

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

PRIMER SEMESTRE 2022

AGOSTO 2022

INTRODUCCIÓN

En el cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual establece: *“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...”*; en el presente informe tiene el propósito presentar los resultados de la verificación realizada por el equipo de la Oficina de Control Interno a la atención de las peticiones recibidas por la Autoridad Nacional de Acuicultura y Pesca – AUNAP, durante el primer semestre de 2022, con el fin de establecer el grado de cumplimiento de los lineamientos internos y externos aplicables a esta actividad, a fin que, se tomen las medidas necesarias por parte de los responsables del proceso y las partes que intervienen en el mismo, contribuyendo así al mejoramiento continuo para el servicio al ciudadano.

Téngase en cuenta que si con ocasión del seguimiento se detecten asuntos que puedan perjudicar el funcionamiento de la Administración Pública o configurar posibles actos de corrupción e irregularidades, el asesor de control interno debe informarlo, según lo establecido en los numerales 25 y 26 del artículo 38 de la Ley 1952 de 2019 (deberes de los servidores públicos), el artículo 9 de la Ley 1474 de 2011 (reporte a entes de control), el artículo 67 de la Ley 906 de 2004 (deber de denunciar), el artículo 231 del Decreto-Ley 019 de 2012 (reporte a entes de control), el literal c) del artículo 2.2.21.4.9 del Decreto 1083 de 2015 (informe sobre actos de corrupción) y el párrafo 1o del artículo 2.2.21.4.7 del Decreto 1083 de 2015 (informar al representante legal, Secretaría General y Secretaría de Transparencia del DAPRE).

MARCO NORMATIVO

- Constitución Política, artículos 2, 23, 209 y 270.
- Ley 87 de 1993 - “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones”.
- Ley 1474 de 2011 - “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.
- Ley 1437 de 2011 - “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- 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”.

- Decreto 1081 de 2015 - “Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República” - Título 4 de la Parte 1 del Libro 2, Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.
- Decreto 1069 de 2015 - “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho” - Capítulo 12 del Título 3 de la Parte 2 del Libro 2, peticiones verbales.
- Documento CONPES 3649 de marzo de 2010, Política Nacional del Servicio al Ciudadano.
- Decreto Ley 491 de 2020 - “Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica”.
- Ley 2080 de 2021 - “Por medio de la cual se reforma el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo - Ley 1437 de 2011- y se dictan otras disposiciones en materia de descongestión en los procesos que se tramitan ante la jurisdicción”.
- LEY 2207 DE 2022 - “Por medio del cual se modifica el Decreto Legislativo 491 de 2020”.
- Manual de Atención y Servicio al Ciudadano-MN-AT-001-V2.
- Procedimiento de Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) - PR-AT-001-V5.
- Demás normas que sean concordantes, coincidentes y complementarias.

FUENTES DE INFORMACIÓN

- Bases de datos entradas y salidas PQRSD primer semestre 2022 suministrada por el área de Atención al Ciudadano.
- Aplicativo AZ-Digital.
- Aclaraciones presentadas por parte de las áreas responsables de las peticiones de la muestra.

DESARROLLO

Téngase en cuenta que la gestión de PQRS durante el primer semestre de 2022 estuvo sujeta a los términos de respuesta establecidos en el Decreto 491 del 2020 y la Ley 2207 DE 2022.

Para los fines de este informe, se abordaron las bases de datos provistas por el proceso de Atención al Ciudadano según las cuales la entidad recibió 1065 peticiones en el referido periodo, tanto a nivel central como regional, de las cuales

por practicidad se decidió aplicar prueba de recorrido por las diferentes actuaciones en el trámite de una muestra de 27 peticiones seleccionadas aleatoriamente a fin de evaluar la adecuada y oportuna atención de las mismas. Para determinar el tamaño de muestra se utilizó el aplicativo de muestreo de la caja de herramientas de la Guía de Auditoría Interna Basada en Riesgos para Entidades Públicas v. 4 del DAFP.

