

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

**PERÍODO ENERO – JUNIO 2020**

**SEPTIEMBRE 2020**

## INTRODUCCIÓN

El Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 establece que:

*“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 atención de este mandato legal, el Asesor con Funciones de Control Interno presenta el informe de seguimiento al trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, primer semestre de 2020, para cual se tomó una muestra de las PQRSD presentadas y/o respondidas en el periodo en cuestión a fin de determinar la oportunidad y materialidad de respuesta y presentar conclusiones y recomendaciones necesarias a la Alta Dirección para contribuir a la mejora continua de la entidad.

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 de conformidad con 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 parágrafo 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

- 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.
- 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”
- 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-V4.
- Demás normas que sean concordantes, coincidentes y complementarias.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

Inicialmente se contemplaron las siguientes fuentes de información:

- Base de datos de seguimiento a PQRSD primer semestre 2020 del Área de Atención al Ciudadano
- Aplicativo AZ-Digital
- Base de Datos de Trámites primer semestre 2020 de la DTAF
- Informe certificaciones contractuales primer semestre 2020 del Grupo de Gestión Contractual
- Informe primer semestre de 2020 Oficina Asesora Jurídica

## CONSIDERACIONES PREVIAS

- Téngase en cuenta que la gestión de PQRSD siguió su procedimiento acostumbrado hasta el 1 de abril, fecha en que entra en vigor la directriz de la circular No. 11 de 2020, cuyo principal ajuste tiene que ver con los medios para recibir peticiones y notificar sus respuestas.

Según el área de Atención al Ciudadano:

- En virtud de las restricciones impuestas por la emergencia sanitaria por el COVID y sin perjuicio de lo establecido en el Decreto 491 de 2020, la entidad decidió desactivar redes sociales y líneas telefónicas como canales de recepción de PQRSD, quedando en funcionamiento los emails institucionales de funcionarios y contratistas, el email [atencionalciudadano@aunap.gov.co](mailto:atencionalciudadano@aunap.gov.co) y

el formulario electrónico del sitio web.

- Para la atención de PQRSD recibidas por correspondencia física, hay personas que con cierta frecuencia asisten presencialmente a las oficinas de nivel central y regional para hacer la radicación de entrada de dichas comunicaciones.
- Cuando un funcionario o contratista recibe una PQRSD, no siempre solicita a la respectiva ventanilla su radicación.
- Cuando una ventanilla hace la radicación de una PQRSD recibida, no siempre se la comunica a la Oficina de Atención al Ciudadano.
- Hay casos de PQRSD recibidas, comunicadas o no al Área de Atención al Ciudadano, cuya respuesta no es comunicada a la misma.
- Es recomendable consultar:
  - La información sobre gestión de PQRSD recibidas en Direcciones Regionales en la base de datos del Área de Atención al Ciudadano
  - La información sobre gestión de PQRSD recibidas en el nivel central en los reportes del aplicativo AZ-Digital

En la base de datos del Área de Atención al Ciudadano hay registradas peticiones recibidas sin número de radicado y otras registradas varias veces (duplicadas), lo cual limita la utilidad del aplicativo AZ-Digital como herramienta para la trazabilidad y manejo de las PQRSD, dado que el procedimiento de atención de PQRSD pretende su perfecta adecuación con esta herramienta.

Por otro lado, en atención a recomendaciones presentadas en anteriores informes, se creó el usuario del asesor con funciones de control interno en el aplicativo AZ-Digital, pero cuando en este se trató de consultar y generar reportes de PQRSD recibidas y respondidas en el primer semestre 2020 tuvimos dificultades de uso dada su interfaz gráfica poco amigable y con términos ambiguos, la imposibilidad de acceder a los documentos mismos de las peticiones y sus respuestas, duplicidad de registros, deficiencias en clasificación de comunicaciones (muchas comunicaciones no correspondían a peticiones pero así fueron registradas), asignación del área competente para responder una petición y aplicación general del procedimiento de atención de PQRSD.

Una situación es de particular preocupación: el aplicativo no permite vincular una petición recibida con su respuesta. Ante esto, acudimos a la asistencia de la persona encargada del manejo técnico de la herramienta para que generase el reporte de PQRSD recibidas en el nivel central, a lo cual lo único que permitía hacer el aplicativo era revisar las transacciones con tipo de trámite “respuesta PQRSD” en cuyo asunto se hiciera alusión a responder a una petición con número de radicado de entrada en el nivel central (E2020NC....), esto bajo la limitación de que pueda suceder que:

- El área encargada de responder una petición no refiera el número de radicado de entrada de la petición que se responde, ni el escrito mismo ni en la solicitud

de radicación a la ventanilla

- La ventanilla no radique bajo el trámite “respuesta PQRSD” y/o no registre que el asunto es la respuesta a una petición con número de radicado de entrada, en caso de que el área encargada de responder haya suministrado esta información.

## DESARROLLO

Teniendo en cuenta las anteriores limitaciones, la siguiente es la distribución de PQRSD por mes de recepción (sin peticiones duplicadas):

DEPENDENCIAS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Nivel Central	15	11	16	25	18	38	<b>123</b>
Regional Bogotá	25	36	14	52	37	67	<b>231</b>
Regional B/Bermeja	20	101	68	14	25	12	<b>240</b>
Regional Barranquilla	8	38	41	14	7	12	<b>120</b>
Regional Cali	15	102	6	63	116	88	<b>390</b>
Regional Magangué	21	39	15	3	1	24	<b>103</b>
Regional Medellín	8	33	45	25	23	34	<b>168</b>
Regional Villavicencio	8	8	8	20	16	5	<b>65</b>
<b>TOTAL</b>	<b>120</b>	<b>368</b>	<b>213</b>	<b>216</b>	<b>243</b>	<b>280</b>	<b>1440</b>

De las anteriores 1440 peticiones, 7 registradas en la base de datos del Área de Atención al Ciudadano (Direcciones Regionales) no se tuvieron en cuenta por no tener identificada claramente su modalidad de petición.

Así, la siguiente es la distribución de PQRSD por modalidad de petición:

MODALIDAD DE PETICIÓN	NIVEL CENTRAL	DIRECCIONES REGIONALES
PETICIÓN	106	442
DOCUMENTOS E INFORMACIÓN	4	851
CONSULTA	2	0
DENUNCIA	8	8
QUEJA	2	9
SUGERENCIA	1	0
<b>TOTAL</b>	<b>123</b>	<b>1310</b>

De las anteriores 1433, no había certeza sobre la respuesta en 106 peticiones recibidas en el nivel central y 152 recibidas en las direcciones regionales (total 258).

Para estas, se indagó con el área responsable de responderlas para que allegaran soportes y aclaraciones que permitieran tener certeza sobre la existencia de su respuesta. De las 258 peticiones en cuestión, 13 peticiones no se analizaron debido a que los soportes allegados no permitieron determinar la situación de su respuesta, quedando 245 peticiones por analizar, las cuales tienen la siguiente situación:

Situación respuesta	Cantidad
no es petición	29
no se evidencia respuesta	73
traslado interno	11
con respuesta	132
<b>Total revisadas</b>	<b>245</b>

Luego, se analizó la oportunidad de respuesta considerando:

- Las peticiones con respuesta registrada en base de datos área de Atención al Ciudadano (Direcciones Regionales) y reporte AZ-Digital (Nivel Central).
- Las peticiones cuya respuesta se indagó con las áreas encargadas de dar respuesta.

Teniendo en cuenta la extensión de términos de respuesta permitida por el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020, la situación de respuesta a las peticiones es:

Situación respuesta	Cantidad	%
oportuna	1273	89,65
extemporánea	34	2,39
no se evidencia respuesta	73	5,14
traslado interno	11	0,77
no es petición	29	2,04
<b>Total</b>	<b>1420</b>	<b>100</b>

Situación respuesta	DIRECCIÓN GENERAL	SECRETARIA GENERAL	DTAF	DTIV	OGCI	ADMINISTRATIVA	CONTRATOS	TALENTO HUMANO	OAJ	REGIONAL B/JA	REGIONAL B/LLA	REGIONAL BOGOTÁ	REGIONAL CALI	REGIONAL MAGANGUE	REGIONAL MEDELLÍN	REGIONAL V/CIO	TOTAL
oportuna	8	1	18	4	2		28	5		240	105	206	353	76	165	62	<b>1273</b>
extemporánea	1	1	4		1						6	3	1	16	1		<b>34</b>
no se evidencia respuesta	2		9	4	1	2	2		1		2	9	33	8			<b>73</b>
traslado interno		1	7	1								1	1				<b>11</b>
no es petición	5		4					2			7	9				2	<b>29</b>
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>3</b>	<b>42</b>	<b>9</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>30</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>240</b>	<b>120</b>	<b>228</b>	<b>388</b>	<b>100</b>	<b>166</b>	<b>64</b>	<b>1420</b>

A continuación, se muestra la situación de repuesta de las 245 peticiones revisadas:

Situación respuesta	DIRECCIÓN GENERAL	SECRETARIA GENERAL	DTAF	DTIV	OGCI	ADMINISTRATIVA	CONTRATOS	TALENTO HUMANO	OAJ	REGIONAL B/LLA	REGIONAL BOGOTÁ	REGIONAL CALI	REGIONAL MAGANGUE	REGIONAL MEDELLÍN	REGIONAL V/CIO	TOTAL
oportuna	5		15	4	2		23	1		11	12	10	17	4	1	105
extemporánea	1	1	3		1					3	2	1	15			27
no se evidencia respuesta	2		9	4	1	2	2		1	2	9	33	8			73
traslado interno		1	7	1							1	1				11
no es petición	5		4					2		7	9				2	29
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>2</b>	<b>38</b>	<b>9</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>25</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>23</b>	<b>33</b>	<b>45</b>	<b>40</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>245</b>

A continuación, se presentan observaciones a las peticiones revisadas cuya situación de respuesta son “extemporánea”, “no es petición” y “no se evidencia respuesta” (total 129):

Radicado entrada	Fecha entrada	Modalidad	Asunto	Área encargada de dar respuesta	Fecha respuesta	Radicado Salida	¿Aplica Decreto 491?	Situación respuesta	Observación
E2020NC000139	15/01/2020	PETICIÓN	DERECHO DE PETICION	DTAF	no se evidencia respuesta	no se evidencia respuesta	NO	no se evidencia respuesta	La petición se recibió el 15/01/2020 por correspondencia, no hubo respuesta oportuna vía correspondencia, como lo solicitó el peticionario. El área encargada envía respuesta a Atención al Ciudadano dado que no había medio electrónico para notificar la respuesta al peticionario. Según el procedimiento, el área encargada de responder debe notificar la respuesta al peticionario con copia a Atención al Ciudadano.
E2020NC000153	16/01/2020	DENUNCIA	TRASLADO RADICADO No 2019ER302477 SDA - DENUNCIA PECES Y RAYAS EN ACUARIO	DTIV	no se evidencia respuesta	no se evidencia respuesta	NO	no se evidencia respuesta	según el área encargada, la abogada Juliana Parrado respondió a Damaris Vargas Hernández el 20 de enero vía Ventanilla de Radicación, sin embargo, no se allega ninguna evidencia que permita tener certeza de lo afirmado.
E2020NC000170	17/01/2020	PETICIÓN	DERECHO DE PETICION	DTIV	no se evidencia respuesta	no se evidencia respuesta	NO	no se evidencia respuesta	según el área encargada la abogada Juliana Parrado respondió a Henry Arias a la dirección cl # 94a-26 torre 7 apto 104. el 28 de enero vía Ventanilla de Radicación, sin embargo, no se allega ninguna evidencia que permita tener certeza de lo afirmado.
E2020NC000178	17/01/2020	PETICIÓN	PETICION	CONTRATOS	no se evidencia respuesta	no se evidencia respuesta	NO	no se evidencia respuesta	El área encargada manifiesta no haber recibido la petición. El asesor con funciones de control interno realizó el requerimiento de acuerdo con lo reportado por el aplicativo AZ-Digital.
E2020NC000332	27/01/2020	PETICIÓN	ENVIO DERECHO DE PETICION PESCA CON PALANGRE	DTAF	no se evidencia respuesta	no se evidencia respuesta	NO	no se evidencia respuesta	Según los metadatos (AZ-Digital), la petición fue recibida el 27/01/2020 con número de radicado E2020NC000332 remitida por "LUIS HUMBERTO GUZMAN VERGARA", quien aparentemente es del MINISTERIO DE AGRICULTURA. El área encargada allega el oficio con número de radicado S2020NC000136 del 18/02/2020 y manifiesta que este corresponde a la respuesta a la referida petición. Sin embargo, este documento tiene como asunto "RESPUESTA AL RADICADO E2020NC000204" y destinatario "LUIS DOMINGO GOMEZ MALDONADO".
E2020NC000413	3/02/2020	PETICIÓN	MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO	ADMINISTRATIVA	no se evidencia respuesta	no se evidencia respuesta	NO	no se evidencia respuesta	Según los metadatos (AZ-Digital), el remitente es "MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO". Si bien hubo un error en el momento de radicación de esta petición debido a que la coordinación de gestión administrativa no era la dependencia competente para atender el asunto, tampoco se evidencia que se haya intentado dar traslado interno a la dependencia que si fuera competente.
E2020NC000454	5/02/2020	PETICIÓN	PETICION	DTAF	no se evidencia respuesta	no se evidencia respuesta	NO	no se evidencia respuesta	Según los metadatos (AZ-Digital), el remitente es "LENIS EGARDO". El área encargada da a entender que la entidad no ha respondido la petición porque está a la espera de que el contratista "EDUARDOÑO" le suministre información para ello. Además, allega pantallazos de un hilo de emails sin relación aparente con esta petición.
E2020NC000572	13/02/2020	PETICIÓN	DERECHO DE PETICION	DTIV	no se evidencia respuesta	no se evidencia respuesta	NO	no se evidencia respuesta	hubo un error en la respuesta dado que esta aduce a responder una petición recibida el 25 de febrero de 2020, mientras que el aplicativo az-digital registra que se recibió el día 13 de febrero de 2020. además, el área encargada hace una aclaración de la respuesta involucrando a otra petición y peticionario. en los documentos allegados se encuentra oficio con respuesta al señor Oscar parra sin radicado y no se encontró evidencia que dé certeza que esta respuesta se envió o notificó al peticionario.

Radicado entrada	Fecha entrada	Modalidad	Asunto	Área encargada de dar respuesta	Fecha respuesta	Radicado Salida	¿Aplica Decreto 491?	Situación respuesta	Observación
E2020NC000757	2/03/2020	PETICIÓN	TRASLADO DE PETICION	DTAF	27/04/2020	sin radicado	NO	extemporánea	Esta petición fue trasladada a la entidad por competencia. Según los metadatos (AZ-Digital), el remitente es "JORGE ENRIQUE URICOECHEA PEREZ". Según el área encargada, esta petición (E2020NC000757) y una posterior (E2020NC000798 también remitida por "JORGE ENRIQUE URICOECHEA PEREZ") son atendidas con la misma respuesta. El área encargada manifiesta que hizo traslado interno por competencia a JORGE PALLARES (DR BARRANQUILLA) y que se respondió directamente al peticionario. Se allega pantallazo de email de respuesta remitido por Diana Cerón (determinar si es servidora pública o contratista) con oficio adjunto sin radicado.
E2020NC000768	3/03/2020	PETICIÓN	DERECHO DE PETICIÓN SOLICITUD PERMISO PISCICULTURA AREL	DTAF	no se evidencia respuesta	no se evidencia respuesta	NO	no se evidencia respuesta	Según los metadatos (AZ-Digital), el remitente es "PRODUCCION PISCICOLA". En la manifestación del área encargada se da a entender que este caso no requería respuesta escrita, ni por email ni por oficio.
E2020NC000797	4/03/2020	PETICIÓN	SOLICITUD AREA LIMITES AREAS DE PESCA	OGCI	2/04/2020	sin radicado	NO	extemporánea	Recibida solicitud áreas límites áreas de pesca - solicitud de coordenadas que hacen referencia a los límites de pesca artesanal de operación de la pesca artesanal. Se dio respuesta enviado por correo al Suboficial Lizardo Caro, mediante oficio externo #0047 - 13 abril 2020; se observa con la evidencia que se respondió el 2 de abril de 2020.
E2020NC000798	4/03/2020	PETICIÓN	TRASLADO DE PETICION	DTAF	27/04/2020	sin radicado	NO	extemporánea	Esta petición fue trasladada a la entidad por competencia. Según los metadatos (AZ-Digital), el remitente es "JORGE ENRIQUE URICOECHEA PEREZ". Según el área encargada, esta petición (E2020NC000798) y una anterior (E2020NC000757 también remitida por "JORGE ENRIQUE URICOECHEA PEREZ") son atendidas con la misma respuesta. El área encargada manifiesta que hizo traslado interno por competencia a JORGE PALLARES (DR BARRANQUILLA) y que se respondió directamente al peticionario. Se allega pantallazo de email de respuesta remitido por Diana Cerón (determinar si es servidora pública o contratista) con oficio adjunto sin radicado.
E2020NC000880	9/03/2020	PETICIÓN	ALCANCE DERECHO DE PETICION 200228-000878	TALENTO HUMANO	no es petición	no es petición	SI	no es petición	El área encargada manifiesta que la petición fue remitida por COLFONDOS dando alcance a respuesta solicitada por la AUNAP. No es una petición.
E2020NC000914	11/03/2020	PETICIÓN	SOLICITUD PERMISO PARA CULTIVO DE TILAPIA	DTAF	9/09/2020	sin radicado	SI	extemporánea	Según los metadatos (AZ-Digital), el remitente es "CESAR IVAN LEAÑO TORRES". El área encargada manifiesta que allegó respuesta vía email sin oficio radicado.
E2020NC000966	16/03/2020	PETICIÓN	PETICION SEÑORA NATALIA GIRALDO INFORMACION RESOLUCION 434 DE 2019	DIRECCIÓN GENERAL	16/09/2020	S2020NC001060	SI	extemporánea	se da respuesta a través de correo electrónico mediante oficio AUNAP-DG-327-2020 con radicado S2020NC001060. el oficio manifiesta responder petición con número de radicado erróneo (E2020NC000986), pero se trata de la misma petición y peticionario
E2020NC001002	19/03/2020	PETICIÓN	COMO VA A ENFRENTAR LA AUNAP LA CALAMIDAD PARA LOS PESCADORES	DIRECCIÓN GENERAL	no se evidencia respuesta	no se evidencia respuesta	SI	no se evidencia respuesta	se allega un documento que no permite tener certeza si se respondió la petición
E2020NC001047	6/04/2020	PETICIÓN	SOLICITUD UPRA	DIRECCIÓN GENERAL	no se evidencia respuesta	no se evidencia respuesta	SI	no se evidencia respuesta	se allega un documento que no permite tener certeza si se respondió la petición
E2020NC001109	20/04/2020	PETICIÓN	COPIA RADICADO DE SALIDA 8230-2-0381	DIRECCIÓN GENERAL	no es petición	no es petición	SI	no es petición	se evidencia que no es una PQRSD, oficio informativo por medio del cual se comunica Desarrollo de actividades en concordancia con las medidas del Gobierno Nacional para atender la contingencia de salud generada por el COVID 19

