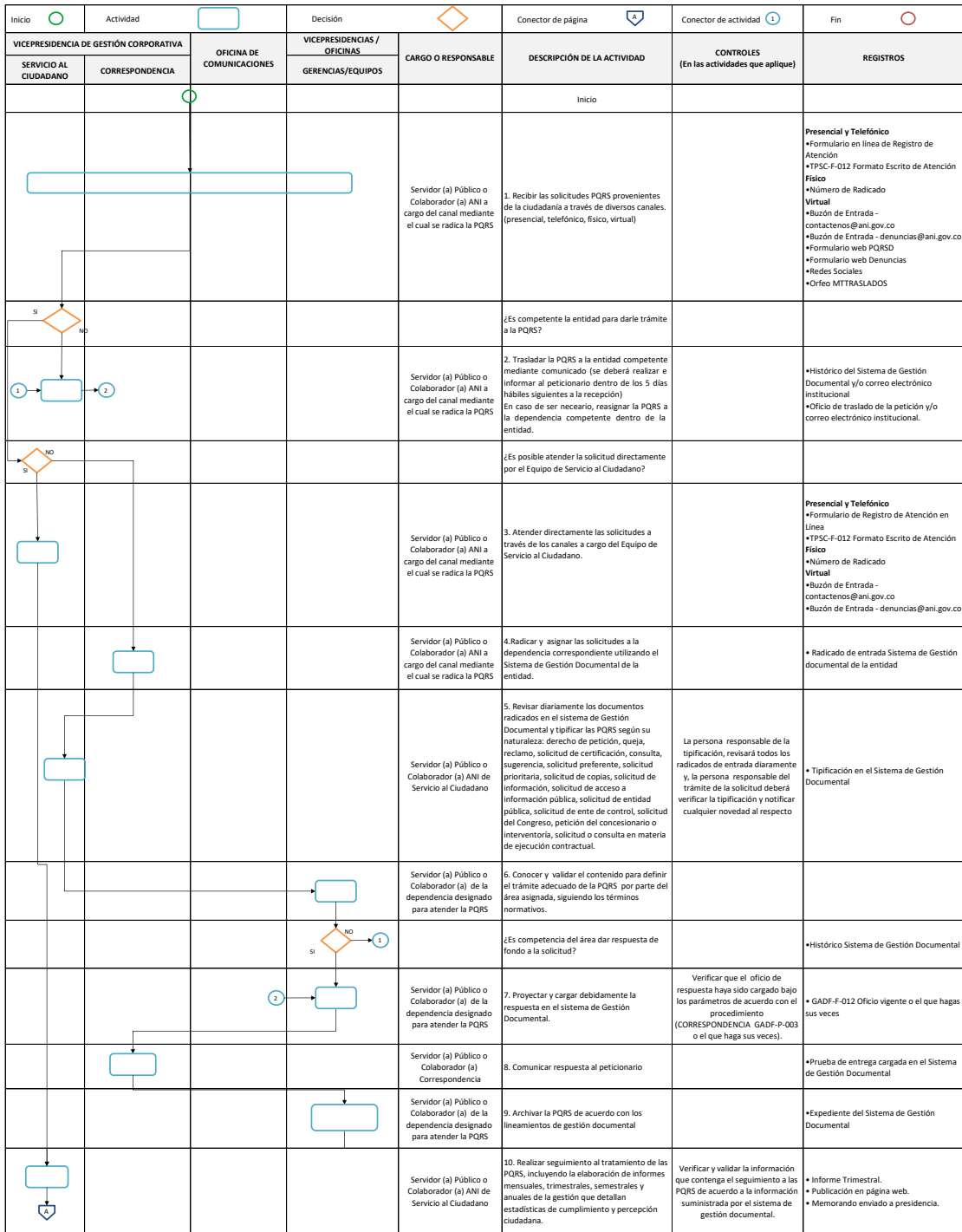




ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PARTES INTERESADAS					
TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN					
CÓDIGO	TPSC-P-001	VERSIÓN	018	FECHA	8/11/2023
OBJETIVO	Dar respuesta clara y oportuna a las peticiones generadas por la ciudadanía con la calidad adecuada a través de la administración del sistema de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de la Agencia, en concordancia con los lineamientos en materia de Política Nacional de Servicio al Ciudadano, con el fin de garantizar el derecho de presentar solicitudes respetuosas a las autoridades y de recibir respuesta, promoviendo la transparencia y mejora permanente en los servicios que presta la Agencia.				
