

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

**PRIMER SEMESTRE 2021**

**SEPTIEMBRE 2021**



## 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, primer semestre de 2021, para lo 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, 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 párrafo 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 primer 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 PQRSD durante el primer 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 1311 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 35 peticiones seleccionadas aleatoriamente a fin de evaluar la adecuada y oportuna atención de las mismas.

| INGRESO DE PARÁMETROS      |       | TAMAÑO DE LA MUESTRA |    |
|----------------------------|-------|----------------------|----|
| Tamaño de la Población (N) | 1.311 | Fórmula              | 36 |
| Error Muestral (E)         | 5%    | Muestra Óptima       | 35 |
| Proporción de Éxito (P)    | 2,39% |                      |    |
| Nivel de Confianza         | 95%   |                      |    |
| Nivel de Confianza (Z) (1) | 1,960 |                      |    |

  

**Formula para poblaciones infinitas**

$$n = \frac{z^2 * P * Q}{E^2}$$

**Formula para poblaciones finitas**

$$n = \frac{P * Q * z^2 * N}{N * E^2 + z^2 * P * Q}$$

Z= Valor de la distribución normal estándar de acuerdo al nivel de confianza  
E= Error de muestreo (precisión)  
N= Tamaño de la Población  
P= Proporción estimada  
Q= 1-P

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, así:

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 35 peticiones identificadas por su radicado de entrada:

|                 |                 |                 |                 |                 |
|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| E2021DRV000314  | E2021DRBJ000458 | E2021DRBQ000908 | E2021NC001881   | E2021NC001797   |
| E2021DRBQ000829 | E2021DRV000272  | E2021DRB000303  | E2021DRBJ000286 | E2021DRB000225  |
| E2021DRBQ000438 | E2021NC000942   | E2021DRBQ000262 | E2021DRB000114  | E2021DRBQ000203 |
| E2021DRB000079  | E2021DRV000047  | E2021DRC000064  | E2021DRC000045  | E2021NC000024   |

|                 |                 |                |                 |                 |
|-----------------|-----------------|----------------|-----------------|-----------------|
| E2021DRB000203  | E2021NC001113   | E2021NC001610  | E2021DRBJ000323 | E2021DRBJ000320 |
| E2021NC001437   | E2021NC001239   | E2021DRB000204 | E2021DRB000182  | E2021DRB000174  |
| E2021DRBJ000316 | E2021DRBJ000159 | E2021NC000717  | E2021DRB000017  | E2021NC000170   |

