestra de 356 registros, de los cuales 177 corresponden al 3º trimestre 2020 y 179 registros corresponden al 4º trimestre 2020, evidenciándose lo siguiente⁸:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El 22 %, se tramitaron fuera de término. - El 17%, de las comunicaciones continúan sin documento de respuestas, es decir se desconoce la gestión ofrecida y los términos ya están vencidos. - El 57%, se respondió de manera oportuna. - El 4% restante, corresponden a casos especiales de comunicaciones informativas y otros casos, que afectan el enlace en el Orfeo <p>La sumatoria de los porcentajes correspondientes a los primeros datos, es decir el 22% que corresponde a peticiones tramitadas fuera de término más el 17% que corresponde a las comunicaciones que continúan sin documento de respuesta dan un total del 39%, dato que revela los incumplimientos reiterativos a los términos de respuestas establecidos en la Ley 1755 de 2015.</p>
-------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	----------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento ANI			Verificación OCI
		Si	No	Parcial	
	plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.				El anterior análisis, para mayor ilustración, se encuentra documentado en los anexos del presente informe como papeles de trabajo.

➤ Consolidado de atención de los informes de PQRS – Vigencia 2019 Vs. 2020



Tabla 2. Comparativo atención PQRS – vigencia 2019 vs 2020

Comparativo vigencia 2020 vs. 2019	Total ingreso	Cumplen	%	Tramitadas fuera de término	%	Incumplen sin respuesta	%	En término para responder	%
Primer trimestre -2020	1915	1268	66%	227	12%	295	15%	125	7%
Segundo trimestre -2020	1273	824	65%	125	10%	161	13%	163	13%
Tercer trimestre - 2020	2029	1408	69%	127	6%	266	13%	228	11%
Cuarto trimestre -2020	1966	1271	65%	188	10%	279	14%	228	12%
Total, vigencia 2020	7183	4771	66%	667	9%	1001	14%	744	10%
Total, vigencia 2019	7035	4683	67%	723	10%	1094	15%	535	8%

Fuente: Informes de atención al ciudadano publicados en la pagina web de la Entidad. (Primer, segundo, tercer y cuarto trimestre de 2020)

<https://www.ani.gov.co/rendicion-de-cuentas/informes>

⁸ Es importante nuevamente mencionar que la verificación realizada en el ejercicio auditor fue con corte al 23 de abril de 2020 y que el alcance de la auditoría fue el segundo semestre de 2020.

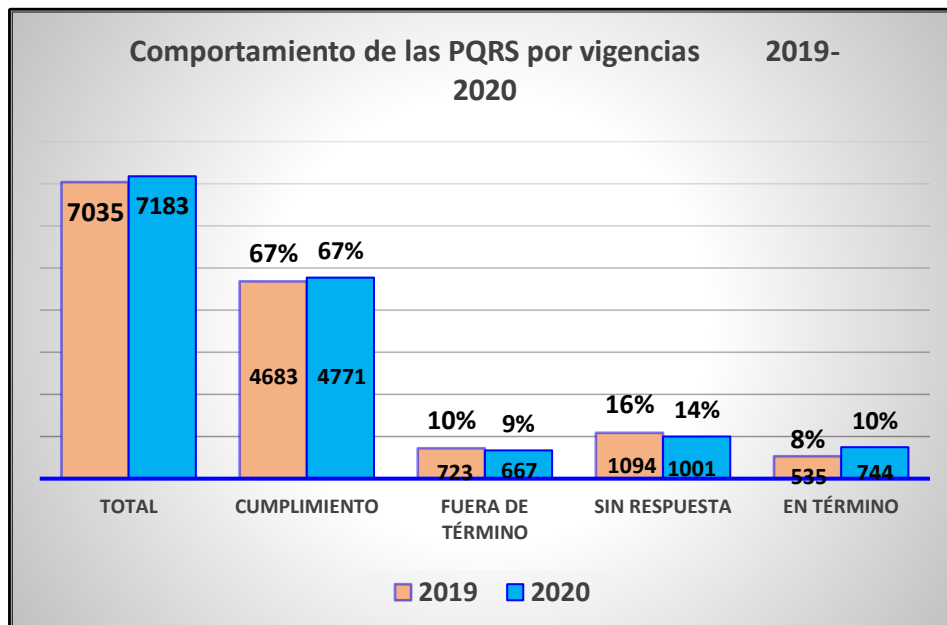
	<p align="center">AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA</p> <p align="center">Atención a trámite a derechos de petición, quejas, reclamos y sugerencias -Segundo semestre -2020</p>	 <p align="center">El futuro es de todos</p> <p align="right">Gobierno de Colombia</p>
-----------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

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

- a) Durante la vigencia de 2020, se evidencia que ingresaron a la Agencia un total de 7183 registros tipificados como peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias, consultas, solicitudes de información y otras. Adicionalmente, se observa que el segundo trimestre del año 2020, fue el periodo en el cual se presentó una disminución (18%) de las solicitudes que ingresaron a la entidad (1273), decrecimiento que se originó, como consecuencia de las medidas adoptadas, dentro del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica derivada de la Pandemia COVID-19.
- b) De un total de 7183 registros, el informe indica que, se atendieron de manera oportuna 4771, lo cual representa el **66%**; en segundo lugar se indica que 1001 registros fueron denominados: “ incumplen sin respuesta”, es decir el **14%**, por otro lado, se muestra que 744 registros y que representan **10%** de las comunicaciones, que en su momento se reportaron dentro de término para ser tramitadas; el restante **9%**, corresponde a 667 peticiones que fueron atendidas de manera extemporanea.
- c) Finalmente, en el comparativo de la vigencia 2020 Vs. 2019, se evidencia que las variaciones porcentuales en cada uno de los criterios de oportunidad evaluados, fueron mínimos y proporcionales con los registros de comunicaciones recibidas en los períodos antes citados.

En conclusión, la mayoría de los ítems reflejan leves variaciones, las cuales son proporcionales al número de comunicaciones recibidas en los períodos antes citados, resaltándose aspectos positivos, relacionados con la disminución del 1% de la extemporaneidad y el decrecimiento del 2% de las peticiones que incumplen sin respuestas.

En la presente gráfica, se muestra el comportamiento del ingreso de las comunicaciones y, el porcentaje de cumplimiento de los términos en la atención ofrecida en las vigencias 2019 y 2020.



La gráfica revela, que en el consolidado del segundo (2°) semestre de 2020, el 67% de las comunicaciones se responden dentro de los términos establecidos en la Constitución y la Ley. Sin embargo, el 9% se tramitan de manera extemporanea y el 14% de las solicitudes incumplen sin respuestas y, el 10% restante corresponde a solicitudes que para la fecha, se encontraban en término para ser respondidas.

Comportamiento en la atención de las PQRS en el segundo 2° semestre de 2019 vs 2020

En éste escenario, estadístico comparado (2° semestre 2019) vs (2° semestre 2020), el comportamiento del estado de emergencia - COVID-19-, evidencia variaciones en todos los criterios evaluados y en donde datos y porcentajes se ven reflejados, en la presente tabla, así:

Tabla 3. Comparativo atención PQRS – Segundo (2°) semestre 2020 vs 2019

Segundo semestre de 2019 y 2020	Total Ingreso	Cumplen	%	Tramitadas fuera de término	%	Incumplen sin respuesta	%	En término para responder	%
Segundo semestre de 2019	4082	2698	66%	370	8%	621	15%	393	10%
Segundo semestre de 2020	3995	2679	67%	315	8%	545	14%	456	11%
Variación %	-87	-19		-55		-76		63	
%	-2,13%	-0,70%		-0,14%		-0,12%		0,16%	

Del análisis de la información consignada en la anterior tabla, se destacan datos relevantes productos del comparativo de los dos periodos 2020 y 2019, así:

- a) Que el número de ingreso de PQRS, decreció en un -2.13%, al pasar de 4082 en el (2° semestre de 2019) a 3995 en el (2° semestre de 2020).
- b) El porcentaje de las respuestas dadas oportunamente, disminuyó en un 19 solicitudes, lo cual refleja una desmejora.
- c) Las respuesta ofrecidas de forma extemporánea, disminuyó en 55, representando 0.14%.
- d) El incumplimiento por no dar respuestas, disminuyó en el 76 registros que representan el 0.12%.
- e) El ítem de comunicaciones reportadas en término, aumentó en un 0.16% toda vez que pasó del 10% (2° semestre 2019) al 11% (2° semestre del 2020).

En resumen, en tres (3) variables señaladas en la tabla anterior, se evidencian cambios leves, con respecto al comparativo de los datos de la vigencia anterior, toda vez que pasamos de un 66% de cumplimiento a un 67%, en lo concerniente con las comunicaciones reportadas sin respuestas se pasó del 15% al 14% y las señaladas en término para responder, en donde se pasó del 10% al 11%. Porcentajes mínimos, si se tiene en cuenta que hubo una disminución en el ingreso de las solicitudes.

➤ Selección de la muestra de Auditoría – PQRS- 2do semestre 2020

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

CONNOTACIÓN	% QUE NO CUMPLIÓ EN I SEM 2020 (Proporción de éxito)	POBLACIÓN III TRIM 2020	MUESTRA III TRIM 2020	POBLACIÓN IV TRIM 2020	MUESTRA IV TRIM 2020
CUMPLIÓ EN TÉRMINO	51%	1408	65	1271	64
FUERA DE TÉRMINO	24%	127	36	188	39
SIN RESPUESTA	13%	228	27	228	27
EN TÉRMINO	33%	266	49	279	49
Total		2029	177	1966	179
			9%		9%

En el seguimiento efectuado a los insumos que soportan cada uno de los informes trimestrales de atención al ciudadano y la trazabilidad de la información que se encuentra en el Sistema de Gestión Documental – ORFEO, se pudo establecer, que en el consolidado de los dos (2) últimos trimestres objeto de evaluación (julio-diciembre de 2020) se evidenciaron las siguientes situaciones:

Tabla 6. Resultado de la muestra auditada

Periodo evaluado	TRIMESTRE	Muestra	Cumple en término	Tramitados Fuera de término	Sin Respuesta	Casos Especiales*
2°-Semestre-2020	3°-Tm-2020	177	104	40	24	9
	4°-Tm-2020	179	100	37	38	4
	TOTAL	356	204	77	62	13
%			57%	22%	17%	4%

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

- El 57% de las solicitudes se tramitaron en término,
- El 22%, se tramitaron de manera extemporánea,
- El 17%, figuran sin documento de respuesta enlazado en el Orfeo.

El 4%, restante corresponde a comunicaciones de tipo informativo, y otros casos especiales, en donde el documento de respuesta no se enlazó en el Orfeo de manera apropiada. Sobre este aspecto, se consideró oportuno efectuar un contraste entre los datos que arroja el sistema Orfeo cuando se efectúa una consulta y los registros que soportan los informes de atención al ciudadano:



[https://www.ani.gov.co/sites/default/files/informe - 3er trimestre 2020 - atencion al ciudadano.pdf](https://www.ani.gov.co/sites/default/files/informe_-_3er_trimestre_2020_-_atencion_al_ciudadano.pdf) y [https://www.ani.gov.co/sites/default/files/insumo - 4to trimestre 2020 - atencion al ciudadano.xlsx](https://www.ani.gov.co/sites/default/files/insumo_-_4to_trimestre_2020_-_atencion_al_ciudadano.xlsx)

Se evidenciaron situaciones que en su mayoría se originan por la falta de enlace en el Sistema Orfeo, lo que afecta los porcentajes estadísticos que se evalúan con respecto a los criterios de cumplimiento, extemporaneidad, comunicaciones reportadas sin respuestas y en término para ser respondidas. Por otra parte, en la revisión de los insumos que soportan los dos (2) informes de atención al ciudadano 3° y 4° trimestre de 2020, se evidenciaron situaciones relacionadas con:

Connotación	Relación de las situaciones evidenciadas en la verificación de los registros que soportan los informes de atención al ciudadano y el Orfeo.
Cumple	<ul style="list-style-type: none"> - Se observó que se relacionan en los insumos que soportan los informes de atención al ciudadano, respuestas oficios que inicialmente fueron anulados y posteriormente tramitados.
	<ul style="list-style-type: none"> - El Nro. Rad, que relacionan, como documento de respuesta, corresponde a un memorando interno.
	<ul style="list-style-type: none"> - Registran como cumplidos, comunicaciones que de acuerdo con la fecha de radicación se denota la extemporaneidad.

Connotación	Relación de las situaciones evidenciadas en la verificación de los registros que soportan los informes de atención al ciudadano y el Orfeo.
Fuera término de	- Se relacionan como INCUMPLE, comunicaciones que fueron tramitadas de manera oportuna.
	- El único documento que se encuentra en Orfeo corresponde a un memorando.
	- Se remitió al concesionario, SIN copia al peticionario.
Sin respuesta	- Sin anexo del soporten del trámite ofrecido al peticionario. La gestión realizada, únicamente se registra en EL Flujo histórico del documento”, pestaña Comentarios
	- Se evidenció un evento, relacionado con una respuesta ofrecida mediante correo electrónico, sin la formalización de esta. En la pestaña comentarios se indica que: “Se envió respuesta al peticionario mediante el correo electrónico subtedaltren@ani.gov.co el 18 de septiembre de 2020”
	- Se evidenció una situación relacionada con una comunicación procedente de la Defensoría y con termino perentorio y que a la fecha se encuentra sin documento de respuesta en el Orfeo.
	- Se evidenció una situación, referente con una comunicación sin registro de radicación
En Término	- No se evidencia en el Orfeo, documento anexo de respuesta. En comentarios se indica que: Atendido mediante correo electrónico de 22-09-2020 (se adjunta el documento solicitado).
	- Se evidenciaron cuatro eventos de traslado, sin copia al peticionario.
	- Se evidenció que la entidad requirió información al concesionario Rad. 20206060297161 del 07/10/2020 y hasta el momento no se le ha respondido al peticionario.
	- Se observó que, en una comunicación, el INVÍAS señala:” Amablemente le solicito remitir a esta dependencia copia de la respuesta al solicitante para cerrar el caso. - En el documento de respuesta no se le informó a este instituto.

Sobre lo anteriormente expuesto, se aclara que los datos reflejados, en la anterior tabla, son los resultados del análisis efectuado por Control Interno, tomando como fuente los informes de atención al ciudadano (matriz-Excel) 3° y 4° trimestre 2020.

	<p align="center">AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA</p> <p align="center">Atención a trámite a derechos de petición, quejas, reclamos y sugerencias -Segundo semestre -2020</p>	 <p align="center">El futuro es de todos</p> <p align="center">Gobierno de Colombia</p>
-----------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Consideraciones y observaciones efectuadas al informe preliminar

Sobre este particular, es importante precisar que, en etapa de socialización del informe preliminar, dos (2) Vicepresidencias, emitieron sus comentarios sobre éste, así:

- Vicepresidencia Administrativa y Financiera: Mediante memorando radicado No. 20214000068943 del 30/04/2021.
- Vicepresidencia Jurídica: En correo electrónico del 04 de mayo de 2021.

Frente a los referidos pronunciamientos, la Oficina de Control Interno efectuó los análisis correspondientes, así como las precisiones en los casos que se consideró pertinente, los cuales fueron remitidos en documento adjunto en correo electrónico enviado a las dependencias competentes el día 7 de mayo de 2021.

En conclusión, las dos (2) NO conformidades y recomendaciones informadas por la Oficina de Control Interno en el informe preliminar se mantienen al igual que la posición en los dos (2) eventos planteados por la Vicepresidencia Jurídica, en donde los incumplimientos señalados, obedecen a los plazos de vencimiento parametrizados por la Entidad en el sistema de gestión documental Orfeo y los cuales se determinan en el insumo que soporta el informe del tercer trimestre de 2020 emitido por el equipo de atención al ciudadano los términos señalados en la Ley 1755 de 2015.

➤ Tipificación de las solicitudes

De acuerdo con las estadísticas que soportan los informes de atención al ciudadano, y los registros arrojados por el Sistema de Gestión Documental Orfeo, durante el segundo semestre 2020, a continuación, se ilustra el comportamiento del ingreso de las tipificaciones y su % de cumplimiento en cada trimestre objeto del presente informe así:



De acuerdo con la anterior gráfica, se evidencia que de las dieciséis (16) tipologías de atención al ciudadano, las que más demanda tienen, son:

- Peticiones 1504, que representan el (38%) del total de ingreso de comunicaciones (3995) y de las cuales su cumplimiento fue del 70%.
- Seguida por las solicitudes procedentes de las entidades públicas, 719, que representan el (18%) del total de ingreso de comunicaciones (3995) y con un porcentaje de cumplimiento del 62%
- En tercer lugar, figuran los reclamos, con 470 registros, que corresponde al (12%) del total de ingreso de comunicaciones (3995), con un porcentaje de cumplimiento del 73%.
- Solicitud de información, con 205 registros, que representan (5%) del total de ingreso de comunicaciones (3995) y con un 76% de cumplimiento.

Por otra parte, las tres (3) tipologías que fueron menos recurrentes en el segundo 2° semestre de 2020, son:

- Quejas con 2 registros, que corresponden al 0.05%,
- Denuncias, 16, que simbolizan el 0.40%, y
- Consultas, 37, que significa el 0.92%.

Tabla 8. Consolidado (3° y 4° Trimestre 2020) de cumplimiento por tipo de petición



No	Tipificación de las comunicaciones	Total Ingreso	Cumplen	Fuera de término	Sin Respuesta	En Término para responder
1	Peticiones	1504	1056	97	182	169
2	Quejas	2	2	0	0	0
3	Reclamos	470	341	15	63	51
4	Sugerencias	47	30	4	7	6
5	Solicitudes del Congreso	114	54	39	19	2
6	Solicitud de información	205	156	23	17	9
7	Entidades públicas	719	448	75	148	48
8	Entes de control	192	159	7	19	7
9	Solicitud de copias	73	53	9	9	2
10	Consultas	37	24	1	2	10
11	Tutelas	71	14	9	48	0
12	Denuncia	16	11	0	4	1
13	Solicitud certificación	75	53	8	3	11
14	Solicitud o consulta en materia de ejecución contractual	205	104	4	1	96
15	Solicitud acceso Información pública	149	99	20	13	17
16	Petición concesiones Interventoria	116	75	4	10	27
Totales		3995	2679	315	545	456
%			67%	8%	14%	11%

Fuente: Consolidación construida por OCI, tomando como referencia los Informes de atención al ciudadano publicados en la página web de la Entidad. (Tercer y cuarto trimestre de 2020)

<https://www.ani.gov.co/rendicion-de-cuentas/informes>

Del cuadro anterior, se observa que en el consolidado de los datos de los dos (2) informes trimestrales, figuran cifras relevantes en cuanto a los incumplimiento de las solicitudes procedentes de:

- **Peticiones**, con 97 solicitudes con respuesta fuera de término, lo cual significa el 6.4%

	<p align="center">AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA</p> <p align="center">Atención a trámite a derechos de petición, quejas, reclamos y sugerencias -Segundo semestre -2020</p>	 <p align="center">El futuro es de todos</p> <p align="center">Gobierno de Colombia</p>
-----------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

- **Entidades Públicas⁹**, con 75 registros que representan el 10.4% de extemporaneidad.
- **Solicitud del Congreso**, con 39 incumplimientos, que simbolizan el 34%

Así mismo, de las tres (3) tipificaciones antes citadas, se refleja un número considerable de peticiones que figuran en el ítems “Sin Respuesta”, lo que significa un alto incumplimiento en el trámite ofrecido, así:

- **Peticiones**, con 182 solicitudes, lo cual significa el 12%
- **Entidades Públicas**, con 148 registros que representan el 21%
- **Reclamos**, con 63 solicitudes que representan el 13%

Comparando las dos situaciones anteriormente mencionadas, se observan porcentajes elevados de incumplimiento en los tiempos y ausencia de respuesta de los derechos de petición. Para el caso particular de Entidades públicas, en ejercicio de verificación, se pudo constatar que del total de las 148 reportadas sin respuestas, figuran a la fecha de corte, 18 de ellas sin trámite. Lo presente evidencia que no se había actualizado en el Sistema Orfeo la respuesta ofrecida a los peticionarios.

