




Fwd: INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PERIODO DE ENERO - JUNIO DEL 2018  

Recibidos x

 **Eurípides Gonzalez**
para mí 

 17:04 (hace 0 minutos) ☆  

----- Mensaje reenviado -----

De: Eurípides Gonzalez <euripides.gonzalez@aunap.gov.co>

Fecha: 13 de agosto de 2018, 17:04

Asunto: INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PERIODO DE ENERO - JUNIO DEL 2018

Para: Otto Polanco Rengifo <otto.polanco@aunap.gov.co>, Jose Duarte Carreño <jose.duarte@aunap.gov.co>, Luis Alberto Quevedo Ramirez <luis.quevedo@aunap.gov.co>

Buenas tardes respetados Doctores:

Para su conocimiento, adjunto al presente me permito enviar el informe referido en el asunto.

Cordialmente,

--



"Acuicultura y Pesca con responsabilidad"



EURÍPIDES GONZÁLEZ ORDÓÑEZ

Asesor de Control Interno

AUNAP

Calle 40A No. 13 - 09 Piso 15

Bogotá-Colombia

Cel: 3007894499

PBX. (571) 3770500 Ext: 1027

www.aunap.gov.co

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

Período de enero - junio del 2018

EURÍPIDES GONZÁLEZ ORDOÑEZ
Asesor de Control Interno

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

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011¹; el Asesor de Control Interno se permite presentar el informe de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, para el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2018 al 30 de junio de 2018; para el efecto se tomó una muestra de peticiones presentadas ante la Entidad, con el objetivo de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, con el objetivo de aportar al mejoramiento continuo de la Entidad.

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

A continuación, se detalla la estructura del presente informe:

- ✓ **Sección I**- PQRSD resueltas por la Entidad durante el período evaluado.
- ✓ **Sección II** – Fundamento de las respuestas.
- ✓ **Conclusiones y Recomendaciones por parte del Asesor de Control Interno.**

Sección I

PQRSD resueltas por la Entidad durante el período evaluado

De acuerdo a la información contenida en la matriz de seguimiento, se pudo establecer que dentro del período objeto de evaluación (1 de enero de 2018 al 30 de junio de 2018), la AUNAP presentó el siguiente comportamiento en cuanto al trámite de las peticiones:

Entradas de Peticiones Quejas Reclamos Sugerencias Denuncias “PQRSD” consolidadas mediante la matriz elaborada por la Secretaria General, de donde se puede evidenciar el reporte de **1283 PQRSD**, dirigidas a las diferentes áreas y coordinaciones de la Entidad.

TIPO	No. PQRSD
Solicitud de información	872
Consulta	55

¹En 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.

Denuncia	40
Derecho de petición	296
Reclamo	11
Queja	5
Sugerencia	4
Total general	1283

Fuente matriz PQRSD, consulta al 18 de julio de 2018

En correspondencia con la respuesta a las peticiones, se observa que durante el periodo de seguimiento la persona encargada del manejo y seguimiento de la matriz reportó a la Secretaria General de la Entidad una atención de 1283, y de manera general se observa una efectividad en el manejo de las PQRSD de la Entidad. Por otra parte se analiza de la matriz que varias de las peticiones se le dieron respuesta por fuera de los términos previstos en la Ley 1755 de 2015, y sumando a ello se observa una distorsión conceptual en relación a las consultas o conceptos frente a la definición de los derechos de petición, lo que conlleva a no atender los términos dado por ley para el cumplimiento del objetivo del manejo de las PQRSD. Se enfatiza que para el manejo y atención al ciudadano, debe de contemplarse una precisión conceptual debido a que los términos a que atiende la ley ya comentada son de carácter general y de cumplimiento estricto. Por tal razón, del estudio puntual de los tipos de petición y en conjunto con el análisis de los asuntos de las peticiones se observa que los asuntos a los cuales hacen relación no son de aquellas características que revisten una petición, queja, reclamo, sugerencia y denuncia, y por tal, puede generarse una confusión para el manejo de los términos.

AUNAP - CONTROL INTERNO

Sección II

Fundamento de las respuestas

Base de las respuestas dadas por la Entidad se verificó las diferentes respuestas de la Oficina Asesora jurídica de las cuales se tomó como referente un número de 4 peticiones con el objetivo de consultar la calidad de respuesta, asunto relacionado con el uso de la normatividad técnica y jurídica sobre el tema así:

Identificación/ petición	Términos	Análisis
Petición del señor Horacio Moreno Palacios, asunto que se radicó en la Entidad el día 6 de abril de 2018, y que se contestó el día 2 de mayo. (copia a control interno)	Fuera de términos	Que dentro de los temas referidos en la petición la entidad mediante la Oficina Asesora Jurídica dio respuesta en dos oportunidades al peticionario. Sin embargo no se reporta en la matriz el seguimiento respectivo.

<p>Peticiones de los señores Luis Enrique Murillo (Petición del 16 de Abril del 2018) y Jorge Elías Mosquera (Petición del día 22 de Febrero de 2018) (copia a control interno)</p>	<p>Fuera de términos</p>	<p>Revisada la matriz se indaga que no están registradas como seguimiento, y mucho menos con una respuesta, lo que deja a la luz del presente informe una desconexión en relación con el manejo de la información que se presenta para respuesta en la Entidad.</p>
<p>Petición de insistencia en relación con el otorgamiento de la patente de pesca Koyo Maru No. 7, del mes de junio (copia a control interno)</p>	<p>En términos</p>	<p>Luego de haber revisado la petición y la insistencia del peticionario se procedió a buscar una mesa de trabajo para la correspondiente respuesta tema que se solventó con la expedición de un concepto por parte de la oficina asesora jurídica.</p>
<p>Petición del señor Manuel Hortencio palacios Murillo, dirigida a la regional Medellín, de fecha 26 de abril. (copia a control interno)</p>	<p>Fuera de términos</p>	<p>Revisada la matriz se indaga que no están registradas como seguimiento, y mucho menos con una respuesta, lo que deja a la luz del presente informe una desconexión en relación con el manejo de la información que se presenta para respuesta en la Entidad.</p>

Recomendaciones

1. Del análisis efectuado a la matriz es necesario manifestar que dentro de los conteos de términos que se establecen en la misma estos deben estar acordes a la normatividad respectiva, lo cual en muchos casos no se puede observar, y que los mismos deben estar conformes a las fechas de recepción de entradas y respuesta.
2. Se recomienda que para efectos de establecer el tipo de petición en el seguimiento de la matriz se atiendan los criterios normativos para definir que es cada una, (consulta y derechos de petición).
3. Se recomienda revisar con la Oficina Asesora Jurídica un direccionamiento estratégico para las respuestas debido a que muchas de ellas se está dando sin los necesarios esenciales, (formatos de las hojas de respuesta, y contenido básico jurídico), igualmente es necesario para efectos de capacitar a la entidad requerir al Jefe de la Oficina Jurídica para que les haga claridad en relación con los fundamentos conceptuales y jurídicos de las PQRSD.

De lo anterior se rinde el informe relacionado con el manejo de las PQRSD de la AUNAP, periodo evaluado de enero a junio de 2018.

EURÍPIDES GONZÁLEZ ORDOÑEZ
Asesor de Control Interno

AUNAP - CONTROL INTERNO