



Comisión
de Regulación
de Agua Potable y
Saneamiento Básico

INFORME DEFINITIVO DE LA EVALUACIÓN DEL PROCESO DE SERVICIO INTEGRAL AL USUARIO

SEGUNDO SEMESTRE 2018

21 de marzo de 2019



La vivienda y el agua
son de todos

Minvivienda

OBJETIVO

Verificar el cumplimiento por parte de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA, del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la Ley 1437 de 2011, la Ley 1755 de 2015, así como el artículo 4º del Decreto 707 de 1995 y el memorando N° 20172010005893 del 16 de noviembre de 2017, frente a los mecanismos diseñados por la Entidad para la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias formuladas por sus usuarios.

CRITERIOS

Los criterios observados en el ejercicio de la auditoría fueron:

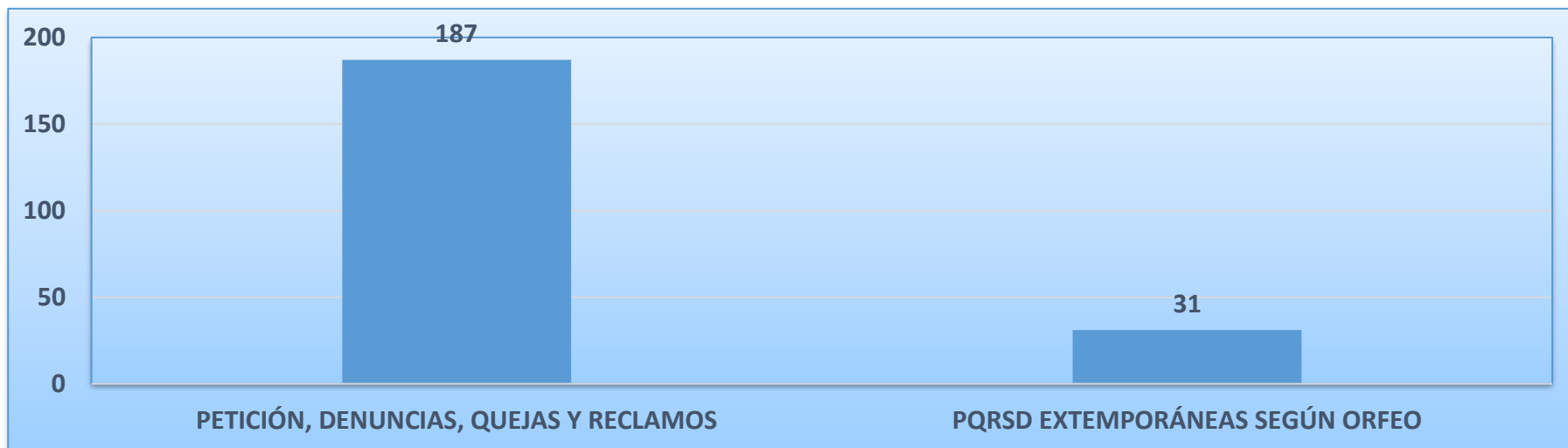
1. El cumplimiento de la normatividad que rige las PQRSD (Ley 1755 de 2015; artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, artículo 7º de la Ley 1437 de 2011, y el artículo 4º del Decreto 707 de 1995).
2. El fundamento de las respuestas emitidas por la entidad.
3. La remisión por competencia a las entidades respectivas.
4. El oportuno cumplimiento de los términos.



ALCANCE Y SELECCIÓN DE LA MUESTRA

El universo de PQRSD para el periodo comprendido entre el 1º de julio y el 31 de diciembre de 2018 fue de 927. La selección correspondió al 20% del universo para un total de 187 PQRSD tomadas como muestra del ejercicio, para efectos de verificar los siguientes criterios: el cumplimiento de la normatividad aplicable, el fundamento de las respuestas emitidas por la entidad, y la remisión por competencia a las entidades respectivas.

El universo de PQRSD extemporáneas del segundo semestre de 2018 según el sistema ORFEO fue de 31, muestra sobre la que se verificó el cumplimiento de los términos legales para dar respuesta al peticionario por parte de la UAE CRA.



FORTALEZAS

Directrices Ley 1474 de 2011 Artículo 76 Inciso 2°

- *“En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios”.*

Implementación en la UAE CRA

- La entidad cuenta en la pagina web propia con un menú denominado *“Servicio al ciudadano”*, el cual contiene una pestaña denominada *“Registre aquí sus peticiones, quejas reclamos, sugerencias y denuncias”*, de fácil acceso a la ciudadanía.



FORTALEZAS

Directrices Ley 1437 de 2011
Artículo 7º Numeral 4 “Deberes de las autoridades en la atención al público”

Implementación en la UAE CRA

- *“Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos”*

- La entidad no cuenta con un sistema de turnos para la atención ordenada para las PQRSD por cuanto las necesidades del servicio no lo requiere, ya que la mayoría de las PQRSD son allegadas por correo electrónico y certificado.



FORTALEZAS

Directrices Ley 1437 de 2011 Artículo 7º Numerales 2 y 6 *“Deberes de las autoridades en la atención al público”*

Implementación en la UAE CRA

- *“Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio”.*
- *“Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos (...)”.*

- La UAE CRA cuenta con atención personalizada 40 horas semanales de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. en jornada continua, conforme a lo establecido en la Resolución N° 099 del 03 de marzo de 2015.
- Cuando las PQRSD llegan a la entidad vía fax, son radicadas por el área de correspondencia en el sistema ORFEO, y los medios electrónicos son direccionados al sistema ORFEO en donde son radicados por dicha dependencia.



FORTALEZAS

Directrices Ley 1437 de 2011
Artículo 7º numeral 8 “Deberes de las autoridades en la atención al público”

Implementación en la UAE CRA

- *“Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos”.*

- La entidad cuenta con canales para recepcionar y tramitar las PQRSD tales como: presencial y/o correspondencia; telefónico; virtual (página web propia, correo electrónico, chat); redes sociales como facebook, twitter, youtube; jornadas de participación y divulgación.



FORTALEZAS

Directrices Ley 1437 de 2011
Artículo 7º Numeral 5 “Deberes de las autoridades en la atención al público”

Implementación en la UAE CRA

“Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente”.

- La entidad en su página web cuenta con una pestaña donde los ciudadanos pueden acceder a la “carta de trato digno”, donde se encuentran reflejados los compromisos, deberes, derechos y los canales disponibles para la atención al ciudadano.



FORTALEZAS

Directrices Ley 1474 de 2011
Artículo 76º inciso 3º
“Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos”

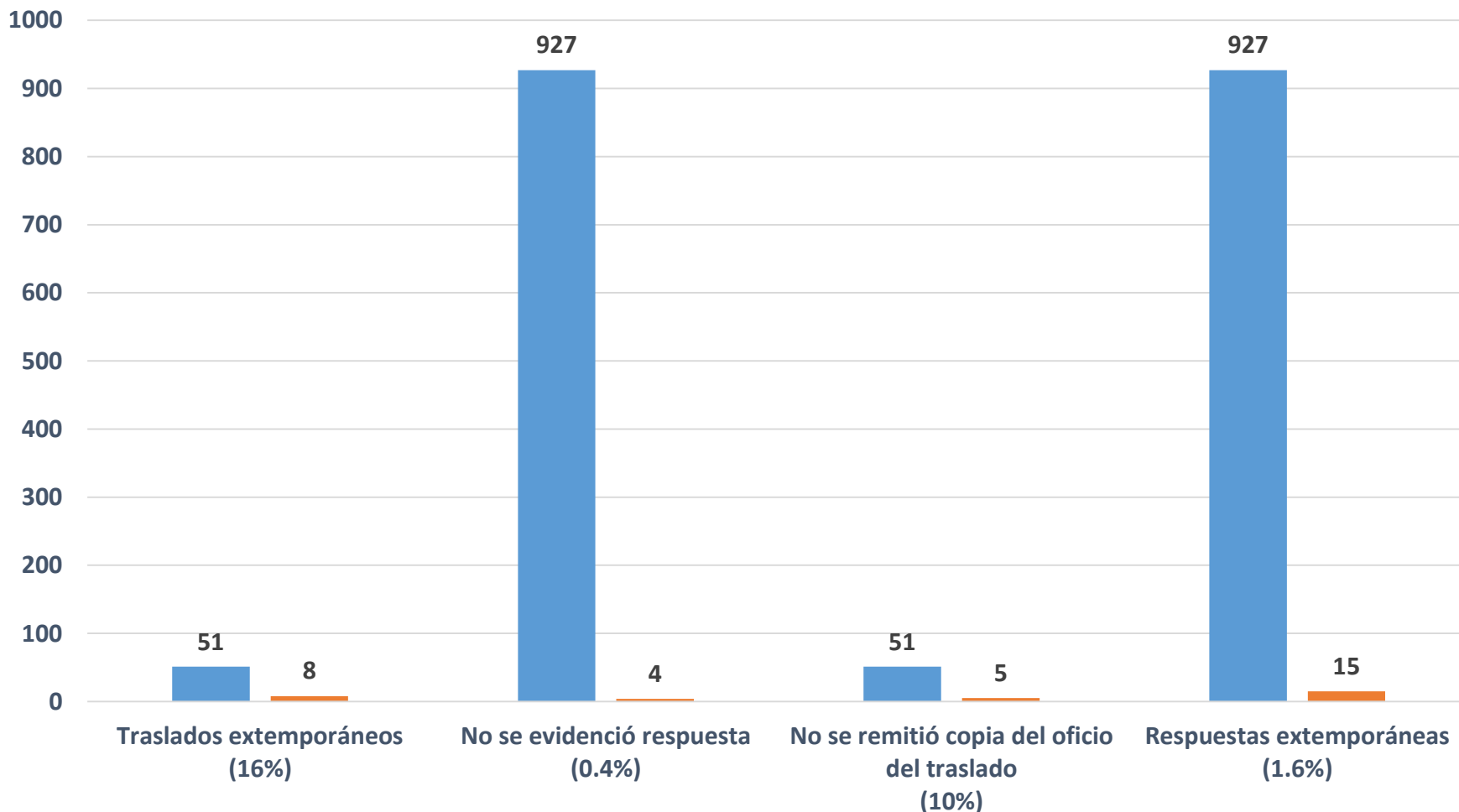
Implementación en la
UAE CRA

“Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, (...)”.