Por otro lado, paralelo a este informe, el Asesor con funciones de Control Interno dio apertura a la Auditoría Interna a la Dirección Regional Magangué. donde se realizó un análisis de la Matriz de control de la PQRSD seleccionando aleatoriamente 13 peticiones a fin de evaluar la adecuada y oportuna atención de las mismas, por lo anterior el equipo auditor determinó lo siguiente:

A continuación, se muestra el análisis de las 40 peticiones seleccionadas:

Radicado petición	Área responsable	Modalidad	término de respuesta (días hábiles)	Fecha entrada	Radicado respuesta	Fecha respuesta	Fecha inicio	Fecha límite	Situación respuesta	OBSERVACIONES
E2022DR BQ000936	Reg. Barranquilla	petición	15	17/06/2022	S2022DRB Q000381	7/7/2022	21/6/2022	12/7/2022	oportuna	En la respuesta se informa que la Solicitud de ayuda que presentó el señor Alberto Ruiz, en calidad de representante legal de "ASOPESTUR", es de competencia directa de Espacio Público y la Secretaría de Gobierno de la Alcaldía distrital de Santa Marta. Por otro lado, frente a la notificación del traslado por competencia no fue posible evaluar su oportunidad dado que no se allegó evidencia lo cual generaría incertidumbre al no tener certeza si estas entidades fueron puestas en conocimiento para lo de su competencia.
E2022PQ RSD000173	Reg. Medellín		30						ausente	NO SE ALLEGÓ EVIDENCIA POR PARTE DE LA DRME
E2022DR C000581	Reg. Cali	documentos y/o información	10	14/06/2022	S2022DRC 000087	15/6/2022	15/6/2022	29/6/2022	oportuna	La respuesta es pertinente e integra. Pero la DRC debió ser más proactiva en su respuesta, se hubiese podido anexar en la respuesta la referida Resolución 2723 de 2021 (objeto de la petición) e informar que mediante resolución 1485 del 8 de julio de 2022 se deroga la Resolución 2723 de 2021, lo anterior para dar una mayor claridad al peticionario. Frente a la notificación de la respuesta no fue posible evaluar su oportunidad dado que no se allegó evidencia.

E2022DR BQ00090 8	Reg. Barranquilla	documentos y/o información	10	14/06/20 22	S2022DRB Q000408	26/7/202 2	15/6/2022	29/6/202 2	extemporánea	La respuesta es pertinente e integra, aunque extemporánea.
E2022DR BQ00090 7	Reg. Barranquilla	documentos y/o información	10	14/06/20 22	S2022DRB Q000380	6/7/2022	15/6/2022	29/6/202 2	extemporánea	La respuesta es pertinente, íntegra y oportuna.
E2022DR C000479	Reg. Cali	entre autoridades	10	31/05/20 22	S2022DRC 000099	26/7/202 2	1/6/2022	15/6/202 2	extemporánea	La respuesta es pertinente e integra, aunque extemporánea.
E2022DR C000366	Reg. Cali	petición	30	22/04/2 022	S2022DRC 000088	16/06/2,0 22	25/4/202 2	6/6/2022	extemporánea	La respuesta es pertinente e integra, aunque extemporánea.
E2022NC 000618	DTAF	documentos y/o información	20	17/02/20 22	S2022NC0 00558	18/2/202 2	18/2/2022	18/3/202 2	oportuna	En atención a la solicitud de información recibida en la entidad mediante correo electrónico de fecha 17 de febrero de 2022, radicado No. E2022NC00618 se evidencia que la respuesta fue dada de manera pertinente e integra. Frente al radicado No. E2022NC00623 asociado a la respuesta no se allegó evidencia, lo que imposibilita conceptuar sobre la pertinencia e integralidad del mismo.
E2022DR B000054	Reg. Bogotá	petición	30	31/01/20 22	S2022DRB 000037	7/3/2022	1/2/2022	15/3/2022	oportuna	La respuesta es pertinente, integra y oportuna.
E2022DR V000077	Reg. Villavicenci o	petición	30	17/01/20 22	S2022DRV 000058	20/1/202 2	18/1/2022	1/3/2022	oportuna	La respuesta es pertinente, íntegra y oportuna.
E2022DR BJ00001 5	Reg. Barrancaber meja	entre autoridades	10	17/01/20 22	S2022DRB J000009	26/1/202 2	18/1/2022	1/2/2022	oportuna	El responsable tipificó la petición como solicitud de documentos y/o información, pero es una petición entre autoridades enviada por el Departamento de Producción de Cantagallo - de la empresa Ecopetrol. Analizada la respuesta se evidencia que la respuesta fue dada de manera pertinente e integral, por otro lado, frente a la notificación de la respuesta no fue posible

