

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

**SEGUNDO SEMESTRE 2021**

**MARZO 2022**

## INTRODUCCIÓN

El núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión, ya que 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.

Por otro lado, 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 2021, para lo cual se tomó una muestra de las PQRS 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, según 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".
- Ley 2080 de 2021 - "Por medio de la cual se reforma el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo - Ley 1437 de 2011- y se dictan otras disposiciones en materia de descongestión en los procesos que se tramitan ante la jurisdicción".
- 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**

- Bases de datos entradas y salidas PQRSD segundo semestre 2021 suministrada por el área 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 PQRS durante el segundo semestre de 2021 estuvo sujeta a los términos de respuesta establecidos en el Decreto 491 del 2020.

Para los fines de este informe, se abordaron las bases de datos provistas por el área de Atención al Ciudadano según las cuales la entidad recibió 1181 peticiones en el referido periodo, tanto a nivel central como regional, de las cuales por practicidad se decidió aplicar prueba de recorrido por las diferentes actuaciones en el trámite de una muestra de 37 peticiones seleccionadas aleatoriamente a fin de evaluar la adecuada y oportuna atención de las mismas. Para determinar el tamaño de muestra se utilizó el aplicativo de muestreo de la caja de herramientas de la Guía de Auditoría Interna Basada en Riesgos para Entidades Públicas v. 4 del DAFP. Supuestos:

- En general, hay un 2,39% de peticiones con respuesta extemporánea o ausente.
- No se esperan variaciones significativas de estas fallas entre semestres.
- Hay un error de muestreo (E) de máximo 5% que estamos dispuestos a aceptar.
- Hay un nivel de confianza (NC) del 95% de que el E no va a ser superado.

Finalmente, con la ayuda de números aleatorios se seleccionó la siguiente muestra de 37 peticiones identificadas por su radicado de entrada:

E2021DRB00 0813	E2021DRV00 0559	E2021DRB0 00462	E2021NC00 3869	E2021NC00 2856	E2021DRV0 00454
--------------------	--------------------	--------------------	-------------------	-------------------	--------------------

E2021DRBQ0 02315	E2021NC003 314	E2021DRB0 00426	E2021DRB0 00705	E2021DRC0 00672	E2021DRV0 00446
E2021NC004 282	E2021DRME0 00421	E2021DRB0 00824	E2021NC00 3752	E2021DRV0 00852	
E2021DRV00 0819	E2021DRB00 0530	E2021DRV0 00857	E2021NC00 3489	E2021DRB0 00767	
E2021DRV00 0792	E2021DRB00 0510	E2021NC00 4233	E2021NC00 3331	E2021DRM0 00328	
E2021DRB00 0704	E2021NC002 615	E2021NC00 4175	E2021NC00 3030	E2021DRB0 00843	
E2021DRM00 0299	E2021DRB00 0484	E2021NC00 4149	E2021DRB0 00555	E2021DRV0 00853	

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 analizado la totalidad de peticiones recibidas. Sin embargo, si es el caso, los resultados de la muestra pueden conducir a posibles alertas.

A continuación, se muestra el análisis de las 37 peticiones seleccionadas:

Radicado petición	Área responsable	Modalidad	Término de respuesta (días hábiles)	Fecha entrada	Radicado respuesta	Fecha respuesta	Fecha inicio	Fecha límite	Situación respuesta	OBSERVACIONES
E2021DRB000813	Regional Bogotá	entre autoridades	10	14/12/2021	S2022DRV000025	17/2/2022	15/12/2021	29/12/2021	extemporánea	Esta petición se recibió el día 14/12/2021 vía correo electrónico por parte de la Secretaría de Desarrollo Rural Alcaldía Municipal Chaparral - Tolima, pero fue radicada un día después. La respuesta es pertinente e integral, aunque extemporánea.
E2021DRBQ002315	Regional Barranquilla	entre autoridades	10	13/12/2021	S2022DRBQ000072	15/2/2022	14/12/2021	28/12/2021	extemporánea	La respuesta es pertinente e integral, aunque extemporánea.
E2021NC004282	DTAF	documentos y/o información	20	2/12/2021	S2021NC002490	3/12/2021	3/12/2021	3/12/2021	oportuna	La respuesta es pertinente, integral y oportuna.
E2021DRV000819	Regional Villavicencio	entre autoridades	10	20/11/2021	S2021DRV000505	16/12/2021	1/12/2021	16/12/2021	oportuna	La respuesta es pertinente, integral y oportuna.

