

AVANCE DEFINITIVO DEL INFORME DE LA EVALUACIÓN DEL PROCESO DE SERVICIO INTEGRAL AL USUARIO PRIMER TRIMESTRE DE 2020

UNIDAD DE CONTROL INTERNO UAE CRA

30 de abril de 2020



Comisión
de Regulación
de Agua Potable y
Saneamiento Básico



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, frente a los mecanismos diseñados por la Entidad para la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias formuladas por sus usuarios.

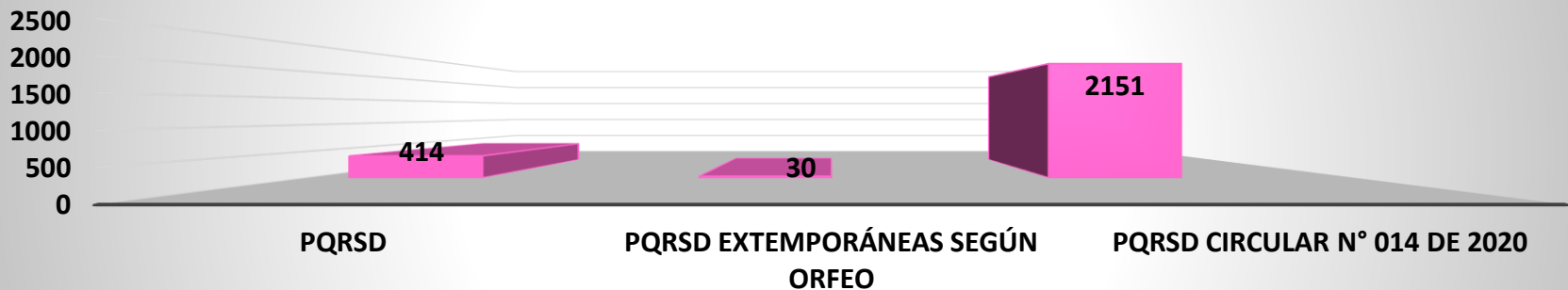
CRITERIOS

Los criterios observados en el ejercicio del seguimiento fueron:

