

Bogotá, D.C., 13 de mayo de 2016

O.I.2016-068

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 segundo semestre de 2015.

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.”*

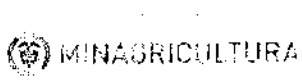
Con base en lo anterior se procedió a la revisión de la información remitida por la Secretaria General y los Directores Regionales de la Autoridad Nacional de Acuicultura y Pesca-AUNAP, para presentar el informe de Seguimiento Peticiones, Solicitudes, Quejas Y Reclamos correspondiente al segundo semestre de 2015.

Cordialmente,



EURÍPIDES GONZÁLEZ ORDOÑEZ
Asesor Control Interno

c.c. José Duarte Carreño, Secretario General



INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, SOLICITUDES, QUEJAS Y RECLAMOS

Periodo: Segundo Semestre de 2015

Mayo 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 julio al 31 de diciembre 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. 53º 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

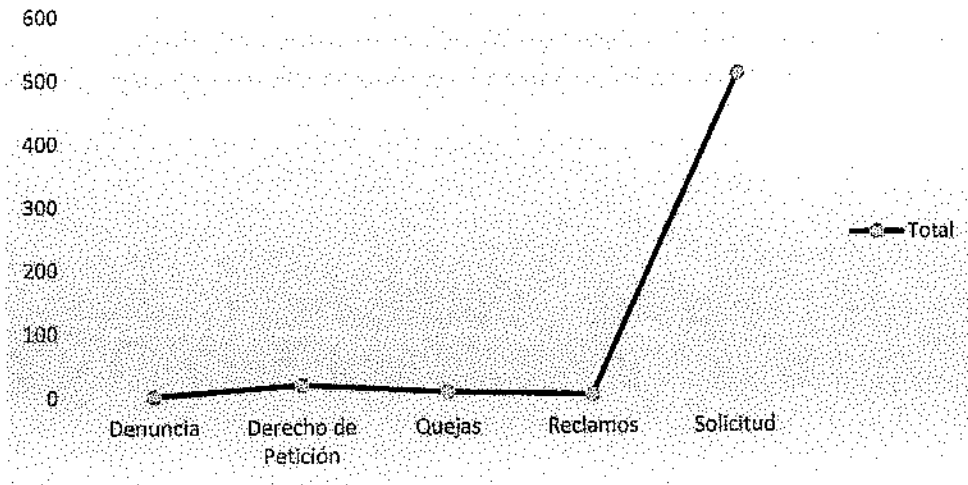
1. TOTAL PETICIONES, SOLICITUDES, QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIDOS DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2015 POR LA AUTORIDAD NACIONAL DE ACUICULTURA Y PESCA- AUNAP.

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	1
Derecho de Petición	18
Quejas	6
Reclamos	1
Solicitud	507
Total general	533

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

TOTAL PQR'S DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2015-RECIBIDO POR LA AUNAP

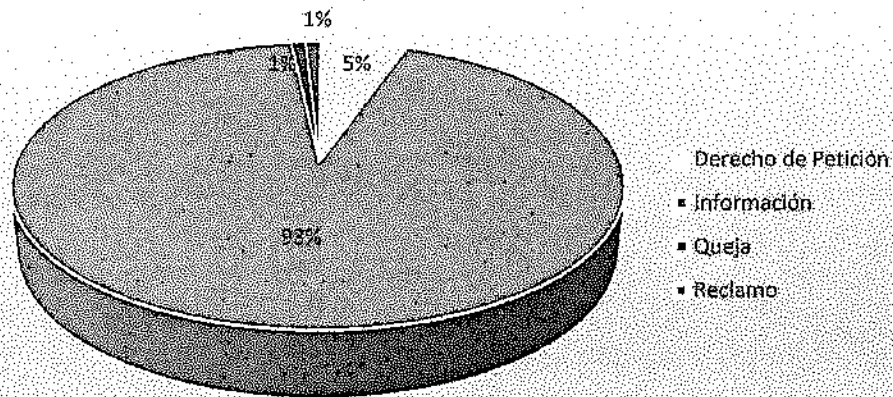


1.1. Sede central

Requerimiento Usuarios	Total
Derecho de Petición	6
Información	103
Queja	1
Reclamo	1
Total general	111