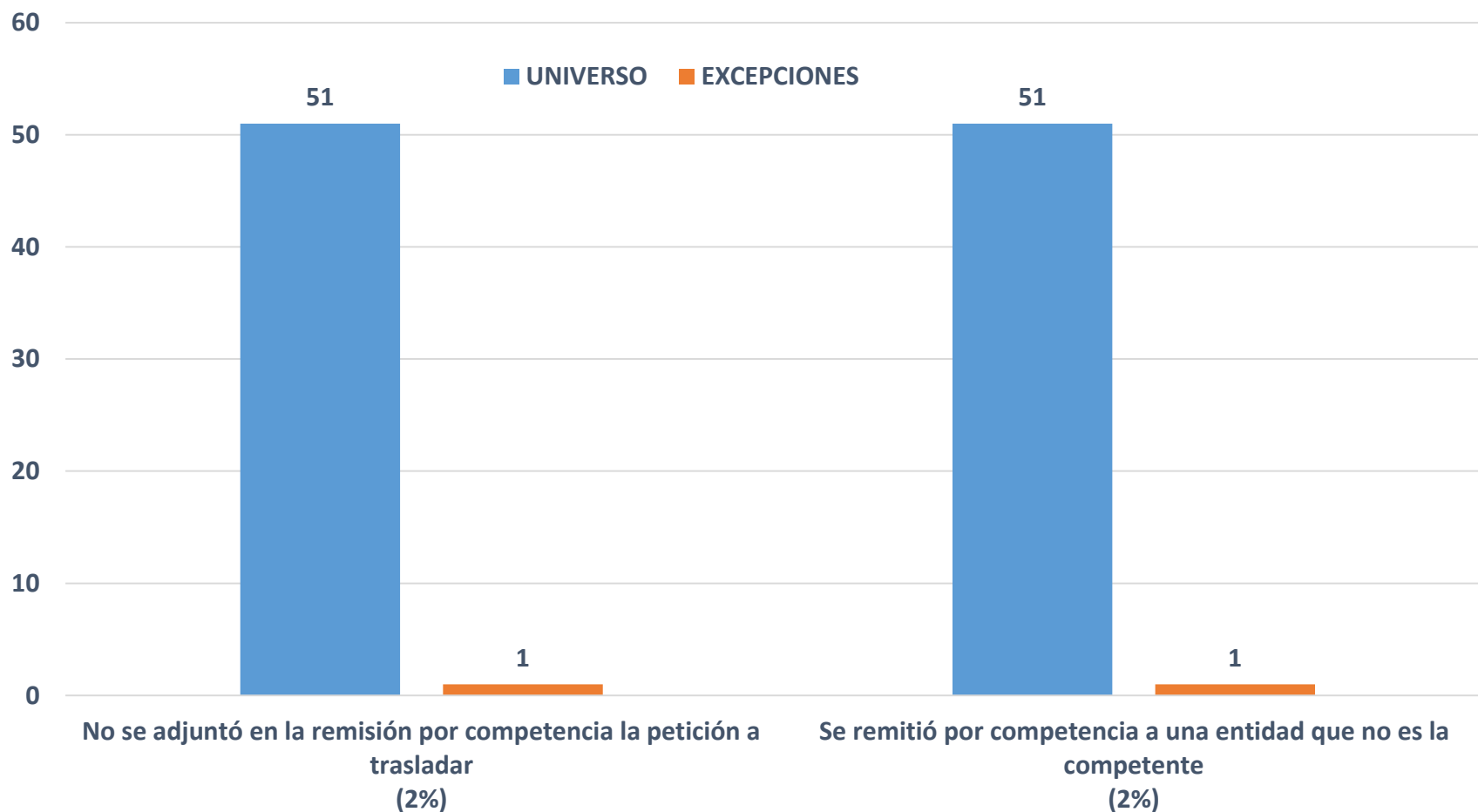
- La entidad cuenta con su página web propia que tiene una pestaña denominada *“Denuncias por corrupción”*, la cual permite a los ciudadanos presentar las denuncias ante la entidad sobre los presuntos actos de corrupción.