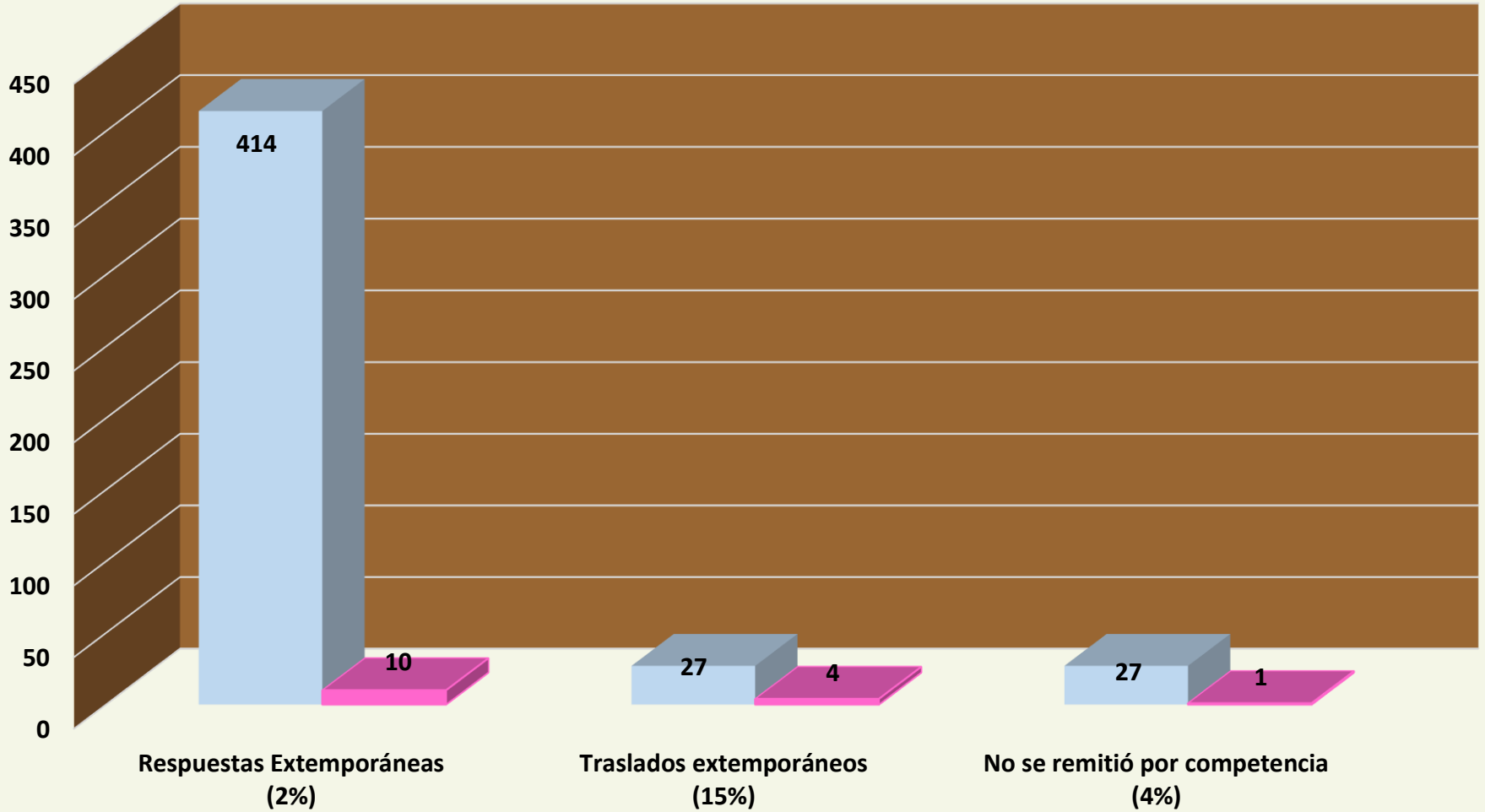
1. El cumplimiento de la normatividad que rige las PQRSD (Ley 1755 de 2015; artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, artículo 7º de la Ley 1437 de 2011, y el artículo 4º del Decreto 707 de 1995).
2. El fundamento de las respuestas emitidas por la entidad.
3. La remisión por competencia a las entidades respectivas.
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 enero y el 31 de marzo de 2020 fue de 414. La selección de auditoría correspondió al 25% del universo para un total de 103 PQRSD tomadas como muestra del ejercicio.
- El universo de PQRSD extemporáneas del primer trimestre de 2020 según el sistema ORFEO fue de 30, muestra sobre la que se verificó el oportuno cumplimiento de los términos legales.
- El universo de PQRSD relacionada con el tema de la revisión de la Circular Externa Conjunta N° 20201000000014 del 7 de enero de 2020 expedida por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio en conjunto con la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA, según el sistema fue de 2151 peticiones, del cual se tomó una muestra del 3%, es decir de 65 peticiones.