										evaluar su oportunidad dado que no se allegó evidencia.
E2022NC000154	DTAF	documentos y/o información	20	13/01/2022	S2022NC000225	13/1/2022	14/1/2022	11/2/2022	oportuna	La respuesta es pertinente, íntegra y oportuna.
E2022NC000114	Secretaría General		30		No se allegó respuesta	No se allegó respuesta				No se logró hacer una evaluación de la petición y su respuesta toda vez que no se allegó evidencia, dado que el funcionario encargado de suministrar la respuesta se encuentra en periodo de vacaciones y la información reposaba en su correo electrónico.
E2022DRBQ000628	Reg. Barranquilla	entre autoridades	10	28/04/2022	S2022DRBQ000266	29/4/2022	29/4/2022	13/5/2022	oportuna	La respuesta es pertinente, íntegra y oportuna.
E2022DRBQ000582	Reg. Barranquilla	documentos y/o información	20	20/04/2022	S2022DRBQ000409	27/7/2022	21/4/2022	19/5/2022	extemporánea	La respuesta es pertinente e íntegra, aunque extemporánea.
E2022DRM000258	Reg. Magangué	petición	30	18/04/2022	No se allegó respuesta		19/4/2022	1/6/2022	ausente	No se allegó respuesta a la petición por parte de la DRM
E2022DRME000171	Reg. Medellín	petición	30	11/04/2022	S2022DRME000073	20/4/2022	12/4/2022	26/5/2022	oportuna	La respuesta es pertinente e íntegra, es de competencia directa de Corantioquia y EPM. Por otro lado, frente a la notificación del traslado por competencia no fue posible evaluar su oportunidad dado que la DRME no allegó evidencia, lo cual generaría incertidumbre al no tener certeza si estas entidades fueron puestas en conocimiento para lo de su competencia.

E2022NC001257	DTAF	documentos y/o información	20	8/04/2022	S2022NC000867	18/4/2022	11/4/2022	11/5/2022	oportuna	El responsable tipificó la petición como consulta, pero es una solicitud de documentos y/o información, dado que el peticionario solicita información sobre si cumple con los requisitos para firmar los planes e informes de actividades para permisos. Frente a la notificación de la respuesta no fue posible evaluar su oportunidad dado que no se allegó evidencia.
E2022DRM000249	Reg. Magangué	petición	30	5/04/2022	S2021NC002526	9/12/2021	6/4/2022	20/5/2022	oportuna	La respuesta es pertinente, integra. pero no se evidencia Firma por parte del Jefe de área incumpliendo el paso 8 del Proceso Atención al Ciudadano. Frente a la notificación de la respuesta no fue posible evaluar su oportunidad dado que no se allegó evidencia.
E2022DRME000130	Reg. Medellín	documentos y/o información	20	10/03/2022	S2022DRME000048	4/4/2022	11/3/2022	11/4/2022	oportuna	La respuesta es pertinente, integra. Frente a la notificación de la respuesta no fue posible evaluar su oportunidad dado que no se allegó evidencia.
E2022NC000828	Financiera	entre autoridades	10	1/03/2022	S2022NC000662	4/3/2022	2/3/2022	16/3/2022	oportuna	El responsable tipificó la petición como consulta, pero es una petición entre autoridades enviada por la Subgerencia de soporte corporativo – coordinación de contabilidad de la entidad pública de Radio Televisión Nacional de Colombia – RTVC, así las cosas, una vez Analizada la respuesta se evidencia que fue dada de manera pertinente e íntegra y oportuna.