Fuente: Atención al ciudadano- Sede Central

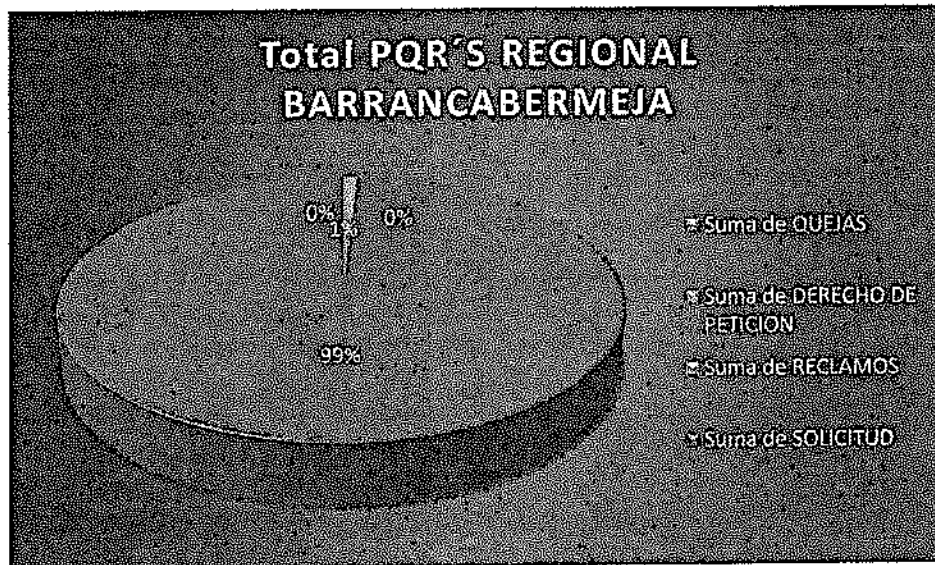
Requerimientos realizados en la sede central durante el segundo semestre de la vigencia 2015



1.2. Regional Barrancabermeja

INFORMACION PQRS				
MESES	SOLICITUD	RECLAMOS	QUEJAS	DERECHO DE PETICION
JULIO	40	0	0	0
AGOSTO	57	0	0	0
SEPTIEMBRE	55	0	1	0
OCTUBRE	64	0	0	1
NOVIEMBRE	61	0	1	0
DICIEMBRE	39	0	0	0
TOTAL DE SEGUNDO SEMESTRE 2015	316	0	2	1

Fuente: Director Regional Barrancabermeja



1.3. Regional Cali

Reportan haber recibido durante el segundo semestre de 2015, un (1) derecho de petición, cero (0) peticiones, cero (0) quejas y cero (0) reclamos.

1.4. Regional Magangué

Reporte enviado por la Regional:

TOTAL PQR'S MAGANGUE	Cuenta de ASUNTO
SOLICITUD	62
Total general	62

Fuente: Director Regional Magangué

1.5. Regional Barranquilla

Reporte enviado por la Regional:

DERECHOS DE PETICION	9
QUEJAS	0
RECLAMOS	0
ENCUESTAS REGISTRADAS	60
ENCUESTAS TABULADAS	60

Fuente: Director Regional Barranquilla

2. TIEMPOS DE RESPUESTA A PETICIONES, SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS

Teniendo en cuenta:

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”.

Y el 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

2

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. 55 Ley 190 de 1995	15

CPACA: Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

*Días hábiles.

Los cuales nos dan 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 el derecho de petición con radicado Nro. 2015-01-01-4733 de fecha 14 de Agosto de 2015 mediante derecho de petición por GERARDO CARREÑO DIAZ se encuentra con un requerimiento que no coincide con la respuesta y cerrándose fuera de términos establecidos por ley.
2. Que el reclamo con radicado 2015-01-01-5159 con fecha 2 de Septiembre de 2015 se cerró fuera de los términos establecidos en el cuadro de Procedimiento interno Atención a requerimientos externos PR-GPP-01 versión 1.
3. Regional Barranquilla: Que los derechos de petición relacionados en el cuadro se cerraron con fechas fuera de términos establecidos por ley.