Lo cual puede conllevar a posibles incumplimientos normativos sobre la materia- derechos de petición-. Sobre este particular, es importante aclarar que los porcentajes antes expuestos se originan en su mayoría por el procedimiento de enlace del trámite en el Orfeo y no por desatención de las solicitudes. En la muestra auditada, del total de las 356 solicitudes, 62 figuraron sin documento de respuesta enlazado en el sistema de gestión documental Orfeo, lo que refleja un porcentaje del 17%. de desconocimiento del trámite realizado.

⁹ **Artículo 113 de la Constitución Política de Colombia.** Son Ramas del Poder Público, la legislativa, la ejecutiva, y la judicial. Además de los órganos que las integran existen otros, autónomos e independientes, para el cumplimiento de las demás funciones del Estado. Los diferentes órganos del Estado tienen funciones separadas, **pero colaboran armónicamente para la realización de sus fines.** Y

Ley 489 de 1998 ARTICULO 6o. PRINCIPIO DE COORDINACION. En virtud del principio de coordinación y colaboración, las autoridades administrativas deben garantizar la armonía en el ejercicio de sus respectivas funciones con el fin de lograr los fines y cometidos estatales. En consecuencia, prestarán su colaboración a las demás entidades para facilitar el ejercicio de sus funciones y se abstendrán de impedir o estorbar su cumplimiento por los órganos, dependencias, organismos y entidades titulares.

➤ **Revisión y análisis del procedimiento de atención al ciudadano y partes interesadas**

El actual procedimiento identificado con el código (TPSC-P-001), versión 14, de fecha 24/07/2020 y denominado Atención al Ciudadano y partes Interesadas, se encuentra conformado por trece (13) actividades, de las cuales, once (11) se encuentran a cargo del Experto 6, Atención al Ciudadano, quien es el responsable desde el inicio hasta el final de procedimiento, es decir que su intervención es del 85%, significando con ello una falta de segregación de funciones, quedando así bajo la responsabilidad de una misma persona la ejecución, supervisión y control de las tareas señaladas.

Se observa que dentro del alcance y en varias actividades descritas en el procedimiento materia de evaluación se señala que estas son desarrolladas por el **“Equipo Servicio al Ciudadano”**. Sin embargo, según lo informado por la líder del tema, no existe formalización mediante acto administrativo de su creación y composición del equipo. No obstante, el mismo figura en el organigrama de la Entidad.

Por otra parte, se observó que en la actividad número (13), del procedimiento objeto de estudio, se omite señalar que el informe trimestral debe ser presentado al jefe o director de la entidad de conformidad con lo establecido en el Decreto 2232 de 1995, artículo 9 ítems 3.

➤ **REQUERIMIENTOS RELACIÓN CON ENTES EXTERNOS DE CONTROL SEGUNDO SEMESTRE 2020**

Es importante señalar que la Oficina de Control Interno, en desarrollo de su rol Relación con Entes Externos de Control (Decreto 648 de 2017), en concordancia con los lineamientos emitidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública en la “Guía de rol de las unidades u oficinas de control interno, auditoría interna o quien haga sus veces”, efectuó verificación aleatoria a las respuestas emitidas por la Entidad durante el segundo semestre de 2020 a los requerimientos elevados por los Organismos de Control del Estado¹⁰, con el fin de establecer el cumplimiento a los criterios de *i) oportunidad* (entregar la información en los tiempos establecidos por el organismo de control), *ii) integralidad* (dar respuesta a todos y cada uno de los requerimientos), *iii) Pertinencia* (que la información suministrada esté acorde con el tema solicitado o con el

¹⁰ Contraloría General de la República (Art. 267 de la Constitución Política de Colombia) y el Ministerio Público (Art. 275 y siguientes de la Constitución Política de Colombia).

requerimiento específico)¹¹ y la guarda de la trazabilidad de la información en el Sistema de Gestión Documental – ORFEO.

Por lo anterior y teniendo en cuenta el periodo de análisis del presente informe, la Oficina de Control Interno verificó el cumplimiento de los criterios antes mencionados respecto de una muestra aleatoria,¹² a las respuestas emitidas por la Entidad a los requerimientos remitidos por los Entes Externos de Control. Los resultados de dicha verificación fueron plasmados en tres (3) alertas preliminares preventivas que fueron comunicadas a las vicepresidencias vía correo electrónico¹³.

A continuación, se presentan los resultados cualitativos y cuantitativos del análisis efectuado a la muestra seleccionada (Segundo Semestre de 2020):

RESULTADO CUANTITATIVO GENERAL ALERTAS PRELIMINARES PREVENTIVAS SEMESTRE II de 2020				
VICEPRESIDENCIA	CRITERIO <u>OPORTUNIDAD</u>	CRITERIO <u>INTEGRALIDAD</u>	CRITERIO <u>PERTINENCIA</u>	CRITERIO <u>GUARDA</u> <u>TRAZABILIDAD EN</u> <u>ORFEO</u>
Vicepresidencia Administrativa y Financiera	0	0	0	0
Vicepresidencia Jurídica	2 ¹⁴	0	0	2 ¹⁵

¹¹ Guía Rol de las Unidades u Oficinas de Control Interno, Auditoría Interna o quien haga sus veces, emitido en diciembre 2018 por el Departamento Administrativo de la Función Pública. Páginas 18 – 24.

¹² La muestra seleccionada correspondió a los requerimientos que fueron radicados en la Entidad durante el segundo semestre de 2020.

¹³ Las Alertas Preliminares Preventivas emitidas en el segundo semestre de 2020 fueron comunicadas trimestralmente en los meses de octubre de 2020 y febrero de 2021 a los enlaces de las vicepresidencias de Relación con Entes Externos de Control de cada vicepresidencia y a los vicepresidentes, respectivamente.

¹⁴ Sobre este aspecto se precisa que la Vicepresidencia de Planeación, Riesgos y Entorno, expuso, mediante correo electrónico del 3 de marzo de 2021 que el incumplimiento a este criterio se encontraba en cabeza de la Vicepresidencia Jurídica, lo cual se constató y plasmó en mesa de trabajo llevada a cabo el 13 de abril de 2021 en la que participaron las 2 vicepresidencias enunciadas y la Oficina de Control Interno.

¹⁵ Sobre este aspecto se precisa que la Vicepresidencia de Planeación, Riesgos y Entorno, expuso, mediante correo electrónico del 3 de marzo de 2021 que el incumplimiento a este criterio se encontraba en cabeza de la Vicepresidencia Jurídica, lo cual se constató

RESULTADO CUANTITATIVO GENERAL ALERTAS PRELIMINARES PREVENTIVAS SEMESTRE II de 2020				
VICEPRESIDENCIA	CRITERIO OPORTUNIDAD	CRITERIO INTEGRALIDAD	CRITERIO PERTINENCIA	CRITERIO GUARDA TRAZABILIDAD EN ORFEO
Vicepresidencia de Planeación, Riesgos y Entorno	1	0	0	0
Vicepresidencia de Estructuración	0	0	0	0
Vicepresidencia de Gestión Contractual	3	0	0	2 ¹⁶
Vicepresidencia Ejecutiva	2	0	0	0

Además de la socialización de las alertas preliminares preventivas, realizadas a través de correo electrónico, a solicitud de la Vicepresidencia de Planeación, Riesgos y Entorno, la Oficina de Control Interno sostuvo una (1) mesa de trabajo con el propósito de analizar los resultados de la verificación realizada invitando a la Vicepresidencia Jurídica, quien tenía injerencia en los criterios citados en la alerta preliminar preventiva remitida.

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

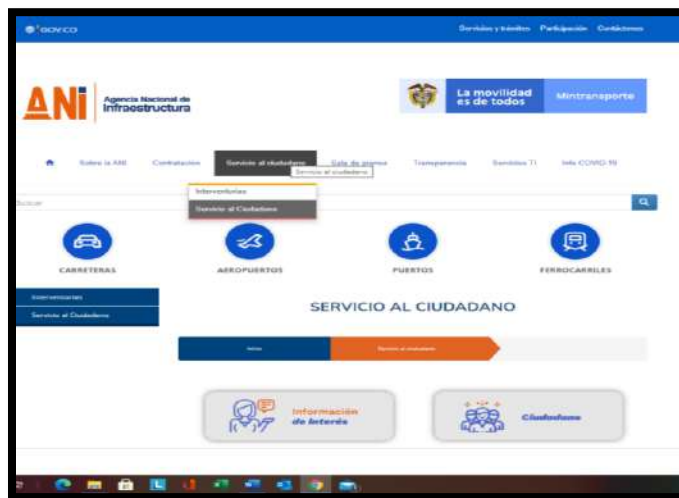
➤ **Verificación de información contenida en el vínculo de atención al ciudadano de la página web**

Es importante precisar, que, en el mes de marzo de la presente vigencia, se realizaron por parte de la dependencia competente, diferentes cambios en el portal web de la Entidad, lo

y plasmó en mesa de trabajo llevada a cabo el 13 de abril de 2021 en la que participaron las 2 vicepresidencias enunciadas y la Oficina de Control Interno.

¹⁶ Las circunstancias que generaron la alerta preliminar preventiva para este criterio fueron subsanadas por parte de la Vicepresidencia de Gestión Contractual, para la cual informó y remitió soportes sobre este aspecto a la Oficina de Control Interno a través de correo electrónico del 21 de octubre de 2020.

presente teniendo en cuenta lo establecido en la Resolución 1519 de 2020 – MinTIC. En este sentido, se modificaron diferentes rutas, particularmente lo relacionado con el enlace de “Participación Ciudadana”, el cual fue trasladado a la barra azul de la parte inferior y el nuevo nombre de la presente sección es “Participación”.



En lo concerniente con el enlace “Servicio al ciudadano”, la nueva imagen, muestra nueve (9) iconos relacionados con:



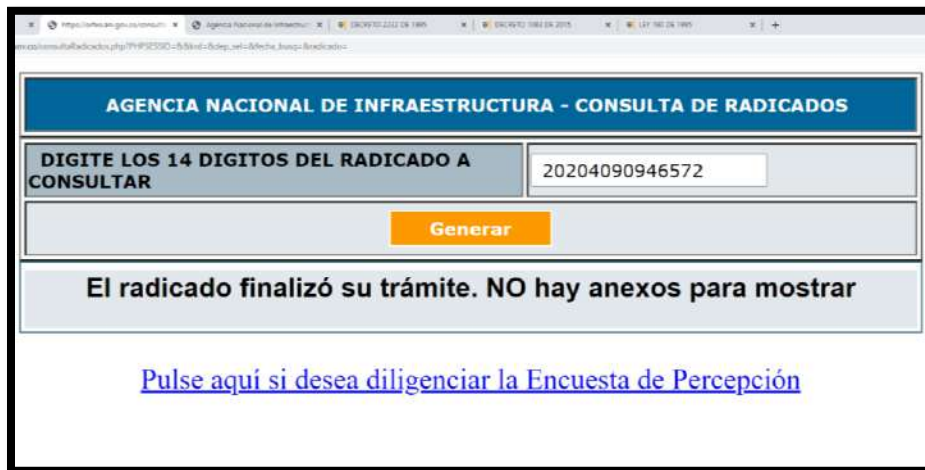
Por lo anteriormente expuesto, el 15 de abril de 2021, se procedió a verificar en la página de la Entidad, el link denominado “**Servicio Atención Ciudadano**”, Por consiguiente, se procedió con la consulta de cada uno de los (12) enlaces con la finalidad de verificar su funcionamiento, contenido y actualización de la información.

Del resultado de la consulta efectuada a cada uno de los enlaces, se pudo verificar que particularmente, persisten dificultades para el seguimiento de los ciudadanos de los radicados remitidos a la Entidad, los cuales se realizan a través del vínculo, <https://orfeo.ani.gov.co/consultaRadicados.php>.



Es de aclarar, que la presente situación, se presenta de manera recurrente, en los seguimientos semestrales que realiza la Oficina de Control Interno.

Por ende, se procede a señalar las siguientes situaciones evidenciadas, así:

- Con radicado No. 20204090946572 del 28/09/2020, una peticionaria efectúa un reclamo relacionado con la falta de respuesta a su petición, toda vez que ella al efectuar consulta en el aplicativo asignado <https://orfeo.ani.gov.co/consultaRadicados.php>, figura que el radicado finalizó su trámite; situación que fue corroborada por la Oficina de Control Interno, donde se muestra imagen de lo señalado.



The screenshot shows a web browser window with the URL https://orfeo.ani.gov.co/consultaRadicados.php?PHPSESSID=555af-6dep_wel-5Meche_8nnp-8radicados. The page title is "AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA - CONSULTA DE RADICADOS". There is a search bar with the text "DIGITE LOS 14 DIGITOS DEL RADICADO A CONSULTAR" and the input field contains "20204090946572". Below the search bar is an orange "Generar" button. The main content area displays the message "El radicado finalizó su trámite. NO hay anexos para mostrar". At the bottom, there is a blue link: "Pulse aquí si desea diligenciar la Encuesta de Percepción".

	<p style="text-align: center;">AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA</p> <p style="text-align: center;">Atención a trámite a derechos de petición, quejas, reclamos y sugerencias -Segundo semestre -2020</p>	 <p style="text-align: center;">El futuro es de todos</p> <p style="text-align: right;">Gobierno de Colombia</p>
-----------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



Respecto a la anterior situación, se verificó en el sistema de gestión documental – Orfeo, un documento anexo de respuesta, rad. 20201010306501 del 14/10/2020. Adicional a esto, se observa que la respuesta se estructuró en formato de memorando.

- El radicado 20204090629432, de fecha 2020-07-14 se encuentra en trámite, en la dependencia Vicepresidencia Jurídica a cargo de NOTIFICACIONES; En el seguimiento en el Orfeo, OCI- observa que se dio respuesta con rad. 20201010228001 del 10/08/2020,
- El radicado 20204090706022, de fecha 2020-07-31 se encuentra en trámite, en la dependencia Vicepresidencia Jurídica. Sin embargo, se evidencia en el Orfeo, que se dio respuesta con Rad. 20201010306501 del 14/10/2020.
- El radicado 20204091276392 del 17/12/2020, en la consulta de radicados, se genera el siguiente aviso “El radicado 20204091276392 se encuentra en trámite, en la dependencia GIT-Social”. Sin embargo en la consulta efectuada en Orfeo se evidencia oficio de respuesta rad. 20216030064441 del 05/03/2021.

Adicional a lo anterior, en seguimiento efectuado por la Oficina de Control interno, sobre el tema en comento, en correo de fecha 09/03/2021, el Coordinador G.I.T- Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones, expresa el criterio de la no competencia de esa dependencia en cuanto a la NO Conformidad 3856.

Por lo anteriormente expuesto, es oportuno informar que, en los últimos informes de seguimiento elaborados por la Oficina de Control Interno, se ha manifestado la persistencia de las situaciones antes descritas. En consecuencia, en seguimiento efectuado, el Coordinador del G.I.T. Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones, manifiesta en correo electrónico de fecha 09/04/2020, lo siguiente:

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

	<p align="center">AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA</p> <p align="center">Atención a trámite a derechos de petición, quejas, reclamos y sugerencias -Segundo semestre -2020</p>	 <p align="center">El futuro es de todos</p> <p align="center">Gobierno de Colombia</p>
-----------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

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

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

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

Es importante tener en cuenta que:



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

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

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

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

Aunado a lo anterior, la Vicepresidencia Administrativa y Financiera, en comunicación Rad. 20214000060533 del 14/04/2021, comunica que “Durante el segundo periodo de 2020 se

	<p align="center">AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA</p> <p align="center">Atención a trámite a derechos de petición, quejas, reclamos y sugerencias -Segundo semestre -2020</p>	 <p align="center">El futuro es de todos</p> <p align="center">Gobierno de Colombia</p>
-----------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

presentaron fallas con el cargue en el Sistema de Gestión Documental -Orfeo, de las imágenes de los documentos ingresados para radicar. Así mismo, se mantiene la irregularidad a la oportunidad para el ciudadano hacer el seguimiento a sus peticiones y trámites, por fallas en el link establecido para ello en la página web”.

Sobre este particular, se informa que en la muestra auditada se evidenció una comunicación con Rad. 20204090872342 de fecha 11/09/2020, en la cual un peticionario informa a la Entidad que la página para radicar permisos nuevos de ocupación temporal está fallando.

Por lo anteriormente expuesto, se hace necesario que, al interior de cada dependencia, se diseñen controles que permitan asegurar la no ocurrencia de las situaciones antes descritas. Adicional a esto, se informa que en la actualidad existe una No Conformidad identificada con el código 3856 y sobre la cual no existe plan de mejoramiento.

➤ **Novedades sobre medidas adoptadas por la Agencia Nacional de Infraestructura – ANI, durante el segundo semestre de 2020- Servicio al Ciudadano-COVID-19.**

Al efectuar consulta sobre este tema¹⁷, La Vicepresidencia Administrativa y Financiera mediante memorando radicado No. 20214000060533 del 14/04/2021, informa que: “Durante el periodo objeto de evaluación, se implementó la estrategia de reuniones virtuales para tratar, con los ciudadanos y las partes interesadas, diferentes temas de interés, para lo cual, desde el mes de septiembre, se puso en marcha una prueba piloto con la Vicepresidencia de Estructuración.

Adicionalmente, se mantuvo el agendamiento de citas para radicación presencial de documentos, y la atención de los canales ya implementados en la ANI: el correo institucional contáctenos, el canal telefónico 4848860, la línea celular 3052971944, el formulario PQSR página web, y la atención presencial en las instalaciones de la Entidad.”

