

Bogotá, D.C., 02 de septiembre de 2016

O.I.2016-106

Doctor:
Otto Polanco Rengifo
Director General
Autoridad Nacional de Acuicultura y Pesca- AUNAP
Bogotá, D.C.

Asunto: Informe De Seguimiento Peticiones, Solicitudes, Quejas Y Reclamos correspondiente al primer semestre de 2016

Respetado Dr. Polanco

El asesor de control interno en cumplimiento integral de sus funciones encomendadas en los Artículo 32 de la Ley 60 de 1993, Artículos 43 Ley 87 de 1993, Ley 142 de 1994 y Art. 53º de la Ley 190 DE 1995.- Derogado por el Art. 96, Ley 617 de 2000: " 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."

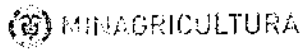
Con base en lo anterior se procedió a la revisión de la información remitida por la Secretaria General y los Directores Regionales de la Autoridad Nacional de Acuicultura y Pesca-AUNAP, para presentar el informe de Seguimiento Peticiones, Solicitudes, Quejas Y Reclamos correspondiente al primer semestre de 2016.

Cordialmente,



EURÍPIDES GONZÁLEZ ORDÓNEZ
Asesor Control Interno

c.c. José Duarte Carreño, Secretario General



INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, SOLICITUDES, QUEJAS Y RECLAMOS

Periodo: Primer Semestre de 2016

Agosto de 2016

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 2015.

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, así como el de 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 enero al 30 de junio de 2015.

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 Artículos. 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

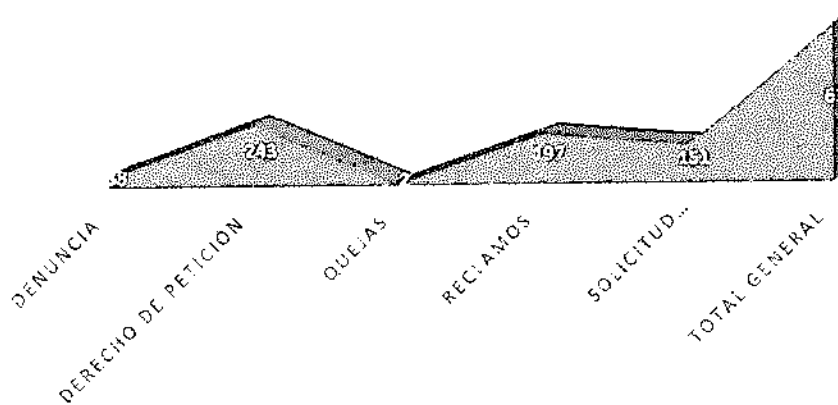
1. Manual para la atención al ciudadano M-CAC-02 versión1. 20-01-2014
 2. Procedimiento Atención a requerimientos externos PR-GPP-01 Version1. 15-01-2014
-
1. **TOTAL PETICIONES, SOLICITUDES, QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIDOS DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE 2016 POR LA AUTORIDAD NACIONAL DE ACUICULTURA Y PESCA-AUNAP.**

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 PQR'S lo siguiente:

TOTAL PQR'S	Suma de TOTAL
Denuncia	38
Derecho de Petición	243
Quejas	2
Reclamos	197
Solicitud Información	151
Total general	631

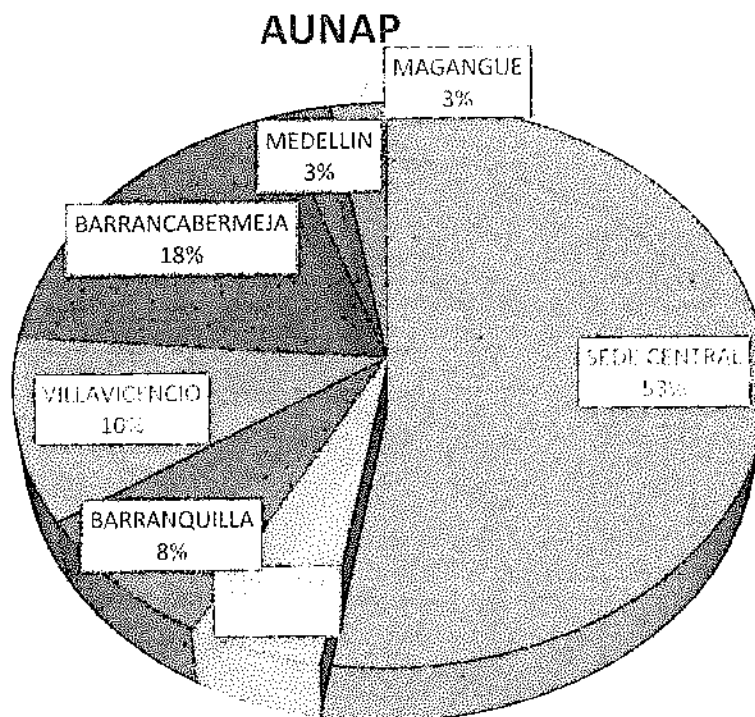
Fuente: Atención al ciudadano sede central y Direcciones Regionales de la AUNAP

SUMA DE TOTAL



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

PQR,S	SEDE CENTRAL	JURÍDICA	ADMINISTRATIVA	R BOGOTÁ	BARRANQUILLA	VILLAVICENCIO	BARRANCABERMEJA	MED ELLÍN	C A LI	MAGA NGUÉ
Denuncia	20			2	3	4	7	1		1
Derecho de Petición	17	124	62	1	33		4			2
Quejas	1	1								
Reclamos										
Solicitud Información	197	1		17	24	32		1	43	33
Total	235	126	62	20	60	36	11	2	43	36



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 están 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

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. 56 Ley 1712 de 2014	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 de la sede central y de las Direcciones de las Regionales evidenciándose:

1. Que dentro de los archivos enviados para estudio del Asesor de Control Interno no hay 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.

