



**INFORME DEFINITIVO DE LA
EVALUACIÓN DEL PROCESO DE
SERVICIO INTEGRAL AL USUARIO
SEGUNDO SEMESTRE DE 2020
UNIDAD DE CONTROL INTERNO
8 DE MARZO DE 2021**





OBJETIVO GENERAL

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, Decreto 491 del 28 de marzo de 2020; 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 DEL SEGUIMIENTO

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, el artículo 4º del Decreto 707 de 1995 y el Decreto 491 del 28 de marzo 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, Social y Ecológica”*).
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

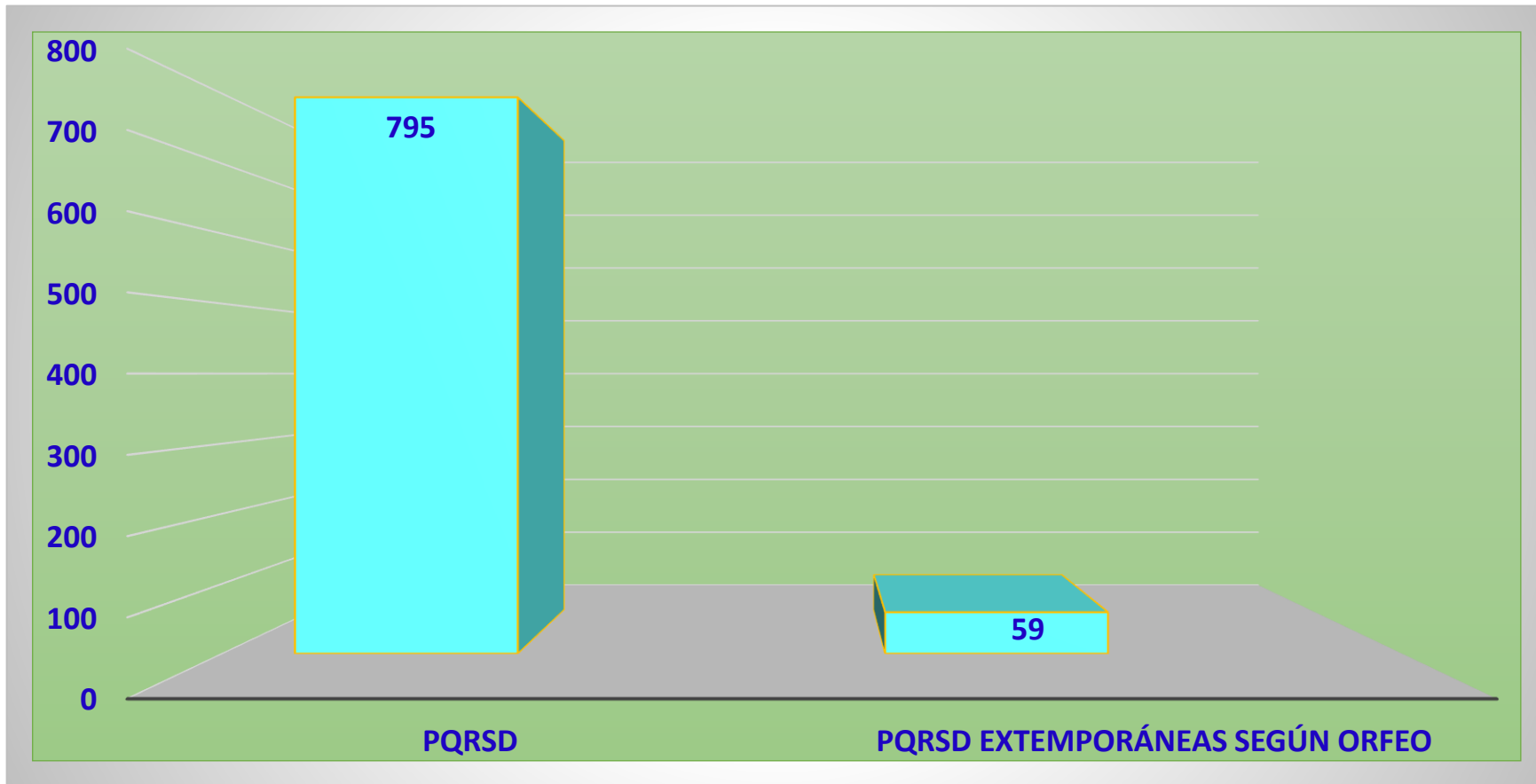
El universo de PQRSD para el periodo comprendido entre el 1º de julio y el 31 de diciembre de 2020 fue de 795. La selección de auditoría correspondió al 25% del universo para un total de 199 PQRSD tomadas como muestra del ejercicio.

El universo de PQRSD extemporáneas del segundo semestre de 2020 según el sistema ORFEO fue de 59, muestra sobre la que se verificó el oportuno cumplimiento de los términos legales.





ALCANCE Y SELECCIÓN DE LA MUESTRA





FORTALEZAS

- La entidad cuenta en su página web con un menú denominado “*Servicio al ciudadano*”, el cual contiene una pestaña denominada “*Registre aquí sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias*”, permitiendo su fácil acceso a la ciudadanía, de conformidad a lo establecido en la Ley 1474 de 2011 en su artículo 76 Inciso 2°.
- En atención a la emergencia sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social con ocasión del coronavirus COVID-19, fue suspendida temporalmente la atención al público de manera presencial, por lo que la UAE CRA cuenta con canales alternativos de atención al ciudadano, tales como: correo electrónico; link de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias; atención vía WhatsApp; línea telefónica y chat virtual, de acuerdo a lo estipulado en la Resolución N° 178 del 1° de abril de 2020 en su artículo 1°.



