

# INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y DENUNCIAS Período de Julio - Diciembre de 2018

## PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

Dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual expresa: *“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.”*; El Asesor con Funciones de Control Interno presenta el informe de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, para el periodo comprendido entre el 1 de Julio de 2018 al 31 de Diciembre de 2018; para el desarrollo del presente informe 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 con Funciones de Control Interno tiene como fuentes de información la matriz de seguimiento de las PQRSD.

De igual manera cabe señalar que la Oficina Asesora Jurídica allega al Asesor con Funciones de Control Interno, Matriz de PQRSD que contiene la información de todas los requerimientos realizados a la entidad para el periodo comprendido entre el 1 de Julio de 2018 al 31 de Diciembre de 2018, en este sentido se hace énfasis en los requerimientos que pasan por el visto bueno y firma del jefe de la oficina asesora jurídica, sin tener en cuenta todas las PQRSD que se radican a través de las diferentes regionales y el área de atención al ciudadano.

En este orden de ideas, la persona que presta apoyo al área de Atención al Ciudadano, envía Matriz consolidada tanto del tercer trimestre, como del cuarto trimestre vigencia 2018, resaltando, que el archivo en formato Excel allegado, no fue posible desbloquearlo para poder dar alcance al presente informe y comparar dicha información con la ya presentada por la misma área en los informes de Atención al ciudadano III y IV Trimestre del 2018.

El presente informe cuenta con la siguiente estructura:

**Capítulo I** - Atención a las peticiones recepcionadas a través de la oficina de atención al ciudadano mediante correspondencia física, línea PBX, correo electrónico y pagina web de la entidad.(Allegadas por la Oficina Asesora Jurídica)

**Capítulo II** - Recomendaciones por parte del Asesor de Control Interno.

**Capítulo III** - Conclusión

## CAPITULO I

### ATENCIÓN A LAS PETICIONES RECEPCIONADAS A TRAVÉS DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO MEDIANTE CORRESPONDENCIA FÍSICA, LÍNEA PBX, CORREO ELECTRÓNICO Y PAGINA WEB DE LA ENTIDAD.

Teniendo en cuenta la información contemplada en la matriz de seguimiento de PQRSD, se evidencia que dentro del período objeto de evaluación (1 de julio al 31 de diciembre de 2018), la AUNAP presentó el siguiente comportamiento en cuanto al trámite de las peticiones con conocimiento de la Oficina Asesora Jurídica:

- Se pueden observar un total de ochenta (80) requerimientos clasificados en Peticiones, Quejas, Reclamos Sugerencias, Denuncias “PQRSD” establecidas mediante la Matriz elaborada y actualizada por la Oficina Asesora Jurídica, así:

AREA ENCARGADA DE PROYECTAR RESPUESTA	CANTIDAD PQRS
COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA	1
COORDINACIÓN FINANCIERA	2
DIR. TEC. ADMÓN. Y FOMENTO	21
DIR. TEC. INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	1
GRUPO DE CONTRATACIÓN	1
OFICINA ASESORA JURÍDICA	26
PLANEACIÓN	1
REGIONAL B/BERMEJA	2
REGIONAL BARRANQUILLA	7
REGIONAL BOGOTÁ	5
REGIONAL CALI	4
REGIONAL MAGANGUE	1
REGIONAL MEDELLÍN	4
REGIONAL VILLAVICENCIO	3
(en blanco)	1
<b>TOTAL PQRSD</b>	<b>80</b>

Fuente matriz PQRSD, allegada por la Oficina Asesora Jurídica.

**Clasificación por tipo de petición:** De conformidad a la estadística reportada por la matriz diligenciada en la Entidad, se atendieron por tipo de petición el siguiente número de PQRSD así:

TIPO DE PQRSD	CANTIDAD
Derecho de petición	58
Solicitud de información	10
Denuncia	4
Consulta	3
Petición	3
Queja	1



Reclamo	1
<b>TOTAL PQRDS</b>	<b>80</b>

**Medio de recepción:** A continuación se presenta las estadísticas previstas por la matriz de seguimiento, respecto del medio de recepción preferido por los usuarios:

CANAL DE RECEPCIÓN	CANTIDAD
Correspondencia física	57
Página web	14
Correo electrónico atención al ciudadano	8
Oficina de Atención al Ciudadano	1
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>

Una vez analizada y evaluada la información allegada, se puede evidenciar lo siguiente:

- Se radicaron 80 PQRSD
- De las 80 PQRSD radicadas, se le dió respuesta de manera extemporánea a 23, que equivalen al 29% del total de requerimientos.

