

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

PERÍODO JULIO – DICIEMBRE 2020

MARZO 2021



INTRODUCCIÓN

El Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 establece que:

“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”.

En atención de este mandato legal, el Asesor con Funciones de Control Interno presenta el informe de seguimiento al trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, segundo semestre de 2020, para cual se tomó una muestra de las PQRSD presentadas y/o respondidas en el periodo en cuestión a fin de determinar la oportunidad y materialidad de respuesta y presentar conclusiones y recomendaciones necesarias a la Alta Dirección para contribuir a la mejora continua de la entidad.

Téngase en cuenta que si con ocasión del seguimiento se detecten asuntos que puedan perjudicar el funcionamiento de la Administración Pública o configurar posibles actos de corrupción e irregularidades, el asesor de control interno debe informarlo de conformidad con lo establecido en los numerales 25 y 26 del artículo 38 de la Ley 1952 de 2019 (deberes de los servidores públicos), el artículo 9 de la Ley 1474 de 2011 (reporte a entes de control), el artículo 67 de la Ley 906 de 2004 (deber de denunciar), el artículo 231 del Decreto-Ley 019 de 2012 (reporte a entes de control), el literal c) del artículo 2.2.21.4.9 del Decreto 1083 de 2015 (informe sobre actos de corrupción) y el parágrafo 1o del artículo 2.2.21.4.7 del Decreto 1083 de 2015 (informar al representante legal, Secretaría General y Secretaría de Transparencia del DAPRE).

MARCO NORMATIVO

- Constitución Política, artículos 2, 23, 209 y 270.
- 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”.
- Ley 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”.

- Ley 1437 de 2011 - “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- 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 1081 de 2015 - “Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República” - Título 4 de la Parte 1 del Libro 2, Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.
- Decreto 1069 de 2015 - “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho” - Capítulo 12 del Título 3 de la Parte 2 del Libro 2, peticiones verbales.
- Documento CONPES 3649 de marzo de 2010, Política Nacional del Servicio al Ciudadano.
- Decreto Ley 491 de 2020 - “Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas 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 Económica”.
- Manual de Atención y Servicio al Ciudadano-MN-AT-001-V2.
- Procedimiento de Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) - PR-AT-001-V5.
- Demás normas que sean concordantes, coincidentes y complementarias.

FUENTES DE INFORMACIÓN

- Base de datos de registro de PQRSD segundo semestre 2020 suministrada por el proceso de Atención al Ciudadano.
- Aplicativo AZ-Digital.
- Aclaraciones presentadas por parte de las áreas responsables de las peticiones de la muestra.

DESARROLLO

Téngase en cuenta que la gestión de PQRSD durante el segundo semestre de 2020 estuvo sujeta a los términos de respuesta establecidos en el Decreto 491 del 2020.

Para los fines de este informe, se solicitó al Área de Atención al Ciudadano una base de datos consolidada que registra 1029 peticiones recibidas por la entidad tanto a nivel central como regional durante el segundo semestre de 2020



(descartando 9 peticiones anuladas), de la cual se tiene la siguiente distribución por área responsable y mes de recepción:

SECCIONALES	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
NIVEL CENTRAL	89	86	101	98	75	94	543
REGIONAL BOGOTÁ	7	13	20	28	7	6	81
REGIONAL B/BERMEJA	3	7	12	6	3	4	35
REGIONAL BARRANQUILLA	9	17	43	31	36	19	155
REGIONAL CALI	10	7	6	8	8	4	43
REGIONAL MAGANGUÉ	5	10	14	7	7	6	49
REGIONAL MEDELLÍN	9	7	9	8	9	7	49
REGIONAL VILLAVICENCIO	19	10	21	10	3	11	74
TOTAL	151	157	226	196	148	151	1029

Así mismo, la siguiente es la distribución de peticiones por modalidad:

MODALIDAD DE PETICIÓN	TOTAL
DENUNCIA	24
FELICITACIÓN	1
PETICIÓN	466
PETICIÓN CONSULTA	19
PETICIÓN DE DOCUMENTACIÓN	11
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	440
PQRSD	5
QUEJA	11
RECLAMO	2
REQUERIMIENTO	47
SUGERENCIA	3
TOTAL	1029

Frente a este panorama, por practicidad se decidió aplicar prueba de recorrido por las diferentes actuaciones de la entidad en el trámite de una muestra de 35 peticiones seleccionadas aleatoriamente a fin de evaluar adecuada y oportuna atención de las mismas.