Radicado petición	Área responsable	Modalidad	Término de respuesta (días hábiles)	Fecha entrada	Radicado respuesta	Fecha respuesta	Fecha inicio	Fecha límite	Situación respuesta	OBSERVACIONES
E2021DRV000792	Regional Villavicencio	consulta	35	24/11/2021	S2021DRV000462	2/12/2021	25/11/2021	14/1/2022	oportunamente	La DRV mediante oficio con radicado S2021DRV000465 dio traslado a la DIMAR, UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SALUD DE ARAUCA, SEPEC y a la DIAN para responder la petición por competencia. En lo de su competencia, la DRV respondió de forma pertinente, íntegra y oportuna.
E2021DRB000704	Regional Bogotá	documentos y/o información	20	2/11/2021	S2021DRB000403	29/11/2021	3/11/2021	2/12/2021	oportunamente	Aunque la respuesta es pertinente, íntegra y oportuna. Es importante aclarar que la información requerida ya fue respondida con anterioridad vía correo electrónico con el oficio con radicado S2021DRB000355.
E2021DRM000299	Regional Magangué	entre autoridades	10	20/10/2021	S2021DRM000199	26/10/2021	21/10/2021	5/11/2021	oportunamente	La respuesta es pertinente, íntegra y oportuna.

Radicado petición	Área responsable	Modalidad	Término de respuesta (días hábiles)	Fecha entrada	Radicado respuesta	Fecha respuesta	Fecha inicio	Fecha límite	Situación respuesta	OBSERVACIONES
E2021DRV000559	Regional Villavicencio	congreso	5	19/10/2021	S2021DRV000349	20/10/2021	20/10/2021	27/10/2021	oportuna	Esta petición está relacionada con otra petición (E2021DRV000547 del 06/10/2021), la cual por su naturaleza tiene un término de respuesta de 5 días hábiles (artículo 258, ley 5 de 1995). En respuesta a la Honorable Representante la DRV mediante oficio con radicado S2021DRV000336 del 10/07/2021 da respuesta pertinente, íntegra y oportuna a la petición con radicado E2021DRV000559. Posteriormente, la Corporación para el Desarrollo Sostenible del Norte y el Oriente Amazónico - CDA, Seccional Guaviare, mediante radicado E2021DRV000559 del 19/10/2021 dio traslado a la DRV para responder la petición por competencia, la cual fue



Radicado petición	Área responsable	Modalidad	Término de respuesta (días hábiles)	Fecha entrada	Radicado respuesta	Fecha respuesta	Fecha inicio	Fecha límite	Situación respuesta	OBSERVACIONES
										respondida de forma pertinente, íntegra y oportuna a través de oficio con radicado S2021DRV00349 del 20/10/2021.
E2021NC003314	Dirección General	entre autoridades	10	23/9/2021	S2021NC002177	19/10/2021	24/9/2021	8/10/2021	extemporánea	La respuesta es pertinente e íntegra, aunque extemporánea.
E2021DRMEO00421	Regional Medellín	consulta	35	7/9/2021	S2021DRMEO00281	30/12/2021	8/9/2021	28/10/2021	extemporánea	El responsable tipificó la petición como queja, pero es una consulta ya que a la peticionaria le gustaría recibir orientación sobre el cuidado de peces ornamentales. En ese sentido, téngase en cuenta que el procedimiento de atención a PQRS estipula que la respuesta a consultas debe contar con el VoBo de la Oficina Asesora Jurídica.

Radicado petición	Área responsable	Modalidad	Término de respuesta (días hábiles)	Fecha entrada	Radicado respuesta	Fecha respuesta	Fecha inicio	Fecha límite	Situación respuesta	OBSERVACIONES
										La respuesta es pertinente e integra, aunque extemporánea.
E2021DRB000530	Regional Bogotá	no es petición	no es petición	no es petición	no es petición	no es petición	no es petición	no es petición	no es petición	Esta comunicación fue radicada erróneamente como petición, pero corresponde a un simple oficio.
E2021DRB000510	Regional Bogotá	documentos y/o información	20	10/8/2021	No se allegó respuesta a la petición por parte de la DRB	No se allegó respuesta a la petición por parte de la DRB	11/8/2021	9/9/2021	no se evidencia	Esta petición se recibió el día 10/08/2021 vía correo electrónico por parte del señor Raúl Leonardo Uni Montero, pero fue radicada dos días después. No se allegó respuesta a la petición por parte de la DRB.
E2021NC002615	Dirección General	entre autoridades	10	5/8/2021	No se allegó respuesta	No se allegó respuesta	6/8/2021	23/8/2021	no se evidencia	No se allegó respuesta a la petición por parte de la Dirección General