Teniendo en cuenta las 23 PQRSD que se respondieron de manera extemporánea, se realizó una muestra a las mismas del 20% del total de la población, arrojando una selección de 16 PQRSD para su estudio así:

### MUESTRA VERIFICADA DE PQRSD CON RESPUESTA EXTEMPORÁNEA

FECHA DE RECIBIDO	TIPO (PQRD's)	Nro. RADICAL	MOTIVO	RESPUESTA DADA	OBSERVACIONES
3-jul-18	Solicitud de información	4492	Permiso de pesca y patente	No se le otorga prorroga y patente según solicitud por parte de la empresa internacional Maritime And Fisheries Agency SAS - IMAFA SAS*	Se observa oficio de derecho de petición con fecha de radicación del 03 de Julio de 2018, y documento de respuesta con fecha del 26 de Junio de 2018, existiendo incongruencia en las fechas, ya que no se puede proyectar y dar respuesta a una solicitud que no ha sido radicada. Se observa que en la respuesta dada, no existe un sello de salida del oficio, que acredite la fecha de notificación al interesado. Adicionalmente se evidencia que la respuesta fue dada dos (2) días fuera de término.
24-jul-18	Derecho de petición	5395 - 5077	Intervención del convenio suscrito entre la empresa Puerto Hondo y el Puerto pesquero de Tumaco.	Se responde que la AUNAP no tiene vinculación con la concesión y por lo tanto no es posible acceder a la petición.	Se observa que en la respuesta dada, no existe un sello de salida del oficio, que acredite la fecha de notificación al interesado. Adicionalmente se evidencia que la respuesta fue dada cuatro (4) días fuera de término que no coincide con la información contemplada en la Matriz.
24-jul-18	Derecho de petición	5077 - 5395	Intervención del convenio suscrito entre la empresa Puerto Hondo y el Puerto pesquero de Tumaco.	Se responde que la AUNAP no tiene vinculación con la concesión y por lo tanto no es posible acceder a la petición.	Se observa que en la respuesta dada, no existe un sello de salida del oficio, que acredite la fecha de notificación al interesado. Adicionalmente se evidencia que la respuesta fue dada cuatro (4) días fuera de término que no coincide con la información contemplada en la Matriz. En este mismo orden de ideas, la descripción contemplada en la Matriz, no es coherente con la información verificada en soportes físicos allegados.