Lo anterior implica la existencia de riesgo de muestreo, dado que la conclusión a que se llegue sobre la base de la muestra de peticiones analizadas puede o no coincidir con la conclusión a que se habría llegado de haber evaluado la totalidad de peticiones bajo estudio. Sin embargo, si el caso, los resultados de la muestra pueden conducir a una importante sobre esta.

Para determinar el tamaño de muestra se utilizó el aplicativo de muestreo que hace parte de la caja de herramientas de la Guía de auditoría interna basada en riesgos para entidades públicas – v. 4 del DAFP, así:

PARÁMETROS		TAMAÑO DE LA MUESTRA	
Tamaño de la Población (N)	1.029	Fórmula	36
Error de muestreo (E)	5%	Muestra Óptima	35
Proporción de Éxito (P)	2,39%		
Nivel de Confianza	95%		
Nivel de Confianza (Z)	1,960		

TAMAÑO DE MUESTRA PARA POBLACIONES FINITAS	
$n = \frac{P * Q * z^2 * N}{N * E^2 + z^2 * P * Q}$	
Z= Valor de la distribución normal para el nivel de confianza	
E= Error de muestreo (precisión)	
N= Tamaño de la Población	
P= Proporción estimada	
Q= 1-P	

Lo anterior, teniendo en cuenta que en el primer semestre 2020 se tuvo un 2,39% de peticiones con respuesta extemporánea. Se parte del supuesto de que no se esperan variaciones significativas de la extemporaneidad entre semestres. Se estableció un error de muestreo (E) de máximo 5% que estamos dispuestos a aceptar y un nivel de confianza (NC) del 95% de que ese error de muestreo no va a ser superado.

Finalmente, con la ayuda de números aleatorios se seleccionó la siguiente muestra de 35 peticiones identificadas por su radicado de entrada:

E2020NC002739	E2020NC002272	E2020DRBQ000478	E2020DRB000290	E2020DRM000097
E2020NC002829	E2020NC001790	E2020DRBQ000439	E2020DRB000280	E2020DRM000096
E2020NC002317	E2020NC002600	E2020DRBQ000414	E2020DRB000257	E2020DRME000380
E2020NC002284	E2020NC002503	E2020DRBQ000293	E2020DRB000165	E2020DRME000332
E2020NC002670	E2020NC003035	E2020DRBQ000336	E2020DRC000482	E2020DRME000304
E2020NC002651	E2020NC002243	E2020DRBQ000312	E2020DRC000517	E2020DRV000470
E2020NC002648	E2020DRBJ000511	E2020DRB000191	E2020DRC000435	E2020DRV000452

A continuación, se muestra la situación de respuesta de las 35 peticiones analizadas:

Radicado petición	Área responsable	Modalidad	término de respuesta (días hábiles)	Fecha entrada	Radicado respuesta	Fecha respuesta	fecha inicio	fecha límite	Situación respuesta	Observación
E2020NC002829	Administrativa	entre autoridades	10	6/11/2020			9/11/2020	25/11/2020	ausente	No se evidencia la respuesta.
E2020NC002284	DTAF	petición	30	7/9/2020		14/10/2020	8/9/2020	21/10/2020	oportuna	La DTAF trasladó la petición al Grupo de Gestión Financiera a través del memorando con radicado I2020NC003349. Se ordenó el pago a través de la resolución 1980 del 14/10/2020.
E2020NC002272	DTAF	consulta	35	4/9/2020		9/9/2020	7/9/2020	27/10/2020	oportuna	La respuesta fue consignada en oficio sin radicar el cual no refiere el radicado de la petición. La respuesta fue notificada por email y este tampoco refiere el radicado de la petición. Para la atención de esta consulta, no se evidencia el VoBo de parte de la OAJ, según lo establecido en la política 5 del procedimiento de atención a PQRSD.
E2020NC002551	OAJ	documentos e información	20	2/10/2020	S2020NC001152	9/10/2020	5/10/2020	3/11/2020	oportuna	Inicialmente se hizo seguimiento a la petición E2020NC002600, la cual corresponde a un traslado por competencia desde el MADS hacia la AUNAP, pero esta petición ya se había recibido bajo el radicado E2020NC002551. Esta última fue trasladada internamente desde la DTIV hacia la OAJ, la cual dió respuesta vía email adjuntando oficio de respuesta radicado. Ni el email ni el oficio refirieron el radicado AUNAP de la petición.
E2020NC002503	DTIV	consulta	35	29/9/2020	S2020NC001187	16/10/2020	30/9/2020	23/11/2020	oportuna	El oficio de respuesta fue radicado y hace referencia al radicado de la petición. En la respuesta a esta consulta no se evidencia el VoBo de la OAJ, según lo establece la política 5 del procedimiento de atención a PQRSD. La respuesta se notificó vía email.
E2020NC003035	OGCI	entre autoridades	10	1/12/2020	S2020NC001475	2/12/2020	2/12/2020	17/12/2020	oportuna	El oficio de respuesta fue radicado y hace referencia a los radicados de las peticiones atendidas.
E2020NC002243	OGCI	documentos e información	20	4/9/2020	S2020NC001059		7/9/2020	5/10/2020	ausente	La comunicación allegada por el peticionario incluye varias modalidades de petición. Según la política 6 del procedimiento de atención a PQRSD, está prohibido emitir varias respuestas a una misma petición, por lo cual se entiende que la respuesta de la petición en cuestión se debe surtir dentro del término de la modalidad más temprana, es decir, la solicitud de documentación (20 días hábiles). El documento que se recibe es el trasladado desde el MADS, el cual tiene radicado E2020NC002243. Sin embargo, como el peticionario original también presentó la petición a la AUNAP (además del MADS, MADR y DIMAR), a la cual se le asignó el radicado E2020NC002161. La respuesta fue consignada en oficio radicado y con el VoBo de la OAJ. Según la OGCI, esta preparó la respuesta y la OAJ la revisó pero fue notificada desde la cuenta de email de la anterior asistente de la Dirección General, por lo cual no fue posible tener certeza de cuando se notificó la respuesta.
E2020DRBQ000478	Oficina Regional Barranquilla	entre autoridades	10	21/10/2020	S2020DRBQ000524	6/11/2020	22/10/2020	5/11/2020	extemporanea	Según documentos allegados la petición se recibió el 21/10/2020. La petición fue radicación mucho tiempo después el 17/11/2020. Por otro lado, el oficio de respuesta fue radicado el día 5/11/2020, es decir, antes de que se radicara la petición. Ni el oficio de respuesta ni el mensaje de email en que esta se notifica hacen referencia a que petición se dio respuesta. La petición fue enviada el 05/11/2020 en hora no hábil, es decir, se considera que se notificó el 06/11/2020.