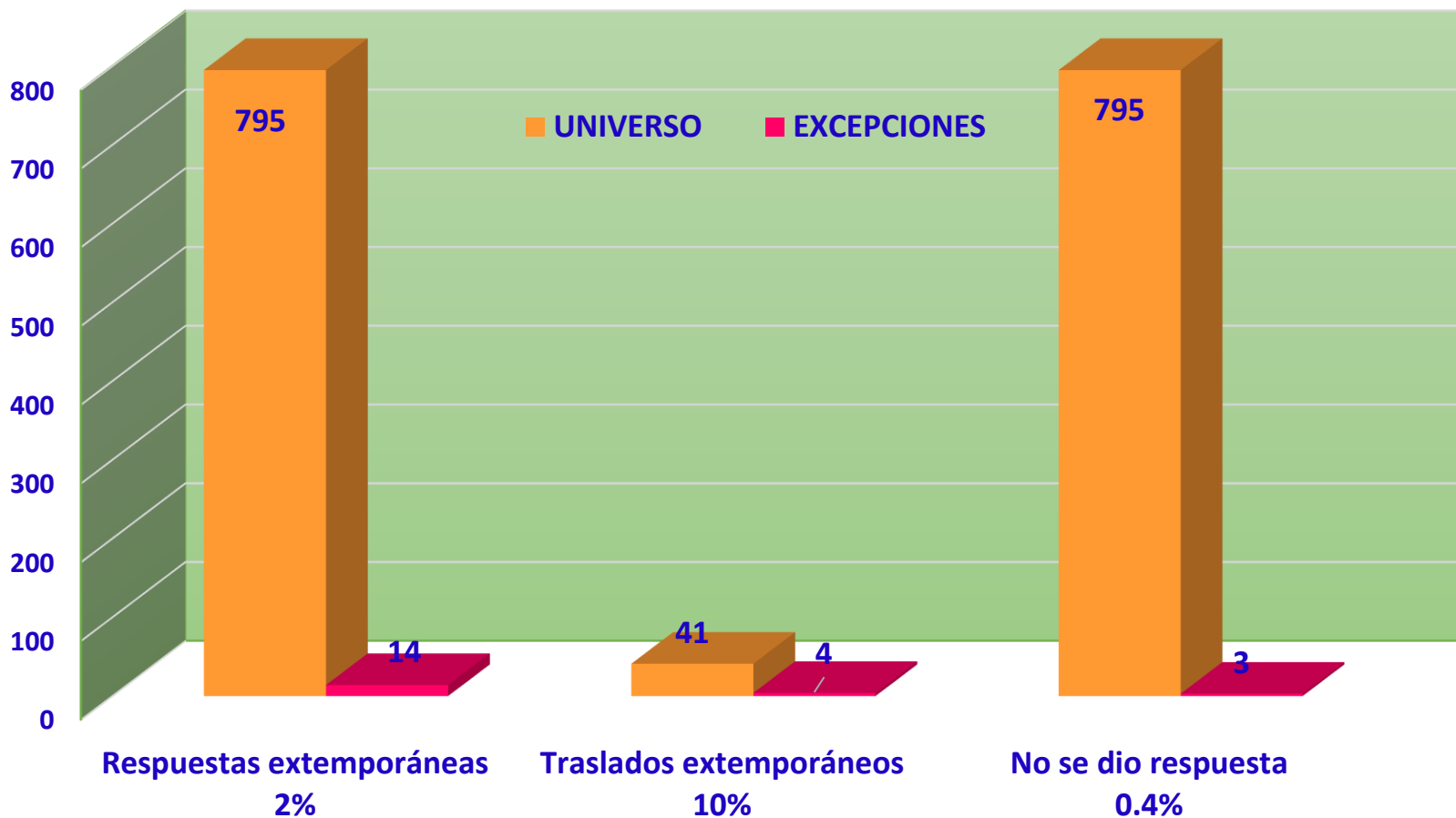
FORTALEZAS

- La UAE CRA en su página web cuenta con una pestaña denominada “*Servicio al Ciudadano*”, a través de la cual se puede acceder a la “*carta de trato digno*”, que contiene los compromisos, deberes, derechos y los canales disponibles para la atención al ciudadano, dando cumplimiento a lo señalado en la Ley 1437 de 2011 en su artículo 7º Numeral 5.
- La entidad en su página web cuenta con una pestaña denominada “*Servicio al Ciudadano*”, en la que se puede acceder al botón “*Registre aquí su Denuncia de corrupción*”, el cual permite presentar denuncias ante la entidad sobre presuntos actos de corrupción, de acuerdo a lo estipulado en de la Ley 1474 de 2011 en su artículo 76º inciso 3º.