Radicado petición	Área responsable	Modalidad	Término de respuesta (días hábiles)	Fecha entrada	Radicado respuesta	Fecha respuesta	Fecha inicio	Fecha límite	Situación respuesta	OBSERVACIONES
E2021DRB000484	Regional Bogotá	petición	30	3/8/2021	No se allegó respuesta a la petición por parte de la DRB	No se allegó respuesta a la petición por parte de la DRB	4/8/2021	16/9/2021	no se evidencia	No se allegó respuesta a la petición por parte de la DRB
E2021DRB000462	Regional Bogotá	entre autoridades	10	21/07/2021	S2021DRB000299	13/09/2021	22/07/2021	5/8/2021	extemporánea	El responsable tipificó la petición como consulta, pero es una petición entre autoridades ya que es una comunicación oficial de la Dirección de Alimentos y Bebidas - INVIMA.  La respuesta es pertinente e integral, aunque extemporánea.

Radicado petición	Área responsable	Modalidad	Término de respuesta (días hábiles)	Fecha entrada	Radicado respuesta	Fecha respuesta	Fecha inicio	Fecha límite	Situación respuesta	OBSERVACIONES
E2021DRB000426	Regional Bogotá	petición	30	6/07/2021	No se allegó respuesta a la petición por parte de la DRB	No se allegó respuesta a la petición por parte de la DRB	7/07/2021	20/8/2021	no se evidencia	Esta petición se recibió el día 06/07/2021 vía correo electrónico por parte del señor Oscar Fabián Botero Cruz, pero fue radicada un día después.  No se allegó respuesta a la petición por parte de la DRB.
E2021DRB000824	Regional Bogotá	petición	30	17/12/2021	S2021DRB000430	29/12/2021	20/12/2021	31/1/2022	oportunamente	Esta petición se recibió el día 17/12/2021 vía correo electrónico por parte del señor Jorge Alonso Godoy Gutiérrez, pero fue radicada el 21/12/2021.  La respuesta es pertinente, íntegra y oportuna.
E2021DRV000857	Regional Villavicencio	petición	30	7/12/2021	S2021DRV000485	10/12/2021	9/12/2021	20/1/2022	oportunamente	La respuesta es pertinente, íntegra y oportuna.

Radicado petición	Área responsable	Modalidad	Término de respuesta (días hábiles)	Fecha entrada	Radicado respuesta	Fecha respuesta	Fecha inicio	Fecha límite	Situación respuesta	OBSERVACIONES
E2021NC004233	Dirección General	entre autoridades	10	30/11/2021	S2021NC002526	9/12/2021	1/12/2021	16/12/2021	oportuna	La respuesta es pertinente, íntegra y oportuna.
E2021NC004175	Talento Humano	entre autoridades	10	26/11/2021	no se evidencia	no se evidencia	29/11/2021	14/12/2021	no se evidencia	Se allegó oficio de respuesta sin radicado de salida el cual no refiere el radicado de entrada que corresponde a la petición que se está respondiendo (incumplimiento al procedimiento de atención de PQRS), además de que no se allegó evidencia de la forma en que se notificó la respuesta, por lo cual no se tiene certeza de la fecha de respuesta y no se puede conceptuar sobre la oportunidad de respuesta. Sin perjuicio de lo anterior, la respuesta es pertinente e íntegra.