OBSERVACIONES DEL SEGUIMIENTO

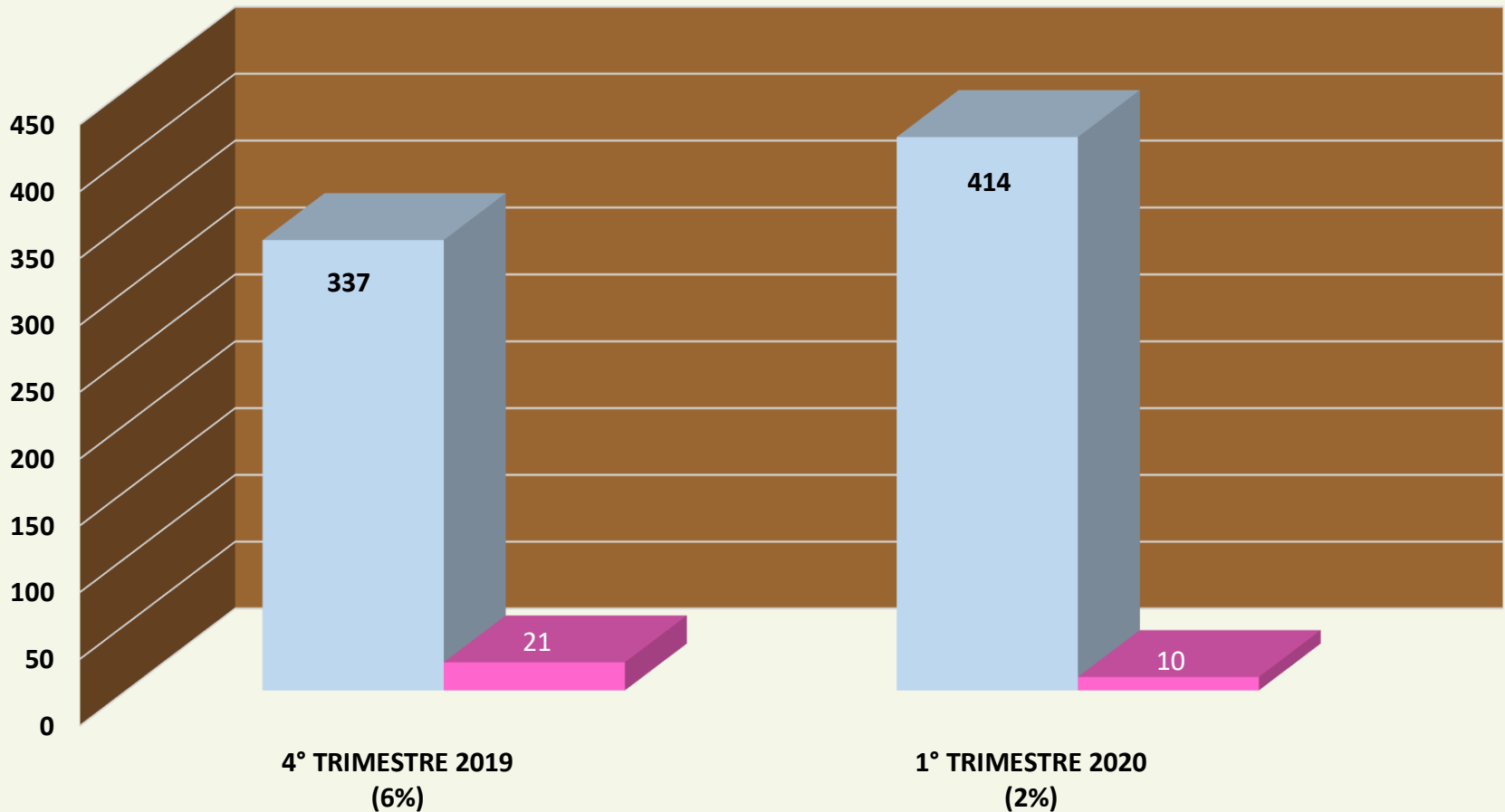


OBSERVACIÓN DEL SEGUIMIENTO RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS

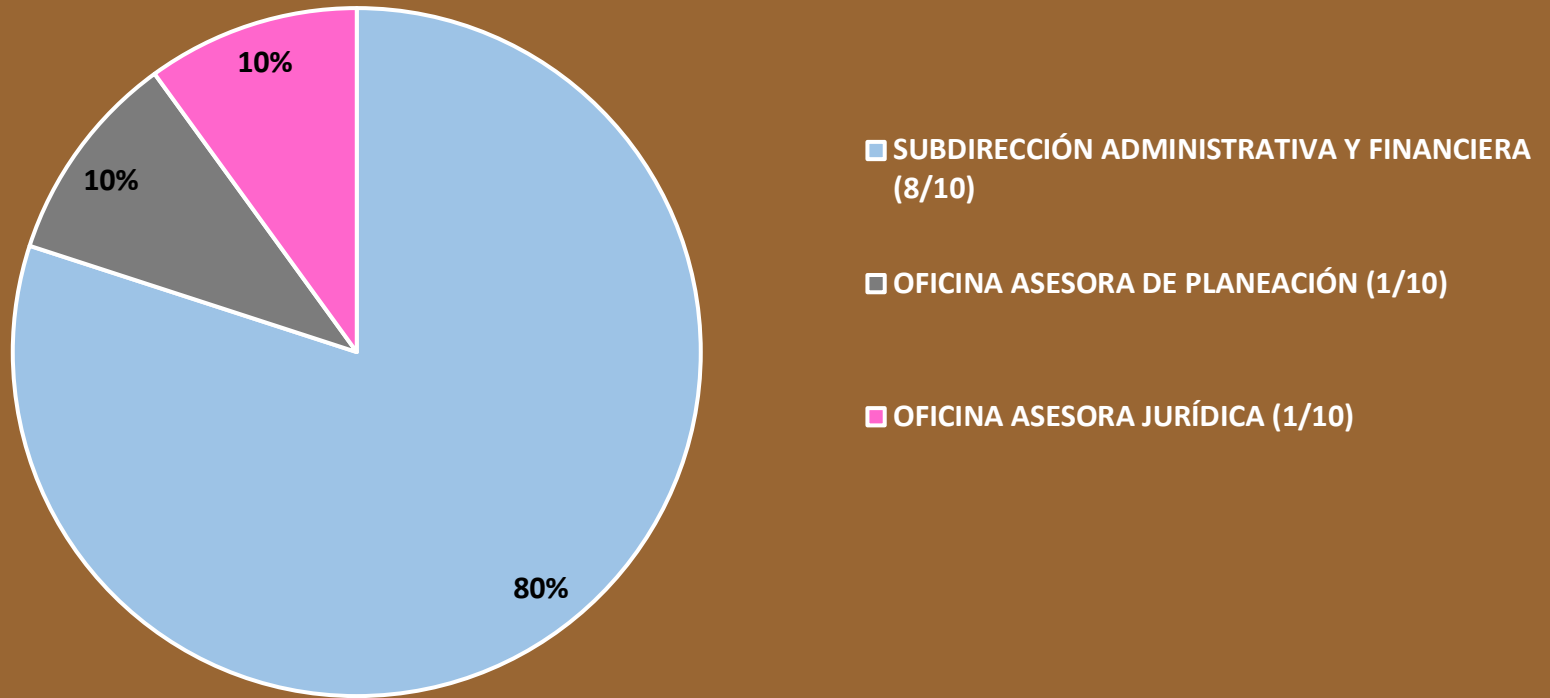
En el análisis de las peticiones contestadas de manera extemporánea, que corresponde al primer trimestre de 2020, se evidenció que el 2% (10 de 414) fueron contestadas por fuera de los términos establecidos en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, en la que se establece lo siguiente: *“Términos para 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.”*, 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 1).

Por lo anterior, se conmina a la entidad a dar respuesta dentro de los términos establecidos por 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 seguimiento de las vigencias 2017, 2018 y 2019.