Radicado entrada	Fecha entrada	Modalidad	Asunto	Área encargada de dar respuesta	Fecha respuesta	Radicado Salida	¿Aplica Decreto 491?	Situación respuesta	Observación
E2020NC001116	21/04/2020	PETICIÓN	CARNET DE PESCA ARTESANAL	DTAF	no se evidencia respuesta	no se evidencia respuesta	SI	no se evidencia respuesta	Según los metadatos (AZ-Digital), el remitente es "EDWIN". El área encargada allega pantallazo de un email cuyo contenido es la respuesta a una petición sin referencia a su radicado de entrada, sin ajustar oficio de respuesta radicado y cuyos destinatarios no incluye al peticionario.
E2020NC001149	23/04/2020	PETICIÓN	DOCUMENTO - 2020030109126	DIRECCIÓN GENERAL	no es petición	no es petición	SI	no es petición	Es una respuesta emitida por la Gobernación de Antioquia
E2020NC001157	27/04/2020	PETICIÓN	SOLICITUD DE PERMISO DE CULTIVO DE PEQUEÑO ACUICULTOR	DTAF	no se evidencia respuesta	no se evidencia respuesta	SI	no se evidencia respuesta	Según los metadatos (AZ-Digital), el remitente es "MADELEINE". Según la DTAF, una funcionaria de su área respondió vía email el 27/04/2020 pero no se allega evidencia pertinente.
E2020NC001201	4/05/2020	PETICIÓN	SOLICITUD DE PERMISO DE COMERCIALIZACION PARA PRODUCIR TILAPIA	DTAF	no se evidencia respuesta	no se evidencia respuesta	SI	no se evidencia respuesta	Según los metadatos (AZ-Digital), el remitente es "ASOSANTURBAN". El área encargada manifiesta que el 06/05/2020 el Sr. Camilo Valverde envió respuesta a la petición y allega un oficio de respuesta (AUNAP-DTAF-0339) sin radicado que dice responder a la petición con número de radicado E2020NC001. Más allá de esto, no fue allegada evidencia de que la respuesta se haya enviado / notificado al peticionario.
E2020NC001268	13/05/2020	PETICIÓN	PROPUESTA DE CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES PARA LA IMPLEMENTACION	DTAF	no se evidencia respuesta	no se evidencia respuesta	SI	no se evidencia respuesta	Según los metadatos (AZ-Digital), el remitente es "LUIS FERNANDO FUENTES IBARRA". Según el área encargada existe respuesta a un comunicado del MINCIT que no requiere respuesta. Sin embargo, en pantallazos de emails allegados se hace alusión a atender solicitudes del MINCIT, además de que la misma área encargada solicita a la ventanilla del nivel central radicar la comunicación como petición el día 13/05/2020. Además, en esta solicitud de radicación se afirma que ya se tiene respuesta a la comunicación del MINCIT. Esto implica un sesgo en el seguimiento realizado por el asesor con funciones de control interno pues, dado que la fecha de radicación de una petición registrada en el aplicativo AZ-Digital pueden no corresponder con la real fecha de recepción de la misma.
E2020NC001422	1/06/2020	PETICIÓN	SOLICITUD TRAMITE PREDIAL	ADMINISTRATIVA	no se evidencia respuesta	no se evidencia respuesta	SI	no se evidencia respuesta	Según los metadatos (AZ-Digital), el remitente es "DIEGO ANDRES ORTEGA". Si bien hubo un error en el momento de radicación de esta petición debido a que la coordinación de gestión administrativa no era la dependencia competente para atender el asunto, tampoco se evidencia que se haya intentado dar traslado interno a la dependencia que si fuera competente.
E2020NC001429	1/06/2020	PETICIÓN	RESPUESTA RADICADO No 20203130102152	DTAF	no es petición	no es petición	SI	no es petición	El documento radicado como petición en realidad es de carácter informativo.
E2020NC001433	2/06/2020	DOCUMENTOS E INFORMACIÓN	DOCUMENTO O COPIA DE LA RESOLUCIÓN 408 DEL 2013 EMBALSE AMANI	DTAF	no se evidencia respuesta	no se evidencia respuesta	SI	no se evidencia respuesta	Según los metadatos (AZ-Digital), el remitente es "FERNANDO". El área encargada allega pantallazo de un email del cual no permite tener certeza si la respuesta se envió / notificó al peticionario.
E2020NC001442	3/06/2020	DENUNCIA	DENUNCIA PROCESO DE CONTRATACION NO. MC-06-2020 AUTORIDAD NACIONAL DE ACUICULTURA Y PESCA	SECRETARIA GENERAL	1/07/2020	sin radicado	NO	extemporánea	La respuesta equivale a la citación al quejoso para que ampliase la denuncia en el marco de la indagación preliminar disciplinaria 2020-005.
E2020NC001468	8/06/2020	QUEJA	SOLICITUD PERMISO EN LINEA	OGCI	no se evidencia respuesta	no se evidencia respuesta	NO	no se evidencia respuesta	Se recibió requerimiento para operación página Web PQRS, se atendió requerimiento con servicio apoyado por Gropher Group y se normalizó el servicio de tramites en línea.

Radicado entrada	Fecha entrada	Modalidad	Asunto	Área encargada de dar respuesta	Fecha respuesta	Radicado Salida	¿Aplica Decreto 491?	Situación respuesta	Observación
E2020NC001508	10/06/2020	PETICIÓN	SOLICITUD DE CERTIFICADOS LABORALES	CONTRATOS	no se evidencia respuesta	no se evidencia respuesta	SI	no se evidencia respuesta	
E2020NC001525	11/06/2020	PETICIÓN	SOLICITUD PRÓRROGA Y LEVANTAMIENTO SUSPENSIÓN CONV.307/19 WWF - AUNAP	DTAF	no es petición	no es petición	SI	no es petición	Según los metadatos (AZ-Digital), el remitente es "VIVIANA TORRES SOTO". Esta comunicación y la radicada con número E2020NC001570 no son peticiones por tratarse de interacciones con un contratista.
E2020NC001570	17/06/2020	PETICIÓN	CONSIGNACIÓN RENDIMIENTOS FINANCIEROS	DTAF	no es petición	no es petición	SI	no es petición	Según los metadatos (AZ-Digital), el remitente es "VIVIANA TORRES SOTO". Esta comunicación y la radicada con número E2020NC001570 no son peticiones por tratarse de interacciones con un contratista.
E2020NC001573	17/06/2020	PETICIÓN	PORTAFOLIO DE BIOSEGURIDAD	TALENTO HUMANO	no es petición	no es petición	SI	no es petición	El área encargada manifiesta que se trata de una comunicación con el portafolio de una empresa. No es una petición.
E2020NC001582	17/06/2020	PETICIÓN	RESPUESTA A RADICADO 2020054045 DE FECHA 24/04/2020 TRASLADO POR COMPETENCIA ART. 21 LEY 1755 DE	DIRECCIÓN GENERAL	no es petición	no es petición	SI	no es petición	No es PQRS, es un oficio por medio del cual se informa que dan traslado a otra entidad para que atienda solicitud emitida por la Aunap.
E2020NC001590	18/06/2020	DENUNCIA	TRASLADO POR COMPETENCIA DE LA DENUNCIA PENAL POR GRAVE DAÑO AMBIENTAL Y ECOLÓGICO CONTRA EL PUEBLO DE PUERTO BADEL ARJONA.	DTIV	no se evidencia respuesta	no se evidencia respuesta	NO	no se evidencia respuesta	El área encargada manifiesta no haberla respondido aduciendo que esta petición parece ser la misma con radicado E2020NC001284, también es trasladada desde el MinAmbiente, tiene asunto similar y no trae adjuntos. Sin embargo, no se allegó evidencia que permita tener certeza de lo afirmado, más allá de que el tiempo de un mes transcurrido entre las recepciones de estas peticiones indica que son diferentes peticiones.
E2020NC001606	23/06/2020	PETICIÓN	SOLICITUD DE REUNIÓN, INSUMOS PARA EL ORDENAMIENTO PESQUERO	DIRECCIÓN GENERAL	no es petición	no es petición	SI	no es petición	Se evidencia que no es una PQRS, el área encargada reporta que es una Invitación a una reunión programada por la Dirección de Asuntos Marinos Costeros y Recursos Acuáticos - DAMCRA del MADS, para el día 26 de junio a las 11 a.m.,
E2020NC001610	23/06/2020	PETICIÓN	SOLICITUD DE PRORROGA INFORME DE AVANCE Y ANEXOS No 1 Y No 2	DTAF	no es petición	no es petición	SI	no es petición	Según los metadatos (AZ-Digital), el remitente es "MARTHA RUIZ". Esta comunicación no es petición por tratarse de interacciones con un contratista.
E2020NC001613	23/06/2020	PETICIÓN	INVITACIÓN A LA REUNIÓN DE SOCIALIZACIÓN DE FINALIZACIÓN DE OBRAS PROPUESTAS DE LA UF-1	DIRECCIÓN GENERAL	no es petición	no es petición	SI	no es petición	Se evidencia que no es una PQRS, el área encargada reporta que es una Invitación a una reunión programada por La Concesión Costera Cartagena Barranquilla S.A.S, para los días 30 de junio, 1,2,3 de julio
E2020NC001658	30/06/2020	PETICIÓN	CONTESTACION DERECHO DE PETICION - RECIBIDO MAYO 06/20	OAJ	no se evidencia respuesta	no se evidencia respuesta	SI	no se evidencia respuesta	Según los metadatos (AZ-Digital), el remitente es "VANESSA AGUIRRE". El área encargada manifiesta que se respondió mediante oficio con numero de radicado S2020NC00799. Sin embargo, no fue posible encontrar dicho radicado en el aplicativo AZ-Digital. Además, se allega pantallazo de email donde se responde a la petición de MÓNICA SHIRLEY AGUIRRE CARDENAS adjuntando el referido oficio.