Radicado petición	Área responsable	Modalidad	Término de respuesta (días hábiles)	Fecha entrada	Radicado respuesta	Fecha respuesta	Fecha inicio	Fecha límite	Situación respuesta	OBSERVACIONES
E2021NC004149	DTAF	documentos y/o información	20	25/11/2021	S2021NC002410	29/11/2021	26/11/2021	27/12/2021	oportuna	La respuesta es pertinente, íntegra y oportuna.
E2021NC003869	DTAF	documentos y/o información	20	11/11/2021	S2021NC002383	24/11/2021	12/11/2021	14/12/2021	oportuna	La respuesta es pertinente, íntegra y oportuna.
E2021DRB000705	Regional Bogotá	petición	30	29/10/2021	S2021DRB000363	8/11/2021	1/11/2021	15/12/2021	oportuna	Esta petición se recibió el día 29/10/2021 vía correo electrónico por parte del Ing. Carlos Vélez Jiménez, pero fue radicada el 02/11/2021.  La respuesta es pertinente, íntegra y oportuna.
E2021NC003752	DTIV	petición	30	28/10/2021	S2021NC002323	17/11/2021	29/10/2021	15/12/2021	oportuna	La petición fue allegada vía formulario web. La respuesta es pertinente, íntegra y oportuna.

Radicado petición	Área responsable	Modalidad	Término de respuesta (días hábiles)	Fecha entrada	Radicado respuesta	Fecha respuesta	Fecha inicio	Fecha límite	Situación respuesta	OBSERVACIONES
E2021NC003489	OGCI	no se evidencia	30	no se evidencia	no se evidencia	no se evidencia	no se evidencia	no se evidencia	no se evidencia	No se allegó copia de la petición ni de la respuesta ni evidencia de su forma de notificación por parte de la OGCI, por lo cual no se tiene certeza si fue respondida la petición ni fue posible conceptuar sobre la pertinencia, integridad y oportunidad de la eventual respuesta.
E2021NC003331	DTAF	entre autoridades	10	23/09/2021	S2021NC002083	24/09/2021	24/09/2021	8/10/2021	oportunidad	El responsable tipificó la petición como solicitud de documentos y/o información, pero es una petición entre autoridades ya que corresponde a petición trasladada por parte del MinAmbiente. La respuesta es pertinente, integra y oportunidad.

Radicado petición	Área responsable	Modalidad	Término de respuesta (días hábiles)	Fecha entrada	Radicado respuesta	Fecha respuesta	Fecha inicio	Fecha límite	Situación respuesta	OBSERVACIONES
E2021NC003030	Talento Humano	entre autoridades	10	6/09/2021	S2021NC001934	9/09/2021	7/09/2021	21/9/2021	oportuna	El responsable tipificó la petición como solicitud de documentos y/o información, pero es una petición entre autoridades dado que fue interpuesta por el CPIP, una entidad creada por la Ley 20 de 1984 y su Decreto Reglamentario 1412 de 1986, encargada de otorgar las matrículas y expedir las tarjetas profesionales, realizar seguimiento y control del adecuado ejercicio de la profesión. La respuesta es pertinente, íntegra y oportuna.
E2021DRB000555	Regional Bogotá	petición	30	27/08/2021	S2021DRB000291	6/09/2021	30/08/2021	11/10/2021	oportuna	La respuesta es pertinente, íntegra y oportuna.
E2021NC002856	Dirección General	entre autoridades	10	24/08/2021	S2021NC001758	30/08/2021	25/08/2021	8/9/2021	oportuna	La respuesta es pertinente, íntegra y oportuna.



Radicado petición	Área responsable	Modalidad	Término de respuesta (días hábiles)	Fecha entrada	Radicado respuesta	Fecha respuesta	Fecha inicio	Fecha límite	Situación respuesta	OBSERVACIONES
E2021DRC000672	Region al Cali	no es petición	no es petición	no es petición	no es petición	no es petición	no es petición	no es petición	no es petición	Esta comunicación fue radicada erróneamente como petición, pero corresponde a un simple oficio.
E2021DRV000852	Region al Villavicencio	queja	30	6/12/2021	S2021DRV000483	9/12/2021	7/12/2021	19/1/2022	oportuna	La respuesta es pertinente, íntegra y oportuna.
E2021DRB000767	Region al Bogotá	denuncia	30	26/11/2021	S2021DRB000415	13/12/2021	29/11/2021	11/1/2022	oportuna	Esta petición se recibió el día 26/11/2021 vía correo electrónico por parte del señor Sterling Díaz Beancourth, pero fue radicada el 30/11/2021.  La DRB dio traslado a la Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena para responder la petición por competencia. A su vez, respondió lo de su competencia de forma pertinente, íntegra y oportuna.