ALCANCE	El procedimiento, que es transversal a toda la Entidad, inicia con la recepción de la solicitudes a través de los diferentes canales (Presencial, telefónico, físico, virtual), continúa con el trámite y respuesta, para terminar con la generación de informes realizados por el Equipo de Servicio al Ciudadano del seguimiento a la Gestión de las PQRS.				
RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO		VICEPRESIDENTE DE GESTIÓN CORPORATIVA			





ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PARTES INTERESADAS				
TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN				
CÓDIGO	TPSC-P-001	VERSIÓN	018	FECHA
OBJETIVO	Dar respuesta clara y oportuna a las peticiones generadas por la ciudadanía con la calidad adecuada a través de la administración del sistema de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias a las autoridades y de recibir respuesta, promoviendo la transparencia y mejora permanente en los servicios que presta la Agencia.			
ALCANCE	El procedimiento, que es transversal a toda la Entidad, inicia con la recepción de las solicitudes a través de los diferentes canales (Presencial, telefónico, físico, virtual), continúa con el trámite y respuesta, para terminar con la generación de informes realizados por el Equipo de Servicio al Ciudadano del seguimiento a la Gestión de las PQRS.			
RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO	VICEPRESIDENTE DE GESTIÓN CORPORATIVA			

VICEPRESIDENCIA DE GESTIÓN CORPORATIVA		OFICINA DE COMUNICACIONES	VICEPRESIDENCIAS / OFICINAS GERENCIAS/EQUIPOS	CARGO O RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	CONTROLES (En las actividades que aplique)	REGISTROS
SERVICIO AL CIUDADANO	CORRESPONDENCIA						
				Servidor (a) Público o Colaborador (a) ANI	11. Proponer e implementar las acciones de mejora, en el caso en el que se identifique su necesidad en el proceso de seguimiento interno a la gestión de las PQRS dentro de la entidad. Adeleantar las acciones correctivas y/o de mejora establecidas en el marco de la mejora continua conforme con el procedimiento denominado "Acciones Correctivas o de Mejora" (SEPG-P-003 o el que haga sus veces). Fin		• Plan de Mejoramiento por Procesos PMP • Plan de Mejoramiento Institucional PMI

OBSERVACIONES

0. Se entenderá por PQRS las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Consultas, Solicitudes de Información y Solicitudes de Acceso a la Información Pública, y modalidades de petición numeradas en la actividad 5 de Tipificación.

1. Recepción de PQRS:
Canales de atención
- **Canal Medio Físico:** Se reciben las PQRS presentadas en medio escrito en la ventanilla de correspondencia de la ANI en la dirección Calle 24A # 59 -42 Edificio T4 piso 2 en el horario de 8:00 am a 5:00 pm en jornada continua.
- **Canal Presencial:** Se atiende a la ciudadanía y personas usuarias y, se reciben las PQRS que formulan personalmente en la Oficina de Servicio al Ciudadano en el horario de 8:00 am hasta las 5:00 pm, las cuales pueden ser presentadas de forma escrita en formatos propios o, en el formato Escrito de Atención TPSC-F-012.
- **Canal Telefónico:** Se atienden las solicitudes verbales que formule la ciudadanía y personas usuarias a través de las líneas: (PBR) (501) 4848860, Línea gratuita nacional 01 8000 410151, Línea Celular 3052971944 y línea exclusiva de denuncias (601) 4848861. El registro de las atenciones telefónicas se hará en el formulario en línea de Registro de atención y las PQRS que requieran de atención y revisión de fondo, serán registradas en el formato TPSC-F-012 Formato Escrito de Atención, y deberán ser radicadas máximo el día siguiente hábil de su recepción, para el trámite respectivo.