2. Por otra parte, se observa que muchas peticiones no tienen respuesta de radicado, lo cual evidencia un descoordinado manejo, es importante que a pesar que muchas peticiones se pueden responder el mismo día, debe tener un conteo de términos adecuados por la ley, se pudo observar que muchas de las peticiones tienen las mismas fechas de radicación y salida pero no se puede ver el número de seguimiento.
3. 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.
4. 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.

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	RECOMENDACION
Regional Cali y Magangué no registra evidencia de realización encuestas de satisfacción.	Consolidar y hacer seguimiento a las encuestas de satisfacción realizadas en la sede 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.
Se encontró un porcentaje alto de encuestas que no se diligencian completamente, Los encuestados se saltan preguntas por error, porque no quieren brindar la información necesaria o tan solo porque están confundidos con la pregunta, igualmente se encuentran espacios que no tienen información.	Se recomienda replantear el formato de "Calificación del Servicio versión 1" a fin de facilitar al diligenciamiento y obtener respuesta a cada pregunta, una Opción es la respuesta múltiple incluyendo "otros" o un espacio vacío al final dentro de las opciones de respuesta.
En Regionales se presenta que el diligenciamiento de las encuestas es realizada por el funcionario a cargo,	Se recomienda que la alta dirección capacite a los funcionarios que tienen a cargo el enlace de PQR'S en Regionales y nivel Central, a fin de dar oportuna respuesta y apoyo al usuario o

causando de esta forma incertidumbre en los resultados de satisfacción del cliente.

Se evidencia que los encuestados, contratistas y/o usuarios de los servicios de la entidad dejan recomendaciones o aspectos a mejorar en temas de implementar sistemas de gestión de calidad, articulación con entidades que manejan procesos con la AUNAP, pero no se evidencia que respuesta o que tramite se da con respecto a este tema.

Se evidencia que la ubicación del buzón de sugerencias no permite tener libertad de acceso.

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

permisionario en cómo hacer uso de este instrumento que ayuda a la mejora continua de la entidad.

Se recomienda establecer procesos o mecanismos que permitan al usuario o funcionario entender que hace parte del proceso y aunque no todo lo que soliciten se va a ejecutar debido a presupuesto y demás temas internos su sugerencia va a ser tomada en cuenta.

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 sede central y Regionales de los mismos, la finalidad del buzón debe partir en 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:

1. Revisar periódicamente la disponibilidad de formatos y bolígrafos para escribir.
2. Prever cada cuánto tiempo se abrirá el buzón.

Extraer los formatos diligenciados y elaborar una relación.

3. Distribuir en las diferentes dependencias, según las directrices de la entidad.

4. Dar una respuesta al usuario sobre las acciones emprendidas por la entidad debido a su comentario

5. Donde ubicarlo

Socializarlo en sede 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, se identifica que la versión en uso hace correcta mención de la Ley 1755 de 2015. 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 de la revisión se puede ver que:
 - Manual para la atención al ciudadano M-CAC-02 versión1. 20-01-2014 (<https://docs.google.com/a/aunap.gov.co/viewer?a=v&pid=sites&srcid=YXVuYXAuZ292LmNvfGludHJhbmV0LWF1bmFwfGd4OjFIMGlwNWl2ODZkYWMyODk>)
 - Procedimiento Atención a requerimientos externos PR-GPP-01 Version1. 15-01-2014 (<https://docs.google.com/a/aunap.gov.co/viewer?a=v&pid=sites&srcid=YXVuYXAuZ292LmNvfGludHJhbmV0LWF1bmFwfGd4OjcxY2IxYWwRjNzk2YWwRjYwM>)
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 realizado la debida clasificación a los requerimientos realizados por los usuarios de la AUNAP, tanto en la sede 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 PQR'S 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.

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 la sede central y en las Direcciones Regionales.
4. Para la Matriz de Peticiones, Quejas, reclamos y sugerencias 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; 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, este puede generar organización de la entidad en esta área. Por otra parte un programa electrónico admitiría consolidar Peticiones, Sugerencias, Quejas y reclamos de la sede central y las Direcciones Regionales existen 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

Atendiendo las disposiciones previstas en la Ley **LEY 1712 DE 2014**, relacionadas con la transparencia y el acceso a la información encontramos diferentes aspectos a tener en cuenta con cierta premura, esto 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, dentro de esta prerrogativa nos manifiesta que:

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;*

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 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, ostenta 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; 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 esta 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, un programa donde se defina una trazabilidad a partir de identificar el inicio de una petición su trabajo de elaboración y su respuesta final, por lo tanto es meritorio resaltar la necesidad que se evidencia a todas luces desde la labor del Control Interno.

Atentamente,


EURÍPIDES GONZÁLEZ ORDOÑEZ

Asesor de Control Interno

Proyectó: Gabriel Eduardo Guzmán/ Abogado CI.

Revisó, aprobó: Eurípides González Ordoñez