Radicado entrada	Fecha entrada	Modalidad	Asunto	Área encargada de dar respuesta	Fecha respuesta	Radicado Salida	¿Aplica Decreto 491?	Situación respuesta	Observación
sin radicado	20/02/2020	DOCUMENTOS E INFORMACIÓN	SOLICITU DE INFORMACION PARA EXPEDICION DE PERMISO DE COMERCIALIZACION	REGIONAL BARRANQUILLA	no es petición	no es petición	NO	no es petición	El área encargada reportó que la recepción de la petición y su respuesta inmediata fue por teléfono, pero no allegó el registro de asesoría.
sin radicado	20/02/2020	DOCUMENTOS E INFORMACIÓN	SOLICITUD DE CARNET PESCA ARTESANAL	REGIONAL BARRANQUILLA	no es petición	no es petición	NO	no es petición	El área encargada reportó que la recepción de la petición y su respuesta inmediata fue por teléfono, pero no allegó el registro de asesoría.
sin radicado	21/02/2020	PETICIÓN	Estudios socioeconómicos, ecosistémicos y pesqueros en el sector de Media Luna, Alta Guajira	REGIONAL BARRANQUILLA	no se evidencia respuesta	no se evidencia respuesta	NO	no se evidencia respuesta	El área encargada no allegó evidencia de su respuesta.
sin radicado	24/02/2020	PETICIÓN		REGIONAL BARRANQUILLA	no se evidencia respuesta	no se evidencia respuesta	NO	no se evidencia respuesta	El área encargada allegó oficio de respuesta sin radicado ni fecha de respuesta.
sin radicado	20/04/2020	DOCUMENTOS E INFORMACIÓN	ENVIO DE REQUISITOS POR MEDIO VIRTUAL COMO EL WASSAP PARA APLICAR A LOS PROYECTOS DE FOMENTO DE PESCA ARTESANAL	REGIONAL BARRANQUILLA	no es petición	no es petición	SI	no es petición	El medio para recibir y responder la petición fue WhatsApp, el cual no es un canal oficial de comunicación de la entidad.
sin radicado	20/04/2020	DOCUMENTOS E INFORMACIÓN	ENVIO DE REQUISITOS POR MEDIO VIRTUAL COMO EL WASSAP PARA APLICAR A LOS PROYECTOS DE FOMENTO DE PESCA ARTESANAL	REGIONAL BARRANQUILLA	no es petición	no es petición	SI	no es petición	El medio para recibir y responder la comunicación fue WhatsApp, el cual no es un canal oficial de comunicación de la entidad.
sin radicado	20/04/2020	DOCUMENTOS E INFORMACIÓN	ENVIO DE REQUISITOS POR MEDIO VIRTUAL COMO EL WASSAP PARA APLICAR A LOS PROYECTOS DE FOMENTO DE PESCA ARTESANAL	REGIONAL BARRANQUILLA	no es petición	no es petición	SI	no es petición	El medio para recibir y responder la petición fue WhatsApp, el cual no es un canal oficial de comunicación de la entidad.
sin radicado	20/04/2020	DOCUMENTOS E INFORMACIÓN	ENVIO DE REQUISITOS POR MEDIO VIRTUAL COMO EL WASSAP PARA APLICAR A LOS PROYECTOS DE FOMENTO DE PESCA ARTESANAL	REGIONAL BARRANQUILLA	no es petición	no es petición	SI	no es petición	El medio para recibir y responder la petición fue WhatsApp, el cual no es un canal oficial de comunicación de la entidad.
sin radicado	5/05/2020	PETICIÓN	Solicitud de inspección de productos vejigas natatorias de pescado	REGIONAL BARRANQUILLA	no es petición	no es petición	SI	no es petición	El canal de recepción y respuesta de la petición fue WhatsApp, el cual no es un canal oficial de comunicación de la entidad. El área encargada manifiesta que el peticionario desistió, pero no fue allegada evidencia pertinente.

Radicado entrada	Fecha entrada	Modalidad	Asunto	Área encargada de dar respuesta	Fecha respuesta	Radicado Salida	¿Aplica Decreto 491?	Situación respuesta	Observación
sin radicado	8/05/2020	DOCUMENTOS E INFORMACIÓN	Solicitud de colaboración a pescadores que llegan al mercado de Bazurto, Cartagena	REGIONAL BARRANQUILLA	24/06/2020	S2020DRBQ000247	SI	extemporánea	Se usó el formato Respuesta a Derechos de Petición
sin radicado	12/05/2020	DOCUMENTOS E INFORMACIÓN	Solicitud de información de zonificación de acuicultura en Colombia	REGIONAL BARRANQUILLA	10/09/2020	S2020DRBQ000400	SI	extemporánea	Se usó el formato Respuesta a Derechos de Petición. La respuesta se asocia al radicado de entrada E2020DRBQ000073
E2020NC001583	17/06/2020	DOCUMENTOS E INFORMACIÓN	SOLICITUD DE INFORMACION PARA ESPECIES DE CULTIVO EN JAULAS EN CUERPOS CENAGOSOS	REGIONAL BARRANQUILLA	13/08/2020	S2020DRBQ000338	SI	extemporánea	Se usó el formato Respuesta a Derechos de Petición
E2020DRB000001	7/01/2020	DOCUMENTOS E INFORMACIÓN	Solicitud de información- Derecho de petición sobre procedimiento requerido para permiso de colecta de espantamiento	REGIONAL BOGOTÁ	4/03/2020	S2020DRB000050	NO	extemporánea	
sin radicado	14/01/2020	PETICIÓN	Entrega de 12 solicitudes de carnet de pesca artesanal	REGIONAL BOGOTÁ	no se evidencia respuesta	no se evidencia respuesta	NO	no se evidencia respuesta	El área encargada afirma que la petición fue oral y que fue respondida por teléfono. No se aportó constancia de ello.
sin radicado	15/01/2020	PETICIÓN	Director de Justicia, requiere hacer entrega de mallas decomisadas, año anterior.	REGIONAL BOGOTÁ	no se evidencia respuesta	no se evidencia respuesta	NO	no se evidencia respuesta	El área encargada afirma que la petición fue oral y que fue respondida por teléfono. No se aportó constancia de ello.
sin radicado	29/01/2020	DOCUMENTOS E INFORMACIÓN	Solicitud de certificación pago compensación ambiental	REGIONAL BOGOTÁ	no se evidencia respuesta	no se evidencia respuesta	NO	no se evidencia respuesta	El área encargada afirma que la petición fue oral y que fue respondida por teléfono. No se aportó constancia de ello.
sin radicado	6/02/2020	PETICIÓN	Entrega de carnet de pescadores - Asociación Yaguará	REGIONAL BOGOTÁ	no se evidencia respuesta	no se evidencia respuesta	NO	no se evidencia respuesta	El área encargada afirma que la petición fue oral y que fue respondida por teléfono. No se aportó constancia de ello.
Florencia 001	6/02/2020	DOCUMENTOS E INFORMACIÓN	Solicitud de apoyo al proceso de proyectos piscícolas ante la AUNAP	REGIONAL BOGOTÁ	no se evidencia respuesta	no se evidencia respuesta	NO	no se evidencia respuesta	El área encargada afirma que la petición fue respondida vía email, pero no se aportó constancia de ello.
E2020NC000589	17/02/2020	DOCUMENTOS E INFORMACIÓN	Petición de operativos para hacer cumplir la norma	REGIONAL BOGOTÁ	no se evidencia respuesta	no se evidencia respuesta	NO	no se evidencia respuesta	Peticionario anónimo- El área encargada manifiesta no poder allegar evidencia dado que se encuentra en archivo de gestión.
sin radicado	26/02/2020	DOCUMENTOS E INFORMACIÓN	Información sobre pago de tasa para importación material genético de Tilapias	REGIONAL BOGOTÁ	no se evidencia respuesta	no se evidencia respuesta	NO	no se evidencia respuesta	El área encargada no reportó porque medio recibió la petición. Se afirma que la petición fue recibida 26/02/2020 y que la respuesta fue mediante email el 25/02/2020, de lo cual no se aportó evidencia.
Florencia 003	26/02/2020	PETICIÓN	Solicitud Carnet de Pesca	REGIONAL BOGOTÁ	25/03/2020	sin radicado	NO	extemporánea	Se respondió vía email

