

INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

Es seguro | <https://mail.google.com/mail/u/0/#sent/16152ae568f28eaf?compose=161571d3c58cc168>

**AUNAP**  
AUTORIDAD NACIONAL DE ACUICULTURA Y PESCA

in:sent

Correo - 2 de 1.049

**REDACTAR**

Recibidos (472)  
Destacados  
Enviados  
Borradores (3)  
Más ▾

**Eurípides Gonzalez** <euripides.gonzalez@aunap.gov.co> 13:43 (hace 20 horas) ☆ ↻ ▾  
para Otto, bcc: Jose ▾  
Buenas tardes respetado Director:  
Para su conocimiento, adjunto al presente me permito enviar el informe referido en el asunto.  
Cordialmente  
--

  
"Acuicultura y Pesca con responsabilidad"

 

**EURÍPIDES GONZÁLEZ ORDÓNEZ**  
Asesor de Control Interno  
AUNAP  
Calle 40A No. 13 - 09 Piso 15  
Bogotá-Colombia  
Cel: 3007094499  
PRX. (571) 3770500 Ext: 1027  
[www.aunap.gov.co](http://www.aunap.gov.co)

INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

INFORME DE SEGUIMIEN... - ↻ ×

ES 10:19 a.m. 11/02/2018

31-1-2018

# INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

Período de julio a diciembre del  
2017

EURÍPIDES GONZÁLEZ  
ASESOR DE CONTROL INTERNO

## INFORME FRENTE A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS EN FUNCIÓN PÚBLICA

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual reza: “*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.*”; la Oficina de Control Interno se permite presentar el informe de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, para el periodo comprendido entre el 1 de julio de 2017 al 30 de diciembre de 2017; para el efecto se tomó una muestra de peticiones presentadas ante la Entidad, con el objetivo de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, con el objetivo de aportar al mejoramiento continuo de la Entidad.

Para la elaboración del presente informe, el Asesor de Control Interno tiene como fuentes de información la matriz de seguimiento de las PQRSD, además del consolidado de las encuestas de la Entidad. El correo certificado y las radicadas personalmente. Es de anotar que para el seguimiento se tiene en cuenta las peticiones que ingresan a través de los canales de comunicación institucionales incluido las redes sociales.

A continuación, se detalla la estructura del presente informe:

**Capítulo I-** Atención a las peticiones recepcionadas a través de medios escritos.  
**Conclusiones y Recomendaciones por parte del Asesor de Control Interno.**

## Capítulo I

### Atención a las peticiones recepcionadas a través de medios escritos

De acuerdo a la información contenida en la matriz de seguimiento, se pudo establecer que dentro del período objeto de evaluación (1 de julio de 2017 al 30 de diciembre de 2017), la AUNAP presentó el siguiente comportamiento en cuanto al trámite de las peticiones:

1. Entradas de Peticiones Quejas Reclamos Sugerencias Denuncias “PQRSD” consolidadas mediante la matriz elaborada por la Secretaria General, de donde se puede evidenciar el reporte de **1280 PQRSD**, dirigidas a las diferentes áreas y coordinaciones de la Entidad.

ÁREA RESPONSABLE	TOTAL
COMUNICACIONES	2
DIR. TEC. ADMÓN. Y FOMENTO	91
DIR. TEC. INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	11
OFICINA - OGCI	6
OFICINA ASESORA JURÍDICA	39
COORDINACIÓN FINANCIERA	1
COORDINACIÓN TALENTO HUMANO	16
PLANEACIÓN	2
SECRETARÍA GENERAL	52
REGIONAL CALI	256
REGIONAL BARRANQUILLA	180
REGIONAL MEDELLÍN	100
REGIONAL VILLAVICENCIO	282
REGIONAL BOGOTÁ	109
REGIONAL MAGANGUÉ	24
REGIONAL B/BERMEJA	109
<b>Total general</b>	<b>1280</b>