Fecha	Canal	Número radicado y fecha	Requerimiento	Descripción	Remitente	Asignado a	Fecha recepción de respuesta	Respuesta enviada	Fecha cierre	Mes	Tiempo de Rta por AUNAP	Tiempo de Rta Ley 1755 de 2015	Diferencia
08-jul-15	Correo certificado	08-jul-15	DERECHO DE PETICION	SOLICITUD DE INFORMACION SOBRE UN INFRACTOR.	PARQUES NACIONALES DE COLOMBIA	VANESSA GONZALEZ	22-jul-15	22-jul-15	30-jul-15	Julio	22	23-jul-15	-7
04-ago-15	Correo certificado	04-ago-15	DERECHO DE PETICION	SOLICITUD DE PLAN DE ORDENAMIENTO PESQUERO DE LA CIENAGA LA ZAPATOSA	ONF ANDINA	VANESSA GONZALEZ	06-ago-15	06-ago-15	27-ago-15	Agosto	23	26-ago-15	-1
05-ago-15	Correo certificado	05-ago-15	DERECHO DE PETICION	SOLICITUD DE ESTADISTICA PESQUERA Y DE ASOCIACIONES DE PESCADORES DEL DEPARTAMENTO DE CESAR	CAMARA DE COMERCIO VALLEDUPAR	VANESSA GONZALEZ	06-ago-15	06-ago-15	28-ago-15	Agosto	23	21-ago-15	-7
14-ago-15	Correo certificado	14-ago-15	DERECHO DE PETICION	SOLICITUD DE INFORMACION RELACIONADA CON LA ACTIVIDAD PESQUERA QUE PUEDA TENER EVENTUAL INFLUENCIA EN EL BLOQUE COL-5	ANADARKO	VANESSA GONZALEZ	02-sep-15	02-sep-15	07-sep-15	Agosto	24	31-ago-15	-7

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:

- a. Sede central: El 26% de los usuarios consideran complejos los pasos a seguir para realizar los procesos en la entidad.
- b. Regional Villavicencio, se evidencia que el 14% de los usuarios califica como complejo los pasos a seguir para realizar los procesos en la entidad y el 36% de los usuarios no calificó este nivel de complejidad, es importante asegurar que el diligenciamiento del registro se realice para cada una de las casillas o preguntas establecidas dentro del Formato
- c. Regional Cali y Magangue no registra evidencia de realización encuestas de satisfacción

- d. Regional Barrancabermeja reportan la realización de las encuestas de satisfacción por formato de Gooble, nada en físico.
- e. Regional Barranquilla envía tabulación de 60 encuestas, donde el 100% califica el nivel de complejidad de los procesos como sencillo.

4. Cargo de Funcionarios que cumplen con la función de enlace del proceso de quejas y reclamos

A continuación se relacionan los funcionarios que reporta el Secretario General y los directores de las Regionales

SEDE	CARGO	NOMBRE	VINCULO
Central	Enlace del proceso de quejas y reclamos	Sandra Daniela Simbaqueva Nuñez	Contratista
Villavicencio	Enlace del proceso de quejas y reclamos	Martín Augusto Chacón González	Profesional grado 11
Barrancabermeja	Direcciona quejas, solicitudes, reclamos y derechos de petición formulados por los usuarios	Ernesto García	Técnico operativo
Cali	enlace del proceso de quejas y reclamos y servicio al ciudadano	CAROLA RIASCOS	Profesional Universitario 11
Barranquilla	enlace del proceso de quejas y reclamos y servicio al ciudadano	HÉCTOR GÓMEZ MONTOYA	Técnico Operativo 15
	enlace del proceso de quejas y reclamos y servicio al ciudadano	VANESSA GONZÁLEZ	Contratista
	enlace del proceso de quejas y reclamos y servicio al ciudadano	TATIANA LASPRILLA LÓPEZ	Contratista