E2020DRBQ000439	Oficina Regional Barranquilla	petición	30						ausente	<p>Según los documentos allegados no se puede tener certeza de la efectiva fecha y medio a través del cual se recibió la petición. La petición está fechada el 03/10/2020, lo cual sugiere que la fecha de radicación (05/11/2020) fue muy posterior a la fecha de recepción.</p> <p>Por otro lado, si bien se evidencia que se realizó la jornada de carnetización solicitada, no se evidencia la respuesta por escrito a la petición (debidamente radicada), según lo establecido en el CPACA y el procedimiento de atención a PQRS, lo cual facilitaría la trazabilidad de las peticiones.</p>
E2020DRBQ000414	Oficina Regional Barrancabermeja	petición	30	27/10/2020			28/10/2020	14/12/2020	ausente	<p>La DRBQ trasladó la petición por competencia a la DRBJ el 05/11/2020 después de estar 5 días hábiles en su poder.</p> <p>La DRBJ manifiesta que se comunicó vía telefónica con la peticionaria para programar una visita en atención a su petición, además de informarle que no se encontraba en la base de datos de permisionarios. Hubo dificultades para realizar la visita programada por cuestiones de fuerza mayor por lo cual esta se reprogramó para la vigencia 2021.</p> <p>A pesar de las gestiones adelantadas, no se evidencia que se halla dado respuesta escrita a la petición según los lineamientos del procedimiento de atención a PQRS.</p>
E2020DRBQ000293	Oficina Regional Barranquilla	petición	30	16/9/2020	S2020DRBQ00438	24/9/2020	17/9/2020	30/10/2020	oportuna	<p>En su petición, la alcaldía de Sitionuevo solicitó ayuda a la AUNAP para la entrega de alevinos con destino a repoblamiento (bocachico) de cuerpos hídricos y para fomentar pequeños y medianos piscicultores (cachama). Sin embargo, la respuesta solo abordó el tema de los alevinos de bocachico con destino a repoblamiento.</p>
E2020DRBQ000336	Oficina Regional Barranquilla	documentos e información	20	25/9/2020	S2020DRBQ00462	5/10/2020	28/9/2020	27/10/2020	oportuna	<p>El oficio de respuesta fue radicado y hace referencia al radicado de la petición.</p>
E2020DRBQ000312	Oficina Regional Barranquilla	documentos e información	20	22/9/2020	S2020DRBQ00443	25/9/2020	23/9/2020	22/10/2020	oportuna	<p>El oficio de respuesta fue radicado y hace referencia al radicado de la petición.</p>
E2020DRB000290	Oficina Regional Bogotá	documentos e información	20	8/10/2020	S2020DRB000219	20/10/2020	9/10/2020	9/11/2020	oportuna	<p>Whatsapp no es considerado un canal oficial de atención al ciudadano. La llamada telefónica es válida si se utiliza la línea oficial (ver "15. Canales de atención de la AUNAP" del Manual de Atención y Servicio al Ciudadano, MN-AT-001).</p> <p>La petición verbal vía telefónica la recibió el contratista de la oficina de Florencia-Caqueta y luego transmite la constancia de petición vía email a la DRB, lo cual es contrario al deber de centralización de la recepción de las peticiones verbales según lo establecido en el artículo 2.2.3.12.2 del Decreto 1069 de 2015. Luego, la constancia de recepción fue radicada por la DRB un día después de recibirla, sin consignar la fecha y hora de recepción de la petición verbal, nombres y apellidos completos del peticionario y la dirección física o electrónica de notificaciones, lo cual es contrario a lo establecido en el artículo 2.2.3.12.3 del Decreto 1069 de 2015. Todo lo anterior podría deberse a que la reglamentación interna para la tramitación de las peticiones verbales es deficiente, lo cual podría constituir un incumplimiento del artículo 2.2.3.12.11 del Decreto 1069 de 2015.</p> <p>El oficio de respuesta fue radicado y hace referencia al radicado de la constancia de la petición verbal. La respuesta se notificó vía WhatsApp, que como ya mencionó no es considerado un canal oficial de atención al ciudadano.</p> <p>En todo caso, como no se da manejo centralizado a la recepción y respuesta de peticiones verbales no se tiene certeza de las fechas de estos eventos.</p> <p>Cuando la petición hace referencia a documentos y requisitos para el trámite de permisos para la actividad pesquera, es recomendable que la respuesta refiera la fuente normativa de los mismos.</p>

E2020DRB000257	Oficina Regional Bogotá	documentos e información	20	23/9/2020	S2020DRB000205	13/10/2020	24/9/2020	23/10/2020	oportuna	El oficio de respuesta fue radicado y hace referencia al radicado de la petición. En AZ-Digital el asunto refiere el radicado de la petición.
E2020DRC000482	Oficina Regional Cali	consulta	35	20/10/2020	S2020NC001254	26/10/2020	21/10/2020	14/12/2020	oportuna	La petición con radicado E2020DRC000482 interpuesta el 20/10/2020. Según la DRC la misma petición (duplicado) fue nuevamente interpuesta el 21/10/2020 ante el nivel central bajo el radicado E2020NC002694. El oficio de respuesta por parte de la OAJ fue radicado y hace referencia al radicado de la petición E2020NC002694, pero no fue posible tener certeza de la fecha de notificación de la respuesta.
E2020DRC000435	Oficina Regional Cali	documentos e información	20	25/9/2020		22/10/2020	28/9/2020	27/10/2020	oportuna	La respuesta fue enviada el 22/10/2020 a través de un libro de excel adjunto a un mensaje de email, es decir, no se utilizó oficio o formato de respuesta a petición debidamente radicado. En mensaje de email de respuesta no relacionó el radicado de la petición.
E2020DRM000097	Oficina Regional Magangué	petición	30	1/9/2020					ausente	La petición está consignada de puño y letra del peticionario, la cual fue digitalizada para radicarla. Dado que la notificación del traslado por competencia a la DRBQ, con radicado S2020DRM000096, se hizo personalmente, se asume que la petición fue interpuesta personalmente. Es importante tener en cuenta que: 1) cuando una petición se pone en conocimiento del área de atención al ciudadano y esta asigna la dependencia que debe responderla se reduce la necesidad de realizar traslados internos. 2) la entidad solo está en la obligación de notificar traslados externos (a otras autoridades). Se solicitó a la DRBQ la respuesta de fondo a la petición pero esta manifestó no recibió dicho traslado luego de revisar los email del director Regional, de la ventanilla de radicación de la Regional y de los demás funcionarios y contratistas, así como AZ Digital.
E2020DRM000096	Oficina Regional Magangué	petición	30	28/8/2020				10/2/1900	ausente	Más allá de que la DRM allegó actas de entrega y recibo de bienes para el fomento de la acuicultura en el sentido de la petición, no fué allegada la respuesta.
E2020DRME000380	Oficina Regional Medellín	petición	30	29/12/2020	S2021NC000151	28/1/2021	30/12/2020	11/2/2021	oportuna	Según los documentos allegados no se puede tener certeza de la efectiva fecha y medio a través del cual se recibió y se respondió la petición. Frente al punto 3, la respuesta afirma adjuntar datos, estimaciones y análisis relacionados con la cuenca del río Cauca de en cuanto a desembarcos por pesquería, municipio, sitio de desembarco (2012-2020), especies (2018-2020), además de análisis de desembarcos por departamentos, análisis de precios promedio por año y especies, análisis de unidades de pesca (UEP'S) y periodos de ejecución del SEPEC por cada año. Sin embargo, no se evidencia que la respuesta haya adjuntado dicha información.
E2020DRME000332	Oficina Regional Medellín	petición	30	27/11/2020	S2020DRME00123	1/12/2020	30/11/2020	14/1/2021	oportuna	La petición se trasladó por competencia a la ANLA y se notificó de ello al peticionario.
E2020DRV000470	Oficina Regional Villavicencio	documentos e información	20	17/12/2020	S2020DRV000335	18/12/2020	18/12/2020	19/1/2021	oportuna	La respuesta se consignó en oficio radicado y hace referencia al radicado de la petición.