- **Canal Virtual:** Se reciben las PQRS que se formulan por medio del Formulario PQRS web y el formulario web de denuncias, disponibles en la página de la Entidad, los buzones de correo electrónico Institucional contactenos@ani.gov.co y denuncias@ani.gov.co y las Redes Sociales (Fan Page y Chat).
- De los anteriores canales mencionados, serán preferentes para atención de denuncias: Línea telefónica denuncias 6014848861; el correo electrónico denuncias@ani.gov.co y el formulario web de denuncias. -Las denuncias recibidas por cualquiera de los canales, deberán remitirse y/o asignarse al Equipo de Servicio al Ciudadano quien será el encargado de escalar conforme a la normatividad vigente de acuerdo con la actividad 10 del presente procedimiento.
-Las Redes Sociales (Fan Page y Chat), Opera de manera excepcional si y solo si, se encuentra habilitada la funcionalidad de mensaje directo. En estos casos, el servidor (a) o responsable del manejo de la cuenta de la Agencia Nacional de Infraestructura, en la red social respectiva, deberá remitir la solicitud a contactenos@ani.gov.co para su trámite.
-Todas las PQRS deben quedar radicadas en el sistema de gestión documental y contar con la información necesaria para su trámite y trazabilidad, a excepción, de aquellas que puedan ser atendidas directamente por el Equipo de Servicio al Ciudadano.
- En los eventos de PQRS elevadas por comunidades indígenas, se tendrá en cuenta que: si la PQRS es verbal, y la comunidad cuenta con lengua hablada y no escrita, deberá filmarse su petición, en los eventos en que se presenta la petición por escrito al contar con lengua escrita, las personas profesionales de la entidad que tengan a cargo su atención, en ambos casos, deberán recepcionarla por cualquier mecanismo idóneo y, acto seguido, consultar con el Ministerio de Cultura - Dirección de Poblaciones, aportando la petición presentada por la comunidad, la persona intérprete que corresponda a la lengua indígena en que se expresa la solicitud, de manera que pueda procederse con los trámites que lleven a la traducción y/o interpretación de la petición, a la proyección de la respuesta y su respectiva traducción y/o interpretación y comunicación.
- Para las solicitudes que ingresan a través del correo contactenos@ani.gov.co, El Grupo de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones realizará periódicamente el Backup del correo electrónico contactenos@ani.gov.co.

2. Remisión y traslado de las PQRS:
- Cuando se trate de una petición en la que la Agencia Nacional de Infraestructura no es la competente para dar trámite, la persona servidora o contratista a cargo de la respuesta, trasladará la petición a la entidad competente dentro de los cinco (05) días hábiles siguientes al de la recepción comunicando al peticionario acerca del traslado.
- Cuando la Vicepresidencia, Oficina, Gerencia, Grupo, Equipo o la persona servidora pública al cual fue asignada la PQRS, no sea competente para conocer, tramitar y resolver la misma, de forma inmediata, o a más tardar al día siguiente de su asignación, deberá reasignarlo a través del sistema de gestión documental al área competente y hacer la anotación respectiva en el histórico del sistema.

3. Atención directa a las solicitudes a través de los canales a cargo del Equipo de Servicio al Ciudadano:
- En los casos en los que el Equipo de Servicio al Ciudadano reciba solicitudes relacionadas con orientación de canales y preguntas frecuentes que no requieran un trámite al interior de la ANI, no será necesaria su radicación. Se dará respuesta verbal o escrita al peticionario, se trasladará a la entidad competente en los casos en que haya lugar y, se registrará su atención, en los formatos dispuestos para la atención de las solicitudes a través de los canales presencial o telefónico, según corresponda.

4. Radicación y asignación de las PQRS:
De acuerdo con el canal de recepción de las PQRS se aplicarán los siguientes tratamientos.
Presencial
El registro de las solicitudes atendidas de manera presencial se hará mediante el Formato Escrito de Atención TPSC-F-012 y aquellas que requieran un trámite interno, serán radicadas en la ventanilla de correspondencia y asignadas en el sistema de gestión documental por parte de los colaboradores de correspondencia.
