

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

Período de Julio – Diciembre de 2019

FEBRERO 2020



PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

Dando cumplimiento a lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, que expresa: *“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.”*; el Asesor con Funciones de Control Interno presenta el informe de seguimiento al trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, para el período comprendido entre el 1 de julio y 31 de diciembre de 2019. Para el desarrollo del presente informe se tomó una muestra de peticiones presentadas ante la entidad, con el objetivo de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar las conclusiones y recomendaciones que fueren necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, con el objetivo de aportar al mejoramiento permanente y continuo de la entidad. La responsabilidad del asesor con funciones de control interno se circunscribe a producir un informe contentivo de los resultados del seguimiento realizado.

En caso que en desarrollo de este seguimiento se detecten asuntos que puedan perjudicar el funcionamiento de la Administración Pública o configurar posibles actos de corrupción, el asesor de control interno tiene la obligación de manifestarlos a través del presente informe, de conformidad con lo establecido en los numerales 25 y 26 del Artículo 38 de la Ley 1952 de 2019, que determina los deberes de los servidores públicos; de igual forma, el Artículo 231 del Decreto-Ley 019 de 2012, estipula que el Jefe de la Oficina de Control Interno, “sin perjuicio de las demás obligaciones legales, deberá reportar a los organismos de control los posibles actos de corrupción e irregularidades que haya encontrado en ejercicio de sus funciones”.

Así mismo, el literal c) del Artículo 2.2.21.4.9 del Decreto 648 de 2017 “informes”, señala que “Los jefes de Control Interno o quienes hagan sus veces deberán presentar los informes que se relacionan a continuación: ... sobre actos de corrupción, Directiva Presidencial 01 de 2015 o aquella que la modifique, adicione o sustituya...”.

De otra parte, el Decreto 338 de 2019, por el cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Único Reglamentario del Sector de la Función Pública en lo relacionado con el Sistema de Control Interno y se crea la Red Anticorrupción, en su Artículo 1 establece: “Modificar el parágrafo 1 del Artículo 2.2.21.4.7 del Capítulo 4, del Título 21, de la Parte 2, del Libro 2, del Decreto 1083 de 2015, Único Reglamentario del Sector de Función Pública, el cual quedará así:

“Capítulo 4, del Título 21, Parte 2, del Libro 2, del Decreto 1083 de 2015, Único Reglamentario del Sector de Función Pública que establece: ‘Parágrafo 1.....Cuando el Jefe de Control Interno en ejercicio de sus funciones evidencie errores, desaciertos, irregularidades financieras, administrativas, desviaciones o presuntas irregularidades respecto a todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como a la administración de la información y los recursos de la entidad que evidencien posibles actos de corrupción, deberá informarlo al Representante Legal con copia a la Secretaria General de la Presidencia de la Republica y a la Secretaria de Transparencia, adjuntando a la copia de esta última instancia el formato físico o electrónico que ésta establezca para tal fin.

Este reporte no exime a los Jefes de Control Interno o quienes hagan sus veces, de la obligación establecida en los Artículos 67 de la Ley 906 de 2004 y 9 de la Ley 1474 de 2011’.”

Complementariamente, el Artículo 67 del Código de Procedimiento Penal, señala que el servidor público que conozca de la comisión de un delito que deba investigarse de oficio, iniciará sin tardanza la investigación si tuviere competencia para ello; en caso contrario, pondrá inmediatamente el hecho en conocimiento ante la entidad competente.

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 1437 de 2011 – “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- 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”, artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos.
- 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 124 de 2016 - Metodología de construcción Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano versión 2, artículo 2.1.4.6. Mecanismos de seguimiento al cumplimiento y monitoreo.
- Decreto 1166 de 2016 - Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente”.
- Manual de Atención y Servicio al Ciudadano - Código: MN- AT-001, Versión: 02 Fecha: Mayo 30 de 2019.

- PROTOCOLOS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO - Código: FT-AT-001 Versión: 3 Fecha: 20 de mayo de 2019
- Procedimiento de Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias (PQRDs) - Código: PR-AT-001 Versión: 1 Fecha: 13/06/2018.
- Demás normas que sean concordantes, coincidentes y complementarias.

FUENTES DE INFORMACIÓN

Para la elaboración del presente informe inicialmente se contemplaron las siguientes fuentes de información:

- Informe de PQRSD del 1 de Julio al 31 de Diciembre de 2019 de la Oficina Asesora Jurídica.
- Base de Datos de Trámites 2019 de la Dirección Técnica de Administración y Fomento.
- Informe grupo de Gestión Contractual del 01 de Julio de 2019 al 31 de diciembre de 2019.
- Matriz de Seguimiento Institucional de las PQRSD – Atención al Ciudadano.