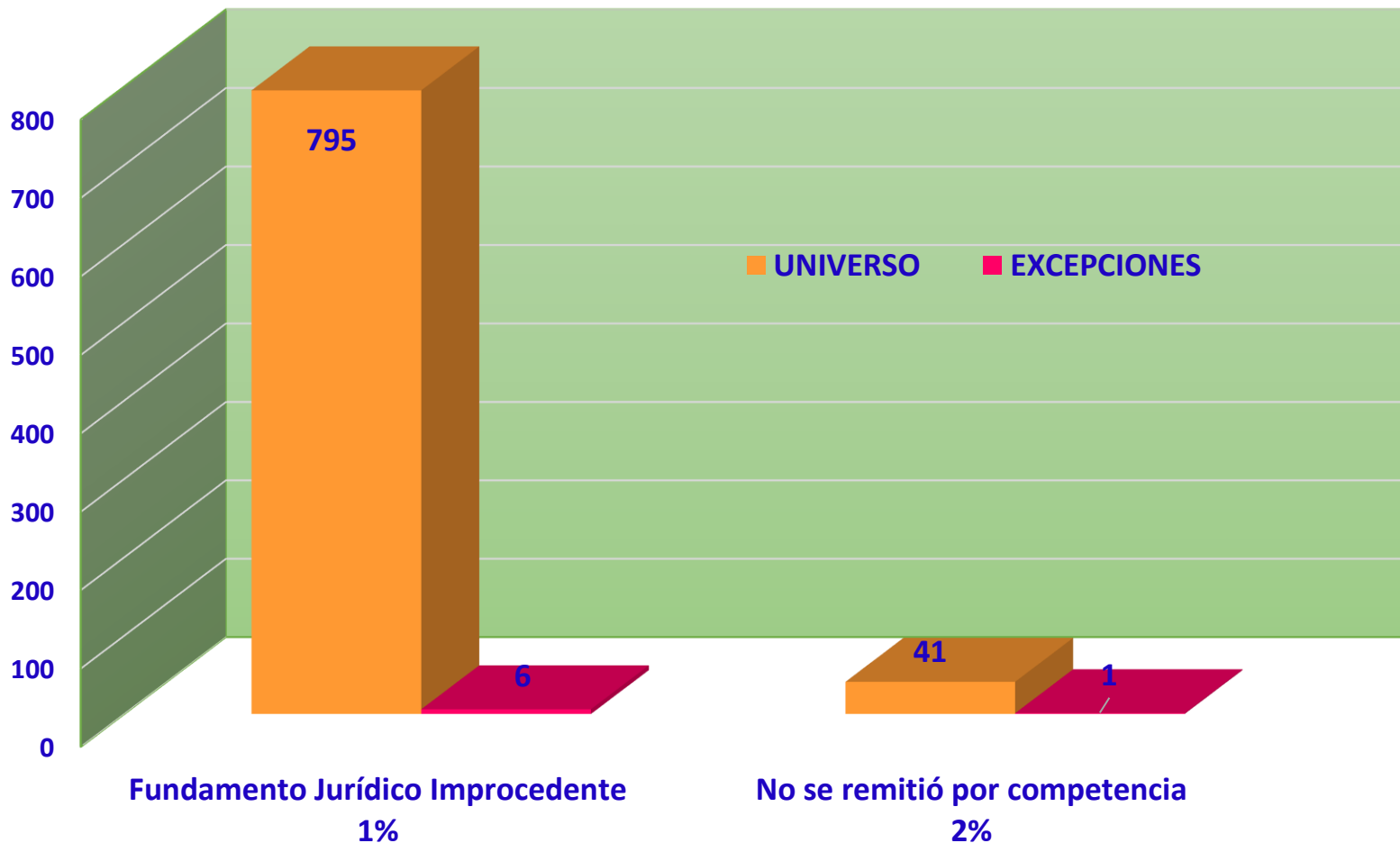


OBSERVACIONES- SEGUNDO SEMESTRE 2020



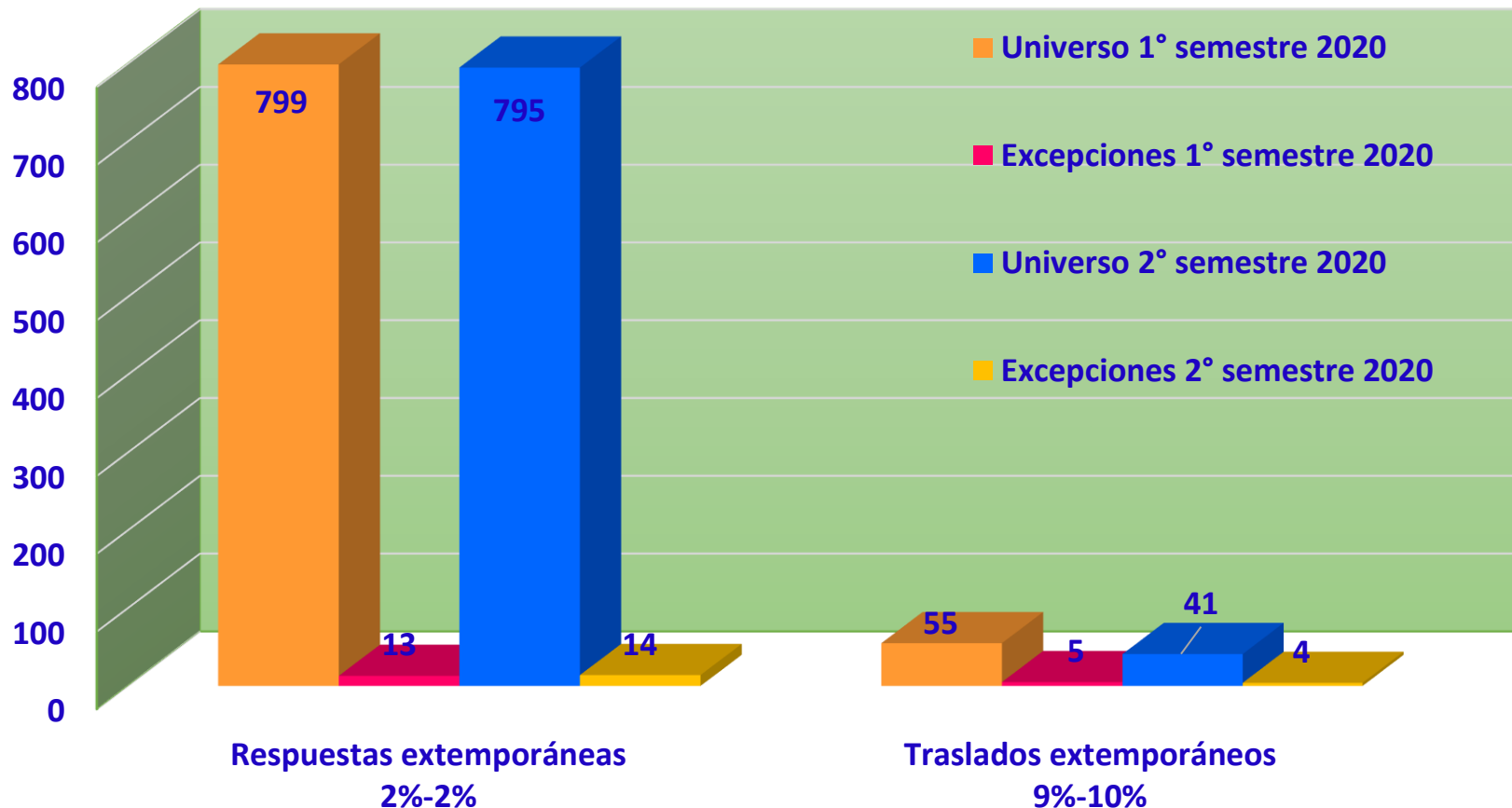


OBSERVACIONES- SEGUNDO SEMESTRE 2020



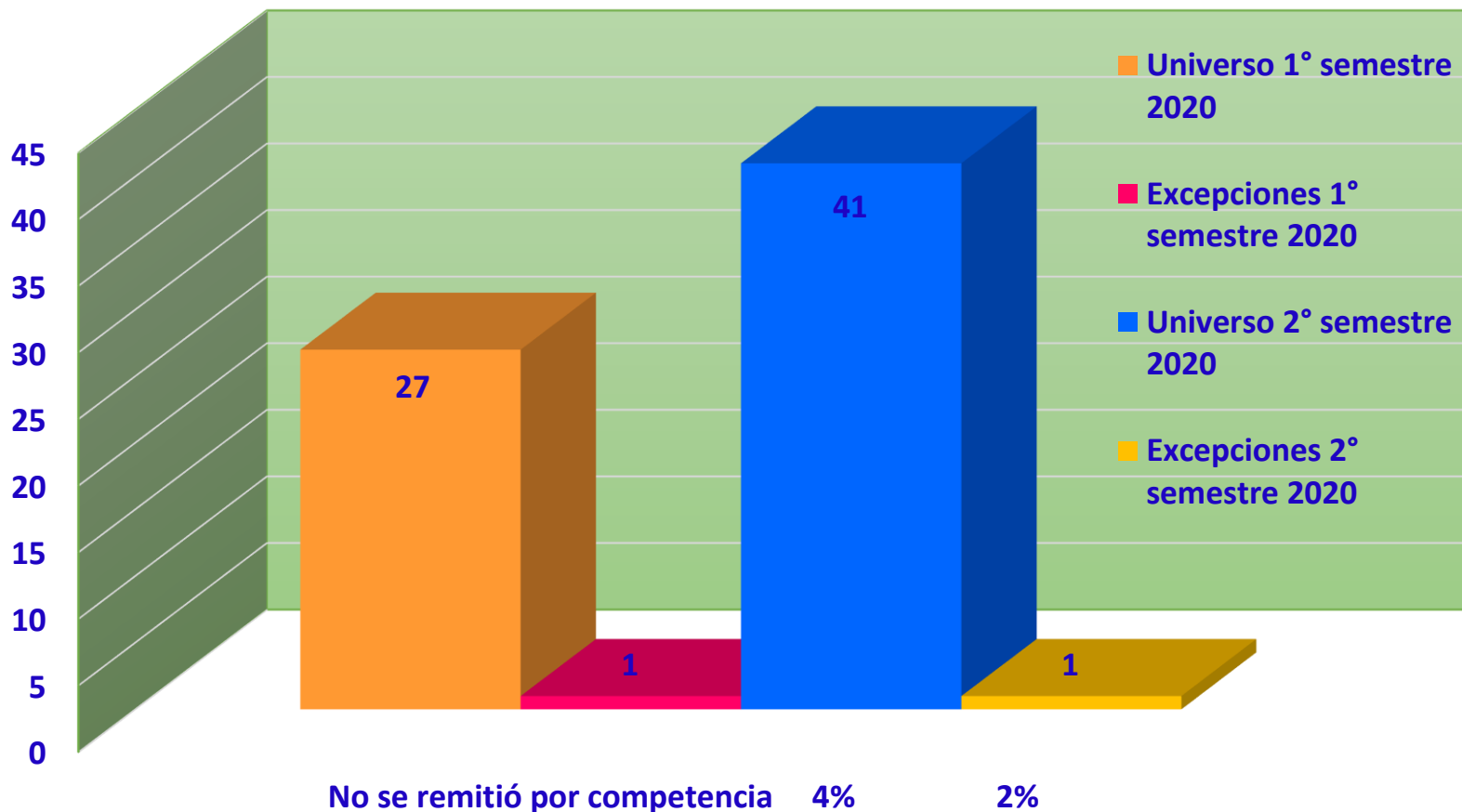


COMPARATIVO DE LAS OBSERVACIONES PRIMER Y SEGUNDO SEMESTRE 2020



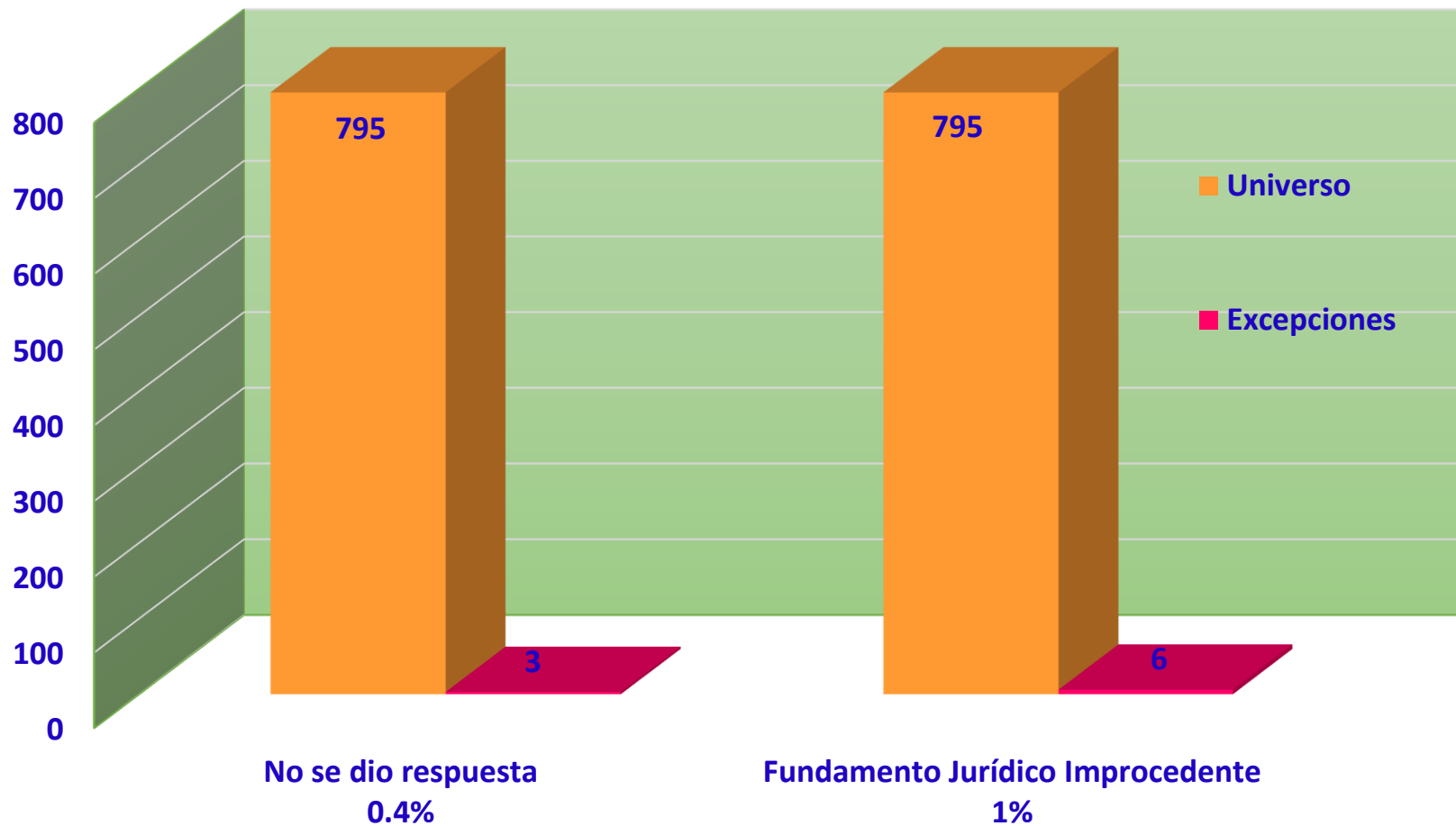


COMPARATIVO DE LAS OBSERVACIONES PRIMER Y SEGUNDO SEMESTRE 2020





OBSERVACIONES ADICIONALES SEGUNDO SEMESTRE 2020





OBSERVACIÓN

RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS DE LAS PQRS

En el análisis de las peticiones contestadas extemporáneamente, se evidenció que el 2% (14 de 795) fueron respondidas por fuera de los términos establecidos, así: 13 peticiones no atendieron los términos contemplados 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”*.

Así mismo dentro del porcentaje anteriormente expuesto, una (1) petición, no fue contestada dentro de los términos estipulados en el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020 en