Telefónico
Las solicitudes atendidas telefónicamente que requieran trámite interno, se deberán registrar en el formato TPSC-F-012 Formato Escrito de Atención y radicar en la ventanilla de correspondencia, para informar al peticionario su número de radicado.
Físico
La radicación y asignación de las solicitudes que se reciben en la ventanilla de correspondencia, se hará por parte de los colaboradores del Grupo de Correspondencia en el sistema de gestión documental en el momento de su recibo.
Virtual
Las solicitudes que se reciben a través del correo institucional contactenos@ani.gov.co se redirigen por parte del Equipo de Servicio al Ciudadano indicando el área competente y tipo de solicitud a al correo electrónico dispuesto por correspondencia para su respectiva radicación y asignación en el sistema de gestión documental.
- Las solicitudes que se reciben a través del correo de denuncias@ani.gov.co y que de acuerdo con su revisión y verificación corresponden a otro tipo de solicitudes, se redirigen por parte del Equipo de Servicio al Ciudadano indicando el área competente y tipo de solicitud al correo establecido por la correspondencia para su respectiva radicación y asignación en el sistema de gestión documental.
- Las solicitudes que ingresan a través de los formularios web de PQRS y usuario Orfeo "MTRASLADOS", quedan automáticamente radicadas en el sistema de gestión documental y, su asignación y tipificación se realiza desde el Equipo de Servicio al Ciudadano.
- Las solicitudes recibidas a través de los correos institucionales no establecidos para recepción de PQRS y redes sociales de la ANI, se remitirán al correo contactenos@ani.gov.co para ser redireccionada, radicada y asignada en el sistema de gestión documental.

5. Tipificación de las PQRS:
El Equipo de Servicio al Ciudadano realizará la lectura en el sistema de gestión documental de los documentos radicados diariamente y, tipificará las PQRS según se trate, cómo:
PETICIÓN: Toda persona tiene derecho de presentar peticiones respetuosas a las autoridades, por motivos de Interés particular o general y, a obtener pronta resolución. Toda petición se resolverá dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.
PETICIÓN DE INFORMACIÓN: Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, a la Agencia Nacional de Infraestructura con el fin de que se brinde información u orientación relacionada con los servicios propios de la Entidad.
Términos de Respuesta: Persona natural o jurídica privada 10 días hábiles, siguientes a la recepción de solicitud de entidad pública o ente de control, 10 días hábiles siguientes a la recepción - Miembros del congreso, 5 días hábiles siguientes a la recepción.
ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA: Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, a la Agencia Nacional de Infraestructura con el fin de toda persona puede conocer sobre la existencia y acceder a la información pública en posesión o bajo control de los sujetos obligados, bien sea que la genere, obtenga, adquiera, o controle en su calidad de tal.
Término de respuesta es de 10 días hábiles siguientes a la recepción.
PETICIÓN DE DOCUMENTACIÓN: Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, a la Agencia Nacional de Infraestructura con el fin de obtener copia auténtica o fotocopias de documentos que reposan en la Entidad. Términos de Respuesta: 10 días hábiles, siguientes a la recepción.
PETICIÓN DE CONSULTA: Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, a la Agencia Nacional de Infraestructura relacionado con los temas a cargo de esta y dentro del marco de su competencia, cuya respuesta no es de obligatorio cumplimiento. Términos de Respuesta: 30 días hábiles, siguientes a la recepción.
SUGERENCIA: Es el consejo o idea que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, a la Agencia Nacional de Infraestructura, para el mejoramiento de los servicios a cargo de la Entidad. Términos de Respuesta: 15 días hábiles, siguientes a la recepción.
QUEJA: Es la insatisfacción verbal o escrita que hace una persona natural o jurídica, pública o privada a la Agencia Nacional de Infraestructura con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Entidad en desarrollo de sus funciones. Términos de Respuesta: 10 días hábiles, siguientes a la recepción.