Radicado entrada	Fecha entrada	Modalidad	Asunto	Área encargada de dar respuesta	Fecha respuesta	Radicado Salida	¿Aplica Decreto 491?	Situación respuesta	Observación
IB001	21/04/2020	DOCUMENTOS E INFORMACIÓN	Solicitud ayudas a la AUNAP por emergencia del COVID 19, puesto que sus actividades de pesca se han visto afectadas lo que causa deterioro en su calidad alimentaria ya que su actividad de pesca es principalmente para sustento de sus familias- toma la vocería el representante legal de la asociación	REGIONAL BOGOTÁ	no es petición	no es petición	SI	no es petición	El área encargada reportó que la recepción de la petición y su respuesta inmediata fue por teléfono, pero no allegó el registro de asesoría
IB002	21/04/2020	DOCUMENTOS E INFORMACIÓN	Solicitud ayudas a la AUNAP por emergencia del COVID 19, puesto que sus actividades de pesca se han visto afectadas lo que causa deterioro en su calidad alimentaria ya que su actividad de pesca es principalmente para sustento de sus familias- toma la vocería el representante legal de la asociación	REGIONAL BOGOTÁ	no es petición	no es petición	SI	no es petición	El área encargada reportó que la recepción de la petición y su respuesta inmediata fue por teléfono, pero no allegó el registro de asesoría
IB003	21/04/2020	DOCUMENTOS E INFORMACIÓN	Solicitud ayudas a la AUNAP por emergencia del COVID 19, puesto que sus actividades de pesca se han visto afectadas lo que causa deterioro en su calidad alimentaria ya que su actividad de pesca es principalmente para sustento de sus familias- toma la vocería el representante legal de la asociación	REGIONAL BOGOTÁ	no es petición	no es petición	SI	no es petición	El área encargada reportó que la recepción de la petición y su respuesta inmediata fue por teléfono, pero no allegó el registro de asesoría

Radicado entrada	Fecha entrada	Modalidad	Asunto	Área encargada de dar respuesta	Fecha respuesta	Radicado Salida	¿Aplica Decreto 491?	Situación respuesta	Observación
IB004	21/04/2020	DOCUMENTOS E INFORMACIÓN	Solicitud ayudas a la AUNAP por emergencia del COVID 19, puesto que sus actividades de pesca se han visto afectadas lo que causa deterioro en su calidad alimentaria ya que su actividad de pesca es principalmente para sustento de sus familias- toma la vocería el representante legal de la asociación	REGIONAL BOGOTÁ	no es petición	no es petición	SI	no es petición	El área encargada reportó que la recepción de la petición y su respuesta inmediata fue por teléfono, pero no allegó el registro de asesoría
IB010	6/05/2020	PETICIÓN	Requiere comunicación con el director general como comentar problemática pesquera, se le habla acerca de la iniciativa Charla con el Director.	REGIONAL BOGOTÁ	no es petición	no es petición	SI	no es petición	El área encargada reportó que la recepción de la petición y su respuesta inmediata fue por WhatsApp, ante lo cual no allegó el registro de asesoría, además de que WhatsApp no es un canal oficial de comunicación de la entidad
Florencia 033	8/06/2020	PETICIÓN	Solicitud de reunirse para poner en conocimiento el Memorando de entendimiento	REGIONAL BOGOTÁ	no es petición	no es petición	SI	no es petición	La petición se recibió por WhatsApp (canal no oficial) y se respondió en el cuerpo de un email sin oficio con radicado de salida.
sin radicado	9/06/2020	DOCUMENTOS E INFORMACIÓN	Estado de trámite de permiso de cultivo - Piscícola La hermosa	REGIONAL BOGOTÁ	no se evidencia respuesta	no se evidencia respuesta	SI	no se evidencia respuesta	El área encargada reportó que la petición fue verbal y su respuesta fue vía email el mismo día, sin embargo, ni la petición ni la respuesta fueron radicadas, además, como evidencia de la respuesta se allega un email que no es pertinente.
sin radicado	9/06/2020	DOCUMENTOS E INFORMACIÓN	asesoría e información permiso de cultivo empresa latinpez	REGIONAL BOGOTÁ	no es petición	no es petición	SI	no es petición	El área encargada reportó que la recepción de la petición y su respuesta inmediata fue por teléfono, ante lo cual no allegó el registro de asesoría
sin radicado	9/06/2020	DOCUMENTOS E INFORMACIÓN	Solicita información para el proceso de la documentación de prórroga de permiso de cultivo	REGIONAL BOGOTÁ	no es petición	no es petición	SI	no es petición	El área encargada reportó que la recepción de la petición y su respuesta inmediata fue por teléfono, ante lo cual no allegó el registro de asesoría
IB019	9/06/2020	DOCUMENTOS E INFORMACIÓN	Se solicito a la AUNAP por parte del señor Jaime Varón los requisitos para permiso de cultivo de AREL	REGIONAL BOGOTÁ	no es petición	no es petición	SI	no es petición	El área encargada reportó que la recepción de la petición y su respuesta inmediata fue por WhatsApp, ante lo cual no allegó el registro de asesoría, además de que WhatsApp no es un canal oficial de comunicación de la entidad
E2020DRB000131	24/06/2020	DOCUMENTOS E INFORMACIÓN	Solicitud de contacto para compra de alevinos	REGIONAL BOGOTÁ	no se evidencia respuesta	no se evidencia respuesta	SI	no se evidencia respuesta	El área encargada reportó que la recepción de la petición fue por correspondencia física. Sin embargo, la evidencia allegada no es pertinente dado que es la respuesta a una petición recibida por email y en fecha anterior (24/05/2020).
E2020DRC000136	5/05/2020	DOCUMENTOS E INFORMACIÓN	Solicitud patente de pesca M/N Arraijan	REGIONAL CALI	no se evidencia respuesta	no se evidencia respuesta	SI	no se evidencia respuesta	el área encargada manifiesta una fecha de respuesta, sin allegar la evidencia que la permita constatar.
E2020DRC000137	5/05/2020	DOCUMENTOS E INFORMACIÓN	Solicitud prórroga permiso comercialización	REGIONAL CALI	no se evidencia respuesta	no se evidencia respuesta	SI	no se evidencia respuesta	el área encargada manifiesta una fecha de respuesta, sin allegar la evidencia que la permita constatar.
E2020DRC000138	6/05/2020	PETICIÓN	Solicitud cancelación permiso comercialización	REGIONAL CALI	no se evidencia respuesta	no se evidencia respuesta	SI	no se evidencia respuesta	el área encargada manifiesta una fecha de respuesta, sin allegar la evidencia que la permita constatar.