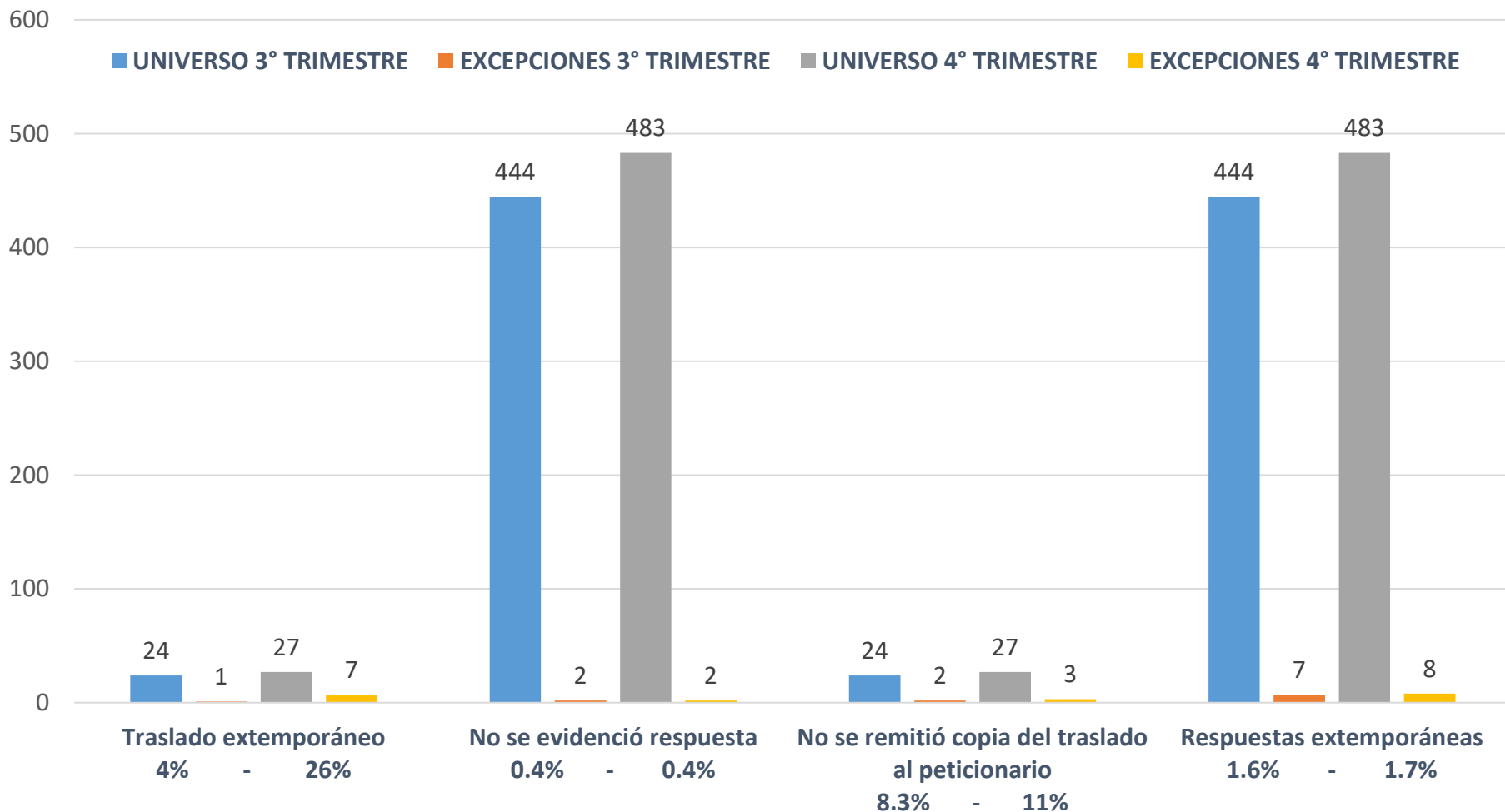
OBSERVACIONES – 2° SEMESTRE 2018



OBSERVACIONES – 2° SEMESTRE 2018

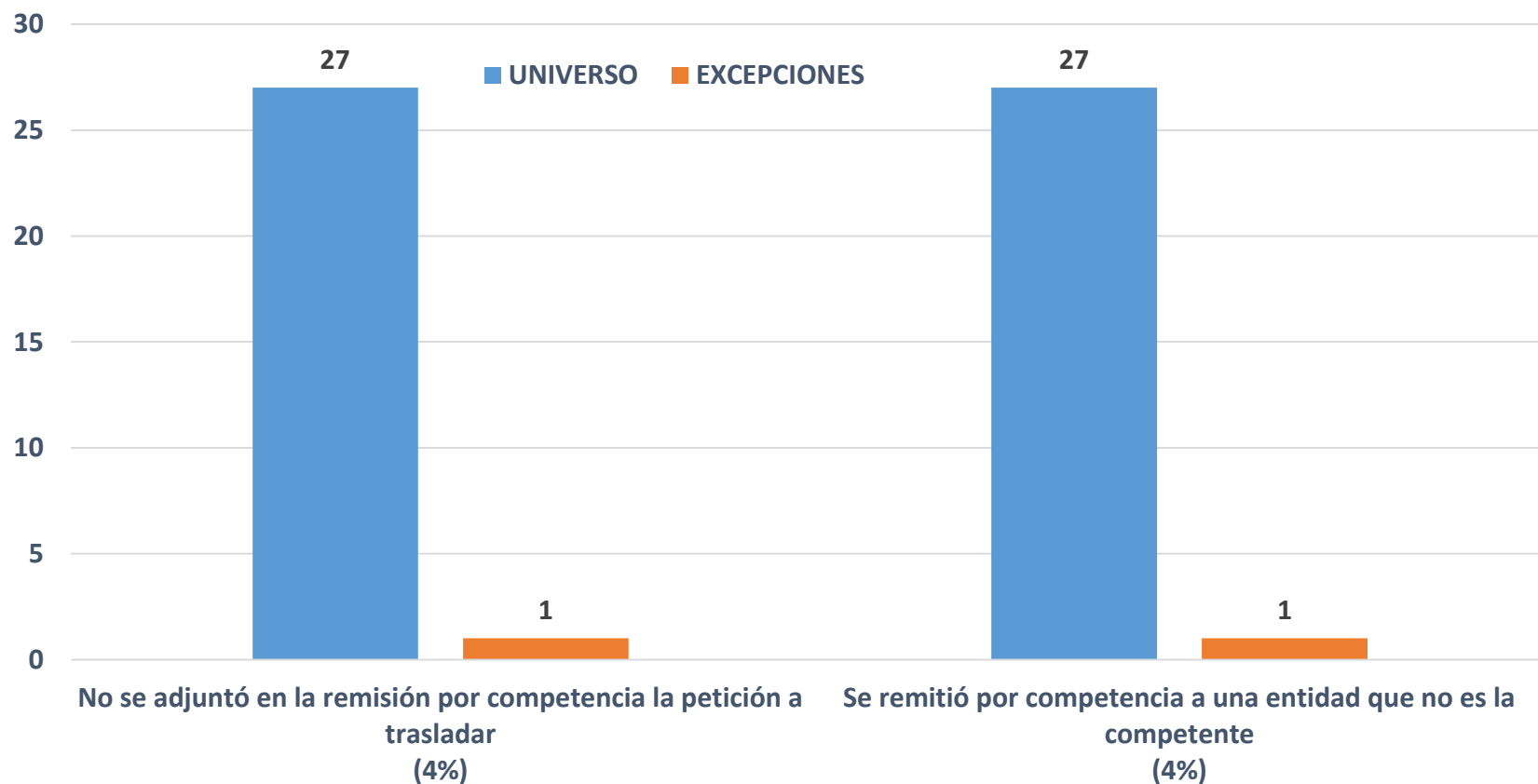


COMPARATIVO 3° Y 4° TRIMESTRE 2018



OBSERVACIONES ADICIONALES

4° TRIMESTRE 2018



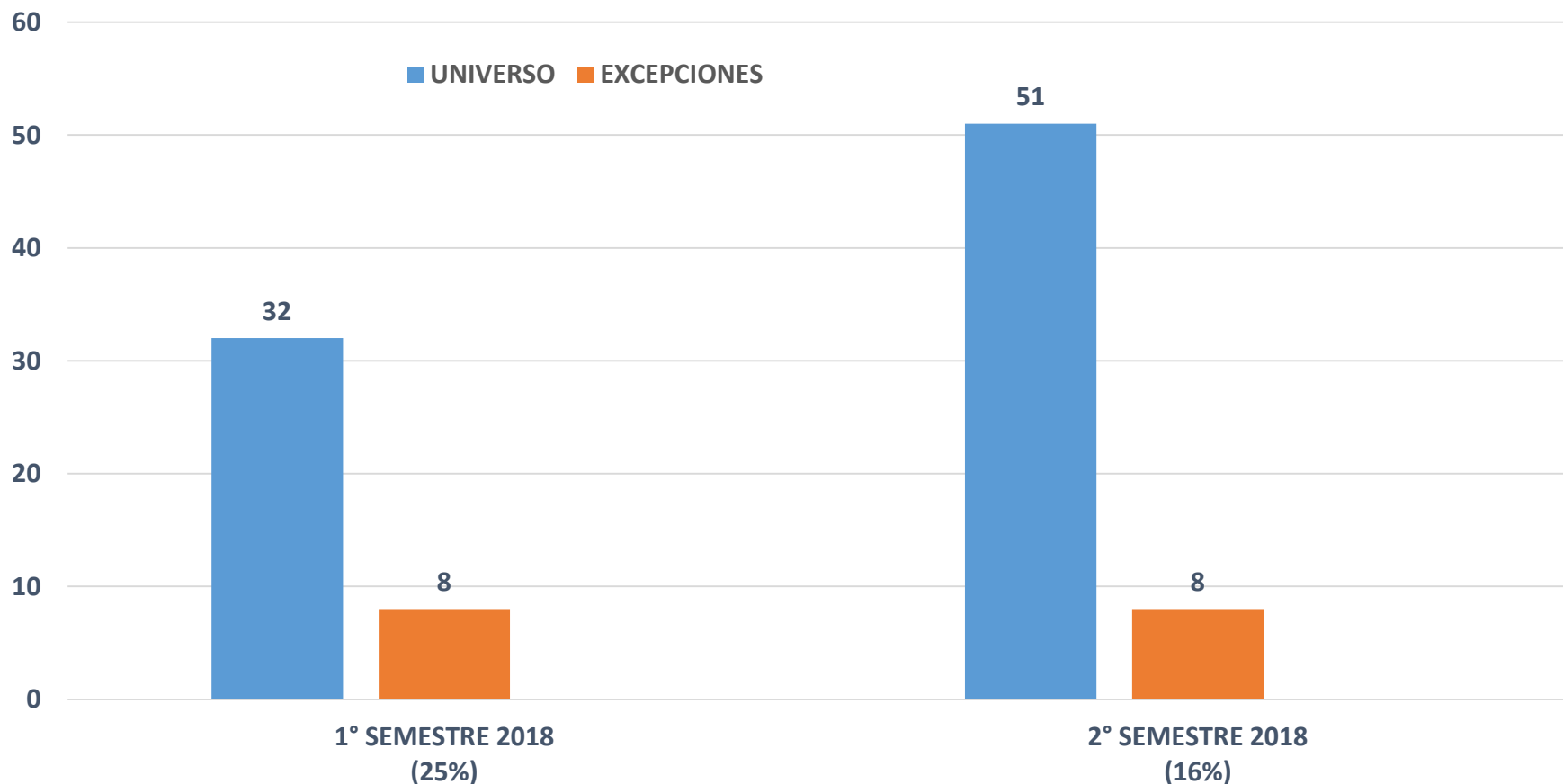
OBSERVACIÓN DEL SEGUIMIENTO TRASLADO EXTEMPORÁNEO DE LAS PQRSD

Se evidenció que en el 16% de los casos verificados en la muestra y que fueron trasladados a otras entidades por competencia (8 de 51), se realizaron de manera extemporánea sin observarse los términos contenidos en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 que señala lo siguiente: “**Artículo 21. Funcionario sin competencia.** Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisivo al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. (...)”. Subrayas fuera de texto, (ver anexo 1).

Por lo anterior, es necesario dar cumplimiento a los términos previstos en la ley para los respectivos traslados por competencia a las entidades respectivas, conforme a las recomendaciones formuladas por este despacho en los informes de auditoría de la vigencias 2016, 2017 y primer semestre 2018.



COMPARATIVO DE LOS TRASLADOS EXTEMPORÁNEOS DE LAS PQRSD



TRASLADO EXTEMPORÁNEO DE LAS PQRS

Comentarios de la Oficina Asesora Jurídica:

Mediante correo electrónico de fecha 2 de noviembre de 2018, se señala: **“Radicado CRA 20183210080462:** *Este radicado se trasladó por competencia a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, mediante el radicado 20180120214091 del 24 de agosto de 2018, día en que vencía el término para su trámite. El envío por medio de ORFEO se realizó el 27 de agosto y la entrega personal se hizo el 28 de agosto de 2018”.*

Comentarios de la Unidad De Control Interno:

Tal y como lo afirma la Oficina Asesora Jurídica, si bien el traslado se gestionó internamente por el sistema Orfeo el día 24 de agosto, fecha límite para su remisión, la entidad envió el oficio mediante correo electrónico el 27 de ese mismo mes y fue recibido por la SSPD el 28 de agosto, lo que evidencia que el traslado se realizó extemporáneamente conforme a lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.



TRASLADOS EXTEMPORÁNEOS DE LAS PQRS

Comentarios de la Oficina Asesora Jurídica enviados el 21 de febrero de 2019	Fecha de entrega de la Oficina Asesora Jurídica al área de Correspondencia
<p>Radicado N° 20183210080462 del 16 de agosto de 2018, <i>“Tramitado oportunamente por la OAJ. Responsabilidad de la oficina de correspondencia. Revisado el histórico se verificó que los oficios de respuesta con radicados CRA 20180120214081 y 20180120214091 de 24 de agosto de 2018, fueron entregados al área de correspondencia el mismo 24 de agosto (fecha de vencimiento), a las 11:48 a.m., esto es, con suficiente tiempo para tramitar el envío, sin embargo, éste se llevó a cabo por el área de correspondencia el 27 de agosto”.</i></p>	<p>Entregado al área de correspondencia el 24 de agosto de 2018 a las 11:48 horas.</p>

Comentarios de la Unidad de Control Interno:

La Oficina Asesora Jurídica entregó el oficio al área de correspondencia el mismo día del vencimiento, es decir, el viernes 24 de agosto de 2018 a las 11:48 horas y fue remitido por correspondencia el 28 de agosto de 2018 en la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.



TRASLADOS EXTEMPORÁNEOS DE LAS PQRS

Comentarios de la Oficina Asesora Jurídica enviados el 21 de febrero de 2019	Fecha de entrega de la Oficina Asesora Jurídica al área de Correspondencia
<p>Radicado N° 20183210110212 del 13 de noviembre de 2018, <i>“Se respondió dentro del término legal al haber sido entregada a correspondencia el 19 de noviembre de 2018, mediante radicados CRA 2018-012026767-1 y 2018-012026768-1 de 19 de noviembre, con un día de anticipación al vencimiento del plazo legal. El término vencía el 20 de noviembre de 2018”.</i></p>	<p>Entregado al área de correspondencia el 19 de noviembre de 2018 a las 14:55 horas.</p>

Comentarios de la Unidad de Control Interno:

La Oficina Asesora Jurídica entregó el oficio al área de correspondencia el día lunes 19 de noviembre de 2018 a las 14:55 horas y este fue remitido a la autoridad competente por el área de correspondencia el día 21 de noviembre de 2018, es decir, con un día de extemporaneidad.



TRASLADOS EXTEMPORÁNEOS DE LAS PQRSD

Comentarios de la Oficina Asesora Jurídica enviados el 21 de febrero de 2019	Fecha de entrega de la Oficina Asesora Jurídica al área de Correspondencia
<p>Radicado N° 20183210125532 del 21 de diciembre de 2018, <i>Revisado el histórico se verificó que los oficios de respuesta con radicados 20180120281531 y 20180120281521 de 31 de diciembre de 2018, fueron entregados el mismo 31 de diciembre de 2018 al área de correspondencia, en horas de la mañana, esto es, con suficiente tiempo para tramitar el envío. El envío por correspondencia se dio el 2 de enero de 2019. El término vencía el 31 de diciembre de 2018”.</i></p>	<p>Entregado al área de correspondencia el 31 de diciembre de 2018 a las 11:46 horas.</p>
<p>Comentarios de la Unidad de Control Interno:</p> <p>La Oficina Asesora Jurídica entregó el oficio al área de correspondencia el día lunes 31 de diciembre de 2018 a las 11:46 horas, es decir, el mismo día del vencimiento y correspondencia lo remitió el día miércoles 2 de enero de 2019.</p>	



TRASLADO EXTEMPORÁNEO DE LAS PQRS

Comentarios de la Oficina Asesora Jurídica de fecha 21 de febrero de 2019 al radicado N° 20183210115632 del 23 de noviembre de 2018: *“Fue asignado a la SR con un TRD de concepto (30 días). Dentro del término legal para realizar el traslado, de la OAJ se da la siguiente instrucción: “Para proyectar traslado para firma de la persona que quede encargada de las funciones de la OAJ. Ese radicado sacarlo a parte del radicado que va para la firma del Director Ejecutivo para evitar que se vengzan los términos de uno y otro”. El trámite de la respuesta es responsabilidad de la SR, la cual se emitió con radicado CRA 2018-030027776-1 de 18 de diciembre de 2018. El traslado se emitió mediante radicado CRA 20180300272731 de 4 de diciembre de 2018”.*

Comentarios de la Unidad de Control Interno: La citada petición fue trasladada a la autoridad competente el día 6 de diciembre de 2018, es decir con 4 días de extemporaneidad. La respuesta de la petición fue proyectada por la Subdirección de Regulación, sin embargo, y de conformidad con lo establecido en el memorando N° 20172010005893 del 16 de noviembre de 2017, el trámite, suscripción de los traslados y remisiones por competencia a otras entidades, está en cabeza de la Oficina Asesora Jurídica.