Fuente matriz PQRSD, consulta al 31 de enero de 2018

En relación con la respuesta a las peticiones, se observa que durante el periodo de seguimiento la persona encargada del manejo y seguimiento de la matriz reportó a la Secretaria General de la Entidad una atención de 1280, de las cuales 7 no tienen reporte de seguimiento y cierre efectivo dentro de la matriz, sin embargo de manera general se observa una efectividad positiva en el manejo de las PQRSD de la Entidad. Por otra parte se analiza de la matriz 31 solicitudes pendientes de cumplimiento, lo cual debe revisarse

en el sentido de que el reporte es de la vigencia 2018 y la vigencia anterior debe de quedar cerrada, salvo las peticiones allegadas en la última semana del año, que igualmente a la fecha deben estar finalizadas. Con base en lo anterior, la cifra señalada en la presente estadística es un indicativo de la gestión de las diferentes dependencias con relación a las respuestas a las peticiones en el periodo en seguimiento.

Junto al estudio anterior se observa que el conteo de seguimiento de los términos no está ajustado a la Ley 1755 de 2015, se observa un conteo por fuera de los parámetros de las directrices de respuesta de la Entidad, por tal motivo es necesario y urgente que se reajuste la matriz, puesto que las respuestas a las diferentes PQRSD, no pueden estar con respuestas extemporáneas porque puede comprometer la responsabilidad jurídica de la Alta Dirección.

**Peticiones por tipo de petición:** De conformidad a la estadística reportada por la matriz diligenciada en la Entidad, se atendieron por tipo de petición el siguiente número de PQRSD así:

TIPO PQRD's	TOTAL
Petición (Derecho)	246
Queja	11
Reclamo	2
Denuncia	26
Solicitud (Consulta)	995
<b>Total general</b>	<b>1280</b>

Del estudio puntual de los tipos de petición y en conjunto con el análisis de los asuntos de las peticiones se observa que los asuntos a los cuales hacen relación las peticiones no son de aquellas características que revisten una denuncia o una queja, ejemplo de lo manifestado la petición 1199, de donde se solicita información general respecto de la comercialización de los productos pesqueros, sin embargo se cataloga en la matriz como una denuncia, en otras peticiones se consulta a la Entidad en relación de los operativos de control sin embargo se estandariza como un tipo de denuncia.

**Medio de recepción:** A continuación se presenta las estadísticas previstas por la matriz de seguimiento, respecto del medio de recepción preferido por los usuarios:

Canal de atención	Número de petición
<b>Correo electrónico</b>	383
<b>Correspondencia física</b>	529

<b>Línea telefónica</b>	97
<b>Oficina de atención al ciudadano</b>	266
<b>Página web</b>	1
<b>Redes sociales</b>	4

**Materialidad de la respuesta:** Base de las respuestas dadas por la Entidad se verificó la carpeta física de la Oficina Asesora jurídica de las cuales se tomó como referente un número de 5 peticiones con el objetivo de consultar la calidad de respuesta, asunto relacionado con el uso de la normatividad técnica y jurídica sobre el tema así:

Identificación/ petición	Términos	Análisis
Radicado 2017-27-11-007551.	Dentro del Término	Dentro de la respuesta estudiada no se refiere la respuesta a los parámetros básicos jurídicos de identificación normativa de la problemática, ni tampoco se acoge algún reglamento o normatividad que sustente la respuesta.  Se evidencia de la respuesta el traspaso de los insumos sin ningún filtro jurídico básico. Junto a la respuesta tampoco se utiliza los formatos de identificación de la Entidad.
Radicado 2017-101503-2-001	Dentro del Término	A pesar de que la información es netamente técnica, se hace necesario realizar un estudio o enunciación básica de la problemática jurídica que plantea la petición, además de ajustar los formatos puntuales de la Entidad, además de tener presente que la respuesta va dirigida para otra Entidad Pública.
Radicado 006318-12-10-2017	Dentro del Término	Sin comentario
Respuesta del 1 de Noviembre de 2017	Dentro del Término	Sin comentario