RECLAMO: Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción que hace una persona natural o jurídica pública o privada a la Agencia Nacional de Infraestructura sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Entidad. Términos de Respuesta: 15 días hábiles, siguientes a la recepción.
DENUNCIA: Es la declaración que efectúa una persona para poner en conocimiento unos hechos que pueden llegar a constituir un delito, con el fin de activar los mecanismos de investigación y sanción.
SOLICITUDES ENTES DE CONTROL: Son aquellas peticiones verbales o escritas que elevan los Entes de Control a la Entidad. Término de respuesta diez (10) días hábiles siguientes a la recepción salvo que estas contengan un plazo diferente.
SOLICITUDES ENTIDADES PÚBLICAS: Son aquellas peticiones verbales o escritas que elevan las Entidades Públicas a la Agencia. Término de respuesta diez (10) días hábiles siguientes a la recepción.
SOLICITUDES CONGRESO: Son aquellas peticiones remitidas por el Congreso de la República. Término de respuesta cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción. Se exceptúan las solicitudes de observaciones o comentarios a proyectos de Ley.
Nota: Cuando se reciban solicitudes del Congreso, estas deberán asignarse a Presidencia directamente para su tratamiento con copia a los equipos que brindan apoyo a las respuestas.
SOLICITUDES EN MATERIA DE EJECUCIÓN CONTRACTUAL: Son aquellas solicitudes que se surten y recaen sobre un contrato que se tiene con la Agencia. Término de Respuesta (3 meses), sin perjuicio de los plazos establecidos en el contrato de concesión.
SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA: Solicitudes que hace la ciudadanía respecto a la información pública de la Agencia Nacional de Infraestructura. Término de respuesta diez (10) días hábiles siguientes a la recepción.
- Únicamente el Equipo de Servicio al Ciudadano tipificará los documentos que contengan una solicitud.
- Si la persona servidora o contratista a cargo del trámite de una petición advierte que la modalidad no corresponde al contenido de esta o que se encuentra mal tipificada solicitará de manera inmediata, a más tardar al día siguiente de su asignación, la modificación al Equipo de Servicio al Ciudadano, con la debida justificación, del cambio o eliminación.



ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PARTES INTERESADAS			
TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN			
CÓDIGO	TPSC-P-001	VERSIÓN	018
FECHA	8/11/2023		
OBJETIVO	Dar respuesta clara y oportuna a las peticiones generadas por la ciudadanía con la calidad adecuada a través de la administración del sistema de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de la Agencia, en concordancia con los lineamientos en materia de Política Nacional de Servicio al Ciudadano, con el fin de garantizar el derecho de presentar solicitudes respetuosas a las autoridades y de recibir respuesta, promoviendo la transparencia y mejora permanente en los servicios que presta la Agencia.		
ALCANCE	El procedimiento, que es transversal a toda la Entidad, inicia con la recepción de las solicitudes a través de los diferentes canales (Presencial, telefónico, físico, virtual), continúa con el trámite y respuesta, para terminar con la generación de informes realizados por el Equipo de Servicio al Ciudadano del seguimiento a la Gestión de las PQRS.		
RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO	VICEPRESIDENTE DE GESTIÓN CORPORATIVA		

- 6. Conocimiento y validación del contenido y trámite de la PQRS:**
- La persona funcionaria o contratista a la cual fue asignada la solicitud, deberá dar respuesta oportuna, clara y de fondo a la persona peticionaria en los términos de ley, en los asuntos sobre los que se tiene competencia y redireccionar y trasladar los asuntos sobre los que no se tiene competencia.
 - En el caso de que la respuesta a una solicitud sea sujeta a varias dependencias, si alguna de las dependencias advierte que existe otra área competente para responder, que no fue incluida desde su ingreso, informará directamente por el sistema de gestión documental a dicha área, a más tardar al día hábil siguiente, indicándole que apoye la elaboración y entrega, dentro de los términos de la respuesta en lo que le corresponda; si esta, por el contrario, estima no ser competente para contestar, deberá dejar la anotación en el histórico del sistema de gestión documental. Cada líder designado entregará la respuesta que corresponde a su área, a la dependencia que tenga el mayor número de inquietudes por resolver y la persona el servidor designado de esta consolidará una única respuesta, velando porque su contestación se radique antes del vencimiento del término legal. Si un área solicita un insumo a otra, para brindar respuesta, esta deberá facilitarse en un plazo máximo de 2 días hábiles.