Es preciso anotar que cuando se constate que una petición tiene asignado una TRD que no está acorde con los parámetros de la Ley 1755 de 2015 artículo 14 y siguientes, es conveniente gestionar la modificación de la misma. Lo anterior, en aras de no incurrir en un posible incumplimiento de los términos contemplados en la Ley.



TRASLADO EXTEMPORÁNEO DE LAS PQRS

Comentarios de la Oficina Asesora Jurídica de Fecha 21 de Febrero de 2019 al Radicado N° 20183210102212 del 23 de Octubre de 2018:

“El radicado requería un concepto de la CRA, el cual salió dentro del término legal. Sin embargo, como producto del concepto y de las conclusiones del mismo, tal y como se explica en el traslado que se hizo a la SSPD, se determinó que era necesario hacer traslado de los hallazgos respecto de la empresa EMPOPASTO, para que dicha entidad pudiera tomar las acciones pertinentes. Tal circunstancia no era posible determinarla desde el momento en que se recibió la comunicación porque el objeto de la consulta sí es competencia de la CRA y por eso se le dio el trámite apropiado”.

Comentarios de la Unidad de Control Interno:

La citada petición fue trasladada a la autoridad competente el día 16 de noviembre de 2018, es decir con 11 días de extemporaneidad. Cuando se constate que una petición tiene asignado una TRD que no está acorde con los parámetros de la Ley 1755 de 2015 artículo 14 y siguientes, es conveniente gestionar la modificación de la misma de modo que no se incurra en un posible incumplimiento de los términos contemplados en la Ley.



TRASLADO EXTEMPORÁNEO DE LAS PQRSD

Comentarios de la Oficina Asesora Jurídica al Radicado N° 20183210098412 del 20 de Noviembre De 2018:

“Verificado el histórico se encontró que los oficios de respuesta con radicados 20180120252331, [20180120252321](#) y [20180120252311](#) de 10 de octubre de 2018, fueron entregados el 11 de octubre al área de correspondencia y enviados el 12 de octubre, dentro del término legal que vencía el 17 de octubre de 2018. Se precisa que el radicado CRA 20180120252311 de 11 de octubre, fue enviado por correo electrónico y, además, por correo certificado el 12 del mismo mes. La notificación al peticionario se cumplió dentro del término legal con el envío por el correo electrónico. Sin embargo, la comunicación fue devuelta sin que la OAJ tuviera conocimiento de tal circunstancia sino hasta el 7 de noviembre fecha en la que se procedió a remitirlo nuevamente al prestador”.

Comentarios de la Unidad de Control Interno:

Mediante correo electrónico de fecha 2 de noviembre de 2018, el área de correspondencia reenvió el correo electrónico con la respuesta al peticionario y le informó que la empresa 4-72 había devuelto el correo certificado por la causal “No existe número”. De otra parte, la Oficina Asesora Jurídica en su respuesta manifiesta que “(...) la comunicación fue devuelta sin que la OAJ tuviera conocimiento de tal circunstancia sino hasta el 7 de noviembre fecha en la que se procedió a remitirlo nuevamente al prestador (...)”.



TRASLADO EXTEMPORÁNEO DE LAS PQRSD

Comentarios de la Unidad de Control Interno:

Por lo anterior, es conveniente revisar y/o implementar los mecanismos de devolución de correspondencia en la entidad, mediante los cuales se obtenga la información de la empresa de mensajería y se informe oportunamente a las dependencias, para que gestionen su nuevo envío conservando la trazabilidad de la actividad.



OBSERVACIÓN DEL SEGUIMIENTO

NO SE EVIDENCIÓ RESPUESTA DE LAS PQRSD NI EN EL SISTEMA ORFEO NI FÍSICA EN EL ARCHIVO

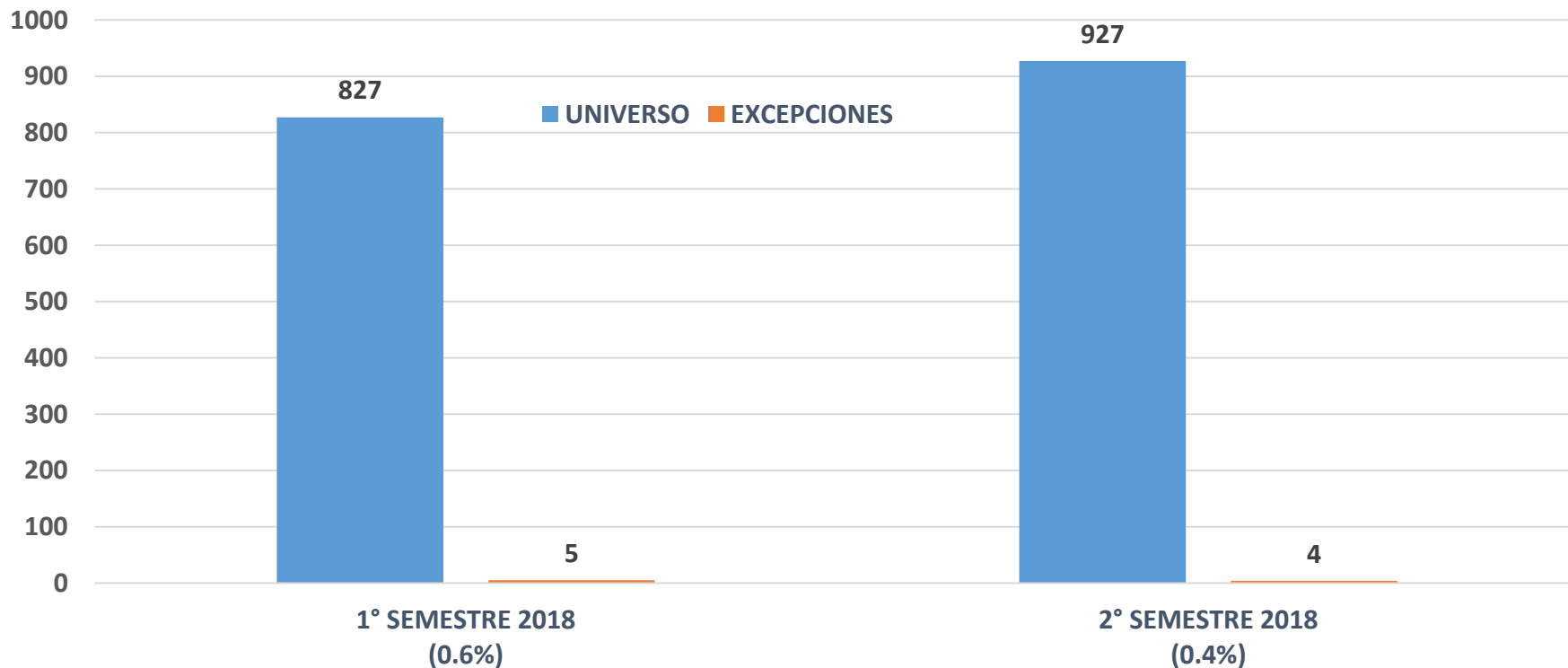
En el 0.4% de la muestra de las PQRSD (4 de 927) no se evidenció respuesta en el sistema ORFEO ni física en el archivo. Lo anterior, ya que el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 establece lo siguiente: *“Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción”*.

Así las cosas, es necesario dar respuesta y dejar evidencia de la misma ante cualquier tipo de solicitud que sea presentada por un ciudadano, funcionario y/o contratista de la entidad (ver anexo 2). Esta observación se realizó en el seguimiento del primer semestre de 2018.



COMPARATIVO

NO SE EVIDENCIÓ RESPUESTA DE LAS PQRSD NI EN EL SISTEMA ORFEO NI FÍSICA EN EL ARCHIVO



OBSERVACIÓN DEL SEGUIMIENTO

NO SE EVIDENCIÓ RESPUESTA DE LAS PQRSD NI EN EL SISTEMA ORFEO NI FÍSICA EN EL ARCHIVO

Comentarios de la Subdirección Administrativa y Financiera de Fecha 14 de Febrero de 2019 al Radicado N° 20183210070372 del 17 de Julio de 2018:

“La petición contenía dos solicitudes, la primera consistía en una actualización de datos, que efectivamente se realizó por parte del área de contribuciones de la SAF; y la segunda solicitud consistía en un estado de cuenta respecto a las contribuciones. Si bien es cierto no se contestó inmediatamente, mediante radicado 20180200225171 de fecha 3 de septiembre de 2018 se envió comunicación al solicitante, con el fin de adelantar el cobro persuasivo de lo adeudado por la Empresa a la CRA. Tan es así, que mediante radicado 20183210088942 e fecha 11 de septiembre de 2018, la empresa solicita Acuerdo de Pago”.

Comentarios de la Unidad de Control Interno:

Conforme a lo indicado por la Subdirección Administrativa y Financiera, si el oficio 20180200225171 de fecha 3 de septiembre de 2018, da respuesta a la solicitud de información que cuenta con un término de respuesta de 10 días hábiles, y que fuera incoada el 17 de Julio de 2018, la respuesta tendría una extemporaneidad de 21 días.



OBSERVACIÓN DEL SEGUIMIENTO NO SE EVIDENCIÓ RESPUESTA DE LAS PQRSD NI EN EL SISTEMA ORFEO NI FÍSICA EN EL ARCHIVO

Comentarios de la Unidad de Control Interno:

No obstante lo anterior, el oficio referenciado por la Subdirección Administrativa y Financiera, corresponde a un cobro persuasivo al petitionario sin indicarse en el oficio que es la respuesta a la solicitud de información impetrada en el oficio 20183210070372 del 17 de Julio de 2018 y sin manifestar adicionalmente, que la actualización de datos se llevó a cabo por parte de la UAE CRA, conforme a las observaciones manifestadas por esta Unidad en los informes de seguimiento de PQRSD del primer semestre y en el avance del tercer trimestre 2018, respecto al deber de informar al petitionario sobre el estado de su solicitud de actualización de datos.