E2020DRV000452	Oficina Regional Villavicencio	documentos e información	20	4/12/2020	S2020DRV000321	4/12/2020	7/12/2020	7/1/2021	oportuna	<p>La petición fue interpuesta vía formulario web y por lo tanto el radicado que se le debió proveer al peticionario tiene la forma E2020VVxxxxx. La respuesta es notificada vía email y hace referencia al radicado E2020DRV000452, el decir, la misma petición fue radicada dos veces, lo cual no es recomendable dado que ello puede dar lugar a confusiones. Así mismo, el mensaje de email de notificación de la respuesta menciona al oficio de respuesta con "DR-S2020DRV000xxx", que si bien es la referencia al archivo adjunto "S2020DRV000321-RESPUESTA DERECHO DE PETICION SOLICITUD DE REQUISITOS CULTIVO (2).pdf", puede dar lugar a confusiones.</p> <p>Por otro lado, frente a la petición de información sobre el permiso de cultivo la entidad relaciona los requisitos de la resolución 601 de 2012, los cuales distan de los establecidos en la resolución 2363 del 27/11/2020. Esto pudo haber sucedido debido a fallas en la socialización de la última resolución.</p>
E2020NC002739	Control Interno Disciplinario	mentos e inform	20	28/10/2020	sin radicado	18/11/2020	29/10/2020	30/11/2020	oportuna	<p>La respuesta se consignó en oficio sin radicar y fue notificada por email a las direcciones aportadas por el peticionario. La respuesta no hizo referencia al radicado de la petición, lo cual permite la trazabilidad la trámite de las peticiones.</p>
E2020NC002317	Coordinación Financiera	entre autoridades	10	8/9/2020	sin radicado	10/9/2020	9/9/2020	23/9/2020	oportuna	<p>La respuesta se consignó en mensaje de email, no se utilizó oficio radicado o formato respuesta petición radicado. La respuesta no fue notificada a una de las direcciones de email aportadas por el peticionario (lorena.Arias@icbf.gov.co). La respuesta no hizo referencia al radicado de la petición, lo cual permite la trazabilidad la trámite de las peticiones.</p>
E2020NC002670	DTAF	mentos e inform	20	19/10/2020	sin radicado	22/10/2020	20/10/2020	19/11/2020	oportuna	<p>La respuesta se consignó en mensaje de email, al cual se le adjuntó un acto administrativo. Sin embargo, no se utilizó oficio radicado o formato respuesta petición radicado, lo cual permite la trazabilidad del trámite de las peticiones. La respuesta no fue notificada a una de las direcciones de email aportadas por el peticionario (edelavega@analdex.org). La respuesta no hizo referencia al radicado de la petición, lo cual permite la trazabilidad la trámite de las peticiones.</p>
E2020NC002651	DTAF	consulta	35	19/10/2020	S2020NC001214	20/10/2020	20/10/2020	11/12/2020	oportuna	<p>Cumple todos los requisitos de forma y fondo, excepto que para la atención de esta consulta, no se evidencia el VoBo de parte de la OAJ, según lo establecido en la política 5 del procedimiento de atención a PQRS.</p>
E2020NC002648	DTAF	consulta	35	16/10/2020	S2020NC001239	22/10/2020	19/10/2020	10/12/2020	oportuna	<p>La respuesta al peticionario en el sentido de que la entidad no era competente para atender algunos asuntos de la petición se dió dentro de los cinco días hábiles estipulados. Sin embargo, no se evidencia el cumplimiento del traslado a la autoridad competente (MADS) ni el envío de la copia de dicho traslado al peticionario, lo cual debió surtir a más tardar el 23/10/2020 (cinco días siguientes al de la recepción de la petición por escrito).</p>
E2020NC001790	DTAF	queja	30	14/7/2020	sin radicado	14/7/2020	15/7/2020	31/8/2020	oportuna	<p>La respuesta se consignó en mensaje de email y no se utilizó oficio radicado o formato respuesta petición radicado, lo cual permite la trazabilidad del trámite de las peticiones. Tampoco la respuesta no hizo referencia al radicado de la petición, lo cual permite la trazabilidad la trámite de las peticiones.</p>