E2022DR V000361	Reg. Villavicenci o	consulta	35	21/02/20 22	S2022DRV 000203	25/2/202 2	22/2/202 2	13/4/202 2	oportuna	<p>El responsable tipificó la petición como solicitud de documentos y/o información, pero es una consulta ya que la peticionaria solicita un “concepto referente a los permisos y/o normatividad, actividades a tener en cuenta en el marco de una posible ejecución del proyecto de la alianza mencionada y demás de la competencia de la entidad; de igual forma a contemplar la posibilidad brindar asesoría y/o acompañamiento técnico”. En ese sentido, téngase en cuenta que el procedimiento de atención a PQRSD estipula que la respuesta a consultas debe contar con el Visto Bueno de la Oficina Asesora Jurídica (política de operación 5).</p> <p>El peticionario solicitó la emisión de un concepto y la asesoría y/o acompañamiento técnico. Sin embargo, la DRV solo manifestó lo “concerniente hacer una cooperación específica en asesorías y capacitación”. Se trae a colación que era posible que la entidad adoptará una decisión de fondo frente al concepto solicitado por el peticionario. Por ello, se puede decir que la respuesta a la petición posiblemente no gozó de integralidad.</p>
E2022DR ME00007 3	Reg. Medellín	petición	30	21/02/20 22	S2022DRM E000040	25/3/202 2	22/2/202 2	6/4/2022	oportuna	La respuesta es pertinente, integra. Frente a la notificación de la respuesta no fue posible evaluar su oportunidad dado que no se allegó evidencia.
E2022DR ME0000 41	Reg. Medellín	petición	30	4/02/20 22	S2022DRM E000029	1/3/2022	7/2/2022	22/3/202 2	oportuna	La respuesta es pertinente, integra. Frente a la notificación de la respuesta no fue posible evaluar su oportunidad dado que no se allegó evidencia.

E2022NC 000456	Dirección General	entre autoridades	10	31/01/20 22	S2022NCO 00547	1702/202 2	1/2/2022	15/2/2022	extemporánea	El responsable tipificó la solicitud como petición de interés general, pero es una petición entre autoridades enviada por la Dirección de Asuntos Marinos, Costeros y Recursos Acuáticos – DAMCRA del Minambiente donde solicita un concepto y/o recomendaciones al proyecto de “viabilidad para el establecimiento de la reserva de la biosfera Tribugá-Cupica-Baudó”. Así mismo, dado que no se allegó evidencia de la notificación de la respuesta no fue posible evaluar su oportunidad.
E2022DR B000017	Reg. Bogotá	Solicitud de organismos de control	5	13/01/20 22	S2022NCO 00353	24/1/202 2	14/1/2022	21/1/2022	extemporánea	El responsable tipificó la solicitud como petición de interés general, pero es una solicitud presentada por un organismo de control (Defensoría del pueblo Radicado: 20220401100086991) la cual por su naturaleza tiene un término de respuesta de 5 días (artículo 15, Ley 24 de 1992). En cuanto a la respuesta la entidad debió ser más proactiva, clara y congruente en la respuesta toda vez que no detalla cada una de las problemáticas de la reposición de los botes estratégicos y básicos. Por otro lado, la DRB no allegó los documentos anexos a la respuesta lo que imposibilita al jefe de control interno hacer una evaluación integral a la respuesta.
E2022NC 000023	DTAF	documentos y/o información	20	4/01/202 2	S2022NCO 00176	11/1/2022	5/1/2022	3/2/2022	oportuna	El responsable tipificó la petición como consulta, pero es una solicitud de documentos y/o información, dado que el peticionario solicita información sobre la importación de subproductos pesqueros provenientes de Ecuador. Analizada la respuesta se evidencia que la respuesta fue dada de manera pertinente e íntegra y