Teniendo en cuenta que la Entidad expidió la Resolución 1111 del 10 de agosto de 2020 *“Por medio de la cual se modifica la Resolución 618 del 31 de mayo de 2020”*. Se requirió a la líder de Atención al Ciudadano, informar sobre el tratamiento que se les dio a las solicitudes indicadas en la citada Resolución, particularmente lo referente con los requerimientos cuyo trámite requieran de la inspección o copias de expedientes físicos que se encuentran en el archivo de la Entidad. En este

¹⁷ Correo electrónico enviado por Control Interno el 09/04/2021.

sentido, en memorando Rad. No. 20214000060533 del 14/04/2021, se informa que “Cada área atendió las solicitudes de acuerdo con las posibilidades de acceder a la información que reposara en la Agencia, o que se tuviese publicada, articulando para cada ejercicio con el área de Archivo y Correspondencia, de acuerdo con el caso”.

Finalmente, al efectuar consulta sí alguna de las actividades programadas para el segundo semestre de 2020, se vio afectada por el aislamiento preventivo obligatorio decretado por la Presidencia, se informó en el memorado anteriormente referenciado, lo siguiente: *La única actividad programada que no pudo llevarse a cabo en virtud de la emergencia sanitaria fue la relativa a las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano, que finalmente, y mediante comunicación No. 20203161295831 del 31 de agosto de 2020, el Departamento Nacional de Planeación (DNP) decidió desarrollarla en la última semana de septiembre, bajo un esquema no presencial, en la que no fue convocada la Agencia*”. La Oficina de Control Interno evidenció que la anterior situación se encuentra registrada en los dos (2) últimos informes trimestrales de atención al ciudadano, toda vez que, en el plan de acción de 2020, se encontraba registrada una actividad relacionada con el tema “Realizar Ferias de Servicio al Ciudadano”.

➤ **Comportamiento canales de atención - primer y segundo trimestre de 2020**

En la presente tabla, se observa que, durante el segundo semestre de 2020, se atendieron por medio de los tres (3) canales de atención al ciudadano un total de 14.183 comunicaciones, de los cuales el 61%, se recibieron de forma presencial, seguido por el canal virtual con un porcentaje del 36% y el restante 2.84%, que por aproximación representa el 3%, corresponde al canal telefónico.

Tabla 10. Canales de Atención al Público – 2º Semestre 2020

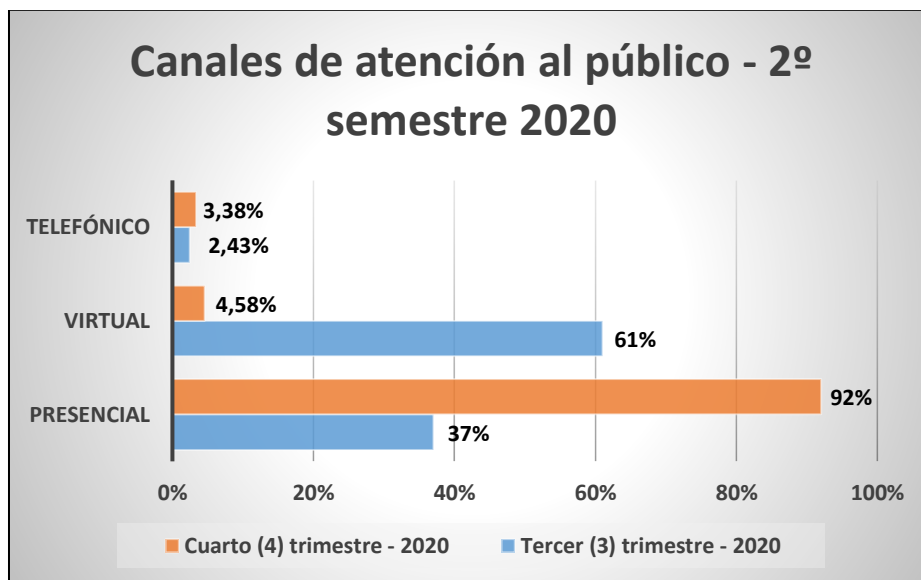
Periodo	Total ingresos	Presencial	%	Virtual	%	Telefónico	%
Tercer (3) trimestre - 2020	8.007	2.957	37%	4.855	61%	195	2,43%
Cuarto (4) trimestre - 2020	6.176	5.684	92%	283	4,58%	209	3,38%
Total segundo semestre 2020	14.183	8.641	61%	5.138	36%	404	2,84%



Fuente: Consolidación construida por OCI, tomando como referencia los Informes de atención al ciudadano publicados en la página web de la Entidad. (tercer y cuarto trimestre de 2020)

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

- Del 37% de las comunicaciones recibidas de manera presencial se pasó al 92%, lo cual demuestra un aumento del 55%, variación considerable, que evidencia el cumplimiento de la atención presencial por parte de la Entidad, a pesar de las restricciones decretadas.
- Ahora bien, con relación al canal virtual, se pasó del 61% (3° trimestre -2020), al 4.5% (4° trimestre de 2020), lo que refleja una disminución significativa del 56.5%.
- El canal telefónico, mostró una variación leve del 0.95%, al pasar de 195 solicitudes atendidas telefónicamente a 209.

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



	<p align="center">AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA</p> <p align="center">Atención a trámite a derechos de petición, quejas, reclamos y sugerencias -Segundo semestre -2020</p>	 <p align="center">El futuro es de todos</p> <p align="right">Gobierno de Colombia</p>
-----------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



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

De la revisión efectuada aleatoriamente a los diferentes registros que soportan los informes de atención al ciudadano correspondientes al tercer(3°) y cuarto (4°) trimestre de 2020, se presentan a continuación las siguientes recomendaciones y una no conformidad.

RECOMENDACIONES:

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

- ✓ Realizar una verificación oportuna de todas las comunicaciones que son reportadas sin respuestas, a fin de tener la certeza que efectivamente no han sido tramitadas. La presente comprobación permitirá tener datos más confiables , toda vez que en ciertos eventos las comunicaciones han sido tramitadas dentro de los términos legales, no obstante el procedimiento de enlace en el Orfeo no se realiza de manera apropiada imposibilitando tener una trazabilidad del estado real de una solicitud.
- ✓ Se recomienda efectuar un analisis detallado sobre las posibles causas que originan la extemporaneidad de las respuestas de las diferentes solicitudes. Lo presente, teniendo en cuenta que en ciertos eventos los retrasos son de un día en en otros superan la semana, ello permitira además implementar controles efectivos con el fin de mitigar los riesgos que se pueden generar por la falta de una oportuna respuesta a las PQRS. .
- ✓ Realizar una verificación a los datos y/o registros que soportan los informes de atención al ciudadano y los insumos registrados en la matriz Excel, ya que se observan algunas imprecisiones que pueden alterar los resultados finales de las estadísticas y los análisis que sobre el tema se realicen.
- ✓ Establecer acciones que garanticen la radicación de las solicitudes y respuestas que ingresan y se dan por correo electrónico, ya que se evidenciaron diferentes eventos, que demuestran que son recurrentes los trámites a las comunicaciones que se responden por medio de correos

	<p align="center">AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA</p> <p align="center">Atención a trámite a derechos de petición, quejas, reclamos y sugerencias -Segundo semestre -2020</p>	 <p align="center">El futuro es de todos</p> <p align="right">Gobierno de Colombia</p>
-----------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



electrónicos y los cuales no están siendo debidamente radicados de acuerdo con los lineamientos internos.

- ✓ Se reitera la necesidad de tomar medidas efectivas en los casos que se presenten demoras injustificadas para los cumplimientos en los términos de respuestas y omisiones en los procedimientos establecidos.
- ✓ Se recomienda que al interior de cada dependencia las personas que lideran los temas relacionados con el manejo de las comunicaciones procedentes de los Entes Externos de Control y PQRS, diseñen controles y mecanismos que permitan asegurar el cumplimiento de los criterios de oportunidad, integridad, pertinencia y lo concerniente con la guarda de trazabilidad en el Orfeo.
- ✓ En lo concerniente con el análisis y revisión al procedimiento de atención al ciudadano y partes interesada, se considera conveniente tener en cuenta la necesidad de la segregación de funciones, toda vez que, en la actualidad, según el procedimiento objeto de estudio el 84.6% de las actividades se encuentran a cargo de una sola persona.

Por otra parte, se observó que en la actividad número (13), del procedimiento objeto de estudio, se omite señalar que el informe trimestral debe ser presentado al jefe o director de la entidad de conformidad con lo establecido en el Decreto 2232 de 1995, artículo 9 ítems 3; al respecto se recomienda incluirlo en el procedimiento de manera expresa con el fin de evitar la materialización de posibles riesgos en el procedimiento.

NO CONFORMIDAD.

- 5.1 Se observó que el informe correspondiente al cuarto (4°) trimestre de 2020, se omitió informar lo referente con el número de solicitudes que fueron trasladadas a otras instituciones, incumpléndose con lo señalado en el artículo 2.1.1.6.2 del Decreto 1081 del 26 de mayo de 2015, el cual señala "El informe debe discriminar la siguiente información mínima "(...) El número de solicitudes que fueron trasladadas (...)"

	<p align="center">AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA</p> <p align="center">Atención a trámite a derechos de petición, quejas, reclamos y sugerencias -Segundo semestre -2020</p>	 <p align="center">El futuro es de todos</p> <p align="right">Gobierno de Colombia</p>
-----------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

5.2 Se evidenciaron incumplimientos reiterativos a los términos de respuesta establecidos en el artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011, modificado por la Ley 1755 de 2015), El comportamiento de la atención ofrecida a las PQRS.

Realizó verificación y elaboró informe:
LUZ MARY HERNANDEZ VILLADIEGO
 Auditora Oficina de Control Interno

Revisó
Aurora Andrea Reyes Saavedra
 Auditora Oficina de Control Interno

Aprobó
Gloria Margoth Cabrera Rubio
 Jefe Oficina de Control Interno
 (Versión original firmada)

	<p align="center">AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA</p> <p align="center">Atención a trámite a derechos de petición, quejas, reclamos y sugerencias -Segundo semestre -2020</p>	
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

ANEXOS

A continuación, se presenta una lista de los documentos que se anexan más adelante:

- Anexo 1: Análisis detallado de la Muestra.
- Anexo 2: Casos de falta de trazabilidad en el link de la Pagina web de la Entidad-seguimiento de la radicación-.

Anexo -1

SEGUIMIENTO- TERCER (3er) y Cuarto (4to) TRIMESTRE – 2020

[https://www.ani.gov.co/sites/default/files/informe - 3er trimestre 2020 -
atencion al ciudadano.pdf](https://www.ani.gov.co/sites/default/files/informe_-_3er_trimestre_2020_-_atencion_al_ciudadano.pdf)

a)-Seguimiento a las solicitudes reportadas en el insumo del informe de atención al ciudadano del tercer (3er) Trimestre de 2020-Cumple en término.

No	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fec Rad Salida	Cumplimto	Dependencia Responsable	Seguimiento - OCI
1	202040905704 52	1/07/2020	23/07/2020	20205000196331	13/07/2020	CUMPLE	VP-EJECT	1-Ok- Tramitado - En Termino - En Orfeo - se evidencia Rad. Indicado.
2	202040905715 12	1/07/2020	23/07/2020	20203110192621	9/07/2020	CUMPLE	VP-GC	1-Nota: El Nro. de Rad. Que indican se encuentra anulado . Sin embargo, en Orfeo anexan un 2do Rad. 20203110193981 el 10/07/2020, Tramitado - En Termino
3	202040905756 72	2/07/2020	16/07/2020	20206060191431	8/07/2020	CUMPLE	VP-PRE	1- Nota: El Nro. de Rad. Que indican se encuentra anulado . Sin embargo, en Orfeo anexan un 2do Rad. 20206060193291 el 09/07/2020, Tramitado - En Termino
4	202040905764 32	2/07/2020	16/07/2020	20203030198751	14/07/2020	CUMPLE	VP-GC	1-Nota: El Nro. de Rad. Que indican se encuentra anulado . Sin embargo, en Orfeo anexan un 2do Rad. 20203030200771 del 16/07/2020, Tramitado - En Termino
5	202040905785 72	2/07/2020	24/07/2020	20206060191491	8/07/2020	CUMPLE		Nota: El Nro. de Rad. Que indican se encuentra

No	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fec Rad Salida	Cumplimto	Dependencia Responsable	Seguimiento - OCI
								anulado. Sin embargo, en Orfeo anexan un 2do Rad. 20206060193361 del 10/07/2020, Tramitado - En Termin-
6	20204090585102	4/07/2020	17/07/2020	20207010098493	17/07/2020	CUMPLE	VP-JDK	Nota: El Nro. de Rad. Que indican se encuentra anulado. Sin embargo, en Orfeo anexan un 2do Rad. 20207010227741 del 10/08/2020, Tramitado - Fuera de Termin
7	20204090585542	5/07/2020	17/07/2020	20203090194841	10/07/2020	CUMPLE	VP-GC	Ok- Tramitado - En Termin- En Orfeo - se evidencia Rad. Indicado.
8	20204090589332	6/07/2020	21/07/2020	20207030192721	9/07/2020	CUMPLE	VP-JDK	Nota: El Nro. de Rad. Que indican se encuentra anulado. Sin embargo, en Orfeo anexan un 2do Rad. 20207030193581 del 10/07/2020, Tramitado - En Termin.
9	20204090594352	7/07/2020	5/10/2020	20206020215611	30/07/2020	CUMPLE	VP-PRE	Nota: El Nro. de Rad. Que indican se encuentra anulado. Sin embargo, en Orfeo anexan un 2do Rad. 20206020216551 del 30/07/2020, Tramitado - En Termin.
10	20204090598502	8/07/2020	24/08/2020	20203050217091	30/07/2020	CUMPLE	VP-GC	Nota: se dio respuesta con rad. 20203050232651 del 13/08/2020, Tramitado - En Termin.

No	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fec Rad Salida	Cumplimto	Dependencia Responsable	Seguimiento - OCI
11	20204090599602	8/07/2020	6/10/2020	20203120085793	9/07/2020	CUMPLE	VP-GC	Nota: El Nro. Rad, que relacionan, corresponde a un memorando. NO se evidencia documento adicional de respuesta de respuesta.
12	20204090601832	8/07/2020	23/07/2020	20207030192731	9/07/2020	CUMPLE	VP - JDK	Nota: El Nro. de Rad. Que indican se encuentra anulado. Sin embargo, en Orfeo anexan un 2do Rad. 20207030193571 del 10/07/2020, Tramitado - En Termin.
13	20204090604272	9/07/2020	24/07/2020	20205000192801	9/07/2020	CUMPLE	VP - EJCTV	Nota: El Nro. de Rad. Que indican se encuentra anulado. Sin embargo, en Orfeo anexan un 2do Rad. 20205000195661 del 11/07/2020, Tramitado - En Termin.
14	20204090604652	9/07/2020	24/07/2020	20207030199401	15/07/2020	CUMPLE	VP - JDK	Nota: El Nro. de Rad. Que indican se encuentra anulado. Sin embargo, en Orfeo anexan un 2do Rad. 20207030199891 del 16/07/2020, Tramitado - En Termin.
15	20204090619752	13/07/2020	28/07/2020	120204090619752_00001.pdf	24/07/2020	CUMPLE	VP - JDK	Nota: Se dio respuesta con rad. 20207070207101 del 23/07/2020, Tramitado - En Termin.
16	20204090619802	13/07/2020	28/07/2020	20203060201711	16/07/2020	CUMPLE	VP - GC	Nota: El Nro. de Rad. Que indican se encuentra anulado. Sin

No	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fec Rad Salida	Cumplimto	Dependencia Responsable	Seguimiento - OCI
								embargo, en Orfeo anexan un 2do Rad. 20203060203901 del 21//07/2020, Tramitado - En Termin.
17	202040906264 22	14/07/20 20	5/08/2020	120204090626422_0000 1.pdf	3/08/2020	CUMPLE	VP-PRE	Nota: Se dio respuesta con rad. 20206060219221 del 03/08/2020, Tramitado - En Termin.
18	202040906291 32	14/07/20 20	29/07/202 0	20203110207211	23/07/2020	CUMPLE	VP - GC	Nota: El Nro. de Rad. Que indican se encuentra anulado. Sin embargo, en Orfeo anexan un 2do Rad.20203110210131 del 24/07/2020, Tramitado - En Termin-
19	202040906323 02	15/07/20 20	30/07/202 0	20205000212811	28/07/2020	CUMPLE	VP - GC	Nota: Se dio respuesta con rad. 20205000212831 del 28/07/2020, Tramitado - En Termin.
20	202040906362 62	16/07/20 20	10/08/202 0	20205000224531	5/08/2020	CUMPLE	VP - EJCTV	Nota: El Nro. de Rad. Que indican se encuentra anulado. Sin embargo, en Orfeo anexan un 2do Rad.20205000225111 del 05/08/2020, Tramitado - En Termin.
21	202040906419 62	16/07/20 20	10/08/202 0	20206030221131	4/08/2020	CUMPLE	VP - PRE	Nota: El Nro. de Rad. Que indican se encuentra anulado. Sin embargo, en Orfeo anexan un 2do Rad.20206030225811 del 06/08/2020,

No	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fec Rad Salida	Cumplimto	Dependencia Responsable	Seguimiento - OCI
								Tramitado - En Terminado.
22	202040906444 12	17/07/20 20	11/08/202 0	120204090644412_0000 1.pdf	21/07/2020	CUMPLE	VP - PRE	Nota: Se dio respuesta con rad. 20206050204611 del 21/07/2020, Tramitado - En Terminado.
23	202040906446 62	17/07/20 20	3/08/2020	120204090644662_0000 2.pdf	31/07/2020	CUMPLE	VP - PRE	Nota: Se dio respuesta con rad. 20206050204611 del 21/07/2020, Tramitado - En Terminado.
24	202040906510 82	21/07/20 20	4/08/2020	120204090651082_0000 1.pdf	31/07/2020	CUMPLE	VP - PRE	Nota: Se dio respuesta con rad. 20206050204611 del 21/07/2020, Tramitado - En Terminado.
25	202040906545 72	21/07/20 20	12/08/202 0	20205000224591	5/08/2020	CUMPLE	VP - EJCTV	Nota: El Nro. de Rad. Que indican se encuentra anulado . Sin embargo, en Orfeo anexan un 2do Rad. 20205000226721d el 06/08/2020, Tramitado - En Terminado.
26	202040906605 32	22/07/20 20	13/08/202 0	120204090660532_0000 1.pdf	12/08/2020	CUMPLE	VP - EJCTV	Nota: Se dio respuesta con rad. 20203070232031 del 21/07/2020, Tramitado - En Terminado.