OBSERVACIONES

1. En el informe presentado por la contratista encargada de Atención Al Ciudadano de la sede Central el día 20 de Diciembre de 2015 a la Secretaria General de la AUNAP, menciona en sus numerales 1 y 2 que el manual de atención al ciudadano y el procedimiento de atención a requerimientos externos han sido actualizados conforme la ley 1755 de 2015 desde el pasado 31 de Diciembre de 2015; sin embargo en la página de intranet de la Autoridad Nacional de Acuicultura y Pesca-AUNAP, no se evidencia dicha actualización, encontrándose a la fecha de la revisión lo siguiente:
 - 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=YXVuYXAuZ292LmNvfGludHJhbmV0LWF1bmFwfGd4OjFiMGIwNWlZODZKYWMyODk>)
 - 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=YXVuYXAuZ292LmNvfGludHJhbmV0LWF1bmFwfGd4OjcxY2IxYWRjNzk2YWRjYWM>)
2. El 36% de los usuarios de la Dirección Regional Villavicencio no calificó el nivel de complejidad de los procesos a realizar en la entidad, dejando en blanco esta casilla.
3. El 26% de los usuarios de la sede central consideran complejos los pasos a seguir para realizar los procesos en la entidad.
4. Regional Cali y Magangue no registra evidencia de realización encuestas de satisfacción.
5. Regional Barrancabermeja reporta la realización de las encuestas de satisfacción por formato de Google, no tabulan ni llevan registro físico.
6. 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.
7. El derecho de petición con radicado Nro. 2015-01-01-4733 de fecha 14 de Agosto de 2015 mediante derecho de petición por GERARDO CARREÑO DIAZ se encuentra dentro del cuadro que maneja atención al ciudadano de la sede central, con un requerimiento que no coincide con la respuesta y cerrándose fuera de términos establecidos por ley.
8. El reclamo con radicado 2015-01-01-5159 con fecha 2 de Septiembre de 2015 se cerró fuera de los términos establecidos en el cuadro de Procedimiento interno Atención a requerimientos externos PR-GPP-01 versión 1.
9. Los derechos de petición correspondiente a requerimientos externos y que se reciben por diversos medios como lo son correo certificado, correo electrónico, Facebook, etc. de la Autoridad Nacional de Acuicultura y Pesca-AUNAP, deberá coincidir con la información que maneja atención al ciudadano y con las áreas de la entidad a quien se haya asignado para dar respuesta, toda vez que se hace necesario conocer la trazabilidad y generar alertas a fin de no salirse de los tiempos establecidos por la ley 1755 de 2015 para dar oportuna respuesta.

10. No hay un control efectivo de cuantas Peticiones, Sugerencias, Quejas y reclamos existen en la Autoridad Nacional de Acuicultura y Pesca-AUNAP debido a que se no evidencia para este segundo periodo de la vigencia 2015, comunicación entre Atención al ciudadano de la Sede Central y las Direcciones Regionales.
11. 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.
12. Se pudo verificar que en el Mapa De Operaciones Por Procesos De La AUNAP, Atención Al Ciudadano aparece con comunicaciones (secretaría General) y el procedimiento de atención a requerimientos externos se encuentra ubicado en Gestión Proyectos y planeación.
13. Se evidencian contratistas en el cargo de enlace del proceso de Quejas y Reclamos dentro del reporte por la sede central y Regionales; según el Numeral 7 Protocolo de atención al ciudadano del Manual para la atención al ciudadano se establece un Horario de atención de 8:00 am. 1:00 pm. Y de 2:00 pm. – 5:00 pm. Pero que al ser contratistas y tal como se establece en los contratos de prestación de servicio, ellos no están obligados a cumplir horario.

RECOMENDACIONES

1. Una vez revisado el numeral 5.1. Términos de Respuesta del procedimiento de atención a requerimientos externos PR-GPP-01 versión 1 del 15-01-2014, en el cual se determinan los plazos basándose en el CPACA: Código de procedimiento Administrativo y de lo contencioso Administrativo, se recomienda actualizar acorde a los lineamientos establecidos en la **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.
2. 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
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
5. Consolidar Peticiones, Sugerencias, Quejas y reclamos de la sede central y las Direcciones Regionales existen en la Autoridad Nacional de Acuicultura y Pesca-AUNAP que permitan 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. Se recomienda ubicar el procedimiento de atención a requerimientos externos en comunicaciones (secretaría General) tal como aparece en el mapa de operaciones de la AUNAP.