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 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  |
|-------------------|--------------------------|----------------------------|-------------------------------------|----------------|---|-----------------|----------------|----------------|---------------------|--|
| E2021DRV000314    | Regional Villavicencio   | petición                   | 30                                  | 10/6/2021      | S2021DRV000199  | 18/6/2021       | 11/6/2021      | 28/7/2021      | oportuna            | Aunque la respuesta es oportuna, la petición fue radicada seis días después de recibida. Por otro lado, llama la atención que en la respuesta se manifieste atender una denuncia mientras el peticionario hace una solicitud.  |
| E2021DRBQ000829   | Regional Barranquilla    | entre autoridades          | 10                                  | 28/5/2021      | S2021DRBQ000389   | 16/6/2021       | 31/5/2021      | 16/6/2021      | oportuna            | Esta petición está relacionada con otra petición (E2021DRBQ000841 del 31/05/2021).<br><br>En la respuesta se informa que la atención del problema expuesto es de competencia directa del ICA y la Corporación Autónoma del Atlántico-CRA. También, en el mismo email que notifica la respuesta se da traslado de la petición al ICA, pero no se incluyó en los destinatarios a la CRA, por lo cual es incierto si esta última entidad fue puesta en conocimiento lo de su competencia. |
| E2021DRBQ000438   | Regional Barranquilla    | 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.  |
| E2021DRB000079    | Regional Bogotá          | entre autoridades          | 10                                  | 15/2/2021      | S2021DRB000246  | 6/8/2021        | 16/2/2021      | 2/3/2021       | extemporánea        | El responsable tipificó la petición como solicitud de documentos y/o información, pero es una petición entre autoridades, ya que es una comunicación oficial de la Alcaldía del Municipio de Caparrapí donde solicita acordar una mesa de trabajo.<br><br>La respuesta es pertinente e integra.  |
| E2021DRB000203    | Regional Bogotá          | denuncia                   | 30                                  | 12/4/2021      | S2021DRB000169  | 14/5/2021       | 13/4/2021      | 26/5/2021      | oportuna            | La petición fue interpuesta a través del formulario web.<br><br>La respuesta es pertinente e integra.  |
| E2021NC001437     | Coordinación Financiera  | entre autoridades          | 10                                  | 30/4/2021      | S2021NC000890   | 4/5/2021        | 3/5/2021       | 18/5/2021      | oportuna            | La respuesta es pertinente e integra.  |
| E2021DRBJ000316   | Regional Barrancabermeja | documentos y/o información | 20                                  | 11/5/2021      | S2021DRBJ000277   | 3/6/2021        | 12/5/2021      | 11/6/2021      | oportuna            | La respuesta es pertinente e integra.  |
| E2021DRBJ000458   | Regional Barrancabermeja | petición                   | 30                                  | 25/06/2021     | Se respondió en el cuerpo de e mail sin utilizar oficio de respuesta radicado | 9/7/2021        | 28/6/2021      | 11/8/2021      | oportuna            | Frente a la forma de respuesta, se respondió en el cuerpo de un email sin utilizar oficio de respuesta radicado, incumpléndose el procedimiento de atención de PQRSD.<br><br>La respuesta es pertinente e integra.   |
| E2021DRV000272    | Regional Villavicencio   | petición                   | 30                                  | 26/5/2021      | S2021NC001085   | 4/6/2021        | 27/5/2021      | 13/7/2021      | oportuna            | Esta petición está relacionada con otra petición (E2021NC001758 del 26/05/2021).<br><br>La respuesta es pertinente e integra.  |



| Radicado petición | Área responsable         | Modalidad                  | término de respuesta (días hábiles) | Fecha entrada | Radicado respuesta     | Fecha respuesta        | Fecha inicio | Fecha límite | Situación respuesta | Observación   |
|-------------------|--------------------------|----------------------------|-------------------------------------|---------------|------------------------|------------------------|--------------|--------------|---------------------|---|
| E2021NC000942     | DTAF                     | petición                   | 30                                  | 18/3/2021     | no se allegó respuesta | no se allegó respuesta | 19/3/2021    | 4/5/2021     | ausente             | <p>La petición fue interpuesta a través del formulario web.</p> <p>Esta misma petición es la reiteración de una petición previamente interpuesta el día 05/02/2021, la cual a su vez es la reiteración de una petición previamente interpuesta el día 13/01/2021.</p> <p>La respuesta allegada es la relacionada con la petición del 05/02/2021. No hay certeza si la petición del 18/03/2021 fue respondida.</p> <p>Es posible que la primera petición (13/01/2021) no se haya resuelto de fondo (por ejemplo, indicar al peticionario si su solicitud de devolución era aceptada, y de ser así, indicar si ya se había realizado la devolución, o, plazos y requisitos para proceder a la misma), generando ello las posteriores reiteraciones.</p> |
| E2021DRV000047    | Regional Villavicencio   | petición                   | 30                                  | 8/2/2021      | S2021DRV000021         | 15/2/2021              | 9/2/2021     | 24/3/2021    | oportuna            | La respuesta es pertinente e integra. Proactivamente, se hubiese podido anexar en la respuesta la referida Resolución 2838 de 2017 (re poblamientos ícticos) para dar una mayor claridad.   |
| E2021NC001113     | Dirección General        | entre autoridades          | 10                                  | 31/3/2021     | S2021NC000813          | 20/4/2021              | 2/4/2021     | 16/4/2021    | extemporánea        | La respuesta es pertinente e integra.   |
| E2021NC001239     | DTAF                     | documentos y/o información | 20                                  | 16/4/2021     | S2021NC001625          | 11/8/2021              | 19/4/2021    | 18/5/2021    | extemporánea        | La respuesta integra, pertinente y de fondo fue notificada el 11/08/2021, aunque el 05/08/2021 ya se había dado una respuesta parcial, respuestas ambas que en todo caso son extemporáneas, según su término legal; extemporaneidad que según el área responsable se debió a fallas del aplicativo azdigital el cual aparentemente no le alertó al responsable en el momento en que le fue remitida la petición.  |
| E2021DRBJ000159   | Regional Barrancabermeja | documentos y/o información | 20                                  | 5/3/2021      | S2021DRBJ000055        | 16/3/2021              | 8/3/2021     | 8/4/2021     | oportuna            | La respuesta es pertinente e integra.   |
| E2021DRBQ000908   | Regional Barranquilla    | entre autoridades          | 10                                  | 10/6/2021     | S2021DRBQ000393        | 17/6/2021              | 11/6/2021    | 28/6/2021    | oportuna            | La respuesta es pertinente e integra.   |
| E2021DRB000303    | Regional Bogotá          | entre autoridades          | 10                                  | 17/5/2021     | S2021DRB000190         | 2/6/2021               | 18/5/2021    | 1/6/2021     | extemporánea        | <p>El peticionario (Alcaldía de Neiva) solicitó dos cosas: 1) Conocer diferentes programas vigentes de la AUNAP, y, 2) Apoyo en algunas actividades.</p> <p>Quien responde le indica al peticionario dirigirse a un contratista de la DRB para que</p>  |