COMPARATIVO POR TRIMESTRE DE LAS RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS DE LAS PETICIONES



RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS POR DEPENDENCIAS 1º TRIMESTRE DE 2020

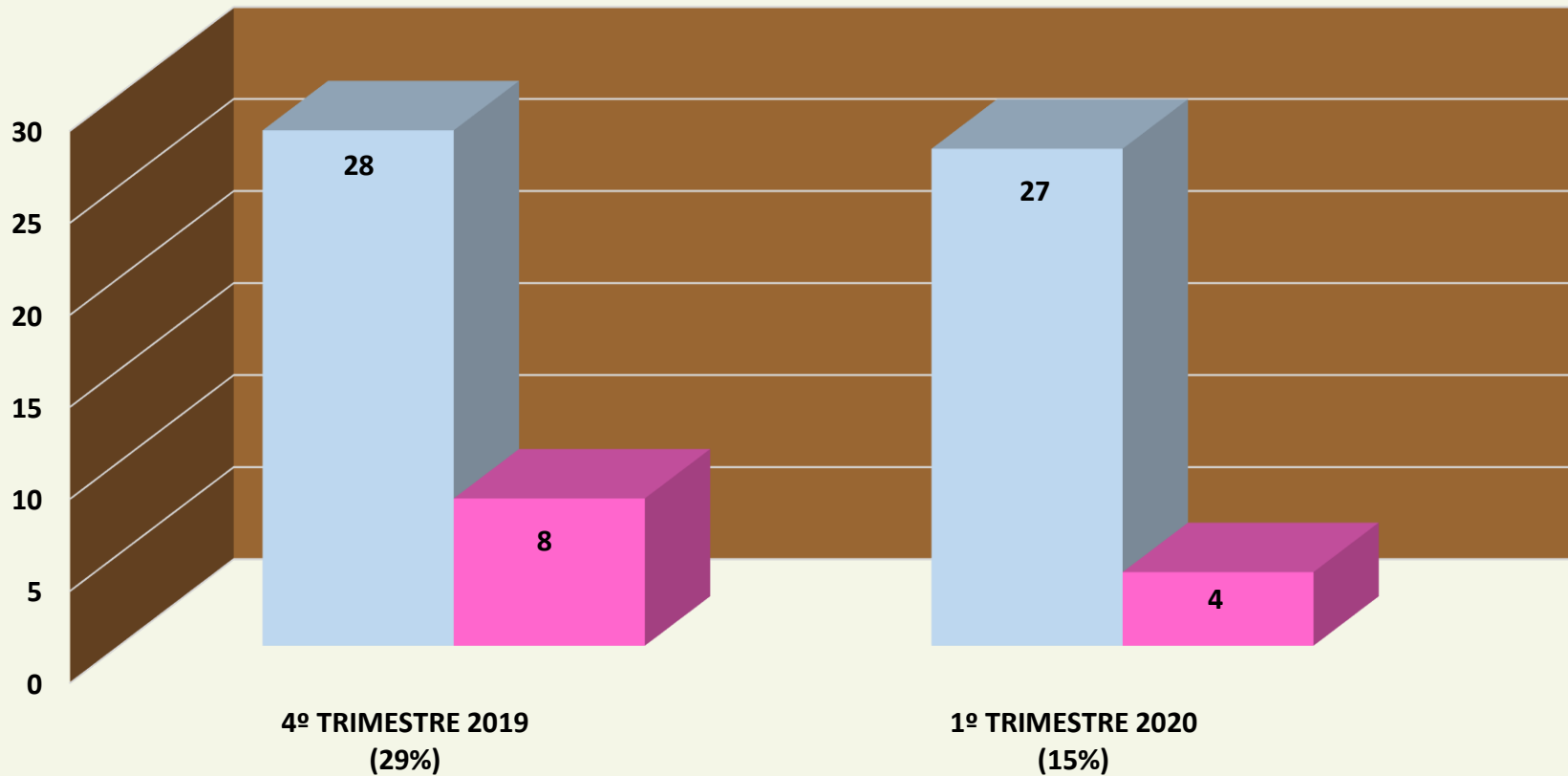


OBSERVACIÓN DEL SEGUIMIENTO TRASLADOS EXTEMPORÁNEOS DE LAS PQRSD

Dentro del seguimiento realizado, se evidenció que el 15% de los casos verificados en la muestra y que fueron trasladados por competencia a otras entidades (4 de 27), se realizaron de manera extemporánea sin observarse los términos contenidos en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 que señala lo siguiente: *“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 2).

