



Euripides Gonzalez <euripides.gonzalez@ aunap.gov.co>

---

## Informe de seguimiento a PQRS segundo semestre vigencia 2016

1 mensaje

---

**Euripides Gonzalez** <euripides.gonzalez@ aunap.gov.co>

1 de abril de 2017, 14:46

Para: Otto Polanco Rengifo <otto.polanco@ aunap.gov.co>

Cc: Jose Duarte Carreño <jose.duarte@ aunap.gov.co>

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"



**EURIPIDES GONZALEZ O.**

**Asesor - Control Interno  
AUNAP**

Calle 40A No. 13 - 09 Pisos 6

Bogotá - Colombia

Cel: 3007894499

PBX. (571) 3770500 Ext:

[www.aunap.gov.co](http://www.aunap.gov.co)

---

 **Informe de seguimiento a PQRS segundo semestre de 2016.pdf**  
1616K

## INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, SOLICITUDES, QUEJAS Y RECLAMOS

Periodo: Segundo Semestre de 2016

Marzo de 2017

## Objetivo General

Evaluar la gestión del Proceso de Atención al Usuario, en lo referente a la respuesta oportuna y constante a peticiones, solicitudes, quejas y reclamos allegados a la Autoridad Nacional de Acuicultura y Pesca-AUNAP, durante el segundo semestre de la vigencia 2016.

## Objetivos específicos

- Verificar la gestión realizada por las diferentes áreas a los requerimientos radicados por los ciudadanos en la Autoridad Nacional de Acuicultura y Pesca-AUNAP.
- Verificar la operación del Sistema de Peticiones, Solicitudes, Quejas y Reclamos.
- Verificar la oportunidad en la atención a los requerimientos ciudadanos.
- Contribuir con información para la toma de decisiones tanto para la mejora del sistema como la respuesta y orientación a los ciudadanos.

## Alcance

Efectuar seguimiento a la atención y trámite de peticiones, solicitudes, quejas y reclamos en la Autoridad Nacional de Acuicultura y Pesca-AUNAP del 1 de julio al 31 de diciembre de 2016.

## Marco Normativo

- **Art. 2 de la Constitución política:** “Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo”
- **Art. 53° Ley 190 DE 1995.- Derogado por el Art. 96, Ley 617 de 2000** “En toda entidad pública, deberá existir una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas 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. Artículo 32 Ley 60 de 1993, Ley 87 de 1993 Artículo 43 y Ley 142 de 1994. Las entidades territoriales dispondrán lo necesario para el cumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo. Decreto Nacional 2232 de 1995, Resolución del DAMA 314 de 2001”
- **Ley 962 de 2005:** “Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.”
- **Circular 001 de 2011** “del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno: Las Oficinas de Control Interno o quienes hagan sus veces, en cumplimiento de la función de “evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana”, establecida en el artículo 12, literal i), de la Ley 87 de 1993, deberán incluir en sus ejercicios de auditoría interna una evaluación aleatoria a las respuestas dadas por la administración a los derechos de petición formulados por los ciudadanos, con el fin de determinar si estos

*cumplen con los requisitos de oportunidad y materialidad establecidos por la ley y la jurisprudencia sobre el tema y, de manera consecuente, establecer la necesidad de formular planes institucionales de mejoramiento.”*

- **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.”
- **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.”

## PROCEDIMIENTOS INTERNOS

- Manual para la atención al ciudadano M-CAC-02 versión 1. 20-01-2014.
- Procedimiento Atención a requerimientos externos PR-GPP-01 Versión 1. 15-01-2014.