| Radicado petición | Área responsable      | Modalidad         | término de respuesta (días hábiles) | Fecha entrada | Radicado respuesta | Fecha respuesta | Fecha inicio | Fecha límite | Situación respuesta | Observación   |
|-------------------|-----------------------|-------------------|-------------------------------------|---------------|--------------------|-----------------|--------------|--------------|---------------------|---|
|                   |                       |                   |                                     |               |                    |                 |              |              |                     | este le pueda resolver de fondo su petición. Esto podría indicar la intención de la AUNAP de que ya en reunión con el peticionario este último conozca los detalles de la oferta institucional de la AUNAP (punto 1) y así mismo pueda aclarar su solicitud de apoyo (punto 2).   |
| E2021DRBQ000262   | Regional Barranquilla | entre autoridades | 10                                  | 9/3/2021      | S2021DRBQ000164    | 11/3/2021       | 10/3/2021    | 25/3/2021    | oportuna            | La respuesta es pertinente e integra.   |
| E2021DRC000064    | Regional Cali         | petición          | 30                                  | N/A           | no hubo respuesta  | N/A             | N/A          | N/A          | ausente             | Según conversación sostenida con funcionarios de la DRC, esta petición se recibió el 27/11/2020, lo cual coincide con la copia digital de la petición allegada. Sin embargo, la petición no fue radicada sino hasta el 11/02/2021. Se allegó la copia de un acta de visita realizada por funcionarios de la DRC a las instalaciones del centro de acopio de COOPESPAC el 24/11/2020, visita en que el representante legal de esta manifestó fallas en el cuarto frío que la AUNAP le había entregado en 2019 en el contexto de una acción de fomento, ante lo cual se le sugirió al ciudadano que le solicitara a la AUNAP la revisión del equipo por garantía, lo cual efectivamente realizó el peticionario el 27/11/2020 de forma escrita y personal. Frente a la respuesta, según lo relatado, aparentemente la DRC trasladó la petición al nivel central para desde allí presentar reclamo al proveedor del cuarto frío. De esto no se allegó evidencia. No es claro si la AUNAP requirió al proveedor, y si fue así, tampoco se sabe si este atendió el reclamo. Por lo tanto, el asesor con funciones de control interno no conoce la respuesta que se debió dar a esta petición en virtud de lo establecido en el procedimiento de atención de PQRSD. |
| E2021NC001610     | DTIV                  | petición          | 30                                  | 19/5/2021     | S2021NC001118      | 15/6/2021       | 20/5/2021    | 6/7/2021     | oportuna            | El peticionario solicitó información de diferente índole, incluyendo lo relacionado con la frecuencia de faenas de pesca en el área de influencia de las actividades de exploración de hidrocarburos del peticionario. Sin embargo, tanto en la primera respuesta (solicitud inicial), como en la segunda (solicitud de aclaración a la primera respuesta), frente a este punto la entidad solo manifestó que dichas actividades de exploración tendrían incidencia mínima en buques de pesca   |