La fuente d) incluye la información de PQRSD de las regionales a corte 31 de diciembre de 2019. Según Atención al Ciudadano, lo concerniente a nivel central se encuentra dentro del APLICATIVO AZ- DIGITAL y que ello podría consultarse desde el usuario del asesor con funciones de control interno. Conforme a lo anterior, el asesor con funciones de control interno solicitó a la secretaria general la creación de dicho usuario, con el fin de evaluar y verificar la existencia y el contenido total de los PQRSD tramitados, pero dicho requerimiento no fue atendido, por lo que **no se pudo evaluar en su integridad la gestión de PQRSD del nivel central.**

Por otro lado, se verificó a manera de muestra las cifras de diciembre de 2019 para 3 Direcciones Regionales comparando la información de la base de datos reportada por Atención al Ciudadano respecto de lo consignado en el “*INFORME DE ATENCION AL CIUDADANO CONSOLIDADO DEL CUARTO TRIMESTRE 2019-2 OCTUBRE – NOVIEMBRE –DICIEMBRE*” elaborado por el Proceso de Atención al Ciudadano y publicado en el sitio web de la entidad, encontrándose lo siguiente:

Ubicación	Informe	Base de Datos
Dirección Regional Buenaventura	29	30
Dirección Regional Barranquilla	10	0
Dirección Regional Medellín	9	12

Esta información inconsistente limita las conclusiones del presente informe, además de mostrar debilidades en el manejo de la información que podrían truncar la toma de decisiones.

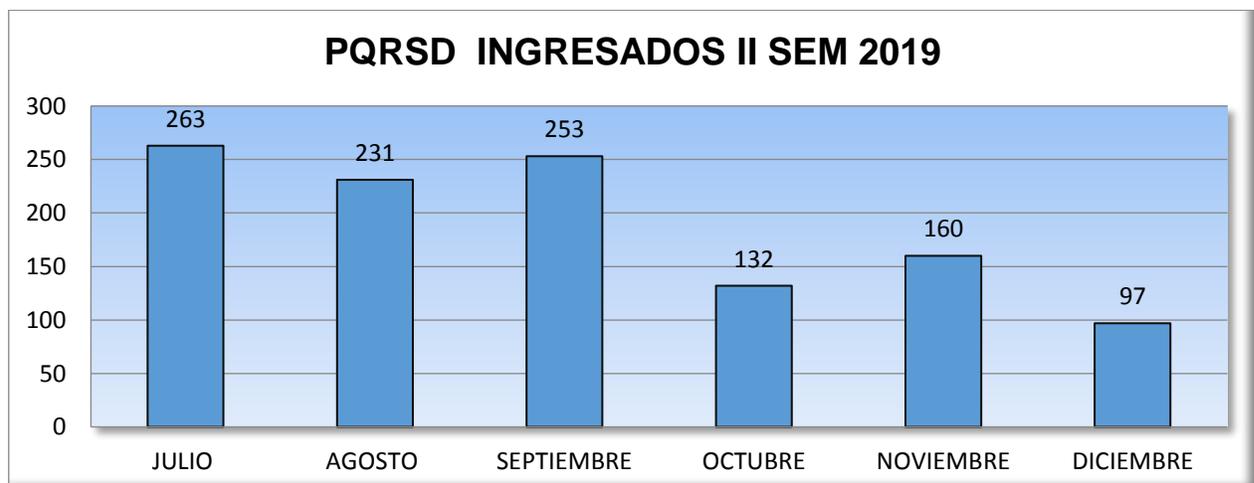
Téngase también en cuenta que en la mencionada base de datos se encontraron PQRSD que no tenían número de radicado asignado por el aplicativo AZ-Digital, lo cual crea duda sobre el funcionamiento del mencionado aplicativo en las Direcciones Regionales.

Respecto de las demás fuentes se recibieron bases de datos incompletas e inconsistentes para los propósitos de la evaluación del presente informe lo cual no se pudo cruzar con lo registrado en el aplicativo AZ-Digital, dado que no se tuvo acceso a este último.

En vista de lo anterior, la evaluación de este informe se limitó al análisis de la información sobre requerimientos recibidos en el nivel regional que reportó el Proceso de Atención al Ciudadano.

ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Según la *MATRIZ DE SEGUIMIENTO INSTITUCIONAL DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS, DENUNCIAS (PQRSD) - ATENCIÓN AL CIUDADANO*, se pueden observar un total de mil ciento treinta y seis (1136) requerimientos recibidos por el **nivel regional** durante el II semestre de 2019 clasificados en Peticiones, Quejas, Reclamos Sugerencias, Denuncias “PQRSD”, así:



Clasificación por tipo de petición: De conformidad con esta fuente, se atendieron por tipo de petición el siguiente número de PQRSD así:

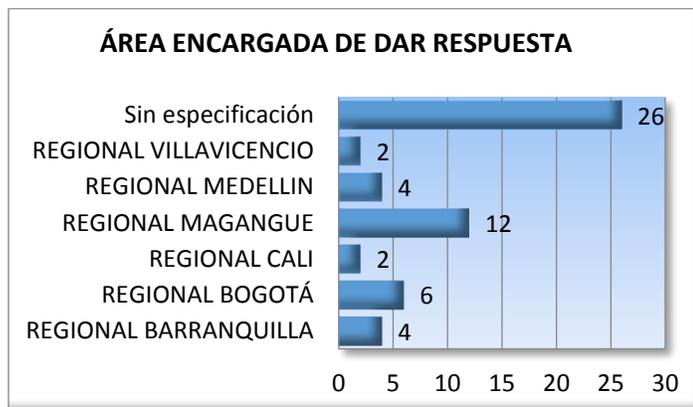
TIPO DE PQRS	CANTIDAD	%
Denuncia actos de corrupción internos	1	0,09%
Denuncia actos de corrupción externos	0	0%
Otros tramites	0	0%
Petición (Derecho de petición)	1129	99,38%
Petición de documentos / copias	0	0%
Petición de información y documentos / copias	0	0%
Queja	5	0,44%
Reclamo	0	0%
Sugerencia	1	0.09%
TOTAL PQRS	1136	100%

Medio de recepción: A continuación, se presenta las estadísticas respecto del medio de recepción preferido por los usuarios:

MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD
Correspondencia Física	301
Página Web	1
Correo electrónico atención al ciudadano	0
Oficina Atención al Ciudadano	739
Redes Sociales	91
Línea Directa (PBX)	0
Sin especificación	4
TOTAL	1136

PQRS con respuesta extemporánea

RESPONSABLE DE DAR RESPUESTA	VENCIDA
REGIONAL BARRANQUILLA	4
REGIONAL BOGOTÁ	6
REGIONAL CALI	2
REGIONAL MANGUÉ	12
REGIONAL MEDELLÍN	4
REGIONAL VILLAVICENCIO	2
Sin especificación	26
TOTAL	56



Una vez analizada y evaluada la información allegada por el proceso de Atención al Ciudadano, se puede evidenciar lo siguiente:

- Se radicaron 1136 PQRSD en el segundo semestre del año 2019
- De las 1136 PQRSD radicadas, 1129 corresponden a Derechos de petición, lo cual equivale a un 99,38% de las PQRSD.
- Se le dio respuesta de manera extemporánea a 56 PQRSD, que equivalen al 4,93% del total de requerimientos.
- De las 56 PQRSD respuestas de manera extemporánea, se evidencian que 26 de estas se encuentran sin especificación del área encargada de dar respuesta a las mismas.

CONCLUSIONES

- ✓ Se evidencian debilidades en el control de la gestión de PQRSD dado que ni el Proceso de Atención al Ciudadano entregó el reporte de PQRSD recibidas en el nivel central ni los responsables del manejo técnico del aplicativo AZ-Digital dieron acceso a dicha información. **Se recomienda** tomar medidas urgentes para garantizar el adecuado funcionamiento del aplicativo AZ-Digital, lo cual contribuye a una adecuada gestión de PQRSD y el control a la misma.
- ✓ Se evidenciaron respuestas extemporáneas a PQRSD, lo cual podría conllevar a responsabilidades de orden disciplinario. **Se recomienda** a la atención de las PQRSD en términos de oportunidad y calidad conforme a lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y demás normas legales vigentes sobre la materia, so pena de incurrir en sanciones disciplinarias por la falta de cumplimiento de la misma. Es este sentido también es pertinente fortalecer los controles existentes o establecer nuevos controles para evitar retrasos en los términos establecidos por ley.

- ✓ **Se recomienda** tomar medidas para garantizar que el aplicativo AZ-Digital sea usado adecuadamente de forma que a toda PQRSD le sea asignado su número de radicado generado por AZ-Digital. **Se recomienda** tomar medidas urgentes para garantizar el adecuado uso del aplicativo AZ-Digital, lo cual contribuye a una adecuada gestión de PQRSD y el control a la misma.
- ✓ **Se recomienda** que el sitio web de la AUNAP disponga de mecanismo que permita al ciudadano realizar consulta y seguimiento a sus requerimientos.

Atentamente,

(ORIGINAL FIRMADO)

EURÍPIDES GONZALEZ ORDOÑEZ

Asesor con Funciones de Control Interno