										oportuna.
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	-----------

E2022DR M000294	Reg. Magangué	entre autoridades	10	25/4/20 22	no se evidencia		26/4/202 2	10/5/2022	ausente	El responsable tipificó la petición como petición general, pero es una petición entre autoridades ya que es una comunicación oficial de la Alcaldía de San Marcos – Sucre. No se allegó respuesta a la petición por parte de la DRM.
E2022DR M000166	Reg. Magangué	petición	30	4/3/202 2	S2022DRM 000114	29/4/202 2	7/3/2022	21/4/2022	extemporanea	De acuerdo con la información aportada por la DRM no se evidencia la solicitud de participar en proyectos ante la entidad, solo se puede observar el sticker de radicación, por otro lado, frente a la notificación de la respuesta al peticionario, no se allegó evidencia. La respuesta es pertinente e integra, aunque extemporánea.
E2022DR M000165	Reg. Magangué	petición	30	4/3/202 2	S2022DRM 000113	29/4/202 2	7/3/2022	21/4/2022	extemporanea	De acuerdo con la información aportada por la DRM no se evidencia la solicitud de participar en proyectos ante la entidad, solo se puede observar el sticker de radicación, por otro lado, frente a la notificación de la respuesta al peticionario, no se allegó evidencia. La respuesta es pertinente e integra, aunque extemporánea.

E2022DR M000164	Reg. Magangué	petición	30	4/3/2022 2	S2022DRM 000112	29/4/2022 2	7/3/2022	21/4/2022	extemporanea	De acuerdo con la información aportada por la DRM no se evidencia la solicitud de participar en proyectos ante la entidad, solo se puede observar el sticker de radicación, por otro lado, frente a la notificación de la respuesta al peticionario, no se allegó evidencia. La respuesta es pertinente e integra, aunque extemporánea.
E2022DR M000153	Reg. Magangué	petición	30	3/3/2022	S2022DRM 000145	17/6/2022 2	25/11/2022 1	7/1/2022	extemporanea	De acuerdo con la información aportada por la DRM no se evidencia la solicitud de participar en proyectos ante la entidad, solo se puede observar el sticker de radicación, por otro lado, frente a la notificación de la respuesta al peticionario, no se allegó evidencia. La respuesta es pertinente e integra, aunque extemporánea.
E2022DR M000113	Reg. Magangué	petición	30	1/3/2022	S2022DRM 000092	25/4/2022 2	2/3/2022	18/4/2022	extemporanea	De acuerdo con la información aportada por la DRM no se evidencia la solicitud de participar en proyectos ante la entidad, solo se puede observar el sticker de radicación, por otro lado, frente a la notificación de la respuesta al peticionario, no se allegó evidencia. La respuesta es pertinente e integra, aunque extemporánea.

E2022DR M000110	Reg. Magangué	petición	30	1/3/2022	S2022DRM 000094	25/4/2022	2/3/2022	18/4/2022	extemporanea	De acuerdo con la información aportada por la DRM: 1. No se evidencia la solicitud de participar en proyectos ante la entidad, solo se puede observar el sticker de radicación, 2. Esta petición está relacionada con otra petición (E2022DRM000094 del 28/02/2022) donde se solicita trámite sobre el permiso de cultivo. La respuesta allegada es la relacionada con la petición E2022DRM0000110 del 01/03/2022. Frente a la notificación de la respuesta al peticionario, no se allegó evidencia. La respuesta es pertinente e íntegra, aunque extemporánea.
E2022DR M000107	Reg. Magangué	petición	30	01/03/2022	S2022DRM 000096	25/4/2022	2/3/2022	18/4/2022	extemporanea	Frente a la notificación de la respuesta al peticionario, no se allegó evidencia. La respuesta es pertinente e íntegra, aunque extemporánea.
E2022DR M000097	Reg. Magangué	petición	30	1/3/2022	S2022DRM 000081	22/4/2022	2/3/2022	18/4/2022	extemporanea	Frente a la notificación de la respuesta al peticionario, no se allegó evidencia. La respuesta es pertinente e íntegra, aunque extemporánea.
E2022DR M000062	Reg. Magangué	petición	30	24/2/2022	S2022DRM 000048	4/4/2022	25/2/2022	11/4/2022	oportuna	Frente a la notificación de la respuesta al peticionario, no se allegó evidencia. La respuesta es pertinente e íntegra y oportuna.
E2022DR M000051	Reg. Magangué	petición	30	22/2/2022	sin oficio de respuesta radicado	no se evidencia	23/2/2022	7/4/2022	extemporanea	Frente a la notificación de la respuesta al peticionario, no se allegó evidencia. La respuesta es pertinente e íntegra, aunque extemporánea.