| Radicado petición | Área responsable         | Modalidad                  | término de respuesta (días hábiles) | Fecha entrada  | Radicado respuesta | Fecha respuesta | Fecha inicio   | Fecha límite   | Situación respuesta | Observación   |
|-------------------|--------------------------|----------------------------|-------------------------------------|----------------|--------------------|-----------------|----------------|----------------|---------------------|---|
|                   |                          |                            |                                     |                |                    |                 |                |                |                     | industrial palangreros. Se trae a colación que era posible que la entidad abordara las frecuencias de faena teniendo en cuenta que los estudios previos del contrato 283 de 2020 (POPC) señalan para cada puerto las frecuencias de faena esperadas por embarcación de pesca industrial en diferentes pesquerías durante la vigencia del referido contrato. Por ello, se puede decir que la respuesta a la petición posiblemente no gozó de integralidad.   |
| E2021DRB000204    | Regional Bogotá          | petición                   | 30                                  | 12/4/2021      | S2021DRB000133     | 27/4/2021       | 13/4/2021      | 26/5/2021      | oportuna            | El peticionario solicitó asesoría o capacitación para desarrollar un proyecto de acuicultura. La entidad responde que para poder participar en los procesos de fomento a la acuicultura el aspirante debe formalizarse e informa los requisitos para el permiso desde la Resolución 2363 del 2020.<br><br>Hubiese sido también pertinente informarle las demás condiciones del programa de fomento desde la Resolución 1686 de 2019.<br><br>Por lo demás, la respuesta es pertinente.   |
| E2021NC000717     | DTAF                     | Consulta                   | 35                                  | 25/2/2021      | S2021NC000560      | 9/3/2021        | 26/2/2021      | 21/4/2021      | oportuna            | La respuesta es pertinente e integra.   |
| E2021NC001881     | Dirección General        | documentos y/o información | 20                                  | 10/6/2021      | S2021NC001126      | 16/6/2021       | 11/06/2021     | 13/7/2021      | oportuna            | La Dirección General dio traslado a la DTAF para responder la petición por competencia, la cual respondió de forma pertinente e integra.  |
| E2021DRBJ000286   | Gestión Contractual      | queja                      | 30                                  | 26/4/2021      | S2021NC000881      | 30/4/2021       | 27/4/2021      | 10/6/2021      | oportuna            | La respuesta es pertinente e integra.   |
| E2021DRB000114    | 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, dado que corresponde a un simple oficio.   |
| E2021DRC000045    | Regional Cali            | Queja                      | 30                                  | 3/2/2021       | S2021DRC000010     | 19/2/2021       | 4/2/2021       | 18/3/2021      | oportuna            | La respuesta es pertinente e integra.   |
| E2021DRBJ000323   | Regional Barrancabermeja | documentos y/o información | 20                                  | 14/5/2021      | S2021DRBJ000253    | 20/5/2021       | 18/5/2021      | 17/6/2021      | oportuna            | El peticionario SGI LTDA solicitó información de contacto de dos asociaciones de pescadores. La DRBJ suministró a SGI LTDA nombres y números de celular de los asociados de las asociaciones en cuestión. Esta situación puede haber incumplido lo establecido en el numeral 4.2 de la política de tratamiento de datos personales de la AUNAP (MN-GT-001), el cual señala que el tratamiento de los datos personales tiene como finalidades:<br><br>a) Desarrollar la misión institucional, cumpliendo los objetivos y funciones según el decreto 1071 de 2015 |