su artículo 5 que señala lo siguiente: *“Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así: Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.”*, subrayas fuera de texto, (ver anexo 1).





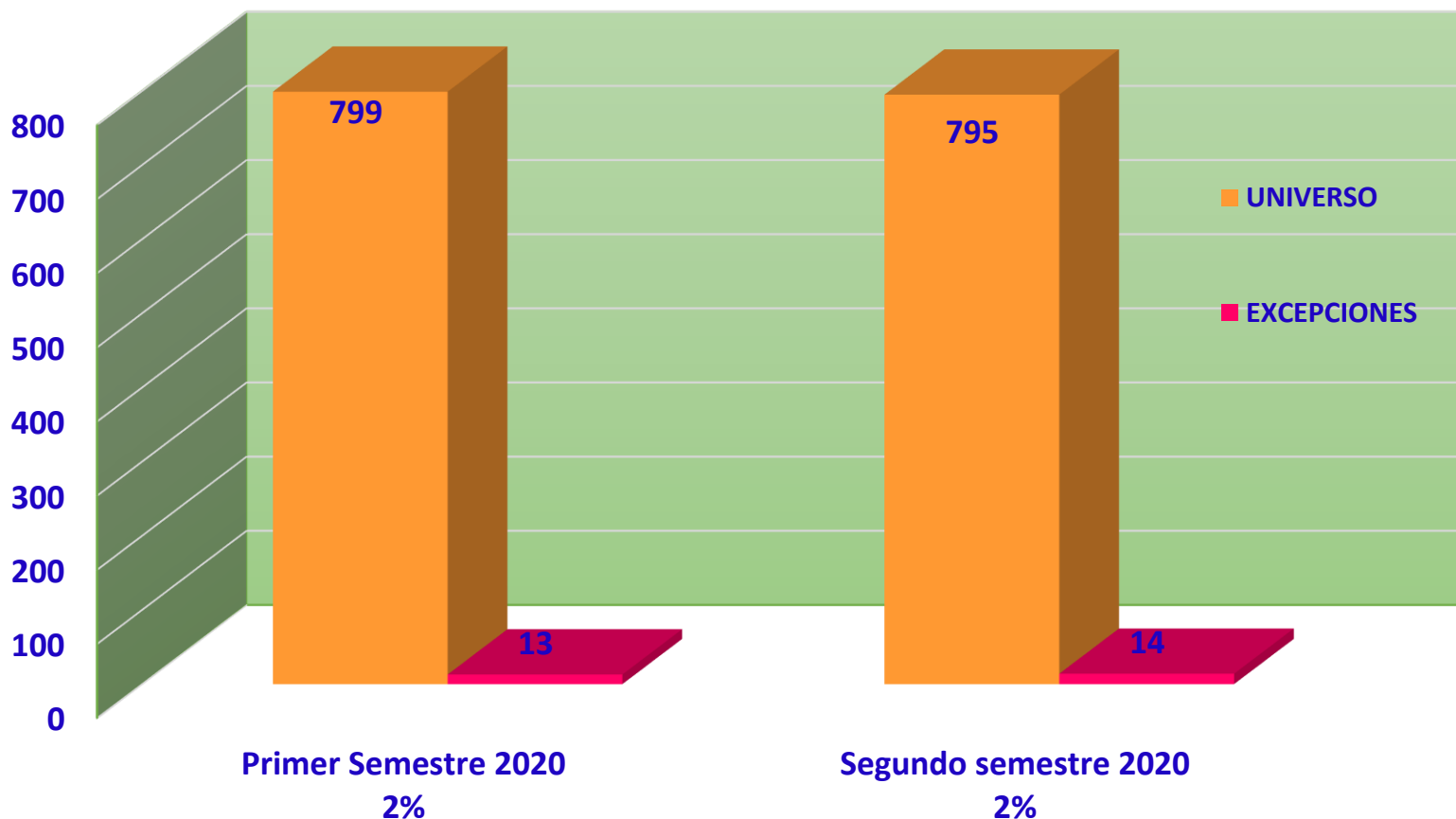
OBSERVACIÓN

RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS DE LAS PQRSD

Por lo anterior, se solicita a la administración de la entidad dar respuesta a los peticionarios dentro de los términos establecidos en la ley, para efectos de evitar riesgos legales en contra de la UAE CRA, conforme a las recomendaciones formuladas por este despacho en los informes de seguimiento de las vigencias 2016, 2017, 2018, 2019 y primer semestre de 2020.

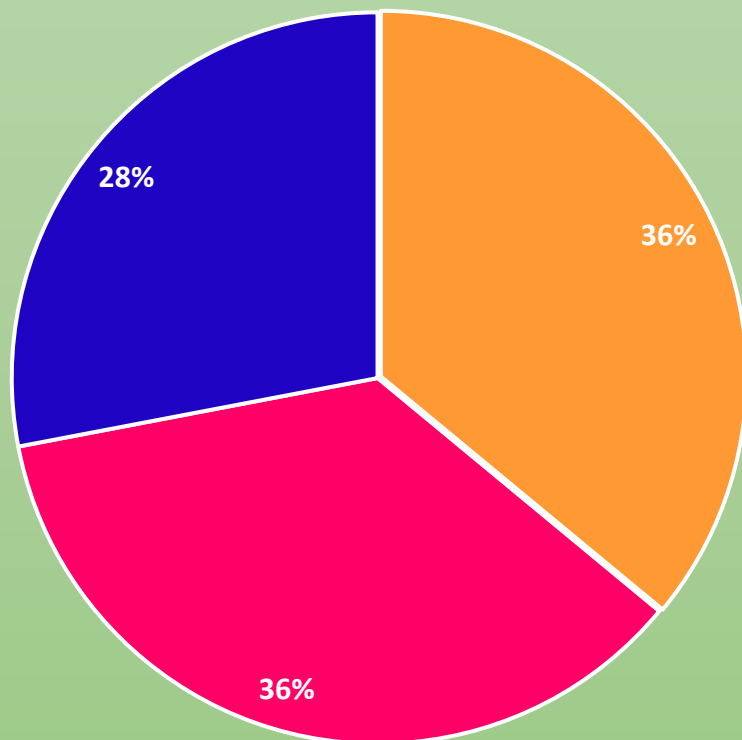


COMPARATIVO POR SEMESTRES DE LAS RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS DE LAS PQRSD





RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS POR DEPENDENCIAS SEGUNDO SEMESTRE 2020



■ Subdirección Administrativa y Financiera (5/14)