Radicado entrada	Fecha entrada	Modalidad	Asunto	Área encargada de dar respuesta	Fecha respuesta	Radicado Salida	¿Aplica Decreto 491?	Situación respuesta	Observación
POPAYAN 084	6/05/2020	DOCUMENTOS E INFORMACIÓN	Solicitud de información de piscicultores Popayán	REGIONAL CALI	no se evidencia respuesta	no se evidencia respuesta	SI	no se evidencia respuesta	el área encargada allega pantallazo de correo en donde no se evidencia respuesta por parte de la entidad.
E2020DRC000142	7/05/2020	PETICIÓN	Solicitud Patente de pesca M/N Irene	REGIONAL CALI	no se evidencia respuesta	no se evidencia respuesta	SI	no se evidencia respuesta	el área encargada manifiesta una fecha de respuesta, sin allegar la evidencia que la permita constatar.
E2020DRC000146	11/05/2020	DOCUMENTOS E INFORMACIÓN	Solicitud de información	REGIONAL CALI	no se evidencia respuesta	no se evidencia respuesta	SI	no se evidencia respuesta	el área encargada manifiesta una fecha de respuesta, sin allegar la evidencia que la permita constatar.
E2020DRC000152	14/05/2020	DOCUMENTOS E INFORMACIÓN	Solicitud prorroga permiso comercialización	REGIONAL CALI	no se evidencia respuesta	no se evidencia respuesta	SI	no se evidencia respuesta	el área encargada manifiesta una fecha de respuesta, sin allegar la evidencia que la permita constatar.
E2020DRC000154	14/05/2020	PETICIÓN	Solicitud prorroga permiso comercialización	REGIONAL CALI	no se evidencia respuesta	no se evidencia respuesta	SI	no se evidencia respuesta	No se tiene registro que se haya reportado como petición.
E2020DRC000164	22/05/2020	PETICIÓN	Solicitud patente de pesca M/N Baraka	REGIONAL CALI	no se evidencia respuesta	no se evidencia respuesta	SI	no se evidencia respuesta	patente se expidió el 22 de mayo de 2020, pero no se allegó evidencia de fecha de notificación
Ipiales 96	26/05/2020	DOCUMENTOS E INFORMACIÓN	Pregunta telefónicamente sobre la posibilidad de proseguir con trámite de renovación de permiso de cultivo a su nombre debido a que no se ha puesto al día en informes anuales	REGIONAL CALI	no se evidencia respuesta	no se evidencia respuesta	SI	no se evidencia respuesta	el área encargada manifiesta una fecha de respuesta, sin allegar la evidencia que la permita constatar.
E2020DRC000179	28/05/2020	PETICIÓN	Solicitud permiso comercialización	REGIONAL CALI	no se evidencia respuesta	no se evidencia respuesta	SI	no se evidencia respuesta	el área encargada manifiesta una fecha de respuesta, sin allegar la evidencia que la permita constatar.
E2020DRC000180	28/05/2020	PETICIÓN	Solicitud patente de pesca M/N Asly Yuani	REGIONAL CALI	no se evidencia respuesta	no se evidencia respuesta	SI	no se evidencia respuesta	el área encargada manifiesta una fecha de respuesta, sin allegar la evidencia que la permita constatar.
E2020DRC000197	4/06/2020	DOCUMENTOS E INFORMACIÓN	Solicitud de información decreto 1071 del 2015	REGIONAL CALI	17/09/2020	S2020DRC000073	SI	extemporánea	
E2020DRC000203	5/06/2020	PETICIÓN	Solicitud cancelación permiso comercialización	REGIONAL CALI	no se evidencia respuesta	no se evidencia respuesta	SI	no se evidencia respuesta	el área encargada manifiesta una fecha de respuesta, sin allegar la evidencia que la permita constatar.
Ipiales 101	8/06/2020	DOCUMENTOS E INFORMACIÓN	Pregunta vía WhatsApp referente a trámite que radico en oficinas nacionales de la empresa Inpezandina	REGIONAL CALI	no se evidencia respuesta	no se evidencia respuesta	SI	no se evidencia respuesta	el área encargada manifiesta una fecha de respuesta, sin allegar la evidencia que la permita constatar.
E2020DRC000205	8/06/2020	DOCUMENTOS E INFORMACIÓN	Solicitud prorroga permiso cultivo peces ornamentales	REGIONAL CALI	no se evidencia respuesta	no se evidencia respuesta	SI	no se evidencia respuesta	se expide resolución No. 1319 de fecha 15 de julio de 2020, pero no se evidencia cuando fue notificada.
E2020DRC000206	8/06/2020	DOCUMENTOS E INFORMACIÓN	Solicitud recurso de reposición permiso comercialización	REGIONAL CALI	no se evidencia respuesta	no se evidencia respuesta	SI	no se evidencia respuesta	se expide resolución No. 1110 de fecha 18 de junio de 2020, pero no se evidencia cuando fue notificada.

Radicado entrada	Fecha entrada	Modalidad	Asunto	Área encargada de dar respuesta	Fecha respuesta	Radicado Salida	¿Aplica Decreto 491?	Situación respuesta	Observación
E2020DRC000207	8/06/2020	DOCUMENTOS E INFORMACIÓN	Solicitud de información	REGIONAL CALI	no se evidencia respuesta	no se evidencia respuesta	SI	no se evidencia respuesta	el área encargada manifiesta una fecha de respuesta, sin allegar la evidencia que la permita constatar.
E2020DRC000208	8/06/2020	DOCUMENTOS E INFORMACIÓN	Solicitud información M/N EL DORADO	REGIONAL CALI	no se evidencia respuesta	no se evidencia respuesta	SI	no se evidencia respuesta	el área encargada manifiesta una fecha de respuesta, sin allegar la evidencia que la permita constatar.
POPAYAN 108	9/06/2020	DOCUMENTOS E INFORMACIÓN	Solicita información sobre su carnet AREL	REGIONAL CALI	no se evidencia respuesta	no se evidencia respuesta	SI	no se evidencia respuesta	el área encargada manifiesta una fecha de respuesta, sin allegar la evidencia que la permita constatar.
E2020DRC000212	10/06/2020	DOCUMENTOS E INFORMACIÓN	Queja por subir videos dañando la imagen de la empresa	REGIONAL CALI	no se evidencia respuesta	no se evidencia respuesta	SI	no se evidencia respuesta	el área encargada manifiesta una fecha de respuesta, sin allegar la evidencia que la permita constatar.
E2020DRC000215	11/06/2020	PETICIÓN	Solicitud patente de pesca M/N CALAMAR	REGIONAL CALI	no se evidencia respuesta	no se evidencia respuesta	SI	no se evidencia respuesta	el área encargada manifiesta una fecha de respuesta, sin allegar la evidencia que la permita constatar.
E2020DRC000216	12/06/2020	PETICIÓN	Solicitud proroga permiso comercialización	REGIONAL CALI	no se evidencia respuesta	no se evidencia respuesta	SI	no se evidencia respuesta	el área encargada manifiesta una fecha de respuesta, sin allegar la evidencia que la permita constatar.
E2020DRC000217	12/06/2020	PETICIÓN	Solicitud proroga y disminución de volumen permiso comercialización	REGIONAL CALI	no se evidencia respuesta	no se evidencia respuesta	SI	no se evidencia respuesta	el área encargada manifiesta una fecha de respuesta, sin allegar la evidencia que la permita constatar.
E2020DRC000218	12/06/2020	PETICIÓN	Solicitud proroga permiso comercialización	REGIONAL CALI	no se evidencia respuesta	no se evidencia respuesta	SI	no se evidencia respuesta	el área encargada manifiesta una fecha de respuesta, sin allegar la evidencia que la permita constatar.

Radicado entrada	Fecha entrada	Modalidad	Asunto	Área encargada de dar respuesta	Fecha respuesta	Radicado Salida	¿Aplica Decreto 491?	Situación respuesta	Observación
E2020DRC000219	12/06/2020	PETICIÓN	Solicitud adición de proveedores	REGIONAL CALI	no se evidencia respuesta	no se evidencia respuesta	SI	no se evidencia respuesta	el área encargada manifiesta una fecha de respuesta, sin allegar la evidencia que la permita constatar.
E2020DRC000220	12/06/2020	PETICIÓN	Solicitud patente de pesca M/N Caribbean star 20	REGIONAL CALI	no se evidencia respuesta	no se evidencia respuesta	SI	no se evidencia respuesta	el área encargada manifiesta una fecha de respuesta, sin allegar la evidencia que la permita constatar.
E2020DRC000233	18/06/2020	PETICIÓN	concertar la planta de hielo entregar ficha técnica completa y garantía del cuarto frío	REGIONAL CALI	no se evidencia respuesta	no se evidencia respuesta	SI	no se evidencia respuesta	el área encargada manifiesta una fecha de respuesta, sin allegar la evidencia que la permita constatar.
E2020DRC000234	18/06/2020	PETICIÓN	Solicitud patente de pesca M/N Pollux II	REGIONAL CALI	no se evidencia respuesta	no se evidencia respuesta	SI	no se evidencia respuesta	el área encargada manifiesta una fecha de respuesta, sin allegar la evidencia que la permita constatar.
E2020DRC000235	18/06/2020	DOCUMENTOS E INFORMACIÓN	Solicitud de información flota pesquera del pacifico colombiano	REGIONAL CALI	no se evidencia respuesta	no se evidencia respuesta	SI	no se evidencia respuesta	el área encargada manifiesta que esta petición no estaba destinada al señor director regional. Sin embargo, el asesor con funciones de control interno verificó en el aplicativo az-digital que esta petición fue destinada al señor director regional.
E2020DRC000238	18/06/2020	PETICIÓN	Solicitud prorroga permiso comercialización	REGIONAL CALI	no se evidencia respuesta	no se evidencia respuesta	SI	no se evidencia respuesta	el área encargada manifiesta una fecha de respuesta, sin allegar la evidencia que la permita constatar.
E2020DRC000240	19/06/2020	PETICIÓN	Solicitud carnetización pescadores asociación asoagripesfa	REGIONAL CALI	no se evidencia respuesta	no se evidencia respuesta	SI	no se evidencia respuesta	el área encargada manifiesta una fecha de respuesta, sin allegar la evidencia que la permita constatar.
E2020DRC000241	23/06/2020	DOCUMENTOS E INFORMACIÓN	Solicitud de información	REGIONAL CALI	no se evidencia respuesta	no se evidencia respuesta	SI	no se evidencia respuesta	el área encargada manifiesta una fecha de respuesta, sin allegar la evidencia que la permita constatar.
E2020DRC000242	23/06/2020	PETICIÓN	Solicitud carnet de pescadores asociación FUNDESPA	REGIONAL CALI	no se evidencia respuesta	no se evidencia respuesta	SI	no se evidencia respuesta	el área encargada manifiesta una fecha de respuesta, sin allegar la evidencia que la permita constatar.

