
Informe de seguimiento a PQRS primer semestre vigencia 2017

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

5 de septiembre de 2017, 15:22

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

Atentamente,



AUNAP
AUTORIDAD NACIONAL
DE ACUICULTURA Y PESCA

"Acuicultura y Pesca con responsabilidad"



EURÍPIDES GONZÁLEZ ORDÓÑEZ

Asesor de Control Interno

AUNAP

Calle 40A No. 13 - 09 Piso 15

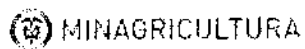
Bogotá-Colombia

Cel: 3007894499

PBX. (571) 3770500 Ext: 1027

www.aunap.gov.co

 **pqrs 1er sem 2017.pdf**
163K



INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, SOLICITUDES, QUEJAS Y RECLAMOS
Periodo: Primer Semestre de 2017

Agosto 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 primer semestre de la vigencia 2017.

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.
- Verificar los diferentes espacios virtuales mediante la cual el ciudadano puede acceder a la información. (Redes sociales, buzón en la página web)

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 2017.

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 versión 1. 20-01-2014.
2. Procedimiento Atención a requerimientos externos PR-GPP-01 Versión 1. 15-01-2014.
3. Reglamentos adicionales.

1. TOTAL PETICIONES, SOLICITUDES, QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIDOS DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE 2017 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	11
Derecho de Petición	218
Quejas	13
Otros	484
Total general	726

Fuente: Atención al ciudadano sede 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:

Magangué	
PQRS	18
Medellín	
PQRS	72
Villavicencio	
PQRS	141
Cali	
PQRS	108
Bogotá- nivel central	
PQRS	46
Barranquilla	
PQRS	104
Barrancabermeja	
PQRS	17

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 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. Por otra parte, 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:

- a) Que dentro de los archivos enviados para estudio del Asesor de Control Interno se evidencian adelantos significativos en el control y cumplimiento de los términos con base en las prerrogativas ya mencionadas, sin embargo se observa que se siguen teniendo falencias en el control de los términos, y los elementos de forma de las respuestas. Sumando a lo dicho, y dentro del análisis general de las peticiones, se puede observar que no se tiene claro el concepto de petición, concepto, queja y otros, aspecto que debe ser profundizado por la Entidad.

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:

Centro de este punto, se trae a colación las actividades realizadas en las diferentes auditorías a las regionales de la Entidad, a lo que el Asesor de Control Interno manifiesta que se ha observado mejorías en relación al manejo de las PQRS, sin embargo es necesario atender a la amplitud de la formulación de las encuestas, es decir se hace prudente que en las regionales se amplié el cuestionario con el fin de conocer de una manera más amplia el concepto de atención y solución de las necesidades de los

pescadores; de lo anterior se recomienda la revisión e integración de otro tipo de preguntas en cada cuestionario.

Por último se ha evidenciado en la visita a las regionales el cambio de ubicación de los buzones de sugerencias, acción que se reconoce de manera positiva a la gestión de la Secretaria General, al igual que la creación de espacios de capacitación para aquellos funcionarios que tienen encomendadas las funciones del manejo las PQRS.

OBSERVACIONES GENERALES

- a) 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 2017, 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, se recomienda actualizar los manuales conforme a las actividades de capacitación que han venido realizando a las regionales (Atención al cliente).
- b) 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, tema en particular la inclusión de las solicitudes de adelantamiento de permisos y patentes de pesca, de donde se evidencio en las regionales y en el análisis de las matrices de seguimiento que este procedimiento misional esta por fuera de los términos dispuestos por la Ley para el manejo de las PQRS, a lo que el Asesor de Control Interno manifiesta estar inconforme con la inclusión y manejo de este tipo de actividades misiones en lo que se refiere a la atención a ciudadano.
- c) Como quiera lo anterior es necesario que para efectos del control de las PQRS de la Entidad, estas deban de llevar el visto bueno del área técnica y el aprobado por la oficina Asesora Jurídica, quienes deben dar el aval al contenido en conjunto con las áreas misionales, a lo que se manifiesta que en el análisis de muchas peticiones no se están incluyendo los seguimientos de forma respectivos.

RECOMENDACIONES

1. Establecer una guía de diligenciamiento de la encuesta de satisfacción, donde se resaltará 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

2. 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.
3. Se recomienda revisar los conceptos generales de las PQRS con el objetivo de establecer una vía prioritaria de atención a lo que se refiere con las solicitudes de permisos y patentes a lo que en concepto del Asesor de Control Interno deben de tener un trámite especial acorde al Decreto 4181 de 2011.
4. Se recomienda hacer fortalecimiento de los formatos de encuestas de satisfacción, con el objetivo de conocer un poco más la opinión del servicio a los ciudadanos.

ASUNTOS DE URGENCIA A TENER EN CUENTA

Reiterando lo ya expuesto en los anteriores informes sobre el tema, se manifiesta nuevamente que 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 6º. 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 diferencial a partir de la vinculación de la tecnología a la gestión institucional.

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