 - Cuando se trate de petición incompleta u oscura o se requiera documentos o trámites adicionales para proceder a dar respuesta, deberá darse el trámite señalado en el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015 que sustituyó el artículo 17 de la Ley 1437 de 2011, en el sentido de requerir a la persona peticionaria dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que complete, anexe los documentos o efectúe alguna actuación en el término máximo de un (1) mes. En caso de que la persona peticionaria no la aclare en el término legal de 1 mes se debe dejar constancia del desistimiento, firmada por la persona servidora pública competente de dar respuesta a la PQRS, comunicar de esta actuación a la persona peticionaria y archivar la PQRS.
 - Cuando se trate de petición anónima o con domicilio y/o datos de contacto desconocidos, se deberá proyectar la respuesta y solicitar al Equipo de Servicio al Ciudadano adelantar el trámite de Notificación por Aviso de Notificación por Aviso de Notificación en el espacio de notificaciones de la página web de la ANI y en un lugar de acceso al público de la sede en la que se interpuso la petición, hasta por el término de cinco (5) días.
 - En caso de ser una petición reiterativa o múltiple ya resuelta, se puede dar respuesta remitiéndose a respuesta anterior de conformidad con lo señalado en el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015 que sustituyó el artículo 19 de la Ley 1437 de 2011.
 - En caso de que más de diez (10) personas formulen peticiones análogas, de información, de interés general o de consulta, se podrá dar una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación, en la página web y se entregará copias de esta a quienes las solicite, de conformidad con el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015 que sustituyó el artículo 22 de la Ley 1437 de 2011.
 - En el caso de las solicitudes de información pública a las que restringe el acceso a la información con carácter de reservado, se debe dar el trámite contemplado en el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015 que sustituyó los artículos 24, 25, 26 y 27 de la Ley 1437 de 2011 y el artículo 26 de la Ley 1712 de 2014, corregido por el artículo 4 del Decreto 1494 de 2015.
 - En caso de necesitar prórroga de plazo para contestar la petición, se debe informar a la persona peticionaria que no se puede responder la petición dentro de los términos, indicándole el término en el que se resolverá la petición de fondo, el cual no podrá exceder el doble del inicialmente previsto, de conformidad con el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015 que sustituyó el parágrafo del artículo 14 de la Ley 1437 de 2011/ Art. 14. Parágrafo. La solicitud de prórroga debe realizarse mediante oficio y tener las mismas características formales de la respuesta.
 - En caso de que en el término de trámite de la PQRS se presente desistimiento expreso o tácito de la petición se debe realizar el procedimiento previsto en el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015 que sustituyó los artículos 17 y 18 de la Ley 1437 de 2011 y proceder al archivo de la petición.
- 7. Proyecto y carga de respuesta en el Sistema de Gestión Documental:**
- La persona servidora pública asignada para dar respuesta de fondo a la PQRS debe proyectar la respuesta, cargarla debidamente en el sistema de gestión documental y, ponerla en conocimiento del jefe de la dependencia quien debe revisar y avalar mediante su firma, que la misma está sujeta con la normatividad vigente.
 - Si una petición está repetida en el sistema, deberá anexarse la respuesta en cada uno de los radicados.
 - Los oficios de respuesta a terceros deberán llevar únicamente los vistos buenos del gerente y de los apoyos financiero, técnico y/o jurídico según se requiera. Se admitirán, en principio, hasta 4 vistos buenos por oficio de respuesta, sin perjuicio de aquellas cuya respuesta requiera un número mayor.
- 8. Comunicación de la respuesta al solicitante.**
- Las peticiones deberán resolverse y comunicarse a los peticionarios dentro de los términos legales establecidos para cada modalidad de petición, los cuáles serán contabilizados a partir de la fecha de su recepción.