No	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fec Rad Salida	Cumplimto	Dependencia Responsable	Seguimiento - OCI
27	202040906647 02	23/07/20 20	6/08/2020	20205000224381	5/08/2020	CUMPLE		Nota: El Nro. de Rad. Que indican corresponde a un memorando que fue anulado . Sin embargo, en Orfeo anexan un 2do Rad. 20205000225341 del 06/08/2020, Tramitado - En Termino .
28	202040906795 52	27/07/20 20	19/08/202 0	20202000225371	6/08/2020	CUMPLE	VP-EST	Ok- Tramitado - En Termino- En Orfeo - se evidencia Rad. Indicado. Tramitado - En Termino-
29	202040906866 22	28/07/20 20	12/08/202 0	20203110223341	5/08/2020	CUMPLE	VP-GC	Ok- Tramitado - En Termino- En Orfeo - se evidencia Rad. Indicado.
30	202040906871 52	28/07/20 20	12/08/202 0	20203080099323	11/08/2020	CUMPLE	VP-GC	Nota: El Nro. de Rad. Que indican corresponde a un memorando que fue anulado . Sin embargo, en Orfeo anexan un 2do Rad. 20203080230261 del 11/08/2020, Tramitado - En Termino
31	202040906937 42	29/07/20 20	21/08/202 0	20205000224461	5/08/2020	CUMPLE	VP - EJCTV	Nota: El Nro. de Rad. Que indican se encuentra anulado . Sin embargo, en Orfeo anexan un 2do Rad. 20205000227541 del 10/08/2020, Tramitado - En Termino .

No	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fec Rad Salida	Cumplimto	Dependencia Responsable	Seguimiento - OCI
32	202040906963 72	29/07/20 20	13/08/202 0	20206020224851	5/08/2020	CUMPLE	VP-PRE	Nota: El Nro. de Rad. Que indican se encuentra anulado . Sin embargo, en Orfeo anexan un 2do Rad. 20206020226731 del 06/08/2020, Tramitado - En Termin
33	202040907015 72	30/07/20 20	14/08/202 0	20205000232701	13/08/2020	CUMPLE	VP-EJECT	Ok- Tramitado - En Termin - En Orfeo - se evidencia Rad. Indicado.
34	202040907016 92	30/07/20 20	14/08/202 0	20202000233101	13/08/2020	CUMPLE	VP - EST	Nota: El Nro. de Rad. Que indican se encuentra anulado . Sin embargo, en Orfeo anexan un 2do Rad. 20202000233131d el 13/08/2020, Tramitado - En Termin .
35	202040907176 62	4/08/202 0	27/08/202 0	20203070238171	19/08/2020	CUMPLE	VP-EJECT	Ok- Tramitado - En Termin- En Orfeo - se evidencia Rad. Indicado, Tramitado - En Termin .
36	202040907186 72	4/08/202 0	27/08/202 0	20206060231281	12/08/2020	CUMPLE	VP-PRE	Ok- Tramitado - En Termin- En Orfeo - se evidencia Rad. Indicado. Tramitado - En Termin .
37	202040907239 22	5/08/202 0	28/08/202 0	20204010098333	6/08/2020	CUMPLE	VP -ADM	Nota: Se dio respuesta con rad. 20204010227261 del 06/08/2020, Tramitado - En Termin .

No	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fec Rad Salida	Cumplimto	Dependencia Responsable	Seguimiento - OCI
38	202040907281 32	6/08/2020	31/08/2020	20206060247611	27/08/2020	CUMPLE	VP-PRE	Nota: El Nro. de Rad. Que indican se encuentra anulado . Sin embargo, en Orfeo anexan un 2do Rad. 20206060249031.d el 13/08/2020, Tramitado - En Termin
39	202040907299 22	6/08/2020	14/08/2020	20202000232871	13/08/2020	CUMPLE	VP - EJCTV	Nota: El Nro. de Rad. Que indican se encuentra anulado . Sin embargo, en Orfeo anexan un 2do Rad. 20205000235661.d el 15/08/2020- Tramitado - Fuera de Termin
40	202040907396 52	10/08/2020	25/08/2020	20203040232181	12/08/2020	CUMPLE	VP-GC	Nota: El Nro. de Rad. Que indican se encuentra anulado . Sin embargo, en Orfeo anexan un 2do Rad. 20203040235121.d el 14/08/2020, Tramitado - En Termin
41	202040907476 62	12/08/2020	3/09/2020	20202000243901	24/08/2020	CUMPLE	VP - EST	Nota: El Nro. de Rad. Que indican se encuentra anulado . Sin embargo, en Orfeo anexan un 2do Rad.: 20202000246821.d el 26/08/2020. Tramitado - En Termin

No	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fec Rad Salida	Cumplimto	Dependencia Responsable	Seguimiento - OCI
42	202040907486 22	12/08/20 20	3/09/2020	20205000239591	20/08/2020	CUMPLE	VP - EJCTV	Nota: El Nro. de Rad. Que indican se encuentra anulado . Sin embargo, en Orfeo anexan un 2do Rad.: 20205000248571.d el 28/08/2020, Tramitado - En Termino
43	202040907689 92	18/08/20 20	1/09/2020	20206060250461	31/08/2020	CUMPLE	VP - PRE	Nota: El Nro. de Rad. Que indican se encuentra anulado . Sin embargo, en Orfeo anexan un 2do Rad.: 20206060250781 del 28/08/2020, Tramitado - En Termino .
44	202040907707 92	18/08/20 20	8/09/2020	20206060261061	8/09/2020	CUMPLE	VP - PRE	Nota: El Nro. de Rad. Que indican se encuentra anulado , y en Orfeo, NO se evidencia documento adicional de respuesta de respuesta.
45	202040907791 42	20/08/20 20	3/09/2020	20206020250611	31/08/2020	CUMPLE	VP - PRE	Nota: El Nro. de Rad. Que indican se encuentra anulado . Sin embargo, en Orfeo anexan un 2do Rad.: 20206020251921. del 01/09/2020- Tramitado en Término.

No	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fec Rad Salida	Cumplimto	Dependencia Responsable	Seguimiento - OCI
46	202040907798 82	20/08/20 20	10/09/202 0	20202000260591	7/09/2020	CUMPLE	VP - EST	Nota: El Nro. de Rad. Que indican se encuentra anulado . Sin embargo, en Orfeo anexan un 2do Rad.: del 20202000263731 09/09/2020, Tramitado - En Termino
47	202040907850 82	21/08/20 20	11/09/202 0	20203060258771	5/09/2020	CUMPLE	VP - GC	Nota: El Nro. de Rad. Que indican se encuentra anulado . Sin embargo, en Orfeo anexan un 2do Rad.: del 20203060261041 del 08/09/2020, Tramitado - En Termino .
48	202040908035 82	26/08/20 20	16/09/202 0	20203110272651	16/09/2020	CUMPLE	VP - GC	Nota: El Nro. de Rad. Que indican se encuentra anulado . Sin embargo, en Orfeo anexan un 2do Rad.:20203110272671 del 16/09/2020, Tramitado - En Termino .
49	202040908070 92	27/08/20 20	10/09/202 0	20206030262841	9/09/2020	CUMPLE	VP-PRE	Nota: El Nro. de Rad. Que indican se encuentra anulado . NO se evidencia documento adicional de respuesta de respuesta.

No	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fec Rad Salida	Cumplimto	Dependencia Responsable	Seguimiento - OCI
50	20204090810162	27/08/2020	17/09/2020	20206030267061	11/09/2020	CUMPLE	VP-PRE	Nota: El Nro. de Rad. Que indican se encuentra anulado . Sin embargo, en Orfeo anexan un 2do Rad.: del 202060302701411 del 15/09/2020, , Tramitado - En Termino .
51	20204090820792	31/08/2020	28/11/2020	20203090262871	9/09/2020	CUMPLE	VP-GC	Nota: El Nro. de Rad. Que indican se encuentra anulado . Sin embargo, en Orfeo anexan un 2do Rad.: del 20203090334351 del 04/11/2020 - Tramitado - En Termino .
52	20204090821772	31/08/2020	21/09/2020	20206010259561	7/09/2020	CUMPLE	VP-PRE	Nota: El Nro. de Rad. Que indican se encuentra anulado . Sin embargo, en Orfeo anexan un 2do Rad.: del 20206010260031. del 07/09/2020, Tramitado - En Termino .
53	20204090830542	2/09/2020	16/09/2020	20206020268321	14/09/2020	CUMPLE	VP-PRE	Nota: El Nro. de Rad. Que indican se encuentra anulado . Sin embargo, en Orfeo anexan un 2do Rad.: del 20206020269391. del 14/09/2020 Tramitado - En Termino .

No	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fec Rad Salida	Cumplimto	Dependencia Responsable	Seguimiento - OCI
54	20204090830682	2/09/2020	23/09/2020	20203120273821	17/09/2020	CUMPLE	VP - GC	Nota: El Nro. de Rad. Que indican se encuentra anulado . Sin embargo, en Orfeo anexan un 2do Rad.20203120273831: del del 17/09/2020, Tramitado - En Termin.
55	20204090833612	2/09/2020	16/09/2020	20205000263151	9/09/2020	CUMPLE	VP - EJCTV	Nota: El Nro. de Rad. Que indican se encuentra anulado . Sin embargo, en Orfeo anexan un 2do Rad.: 20205000263161 del del 09/09/2020, Tramitado - En Termin-
56	20204090843032	4/09/2020	18/09/2020	20207030267391	11/09/2020	CUMPLE	VP - JDK	Nota: El Nro. de Rad. Que indican se encuentra anulado . Sin embargo, en Orfeo anexan un 2do Rad.: 20207030267431 del del 11/09/2020, Tramitado - En Termin.
57	20204090845502	4/09/2020	25/09/2020	20202000114333	16/09/2020	CUMPLE	VP - JDK	Nota: El Nro. de Rad. Que indican se encuentra anulado . Sin embargo, en Orfeo anexan un 2do Rad.20207030308551 del 5/10/2020, Fuera de término

No	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fec Rad Salida	Cumplimto	Dependencia Responsable	Seguimiento - OCI
58	202040908517 72	7/09/2020	21/09/2020	20202000261021	7/09/2020	CUMPLE	VP - EST	Nota: El Nro. de Rad. Que indican se encuentra anulado . Sin embargo, en Orfeo anexan un 2do Rad.20202000261861 del 08/09/2020, Tramitado - En Termin.
59	202040908614 82	9/09/2020	23/09/2020	20206050279511	23/09/2020	CUMPLE	VP-PRE	Nota: El Nro. de Rad. Que indican se encuentra anulado . Sin embargo, en Orfeo anexan un 2do Rad.20206050281061 del 24/09/2020, Fuera de término
60	202040908634 02	10/09/2020	24/09/2020	20203040266901	11/09/2020	CUMPLE	VP- GC	Nota: El Nro. de Rad. Que indican se encuentra anulado . Sin embargo, en Orfeo anexan un 2do Rad.: 20203040267461 del 11/09/2020, Tramitado - En Termin.
61	202040908740 12	11/09/2020	2/10/2020	20205000114943	17/09/2020	CUMPLE	VP - EJCTV	El Nro. Del memorando que relacionan, se encuentra anulado . Sin embargo, en Orfeo anexan un 2do Rad. 20205000288991 del 30/09/2020. Tramitado - En Termin.

No	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fec Rad Salida	Cumplimto	Dependencia Responsable	Seguimiento - OCI
62	202040908777 02	14/09/20 20	28/09/202 0	20206070283181	25/09/2020	CUMPLE	VP - PRE	Nota: El Nro. de Rad. Que indican se encuentra anulado . Sin embargo, en Orfeo anexan un 2do Rad.:20206070283191 del 25/09/2020, Tramitado - En Termin.
63	202040909253 12	23/09/20 20	15/10/202 0	20203070289401	1/10/2020	CUMPLE	VP - EJCTV	Nota: El Nro. de Rad. Que indican se encuentra anulado . Sin embargo, en Orfeo anexan un 2do Rad.:20203070304481 del 13/10/2020, Tramitado - En Termin.
64	202040909328 32	24/09/20 20	16/10/202 0	20203030118193	25/09/2020	CUMPLE	VP- GC	El Nro. Del memorando que relacionan, se encuentra anulado . Sin embargo, en Orfeo anexan un 2do Rad.: 20203030307001 Fecha: 14-10-2020 Tramitado - En Termin.
65	202040909522 12	29/09/20 20	21/10/202 0	20205000295061	5/10/2020	CUMPLE	VP-EJECT	Ok- Tramitado - En Termin. En Orfeo - se evidencia Rad. Indicado. Tramitado - En Termin.

b)-Seguimiento a las solicitudes reportadas en el insumo del informe de atención al ciudadano del tercer (3er) Trimestre de 2020-Cumple fuera de término.

N o.	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fec Rad Salida	Cumplim to	Dependencia	Seguimiento - OCI
1	2020409059 0932	6/07/2020	21/07/2020	20205000212391	28/07/2020	INCUMPL E	VP-EJCTV	Nota: El radicado que indican, aparece ANULADO , en Orfeo. Sin embargo, existe orto rad anexo, con el cual se dio respuesta. 20205000212411 del 28/07/2020 - Fuera de Término .
2	2020409059 5832	7/07/2020	5/10/2020	120204090595832_0001.pdf		INCUMPL E	VP-JDK	Nota: No se evidencia en el Orfeo, documento anexo de respuesta.
3	2020409061 2002	10/07/2020	3/08/2020	120204090612002_0001.pdf		INCUMPL E	VP-GC	Ok- Tramitado - En Termin se dio respuesta con rad. 20203060203901 fecha: 21-07-2020
4	2020409062 3512	13/07/2020	4/08/2020	20206060231691	12/08/2020	INCUMPL E	VP-GC	Nota: El radicado que indican, aparece ANULADO , en Orfeo. Sin embargo, existe orto rad anexo, con el cual se dio respuesta. 20203060230771 Fecha: 11-08-2020 - Fuera de Término
5	2020409062 5932	14/07/2020	29/07/2020	20203050220421	3/08/2020	INCUMPL E		NO tiene permiso
6	2020409063 5412	15/07/2020	6/08/2020	20206060229331	10/08/2020	INCUMPL E		NO tiene permiso
7	2020409065 5592	21/07/2020	12/08/2020	120204090655592_0001.pdf		INCUMPL E	VP-PRE	Ok- Tramitado - En Termin .20206060231691 Fecha: 12-08-2020
8	2020409066 7672	23/07/2020	14/08/2020	120204090667672_0001.pdf		INCUMPL E	VP-GC	Ok- Tramitado - En Termin - 20203110219821 del 03-08-2020.

N o.	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fec Rad Salida	Cumplim to	Dependencia	Seguimiento - OCI
9	2020409066 9112	23/07/2020	6/08/20 20	20204020233921	13/08/202 0	INCUMPL E		No hay resultados
10	2020409067 7942	25/07/2020	18/08/2 020	120204090677942_00 001.pdf		INCUMPL E	VP-PRE	Ok- Tramitado - En Termino- 20206060230841 del 11-08-20
11	2020409067 9672	27/07/2020	19/08/2 020	120204090679672_00 001.pdf		INCUMPL E	VP-PRE	Ok- Tramitado - En Termino- 20206060216351 Fecha: 30-07-2020
12	2020409068 0622	27/07/2020	19/08/2 020	120204090680622_00 001.pdf		INCUMPL E	VP-GC	Ok- Tramitado - En Termino- 20203090222191 Fecha: 04-08-2020
13	2020409068 3712	27/07/2020	19/08/2 020	120204090683712_00 001.pdf		INCUMPL E	VP-PRE	Ok- Tramitado - En Termino- 20206060236311 Fecha: 18-08-2020
14	2020409068 8282	28/07/2020	20/08/2 020	120204090688282_00 001.pdf		INCUMPL E	VP-EJCTV	Ok- Tramitado - En Termino- 20205000222681 Fecha: 04-08-2020
15	2020409070 6022	31/07/2020	15/09/2 020	120204090706022_00 001.pdf		INCUMPL E	VP-JDK	Nota: No se evidencia en el Orfeo, documento anexo de respuesta. En comentarios se indica que se dio respuesta mediante Memorando Rad. ANI 20201010306501
16	2020409071 6482	3/08/2020	19/08/2 020	120204090716482_00 001.pdf		INCUMPL E	VP-PRE	Ok- Tramitado - En Termino- 20206030234971 Fecha: 14-08-2020
17	2020409071 7132	3/08/2020	26/08/2 020	120204090717132_00 001.pdf		INCUMPL E	VP-GC	Ok- Tramitado - En Termino- 20203090238281 Fecha: 19-08-2020

N o.	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fec Rad Salida	Cumplimto	Dependencia	Seguimiento - OCI
18	20204090724562	5/08/2020	28/08/2020	120204090724562_0001.pdf		INCUMPL E	VP-EJCTV	Ok- Tramitado - En Termin - 20205000240171 Fecha: 20-08-2020
19	20204090740742	11/08/2020	2/09/2020	120204090740742_0001.pdf		INCUMPL E	VP-EST	Ok- Tramitado - En Termin - 20202000253641 Fecha: 02-09-2020
20	20204090789822	22/08/2020	11/09/2020	120204090789822_0001.jpg		INCUMPL E	VP-GC	Ok- Tramitado - En Termin - 20203060262611 Fecha: 08-09-202
21	20204090792742	24/08/2020	7/09/2020	120204090792742_0001.jpg		INCUMPL E	VP-PRE	20206030264571 Fecha: 10-09-2020 - Fuera de Término
22	20204090807032	27/08/2020	10/09/2020	20206060288081	30/09/2020	INCUMPL E	VP-PRE	Nota: El radicado que indican, aparece ANULADO , en Orfeo. Sin embargo, existe orto rad anexo, con el cual se dio respuesta. 20206060291831 fecha: 02-10-2020 - Fuera de Término
23	20204090809912	27/08/2020	10/09/2020	120204090809912_0001.pdf		INCUMPL E	VP-EST	Ok- Tramitado - En Termin - 20202000260471 Fecha: 07-09-2020
24	20204090813132	28/08/2020	11/09/2020	120204090813132_0001.pdf		INCUMPL E	VP-EJCTV	Ok- Tramitado - En Termin - 20205000260141 Fecha: 07-09-2020
25	20204090815732	28/08/2020	18/09/2020	120204090815732_0001.pdf		INCUMPL E	VP-GC	Ok- Tramitado - En Termin - 20203120256641 Fecha: 03-09-2020
26	20204090819392	31/08/2020	21/09/2020	120204090819392_0001.pdf		INCUMPL E	VP-GC	Ok- Tramitado - En Termin - 20203120256641 Fecha: 03-09-2020

N o.	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fec Rad Salida	Cumplimto	Dependencia	Seguimiento - OCI
27	20204090819812	31/08/2020	21/09/2020	120204090819812_0001.pdf		INCUMPL E	VP-GC	Ok- Tramitado - En Termin - 20203120256641 Fecha: 03-09-2020
28	20204090820282	31/08/2020	21/09/2020	120204090820282_0001.pdf		INCUMPL E	VP-GC	Ok- Tramitado - En Termin - 20203120256641 Fecha: 03-09-2020
29	20204090820722	31/08/2020	21/09/2020	120204090820722_0001.pdf		INCUMPL E	VP-GC	Ok- Tramitado - En Termin - 20203120256641 Fecha: 03-09-2020
30	20204090821102	31/08/2020	21/09/2020	1202040908221102_0001.pdf		INCUMPL E	VP-GC	Ok- Tramitado - En Termin - 20203120256641 Fecha: 03-09-2020
31	20204090829272	1/09/2020	22/09/2020	120204090829272_0001.jpg		INCUMPL E	VP-GC	Ok- Tramitado - En Termin - 20203120270671 Fecha: 15-09-2020
32	20204090829742	1/09/2020	22/09/2020	120204090829742_0001.pdf		INCUMPL E	VP-GC	Ok- Tramitado - En Termin - 20203120270671 Fecha: 15-09-2020
33	20204090849792	7/09/2020	28/09/2020	120204090849792_0001.pdf		INCUMPL E	VP-GC	Ok- Tramitado - En Termin - 20203110272261 Fecha: 16-09-2020
34	20204090856372	8/09/2020	29/09/2020	120204090856372_0001.pdf		INCUMPL E	VP-GC	Ok- Tramitado - En Termin - 20203110272261 Fecha: 16-09-2020
35	20204090880652	14/09/2020	5/10/2020	120204090880652_0001.pdf		INCUMPL E	VP-EST	Nota: No se evidencia en el Orfeo, documento anexo de respuesta.