E2020DRBJ000511	Oficina Regional Barrancabermeja	petición	30	26/10/2020			27/10/2020	11/12/2020	ausente	<p>LA DRBJ manifiesta que en atención a la petición se visitó a la asociación peticionaris para 1) informar que la propuesta presentada sería tenida en cuenta para la vigencia 2021 ya que la convocatoria del 2020 ya había pasado, 2) socializar el tramite respectivo y 3) entregar carnés de pesca artesanal (requisito para ser beneficiario de programas de fomento).</p> <p>Tengase en cuenta que cuando una petición no se acompaña por los documentos e información requeridos por la Ley, en el acto de recibo la autoridad deberá indicar al peticionario lo que falte; si este insiste en que se radique, así se hará dejando constancia de requisitos o documentos faltantes (art. 15 del CPACA).</p> <p>No se evidencia que la entidad haya dado este tratamiento a la petición en el acto de recibo, así como tampoco se evidencia que la posterior respuesta a la petición se haya dado por escrito.</p>
E2020DRB000191	Oficina Regional Bogotá	petición	30	20/8/2020	S2020DRB000148	21/8/2020	21/8/2020	2/10/2020	oportuna	<p>El oficio de respuesta fue radicado y no hace referencia al radicado de la petición. Tanto el asunto en AZ-Digital como el mensaje de email para notificar la respuesta cita el radicado de la petición, sin embargo es importante citar el radicado de la petición en la respuesta misma (oficio) para facilitar la trazabilidad de la petición (política 7 del procedimiento de atención de PQRS).</p> <p>Además, la respuesta pudo haber generado una incertumbre en el peticionario dado que frente a su petición de apoyo para desarrollar proyectos de acuicultura (incluyendo la asistencia técnica), la entidad respondió, por un lado, que la asistencia técnica no hacía parte de su misionalidad y que las capacitaciones se deben gestionar a través de las secretarías de agricultura respectivas, y por el otro, se adjunta copia de la resolución 1686 de 2019, la cual señala que la oferta institucional de apoyo a proyectos e iniciativas de acuicultura, pesca artesanal y actividades conexas se desarrolla a través de gastos elegibles que incluyen la asistencia técnica/acompañamiento técnico y capacitaciones.</p>
E2020DRB000280	Oficina Regional Bogotá	documentos e información	20	6/10/2020	S2020DRB000206	13/10/2020	7/10/2020	5/11/2020	oportuna	El oficio de respuesta fue radicado y hace referencia al radicado de la petición.
E2020DRB000165	Oficina Regional Bogotá	documentos e información	20	27/7/2020	S2020DRB000138	5/8/2020	28/7/2020	27/8/2020	oportuna	<p>El oficio de respuesta fue radicado y hace referencia al radicado de la petición.</p> <p>Cuando la petición hace referencia a documentos y requisitos para el trámite de permisos para la actividad pesquera, es recomendable que la respuesta refiera la fuente normativa de los mismos.</p>
E2020DRC000517	Oficina Regional Cali	documentos e información	20	6/11/2020			9/11/2020	10/12/2020	ausente	<p>La DRC manifiesta que no ha dado respuestas a esta petición.</p> <p>Según la información solicitada, eran las dependencias misionales (DTAF, DTIV y OGCI) los más competentes para dar respuesta, dado que desde estas se impulsan los proyectos relacionados con SEPEC, POPC, vedas y caracterizaciones de la pesca artesanal, entre otros, ante lo cual se debió asignar a una de estas dependencias el liderazgo en la construcción de la respuesta con los insumos que las demás aportacen.</p>
E2020DRME000304	Oficina Regional Medellín	petición	30	11/11/2020	S2020DRME000117		12/11/2020	29/12/2020	ausente	<p>Según los documentos allegados no se puede tener certeza de la efectiva fecha y medio a través del cual se recibió y se respondió la petición.</p> <p>La respuesta se consignó en oficio radicado y hace referencia al radicado de la petición.</p>