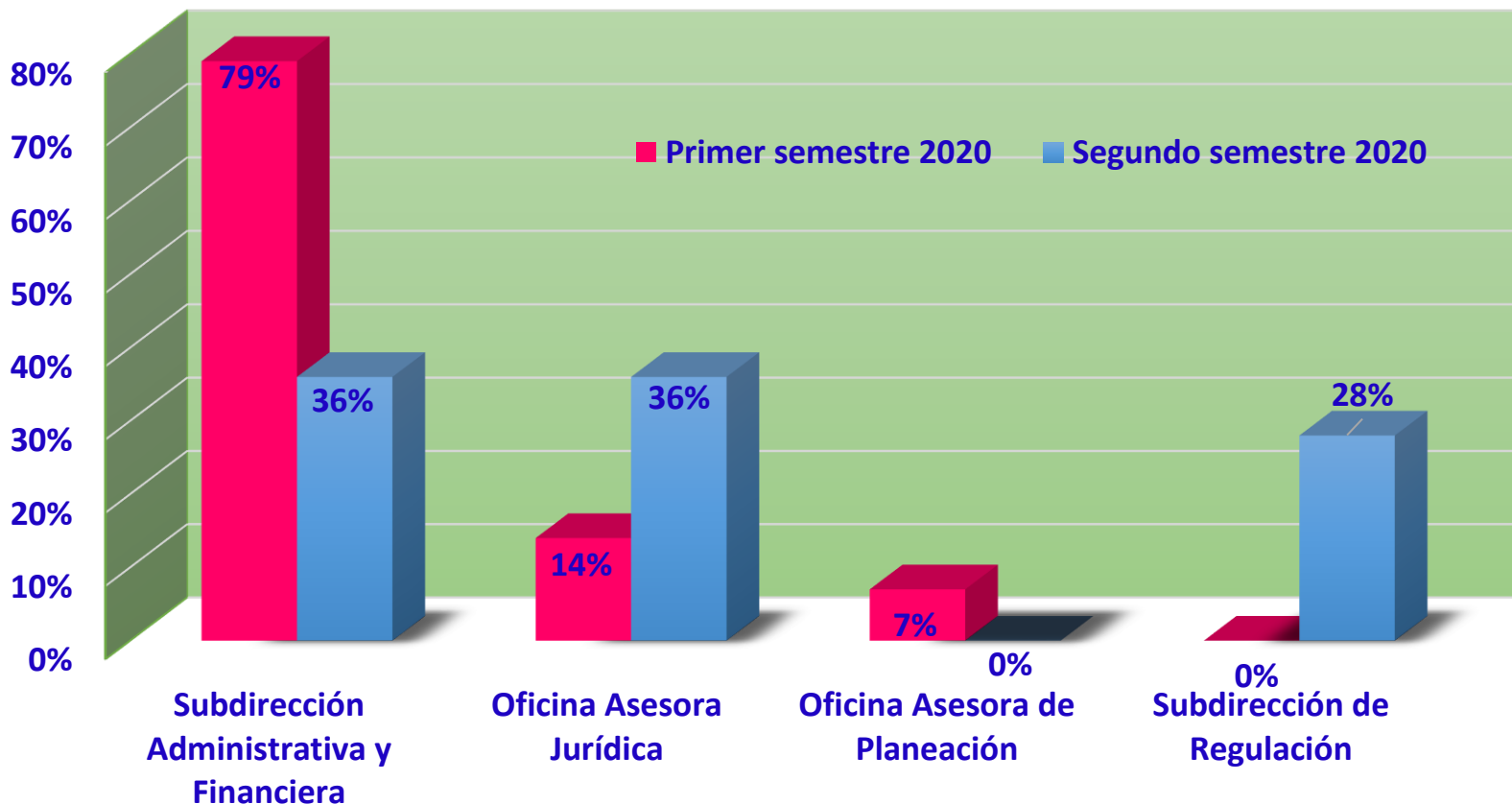
■ Oficina Asesora Jurídica (5/14)

■ Subdirección de Regulación (4/14)





COMPARATIVO POR SEMESTRES DE LAS RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS POR DEPENDENCIAS





COMENTARIOS A LA OBSERVACIÓN RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS DE LAS PQRSD

COMENTARIOS DE LA SUBDIRECCIÓN DE REGULACIÓN, remitidos vía correo electrónico de fecha 18 de noviembre de 2020: *“Consecutivo 5 del Anexo 1 del Informe. El derecho de petición N. 20203210057882, fue radicado el 21/05/2020 y enviado por esta subdirección a Dirección Ejecutiva el 25/06/2020; es decir, se contaba con 8 días hábiles para su vencimiento, tiempo considerable para su aprobación y respectiva comunicación”*.

COMENTARIOS DE LA UNIDAD DE CONTROL INTERNO:

Esta Unidad verifica los términos legales para dar respuesta a las peticiones de conformidad a lo establecido por la Ley 1755 de 2015 en su artículo 14, por lo anterior, solo se tiene en cuenta únicamente la fecha de entrega a los peticionarios a las cuales se les dio respuesta, y no las fechas internas que manejen las dependencias en el trámite de los mismos.





COMENTARIOS A LA OBSERVACIÓN RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS DE LAS PQRSD

COMENTARIOS DE LA SUBDIRECCIÓN DE REGULACIÓN, remitidos vía correo electrónico de fecha 18 de noviembre de 2020: *“Consecutivo 10 del Anexo 1 del Informe. El derecho de petición N. 20203210074542 corresponde a una solicitud de concepto sobre un estudio de costos y tarifas, el cual fue tramitado en el término legal de 30 días hábiles y no de 20 días como se relaciona en el informe; por tanto, se considera que se encuentra tramitado en el tiempo legal establecido”.*

COMENTARIOS DE LA UNIDAD DE CONTROL INTERNO:

El peticionario remite las precisiones, correcciones y aclaraciones sobre el concepto de estudio de costos emitido por la UAE CRA y la entidad en su respuesta le informa que ya se emitió concepto y no habrán más pronunciamientos sobre el mismo, por lo que no se trata de un concepto de estudio de costos sino de una solicitud de información conforme al tratamiento dado por la entidad en la respuesta al petente, el cual tiene un término de 20 días hábiles de conformidad a lo establecido en el Decreto 491 de 2020 en su artículo 5.





COMENTARIOS A LA OBSERVACIÓN RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS DE LAS PQRSD

COMENTARIOS DE LA SUBDIRECCIÓN DE REGULACIÓN, correspondiente al radicado No 20203210075942, remitidos vía correo electrónico de fecha 18 de noviembre de 2020: *“El derecho de petición N. 20203210074942, fue radicado el 23/07/2020 y enviado por esta subdirección a Dirección Ejecutiva el 24/08/2020; es decir, se contaba con 15 días hábiles para su vencimiento, tiempo considerable para su aprobación y respectiva comunicación. No obstante, se debe precisar que por equivocación se envió directamente al Director Ejecutivo y no a su asesora Kelly Acuña, como normalmente se procede. Al hacer seguimiento de su trámite, se evidenció dicha situación y se alertó a la Dirección Ejecutiva para que se continuará con su trámite”.*

COMENTARIOS DE LA UNIDAD DE CONTROL INTERNO: Esta Unidad verifica los términos legales para dar respuesta a las peticiones de conformidad a lo establecido por la Ley 1755 de 2015 en su artículo 14, por lo anterior, solo se tiene en cuenta únicamente la fecha de entrega a los peticionarios a las cuales se les dio respuesta, y no las fechas internas que manejen las dependencias en el trámite de los mismos.





COMENTARIOS A LA OBSERVACIÓN RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS DE LAS PQRSD

COMENTARIOS DE LA SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA al radicado N° 20203210069282 de fecha 1 de julio de 2020 y remitidos vía correo electrónico de fecha 27 de noviembre de 2020: *“Revisado el Sistema de Gestión Documental ORFEO, se evidencia que le fue asignado un término de respuesta de 38 días hábiles, en consecuencia, el plazo máximo para dar respuesta dentro del ORFEO era el 27 de agosto de 2020, y la respuesta fue enviada el día 18 de agosto de 2020. El término de respuesta se dio dentro del término legal. No se puede considerar como una respuesta extemporánea”.*

COMENTARIOS DE LA UNIDAD DE CONTROL INTERNO: En la solicitud requieren información a la entidad acerca de las operaciones recíprocas, las cuales son remitidas con corte 30 de junio de 2020 mediante correo electrónico de fecha 18 de agosto de 2020; así las cosas, al tratarse de una solicitud de información, el término contenido en el Decreto 491 de 2020 es de 20 días y no de 38 días como así se registro en Orfeo. Vale la pena aclarar, que los términos que revisa esta Unidad se encuentran basados en lo establecido por la Ley 1755 de 2015 en su artículo 14 y no por los términos que la entidad asigne en el Sistema de Gestión Documental Orfeo.