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, 2018 y 2019.

COMPARATIVO DE LOS TRASLADOS EXTEMPORÁNEOS POR TRIMESTRES



OBSERVACIÓN DEL SEGUIMIENTO NO SE REMITIÓ POR COMPETENCIA

En el 4% (1 de 27) de las peticiones revisadas en este seguimiento, no se realizó el traslado correspondiente pese a haber sido radicada ante esta entidad y esta entidad carecer de competencia, desatendiendo lo establecido 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”*. Subrayas fuera de texto, (ver anexo 3).

Lo anterior, de conformidad a lo establecido en la sentencia 951 de 2014, de la cual se extracta lo siguiente: *“(...) Sentencia T-219 de 2001 y T-464 de 2012. En la providencia T-476 de 2001, la Corte afirmó “Desde una perspectiva constitucional, la obligación de realizar el traslado de la solicitud, en caso de incompetencia de la entidad ante la cual se eleva la petición, es un elemento del núcleo esencial del derecho de petición, (...)”*.

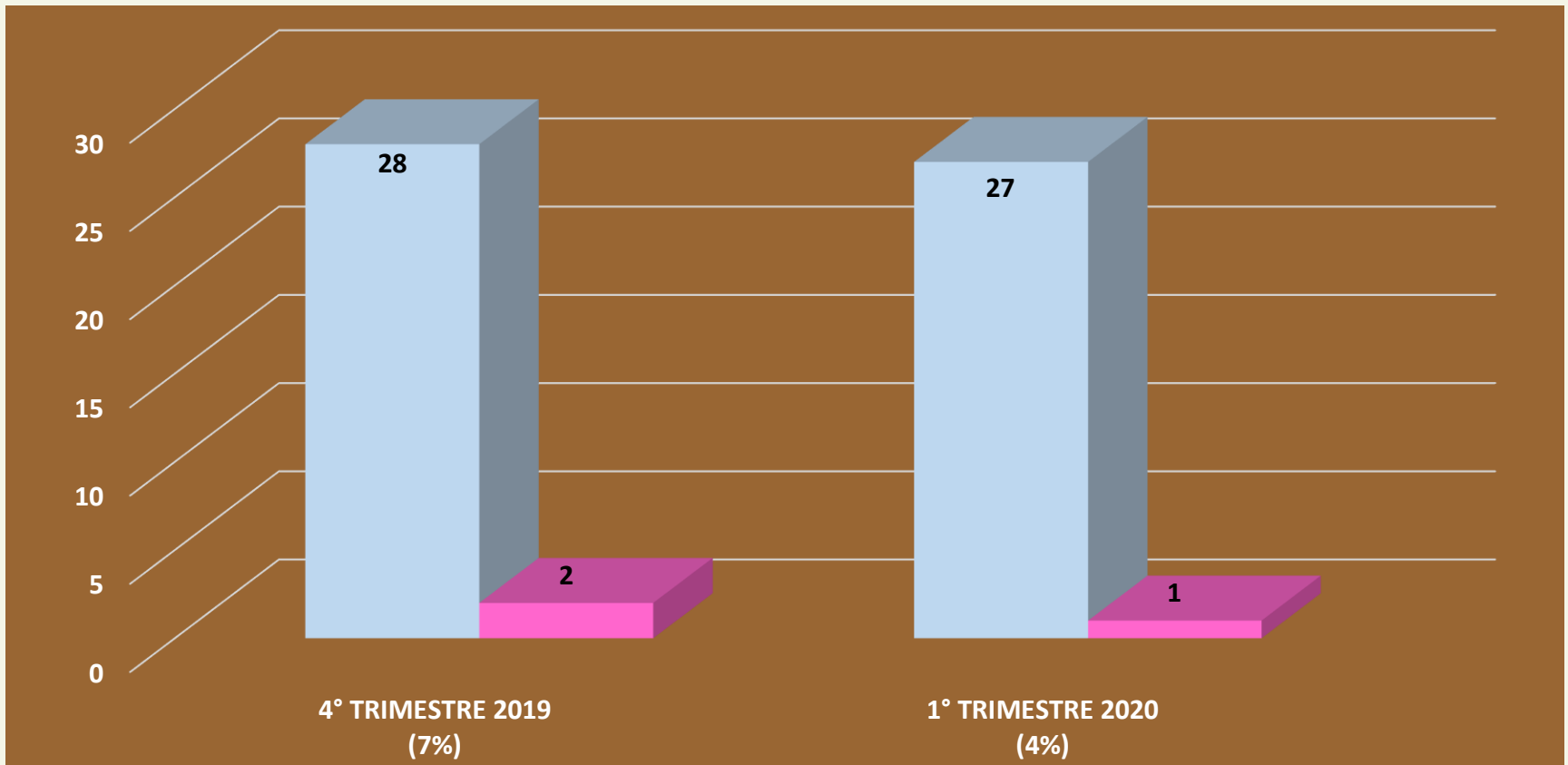
OBSERVACIÓN DEL SEGUIMIENTO NO SE REMITIÓ POR COMPETENCIA

SENTENCIA 951 DE 2014

“(...) Incluso, esta Corporación ha precisado que la falta de competencia de una autoridad para desatar un asunto no sirve de sustento para desatender un derecho de petición. En esos eventos, la administración deberá fundamentar la carencia de competencia, remitir a la entidad que tiene la potestad para tramitar el asunto e informar de esa decisión al peticionario. Con el cumplimiento de esas condiciones, la autoridad satisface el derecho de petición: (...)” negrillas y subrayas fuera de texto;