RESULTADO DEL ANÁLISIS DE LA MUESTRA.

SECCIONALES	AUSENTE	EXTEMPORÁNEAS	OPORTUNAS	TOTAL DE SOLICITUDES
ADMINISTRATIVA	1			1
DTAF			6	6
OAJ			1	1
DTIV			1	1
OGCI	1		1	2
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO			1	1
COORDINACIÓN FINANCIERA			1	1
REGIONAL BOGOTÁ			5	5
REGIONAL B/BERMEJA	2			2
REGIONAL BARRANQUILLA	1	1	3	5
REGIONAL CALI	1		2	3
REGIONAL MAGANGUE	2			2
REGIONAL MEDELLÍN	1		2	3
REGIONAL VILLAVICENCIO			2	2
TOTAL	9	1	25	35

CONCLUSIONES

El núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión, pues de nada sirve la posibilidad de dirigirse a la autoridad si ésta no resuelve o se reserva para sí el sentido de lo decidido; debiendo la respuesta, cumplir con los requisitos de oportunidad, resolver de fondo, de manera clara, precisa y congruente con lo solicitado, y ser puesta en conocimiento del peticionario, de manera que si la respuesta no cumple con estos requisitos, se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.

Tal como lo manifiesta la Corte Constitucional en sentencia T-149/13, la obligación de la entidad estatal no cesa con la simple resolución del derecho de petición, además es necesario que esta remedie sin confusiones el fondo del asunto, que esté dotada de claridad y congruencia entre lo pedido y lo resuelto y que se ponga oportunamente en conocimiento del peticionario.

CONCLUSIONES DEL ANALISIS DE LA MUESTRA.

- En las peticiones revisadas, se evidenciaron respuestas extemporáneas e incluso peticiones sin responder, a diferencia de lo manifestado por el área de atención al ciudadano. Lo anterior podría conllevar a responsabilidades de orden disciplinario. **Se recomienda** tomar medidas para garantizar la oportunidad y calidad de las respuestas a PQRSD. Por ello, es pertinente fortalecer e identificar nuevos controles, inclusive controles automáticos soportados por el aplicativo AZ-Digital, si se continúa su desarrollo, todo esto en aras de evitar retrasos en los términos establecidos por ley.
- Se observaron respuestas inadecuadas:
 - En ocasiones se dieron a través del cuerpo de mensajes de correo electrónico sin adjuntar oficio de respuesta radicado o formato de respuesta a petición radicado.
 - En ocasiones se dieron por parte de funcionarios o contratistas sin mediar visto bueno o firma del jefe del área encargada de dar respuesta.
 - Ciertas peticiones por escrito se respondieron verbalmente o se atendió lo solicitado (por ejemplo, realizar una jornada de carnetización) sin mediar respuesta escrita.

- Se observó una petición verbal recibida telefónicamente por funcionario de la Dirección Regional Bogotá, siendo que estas deben tener un manejo centralizado (artículo 15 del CPACA en concordancia con el artículo 2.2.3.12.2 del Decreto 1069 de 2015), la cual fue respondida a través de WhatsApp, el cual no es un canal de atención oficial, lo cual impide la transparencia y trazabilidad de la atención. **Se recomienda** instruir que al momento de recibir una petición por canal no oficial se le indique al peticionario la lista de canales oficiales disponibles para presentar su petición y la forma de accederlos.
- Se evidencia que el proceso de atención no es puesta en conocimiento de la totalidad de las respuestas a las peticiones, lo cual dificulta su labor de seguimiento al trámite de las mismas.