OBSERVACIÓN DEL SEGUIMIENTO

NO SE EVIDENCIÓ RESPUESTA DE LAS PQRSD NI EN EL SISTEMA ORFEO NI FÍSICA EN EL ARCHIVO

Comentarios de la Oficina Asesora Jurídica al Radicado N° 20183210104882 de Fecha 30 de Octubre De 2018: *“Fue archivado en el sistema Orfeo indicando: “Tramitado con Resolución UAE-CRA 1002 de 2018, mediante el cual se ordena la terminación del proceso de cobro y el levantamiento de medidas cautelares. En efecto, no eran necesarios oficios de respuesta, por cuanto con la Resolución UAE-CRA 1002 fue atendida íntegramente la solicitud del prestador; la notificación por correo certificado se realizó mediante radicado CRA 2018-012-026723-1 de 16 de noviembre de 2018, siendo entregada en la sede del prestador el día 27 de noviembre de 2018, según guía de entrega No. RA045140334CO expedida por la empresa 4-72”.*

Comentarios de la Unidad de Control Interno: Conforme a lo indicado por la Subdirección Administrativa y Financiera, si la Resolución N° 1002 del 1 de noviembre de 2018, da respuesta a la solicitud de información que cuenta con un término de respuesta de 10 días hábiles, y que fuera incoada el 30 de octubre de 2018, la respuesta tendría una extemporaneidad de 8 días. No obstante, la resolución referenciada por la Oficina Asesora Jurídica, corresponde a una terminación del proceso y levantamiento de medidas cautelares, sin especificarse en la misma que se da respuesta a la solicitud de información impetrada por el peticionario. Ahora bien, entrando en detalle frente a la completitud de la respuesta, la resolución no atiende el requerimiento de especificar a qué corresponden las medidas cautelares solicitadas al banco de Bogotá ni la solicitud de copias de los autos allí relacionados.



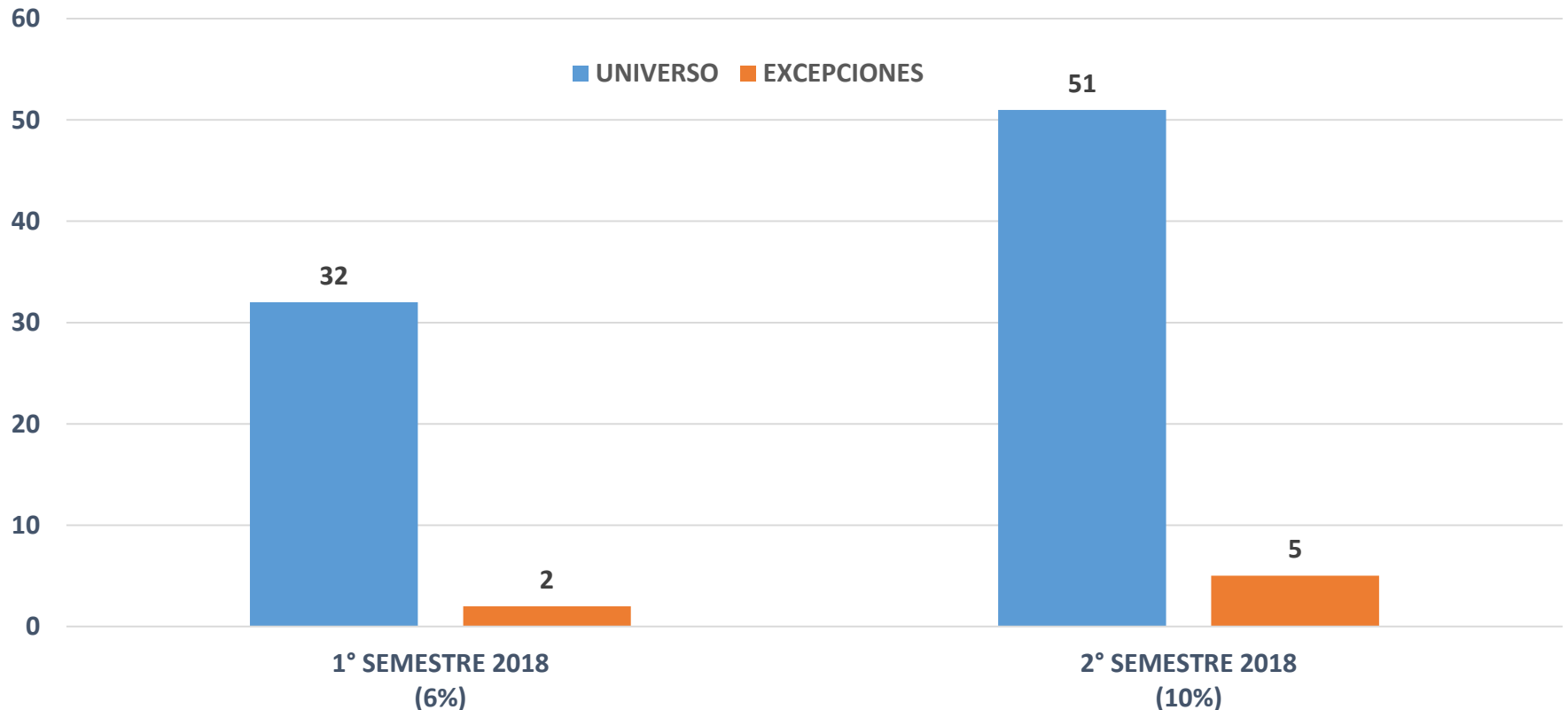
OBSERVACIÓN DEL SEGUIMIENTO NO SE REMITIÓ COPIA AL PETICIONARIO DEL OFICIO DEL TRASLADO POR COMPETENCIA

Se evidenció que en el 10% de los casos verificados en la muestra (5 de 51), no se envió copia de los oficios por medio de los cuales se remitió por competencia la petición, pese a lo señalado en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 que señala lo siguiente: *“Artículo 21. Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisario al petionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. (...)”*. Subrayas fuera de texto (ver anexo 3).

Por lo anterior, cuando la entidad carezca de competencia y corra traslado a la autoridad competente, es necesario remitir copia del mismo al petionario. Vale la pena aclarar que esta observación se había realizado en el primer semestre de 2016 y primer semestre 2018.



COMPARATIVO DE LAS NO REMISIONES AL PETICIONARIO DE LOS OFICIOS DE TRASLADO POR COMPETENCIA



OBSERVACIÓN DEL SEGUIMIENTO

NO SE REMITIÓ COPIA AL PETICIONARIO DEL OFICIO DEL TRASLADO POR COMPETENCIA

Comentarios de la Oficina Asesora Jurídica al Radicado N° 20183210122532 del 13 de diciembre de 2018: *“El trámite de la respuesta es responsabilidad de la SR, la cual se emitió con radicado CRA 2018-030027776-1 de 18 de diciembre de 2018. El traslado se emitió mediante radicado CRA 20180300272731 de 4 de diciembre de 2018”.*

Comentarios de la Unidad de Control Interno:

Conforme a los comentarios recibidos de la Oficina Asesora Jurídica, no se evidencia la remisión de la copia del oficio del traslado por competencia al petionario. De otra parte y en relación a la afirmación de la Oficina Asesora Jurídica respecto a la responsabilidad de la Subdirección de Regulación en el trámite de la respuesta, es preciso señalar que de conformidad con lo establecido en el memorando N° 20172010005893 del 16 noviembre de 2017 suscrito por la Dirección Ejecutiva, el trámite y la suscripción de los traslados y remisiones por competencia están a cargo de la Oficina Asesora Jurídica.



OBSERVACIÓN DEL SEGUIMIENTO

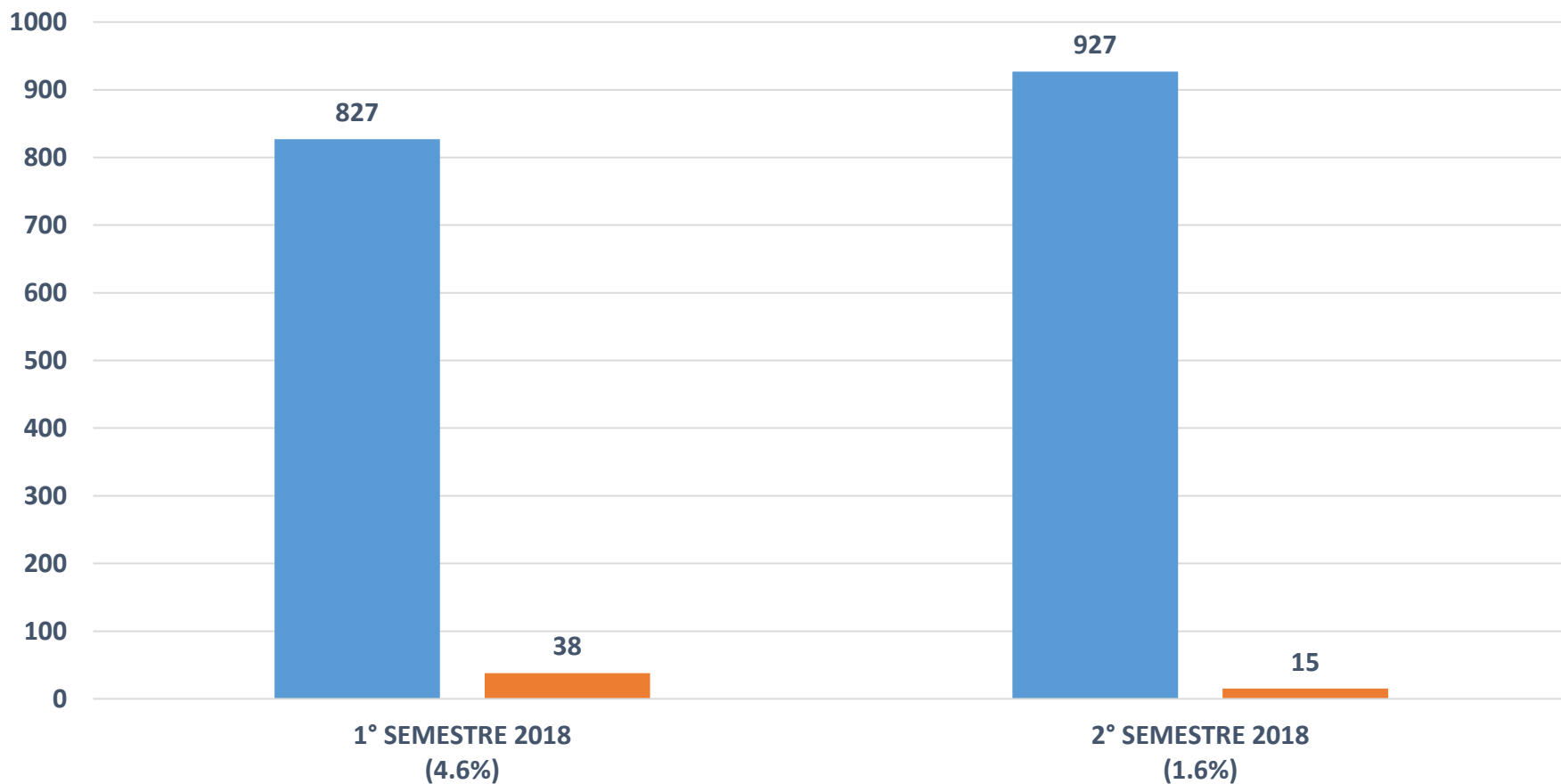
RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS DE LAS PQRSD ATENDIDAS