Radicado petición	Área responsable	Modalidad	Término de respuesta (días hábiles)	Fecha entrada	Radicado respuesta	Fecha respuesta	Fecha inicio	Fecha límite	Situación respuesta	OBSERVACIONES
E2021DRM000328	Regional Magangué	entre autoridades	10	1/12/2021	S2021NC002574	14/12/2021	2/12/2021	17/12/2021	oportuna	La respuesta es pertinente, íntegra y oportuna.
E2021DRB000843	Regional Bogotá	queja	30	27/12/2021	no se evidencia	no se evidencia	no se evidencia	no se evidencia	no se evidencia	No se allegó copia de la respuesta y ni evidencia de su forma de notificación por parte de la OGCI, por lo cual no se tiene certeza si fue respondida la petición ni fue posible conceptuar sobre la pertinencia, integridad y oportunidad de la eventual respuesta.
E2021DRV000853	Regional Villavicencio	queja	30	6/12/2021	S2021DRV000484	9/12/2021	7/12/2021	19/1/2022	oportuna	La respuesta es pertinente, íntegra y oportuna.
E2021DRV000454	Regional Villavicencio	queja	30	18/08/2021	S2021DRV000313	6/09/2021	20/08/2021	1/10/2021	oportuna	El responsable tipificó la petición como solicitud de documentos y/o información, pero es una queja. Esta queja fue radicada un día

Radicado petición	Área responsable	Modalidad	Término de respuesta (días hábiles)	Fecha entrada	Radicado respuesta	Fecha respuesta	Fecha inicio	Fecha límite	Situación respuesta	OBSERVACIONES
										<p>después de ser recibida. El concepto del asesor de control interno, si bien la respuesta fue oportuna, también se tiene que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- carece de pertinencia dado que ante la aclaración de la entidad en estudio de caso referente por principio de igualdad, hay una ambigüedad dado que primero en la respuesta se dice que la entidad tramitó la solicitud de prórroga de permiso en el caso referente (radicada posterior a la fecha límite para solicitar prórroga) pero luego se dice que lo importante no es la fecha de radicación sino la fecha en que se presentó la solicitud. Esto puede suceder debido a que la entidad no realizó la radicación</li> </ul>

Radicado petición	Área responsable	Modalidad	Término de respuesta (días hábiles)	Fecha entrada	Radicado respuesta	Fecha respuesta	Fecha inicio	Fecha límite	Situación respuesta	OBSERVACIONES
										<p>de la solicitud inmediatamente después de recibirla, pero si ese fuere el caso en la respuesta no quedó consignada la fecha en que efectivamente se presentó la solicitud, lo cual resta transparencia a su argumentación, máxime si la solicitud de prórroga de permiso de parte del peticionario también tiene fecha de radicación fuera término.</p> <p>- carece de integralidad dado que en la respuesta no fue atendida la parte de la queja referente a la presunta notificación tardía de un acto administrativo ("notificando una resolución de mayo a mitad de agosto").</p>

Radicado petición	Área responsable	Modalidad	Término de respuesta (días hábiles)	Fecha entrada	Radicado respuesta	Fecha respuesta	Fecha inicio	Fecha límite	Situación respuesta	OBSERVACIONES
E2021DRV000446	Regional Villavicencio	-	-	-	-	-	-	-	-	Esta petición fue ampliada a través de la comunicación con radicado E2021DRV000454. Téngase en cuenta el análisis de dicha petición.

De las 37 peticiones 2 fueron erróneamente tipificadas y 1 fue la ampliación de otra, es decir, efectivamente se analizaron 34 peticiones. Los resultados del análisis de oportunidad de la respuesta se resumen así:

Dependencia	Oportunidad de la respuesta			
	No se Evidencia	Extemporánea	Oportuna	Total
Dirección General	1	1	2	4
DTAF	0	0	4	4
DTIV	0	0	1	1
OGCI	1	0	0	1
Talento Humano	1	0	1	2
Regional Magangué	0	0	2	2
Regional Medellín	0	1	0	1
Regional Barranquilla	0	1	0	1
Regional Bogotá	4	2	5	11
Regional Cali	0	0	0	0
Regional Villavicencio	0	0	7	7
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>22</b>	<b>34</b>
<b>%</b>	<b>21%</b>	<b>15%</b>	<b>65%</b>	<b>100%</b>

### CONCLUSIONES DEL ANÁLISIS DE LA MUESTRA

- En unos casos se evidenciaron respuestas extemporáneas y en otros no se evidenció la respuesta, lo cual podría conllevar a responsabilidades de orden disciplinario. Se recomienda tomar medidas para garantizar la oportunidad de respuesta a peticiones. Por ello, es pertinente mejorar los controles actuales o identificar nuevos, considerando posibles controles automáticos soportados por el aplicativo AZ-Digital a fin de evitar retrasos u omisiones en la respuesta.
- Se recomienda hacer un seguimiento diario, semanal y mensual de las PQRSD para identificar peticiones próximas a vencer e informar a las dependencias competentes para su respectiva

atención.