Radicado entrada	Fecha entrada	Modalidad	Asunto	Área encargada de dar respuesta	Fecha respuesta	Radicado Salida	¿Aplica Decreto 491?	Situación respuesta	Observación
E2020DRM000013	14/02/2020	PETICIÓN	SOLICITUD DE REPOBLACIÓN DE ALEVINOS EN LA CIENAGA DE LA RAYA, CARNETIZACIÓN DE LOS PESCADORES INDEPENDIENTES	REGIONAL MAGANGUE	13/03/2020	S2020DRM000017	NO	extemporánea	
E2020DRM000014	17/02/2020	PETICIÓN	SOLICITUD DE CHARLA Y CARNETIZACION A LA ASOCIACION DE ASOPAGABRI	REGIONAL MAGANGUE	24/03/2020	S2020DRM000018	NO	extemporánea	
E2020DRM000016	24/02/2020	PETICIÓN	SOLICITUD DE JORNADA DE CARNETIZACION	REGIONAL MAGANGUE	24/03/2020	S2020DRM000019	NO	extemporánea	
E2020DRM000017	24/02/2020	PETICIÓN	SOLICITUD DE CAPACITACION EN NORMATIVIDAD PESQUERA Y ACUICOLA	REGIONAL MAGANGUE	24/03/2020	S2020DRM000020	NO	extemporánea	
E2020DRM000018	26/02/2020	PETICIÓN	SOLICITUD DE JORNADA DE CARNETIZACION PARA 60 PESCADORES DE LA ASOCIACION DE LA RINCONADA	REGIONAL MAGANGUE	24/03/2020	S2020DRM000021	NO	extemporánea	
E2020DRM000019	28/02/2020	PETICIÓN	SOLICITUD DE APOYO EN LOS PROYECTOS QUE OFERTA LA AUNAP	REGIONAL MAGANGUE	no se evidencia respuesta	no se evidencia respuesta	NO	no se evidencia respuesta	El área encargada manifiesta que la petición fue recibida por correspondencia física (lo cual se verificó en el aplicativo AZ-Digital), pero que la respuesta a la misma fue verbal. La respuesta verbal solo está permitida para la petición verbal, en cuyo caso la respuesta suministrada puede ser: <ul style="list-style-type: none"> <li>- de fondo y expresa en constancia de radicación.</li> <li>- orientación sobre donde puede obtener la información solicitada, lo cual tiene el carácter de asesoría y se deja evidencia en el formato de orientación u asesoría</li> </ul>

Radicado entrada	Fecha entrada	Modalidad	Asunto	Área encargada de dar respuesta	Fecha respuesta	Radicado Salida	¿Aplica Decreto 491?	Situación respuesta	Observación
E2020DRM000022	3/03/2020	PETICIÓN	MORTANDAD DE ALEVINOS DE PECES EN EL RIO SAN JORGE A LA ALTURA DE LA VEREDA COROCITO	REGIONAL MAGANGUE	no se evidencia respuesta	no se evidencia respuesta	NO	no se evidencia respuesta	<p>El área encargada manifiesta que la petición fue recibida por correspondencia física (lo cual se verificó en el aplicativo AZ-Digital), pero que la respuesta a la misma fue verbal. La respuesta verbal solo está permitida para la petición verbal, en cuyo caso la respuesta suministrada puede ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- de fondo y expresa en constancia de radicación.</li> </ul> <p>- orientación sobre donde puede obtener la información solicitada, lo cual tiene el carácter de asesoría y se deja evidencia en el formato de orientación u asesoría</p>
E2020DRM000023	3/03/2020	PETICIÓN	JORNADA DE CARNETIZACION, CAPACITACIÓN SOBRE NORMATIVIDAD PESQUERA, PESCA RESPONSABLE Y COMO REALIZAR INFORME	REGIONAL MAGANGUE	no se evidencia respuesta	no se evidencia respuesta	NO	no se evidencia respuesta	<p>El área encargada manifiesta que la petición fue recibida por correspondencia física (lo cual se verificó en el aplicativo AZ-Digital), pero que la respuesta a la misma fue verbal. La respuesta verbal solo está permitida para la petición verbal, en cuyo caso la respuesta suministrada puede ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- de fondo y expresa en constancia de radicación.</li> </ul> <p>- orientación sobre donde puede obtener la información solicitada, lo cual tiene el carácter de asesoría y se deja evidencia en el formato de orientación u asesoría</p>
E2020DRM000024	3/03/2020	PETICIÓN	SOLICITUD DE CARNETIZACION Y CHARLAS DE PESCA ARTESANAL Y ACUICULTURA	REGIONAL MAGANGUE	no se evidencia respuesta	no se evidencia respuesta	NO	no se evidencia respuesta	<p>El área encargada manifiesta que la petición fue recibida por correspondencia física (lo cual se verificó en el aplicativo AZ-Digital), pero que la respuesta a la misma fue verbal. La respuesta verbal solo está permitida para la petición verbal, en cuyo caso la respuesta suministrada puede ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- de fondo y expresa en constancia de radicación.</li> </ul> <p>- orientación sobre donde puede obtener la información solicitada, lo cual tiene el carácter de asesoría y se deja evidencia en el formato de orientación u asesoría</p>
E2020DRM000026	5/03/2020	PETICIÓN	SOLICITAR PERMISO DE PESCA ARTESANAL	REGIONAL MAGANGUE	20/04/2020	S2020DRM000024	NO	extemporánea	
E2020DRM000027	5/03/2020	PETICIÓN	SOLICITUD DE CARNETIZACION, CAPACITACION DE NORMATIVIDAD PESQUERA Y PESCA RESPONSABLE	REGIONAL MAGANGUE	20/04/2020	S2020EMAIL000012	NO	extemporánea	

Radicado entrada	Fecha entrada	Modalidad	Asunto	Área encargada de dar respuesta	Fecha respuesta	Radicado Salida	¿Aplica Decreto 491?	Situación respuesta	Observación
E2020DRM000028	5/03/2020	PETICIÓN	SOLICITUD DE CARNETIZACION, CHARLAS DE PESCA Y ACUICULTURA EN LAS VEREDAS DEL ROSARIO Y PARAISO	REGIONAL MAGANGUE	20/04/2020	S2020DRM000025	NO	extemporánea	
E2020DRM000036	15/05/2020	DOCUMENTOS E INFORMACIÓN	SOLICITUD DE REPOBLAMIENTO DE ALEVINOS SAN MARTIN DE LOBA	REGIONAL MAGANGUE	no se evidencia respuesta	no se evidencia respuesta	SI	no se evidencia respuesta	el área encargada allega la respuesta a otra petición, que si bien fue presentada por el mismo peticionario es fue para otro asunto (capacitaciones)
E2020DRM000039	2/06/2020	PETICIÓN	SOLICITUD DE CARNETIZACION DE PESCA COMERCIAL ARTESANAL	REGIONAL MAGANGUE	21/07/2020	S2020DRM000055	SI	extemporánea	error de forma en la identificación del peticionario
E2020DRM000043	2/06/2020	PETICIÓN	SOLICITUD DE CERTIFICADO DE INSCRIPCION COMO PESCADORES	REGIONAL MAGANGUE	21/07/2020	S2020DRM000058	SI	extemporánea	
E2020DRM000049	4/06/2020	DOCUMENTOS E INFORMACIÓN	SOLICITUD DE APOYO A PEQUEÑOS PRODUCTORES EN MAGANGUÉ	REGIONAL MAGANGUE	21/07/2020	S2020DRM000061	SI	extemporánea	
E2020DRM000056	5/06/2020	PETICIÓN	SOLICITUD DE ACOMPAÑAMIENTO	REGIONAL MAGANGUE	no se evidencia respuesta	no se evidencia respuesta	SI	no se evidencia respuesta	<p>El área encargada manifiesta que la petición fue recibida por formulario web, (lo cual se verificó en el aplicativo AZ-Digital), pero que la respuesta a la misma fue verbal. La respuesta verbal solo está permitida para la petición verbal, en cuyo caso la respuesta suministrada puede ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- de fondo y expresa en constancia de radicación.</li> <li>- orientación sobre donde puede obtener la información solicitada, lo cual tiene el carácter de asesoría y se deja evidencia en el formato de orientación u asesoría</li> </ul>