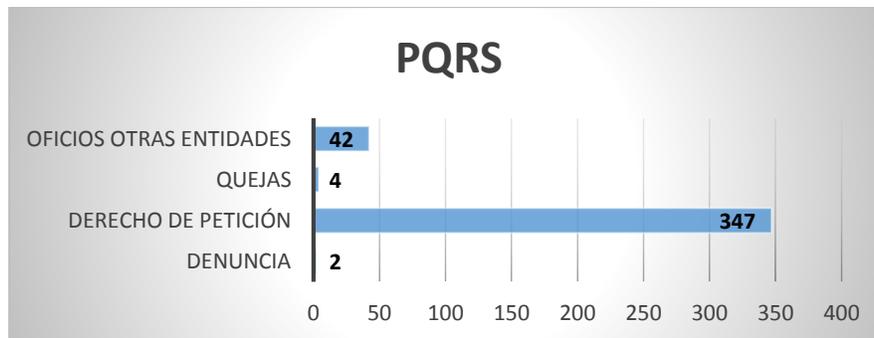
## RESULTADOS

### 1. TOTAL PETICIONES, SOLICITUDES, QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIDOS DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2016 POR LA AUTORIDAD NACIONAL DE ACUICULTURA Y PESCA-AUNAP

El secretario General y Directores de las Regionales de la Autoridad Nacional de Acuicultura y Pesca-AUNAP, han reportado haber recibido por los diferentes canales (escrito, presencial, telefónico, correo electrónico y virtual) las siguientes PQR´S:

TOTAL PQR´S	Suma de Total
Denuncia	2
Derecho de Petición	347
Quejas	4
Oficios otras entidades	42
<b>Total general</b>	<b>395</b>

Fuente: Atención al ciudadano nivel central y Direcciones Regionales de la AUNAP



En atención a la anterior información reportada se puede observar el resumen por regional y área de respuesta así:

<b>Magangué</b>	
Derecho de Petición	29
Oficios de otras entidades	42
<b>Villavicencio</b>	
Derecho de Petición	24
<b>Cali</b>	
Derecho de Petición	251
Denuncia	1
<b>Bogotá</b>	
Derecho de Petición	5
<b>Barranquilla</b>	
Derecho de Petición	38
Denuncia	1
Queja	4
<b>Barrancabermeja</b>	
Derecho de Petición	0

## 2. TIEMPOS DE RESPUESTA A PETICIONES, SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS

Teniendo en cuenta la normatividad vigente relacionada con la atención al ciudadano y el ejercicio de las acciones constitucionales el cual manifiestan que:

***Artículo 23 CONSTITUCIÓN POLÍTICA NACIONAL.** Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.*

***Artículo 14. LEY 1755 DE 2015. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.** “Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:*

- 1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.*
- 2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.*

***Parágrafo.** Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y*

*señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto”.*

Junto a lo anterior también encontramos el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, disposición que también atiende los términos para dar respuesta a las peticiones y requerimientos del ciudadano, igualmente es el código que sustenta la elaboración de herramientas jurídicas como la directriz de Procedimiento Atención a requerimientos externos PR-GPP-01 versión 1.

### 5.1 Términos de Respuesta

Los términos de respuesta están sujetos al tipo de requerimiento y están establecidos de la siguiente manera:

CLASE DE PETICIÓN	REFERENCIA NORMATIVA	PLAZO*
Derecho de petición de interés general.	Capítulo II CPACA	15
Derecho de petición de interés particular.	Capítulo III CPACA	15
Derecho de petición de información.	Capítulo IV CPACA	10

PR-GPP-01

**2**

ESTE DOCUMENTO ES FIEL COPIA DEL ORIGINAL QUE REPOSA EN PLANEACIÓN

### Procedimiento Atención a Requerimientos Externos

CLASE DE PETICIÓN	REFERENCIA NORMATIVA	PLAZO*
Derecho de petición de consulta.	Capítulo V CPACA	30
Queja, reclamo o sugerencia.	Art. 55 Ley 190 de 1995	15

CPACA: Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

\*Días hábiles.

Vale tener en cuenta que esta directriz debe estar ajustada a las normas de mayor jerarquía como el actual CPACA, y la Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia, y no puede estar por fuera del mismo, y si fuere el caso se estaría en una herrada aplicación normativa que puede generar para la entidad graves problemas jurídicos. Por otra parte, podemos decir que esta herramienta da los tiempos de respuesta establecidos por la AUNAP para las Peticiones, Solicitudes, Quejas y Reclamos. Se procedió a revisar la relación enviada por Atención al ciudadano del nivel central y de las Direcciones Regionales evidenciándose lo siguiente