N o.	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fec Rad Salida	Cumplimto	Dependencia	Seguimiento - OCI
36	20204090880842	14/09/2020	5/10/2020	120204090880842_0001.pdf		INCUMPL E	VP-EST	Nota: No se evidencia en el Orfeo, documento anexo de respuesta.

c)-Seguimiento a las solicitudes reportadas en el insumo del informe de atención al ciudadano del tercer (3er) Trimestre de 2020-Incumplen sin Respuesta.

No .	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fecha Rad Salida	Cumplimto	Dependencia	Seguimiento - OCI
1	20204090595832	7/07/2020	5/10/2020	120204090595832_00001.pdf		INCUMPLE	VP-JDK	Nota: No se evidencia en el Orfeo, documento anexo de respuesta.
2	20204090652072	21/07/2020	12/08/2020			INCUMPLE	VP-EST	Tramitado - En Termino- 20207010215651 Fecha: 30-07-2020
3	20204090661302	22/07/2020	5/08/2020			INCUMPLE	VP-PRE	Tramitado - En Termino- 20201000212861 Fecha: 28-07-2020
4	20204090665762	23/07/2020	6/08/2020			INCUMPLE	VP-GC	20203060230771 Fecha : 11-08-2020 - Tramitado - Fuera de Termino
5	20204090686582	28/07/2020	20/08/2020			INCUMPLE	VP-PRE	Tramitado - En Termino- 20206060216721 Fecha: 30-07-2020
6	20204090695732	29/07/2020	21/08/2020			INCUMPLE	VP-GC	Tramitado - En Termino- 20203060222581 Fecha: 04-08-2020
7	20204090704952	31/07/2020	25/08/2020			INCUMPLE	VP-PRE	Nota: No se evidencia en el Orfeo, documento anexo de respuesta.

No	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fecha Rad Salida	Cumplimto	Dependencia	Seguimiento - OCI
8	20204090717572	4/08/2020	20/08/2020			INCUMPLE	VP-JRDK	Tramitado - En Termino- 20204090225311 Fecha: 06-08-2020
9	20204090718902	4/08/2020	27/08/2020			INCUMPLE	VP-EST	Nota: No se evidencia en el Orfeo, documento anexo de respuesta.
10	20204090741342	11/08/2020	26/08/2020			INCUMPLE	VP-PRE	20206030248191 fecha: 27-08-2020 - Tramitado - Fuera de Termino
11	20204090750502	12/08/2020	3/09/2020			INCUMPLE	VP-PRE	Nota: No se evidencia en el Orfeo, documento anexo de respuesta.
12	20204090782912	20/08/2020	10/09/2020			INCUMPLE	VP-EST	El oficio de respuesta NO tiene número de radicación.
13	20204090785332	21/08/2020	11/09/2020			INCUMPLE	VP-PRE	20206060268071 fecha: 14-09-2020 - Tramitado - Fuera de Termino
14	20204090798012	25/08/2020	8/09/2020			INCUMPLE	VP-JDK-NRR	Nota: No se evidencia en el Orfeo, documento anexo de respuesta.
15	20204090798952	25/08/2020	15/09/2020			INCUMPLE	VP-PRE	20206060307051 Fecha : 14/10/2020 - Tramitado - Fuera de Termino
16	20204090817622	30/08/2020	18/09/2020			INCUMPLE	VP-EST	Nota: No se evidencia en el Orfeo, documento anexo de respuesta.
17	20204090822692	31/08/2020	14/09/2020			INCUMPLE	VP-EJEC	20205000271561 fecha: 16-09-2020 - Tramitado - Fuera de Termino
18	20204090824332	1/09/2020	22/09/2020			INCUMPLE	VP - GC	Nota: No se evidencia en el Orfeo, documento anexo de respuesta.

No	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fecha Rad Salida	Cumplimto	Dependencia	Seguimiento - OCI
19	20204090830572	2/09/2020	23/09/2020			INCUMPLE	VP-EJEC	20205000300181 fecha: 08-10-2020 - Tramitado - Fuera de Termino
20	20204090834622	2/09/2020	16/09/2020			INCUMPLE	VP-PRE	Tramitado - En Termino- 20206060262251 Fecha: 08-09-2020
21	20204090847202	7/09/2020	28/09/2020			INCUMPLE	VP- ADM	Nota: NO se evidencia en el Orfeo, documento anexo de respuesta. En comentarios se indica que Se le dio respuesta con No. 20204010256961 del 3/09/2020, Tramitado - En Termino-
22	20204090858232	9/09/2020	23/09/2020			INCUMPLE	VP-EST	Nota: No se evidencia en el Orfeo, documento anexo de respuesta.
23	20204090872342	11/09/2020	2/10/2020			INCUMPLE	VP-PRE	20206070314461 Fecha: 19-10-2020 - Tramitado - Fuera de Termino
24	20204090872462	11/09/2020	2/10/2020			INCUMPLE	VP-EST	Nota: No se evidencia en el Orfeo, documento anexo de respuesta.
25	20204090880652	14/09/2020	5/10/2020	120204090880652_00001.pdf		INCUMPLE	VP-EST	Nota: No se evidencia en el Orfeo, documento anexo de respuesta. Solicitud mesa técnica
26	20204090880842	14/09/2020	5/10/2020	120204090880842_00001.pdf		INCUMPLE	VP-EST	Nota: No se evidencia en el Orfeo, documento anexo de respuesta.
27	20204090918382	21/09/2020	5/10/2020			INCUMPLE	VP-EJEC	20205000375651 Fecha: 07-12-2020 - Tramitado - Fuera de Termino

d)-Seguimiento a las solicitudes reportadas en el insumo del informe de atención al ciudadano del tercer (3er) Trimestre de 2020-En Término.

No.	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fec Rad Salida	Cumplimto	Dependencia	Seguimiento - OCI
1	20204090625482	14/07/2020	12/10/2020	120204090625482_0001.pdf		EN TERMINO	VP-EJCTV	Tramitado - En Termino-20205000215761 Fecha: 30-07-2020
2	20204090627752	14/07/2020	12/10/2020	120204090627752_0001.pdf		EN TERMINO	VP-EJCTV	Nota: No se evidencia en el Orfeo, documento anexo de respuesta.
3	20204090637402	16/07/2020	14/10/2020			EN TERMINO	VP-ADM	Tramitado - En Termino-20204010213331 Fecha: 28-07-2020
4	20204090648192	17/07/2020	15/10/2020	120204090648192_0001.pdf		EN TERMINO	VP-GC	Tramitado - En Termino-20203050309971 Fecha: 15-10-2020
5	20204090747372	12/08/2020	9/11/2020	120204090747372_0001.pdf		EN TERMINO	VP-GC	Tramitado - En Termino-20203110277381 Fecha: 22-09-2020
6	20204090752002	12/08/2020	9/11/2020	120204090752002_0001.pdf		EN TERMINO	VP-EJCTV	Fuera de Término: 20205000369061 Fecha: 30-11-2020
7	20204090824822	1/09/2020	29/11/2020	120204090824822_0001.pdf		EN TERMINO	VP-CG	Tramitado - En Termino-20206030296311 Fecha: 06-10-2020
8	20204090836582	3/09/2020	1/12/2020			EN TERMINO	VP-EJCTV	Fuera de Término: 20203070403881 Fecha: 31-12-2020

No.	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fec Rad Salida	Cumplimto	Dependencia	Seguimiento - OCI
9	20204090842542	4/09/2020	2/12/2020	120204090842542_0 0001.pdf		EN TERMINO	VP-ESTC	Nota: No se evidencia en el Orfeo, documento anexo de respuesta. Nota El peticionario indica que: " De antemano agradecemos sus comentarios y respuesta a la presente comunicación sean remitidos a los siguientes correos"
10	20204090889962	16/09/2020	7/10/2020			EN TERMINO	VP-EST	Tramitado - En Termino- 20202000310971 Fecha: 16-10-2020
11	20204090895672	16/09/2020	7/10/2020			EN TERMINO	VP-PRE	Fuera de Término: 20206030303951 Fecha: 13-10-2020
12	20204090901552	18/09/2020	2/11/2020			EN TERMINO	VP-EST	Tramitado - En Termino- 20202000294571 Fecha: 05-10-2020
13	20204090906482	18/09/2020	16/12/2020	120204090906482_0 0001.pdf		EN TERMINO	VP-GC	Nota: No se evidencia en el Orfeo, documento anexo de respuesta.
14	20204090907712	19/09/2020	9/10/2020			EN TERMINO	VP-EJCTV	Fuera de Término: 20205000303441 Fecha: 13-10-2020
15	20204090910752	20/09/2020	9/10/2020	120204090910752_0 0001.pdf		EN TERMINO	VP-GC	Tramitado - En Termino- 20203050301821 Fecha: 09-10-2020
16	20204090911382	20/09/2020	9/10/2020			EN TERMINO	VP-PRE	Fuera de Término: 20206060337201 Fecha: 05-11-2020
17	20204090912282	20/09/2020	9/10/2020	120204090912282_0 0001.pdf		EN TERMINO		Nota-Traslado sin copia al peticionario2020603030541 Fecha: 08-10-2020 - Tramitado - En Termino
18	20204090914012	21/09/2020	13/10/2020	120204090914012_0 0001.pdf		EN TERMINO	VP-JRDK	Tramitado - En Termino- 20207030304381 Fecha: 13-10-2020

No.	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fec Rad Salida	Cumplimto	Dependencia	Seguimiento - OCI
19	20204090916662	21/09/2020	19/12/2020	120204090916662_0 0001.pdf		EN TERMINO	VP-EJCTV	Fuera de Término: 20205000398901 Fecha: 24-12-2020
20	20204090918732	21/09/2020	13/10/2020			EN TERMINO	VP-JDK	Nota: No se evidencia en el Orfeo, documento anexo de respuesta. Nota. En comentarios se indica que: Atendido mediante correo electrónico de 22-09-2020 (se adjunta el documento solicitado). El peticionario acusó recibo de la respuesta inmediatamente- Rad. 20207050259551 fecha: 07-09-2020
21	20204090919762	22/09/2020	14/10/2020			EN TERMINO	VP-JRDK	Tramitado - En Termino- 20207040307401 Fecha: 14-10-2020
22	20204090923282	22/09/2020	14/10/2020	120204090923282_0 0001.pdf		EN TERMINO	VP-GC	Fuera de Término: 20203060308701 Fecha: 15-10-2020
23	20204090924082	22/09/2020	14/10/2020			EN TERMINO	VP-PRE	Nota: Caso especial: Se le requirió información al concesionario Rad. 20206060297161 del 07/10/2020 y hasta el momento no se le ha respondido al peticionario.
24	20204090924532	23/09/2020	7/10/2020			EN TERMINO	VP-EJCTV	Fuera de Término: 20205000300411 Fecha: 08-10-2020
25	20204090925272	23/09/2020	7/10/2020			EN TERMINO	VP-PRE	Fuera de Término: 20206060303851 Fecha: 13-10-2020
26	20204090925492	23/09/2020	15/10/2020			EN TERMINO	VP-PRE	Tramitado - En Termino- 20203110304851 Fecha: 13-10-2020

No.	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fec Rad Salida	Cumplimto	Dependencia	Seguimiento - OCI
27	20204090925622	23/09/2020	7/10/2020			EN TERMINO	VP-GC	Fuera de Término: 20203000303401 Fecha: 12-10-2020
28	20204090926902	23/09/2020	15/10/2020			EN TERMINO	VP-PRE	Fuera de Término: 20206060345291 Fecha: 11-11-2020
29	20204090929892	24/09/2020	16/10/2020			EN TERMINO	VP-ESTC	Nota: No se evidencia en el Orfeo, documento anexo de respuesta.
30	20204090930502	24/09/2020	16/10/2020	120204090930502_0 0001.pdf		EN TERMINO	VP-EJCTV	Tramitado - En Termin- 20205000289911 Fecha: 01-10-2020
31	20204090934212	24/09/2020	8/10/2020			EN TERMINO	VP-EST	Fuera de Término: 20202000301861 Fecha: 09-10-2020
32	20204090934842	24/09/2020	8/10/2020			EN TERMINO	VP-JRDK	Tramitado - En Termin- 20207030286811 Fecha: 29-09-2020
33	20204090935682	25/09/2020	19/10/2020			EN TERMINO	VP-GC	Fuera de Término: 20203110346921 Fecha: 12-11-2020
34	20204090936082	25/09/2020	19/10/2020			EN TERMINO	VP-GC	Tramitado - En Termin- 20203120308831 Fecha: 15-10-2020
35	20204090938442	25/09/2020	19/10/2020			EN TERMINO	VP-PRE	Fuera de Término: 20206060363871 Fecha: 25-11-2020
36	20204090939702	25/09/2020	19/10/2020	120204090939702_0 0001.pdf		EN TERMINO	VP-EJCTV	Fuera de Término: 20205000378691 Fecha: 09-12-2020
37	20204090942052	25/09/2020	9/10/2020			EN TERMINO	VP-EJCTV	Fuera de Término: 20205000312431 Fecha: 19-10-2020
38	20204090942282	26/09/2020	9/10/2020			EN TERMINO	VP-GC	Fuera de Término: 2020311030630 1 Fecha: 14-10-2020

No.	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fec Rad Salida	Cumplimto	Dependencia	Seguimiento - OCI
39	20204090946332	28/09/2020	20/10/2020			EN TERMINO	VP-EJCTV	Fuera de Término: 20215000057831 Fecha: 01-03-2021. Nota: El INVÍAS señala: Amablemente le solicito remitir a esta dependencia copia de la respuesta al solicitante para cerrar el caso. - En el Dto. De respuesta no se le informó al INVÍAS.
40	20204090950362	28/09/2020	20/10/2020			EN TERMINO	VP-EJCTV	Fuera de Término: 20205000329931 Fecha: 29-10-2020
41	20204090951822	29/09/2020	14/10/2020			EN TERMINO	VP-JDK	Nota: No se evidencia en el Orfeo, documento anexo de respuesta.
42	20204090954512	29/09/2020	21/10/2020			EN TERMINO	VP-EJCTV	Fuera de Término: 20205000324721 Fecha: 26-10-2020
43	20204090954592	29/09/2020	14/10/2020			EN TERMINO	VP-EJCTV	Fuera de Término: 20205000307751 Fecha: 15-10-2020
44	20204090958692	30/09/2020	15/10/2020			EN TERMINO	VP-PRE	Caso Especial - Respuesta parcial, con el No.20206040306211 Fecha: 14-10-2020. Nota 2-El oficio con el cual se dio Alcance no tiene número de radicación
45	20204090959252	30/09/2020	22/10/2020			EN TERMINO	VP-PRE	Caso especial- traslado sin copia al peticionario. Rad. No. 20206030313311 fecha: 19-10-2020
46	20204090960232	30/09/2020	22/10/2020			EN TERMINO	VP-EJCTV	Fuera de Término: 20205000367321 Fecha: 27-11-2020
47	20204090962092	30/09/2020	15/10/2020			EN TERMINO	VP-EST	Fuera de Término: 20202000374301 Fecha: 03-12-2020

No.	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fec Rad Salida	Cumplimto	Dependencia	Seguimiento - OCI
48	20204090964642	30/09/2020	7/10/2020			EN TERMINO	VP-JDK	Nota: No se evidencia en el Orfeo, documento anexo de respuesta. En comentarios se indica que: Se tramitó por correo electrónico desde presidencia
49	20204090964662	30/09/2020	7/10/2020			EN TERMINO	VP-JRDK	Fuera de Término: 20201010314601 Fecha: 19-10-2020

II- SEGUIMIENTO- CUARTO (4to) TRIMESTRE - 2020

<https://www.ani.gov.co/sites/default/files/insumo - 4to trimestre 2020 - atencion al ciudadano.xlsx>

a)-Seguimiento a las solicitudes reportadas en el insumo del informe de atención al ciudadano del cuarto (4to) Trimestre de 2020-Cumple en término.