APLICATIVO AZ-DIGITAL

- Evaluando el trámite de las PQRSD allegadas a la AUNAP durante el segundo semestre de 2020, no se evidencia que el aplicativo AZ-Digital soporte íntegramente al procedimiento de atención de PQRSD, en tanto que:
 - No permite vincular una comunicación entrante radicada como petición y una comunicación saliente radicada como respuesta a la misma.
 - No permite tener trazabilidad de cada paso que se avance en la gestión de una petición en flujo normal (radicación, reparto, respuesta, notificación) o en situaciones especiales (petición ambigua o incompleta, petición anónima, desistimiento expreso o tácito, petición verbal).
 - No permite visualizar los documentos generados en el procedimiento (copias digitales de peticiones y sus respuestas, principalmente), lo cual impidió la evaluación de materialidad de las respuestas a peticiones.
 - No permite establecer alertas para el control de la oportunidad de respuesta, según modalidad de petición.
 - No permite transferir las respuestas a peticiones entre autoridades, quejas, reclamos, denuncias y consultas a la Oficina Asesora Jurídica - OAJ para visto bueno (política de operación 5).
 - No permite al proceso de Atención al Ciudadano transferir la petición al área encargada de responderla y a esta última no le permite replicar la asignación.
 - No permite al jefe del área encargada de responder una petición transferirla al encargado de proyectar la respuesta.
 - No permite al encargado de proyectar la respuesta transferir el proyecto de respuesta al respectivo jefe para su firma.

- No permite al área encargada de dar respuesta registrar evento de solicitud de ampliación de petición al peticionario ni almacenar la comunicación utilizada en el mismo.
- No permite al área encargada de dar respuesta registrar evento de desistimiento ni almacenar el auto de desistimiento, ni transferir este al proceso de Atención al Ciudadano para su revisión, ni a este último devolver el auto al área que lo proyectó para su ajuste o transferir el auto revisado al Secretario General para su firma.
- No permite registrar las actuaciones ni almacenar sus documentos derivados en lo relacionado con el derecho de reposición ante un auto de desistimiento.
- No permite registrar las actuaciones y documentos derivados en caso de que la entidad no sea competente para dar respuesta a una petición.
- No permite registrar las actuaciones y documentos derivados en caso de que la entidad rechace una petición de acceso a información pública por clasificación o reserva.
- No permite registrar las actuaciones y documentos derivados en caso de que excepcionalmente la entidad no pueda responder en oportunidad una petición, ni registrar nuevo plazo razonable para resolverla (que no será mayor al doble del inicial).

Ante estas falencias tal como lo venimos manifestando en anteriores informes, es pertinente recomendar que se tomen medidas para garantizar el adecuado funcionamiento del aplicativo AZ-Digital, lo cual contribuye a una adecuada gestión de PQRSD y al control a la misma.

PROCEDIMIENTO ATENCIÓN A PQRSD

- No se evidencia que el procedimiento de atención a PQRSD incluye actividades o políticas para el cumplimiento de lo establecido en el artículo 2.1.1.3.1.2 del Decreto 1081 de 2015, el cual reza así:

“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.”

- El formulario web de recepción de PQRSD no tiene el mecanismo de seguimiento en línea, establecido en el numeral 1.8 del Anexo 2 de la Resolución 3564 de 2015 del MinTIC. Tampoco se evidencia que los campos

país, departamento y municipio se puedan diligenciar eligiendo opción desde lista desplegable ni que el formulario incluya un campo para informar posibles costos de reproducción asociados a la respuesta, como lo establece el numeral 2 “CAMPOS MÍNIMOS DEL FORMULARIO” de la Resolución 3564 de 2015 del MinTIC.

- **Se recomienda** ampliar el procedimiento de atención a PQRSD con los pasos a seguir en caso de desistimiento expreso por parte del peticionario.
- **Se recomienda** fortalecer aquellas instancias en el procedimiento de atención a PQRSD encargadas de determinar si una comunicación entrante corresponde a una petición, y si es así, tipificarla, establecer fecha límite de respuesta y el área encargada de responder, todo lo cual permite evitar sobrevalorar peticiones, realizar traslados internos (por inadecuado reparto) o incurrir en respuestas extemporáneas (por inadecuada tipificación).

Atentamente,

(ORIGINAL FIRMADO)

EURÍPIDES GONZÁLEZ ORDOÑEZ

Asesor con Funciones de Control Interno