Así las cosas, es necesario que la entidad tramite la totalidad de los traslados de las peticiones que sean radicadas en esta entidad y que no sean su competencia. Lo anterior, a fin de evitar que la entidad incurra en una posible vulneración del derecho fundamental de petición, tal como así se sustenta en la citada sentencia. Vale la pena resaltar que esta observación fue realizada por esta Unidad en el segundo semestre de 2017, en las vigencias 2018 y 2019.

COMPARATIVO POR TRIMESTRES DE LAS PQRSD QUE NO SE REMITIERON POR COMPETENCIA



OPORTUNIDAD DE MEJORA FUNDAMENTO JURÍDICO IMPROCEDENTE

En el 11% (3 de 27) de los oficios por medio de los cuales la entidad trasladó por competencia dichas peticiones, se fundamentó jurídicamente en el artículo 21 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, sin especificar o hacer alusión que el mismo fue sustituido por la Ley 1755 de 2015 en su artículo 21, en donde claramente se redujeron los términos para realizar los respectivos traslados a las autoridades competentes, (ver anexo 4).

Por lo anterior, se recomienda revisar y si es del caso ajustar los oficios contentivos de los traslados a otras entidades, a fin de indicar de manera específica la normatividad vigente en la cual se fundamenta jurídicamente el traslado.

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

Se recomienda registrar en el Sistema de Gestión Documental Orfeo, los correos electrónicos que se generen para dar respuesta a las PQRSD y asociarlos a los radicados originados, 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.

Lo anterior, toda vez que esta Unidad evidenció en el primer trimestre del presente año, 14 respuestas emitidas mediante correos electrónicos sin registrarse en Orfeo y sin asociarse a sus respectivos radicados.