No	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fec Rad Salida	Cumplimto	Dependencia	Seguimiento - OCI
1	20204090965982	1/10/2020	16/10/2020	20203070307731	15/10/2020	CUMPLE	VP-EJCTV	Nota: El Nro. de Rad. Que indican se encuentra anulado . Sin embargo, en Orfeo anexan un 2do Rad. 20203070307741 del 15/10/2020- Tramitado - En Termino
2	20204090977692	5/10/2020	27/10/2020	20206040323571	26/10/2020	CUMPLE	VP-PRE	Nota: El Nro. de Rad. Que indican se encuentra anulado . Sin embargo, en Orfeo anexan un 2do Rad. 20206040326591 del 27/10/2020-

No	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fec Rad Salida	Cumplimto	Dependencia	Seguimiento - OCI
								Tramitado - En Termino
3	20204090981502	5/10/2020	27/10/2020	20203120300001	8/10/2020	CUMPLE	VP-GC	Nota: El Nro. de Rad. Que indican se encuentra anulado . Sin embargo, en Orfeo anexan un 2do Rad. 20203120304711 del 13/10/2020 - Tramitado - En Termino
4	20204090981692	5/10/2020	27/10/2020	20203050301671	9/10/2020	CUMPLE	VP-GC	Nota: El Nro. de Rad. Que indican se encuentra anulado . Sin embargo, en Orfeo anexan un 2do Rad. 20203050301841 del 09/10/2020 - Tramitado - En Termino
5	20204090983682	6/10/2020	21/10/2020	20207030306261	14/10/2020	CUMPLE	VP-JDK	Nota: El Nro. de Rad. Que indican se encuentra anulado . Sin embargo, en Orfeo anexan un 2do Rad. 20207030306361 del 14/10/2020 - Tramitado - En Termino
6	20204090988232	7/10/2020	22/10/2020	20203110130933	22/10/2020	CUMPLE	VP-GC	Fuera de Termino 20203110325191 Fecha: 27-10-2020
7	20204090988972	7/10/2020	15/10/2020	20203110124533	8/10/2020	CUMPLE	VP-GC	Fuera de Termino 20203110312221 Fecha: 19-10-2020

No	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fec Rad Salida	Cumplimto	Dependencia	Seguimiento - OCI
8	20204090992732	7/10/2020	4/01/2021	20203120321661	23/10/2020	CUMPLE	VP-GC	Nota: El Nro. de Rad. Que indican se encuentra anulado . Sin embargo, en Orfeo anexan un 2do Rad. 20203120355021 del 19/11/2020 - Tramitado - En Termino .
9	20204091037242	19/10/2020	2/11/2020	20205000130973	23/10/2020	CUMPLE	VP-EJCTV	Nota: El Nro. de Rad. Que indica, corresponde a un memorando . Sin embargo, se evidencia Rad.: 20205000334181 04-11-2020, con el cual se dio respuesta. Fuera de Termino -
10	20204091057172	23/10/2020	8/11/2020	20206040334051	4/11/2020	CUMPLE	VP-PRE	Nota: El Nro. de Rad. Que indican se encuentra anulado . Sin embargo, en Orfeo anexan un 2do Rad. 20206040335061 del 04/11/2020- Tramitado - En Termino
11	20204091089422	30/10/2020	16/11/2020	20205000141153	12/11/2020	CUMPLE	VP-EJCTV	Nota: El Nro. de Rad. Que indica, corresponde a un memorando , que se encuentra anulado
12	20204091092182	3/11/2020	25/11/2020	20205000361301	24/11/2020	CUMPLE	VP-EJCTV	Nota: El Nro. de Rad. Que indican se encuentra anulado . Sin embargo, en Orfeo anexan un 2do Rad. 20205000361481 del 24/11/2020- Tramitado - En Termino

No	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fec Rad Salida	Cumplimto	Dependencia	Seguimiento - OCI
13	20204091100332	4/11/2020	26/11/2020	20203050336471	5/11/2020	CUMPLE	VP-GC	Nota: No se evidencia en el Orfeo, documento anexo de respuesta.
14	20204091129162	11/11/2020	26/11/2020	20206030146183	25/11/2020	CUMPLE	VP-PRE	Fuera de Termin- 20206030366111 Fecha: 27-11-2020
15	20204091130422	11/11/2020	3/12/2020	20203040347141	12/11/2020	CUMPLE	VP-GC	Nota: El Nro. de Rad. Que indican se encuentra anulado . Sin embargo, en Orfeo anexan un 2do Rad.: 20203040350461 del 17/11/2020- Tramitado - En Termin
16	20204091210432	1/12/2020	16/12/2020	20203070155613	14/12/2020	CUMPLE	VP-EJCTV	Fuera de Termin: 20213070007211 Fecha: 13-01-2021
17	20204091214682	2/12/2020	17/12/2020	20205000380431	10/12/2020	CUMPLE	VP-EJCTV	Nota: El Nro. de Rad. Que indican se encuentra anulado . Sin embargo, en Orfeo anexan un 2do Rad. 20205000380451 de 10/12/2020- Tramitado - En Termin
18	20204091276842	17/12/2020	12/01/2021	20203030160493	21/12/2020	CUMPLE	VP-GC	Fuera de Termin: - 20213030013591 Fecha: 20-01-2021

b)-Seguimiento a las solicitudes reportadas en el insumo del informe de atención al ciudadano del cuarto (4to) Trimestre de 2020-Cumple fuera de término.

No	Radicado	Fecha Entrada	Rad	Vence	Rad Salida	Fec Rad Salida	Cumplimto	Dependencia	Seguimiento - OCI
1	20204090968 512	1/10/2020		29/12/20 20	120204090968512_000 01.pdf		INCUMPLE	VP- EJCTV	Tramitado - En Termino- 20205000296031 Fecha: 06-10-2020 -
2	20204090970 282	2/10/2020		30/12/20 20	120204090970282_000 01.pdf		INCUMPLE	VP-GC	Tramitado - En Termino- 20203120349161 Fecha: 13-11-2020 -
3	20204090974 252	2/10/2020		19/10/20 20	120204090974252_000 01.pdf		INCUMPLE	VP-EST	Tramitado - Fuera de Termino- 20207020324961 Fecha: 26-10-2020- -
4	20204090978 242	5/10/2020		2/01/202 1	120204090978242_000 01.pdf		INCUMPLE	VP-EST	Tramitado - En Termino- 20207020324961 Fecha: 26-10-2020-
5	20204090982 062	5/10/2020		2/01/202 1	120204090982062_000 01.pdf		INCUMPLE	VP-GC	Nota: No se evidencia en el Orfeo, documento anexo de respuesta.
6	20204090989 382	7/10/2020		22/10/20 20	120204090989382_000 01.pdf		INCUMPLE	VP-EST	20202000332281 fecha: 30-10-2020- - Tramitado - Fuera de Termino
7	20204091038 572	20/10/2020		10/11/20 20	120204091038572_000 01.pdf		INCUMPLE	VP-GC	Tramitado - En Termino- 20203060322801 Fecha: 26-10-2020-
8	20204091044 682	21/10/2020		11/11/20 20	120204091044682_000 01.pdf		INCUMPLE	VP-EST	Tramitado - En Termino- 20202000336851 Fecha: 05-11-2020-
9	20204091052 152	22/10/2020		12/11/20 20	120204091052152_000 01.pdf		INCUMPLE	VP-GC	Nota: No se evidencia en el Orfeo, documento anexo de respuesta.
10	20204091063 392	25/10/2020		16/11/20 20	120204091063392_000 01.pdf		INCUMPLE	VP- EJCTV	Tramitado - En Termino- Rad.2020500032772 1 Fecha: 28-10-2020-
11	20204091068 422	26/10/2020		17/11/20 20	120204091068422_000 01.pdf		INCUMPLE	VP-GC	Tramitado - En Termino- Rad.20203120336931 Fecha: 05-11-2020-

No	Radicado	Fecha Entrada	Rad	Vence	Rad Salida	Fec Rad Salida	Cumplimto	Dependencia	Seguimiento - OCI
12	20204091072 232	27/10/2020		18/11/20 20	120204091072232_000 01.pdf		INCUMPLE	VP- PRE	Tramitado - En Termino. Rad. 20206040353661 18/11/2020 -
13	20204091084 052	29/10/2020		12/11/20 20	120204091084052_000 01.pdf		INCUMPLE	VP-EST	Tramitado - En Termino. Rad.20202000341831 Fecha: 09-11-2020-
14	20204091096 432	3/11/2020		25/11/20 20	120204091096432_000 01.pdf		INCUMPLE	VP- EICTV	Tramitado - En Termino. Rad. 20203070362341 fecha: 25-11-2020-
15	20204091096 872	3/11/2020		25/11/20 20	120204091096872_000 01.pdf		INCUMPLE	VP- EICTV	Tramitado - En Termino. Rad. 20203070362341 fecha: 25-11-2020-
16	20204091108 122	5/11/2020		27/11/20 20	120204091108122_000 01.pdf		INCUMPLE	VP- EICTV	Tramitado - En Termino rad. 20205000361111 fecha: 24-11-2020-
17	20204091113 512	6/11/2020		23/11/20 20	20207010146173	25/11/20 20	INCUMPLE	VP-JDK	NOTA: El documento anexo de respuesta corresponde a un memorando.
18	20204091115 082	6/11/2020		30/11/20 20	120204091115082_000 01.pdf		INCUMPLE	VP- PRE	Tramitado - En Termino. Rad. 20206060367241 fecha: 27-11-2020-
19	20204091126 292	10/11/2020		2/12/202 0	120204091126292_000 01.pdf		INCUMPLE	VP-CG	Tramitado - En Termino. Rad.20203050355761 Fecha: 19-11-2020-
20	20204091130 482	11/11/2020		3/12/202 0	120204091130482_000 01.pdf		INCUMPLE	VP-CG	Tramitado - En Termino. Rad. 20203060351931 fecha: 17-11-2020-
21	20204091147 352	14/11/2020		7/12/202 0	120204091147352_000 01.pdf		INCUMPLE	VP-CG	Nota: Se remitió al concesionario, SIN copia al peticionario rad. 20203120369391 fecha: 01-12-2020

No	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fec Rad Salida	Cumplimto	Dependencia	Seguimiento - OCI
22	20204091153 292	17/11/2020	9/12/2020	120204091153292_000 01.pdf		INCUMPLE	VP-PRE	Tramitado - En Termino. Rad. 20206030380731 fecha: 11-12-2020 -
23	20204091153 452	17/11/2020	9/12/2020	120204091153452_000 01.pdf		INCUMPLE	VP-CG	Nota: Se remitió al concesionario, SIN copia al peticionario. Rad. No.20203120369391 Fecha: 01-12-2020
24	20204091171 322	20/11/2020	14/12/2020	120204091171322_000 01.pdf		INCUMPLE	VP-PRE	Tramitado - Fuera de Termino. Rad. 20216060026061 fecha: 02-02-2021.
25	20204091181 892	24/11/2020	16/12/2020	120204091181892_000 01.pdf		INCUMPLE	VP-CG	Tramitado - En Termino. Rad. 20203110374241 fecha: 03-12-2020.
26	20204091214 502	2/12/2020	24/12/2020	120204091214502_000 01.pdf		INCUMPLE	VP-PRE	Tramitado - Fuera de Termino. Rad. 20206030402191 fecha: 29-12-2020 -
27	20204091223 202	3/12/2020	28/12/2020	120204091223202_000 01.pdf		INCUMPLE	VP-PRE	Tramitado - En Termino. Rad. 20206060391611 fecha: 18-12-2020-
28	20204091225 922	4/12/2020	29/12/2020	120204091225922_000 01.pdf		INCUMPLE	VP-EST	Tramitado - En Termino. Rad. 20212000014991 fecha: 21-01-2021-
29	20204091235 102	7/12/2020	30/12/2020	120204091235102_000 01.pdf		INCUMPLE	VP-GC	Tramitado - En Termino. Rad. 20203060379311 fecha: 10-12-2020 -
30	20204091236 572	9/12/2020	23/12/2020	20213090000381	4/01/2021	INCUMPLE	VP-CG	Nota: El Nro. de Rad. Que indican se encuentra anulado. Sin embargo, en Orfeo anexan un 2do Rad. 20213090007931 del 13/01/2021- Tramitado - Fuera de Termino
31	20204091237 182	9/12/2020	23/12/2020	120204091237182_000 01.pdf		INCUMPLE	VP-PRE	Tramitado - En Termino. Rad. 20206040396451 fecha: 22-12-2020-

No.	Radicado	Fecha Entrada Rad	Vence	Rad Salida	Fec Rad Salida	Cumplimto	Dependencia	Seguimiento - OCI
32	20204091250282	11/12/2020	28/12/2020	120204091250282_0001.pdf		INCUMPLE	VP-EST	Tramitado - En Termin. Rad. 20202000397591 fecha: 23-12-2020-

c)-Seguimiento a las solicitudes reportadas en el insumo del informe de atención al ciudadano del cuarto (4to) Trimestre de 2020-Incumplen sin Respuesta.

No.	Radicado	Fecha Entrada Rad	Vence	Rad. Salida	Fec Rad Salida	Cumplimto	Dependencia	Seguimiento - OCI
1	20204090969502	1/10/2020	16/10/2020			INCUMPLE	VP-GC	Tramitado - En Termin. Rad. 20203060303411 fecha: 12-10-2020
2	20204090974152	2/10/2020	9/10/2020			INCUMPLE		Nota: No se evidencia en el Orfeo, documento anexo de respuesta. - DNP
3	20204090976252	2/10/2020	7/10/2020			INCUMPLE	VP-JDK	Nota: No se evidencia en el Orfeo, documento anexo de respuesta.
4	20204090982292	6/10/2020	28/10/2020			INCUMPLE	VP-GC	Tramitado - En Termin. Rad. 20203060300261 fecha: 08-10-2020
5	20204090983812	6/10/2020	21/10/2020			INCUMPLE	Presidencia -ANI	Tramitado - En Termin. Rad. 20201010312211 fecha: 19-10-2020
6	20204090988432	7/10/2020	29/10/2020			INCUMPLE	VP-GC	Tramitado - En Termin. Rad. 20203060300281 fecha: 08-10-2020
7	20204090993352	7/10/2020	29/10/2020			INCUMPLE	VP-GC	Tramitado - En Termin. Rad. 20203030307501 fecha: 15-10-2020
8	20204090997872	8/10/2020	14/10/2020			INCUMPLE	VP-JDK	Tramitado - En Termin. Rad. 20204090300511 2020/10/08

No.	Radicado	Fecha Entrada	Rad	Vence	Rad. Salida	Fec Salida	Rad	Cumplimto	Dependencia	Seguimiento - OCI
9	20204091006312	9/10/2020		15/10/2020				INCUMPLE	VP-JDK	Tramitado - En Terminado - Rad. 20204090307121 2020/10/14
10	20204091008252	13/10/2020		3/11/2020				INCUMPLE	VP-GC	Tramitado - En Terminado - Rad. 20203030307501 Fecha: 15-10-2020
11	20204091012912	13/10/2020		27/10/2020				INCUMPLE	VP-GC	Tramitado - En Terminado - Rad. 20203110318311 fecha: 21-10-2020
12	20204091019332	15/10/2020		5/11/2020				INCUMPLE	VP-GC	Tramitado - En Terminado - Rad. 20203060318401 fecha: 21-10-2020
13	20204091020242	15/10/2020		5/11/2020				INCUMPLE	VP-GC	Tramitado - En Terminado - Rad. 20203060328061 fecha: 28-10-2020
14	20204091026392	16/10/2020		8/11/2020				INCUMPLE	VP-GC	Tramitado - En Terminado - Rad. 20203120330871 fecha: 30-10-2020
15	20204091037082	19/10/2020		9/11/2020				INCUMPLE	VP-GC	Tramitado - En Terminado - Rad. 20203120330901 fecha: 30-10-2020
16	20204091038522	20/10/2020		10/11/2020				INCUMPLE	VP-GC	Tramitado - En Terminado - Rad. 20203090320821 fecha: 23-10-2020
17	20204091043862	21/10/2020		11/11/2020				INCUMPLE	VP-GC	Tramitado - En Terminado - Rad. 20203120330871 fecha: 30-10-2020
18	20204091058022	23/10/2020		8/11/2020				INCUMPLE	VP-JDK	Nota: No se evidencia en el Orfeo, documento anexo de respuesta. El peticionario señala: Solicitamos muy amablemente enviar copia a este Despacho de la respuesta proporcionada al Juzgado de conocimiento.

No.	Radicado	Fecha Entrada	Rad	Vence	Rad. Salida	Fec Rad Salida	Cumplimto	Dependencia	Seguimiento - OCI
19	20204091061402	23/10/2020		16/11/2020			INCUMPLE	VP-EJCTV	Tramitado - En Terminado-Rad. 20205000330701 fecha: 30-10-2020
20	20204091065572	26/10/2020		9/11/2020			INCUMPLE	VP-EJCTV	Tramitado - En Terminado-Rad. 20205000330701 fecha: 30-10-2020
21	20204091072262	27/10/2020		18/11/2020			INCUMPLE	VP-PNC	Tramitado - Fuera de Terminado-Rad. 20216060006791 fecha: 12-01-2021
22	20204091073962	28/10/2020		19/11/2020			INCUMPLE	VP-GC	Tramitado - En Terminado-Rad. 20203040344481 fecha: 11-11-2020
23	20204091082392	29/10/2020		22/11/2020			INCUMPLE	VP-ESTC	Nota: No se evidencia en el Orfeo, documento anexo de respuesta.
24	20204091085872	30/10/2020		23/11/2020			INCUMPLE	VP-GC	Tramitado - En Terminado-Rad.20203110347971 Fecha: 12-11-2020
25	20204091091732	31/10/2020		16/11/2020			INCUMPLE	Presidencia -ANI	Tramitado - En Terminado-Rad. 20205000344101 fecha: 10-11-2020
26	20204091097832	4/11/2020		19/11/2020			INCUMPLE	VP-GC	Tramitado - En Terminado-Rad.20203060335051 Fecha: 04-11-2020
27	20204091103782	4/11/2020		19/11/2020			INCUMPLE	VP-GC	Tramitado - En Terminado-Rad. 20203050345951 fecha: 11-11-2020
28	20204091106272	5/11/2020		27/11/2020			INCUMPLE	VP-ESTC	Nota: No se evidencia en el Orfeo, documento anexo de respuesta.
29	20204091108302	5/11/2020		10/11/2020			INCUMPLE	VP-JDK	Tramitado - En Terminado-Rad. 20204090339461 - fecha: 2020/11/06
30	20204091110092	6/11/2020		30/11/2020			INCUMPLE	VP-PRE	Tramitado - Fuera de Terminado-Rad. 20216060006791 fecha: 12-01-2021

No.	Radicado	Fecha Entrada	Rad	Vence	Rad. Salida	Fec Rad Salida	Cumplimto	Dependencia	Seguimiento - OCI
31	20204091110712	6/11/2020		30/11/2020			INCUMPLE	VP-PRE	Tramitado - En Terminado - Rad. 20206040360761 fecha: 24-11-2020
32	20204091112812	6/11/2020		30/11/2020			INCUMPLE	VP-GC	Tramitado - En Terminado - Rad. 20203110346451 fecha: 12-11-2020
33	20204091117522	9/11/2020		24/11/2020			INCUMPLE	VP-JDK	Nota: No se evidencia en el Orfeo, documento anexo de respuesta. Tutela.
34	20204091122242	9/11/2020		24/11/2020			INCUMPLE	VP-GC	Tramitado - En Terminado - Rad. 20203030343901 fecha: 10-11-2020
35	20204091122282	9/11/2020		24/11/2020			INCUMPLE	VP-GC	Tramitado - En Terminado - Rad. 20203030343901 fecha: 10-11-2020
36	20204091122332	9/11/2020		24/11/2020			INCUMPLE	VP-GC	Tramitado - En Terminado - Rad.20203030343901 Fecha: 10-11-2020
37	20204091122372	9/11/2020		24/11/2020			INCUMPLE	VP-GC	Tramitado - En Terminado - Rad. 20203030343901 fecha: 10-11-2020
38	20204091123732	10/11/2020		2/12/2020			INCUMPLE	VP-EJCTV	Tramitado - En Terminado - Rad. 20205000349991 fecha: 17-11-2020
39	20204091134232	12/11/2020		4/12/2020			INCUMPLE	VP-ESTC	Nota: No se evidencia en el Orfeo, documento anexo de respuesta. El peticionario señala: Agradecemos la pronta atención que se preste a la misma y ordene a quien corresponda la respuesta al interesado. Así mismo para efectos de control, se solicita de la manera más atenta allegar copia de la respuesta a esta entidad.
40	20204091135182	12/11/2020		27/11/2020			INCUMPLE	VP-PRE	Tramitado - En Terminado - Rad. 20206040358191 fecha: 22-11-2020