1. Se observa que la Secretaria General no aporta el consolidado de las PQRS tramitadas en el nivel central con lo que se concluye una descoordinación para atender los requerimientos e informes de ley.
2. Si bien se reconoce el avance por la gestión de la matriz de seguimiento de PQRS, del primer semestre del 2016, para el actual informe (segundo semestre del 2016) hay un retroceso en el proceso, lo cual denota una falta de compromiso con las funciones legales de la entidad.
3. Que dentro de los archivos enviados para estudio del Asesor de Control Interno no se evidencia un manejo adecuado de la matriz que contiene la información de las PQRS. Se observa que no hay un control de términos conforme a la normatividad

vigente, tampoco existe una verdadera identificación de un radicado de respuesta, lo cual deja ver un vacío en lo relacionado con el manejo de las mismas.

4. Dentro del análisis general de las peticiones, se puede observar que no se tiene claro el concepto de petición, concepto, queja y otros, lo cual conlleva a que no se pueda ver o determinar los términos para cada situación u acto jurídico que debe tener una respuesta.
5. Tampoco se observa que los criterios de manejo y envío de las regionales a Bogotá tengan una organización en cuanto al seguimiento y cumplimiento de términos, salvo las Regionales Cali y Barranquilla. Se debe mencionar que no fue reportada la información de la Regional Medellín.

### 3. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Como resultado de las encuestas de satisfacción realizadas en la Autoridad Nacional de Acuicultura y pesca-AUNAP, se evidencia:

OBSERVACIONES	RECOMENDACIÓN
Regional Cali y Bogotá no registra evidencia de realización encuestas de satisfacción.	Consolidar y hacer seguimiento a las encuestas de satisfacción realizadas en el nivel central y en las Direcciones Regionales.
No existe un procedimiento o una guía que establezca el diligenciamiento de las encuestas.	Establecer un procedimiento o una guía que establezca el diligenciamiento de las encuestas.
No se puede verificar las encuestas realizadas, salvo por la información que reporta la Secretaria General a modo de resumen de las encuestas gestionadas en las regionales.	Aunque se solicitó la matriz de las encuestas no se aportó, solo se tiene como información resumida en el informe.
Se evidencia que la ubicación del buzón de sugerencias no permite tener libertad de acceso.	Teniendo en cuenta que el buzón de sugerencias es un espacio de participación ciudadana, el cual bien aprovechado podría dar a la Entidad elementos de retroalimentación y planeación permanente, se recomienda la reubicación en el nivel central y Regionales de los mismos. La finalidad del buzón es que el ciudadano pueda expresar su opinión sin ningún tipo de presiones o dificultades.
	Se recomienda incluir o elaborar un procedimiento que de claridad en: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Revisar periódicamente la disponibilidad de formatos y bolígrafos para escribir.</li> <li>2. Prever cada cuánto tiempo se abrirá el buzón y</li> </ol>

No se evidencia la inclusión del buzón de sugerencias dentro de los procedimientos que existen de PQR'S actualmente en la entidad.

se extraerán los formatos diligenciados y se elaborará una relación.

3. Distribuir en las diferentes dependencias, según las directrices de la entidad.
4. Dar una respuesta al ciudadano sobre las acciones emprendidas por la entidad debido a su comentario.
5. Donde ubicarlo y socializarlo en el nivel central y Direcciones Regionales