En el análisis de las peticiones contestadas extemporáneamente según el reporte del sistema ORFEO, correspondiente al 2° semestre de 2018, se evidenció que el 1.6% (15 de 927) fueron contestadas por fuera de los términos establecidos en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, en la que se establece lo siguiente: *“Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.”*, subrayas fuera de texto y en el Decreto 707 de 1995 artículo 4° *“Liquidación definitiva (...) procederá en un plazo máximo de sesenta (60) días calendario, contados a partir de la fecha de recibo de los estados financieros (...)”*, (ver anexo 4).

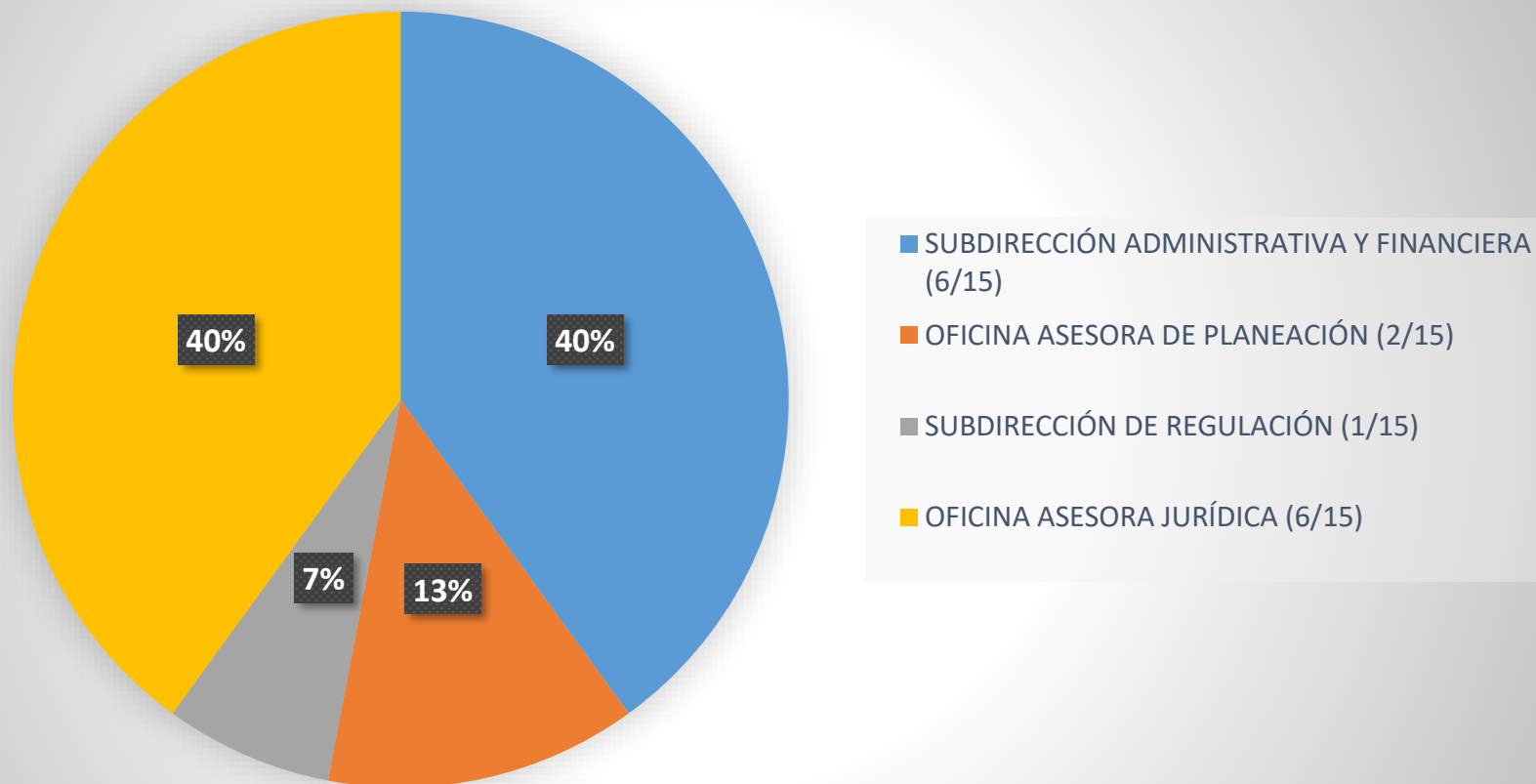
Por lo anterior, se exhorta a la entidad a dar respuesta dentro de los términos establecidos en la ley, para efectos de evitar riesgos legales en contra de la UAE CRA y conforme a las recomendaciones formuladas por este despacho en los informes de auditoría de la vigencia 2017 y primer semestre 2018.



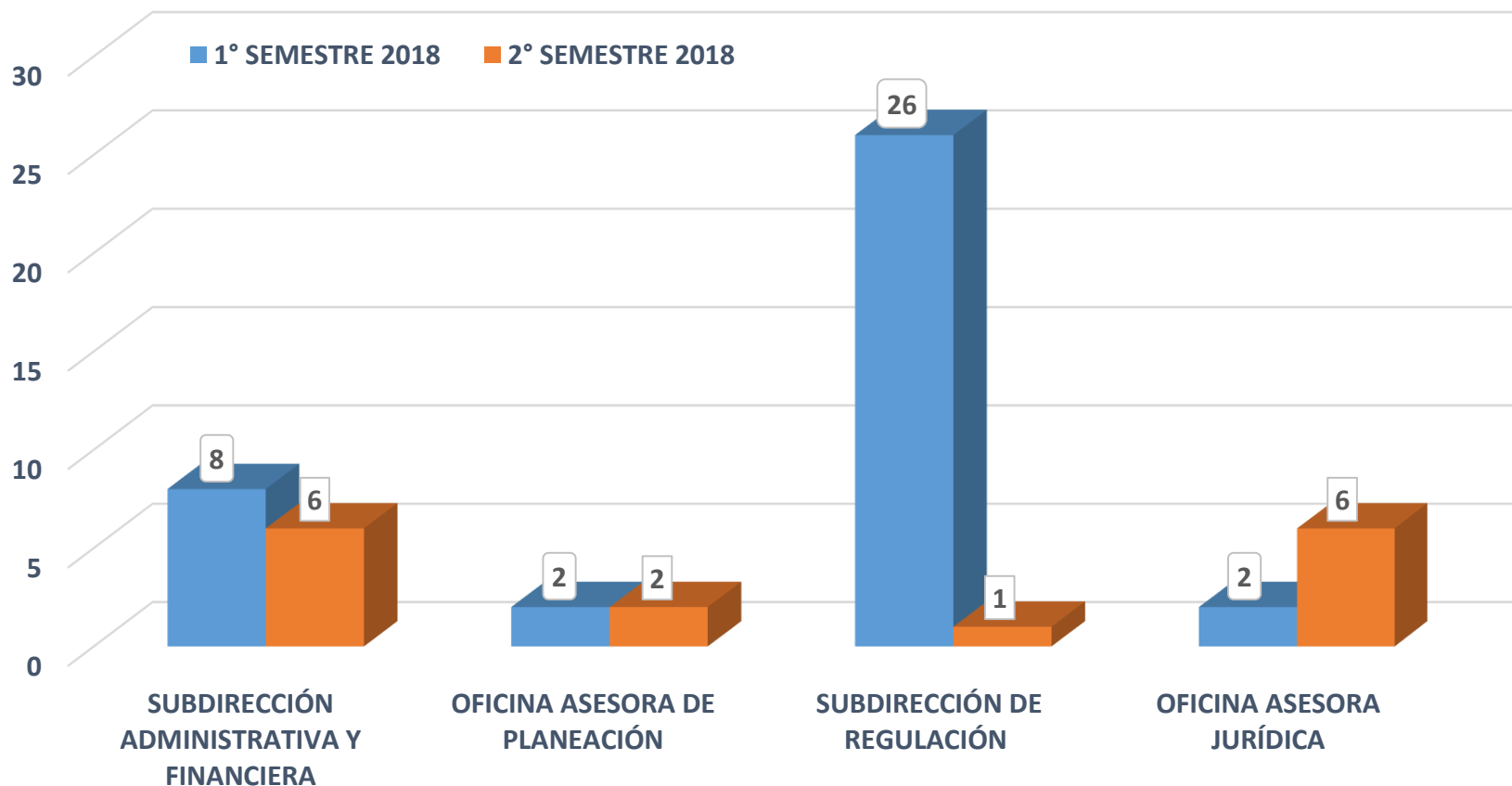
COMPARATIVO RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS DE LAS PQRSD ATENDIDAS



RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS DE LAS PQRSD ATENDIDAS POR DEPENDENCIAS SEGUNDO SEMESTRE 2018



COMPARATIVO DE RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS DE LAS PQRSD POR DEPENDENCIAS



COMENTARIOS

RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS DE LAS PQRSD ATENDIDAS

Comentarios de La Subdirección Administrativa y Financiera al Radicado N° 20183210080112 del 15 De agosto de 2018:

“Si bien es cierto, que la respuesta al radicado 20183210080112, fue extemporáneo, de acuerdo a los términos del sistema ORFEO, se evidenció que ya se le había dado respuesta oportuna al banco en fecha 5 de junio de 2018, mediante el radicado 201802000099531, respecto a la misma consulta. Solicitamos revisar si esta solicitud cumple con los requisitos de un derecho de petición, puesto que la relación entre el Banco y la CRA, es de cliente a Usuario(CRA), y la petición versaba sobre un requerimiento de tipo técnico que debía ser revisada y validada al interior de la entidad como usuario del banco”.