- No todas las peticiones registradas en AZ-digital fueron vinculadas con sus respectivas respuestas, es decir, no se vinculó el radicado de entrada con el radicado de salida, lo cual dificulta la labor de control al trámite de las peticiones tanto por parte del área de atención al ciudadano como por parte del asesor de control interno. Se recomienda continuar las capacitaciones a fin de asegurar el adecuado uso del aplicativo por parte de todas las áreas.

### **PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A PQRS**

- El procedimiento de atención a PQRS no 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:

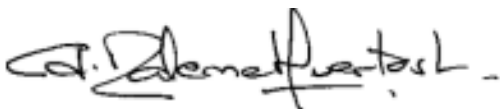
*"Seguimiento a las solicitudes de información pública. En la recepción de solicitudes de información pública los sujetos obligados deben indicar al solicitante un número o código que permita hacer seguimiento al estado de su solicitud, la fecha de recepción y los medios por los cuales se puede hacer seguimiento a la misma."*

Más allá del procedimiento documentado, se evidencian avances positivos en la implementación de la herramienta albergada en [https://aunap.analitica.com.co/AZDigital//Publica/Frm\\_ConsultaEstadoSolicitud.php](https://aunap.analitica.com.co/AZDigital//Publica/Frm_ConsultaEstadoSolicitud.php) como medio para que los peticionarios hagan seguimiento al estado del trámite. Sin embargo, en seguimiento a las peticiones de la muestra a través de esta herramienta se evidenció que la consulta no arrojó algún valor en el campo "Estado de la solicitud", frente a lo cual se recomienda realizar lo pertinente para asegurar que esto muestre algún valor, por ejemplo, sin responder (dentro de término o vencida), trasladada, desistida, respondida (oportunamente o extemporáneamente), etc. Además, se pudo verificar que la herramienta está mostrando en el campo "Fecha Creación" la fecha en que fue radicada la petición más no la fecha en que la entidad efectivamente la recibió, por lo cual, por un lado, se estaría incumpliendo este aspecto de la norma en mención, y por el otro, si esta fecha se usa para seguimiento al trámite de las peticiones y se considera como la de recepción de la petición ello conllevaría el riesgo de incumplimiento a los términos legales de respuesta. Por lo tanto, se recomienda realizar lo pertinente para corregir esta posible fuente de sesgo en el trámite de las peticiones.

- Se recomienda ampliar el procedimiento de atención a PQRS con los pasos a seguir en caso de desistimiento expreso del peticionario.
- Se recomienda fortalecer a quienes estén involucrados en la recepción de peticiones, tipificación de peticiones, establecimiento de fechas límite de respuesta y hacer reparto, todo lo cual permite evitar cifras sesgadas sobre peticiones, traslados internos por inadecuado reparto y respuestas extemporáneas por inadecuada tipificación.
- Las peticiones en su mayoría vienen siendo recibidas y tramitadas vía correo electrónico institucional, dadas las limitaciones impuestas por la emergencia sanitaria. Se recomienda disponer lo necesario para que los peticionarios puedan cumplir su deber de registrarse como usuario ante la AUNAP, cumpliendo las normas de Protección de Datos Personales, para poder adelantar actuaciones por medios electrónicos, lo cual a su vez le permitirá a la AUNAP continuar la actuación por este medio, todo lo anterior según lo establecido en el artículo 54 de la ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 9 de la ley 2080 de 2021.

Finalmente, existe la preocupación por el suministro y oportunidad de la información solicitada por el asesor con funciones de control interno ya que se dispuso de una fecha de reporte para las mismas, la cual muchos responsables no cumplieron con los tiempos estipulados y fue necesario extender el plazo del reporte de la información.

Atentamente,



**ANA MARLENNE HUERTAS LÓPEZ**

Asesora con Funciones de Control Interno (E)

Proyectó



---



**SAUL ALFONSO HERRERA HENRIQUEZ**

Contratista profesional de Control Interno