No.	Radicado	Fecha Entrada	Rad	Vence	Rad. Salida	Fec Rad Salida	Cumplimto	Dependencia	Seguimiento - OCI
41	20204091141142	13/11/2020		7/12/2020			INCUMPLE	VP-ESTC	Nota: No se evidencia en el Orfeo, documento anexo de respuesta.
42	20204091149712	17/11/2020		1/12/2020			INCUMPLE	VP-GC	Tramitado - En Terminado Rad. 20203120361141 fecha: 24-11-2020
43	20204091150062	17/11/2020		1/12/2020			INCUMPLE	VP-ESTC	Nota: No se evidencia en el Orfeo, documento anexo de respuesta. El peticionario indica que: Solicito se me informe la fecha de entrega del túnel o vía de acceso entre Villeta (Cund.) Y el municipio de Guaduas.
44	20204091159792	19/11/2020		3/12/2020			INCUMPLE	VP-PRE	Tramitado - En Terminado Rad. 20206040369141 fecha: 30-11-2020
45	20204091172182	20/11/2020		14/12/2020			INCUMPLE	VP-PRE	Tramitado - Fuera de Terminado Rad. 20216060026061 fecha: 02-02-2021
46	20204091174992	23/11/2020		15/12/2020			INCUMPLE	VP-PRE	Tramitado - En Terminado Rad.20206040386901 Fecha: 15-12-2020
47	20204091180692	24/11/2020		27/11/2020			INCUMPLE	VP-JDK	Tramitado - En Terminado Rad. 20204090366801 fecha: 2020/11/27
48	20204091182362	24/11/2020		27/11/2020			INCUMPLE	VP-JDK	Tramitado - En Terminado Rad. 20204090361791 fecha 2020/11/24
49	20204091182802	24/11/2020		27/11/2020			INCUMPLE	VP-GC	Tramitado - En Terminado Rad. 20204090365301 fecha 2020/11/26
50	20204091187672	25/11/2020		10/12/2020			INCUMPLE	VP-JDK	Nota: No se evidencia en el Orfeo, documento anexo de respuesta.
51	20204091188372	25/11/2020		17/12/2020			INCUMPLE	VP-EJCTV	Tramitado - En Terminado Rad. 20205000381161 fecha: 11-12-2020

No.	Radicado	Fecha Entrada	Rad	Vence	Rad. Salida	Fec Salida	Rad	Cumplimto	Dependencia	Seguimiento - OCI
52	20204091189762	26/11/2020		18/12/2020				INCUMPLE	VP-GC	Tramitado - En Terminado - Rad. 20203050374541 fecha: 03-12-2020
53	20204091189912	26/11/2020		11/12/2020				INCUMPLE	PRESIDCIA	Nota: No se evidencia en el Orfeo, documento anexo de respuesta. El peticionario - DANE, indica que: Para tal efecto, se solicita enviar su respuesta antes de finalizar el mes de noviembre, a los funcionarios DANE Juan Sebastián Azcárate Romero y Marisol Sabogal a través del correo electrónico jsazcarater@dane.gov.co y msabogalh@dane.gov.co
54	20204091190022	26/11/2020		18/12/2020				INCUMPLE	VP-ESTC	Tramitado - Fuera de Terminado - Rad. 20212000032241 fecha: 08-02-2021
55	20204091194712	26/11/2020		1/12/2020				INCUMPLE	VP-JDK	Tramitado - En Terminado - Rad. 20204090368991 fecha 2020/11/30
56	20204091196192	27/11/2020		21/12/2020				INCUMPLE	VP-EJCTV	Nota: No se evidencia en el Orfeo, documento anexo de respuesta.
57	20204091196432	27/11/2020		21/12/2020				INCUMPLE	VP-ESTC	Nota: No se evidencia en el Orfeo, documento anexo de respuesta.

No.	Radicado	Fecha Entrada	Rad	Vence	Rad. Salida	Fec Salida	Rad	Cumplimto	Dependencia	Seguimiento - OCI
58	20204091197842	27/11/2020		14/12/2020				INCUMPLE		NOTA - Sin Dto. anexo de Rta, en comentarios se indica que: Con el presente correo electrónico, generado automáticamente por la Contraloría General de la República, se deja constancia del diligenciamiento del formulario relacionado con la información reportada en el SIRECI respecto de los procesos penales y con éste se debe cerrar los radicados ANI 20204091195182 y 20204091197842 - correo electrónico con radicado 20204091255332 del 11 de diciembre de 2020
59	20204091205832	30/11/2020		3/12/2020				INCUMPLE	VP-JDK	Tramitado - En Terminado - Rad. 20204090370061 fecha: 2020/12/01
60	20204091209262	1/12/2020		23/12/2020				INCUMPLE	VP-PRE	Tramitado - En Terminado - Rad. 20206030391061 fecha: 18-12-2020
61	20204091214592	2/12/2020		10/12/2020				INCUMPLE		Nota: No se evidencia en el Orfeo, documento anexo de respuesta.
62	20204091215092	2/12/2020		24/12/2020				INCUMPLE	VP-PRE	Tramitado - Fuera de Terminado - Rad. 20216060034821 fecha: 09-02-2021
63	20204091218232	3/12/2020		28/12/2020				INCUMPLE	VP-GC	Tramitado - En Terminado - Rad. 20203120393821 fecha: 21-12-2020
64	20204091219242	3/12/2020		18/12/2020				INCUMPLE	VP-ESTC	Nota: No se evidencia en el Orfeo, documento anexo de respuesta.

No.	Radicado	Fecha Entrada	Rad	Vence	Rad. Salida	Fec Salida	Rad	Cumplimto	Dependencia	Seguimiento - OCI
65	20204091224472	4/12/2020		21/12/2020				INCUMPLE	VP-ESTC	Nota: No se evidencia en el Orfeo, documento anexo de respuesta. El peticionario indica que: "le agradezco respuesta sobre esta obra"
66	20204091225642	4/12/2020		21/12/2020				INCUMPLE	VP-EJCTV	Tramitado - En Termin- Rad. 20205000378601 fecha: 09-12-2020
67	20204091226062	4/12/2020		29/12/2020				INCUMPLE		Tramitado - Fuera de Termin- Rad. 20213060001551 fecha: 05-01-2021
68	20204091230352	7/12/2020		22/12/2020				INCUMPLE	VP-EJCTV	Tramitado - Fuera de Termin- Rad. 20213070008901 fecha: 14-01-2021
69	20204091230832	7/12/2020		22/12/2020				INCUMPLE	VP-PRE	Tramitado - En Termin- Rad. 20206060391611 fecha: 18-12-2020
70	20204091236162	9/12/2020		23/12/2020				INCUMPLE	VP-EJCTV	Tramitado - En Termin- Rad. 20205000391791 fecha: 18-12-2020
71	20204091236442	9/12/2020		23/12/2020				INCUMPLE	VP-GC	Tramitado - En Termin- Rad. 20203030392671 fecha: 19-12-2020
72	20204091236472	9/12/2020		23/12/2020				INCUMPLE	VP-EJCTV	Tramitado - Fuera de Termin- Rad. 20215000009381 fecha: 14-01-2021
73	20204091240002	9/12/2020		14/12/2020				INCUMPLE	VP-JDK	Tramitado - En Termin- Rad. 20204090380351 fecha 2020/12/10

No.	Radicado	Fecha Entrada	Rad	Vence	Rad. Salida	Fec Rad Salida	Cumplimto	Dependencia	Seguimiento - OCI
74	20204091255972	11/12/2020		28/12/2020			INCUMPLE	VP-JDK	Nota: No se evidencia en el Orfeo, documento anexo de respuesta. El peticionario indica que: se le solicita que en el término de diez (10) días, contados a partir del recibo de la presente comunicación, se sirva allegar el siguiente informe:
75	20204091256862	14/12/2020		29/12/2020			INCUMPLE	VP-EJCTV	Tramitado - En Término- Rad. 20205000386611 fecha: 15-12-2020
76	20204091256882	14/12/2020		29/12/2020			INCUMPLE	VP-ADF	Nota: No se evidencia en el Orfeo, documento anexo de respuesta.
77	20204091263512	15/12/2020		30/12/2020			INCUMPLE	Presidencia -ANI	Tramitado - En Término- Rad. 20202000394961 fecha: 21-12-2020
78	20204091268012	15/12/2020		30/12/2020			INCUMPLE	VP-GC	Tramitado - En Término- Rad. 20203050403711 fecha: 30-12-2020
79	20204091269202	15/12/2020		30/12/2020			INCUMPLE	VP-EJCTV	Tramitado - En Término- Rad. 20205000392121 fecha: 18-12-2020
80	20204091272012	16/12/2020		31/12/2020			INCUMPLE	VP-PRE	Tramitado - En Término- Rad. 20206050400991 fecha: 28-12-2020
81	20204091275652	16/12/2020		31/12/2020			INCUMPLE	VP-JDK	Tramitado - En Término- Rad.20204090392211 Fecha: 2020/12/18

d)-Seguimiento a las solicitudes reportadas en el insumo del informe de atención al ciudadano del cuarto (4to) Trimestre de 2020-**En Término**.

No	Radicado	Fecha Entrada Rad	Vence	Rad Salida	Fec Rad Salida	Cumplimto	Estado	Dependencia	Seguimiento - OCI
1	20204090990362	7/10/2020	4/01/2021			EN TERMINO	Archivado	VP-CG	Tramitado en termino: Rad. 20203090353701 fecha: 19-11-2020
2	20204091024922	16/10/2020	13/01/2021	120204091024922_0001.pdf		EN TERMINO		VP-GC	Tramitado-Fuera de termino: Rad. 20213110011411 fecha: 18-01-2021
3	20204091025532	16/10/2020	13/01/2021	120204091025532_0001.pdf		EN TERMINO	Archivado NRR	VP-EJCTV	Nota: No se evidencia en el Orfeo, documento anexo de respuesta.
4	20204091029502	16/10/2020	13/01/2021	120204091029502_0001.pdf		EN TERMINO		VP-GC	Tramitado en termino: Rad. 20203050397021 fecha: 23-12-2020
5	20204091041502	20/10/2020	17/01/2021	120204091041502_0001.pdf		EN TERMINO		VP-CG	Nota: No se evidencia en el Orfeo, documento anexo de respuesta.
6	20204091048942	21/10/2020	18/01/2021	120204091048942_0001.pdf		EN TERMINO	Archivado	VP-EJCTV	Nota: No se evidencia en el Orfeo, documento anexo de respuesta.
7	20204091051232	22/10/2020	19/01/2021	120204091051232_0001.pdf		EN TERMINO	Archivado NRR	VP-GC	Nota: No se evidencia en el Orfeo, documento anexo de respuesta. En comentarios se indica que: Por favor archivar esta solicitud de plazo de cura debido a que la interventoría desistió de la solicitud de plazo de cura mediante la comunicación con radicado 20204091089052.
8	20204091058452	23/10/2020	20/01/2021	120204091058452_0001.pdf		EN TERMINO	Archivado	VP-EJCTV	Tramitado en termino: Rad. 20205000382791 fecha: 14-12-2020

No	Radicado	Fecha Entrada	Rad	Vence	Rad Salida	Fec Rad Salida	Cumplimto	Estado	Dependencia	Seguimiento - OCI
9	20204091078612	28/10/2020		25/01/2021	120204091078612_0001.pdf		EN TERMINO		VP-PRE	Tramitado-Fuera de termino: Rad. 20216060067061 fecha: 08-03-2021
10	20204091117132	8/11/2020		6/02/2021	120204091117132_0001.pdf		EN TERMINO		VP-PRE	Tramitado-Fuera de termino: Rad.2021606005907 1 Fecha: 02-03-2021
11	20204091135332	12/11/2020		10/02/2021			EN TERMINO		VP-GC	Nota: No se evidencia en el Orfeo, documento anexo de respuesta. Nota: 1- En el flujo Histórico del documento, se evidencia que 01/02/2021, hubo modificación en cuanto a la reasignación y modificación del radicado.
12	20204091156522	18/11/2020		16/02/2021	120204091156522_0001.pdf		EN TERMINO		VP-GC	Nota: No se evidencia en el Orfeo, documento anexo de respuesta.
13	20204091242602	10/12/2020		26/01/2021			EN TERMINO		VP-JDK	Nota: No se evidencia en el Orfeo, documento anexo de respuesta. - En comentarios se indica que: Petición resuelta a través de matriz publicada en SECOP.
14	20204091256872	14/12/2020		6/01/2021			EN TERMINO		VP-EJCTV	Nota: No se evidencia en el Orfeo, documento anexo de respuesta.
15	20204091264022	15/12/2020		7/01/2021			EN TERMINO		VP-GC	Tramitado-Fuera de termino: Rad.2021311000882 1 Fecha: 14-01-2021

No	Radicado	Fecha Entrada	Rad	Vence	Rad Salida	Fec Salida	Rad	Cumplimto	Estado	Dependencia	Seguimiento - OCI
16	20204091264042	15/12/2020		7/01/2021				EN TERMINO		VP-GC	Tramitado-Fuera de termino: Rad.2021306003071 1 Fecha: 05-02-2021
17	20204091265762	15/12/2020		7/01/2021				EN TERMINO		VP-EJCTV	Nota: No se evidencia en el Orfeo, documento anexo de respuesta. Informa a su vez que He intentado comunicarme vía telefónica sus oficinas de servicios al ciudadano pero no he tenido éxito.
18	20204091266012	15/12/2020		7/01/2021				EN TERMINO		VP-ESTC	Nota: No se evidencia en el Orfeo, documento anexo de respuesta.
19	20204091266142	15/12/2020		7/01/2021				EN TERMINO	Archivado	VP-PRE	Tramitado en termino: Rad. 206060400631 fecha: 28-12-2020
20	20204091268492	15/12/2020		15/03/2021	120204091268492_00001.pdf			EN TERMINO		VP-CG	Nota: No se evidencia en el Orfeo, documento anexo de respuesta.
21	20204091271122	16/12/2020		8/01/2021				EN TERMINO		VP-ESTC	Tramitado-Fuera de termino: Rad.2021702002026 1 Fecha: 27-01-2021
22	20204091272812	16/12/2020		8/01/2021				EN TERMINO		VP-GC	Sin Dto. Rta, en comentarios se informa que: De acuerdo con lo solicitado por Juan David Bermúdez, se reasigna este radicado al Área de Archivo y Correspondencia.

No	Radicado	Fecha Entrada	Rad	Vence	Rad Salida	Fec Rad Salida	Cumplimto	Estado	Dependencia	Seguimiento - OCI
23	20204091274312	16/12/2020		16/03/2021	120204091274312_0001.pdf		EN TERMINO		VP-GC	Nota: No se evidencia en el Orfeo, documento anexo de respuesta. -
24	20204091276392	17/12/2020		12/01/2021	120204091276392_0001.pdf		EN TERMINO		VP-PRE	Tramitado-Fuera de termino: Rad.20216030064441 Fecha: 05-03-2021
25	20204091295322	22/12/2020		7/01/2021			EN TERMINO		VP-GC	Tramitado en termino: Rad. 20213030000911 fecha: 05-01-2021
26	20204091295402	22/12/2020		15/01/2021			EN TERMINO		VP-JDK	Nota: No se evidencia en el Orfeo, documento anexo de respuesta. - En comentarios se indica que: Petición resuelta a través de matriz publicada en SECOP.
27	20204091296762	22/12/2020		15/01/2021			EN TERMINO		VP-ESTC	Nota: No se evidencia en el Orfeo, documento anexo de respuesta.
28	20204091296772	22/12/2020		15/01/2021			EN TERMINO		VP-GC	Tramitado en termino: Rad. 20213030004041 fecha: 07-01-2021
29	20204091298232	22/12/2020		22/03/2021	120204091298232_0001.pdf		EN TERMINO		VP-CG	Tramitado en termino: Rad. 20216030034621 fecha: 09-02-2021.
30	20204091300312	23/12/2020		18/01/2021			EN TERMINO		VP-EJCTV	Tramitado-Fuera de termino: 20213070090551 Fecha: 29-03-2021

No	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fec Rad Salida	Cumplimto	Estado	Dependencia	Seguimiento - OCI
31	20204091300542	23/12/2020	8/01/2021			EN TERMINO		VP-PRE	Tramitado-Fuera de termino:20216070028251 Fecha: 03-02-2021
32	20204091304502	23/12/2020	8/01/2021			EN TERMINO		VP-EJCTV	Tramitado-Fuera de termino:20215000013271 Fecha: 19-01-2021
33	20204091307892	24/12/2020	19/01/2021			EN TERMINO		VP-GC	Tramitado en termino: Rad. 20213050007941 fecha: 13-01-2021
34	20204091307922	24/12/2020	19/01/2021			EN TERMINO		VP-EJCTV	Tramitado en termino: Rad. 20215000000341 fecha: 04-01-2021
35	20204091308052	24/12/2020	19/01/2021			EN TERMINO		VP-GC	Tramitado en termino: Rad. 20213060001511 fecha: 05/01/2020
36	20204091313742	29/12/2020	21/01/2021			EN TERMINO		VP-EJCTV	Tramitado en termino: Rad. 20215000004601 fecha: 07-01-2021
37	20204091313792	29/12/2020	21/01/2021	120204091313792_00001.pdf		EN TERMINO		VP-EJCTV	Tramitado en termino: Rad. 20215000040441 fecha: 14-02-2021
38	20204091314592	29/12/2020	14/01/2021	120204091314592_00001.pdf		EN TERMINO		VP-EJCTV	Tramitado-Fuera de termino:20213070009871 Fecha: 15-01-2021
39	20204091314992	29/12/2020	21/01/2021			EN TERMINO		VP-ESTC	Nota: No se evidencia en el Orfeo, documento anexo de respuesta.
40	20204091316702	29/12/2020	21/01/2021			EN TERMINO		VP-PRE	Tramitado-Fuera de termino:20212000032501 Fecha: 08-02-2021

No	Radicado	Fecha Rad Entrada	Vence	Rad Salida	Fec Rad Salida	Cumplimto	Estado	Dependencia	Seguimiento - OCI
41	20204091316752	29/12/2020	21/01/2021			EN TERMINO		VP-PRE	Tramitado-Fuera de termino: Rad. 20216040011691 fecha: 18-01-2021
42	20204091319032	30/12/2020	22/01/2021			EN TERMINO		VP-PRE	Tramitado-Fuera de termino:20216060018671 Fecha: 26-01-2021
43	20204091323272	30/12/2020	15/01/2021			EN TERMINO		VP-PRE	Nota: No se evidencia en el Orfeo, documento anexo de respuesta.
44	20204091324612	31/12/2020	25/01/2021			EN TERMINO		VP-EJCTV	Tramitado-Fuera de termino:20213070028181 Fecha: 03-02-2021
45	20204091324732	31/12/2020	25/01/2021			EN TERMINO		VP-EJCTV	Tramitado-Fuera de termino:20215000033961 Fecha: 09-02-2021
46	20204091324752	31/12/2020	25/01/2021			EN TERMINO		VP-EJCTV	Tramitado-Fuera de termino:20215000058241 Fecha: 01-03-2021
47	20204091325062	31/12/2020	25/01/2021	120204091325062_00001.pdf		EN TERMINO		VP-CG	Tramitado-Fuera de termino:20213090015591 Fecha: 21-01-2021
48	20204091326132	31/12/2020	25/01/2021	120204091326132_00001.pdf		EN TERMINO		VP-GC	Tramitado en termino Rad. 20213110014651 fecha: 20-01-2021
49	20204091326222	31/12/2020	25/01/2021	120204091326222_00001.pdf		EN TERMINO		VP-GC	Tramitado en termino: Rad. 20213120004511 fecha: 07-01-2021

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

AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA - CONSULTA DE RADICADOS

DIGITE LOS 14 DIGITOS DEL RADICADO A CONSULTAR

20204090612002

Generar

El radicado finalizó su trámite. NO hay anexos para mostrar

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

AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA - CONSULTA DE RADICADOS	
DIGITE LOS 14 DIGITOS DEL RADICADO A CONSULTAR	<input type="text" value="20204090623512"/>
<input type="button" value="Generar"/>	
El radicado finalizó su trámite. NO hay anexos para mostrar	

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

AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA - CONSULTA DE RADICADOS

DIGITE LOS 14 DIGITOS DEL RADICADO A CONSULTAR

Generar

Radicado	Fecha Radicacion	Imagen
20203050220421	2020-08-03	Abrir Archivo Respuesta

El radicado finalizó su trámite.