E2022DR M000050	Reg. Magangué	petición	30	22/2/202 2	S2022DRM 000046	30/3/202 2	20/2/202 2	4/4/2022	oportuna	La DRM dio traslado a la DTAF para responder la petición por competencia, dado que es deber de la entidad dar respuesta o informar sobre cualquier actuación administrativa al peticionario mediante comunicación escrita, donde se le debió informar que para la cancelación del permisos y archivos de expedientes se debe tener en cuenta los requisitos establecidos en la Resolución 2723 de 2021 “Por la cual se establecen los requisitos y procedimientos para el otorgamiento de permisos, autorizaciones y patentes de pesca para el ejercicio de la actividad pesquera y de la acuicultura, se adoptan otras medidas para el cumplimiento de los objetivos y funciones de la AUNAP y se derogan las resoluciones No. 0707 de 2019, No. 2363 de 2020, No. 2066 de 2020 y No. 1363 de 2021.”. Por otro lado, no se allego evidencia de la notificación de la respuesta.
E2022DR M000042	Reg. Magangué	consulta	35	17/2/202 2	S2022DRM 000042	14/3/202 2	18/2/2022	11/4/2022	oportuna	El responsable tipificó la petición como petición general, pero es una consulta ya que la peticionaria solicita un concepto de viabilidad técnica acerca del proyecto “fortalecimiento a organizaciones de pescadores artesanales y piscicultores en actividad acuícola en jaulas flotantes, con énfasis en alevinos dorados en el municipio de San Marcos departamento de Sucre”. En ese sentido, téngase en cuenta que el procedimiento de atención a PQRSD estipula que la respuesta a consultas debe contar con el VoBo de la Oficina Asesora Jurídica (política de operación 5).

Teniendo en cuenta las observaciones descritas en la tabla anterior, se evidencian falencias por parte del auditado en la gestión de las PQRSD

De las 40 peticiones, una (1) fue retirada de la evaluación dado que el funcionario encargado de suministrar la información se encontraba en su periodo de vacaciones, por lo anterior, se analizaron 39 peticiones. Los resultados del análisis de oportunidad de la respuesta se resumen así:

Dependencia	Oportunidad de la respuesta			
	Ausente	Extemporánea	Oportuna	Total
Dirección General	0	1	0	1
DTAF	0	0	4	4
FINANCIERA	0	0	1	1
Regional Magangué	2	9	4	15
Regional Medellín	1	0	4	5
Regional Barrancabermeja	0	0	1	1
Regional Barranquilla	0	3	2	5
Regional Bogotá	0	1	1	2
Regional Cali	0	2	1	3
Regional Villavicencio	0	0	2	2
Total	3	16	20	39
%	8%	41%	51%	100

CONCLUSIONES DEL ANÁLISIS DE LA MUESTRA

- En 16 casos se evidenciaron respuestas extemporáneas que equivalen al 41% de la muestra, y en 3 casos son ausentes las respuestas que equivalen al 8% de la muestra, lo cual podría conllevar a responsabilidades de orden disciplinario. **Se recomienda** tomar las medidas para garantizar la oportunidad de respuesta a toda PQRSD. Por ello, es pertinente mejorar los controles actuales o identificar nuevos, considerando posibles controles automáticos soportados por el aplicativo AZ-Digital a fin de evitar retrasos u omisiones en la respuesta.
- **Se recomienda** hacer un seguimiento diario, semanal y mensual de las PQRSD para identificar peticiones próximas a vencer e informar a las dependencias competentes para su respectiva atención.
- No todas las peticiones de la muestra fueron vinculadas con sus respectivas respuestas, es decir, 3 peticiones no vincularon el radicado de entrada con el radicado de salida, lo que dificulta la labor de control al trámite de las peticiones tanto por parte del área de atención al ciudadano como por parte del asesor de control interno. **Se recomienda** continuar las capacitaciones a fin de asegurar el adecuado uso del aplicativo por parte de todas las áreas.