COMENTARIOS A LA OBSERVACIÓN RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS DE LAS PQRSD

COMENTARIOS DE LA SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA al radicado N° 20203210052202 de fecha 6 de mayo de 2020, remitidos vía correo electrónico de fecha 27 de noviembre de 2020: *“Tiene un término legal de 60 días calendario, la comunicación llegó el día 6 de mayo de 2020, y se le dio respuesta el 6 de julio de 2020, estando dentro del término legal. No se puede considerar como una respuesta extemporánea”.*

COMENTARIOS DE LA UNIDAD DE CONTROL INTERNO: Para el caso en cuestión relacionado con la solicitud de liquidación de contribución especial, tiene un término de 60 días calendario conforme a lo establecido en el Decreto 707 de 1995; por lo anterior esta solicitud al recibirse el día 6 de mayo de 2020 debió atenderse con plazo máximo el día 5 de julio del presente año.

COMENTARIOS DE LA SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA al radicado N° 20203210053682 de fecha 11 de mayo de 2020, remitidos vía correo electrónico de fecha 27 de noviembre de 2020: *“Revisado el Sistema de Gestión Documental ORFEO, se evidencia que le fue asignado un término de respuesta de 38 días hábiles, en consecuencia, el plazo máximo para dar respuesta dentro del ORFEO era el 8 de julio de 2020. El término de respuesta se dio dentro del término legal. No se puede considerar como una respuesta extemporánea”.*



COMENTARIOS A LA OBSERVACIÓN RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS DE LAS PQRSD

COMENTARIOS DE LA UNIDAD DE CONTROL INTERNO: En la solicitud el peticionario adjunta la documentación para la liquidación de la contribución especial; sin embargo, en la respuesta emitida por la entidad, se le indica que es necesario realizar el cargue de la información financiera con corte a 31 de diciembre de 2019.

Por lo anterior, la entidad debió requerir al petente dentro de los 10 días hábiles siguientes conforme a lo establecido en el artículo 17 de la ley 1755 de 2015 que señala lo siguiente: *“(...) cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, (...) requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes”*. Subrayas fuera de texto.

De igual forma, se reitera que esta Unidad contabiliza los términos de acuerdo a lo establecido en la Ley 1755 de 2015 en su artículo 14 y siguientes y no a lo términos asignados por la entidad en el Sistema de Gestión Documental Orfeo.





OBSERVACIÓN

TRASLADOS EXTEMPORÁNEOS

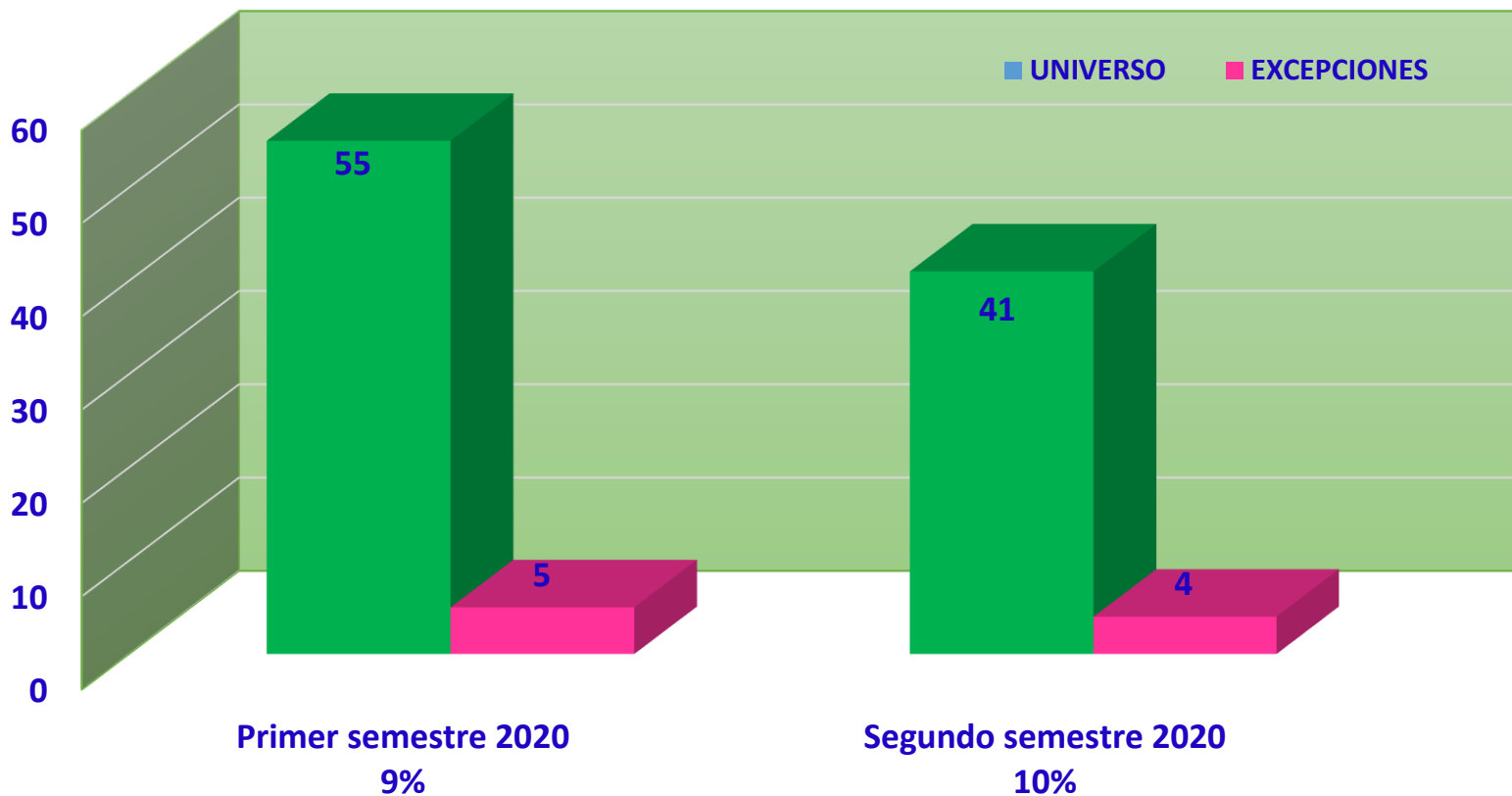
Dentro del seguimiento realizado, se evidenció que el 10% de los casos verificados en la muestra y que fueron trasladados por competencia a otras entidades (4 de 41), se realizaron de manera extemporánea sin observarse los términos contenidos en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 que señala lo siguiente: *“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, 2019 y primer semestre de 2020.





COMPARATIVO POR SEMESTRES DE LAS PQRSD TRASLADADAS EXTEMPORÁNEAMENTE





COMENTARIOS A LA OBSERVACIÓN TRASLADOS EXTEMPORÁNEOS

COMENTARIOS DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA al radicado N° 20203210096352 de fecha 29 de septiembre de 2020, remitidos mediante correo electrónico de fecha 26 de febrero de 2021: *“El radicado corresponde a aquellos en los que la intervención de la Oficina Asesora Jurídica se contrae a la suscripción de los oficios de traslado y respuesta al peticionario, sin desconocer la articulación que debe existir en el trabajo de las distintas dependencias de la entidad. Al observar el detalle del caso, se tiene que fue radicado el 29 de septiembre de 2020 y apenas el 7 de octubre es trasladado al Jefe de la Oficina Asesora Jurídica por parte de la Subdirectora de Regulación, de modo que no podría atribuirse a dicha dependencia su trámite extemporáneo”.*