8-ago-18	Derecho de petición	CORREO	Solicitud de información respecto a la entrega de materiales e insumos pactados en convenio.	Mediante Acta 5ta. Del comité de supervisión del convenio 179 del 6 de abril del 2017, en el que se establece el cambio de una asociación de la Regional Medellín y la propuesta de 2 asociaciones del municipio de Nuquí que cumplan con los requisitos mínimos para ser parte del convenio.	Se evidencia una respuesta incompleta a la petición radicada por el peticionario. No se puede evidenciar en que fecha exacta fue dada la respuesta por la AUNAP, ya que no existe sello de salida o pantallazo del correo electrónico respondido al peticionario. Es decir, que la fecha contemplada en la Matriz no se puede verificar por parte del equipo auditor.
13-ago-18	Derecho de petición	5567	Archivo en Excel que contenga el valor actualizado de todos los activos, tanto productivos como improductivos de la entidad.	Se evidencia soporte del correo enviado con respuesta por parte de la entidad al peticionario con 3 archivos adjuntos que podrían contener la información solicitada.	No se evidencia el soporte de los archivos adjuntos en el correo electrónico de manera impresa para poder determinar si la respuesta enviada, resuelve la solicitud. Por otro lado se evidencia que la respuesta por parte de la ANUAP tiene fecha de salida del 01 de Octubre del 2018, siendo ésta dada de manera extemporánea en 11 días de retraso. En este mismo orden de ideas, la fecha de respuesta en matriz no es coherente, ya que se contempla como fecha de respuesta el 14 de septiembre de 2018.
1-ago-18	Derecho de petición	5274	Traslado de solicitud de información Nro. 20183130141502	Se da respuesta a la jornada de atención integral.	Se observa respuesta dada por la AUNAP sin firma. Por otro lado se evidencia que la respuesta por parte de la ANUAP se dió por medio de correo electrónico en fecha 12 de octubre de 2018, siendo ésta dada de manera extemporánea en 34 días de retraso. En este mismo orden de ideas, la fecha de respuesta en matriz y el tiempo de respuesta en días no es coherente, ya que se contempla como fecha de respuesta el 01 de Octubre de 2018 y 28 días de retraso.
31-ago-18	Derecho de petición	6068	N/A	Se dio respuesta al peticionario cumpliendo con cada uno de los 5 requerimientos que hace el mismo, de acuerdo al oficio evidenciado de respuesta.	No se evidencia soporte de la radicación del derecho de petición, impidiendo corroborar la fecha de notificación con respecto a la fecha de respuesta dada. De acuerdo a la Matriz allegada, se observa una respuesta extemporánea de 7 días hábiles.
16-ago-18	Derecho de petición	FÍSICO	N/A	Se dio respuesta sobre promedios de consumo, clases de faena y censo de embarcaciones de pesca de la zona rural y urbana del municipio de Tumaco.	No se evidencia soporte de la radicación del derecho de petición, impidiendo corroborar la fecha de notificación con respecto a la fecha de respuesta dada. De acuerdo a la Matriz allegada, se observa una respuesta extemporánea de 29 días hábiles.
16-ago-18	Consulta	CORREO	Solicitud General Sobre información de Convenios 212 de 2016 con Fundación Visionarios Sigli XXI, y Convenio 183 del 2017 suscrito con Fundación Social Novagro.	Se observa respuesta enviada al peticionario, pero se recalca que para algunas preguntas se requiere información desglosada y se da respuesta con información general.	Se observa que en la respuesta dada, no existe un sello de salida del oficio, que acredite la fecha de notificación al interesado. Adicionalmente se evidencia que la respuesta fue dada veintitres (23) días fuera de término. De igual manera, se observa que que no se da respuesta completa a la información solicitada por el peticionario, se requiere información desglosada y se da respuesta con información general.
3-oct-18	Derecho de petición	6968	Conocer el Decreto o el Artículo donde se manifieste la prohibición de algunas artes de pesca, como la pistola automática, el arpón, tec.	Se da respuesta con la normatividad que regula las prohibiciones de pesca, haciendo énfasis en la Ley 13 de 1990.	De acuerdo a los soportes observados, se evidencia una respuesta extemporánea en 6 días hábiles.
11-jul-18	Derecho de petición	4735	Gestión y reporte de indicadores ambientales de iniciativas internacionales	Se da respuesta parcial a la petición realizada y se solicita prórroga para poder dar una respuesta mas completa.	De acuerdo a los soportes observados, se evidencia una respuesta extemporánea en 72 días hábiles.
24-oct-18	Solicitud de información	7509	Información detallada y explícita sobre reportes que se exigen a los entes territoriales.	Se da respuesta informando que la AUNAP no solicita o exige a ningún ente territorial el reporte de información.	Se observa que en la respuesta dada, no existe un sello de salida del oficio, que acredite la fecha de notificación al interesado. De acuerdo a los soportes observados, se evidencia una respuesta extemporánea en 7 días hábiles.
31-oct-18	Derecho de petición	CORREO	N/A	Se da respuesta acerca del Plan operativo aprobado en convenio 211 del 2018 suscrito entre la AUNAP y la OEI, y de igual manera se expresa que no existe formato alguno para poder expedir una certificación.	No se evidencia soporte de la radicación del derecho de petición, impidiendo corroborar la fecha de notificación con respecto a la fecha de respuesta dada. De acuerdo a la Matriz allegada, se observa una respuesta extemporánea de 2 días hábiles.
1-nov-18	Derecho de petición	7754	Solicitud de información sobre estado actual de inversión del Estado en tecnologías de la información	Se informa que el día 5 de Diciembre del 2018 la OGCI, envía correo electrónico a la oficina asesora jurídica con información del insumo.	Se observa que en la respuesta dada, no existe un sello de salida del oficio, que acredite la fecha de notificación al interesado. De acuerdo a los soportes observados, se evidencia una respuesta extemporánea en 9 días hábiles.
23-nov-18	Derecho de petición	8317	se solicita información clara y definitiva sobre la ejecución del convenio 211 del 2018.	se emite respuesta en la que se expresa que desde el punto de vista legal hace imposible continuar con la ejecución de las obligaciones entre ellas las entregas de insumos, artes de pesca entre otros. Por otro lado, a través de comunicado de prensa de fecha 28 de nov dirigido a todas las asociaciones priorizadas en el convenio, expresa su compromiso en buscar las respuestas de lo sucedido y en dar las directrices.	se observa que la respuesta dada consta de nueve días de retraso, ya que el vencimiento se cumplía el día 14 de dic de 2018. por otro lado, al rectificar en la matriz consta información equívoca.
10-dic-18	Derecho de petición	8770	Aclaración de los pormenores de los procedimientos adoptados en la entidad de acuerdo a los radicados E-2017-617310	Se emite respuesta informando sobre la gestión realizada respecto a la apertura del proceso disciplinario de la Sra. Martha Mogollón.	Se evidencia que la Matriz informa un vencimiento de la petición realizada y físicamente se verifica que dicha petición fue respondida pero no se puede acreditar la fecha de respuesta ya que no existe un sello de salida.