| Radicado petición | Área responsable | Modalidad                  | término de respuesta (días hábiles) | Fecha entrada | Radicado respuesta               | Fecha respuesta | Fecha inicio | Fecha límite | Situación respuesta | Observación  |
|-------------------|------------------|----------------------------|-------------------------------------|---------------|----------------------------------|-----------------|--------------|--------------|---------------------|--|
|                   |                  |                            |                                     |               |                                  |                 |              |              |                     | <p>b) Cumplir la normatividad vigente.<br/>c) Gestionar y administrar los trámites y servicios ofrecidos por la AUNAP.<br/>d) Enviar por medios tradicionales y electrónicos información relacionada con la AUNAP, sus programas, actividades, noticias y demás trámites y servicios ofrecidos por la Entidad.<br/>e) Ofrecer programas y planificar actividades misionales para el titular y sus beneficiarios (hijos, cónyuge, compañero permanente.</p> <p>Téngase en cuenta que el parágrafo del artículo 23 de la Ley 1581 de 2012 establece que la PGN es la competente de conocer presuntos incumplimientos de la ley.</p>  |
| E2021DRB000182    | Regional Bogotá  | petición                   | 30                                  | 31/3/2021     | sin oficio de respuesta radicado | 31/3/2021       | 2/4/2021     | 14/5/2021    | oportuna            | <p>La petición fue recibida vía formulario web. Se solicitó: 1) información sobre trámite de permiso de cultivo y 2) componentes para hacer plan de actividades para permiso. El punto 1 fue resuelto en el cuerpo de mensaje de email sin el oficio radicado establecido en el procedimiento de PQRSD. El punto 2 aparentemente fue resuelto vía telefónica.</p> <p>Frente al punto 1, se observa que no se incluyeron la totalidad de requisitos para el permiso de cultivo según la resolución 2363 de 2020, tanto los generales (artículo 5), como específicos (numeral 6.10.1 del artículo 6). Además, llama la atención que, aunque el parágrafo 20 del artículo 6 señala que la visita de inspección ocular en granjas de personas naturales clasificadas como Acuicultores de subsistencia y Pequeños Acuicultores no genera cobro de tasa, en la respuesta la entidad señala que si genera cobro de tasa e incluso, aparentemente, le envían al peticionario una orden de consignación para dicho recaudo. Posiblemente, hubiese sido más adecuado allegarle al peticionario una copia de la referida resolución para dar más claridad, pertinencia e integralidad en la respuesta.</p> |
| E2021DRB000017    | Regional Bogotá  | documentos y/o información | 20                                  | 12/1/2021     | S2021DRB000170                   | 18/5/2021       | 13/1/2021    | 10/2/2021    | extemporánea        | La respuesta es pertinente e integra.  |
| E2021NC001797     | DTAF             | documentos y/o información | 20                                  | 1/6/2021      | S2021NC001076                    | 3/6/2021        | 2/6/2021     | 2/7/2021     | oportuna            | La respuesta es pertinente e integra.  |



| Radicado petición | Área responsable         | Modalidad                  | término de respuesta (días hábiles) | Fecha entrada  | Radicado respuesta | Fecha respuesta | Fecha inicio   | Fecha límite   | Situación respuesta | Observación   |
|-------------------|--------------------------|----------------------------|-------------------------------------|----------------|--------------------|-----------------|----------------|----------------|---------------------|---|
| E2021DRB000225    | Regional Bogotá          | petición                   | 30                                  | 19/4/2021      | S2021DRB000148     | 7/5/2021        | 8/5/2021       | 23/6/2021      | oportuna            | La respuesta es pertinente e integra.   |
| E2021DRBQ000203   | Regional Barranquilla    | petición                   | 30                                  | 22/2/2021      | S2021DRBQ000485    | 5/8/2021        | 23/2/2021      | 9/4/2021       | extemporánea        | Frente a la petición se evidencia actuación del 05/08/2021 donde la entidad solicita al peticionario (ASPRIL) ampliación o aclaración a su petición.  |
| E2021NC000024     | Dirección General        | 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, ya que corresponde a una comunicación aparentemente dirigida a una entidad del orden territorial, de la cual ponen en conocimiento a la AUNAP. |
| E2021DRBJ000320   | Regional Barrancabermeja | petición                   | 30                                  | 12/4/2021      | S2021DRBJ000248    | 19/5/2021       | 20/5/2021      | 6/7/2021       | oportuna            | La respuesta es pertinente e integra.   |
| E2021DRB000174    | Regional Bogotá          | documentos y/o información | 20                                  | 26/3/2021      | S2021DRB000085     | 7/4/2021        | 29/3/2021      | 28/4/2021      | oportuna            | La respuesta es pertinente e integra.   |
| E2021NC000170     | DTAF                     | petición                   | 30                                  | 18/1/2021      | no fue allegado    | 19/1/2021       | 19/1/2021      | 2/3/2021       | oportuna            | El peticionario solicitó certificación para efectos de trámite ante la UPME. Se allegó la certificación, pero no hay certeza de que se haya respondido la petición adjuntándole dicha certificación.      |