ANEXOS

RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS

ANEXO 1

N° DEL RADICADO	FECHA DE ENTREGA DE RESPUESTA	DÍAS EXTEMPORÁNEOS ARTÍCULO 14 LEY 1755/15	TÉRMINO LEGAL	DEPENDENCIA
1.- 20203210000312 del 3/1/2020	24/1/2020	4 días	10 días	Subdirección Administrativa y Financiera
2.- 20203210006952 del 31/1/2020	17/2/2020	1 día	10 días	Oficina Asesora Jurídica
3.- 20203210001642 del 13/1/2020	29/1/2020	2 días	10 días	Subdirección Administrativa y Financiera
4.- 20203210000812 del 8/1/2020	30/1/2020	1 día	15 días	

RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS

ANEXO 1

N° DEL RADICADO	FECHA DE ENTREGA DE RESPUESTA	DÍAS EXTEMPORÁNEOS ARTÍCULO 14 LEY 1755/15	TÉRMINO LEGAL	DEPENDENCIA
5.- 20203210001832 del 14/1/2020	5/2/2020	1 día	15 días	Subdirección Administrativa y Financiera
6.-20203210002412 del 16/1/2020	10/2/2020	2 días	15 días	
7.- 20203210007362 del 3/2/2020	11/2/2020	1 día	5 días	Oficina Asesora de Planeación

RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS

ANEXO 1

N° DEL RADICADO	FECHA DE ENTREGA DE RESPUESTA	DÍAS EXTEMPORÁNEOS ARTÍCULO 14 LEY 1755/15	TÉRMINO LEGAL	DEPENDENCIA
8.- 20203210006712 del 31/1/2020	24/2/2020	1 día	15 días	Subdirección Administrativa y Financiera
9.- 20203210033002 del 12/2/2020	2/3/2020	3 días	10 días	
10.- 20203210039892 del 5/3/2020	30/3/2020	1 día	15 días	

TRASLADOS EXTEMPORÁNEOS DE LAS PQRSD

ANEXO 2

N° DEL RADICADO	FECHA DE ENTREGA DE RESPUESTA	DÍAS EXTEMPORÁNEOS ARTÍCULO 14 LEY 1755/15	DEPENDENCIA	ÁREA QUE GESTIONÓ EL TRASLADO
1.- 20203210036992 del 26/2/2020	5/3/2020	1 día	Oficina Asesora Jurídica	Subdirección de Regulación
2.- 20203210006462 del 30/1/2020	7/2/2020	1 día		
3.- 20203210042132 del 15/3/2020	24/3/2020	1 día	Oficina Asesora Jurídica	
4.- 20203210003462 del 20/1/2020	28/1/2020	1 día	Oficina Asesora Jurídica	Subdirección de Regulación

NO SE REMITIÓ POR COMPETENCIA

ANEXO 3

N° DEL RADICADO	ASUNTO	AUTORIDAD A LA CUAL SE DEBIÓ TRASLADAR	DEPENDENCIA
1.- 20203210001582 Del 13/1/2020	Petición dirigida a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	Oficina Asesora Jurídica

OPORTUNIDAD DE MEJORA FUNDAMENTO JURÍDICO IMPROCEDENTE ANEXO 4

N° Radicado	ÁREA QUE GESTIONÓ EL TRASLADO	DEPENDENCIA
1.- 20200300050681 del 12/3/2020	Subdirección de Regulación	Oficina Asesora Jurídica
2.- 20200120052631 del 18/3/2020	Oficina Asesora Jurídica	
3.- 20200120050991 del 12/3/2020		

GRACIAS POR SU ATENCIÓN

Página web: www.cra.gov.co

Twitter: [@cracolombia](https://twitter.com/cracolombia)

YouTube: [cracolombia](https://www.youtube.com/c/cracolombia)

Facebook: [Comisión de Regulación CRA](https://www.facebook.com/Comisión.de.Regulación.CRA)

Correo electrónico: correo@cra.gov.co

PBX: **4873820**

Línea Nacional: **018000517565**



Comisión
de Regulación
de Agua Potable y
Saneamiento Básico



La vivienda y el agua
son de todos

Minvivienda