## CAPÍTULO II

### RECOMENDACIONES POR PARTE DEL ASESOR DE CONTROL INTERNO.

- ✓ Se recomienda, cumplir con los términos otorgados por la Ley para dar respuesta oportuna a las PQRSD, esto teniendo en cuenta que esta responsabilidad según el Decreto 4181 de 2011, Capítulo II ESTRUCTURA Y FUNCIONES DE LAS DEPENDENCIAS, artículo 14, numerales 9 y 11, recaerá sobre la Secretaría General.
- ✓ Se recomienda revisar con la Oficina Asesora Jurídica un direccionamiento estratégico para las respuestas debido a que muchas de ellas se están 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.
- ✓ Se recomienda manejar una sola base de datos o Matriz que den cuenta de todas las PQRSD que llegan a la Autoridad Nacional de Acuicultura y Pesca - AUNAP, es decir, tanto a las regionales como a nivel central a través de todos los medios.
- ✓ 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.
- ✓ Se recomienda que todas y cada una de las respuestas que se le den a los peticionarios, deben ir firmadas por la persona encargada de dar respuesta.
- ✓ Se recomienda implementar un sello o radicado con fecha de todos los oficios de salida, que dan respuesta a las PQRSD allegadas por los distintos medios que tiene la entidad para su recepción.
- ✓ Se recomienda analizar y corregir los cálculos realizados en la Matriz, respecto a la fecha de respuesta estimada, y cálculo de respuesta en días hábiles.
- ✓ Se recomienda, que para el archivo de los soportes de las PQRSD, en el caso específico de las PQRSD que llegan a través de correo electrónico, dejar copia impresa de la misma, para tener una trazabilidad.
- ✓ Se recomienda actualizar de manera inmediata la Matriz, una vez se alleguen y se de respuesta de cada una de las PQRSD.

## CAPÍTULO III

### CONCLUSIONES

Cabe señalar, que la falta de atención a las peticiones y a los términos por resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento del derecho a las personas, constituirá falta gravísima para el servidor público o funcionario público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con la Ley disciplinaria.

Cordialmente,

(ORIGINAL FIRMADO)

**EURÍPIDES GONZALEZ ORDOÑEZ**

Asesor con Funciones de Control Interno