Radicado entrada	Fecha entrada	Modalidad	Asunto	Área encargada de dar respuesta	Fecha respuesta	Radicado Salida	¿Aplica Decreto 491?	Situación respuesta	Observación
E2020DRM000057	5/06/2020	DOCUMENTOS E INFORMACIÓN	SOLICITUD DE TIEMPO DE ENTREGA DE LOS DOCUMENTOS DE LOS PROYECTOS 2020	REGIONAL MAGANGUE	no se evidencia respuesta	no se evidencia respuesta	SI	no se evidencia respuesta	El área encargada manifiesta que la petición fue recibida por correspondencia física (lo cual se verificó en el aplicativo AZ-Digital), pero que la respuesta a la misma fue verbal. La respuesta verbal solo está permitida para la petición verbal, en cuyo caso la respuesta suministrada puede ser: - de fondo y expresa en constancia de radicación. - orientación sobre donde puede obtener la información solicitada, lo cual tiene el carácter de asesoría y se deja evidencia en el formato de orientación u asesoría
E2020DRM000058	5/06/2020	DOCUMENTOS E INFORMACIÓN	SOLICITUD DE TIEMPO DE ENTREGA DE LOS DOCUMENTOS DE LOS PROYECTOS 2020	REGIONAL MAGANGUE	21/07/2020	S2020DRM000070	SI	extemporánea	
E2020DRM000059	5/06/2020	DOCUMENTOS E INFORMACIÓN	SOLICITUD DE AMPLIACION DE PLAZO PARA ENTREGA DE LOS DOCUMENTOS	REGIONAL MAGANGUE	21/07/2020	S2020DRM000068	SI	extemporánea	
E2020DRM000061	5/06/2020	DOCUMENTOS E INFORMACIÓN	SOLICITUD DE PERMISO DE CULTIVO	REGIONAL MAGANGUE	21/07/2020	S2020DRM000067	SI	extemporánea	
E2020DRM000063	12/06/2020	DOCUMENTOS E INFORMACIÓN	SOLICITUD DE INSCRIPCION	REGIONAL MAGANGUE	21/07/2020	S2020DRM000071	SI	extemporánea	
E2020DRM000064	16/06/2020	PETICIÓN	SOLICITUD DE JORNADA DE CARNETIZACION Y CHARLA RN NORMATIVIDAD PESQUERA	REGIONAL MAGANGUE	no se evidencia respuesta	no se evidencia respuesta	SI	no se evidencia respuesta	El área encargada no allega evidencia de respuesta. Se categorizó mal el motivo de la petición

Radicado entrada	Fecha entrada	Modalidad	Asunto	Área encargada de dar respuesta	Fecha respuesta	Radicado Salida	¿Aplica Decreto 491?	Situación respuesta	Observación
sin radicado	27/01/2020	PETICIÓN	SOLICITA AL DNP REALIZAR UNA REUNIÓN CON LA AUNAP Y COMUNIDAD INDÍGENA EN PUERTO GAITÁN	REGIONAL VILLAVICENCIO	no es petición	no es petición	NO	no es petición	Es una comunicación al DNP no hay solicitud directa alguna a la AUNAP.
sin radicado	22/04/2020	DOCUMENTOS E INFORMACIÓN	SOLICITA A EMPRESAS Y ENTIDADES EN GARANTÍA DE LOS DERECHOS A LA SALUD Y VIDA DE LOS TRABAJADORES, QUE DE MANERA INMEDIATA Y NO SOLO DURANTE EL PERIODO DE AISLAMIENTO PREVENTIVO OBLIGATORIO SINO HASTA QUE SE LOGRE SUPERAR LA ACTUAL CONTINGENCIA, IMPLEMENTEN Y SOCIALICE EL PROTOCOLO ADJUNTO A CADA UNO DE SUS PROGRAMAS DE SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO Y SE CUMPLA DE MANERA IRRESTRICTA, CON EL FIN DE EVITAR EL CONTAGIO DE COVID-19 A TRABAJADORES Y EL INICIO DE ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS.	REGIONAL VILLAVICENCIO	no es petición	no es petición	SI	no es petición	Por competencia, se da traslado a Secretaria General-Talento Humano como consta en el adjunto donde la Dra. Paola Mora da respuesta tener conocimiento por otros medios y su implementación tal y como consta en correo adjunto no es solicitud, es una información del Ministerio de trabajo.

## CONCLUSIONES

- No se evidencia que el aplicativo AZ-Digital soporte íntegramente al procedimiento de atención de PQRSD, en tanto que:
  - No permite vincular una comunicación entrante radicada como petición y una comunicación saliente radicada como respuesta a la misma.
  - No permite tener trazabilidad de cada paso que se avance en la gestión de una petición en flujo normal (radicación, reparto, respuesta, notificación) o en situaciones especiales (petición ambigua o incompleta, petición anónima, desistimiento expreso o tácito, petición verbal).
  - No permite visualizar los documentos generados en el procedimiento (copias digitales de peticiones y sus respuestas, principalmente), lo cual impidió la evaluación de materialidad de las respuestas a peticiones.
  - No permite establecer alertas para el control de la oportunidad de respuesta, según modalidad de petición.
  - No permite transferir las respuestas a peticiones entre autoridades, quejas, reclamos, denuncias y consultas a la OAJ para visto bueno (política de operación 5).
  - No permite al Área de Atención al Ciudadano transferir la petición al área encargada de responderla y a esta última no le permite replicar la asignación.
  - No permite al jefe del área encargada de responder una petición transferirla al encargado de proyectar la respuesta.
  - No permite al encargado de proyectar la respuesta transferir el proyecto de respuesta al respectivo jefe para su firma.
  - No permite al área encargada de dar respuesta registrar evento de solicitud de ampliación de petición al peticionario ni almacenar la comunicación utilizada en el mismo.
  - No permite al área encargada de dar respuesta registrar evento de desistimiento ni almacenar el auto de desistimiento, ni transferir este al Área de Atención al Ciudadano para su revisión, ni a esta última área devolver el auto al área que lo proyectó para su ajuste o transferir el auto revisado al secretario general para su firma.
  - No permite registrar las actuaciones ni almacenar sus documentos derivados en lo relacionado con el derecho de reposición ante un auto de desistimiento.
  - No permite registrar las actuaciones y documentos derivados en caso de que la entidad no sea competente para dar respuesta a una petición.
  - No permite registrar las actuaciones y documentos derivados en caso de que la entidad rechace una petición de acceso a información pública por clasificación o reserva.

- No permite registrar las actuaciones y documentos derivados en caso de que excepcionalmente la entidad no pueda responder en oportunidad una petición, ni registrar nuevo plazo razonable para resolverla (que no será mayor al doble del inicial).

Ante estas falencias es pertinente **recomendar** que se tomen medidas urgentes para garantizar el adecuado funcionamiento del aplicativo AZ-Digital, lo cual contribuye a una adecuada gestión de PQRSD y al control a la misma.

- No queda claro si el procedimiento de atención a PQRSD 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.**”*

- El formulario web de recepción de PQRSD no tiene el mecanismo de seguimiento en línea establecido en el numeral 1.8 del Anexo 2 de la Resolución 3564 de 2015 del MinTIC es cual reza así:

*“El sujeto obligado debe habilitar un mecanismo de seguimiento en línea para verificar el estado y respuesta de la solicitud de información pública realizada a través del formulario electrónico. En este sentido, el sujeto obligado debe contar con un mecanismo de monitoreo para la recepción y respuesta oportuna a las solicitudes realizadas.”*

Tampoco se evidencia que los campos país, departamento y municipio se puedan diligenciar eligiendo opción desde lista desplegable ni que el formulario incluya un campo para informar posibles costos de reproducción asociados a la respuesta, como lo establece el numeral 2 “CAMPOS MÍNIMOS DEL FORMULARIO” de la Resolución 3564 de 2015 del MinTIC.

- Se evidenciaron respuestas extemporáneas a PQRSD, lo cual podría conllevar a responsabilidades de orden disciplinario. **Se recomienda** tomar medidas para garantizar la oportunidad y calidad de las respuestas a PQRS. Por ello, es pertinente fortalecer los controles existentes o establecer nuevos controles, inclusive controles automáticos soportados por el aplicativo AZ-Digital si se continúa su desarrollo, todo esto en aras de prevenir evitar retrasos en los términos establecidos por ley,
- **Se recomienda** ampliar el procedimiento de atención a PQRSD con los pasos a seguir en caso de desistimiento expreso por parte del peticionario.
- **Se observaron** respuestas inadecuadas a peticiones:
  - En ocasiones se dieron a través del cuerpo de mensajes de correo electrónico sin

adjuntar oficios de respuesta radicados.

- En ocasiones se dieron por parte de funcionarios o contratistas sin mediar visto bueno o firma del jefe del área encargada de dar respuesta.
- En ocasiones se dieron de forma verbal a peticiones recibidas por escrito.
- En ocasiones de respuesta verbal a peticiones verbales:
  - Sobre las mismas no se dejó constancia de radicación.
  - Algunas consistieron en simple orientación sobre donde obtener la información solicitada, pero ello no quedó registrado como asesoría.
- Se observaron peticiones recibidas y respondidas a través de canales de atención no oficiales como WhatsApp, lo cual impide la transparencia y trazabilidad de la atención de PQRSD. **Se recomienda** instruir que cuando un funcionario o contratista reciba petición por canal no oficial le indique al peticionario la lista de canales oficiales disponibles para presentar su petición y la forma de accederlos.
- **Se recomienda** fortalecer aquellas instancias en el procedimiento de atención a PQRSD encargadas de determinar si una comunicación entrante corresponde a una petición y categorizar su modalidad, tiempo de respuesta y área encargada de responderla, a fin de evitar sobrevaloración de peticiones (por aquellas que realmente no son peticiones), realizar traslados internos (por inadecuado reparto) o incurrir en respuestas extemporáneas (por inadecuada categorización).

Atentamente,

**(ORIGINAL FIRMADO)**

**EURÍPIDES GONZALEZ ORDOÑEZ**

Asesor con Funciones de Control Interno