Subdirección de Regulación	07-10-2020 13:58 PM		LISSETTE ALEXANDRA ESGUERRA RODRIGUEZ	Modificación del anexo No.2020321009635200002	LISSETTE ALEXANDRA ESGUERRA RODRIGUEZ
Subdirección de Regulación	07-10-2020 13:58 PM		LISSETTE ALEXANDRA ESGUERRA RODRIGUEZ	Modificación del anexo No.2020321009635200001	LISSETTE ALEXANDRA ESGUERRA RODRIGUEZ
Oficina Asesora Jurídica	07-10-2020 12:42 PM	Reasignación	CLAUDIA MARCELA GASPAR MOLINA	Para trámite gracias Liss	LISSETTE ALEXANDRA ESGUERRA RODRIGUEZ
Oficina Asesora Jurídica	07-10-2020 12:17 PM	Reasignación	JORGE ENRIQUE CARDOSO RODRIGUEZ	Aprobado para firma y radicar.	CLAUDIA MARCELA GASPAR MOLINA
Oficina Asesora Jurídica	07-10-2020 08:31 AM	Asignación TRD	LYDA FERNANDA SANABRIA HERNANDEZ	*Modificado TRD* DERECHOS DE PETICIÓN/Derechos de Petición/Solicitud de derecho de petici	LYDA FERNANDA SANABRIA HERNANDEZ
Subdirección de Regulación	07-10-2020 07:22 AM	Reasignación	YENNY PATRICIA SANCHEZ SANCHEZ jefe	Traslado para VoBo, gracias	JORGE ENRIQUE CARDOSO RODRIGUEZ
ACUEDUCTO	06-10-2020 20:36 PM	Reasignación	JAIME LUCIO DE LA TORRE	Aprobar para firma Urgente traslado a la OAJ.	YENNY PATRICIA SANCHEZ SANCHEZ jefe





COMENTARIOS A LA OBSERVACIÓN TRASLADOS EXTEMPORÁNEOS

COMENTARIOS DE LA UNIDAD DE CONTROL INTERNO:

Esta Unidad verifica los términos legales para dar respuesta a las peticiones de conformidad a lo establecido por la Ley 1755 de 2015 en su artículo 14, por lo anterior solo se tiene en cuenta únicamente la fecha de entrega a los peticionarios a los cuales se les dio respuesta y no el trámite surtido internamente para la gestión de las peticiones.

Adicional a lo anterior, se debe tener en cuenta que el memorando N° 20172010005893 del 16 de noviembre de 2017 emitido por la Dirección Ejecutiva, delega en cabeza de la Oficina Asesora Jurídica, el trámite y suscripción de los traslados y remisiones por competencia a otras entidades de las peticiones presentadas en la UAE CRA.





OBSERVACIÓN

NO SE DIO RESPUESTA AL PETICIONARIO

En el 0.4% de la muestra de las PQRSD (3 de 795) no se evidenció respuesta en el sistema ORFEO. Lo anterior, ya que el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 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”*

EXTRACTO DE LA SENTENCIA 951 DE 2014: *“(...) (iv) Notificación de la decisión: (...) “Esta obligación genera para la administración la responsabilidad de actuar con diligencia en aras de que su respuesta sea conocida. De esta manera fue reconocido en la sentencia T-372 de 1995 y reiterado por la sentencia T-477 de 2002, en donde se determinó que el derecho de petición se concreta en dos momentos sucesivos, ambos dependientes de la actividad del servidor público a quien se dirige la solicitud: “(i) el de la recepción y trámite de la misma, el cual implica el debido acceso de la persona a la administración para que esta considere el asunto que se le plantea, y (ii) el de la respuesta, cuyo ámbito trasciende el campo de la simple adopción de decisiones y se proyecta a la necesidad de llevarlas al conocimiento del solicitante (...)”*



OBSERVACIÓN

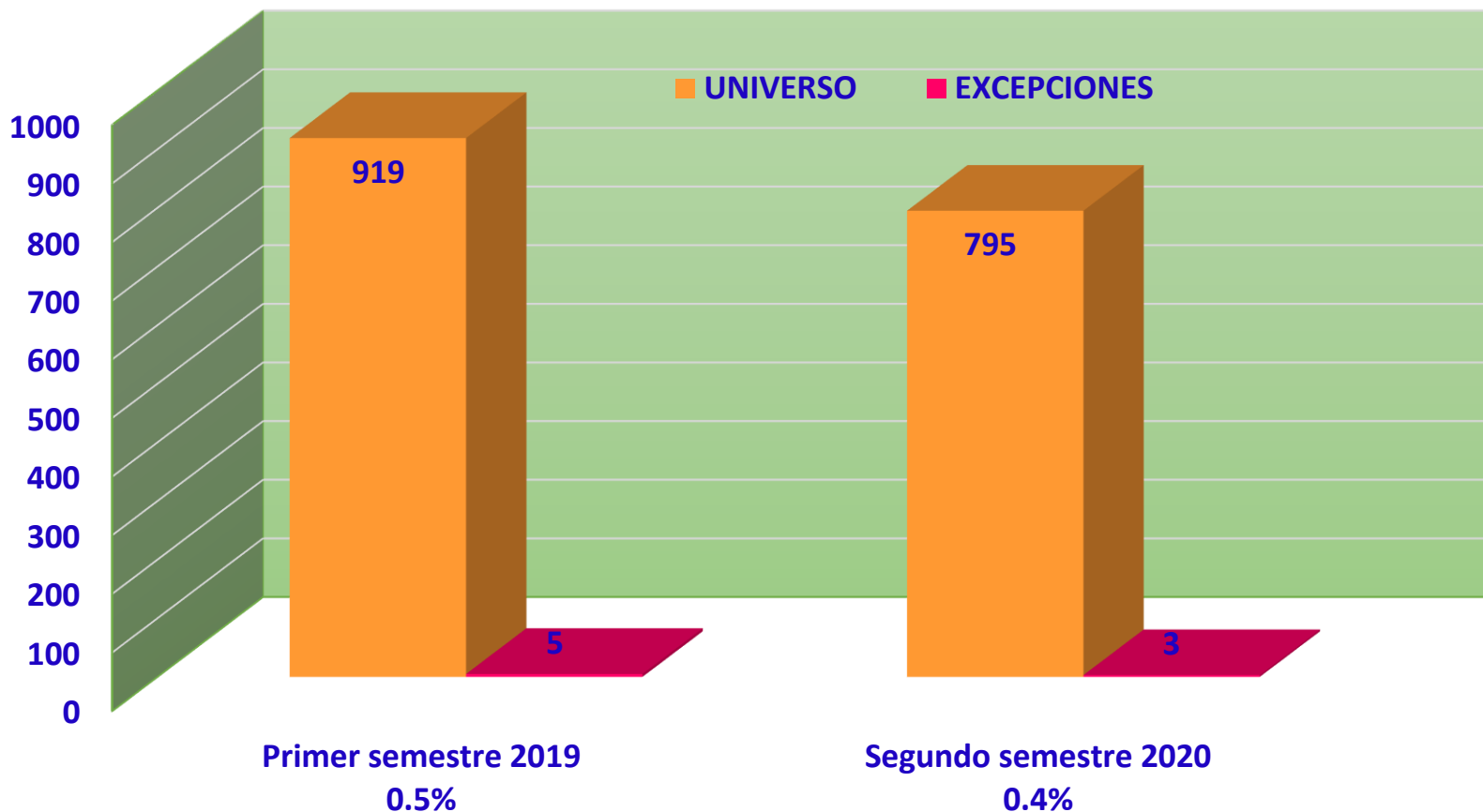
NO SE DIO RESPUESTA AL PETICIONARIO

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 así como darla a conocer al peticionario. De igual forma, cuando la entidad se haya pronunciado con anterioridad sobre el tema objeto de la solicitud, es necesario dar respuesta a dicha solicitud reiterativa con base en lo preceptuado en la Ley 1755 de 2015 artículo 19, a fin de evitar una posible vulneración del derecho fundamental de petición contenido en la Constitución Política de Colombia (ver anexo 3).

Es preciso señalar que esta observación se realizó por parte de esta Unidad en el seguimiento de las vigencias 2018 y 2019.



COMPARATIVO POR SEMESTRES DE LAS PQRSD NO SE DIO RESPUESTA AL PETICIONARIO





COMENTARIOS A LA OBSERVACIÓN NO SE DIO RESPUESTA AL PETICIONARIO

COMENTARIOS DE LA SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA, correspondiente al radicado No 20203210071952 del 9 de julio de 2020, remitidos vía correo electrónico de fecha 27 de noviembre de 2020: *“Mediante radicado CRA 20200200095141 del 14 de julio de 2020, se solicitó a los Corredores de Seguros JAURGU, el estado del trámite de la peticionaria. De ésta comunicación se remitió copia a la peticionaria y a la fecha se encuentra cerrado el trámite”.*

COMENTARIOS DE LA UNIDAD DE CONTROL INTERNO: Si bien se le remitió copia a la peticionaria de la solicitud de la entidad al corredor de seguros, dicho trámite no es una respuesta para la peticionaria, toda vez que la entidad debió con base en el párrafo del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, informar a la peticionaria sobre la indagación al corredor de seguros y señalar el plazo razonable en el que se daría su respuesta y una vez obtenida la información solicitada, proceder dentro del plazo establecido para ello a dar respuesta a la solicitante, para así dar cumplimiento a lo establecido por la Ley.