Comentarios de la Unidad de Control Interno: Tal y como se indicó en el informe de avance del tercer trimestre de fecha 7 de noviembre de 2018, presentado en el Comité de Coordinación de Control Interno N° 6 del 26 del mismo mes, respecto al requerimiento del BBVA, si bien se trata del mismo petionario, no es la misma solicitud indicada por la Subdirección Administrativa y Financiera ya que en la primera petición, el banco requirió la dirección IP fija de la UAE CRA, mientras que en la segunda, solicitó el diligenciamiento de una carta modelo y copia del certificado de representación legal vigente, información que no había sido requerida con anterioridad y que conforme a lo indicado por el banco, era necesaria para el registro de la dirección IP fija: *“(…) remito una carta modelo con los datos mínimos que requiere el banco para hacer el registro de la dirección IP FIJA PÚBLICA, a la cual agradecemos adjuntar certificado de representación legal vigente (...)”* subrayas fuera de texto.



OBSERVACIÓN DEL SEGUIMIENTO

RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS DE LAS PQRSD ATENDIDAS

Comentarios de la Subdirección Administrativa y Financiera de fecha 14 de febrero de 2019 al Radicado N° 20183210082242 de fecha 23 de agosto de 2018:

“Nuevamente solicitamos revisar si esta solicitud cumple con los requisitos de un derecho de petición, puesto que se trata de un ofrecimiento de servicios por parte de CISA Central de Inversiones S.A., a pesar que no había obligación de dar respuesta, la CRA contesto. Adicionalmente, ya se había solicitado vía telefónica asesoría sobre el tema. Hay que precisar que un derecho de petición es una solicitud de carácter general o particular que hace el ciudadano con el fin de recibir una respuesta sobre temas de competencia de la entidad. Es decir estamos hablando sobre temas misionales de la CRA”.



OBSERVACIÓN DEL SEGUIMIENTO

RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS DE LAS PQRSD ATENDIDAS

Comentarios de la Unidad de Control Interno:

En lo que respecta al Radicado N° 20183210082242 de fecha 23 de Agosto de 2018, no se trata de un ofrecimiento de servicios como así lo expresó la Subdirección Administrativa y financiera, sino de una solicitud de información relacionada con el suministro de datos de la entidad a Central de Inversiones S.A., para efectos de la implementación de la facturación electrónica por parte de esa entidad y de acuerdo a lo requerido en dicha petición, encaja dentro de las solicitudes de información cuyo término perentorio de conformidad a la Ley 1755 de 2015 era de 10 días.

Adicionalmente y con el oficio N° 20180200230171 de fecha 6 de septiembre de 2018, la entidad dio respuesta a CISA S.A., remitiéndole la información por ellos solicitada así: *“En razón al requerimiento del asunto, para la actualización de información en la base de datos y debido a la implementación de facturación electrónica, me permito adjuntar el RUT de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA e informar los correos autorizados para el envío de factura electrónica: correo@cra.gov.co y ycortes@cra.gov.co (...)”*. La anterior respuesta permite colegir que no se trataba de un ofrecimiento de servicios sino de una solicitud puntual de información que la entidad respondió de manera extemporánea.



OBSERVACIÓN DEL SEGUIMIENTO

RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS DE LAS PQRSD ATENDIDAS

Comentarios de la Subdirección Administrativa y Financiera al Radicado N° 20183210071302 del 18 de Julio de 2018:

“No se considera que el requerimiento de la aseguradora sea un derecho de petición. La CRA es cliente de la aseguradora, y en ese sentido la misma nos estaba informando que ya se podía llevar a cabo la reparación por daños del vehículo ODT029”.

Comentarios de la Subdirección Administrativa y Financiera de fecha 14 de febrero de 2019 al radicado N° 20183210071302 del 18 de julio de 2018:

“No se considera que el requerimiento de la aseguradora sea un derecho de petición. La CRA es cliente de la aseguradora, y en ese sentido la misma nos estaba informando que ya se podía llevar a cabo la reparación por daños del vehículo ODT029. Hay que precisar que un derecho de petición es una solicitud de carácter general o particular que hace el ciudadano con el fin de recibir una respuesta sobre temas de competencia de la entidad. Es decir estamos hablando sobre temas misionales de la CRA”.

Comentarios de la Unidad de Control Interno: En relación al radicado N° 20183210071302, la Subdirección Administrativa y Financiera manifiesta que el corredor de seguros “(...) nos estaba informando que ya se podía llevar a cabo la reparación por daños del vehículo ODT029”, sin embargo, el corredor de seguros solicitó expresamente el traslado del vehículo de placas ODT 029 al taller asignado por la Compañía de seguros, lo que claramente refleja una solicitud respetuosa ante la administración pública, que debió contestarse dentro de los términos establecidos para ello.



COMENTARIOS

RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS DE LAS PQRSD ATENDIDAS

Comentarios de la Subdirección Administrativa y Financiera al Radicado N° 20183210071292 del 18 de Julio de 2018:

“No se considera que el requerimiento de la aseguradora sea un derecho de petición. La CRA tiene un contrato con la aseguradora, y en ese sentido la misma nos estaba solicitando información sobre un posible siniestro en el marco de la ejecución del contrato, no es de por sí una petición en interés particular por se la CRA una entidad pública (Autoridad)”. Nuevamente solicitamos revisar si esta solicitud cumple con los requisitos de un derecho de petición. No se considera que el requerimiento de la aseguradora sea un derecho de petición. La CRA tiene un contrato con la aseguradora, y en ese sentido la misma nos estaba solicitando información sobre un posible siniestro en el marco de la ejecución del contrato. Hay que precisar que un derecho de petición es una solicitud de carácter general o particular que hace el ciudadano con el fin de recibir una respuesta sobre temas de competencia de la entidad. Es decir estamos hablando sobre temas misionales de la CRA”.

Comentarios de la Subdirección Administrativa y Financiera al Radicado N° 20183210071292 del 18 de Julio de 2018:

“Nuevamente solicitamos revisar si esta solicitud cumple con los requisitos de un derecho de petición. No se considera que el requerimiento de la aseguradora sea un derecho de petición. La CRA tiene un contrato con la aseguradora, y en ese sentido la misma nos estaba solicitando información sobre un posible siniestro en el marco de la ejecución del contrato, no es de por sí una petición en interés particular por se la CRA una entidad pública (Autoridad)”.



COMENTARIOS

RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS DE LAS PQRSD ATENDIDAS

Comentarios de la Subdirección Administrativa y Financiera de fecha 14 de febrero de 2019 al radicado N° 20183210080112:

“Nuevamente solicitamos revisar si esta solicitud cumple con los requisitos de un derecho de petición. No se considera que el requerimiento de la aseguradora sea un derecho de petición. La CRA tiene un contrato con la aseguradora, y en ese sentido la misma nos estaba solicitando información sobre un posible siniestro en el marco de la ejecución del contrato. Hay que precisar que un derecho de petición es una solicitud de carácter general o particular que hace el ciudadano con el fin de recibir una respuesta sobre temas de competencia de la entidad. Es decir estamos hablando sobre temas misionales de la CRA”.

Comentarios de la Unidad de Control Interno:

El artículo 13 de la Ley 1755 de 2015 señala lo siguiente: *“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo (...)”.*



COMENTARIOS

RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS DE LAS PQRSD ATENDIDAS

Comentarios de la Unidad de Control Interno:

Esta Unidad advierte que en el citado artículo no se excepciona ni se tipifica en qué casos puntuales se trata o no de un derecho de petición, en la medida que hace referencia a toda actuación iniciada por cualquier persona (natural o jurídica), y en el que tampoco se señala expresamente que estos deban estar relacionados con la misión de la entidad. Por lo tanto, no le asiste al interprete de la norma hacer distinciones frente al mandato legal, esto es, el artículo 13 de la Ley 1755 de 2015, en atención al principio general de interpretación jurídica “donde la norma no distingue, no le corresponde distinguir al interprete” (sentencias C-317/12, C-975/02 Y C087/00), *subrayas fuera de texto*.



OBSERVACIÓN DEL SEGUIMIENTO

RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS DE LAS PQRSD ATENDIDAS

Comentarios De La Subdirección Administrativa Y Financiera, de fecha 14 de febrero de 2019, al Radicado N° 20183210096642 del 4 de Octubre de 2018:

“La respuesta fue radicada el 30 de octubre de 2018, dentro del término que se le (SIC) había solicitado a la empresa para dar respuesta, que era el 2 de noviembre de 2018. Sin embargo por correspondencia fue remitido el 7 de noviembre de 2018.”

Comentarios de la Unidad de Control Interno:

Mediante radicado N° 20183210096642 del 4 de Octubre de 2018, el señor Cesar Augusto Echeverry presentó una solicitud a la entidad. La entidad mediante radicado N° 20180200253631 del 16 de octubre de 2018, dio respuesta parcial a la misma señalando que parte de la información no reposaba en la entidad y que se requería mayor tiempo para atender de fondo la solicitud, razón por la cual se señaló como fecha de respuesta el día 2 de noviembre de 2018. Con el radicado N° 20180200258471 fechado del 30 de octubre de 2018, la entidad dio respuesta definitiva al peticionario, documento que fue entregado al área de correspondencia hasta el 7 de noviembre de 2018, misma fecha en la que se le remitió al peticionario, es decir con 2 días de extemporaneidad, teniendo en cuenta que el 2 de noviembre de 2018 fenecían los 20 días hábiles como fecha límite para no superar el doble del tiempo inicialmente previsto, de conformidad con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 artículo 14 parágrafo.



OBSERVACIÓN DEL SEGUIMIENTO RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS DE LAS PQRSD ATENDIDAS

Comentarios de la Subdirección de Regulación de fecha 13 de febrero de 2019 al radicado N° 20183210119402 del 4 de diciembre de 2018:

“El oficio llegó el 4 de diciembre, pero la Subdirección de Regulación lo recibió de parte de la OAP el 17 de diciembre, día que fue proyectada la respuesta y enviada a la Dirección”.

Comentarios de la Unidad de Control Interno:

Si bien el oficio fue remitido a la Subdirección de Regulación hasta el 17 de diciembre de 2018, no es menos cierto que era esta subdirección la que estaba encargada de iniciar y finalizar el trámite dentro de los términos establecidos por la Ley 1755 de 2015.