 - El Equipo de correspondencia comunicará los oficios de respuesta a terceros por medio de envío de dirección electrónica a través del correo correspondencia@ani.gov.co y envío físico mediante correo certificado, a las direcciones del destinatario relacionadas en el oficio.
 - Si una petición no cuenta con una dirección de contacto para comunicar la respuesta o la que es suministrada por el peticionario está errada o es inexistente, la persona funcionaria o contratista deberá solicitar al Equipo de Servicio al Ciudadano la publicación de la respuesta, debidamente firmada por el autorizado y con el radicado de salida, en la cartelera de la entidad, por un término de cinco (5) días. Una vez transcurrido el término anterior, la respuesta será publicada en la página web, en el espacio de notificaciones por aviso, por otros cinco (5) días más, a efectos de garantizar su comunicación. Igualmente, podrá remitir la respuesta al Personero (a) o Alcalde Municipal que se extraiga de la petición, para que bajo el principio de coordinación apoyen la comunicación de esta. El Equipo de Servicio al Ciudadano realizará el trámite de notificación y, remitirá la evidencia al encargado de la respuesta, con el objetivo de que se anexe al expediente documental.
- 9. Archivo de la PQRS:**
- Una vez se remita la respuesta a la persona peticionaria y se verifique que quedó debidamente vinculada al radicado padre de la solicitud, el encargado de dar respuesta podrá proceder al archivo del radicado.
- 10. Seguimiento efectuado al tratamiento a las PQRS:**
- El Equipo de Servicio al Ciudadano de la Vicepresidencia de Gestión Corporativa y la Oficina de Control Interno, podrán solicitar información sobre el trámite dado a las PQRS en cualquier momento, con el objetivo de realizar seguimiento.
 - Sin perjuicio de lo anterior, el Equipo de Servicio al Ciudadano realizará los siguientes informes de seguimiento:
 - Avisos semanales informativos y de vencimientos al interior de la Entidad, los cuales serán remitidos a los vicepresidentes y jefes de Oficina.
 - Informe mensual de la atención y trámite a las PQRS, asignadas en el mes inmediatamente anterior, el cual será remitido a los vicepresidentes y jefes de Oficina.
 - Informe trimestral de seguimiento de la atención y trámite a las PQRS al interior de la Agencia, conforme a los requisitos legales.
 - La Oficina de Control Interno realizará un informe semestral sobre las PQRS.
- 11. Acciones de mejora - Gestión PQRS:**
- Para la implementación de las acciones de mejora identificadas en el proceso de seguimiento de las PQRS que realiza control interno, las áreas en relación con su gestión, deberán realizar las acciones de corrección aplicando el procedimiento de ACCIONES CORRECTIVAS establecido en el formato que se establezca conforme a la metodología vigente.

CONTROL DE CAMBIOS			REQUISITOS APLICABLES
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN	
001	15/08/2013	Actualización acorde a la NTCGP1000-2009.	• Constitución Política artículo 23. • 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 los Contencioso Administrativo).
002	16/12/2014	Actualización del Procedimiento.	• Ley 5 de 1992 (Por la cual se expide el Reglamento del Congreso; el Senado y la Cámara de Representantes), Artículo 258. • Ley 1381 de 2010 (Ley de Lenguas Nativas). • Ley 1437 de 2011 (Código Procedimiento Administrativo y Contencioso Administrativo).
003	13/03/2015	Actualización acorde a nueva normatividad y formato de atención al ciudadano.	• Ley 1581 de 2012 (Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales). • Ley 1712 de 2014 (Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones).
004	31/07/2015	Actualización del Procedimiento.	• Ley 87 de 1993 - Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones.
005	30/10/2015	Actualización de las observaciones del presente documento.	• Ley 190 de 1995 - Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa. • Ley 256 de 1996 - Por la cual se dictan normas sobre competencia desleal.
006	12/02/2016	Ajuste a cumplimiento de normatividad en observaciones.	• Ley 412 de 1997 - Por la cual se aprueba la "Convención Interamericana contra la Corrupción", suscrita en Caracas el 29 de marzo de mil novecientos noventa y seis. • Ley 599 de 2000 - Por la cual se expide el Código Penal.