## OBSERVACIONES GENERALES

1. Revisado el manual de atención al ciudadano y el procedimiento de atención a requerimientos se observa que se encuentran vigentes las versiones del año 2014, estando pendiente la correspondiente actualización para el año 2016. Por otra parte, en la Página de la intranet solo se puede ver el Manual de Procedimiento a requerimientos externos, lo cual debería ser los dos manuales visibles para los funcionarios que así lo requieran. A la fecha del informe se verificaron los links del Manual para la atención al ciudadano M-CAC-02 versión 1. 20-01-2014 (<https://docs.google.com/a/aunap.gov.co/viewer?a=v&pid=sites&srcid=YXVuYXAuZ292LmNvfGludHJhbmV0LWF1bmFwfGd4OjFiMGlwNWl2ODZkYWMyODk>) y del Procedimiento Atención a requerimientos externos PR-GPP-01 Version 1. 15-01-2014 (<https://docs.google.com/a/aunap.gov.co/viewer?a=v&pid=sites&srcid=YXVuYXAuZ292LmNvfGludHJhbmV0LWF1bmFwfGd4OjcxY2IxYWRjNzk2YWRjYWM>).
2. Positivamente se observa que dentro de la página de internet puede el ciudadano acceder a un formulario en donde agregue su petición. Igualmente se observa la identificación de los medios que puede utilizar el mismo para adelantar su necesidad.
3. No se está realizando la debida clasificación a los requerimientos realizados por los usuarios de la AUNAP, tanto en el nivel central como en las Direcciones Regionales, por ende no se pueden establecer las fechas de cumplimiento según lo estipula la Ley 1755 de 2015 y el procedimiento Atención a requerimientos externos.
4. No hay Estadísticas reales de las Peticiones, Sugerencias, Quejas y Reclamos tanto del nivel central como de las Direcciones Regionales que le permitan a la Dirección General tomar decisiones efectivas.
5. Se evidencia que en las Direcciones Regionales no tienen conocimiento de los procedimientos existentes de PQRS por lo que se presentan confusiones al momento de clasificación de los requerimientos y/o consolidar la información.
6. Efectivamente se puede observar que se ha intentado diligenciar la matriz en debida forma atendiendo los criterios legales, sin embargo, la entidad debe generar una estrategia de diligenciamiento más entendible o la implementación de un programa de gestión documental.

7. Se evidencia que se aportan informes sin la firma de los respectivos Directores Regionales, y aunado a esto, se observó que no se allega la información requerida por el Asesor de Control Interno.
8. No se reportó para el presente informe la matriz de seguimiento de las PQRS tramitadas en el nivel central y la Regional Medellín.
9. Dentro de los seguimientos reportados no se puede hacer un análisis detallado del conteo de términos en cumplimiento de los requerimientos legales para dicho fin, y por lo tanto, es inadecuada la información reportada para este informe.

## RECOMENDACIONES

1. Se revisó el nuevo proyecto de actualización el cual en su forma estructural y jurídica debe centrarse en hacer una verdadera diferenciación entre los diferentes conceptos de PQRS, como lo son derechos de petición, peticiones de información, requerimientos de documentos, oficios externos, tramites y otros, obviamente atendiendo lo dispuesto en la Ley.
2. Establecer una guía de diligenciamiento de la encuesta de satisfacción, donde se resaltaré la importancia de no dejar espacios en blanco con el fin de obtener una respuesta clara de la visita realizada a la Autoridad Nacional de Acuicultura y Pesca-AUNAP.
3. Consolidar y hacer seguimiento a las encuestas de satisfacción realizadas en el nivel central y en las Direcciones Regionales, puesto que de la información entregada hace referencia al resumen de las encuestas, más no a la matriz puntual para hacer una confrontación con las encuestas diligenciadas.
4. Para la Matriz de PQRS se recomienda incluir los plazos máximos de respuesta establecidos en la LEY 1755 DE 2015 y en el Procedimiento Atención a requerimientos externos, para llevar un control oportuno en tiempo de cierre y ayudar a generar alertas evitando incumplimientos por parte de la Autoridad Nacional de Acuicultura y Pesca-AUNAP, ya que se observó que muchas peticiones no lo tienen, quedando incompleta la labor de verificación de los mismos.
5. Es indispensable que exista un programa electrónico de gestión documental en donde se pueda hacer seguimiento a todas las PQRS de la entidad, el cual puede generar organización de la entidad en esta área. Por otra parte un programa electrónico admitiría consolidar Peticiones, Sugerencias, Quejas y Reclamos del nivel central y las Direcciones Regionales en la Autoridad Nacional de Acuicultura y Pesca-AUNAP. Igualmente permitiría generar estadísticas, controles efectivos, y facilitar a la Dirección General tomar decisiones efectivas.
6. Consolidar los derechos de petición correspondiente a requerimientos externos y que se reciben por diversos medios como lo son correo certificado(ventanilla), correo electrónico, Facebook, etc. de la Autoridad Nacional de Acuicultura y Pesca-AUNAP, para que coincida con la información que maneja atención al ciudadano y con las áreas de la entidad a quien se haya asignado para dar respuesta, facilitando

la trazabilidad y alertas oportunas a fin de no salirse de los tiempos establecidos por la Ley 1755 de 2015.