Comisión
de Regulación
de Agua Potable y
Saneamiento Básico



La vivienda y el agua
son de todos

Minvivienda

OBSERVACIÓN DEL SEGUIMIENTO

RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS DE LAS PQRSD ATENDIDAS

Comentarios de la Oficina Asesora Jurídica de fecha 14 de febrero de 2019 al radicado N° 20183210108482 del 7 de noviembre de 2018:

“Se tramitó conjuntamente con el radicado 20183210108662, generándose única respuesta mediante radicado CRA 2018-012026889-1 enviada el 26 de noviembre de 2018”.

Comentarios de la Unidad de Control Interno:

En efecto, la respuesta fue enviada de manera extemporánea, ya que por tratarse de una solicitud de información en la que se requirió *“(...) sea reenviada la confirmación del recibido de la solicitud a este correo que es el mismo que se registro en la solicitud y que ya se encuentra habilitado”*, fue remitida por la entidad el 26 de noviembre de 2018 pese a que la fecha límite de acuerdo a la tipología de la petición, correspondía al 22 de noviembre de 2018, es decir con dos días de extemporaneidad.



OBSERVACIÓN DEL SEGUIMIENTO

NO SE ADJUNTÓ EN LA REMISIÓN POR COMPETENCIA LA PETICIÓN A TRASLADAR

En el 2% (1 de 51) de los traslados por competencia realizados durante el segundo semestre de 2018, no se adjuntó la petición objeto del traslado en la remisión por competencia, inobservando lo establecido en la Ley 1755 de 2015 en su artículo 21. *“Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. (...)”*. Subrayas fuera de texto, (ver anexo 5).

Por lo anterior, es necesario que se revise cuidadosamente que en el oficio remisorio se adjunte la petición objeto del traslado. Lo anterior, en aras de garantizar a los peticionarios la remisión por competencia oportuna y efectiva de la solicitud.



OBSERVACIÓN DEL SEGUIMIENTO SE REMITIÓ POR COMPETENCIA A UNA ENTIDAD QUE NO ES LA COMPETENTE

En el 2% (1 de 51) de los traslados realizados durante el segundo semestre de 2018, fueron remitidos por competencia a una entidad que carecía de la misma, toda vez que el peticionario solicitó en su “*petitum*” que la misma fuera entregada a la Procuraduría General de la Nación y esta fue trasladada al Departamento Nacional de Planeación, (ver anexo 6).

Por lo anterior, es necesario revisar cuidadosamente la entidad a la cual se remitirá por competencia la petición objeto del traslado. Lo anterior, en aras de garantizar a los peticionarios la remisión por competencia oportuna y efectiva de la solicitud.



OPORTUNIDAD DE MEJORA

RADICACIÓN DE LAS RESPUESTAS Y/O DOCUMENTOS EMITIDOS POR CORREO ELECTRÓNICO EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL ORFEO

En el seguimiento practicado por esta Unidad a las remisiones de copias de traslados por competencia a los peticionarios, se evidenció que 12 de ellas fueron enviadas a los peticionarios por correo electrónico desde el área de correspondencia, e igualmente una respuesta a una petición fue atendida por dicha vía; sin embargo, no fueron registradas en el Sistema de Gestión Documental Orfeo lo que impidió asociarlos a los radicados que les dieron origen.

Por lo anterior, se recomienda que estos correos electrónicos se registren en el Sistema de Gestión Documental Orfeo y se asocien a los radicados que los originaron, en aras de conservar la trazabilidad de las gestiones adelantadas por la entidad para atender las peticiones de los ciudadanos y la remisión de las copias de los traslados por competencia realizados por la entidad.



ANEXOS



Comisión
de Regulación
de Agua Potable y
Saneamiento Básico



La vivienda y el agua
son de todos

Minvivienda

TRASLADOS EXTEMPORÁNEOS

ANEXO 1

N° DEL RADICADO	FECHA DE ENVÍO DE RESPUESTA	DÍAS EXTEMPORÁNEOS ARTÍCULO 14 LEY 1755/15	TÉRMINO LEGAL	DEPENDENCIA	ÁREA QUE GESTIONÓ EL TRASLADO
1.- 20183210080462 del 16/8/2018	27/8/2018	1 día	5 días		Oficina Asesora Jurídica
2.- 20183210098412 del 9/10/2018	7/11/2018	14 días	5 días		
3.- 20183210102212 del 23/10/2018	16/11/2018	11 días	5 días		
4.- 20183210104522 del 30/10/2018	15/11/2018	5 días	5 días		



TRASLADOS EXTEMPORÁNEOS

ANEXO 1

N° DEL RADICADO	FECHA DE ENVÍO DE RESPUESTA	DÍAS EXTEMPORÁNEOS ARTÍCULO 14 LEY 1755/15	TÉRMINO LEGAL	DEPENDENCIA	ÁREA QUE GESTIONÓ EL TRASLADO
5.-20183210110212 del 13/11/2018	21/11/2018	1 día	5 días	Oficina Asesora Jurídica	Oficina Asesora Jurídica
6.-20183210114952 del 22/11/2018	5/12/2018	4 días	5 días		Oficina Asesora Jurídica
7.-20183210115632 del 23/11/2018	6/12/2018	4 días	5 días		Oficina Asesora Jurídica
8.-20183210125532 del 21/12/2018	3/1/2018	2 días	5 días		Oficina Asesora Jurídica



NO SE EVIDENCIÓ RESPUESTA DE LAS PQRSD

ANEXO 2

N° DEL RADICADO	FECHA DE RADICACIÓN	ASUNTO	TÉRMINO LEGAL	DEPENDENCIA
1.-20183210070372	17/7/2018	Solicita actualización de datos	10 días	Subdirección Administrativa y Financiera
2.-20183210085112	31/8/2018	Solicitud permiso por un día	15 días	Oficina Asesora de Planeación
3.-20183210104882	30/10/2018	Solicitud de información medidas cautelares y solicitud de copias de autos	10 días	Oficina Asesora Jurídica
4.-20183210120072	6/12/2018	Solicitud de información relacionada con el formato FC01	10 días	Subdirección Administrativa y Financiera



NO SE REMITIÓ COPIA AL PETICIONARIO DEL OFICIO DEL TRASLADO POR COMPETENCIA ANEXO 3

N° DEL RADICADO	FECHA	TÉRMINO LEGAL	DEPENDENCIA
1.-20183210114952	22/11/2018	5 días	Oficina Asesora Jurídica
2.-20183210097262	5/10/2018	5 días	
3.-20183210123642	17/12/2018	5 días	
4.-20183210126082	24/12/2018	5 días	
5.-20183210122532	13/12/2018	5 días	



RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS

ANEXO 4

N° DEL RADICADO	FECHA	FECHA DE ENVÍO DE RESPUESTA	DÍAS EXTEMPORÁNEOS ART. 14 Ley 1755 de 2015	TÉRMINO LEGAL	DEPENDENCIA
1.-20183210080112	15/8/2018	17/9/2018	12 días	10 días	Subdirección Administrativa y Financiera
2.-20183210071292	18/7/2018	16/8/2018	9 días	10 días	
3.-20183210071302	18/7/2018	24/8/2018	14 días	10 días	
4.-20183210083132	27/8/2018	12/9/2018	2 días	10 días	Oficina Asesora de Planeación



RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS

ANEXO 4

N° DEL RADICADO	FECHA	FECHA DE ENVÍO DE RESPUESTA	DÍAS EXTEMPORÁNEOS ART. 14 Ley 1755 de 2015	TÉRMINO LEGAL	DEPENDENCIA
5.-20183210082242	23/8/2018	10/9/2018	2 días	10 días	Subdirección Administrativa y Financiera
6.-20183210083992	29/8/2018	14/9/2018	2 días	10 días	Oficina Asesora de Planeación
7.-20183210074772	30/7/2018	28/8/2018	9 días	10 días	Oficina Asesora Jurídica



RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS

ANEXO 4

N° DEL RADICADO	FECHA	FECHA DE ENVÍO DE RESPUESTA	DÍAS EXTEMPORÁNEOS ART. 14 Ley 1755 de 2015	TÉRMINO LEGAL	DEPENDENCIA
8.-20183210096642	4/10/2018	7/11/2018	2 días	20 días	Subdirección Administrativa y Financiera
9.-20183210119362	4/12/2018	4/2/2019	36 días	5 días	Oficina Asesora Jurídica
10.-20183210120332	6/12/2018	1/2/2019	28 días	10 días	
11.- 20183210125532	21/12/2018	2/1/2019	1 día	5 días	Oficina Asesora Jurídica



RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS

ANEXO 4

N° DEL RADICADO	FECHA	FECHA DE ENVÍO DE RESPUESTA	DÍAS EXTEMPORÁNEOS ART. 14 Ley 1755 de 2015	TÉRMINO LEGAL	DEPENDENCIA
12.-20183210119402	4/12/2018	21/12/2018	3 días	10 días	Subdirección de Regulación
13.-20183210125602	21/12/2018	11/1/2019	2 días	10 días	Oficina Asesora Jurídica
14.-20183210108482	7/11/2018	26/11/2018	2 días	10 días	
15.-20183210099782	12/10/2018	31/10/2018	2 días	10 días	Subdirección Administrativa y Financiera



NO SE ADJUNTÓ EN LA REMISIÓN POR COMPETENCIA LA PETICIÓN A TRASLADAR ANEXO 5

N° DE RADICADO	FECHA	N° DEL RADICADO POR MEDIO DEL CUAL SE REMITIÓ POR COMPETENCIA	FECHA	ENTIDAD A LA CUAL SE REMITIÓ POR COMPETENCIA	DEPENDENCIA
1.-20183210126082	24/12/18	20180120280301	27/12/18	Alcaldía de Pereira	Oficina Asesora Jurídica



SE REMITIÓ POR COMPETENCIA A UNA ENTIDAD QUE NO ES LA COMPETENTE

ANEXO 6

N° DE RADICADO	N° DEL RADICADO POR MEDIO DEL CUAL SE REMITIÓ POR COMPETENCIA	ENTIDAD A LA CUAL SE REMITIÓ POR COMPETENCIA	ENTIDAD A LA CUAL SE DEBIÓ REMITIR POR COMPETENCIA	DEPENDENCIA
1.-20183210110212 del 13/11/2018	20180120267681 del 19/11/2018	Departamento Nacional de Planeación	Procuraduría General de la Nación	Oficina Asesora Jurídica