007	5/08/2016	Actualización normatividad vigente y ajuste a las observaciones.	• Ley 668 de 2001 - Por medio de la cual se declara anualmente el 18 de agosto como Día Nacional de la Lucha Contra la Corrupción.
008	20/12/2016	Actualizaciones sobre lengua indígena y herramientas de accesibilidad para discapacidad.	• Decreto 1537 de 2001 - Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 87 de 1993 en cuanto a elementos técnicos y administrativos que fortalezcan el sistema de control interno de las entidades y organismos del Estado.
009	16/05/2017	Actualización y ajuste de las observaciones del procedimiento.	• Ley 850 de 2003 - Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas. • Ley 970 de 2005 - Por medio de la cual se aprueba la "Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción", adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas.
010	15/09/2017	Modificación de términos y ajuste de la Normatividad Vigente.	• Ley 1150 de 2007 - Por medio de la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la Ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la contratación con Recursos Públicos.
011	22/12/2017	Modificación atendiendo lo establecido en la Resolución 1529 del 6 noviembre de 2017 expedida por la Vicepresidencia Jurídica.	• Ley 1151 de 2007 - Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2006 - 2010 • Decreto 1377 de 2013 (Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012).
012	24/10/2018	Ajuste a las observaciones y líder de procedimiento.	• Decreto 2623 de 2009 (Crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano). • Decreto 1474 de 2011 (Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública).
013	28/12/2018	Ajuste en las observaciones del documento al correo electrónico para la atención de denuncias.	• Decreto 019 de 2012 (Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública).
014	27/04/2020	Ajuste en las observaciones del documento inclusión de lineamientos y retroalimentación de algunas de las notas existentes.	• Decreto 103 de 2015 (Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones). • Decreto 1166 del 19 de julio 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).
015	14/05/2021	Ajustes en cuanto a responsables y expresiones del paso a paso dentro del procedimiento.	• Decreto 1499 de 2017 (Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015 Decreto Único Reglamentario del sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015).
016	29/03/2022	Actualización del procedimiento, la normatividad vigente y ajuste a las observaciones.	• Decreto 4632 de 2011 - Por medio del cual se reglamenta parcialmente la Ley 1474 de 2011 en lo que se refiere a la Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción y se dictan otras disposiciones.
017	24/06/2022	Actualización de acuerdo con lo establecido en el Decreto 746 de 2022, que modificó la denominación de la Vicepresidencia Administrativa y Financiera por la de Vicepresidencia de Gestión Corporativa.	• Ley 1573 de 2012 - Por medio de la cual se aprueba la Convención para combatir el cohecho de servidores públicos extranjeros en transacciones comerciales internacionales, adoptada por la Conferencia Negociadora en París, República Francesa, el 21 de noviembre de 1997. • Resolución 1529 del 8 de noviembre de 2017 (Por la cual se delegan unas funciones en las Vicepresidencias de la Agencia
018	31/10/2023	Actualización del Procedimiento, la normatividad vigente y ajuste a las observaciones.	

APROBACIÓN			
	NOMBRE	CARGO	APROBACIÓN
ELABORÓ	Andrés Felipe Pedraza Galindo	Experto G3 - 06 - Equipo de Servicio al Ciudadano	Documento aprobado mediante memorando Radicado No. 20234000167303
ELABORÓ	Maria Jose Carrillo Buitrago	Equipo de Servicio al Ciudadano	
REVISÓ	Ana Beatriz Sagal Bricheño	Vicepresidencia de Gestión Corporativa	
REVISÓ	Andrea Kathryn Torres Suarez	Vicepresidencia de Gestión Corporativa	
REVISÓ	Andrés Felipe Pedraza Galindo	Experto G3 - 06 - Equipo de Servicio al Ciudadano	
APROBÓ	Gustavo Adolfo Salazar Herrán	Vicepresidente de Gestión Corporativa	
Vo.Bo.	Hector Eduardo Vanegas Gamez	Gestor T1-12 G1TP	