- Se recomienda continuar con las respectivas capacitaciones al personal encargado de radicar las PQRSD para evitar errores y reprocesos en la categorización de las mismas y de esta forma permitir que se generen estadísticas más precisas.
- Teniendo en cuenta que persiste la respuesta extemporánea y ausente, situación que de conformidad con el artículo 14 de la Ley 1437 que establece los términos de respuestas y el artículo 31 de la Ley 1755 constituyen una falta disciplinaria y da lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario, **se recomienda** fortalecer y hacer mayor seguimiento en los controles definidos para asegurar la respuesta oportuna, íntegra y pertinente a las PQRSD con el fin de evitar dichas sanciones.
- **Se recomienda** continuar con las acciones de sensibilización y capacitación a las partes interesadas y a los responsables del manejo del aplicativo AZ-DIGITAL para mejorar el trámite PQRSD (tipología, términos, fechas, trazabilidad, etc.).

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A PQRSD

- El procedimiento de atención a PQRS no incluye actividades o políticas para el cumplimiento de lo establecido en el artículo 2.1.1.3.1.2 del Decreto 1081 de 2015, el cual reza así:

“Seguimiento a las solicitudes de información pública. En la recepción de solicitudes de información pública los sujetos obligados deben indicar al solicitante un número o código que permita hacer seguimiento al estado de su solicitud, la fecha de recepción y los medios por los cuales se puede hacer seguimiento a la misma.”

Más allá del procedimiento documentado, se evidencian avances positivos en la implementación de la herramienta albergada en https://aunap.analitica.com.co/AZDigital//Publica/Frm_ConsultaEstadoSolicitud.php como medio para que los peticionarios hagan seguimiento al estado del trámite.

Sin embargo, en seguimiento a las peticiones de la muestra a través de esta herramienta se evidenció que la consulta en el campo “Estado de la solicitud”, no se encuentra actualizada en 14 peticiones, y en (01) una petición no arroja algún valor, frente a lo cual **se recomienda** realizar lo pertinente a actualizar y asegurar que esto muestre algún valor, por ejemplo, sin responder (dentro de término o vencida), trasladada, desistida, respondida (oportunamente o extemporáneamente), etc.

Además, se pudo verificar que la herramienta está mostrando en el campo “Fecha Creación” la fecha en que fue radicada la petición más no la fecha en que la entidad efectivamente la recibió, por lo cual, por un lado, se estaría incumpliendo este aspecto de la norma en mención, y por el otro,

si esta fecha se usa para seguimiento al trámite de las peticiones y se considera como la de recepción de la petición ello conllevaría el riesgo de incumplimiento a los términos legales de respuesta. Por lo tanto, **se recomienda** realizar lo pertinente para corregir esta posible fuente de sesgo en el trámite de las peticiones.

- **Se recomienda** ampliar el procedimiento de atención a PQRS con los pasos a seguir en caso de desistimiento expreso del peticionario.
- **Se recomienda** fortalecer a quienes estén involucrados en la recepción de peticiones, tipificación de peticiones, establecimiento de fechas límite de respuesta y hacer reparto, todo lo cual permite evitar cifras sesgadas sobre peticiones, traslados internos por inadecuado reparto y respuestas extemporáneas por inadecuada tipificación.
- Las peticiones en su mayoría vienen siendo recibidas y tramitadas vía correo electrónico institucional, dadas las limitaciones impuestas por la emergencia sanitaria. **Se recomienda** disponer lo necesario para que los peticionarios puedan cumplir su deber de registrarse como usuario ante la AUNAP, cumpliendo las normas de Protección de Datos Personales, para poder adelantar actuaciones por medios electrónicos, lo cual a su vez le permitirá a la AUNAP continuar la actuación por este medio, todo lo anterior según lo establecido en el artículo 54 de la ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 9 de la ley 2080 de 2021.

Atentamente,



EURÍPIDES GONZÁLEZ ORDÓÑEZ

Asesora con Funciones de Control Interno

Proyectó: SAÚL ALFONSO HERRERA HENRIQUEZ - Abogado contratista de Control Interno 