7. Generar estrategias de capacitación y acompañamiento a las Direcciones Regionales a fin de estandarizar procesos, consolidación y reporte de la información.

## ASUNTOS DE URGENCIA A TENER EN CUENTA

Reiterando lo ya expuesto en el primer informe de 2016, no hay un lineamiento de parte de la Secretaría General para darle manejo a lo concerniente con las PQR'S. Se observa con preocupación por parte del Asesor de Control Interno que no se atendieron las recomendaciones hechas para dicho fin en el informe del primer semestre del año 2016.

Por otra parte, se manifiesta nuevamente que, atendiendo las disposiciones previstas en la ley 1712 de 2014 relacionadas con la transparencia y el acceso a la información, hay diferentes aspectos a tener en cuenta con cierta premura, con el objeto de atender las obligaciones previstas en la ley y la constitución y que son objeto de protección y aplicación por parte de esta entidad, como lo son:

***Artículo 6°.** Definiciones: g) Gestión documental. Es el conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, procesamiento, manejo y organización de la documentación producida y recibida por los sujetos obligados, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación;*

***Artículo 15. Programa de Gestión Documental.** Dentro de los seis (6) meses siguientes a la entrada en vigencia de la presente ley, los sujetos obligados deberán adoptar un Programa de Gestión Documental en el cual se establezcan los procedimientos y lineamientos necesarios para la producción, distribución, organización, consulta y conservación de los documentos públicos. Este Programa deberá integrarse con las funciones administrativas del sujeto obligado. Deberán observarse los lineamientos y recomendaciones que el Archivo General de la Nación y demás entidades competentes expidan en la materia.*

***Artículo 17. Sistemas de información.** Para asegurar que los sistemas de información electrónica sean efectivamente una herramienta para promover el acceso a la información pública, los sujetos obligados deben asegurar que estos: a) Se encuentren alineados con los distintos procedimientos y articulados con los lineamientos establecidos en el Programa de Gestión Documental de la entidad, y d) Se encuentren alineados con la estrategia de gobierno en línea o de la que haga sus veces. (Subrayado fuera del texto).*

Lo anterior, es manifiesto de una obligación constitucional y legal de mantener el acceso a la información de la entidad en debida forma acogiendo los lineamientos a partir de un sistema de información que permita una verdadera gestión de la función pública y por su puesto una herramienta que facilite la misión de la entidad, no solo desde el punto de vista

de diligenciar una matriz donde se vea una función, sino que parte de un procedimiento que debe ir de la mano de los sistemas de la información.

De los procedimientos observados en la entidad, estos ostentan una acogencia de parámetros legales que en sentido general no están errados pero si deben de tener un enfoque diferente. Obsérvese que los manuales aunque están en funcionamiento son de desconocimiento para muchos funcionarios, y por lo tanto la obligación de tener en cada entidad un programa de gestión documental va más allá de tener un orden en las carpetas y diligenciar una matriz que como se ha podido ver está difícilmente entendible a la luz de los entes de control.

Todo lo anterior, va encaminado a manifestar que la entidad debe tener con urgencia un programa electrónico de gestión documental que pueda llevar a la trascendencia de los procedimientos a la entidad y que defina una trazabilidad a partir de la identificación del inicio de una petición, de su trabajo de elaboración y de su respuesta final. Por lo tanto, es meritorio resaltar la necesidad que se evidencia a todas luces desde la labor del Control Interno.

A modo de conclusión, se reitera mediante el presente la urgente necesidad de darle un tratamiento prioritario al actual manejo inadecuado y por fuera de los parámetros jurídicos a las PQR'S por parte de la entidad, so pena de incurrir en responsabilidades disciplinarias sobre el incumplimiento a la ley.

Atentamente,

**EURÍPIDES GONZÁLEZ ORDOÑEZ**

Asesor de Control Interno

Autoridad Nacional de Acuicultura y Pesca-AUNAP