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

AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA - CONSULTA DE RADICADOS	
DIGITE LOS 14 DIGITOS DEL RADICADO A CONSULTAR	<input type="text" value="20204090629432"/>
Generar	
El radicado 20204090629432, de fecha 2020-07-14 se encuentra en trámite, en la dependencia Vicepresidencia Juridica a cargo de NOTIFICACIONES	

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

AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA - CONSULTA DE RADICADOS

DIGITE LOS 14 DIGITOS DEL RADICADO A CONSULTAR

Generar

Radicado	Fecha Radicacion	Imagen
20206060229331	2020-08-10	Abrir Archivo Respuesta

El radicado finalizó su trámite.

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

AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA - CONSULTA DE RADICADOS	
DIGITE LOS 14 DIGITOS DEL RADICADO A CONSULTAR	<input type="text" value="20204090655592"/>
Generar	
El radicado finalizó su trámite. NO hay anexos para mostrar	

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

AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA - CONSULTA DE RADICADOS	
DIGITE LOS 14 DIGITOS DEL RADICADO A CONSULTAR	<input type="text" value="20204090667672"/>
<input type="button" value="Generar"/>	
El radicado finalizó su trámite. NO hay anexos para mostrar	

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

AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA - CONSULTA DE RADICADOS	
DIGITE LOS 14 DIGITOS DEL RADICADO A CONSULTAR	<input type="text" value="20204090677942"/>
<input type="button" value="Generar"/>	
El radicado finalizó su trámite. NO hay anexos para mostrar	

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

AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA - CONSULTA DE RADICADOS	
DIGITE LOS 14 DIGITOS DEL RADICADO A CONSULTAR	<input type="text" value="20204090688282"/>
<input type="button" value="Generar"/>	
El radicado finalizó su trámite. NO hay anexos para mostrar	

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

AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA - CONSULTA DE RADICADOS

DIGITE LOS 14 DIGITOS DEL RADICADO A CONSULTAR

Generar

El radicado 20204090706022, de fecha 2020-07-31 se encuentra en trámite, en la dependencia Vicepresidencia Juridica a cargo de FERNANDO AUGUSTO RAMIREZ LAGUADO (VICE)

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

AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA - CONSULTA DE RADICADOS	
DIGITE LOS 14 DIGITOS DEL RADICADO A CONSULTAR	<input type="text" value="20204090716482"/>
<input type="button" value="Generar"/>	
El radicado finalizó su trámite. NO hay anexos para mostrar	

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

AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA - CONSULTA DE RADICADOS	
DIGITE LOS 14 DIGITOS DEL RADICADO A CONSULTAR	<input type="text" value="20204090717132"/>
<input type="button" value="Generar"/>	
El radicado finalizó su trámite. NO hay anexos para mostrar	

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

AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA - CONSULTA DE RADICADOS	
DIGITE LOS 14 DIGITOS DEL RADICADO A CONSULTAR	<input type="text" value="20204090720182"/>
<input type="button" value="Generar"/>	
El radicado finalizó su trámite. NO hay anexos para mostrar	

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

AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA - CONSULTA DE RADICADOS	
DIGITE LOS 14 DIGITOS DEL RADICADO A CONSULTAR	<input type="text" value="20204090724562"/>
<input type="button" value="Generar"/>	
El radicado finalizó su trámite. NO hay anexos para mostrar	

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

AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA - CONSULTA DE RADICADOS	
DIGITE LOS 14 DIGITOS DEL RADICADO A CONSULTAR	<input type="text" value="20204090740742"/>
<input type="button" value="Generar"/>	
El radicado finalizó su trámite. NO hay anexos para mostrar	

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

AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA - CONSULTA DE RADICADOS	
DIGITE LOS 14 DIGITOS DEL RADICADO A CONSULTAR	<input type="text" value="20204090789822"/>
<input type="button" value="Generar"/>	
El radicado finalizó su trámite. NO hay anexos para mostrar	

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

AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA - CONSULTA DE RADICADOS	
DIGITE LOS 14 DIGITOS DEL RADICADO A CONSULTAR	<input type="text" value="20204090792742"/>
<input type="button" value="Generar"/>	
El radicado finalizó su trámite. NO hay anexos para mostrar	

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

AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA - CONSULTA DE RADICADOS

DIGITE LOS 14 DIGITOS DEL RADICADO A CONSULTAR

Generar

Radicado	Fecha Radicacion	Imagen
20206060291831	2020-10-02	Abrir Archivo Respuesta

El radicado finalizó su trámite.

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

AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA - CONSULTA DE RADICADOS	
DIGITE LOS 14 DIGITOS DEL RADICADO A CONSULTAR	<input type="text" value="20204090809912"/>
<input type="button" value="Generar"/>	
El radicado finalizó su trámite. NO hay anexos para mostrar	

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

AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA - CONSULTA DE RADICADOS	
DIGITE LOS 14 DIGITOS DEL RADICADO A CONSULTAR	<input type="text" value="20204090819812"/>
<input type="button" value="Generar"/>	
El radicado finalizó su trámite. NO hay anexos para mostrar	

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

AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA - CONSULTA DE RADICADOS	
DIGITE LOS 14 DIGITOS DEL RADICADO A CONSULTAR	<input type="text" value="20204090820282"/>
<input type="button" value="Generar"/>	
El radicado finalizó su trámite. NO hay anexos para mostrar	

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

AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA - CONSULTA DE RADICADOS	
DIGITE LOS 14 DIGITOS DEL RADICADO A CONSULTAR	<input type="text" value="20204090820722"/>
<input type="button" value="Generar"/>	
El radicado finalizó su trámite. NO hay anexos para mostrar	

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

AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA - CONSULTA DE RADICADOS	
DIGITE LOS 14 DIGITOS DEL RADICADO A CONSULTAR	<input type="text" value="20204090822102"/>
<input type="button" value="Generar"/>	
El radicado finalizó su trámite. NO hay anexos para mostrar	

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

AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA - CONSULTA DE RADICADOS

DIGITE LOS 14 DIGITOS DEL RADICADO A CONSULTAR

Generar

Radicado	Fecha Radicacion	Imagen
20203110193981	2020-07-10	Abrir Archivo Respuesta

El radicado finalizó su trámite.

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

AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA - CONSULTA DE RADICADOS

DIGITE LOS 14 DIGITOS DEL RADICADO A CONSULTAR

Generar

Radicado	Fecha Radicacion	Imagen
20203030200771	2020-07-16	Abrir Archivo Respuesta

El radicado finalizó su trámite.

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

AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA - CONSULTA DE RADICADOS

DIGITE LOS 14 DIGITOS DEL RADICADO A CONSULTAR

Generar

Radicado	Fecha Radicacion	Imagen
20204010191231	2020-07-08	Abrir Archivo Respuesta

El radicado finalizó su trámite.

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

AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA - CONSULTA DE RADICADOS

DIGITE LOS 14 DIGITOS DEL RADICADO A CONSULTAR

Generar

Radicado	Fecha Radicacion	Imagen
20204030196871	2020-07-13	Abrir Archivo Respuesta

El radicado finalizó su trámite.

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

AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA - CONSULTA DE RADICADOS	
DIGITE LOS 14 DIGITOS DEL RADICADO A CONSULTAR	<input type="text" value="20204090829742"/>
<input type="button" value="Generar"/>	
El radicado finalizó su trámite. NO hay anexos para mostrar	

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

AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA - CONSULTA DE RADICADOS	
DIGITE LOS 14 DIGITOS DEL RADICADO A CONSULTAR	<input type="text" value="20204090968512"/>
<input type="button" value="Generar"/>	
El radicado finalizó su trámite. NO hay anexos para mostrar	

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

AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA - CONSULTA DE RADICADOS	
DIGITE LOS 14 DIGITOS DEL RADICADO A CONSULTAR	<input type="text" value="20204090970282"/>
<input type="button" value="Generar"/>	
El radicado finalizó su trámite. NO hay anexos para mostrar	

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

AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA - CONSULTA DE RADICADOS	
DIGITE LOS 14 DIGITOS DEL RADICADO A CONSULTAR	<input type="text" value="20204090974252"/>
<input type="button" value="Generar"/>	
El radicado finalizó su trámite. NO hay anexos para mostrar	

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

AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA - CONSULTA DE RADICADOS	
DIGITE LOS 14 DIGITOS DEL RADICADO A CONSULTAR	<input type="text" value="20204090978242"/>
<input type="button" value="Generar"/>	
El radicado finalizó su trámite. NO hay anexos para mostrar	

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

Ciudadano | Portal ANI x https://orfeo.ani.gov.co/consulta/ x Correo: Luz Mary Hernandez Villa: x +
orfeo.ani.gov.co/consultaRadicados.php?PHPSESSID=&&krd=&dep_sel=&fecha_busq=&radicado=20204090978242

AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA - CONSULTA DE RADICADOS	
DIGITE LOS 14 DIGITOS DEL RADICADO A CONSULTAR	<input type="text" value="20204090982062"/>
Generar	
El radicado 20204090982062, de fecha 2020-10-05 se encuentra en trámite, en la dependencia GIT Financiero 2 a cargo de NESTOR RAUL PALACIOS SUESCUN	

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

Escribe aquí para buscar

8:15 a. m. 22/04/2021

AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA - CONSULTA DE RADICADOS	
DIGITE LOS 14 DIGITOS DEL RADICADO A CONSULTAR	<input type="text" value="20204090989382"/>
<input type="button" value="Generar"/>	
El radicado finalizó su trámite. NO hay anexos para mostrar	

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

AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA - CONSULTA DE RADICADOS	
DIGITE LOS 14 DIGITOS DEL RADICADO A CONSULTAR	<input type="text" value="20204091044682"/>
<input type="button" value="Generar"/>	
El radicado finalizó su trámite. NO hay anexos para mostrar	

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

AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA - CONSULTA DE RADICADOS	
DIGITE LOS 14 DIGITOS DEL RADICADO A CONSULTAR	<input type="text" value="20204091052152"/>
<input type="button" value="Generar"/>	
El radicado finalizó su trámite. NO hay anexos para mostrar	

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

AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA - CONSULTA DE RADICADOS	
DIGITE LOS 14 DIGITOS DEL RADICADO A CONSULTAR	<input type="text" value="20204091063392"/>
<input type="button" value="Generar"/>	
El radicado finalizó su trámite. NO hay anexos para mostrar	

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

AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA - CONSULTA DE RADICADOS	
DIGITE LOS 14 DIGITOS DEL RADICADO A CONSULTAR	<input type="text" value="20204091068422"/>
<input type="button" value="Generar"/>	
El radicado finalizó su trámite. NO hay anexos para mostrar	

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

AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA - CONSULTA DE RADICADOS	
DIGITE LOS 14 DIGITOS DEL RADICADO A CONSULTAR	<input type="text" value="20204091072232"/>
<input type="button" value="Generar"/>	
El radicado finalizó su trámite. NO hay anexos para mostrar	

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

AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA - CONSULTA DE RADICADOS	
DIGITE LOS 14 DIGITOS DEL RADICADO A CONSULTAR	<input type="text" value="20204091084052"/>
Generar	
El radicado finalizó su trámite. NO hay anexos para mostrar	

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

AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA - CONSULTA DE RADICADOS	
DIGITE LOS 14 DIGITOS DEL RADICADO A CONSULTAR	<input type="text" value="20204091096432"/>
<input type="button" value="Generar"/>	
El radicado finalizó su trámite. NO hay anexos para mostrar	

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

AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA - CONSULTA DE RADICADOS	
DIGITE LOS 14 DIGITOS DEL RADICADO A CONSULTAR	<input type="text" value="20204090829842"/>
Generar	
El radicado finalizó su trámite. NO hay anexos para mostrar	

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

AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA - CONSULTA DE RADICADOS	
DIGITE LOS 14 DIGITOS DEL RADICADO A CONSULTAR	<input type="text" value="20204090829842"/>
<input type="button" value="Generar"/>	
El radicado finalizó su trámite. NO hay anexos para mostrar	

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



AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA - CONSULTA DE RADICADOS	
DIGITE LOS 14 DIGITOS DEL RADICADO A CONSULTAR	<input type="text" value="20204090880652"/>
Generar	
El radicado 20204090880652, de fecha 2020-09-14 se encuentra en trámite, en la dependencia Vicepresidencia de Estructuración a cargo de RAFAEL FRANCISCO GOMEZ JIMENEZ	

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



AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA - CONSULTA DE RADICADOS

DIGITE LOS 14 DIGITOS DEL RADICADO A CONSULTAR

Generar

El radicado 20204090880842, de fecha 2020-09-14 se encuentra en trámite, en la dependencia Vicepresidencia de Estructuración a cargo de RAFAEL FRANCISCO GOMEZ JIMENEZ

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

AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA - CONSULTA DE RADICADOS	
DIGITE LOS 14 DIGITOS DEL RADICADO A CONSULTAR	<input type="text" value="20204090856372"/>
<input type="button" value="Generar"/>	
El radicado finalizó su trámite. NO hay anexos para mostrar	

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

AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA - CONSULTA DE RADICADOS

DIGITE LOS 14 DIGITOS DEL RADICADO A CONSULTAR

Generar

Radicado	Fecha Radicacion	Imagen
20203110204541	2020-07-21	Abrir Archivo Respuesta

El radicado finalizó su trámite.

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

AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA - CONSULTA DE RADICADOS	
DIGITE LOS 14 DIGITOS DEL RADICADO A CONSULTAR	<input type="text" value="20204091096872"/>
<input type="button" value="Generar"/>	
El radicado finalizó su trámite. NO hay anexos para mostrar	

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

AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA - CONSULTA DE RADICADOS	
DIGITE LOS 14 DIGITOS DEL RADICADO A CONSULTAR	<input type="text" value="20204091115082"/>
<input type="button" value="Generar"/>	
El radicado finalizó su trámite. NO hay anexos para mostrar	

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

AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA - CONSULTA DE RADICADOS	
DIGITE LOS 14 DIGITOS DEL RADICADO A CONSULTAR	<input type="text" value="20204091126292"/>
<input type="button" value="Generar"/>	
El radicado finalizó su trámite. NO hay anexos para mostrar	

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

AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA - CONSULTA DE RADICADOS	
DIGITE LOS 14 DIGITOS DEL RADICADO A CONSULTAR	<input type="text" value="20204091130482"/>
<input type="button" value="Generar"/>	
El radicado finalizó su trámite. NO hay anexos para mostrar	

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

AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA - CONSULTA DE RADICADOS	
DIGITE LOS 14 DIGITOS DEL RADICADO A CONSULTAR	<input type="text" value="20204091147352"/>
<input type="button" value="Generar"/>	
El radicado finalizó su trámite. NO hay anexos para mostrar	

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

AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA - CONSULTA DE RADICADOS	
DIGITE LOS 14 DIGITOS DEL RADICADO A CONSULTAR	<input type="text" value="20204091153292"/>
<input type="button" value="Generar"/>	
El radicado finalizó su trámite. NO hay anexos para mostrar	

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

AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA - CONSULTA DE RADICADOS	
DIGITE LOS 14 DIGITOS DEL RADICADO A CONSULTAR	<input type="text" value="20204091153452"/>
<input type="button" value="Generar"/>	
El radicado finalizó su trámite. NO hay anexos para mostrar	

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

AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA - CONSULTA DE RADICADOS

DIGITE LOS 14 DIGITOS DEL RADICADO A CONSULTAR

Generar

Radicado	Fecha Radicacion	Imagen
20216060026061	2021-02-02	Abrir Archivo Respuesta

El radicado finalizó su trámite.

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

AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA - CONSULTA DE RADICADOS	
DIGITE LOS 14 DIGITOS DEL RADICADO A CONSULTAR	<input type="text" value="20204091181892"/>
<input type="button" value="Generar"/>	
El radicado finalizó su trámite. NO hay anexos para mostrar	

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

AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA - CONSULTA DE RADICADOS	
DIGITE LOS 14 DIGITOS DEL RADICADO A CONSULTAR	<input type="text" value="20204091214502"/>
<input type="button" value="Generar"/>	
El radicado finalizó su trámite. NO hay anexos para mostrar	

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

AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA - CONSULTA DE RADICADOS

DIGITE LOS 14 DIGITOS DEL RADICADO A CONSULTAR

Generar

Radicado	Fecha Radicacion	Imagen
20212000014991	2021-01-21	Abrir Archivo Respuesta

El radicado finalizó su trámite.

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

AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA - CONSULTA DE RADICADOS

DIGITE LOS 14 DIGITOS DEL RADICADO A CONSULTAR

Generar

Radicado	Fecha Radicacion	Imagen
20213090007931	2021-01-13	Abrir Archivo Respuesta

El radicado finalizó su trámite.

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

AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA - CONSULTA DE RADICADOS	
DIGITE LOS 14 DIGITOS DEL RADICADO A CONSULTAR	<input type="text" value="20204091250282"/>
Generar	
El radicado finalizó su trámite. NO hay anexos para mostrar	

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