De las 35 peticiones 3 fueron erróneamente radicadas, es decir, efectivamente se analizaron 32 peticiones. Los resultados del análisis de oportunidad de la respuesta se resumen así:

| Dependencia              | Oportunidad de la respuesta |              |            |             |
|--------------------------|-----------------------------|--------------|------------|-------------|
|                          | ausente                     | extemporánea | oportuna   | Total       |
| Dirección General        | 0                           | 1            | 1          | 2           |
| DTAF                     | 1                           | 1            | 3          | 5           |
| DTIV                     | 0                           | 0            | 1          | 1           |
| Coordinación Financiera  | 0                           | 0            | 1          | 1           |
| Gestión Contractual      | 0                           | 0            | 1          | 1           |
| Regional Barrancabermeja | 0                           | 0            | 5          | 5           |
| Regional Barranquilla    | 0                           | 1            | 3          | 4           |
| Regional Bogotá          | 0                           | 3            | 5          | 8           |
| Regional Cali            | 1                           | 0            | 1          | 2           |
| Regional Villavicencio   | 0                           | 0            | 3          | 3           |
| <b>Total</b>             | <b>2</b>                    | <b>6</b>     | <b>24</b>  | <b>32</b>   |
|                          | <b>6%</b>                   | <b>19%</b>   | <b>75%</b> | <b>100%</b> |



## CONCLUSIONES

### ANALISIS DE LA MUESTRA

- Se evidenciaron respuestas extemporáneas y ausentes, 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 fortalecer 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 observaron respuestas inadecuadas:
  - Algunas peticiones se respondieron a través del cuerpo de mensajes de correo electrónico sin adjuntar oficio de respuesta radicado o formato de respuesta a petición radicado.
  - Algunas peticiones fueron respondidas por parte de funcionarios o contratistas sin mediar visto bueno o firma del jefe del área encargada de dar respuesta.
  - Una petición escrita aparentemente se respondió verbalmente.
- Se evidencia que el área de atención al ciudadano no es puesta en conocimiento de la totalidad de las respuestas a las peticiones, lo cual dificulta su labor de seguimiento.

### PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A PQRSD

- El procedimiento de atención a PQRSD 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.”*
- **Se recomienda** fortalecer el formulario web de PQRSD dado que:
  - No tiene el mecanismo de seguimiento en línea (numeral 1.8 del Anexo 2 de la Resolución 3564 de 2015 del MinTIC).
  - Los campos país, departamento y municipio no se puedan diligenciar eligiendo opción desde lista desplegable (numeral 2 de la Resolución 3564 de 2015 del MinTIC).
  - No informa posibles costos de reproducción asociados a la respuesta (numeral 2 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 del peticionario.
- **Se recomienda** fortalecer a los involucrados en la recepción de peticiones,

tipificar peticiones, establecer fecha 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.

Atentamente,

**(ORIGINAL FIRMADO)**

**EURÍPIDES GONZÁLEZ ORDOÑEZ-Asesor con Funciones de Control Interno**