OBSERVACIÓN FUNDAMENTO JURÍDICO IMPROCEDENTE

En el 1% de la muestra de las PQRSD (6 de 975), se evidenció que en las respuestas emitidas por esta entidad a las mismas, fueron requeridos para aclarar o ampliar la información con base en lo preceptuado por el artículo 17 de la Ley 1755 de 2015, que obedece a los casos en que la documentación y/o información esté incompleta; sin embargo el artículo que trata sobre la aclaración de las peticiones cuando no se comprenda su finalidad es el 19 ibídem, (ver anexo 4).

Lo anterior, de acuerdo a lo establecido en el artículo 19 de la Ley 1755 de 2015 que señala lo siguiente: *“Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas. Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. **Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. (...)**”*, negrillas fuera de texto.





OBSERVACIÓN FUNDAMENTO JURÍDICO IMPROCEDENTE

Adicionalmente, hay que tener en cuenta que los términos descritos en ambos articulados son diferentes, ya que en artículo 17 es de un (1) mes y en el artículo 19 de 10 días hábiles, lo que significa que al otorgársele más tiempo (1 mes) al peticionario en estos 4 casos, frente a las demás peticiones en las cuales efectivamente se les requiere la aclaración o ampliación de la información en 10 días hábiles, se estaría contraviniendo el principio constitucional de igualdad a los demás petentes, toda vez que no tendrían los mismos términos para aclarar y/o ampliar la información respectiva.

Así las cosas se solicita a la administración de la entidad, a velar porque este principio fundamental se cumpla a cabalidad en todas las respuestas que brinden a sus solicitudes, en aras de no incurrir en una posible vulneración al derecho fundamental de igualdad, profesado en la Constitución Política de Colombia. Cabe resaltar, que esta observación ya se había realizado por parte de esta Unidad en el informe de seguimiento del segundo semestre de la vigencia 2019.





OBSERVACIÓN

NO SE REMITIÓ POR COMPETENCIA

En el 2% (1 de 41) de las peticiones revisadas en este seguimiento, no se realizó el traslado correspondiente pese a haber sido radicada ante esta entidad y 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 5).

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 NO SE REMITIÓ POR COMPETENCIA

SENTENCIA 951 DE 2014

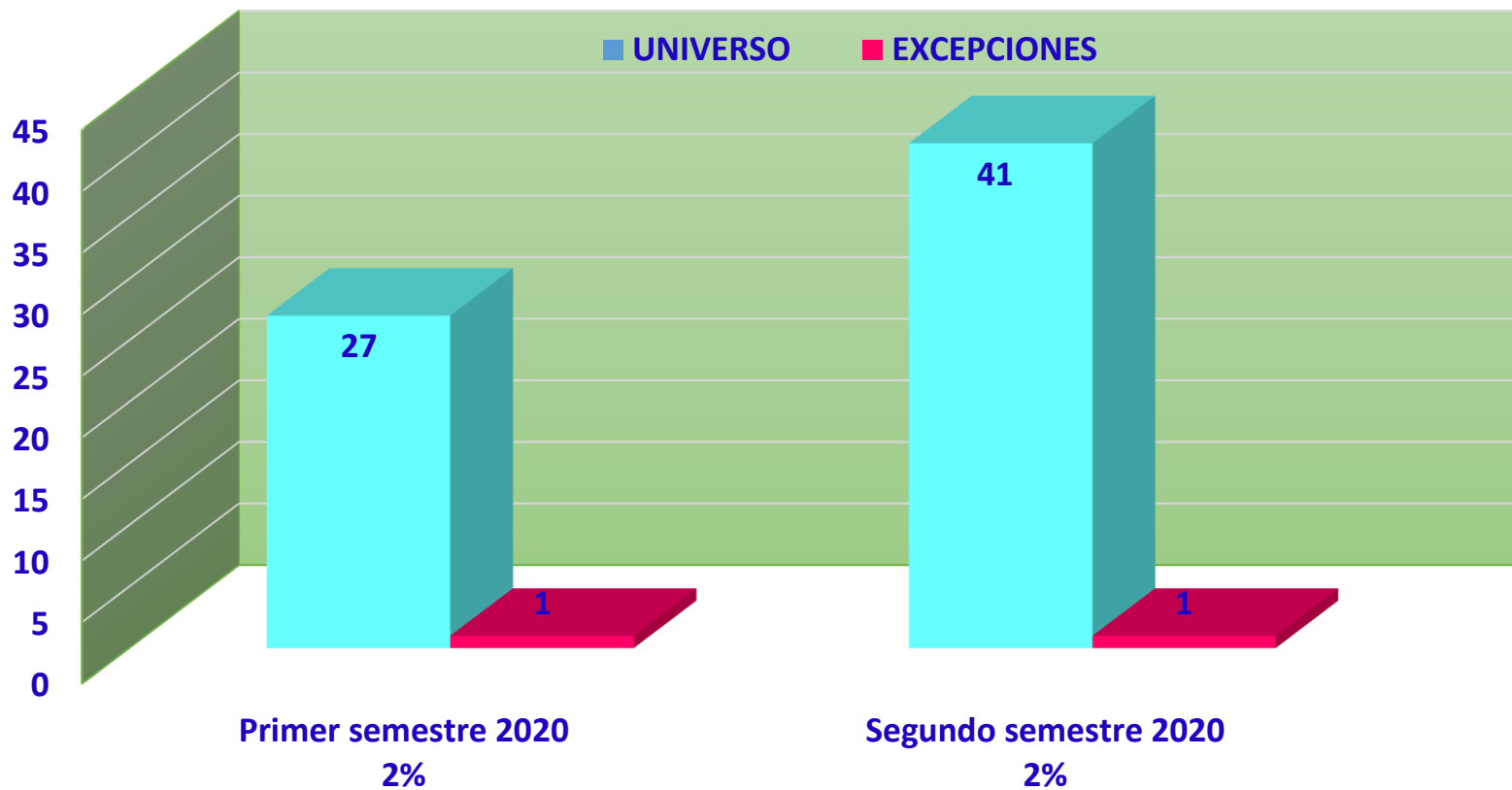
“(...) Incluso, esta Corporación ha precisado que la falta de competencia de una autoridad para desatar un asunto no sirve de sustento para desatender un derecho de petición. En esos eventos, la administración deberá fundamentar la carencia de competencia, remitir a la entidad que tiene la potestad para 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 se realizó en el segundo semestre de 2017 y en las vigencias 2018 y 2019.





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





ANEXOS





RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS

ANEXO 1

N° DEL RADICADO	FECHA DE ENTREGA DE RESPUESTA	DÍAS EXTEMPORÁNEOS	TÉRMINO LEGAL	DEPENDENCIA
1.- 20203210069282 del 1/7/2020	18/8/2020	11 días	20 días	Subdirección Administrativa y Financiera
2.- 20203210076862 del 28/7/2020	5/8/2020	1 día	5 días	Oficina Asesora Jurídica
3.- 20203210081192 del 12/8/2020	21/8/2020	1 día	5 días	
4.- 20203210057882 del 21/5/2020	7/7/2020	1 día	30 días	Subdirección de Regulación





RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS

ANEXO 1

N° DEL RADICADO	FECHA DE ENTREGA DE RESPUESTA	DÍAS EXTEMPORÁNEOS	TÉRMINO LEGAL	DEPENDENCIA
5.-20203210052202 del 6/5/2020	6/7/2020	1 día	60 días calendario	Subdirección Administrativa y Financiera
6.- 20203210053682 del 11/5/2020	9/7/2020	19 días	20 días	
7.- 20203210058472 del 22/5/2020	24/7/2020	3 días	60 días calendario	
8.- 20203210058512 del 22/5/2020	24/7/2020	3 días	60 días calendario	





RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS

ANEXO 1

N° DEL RADICADO	FECHA DE ENTREGA DE RESPUESTA	DÍAS EXTEMPORÁNEOS	TÉRMINO LEGAL	DEPENDENCIA
9.- 20203210074542 del 17/7/2020	31/8/2020	8 días	20 días	Subdirección de Regulación
10.- 20203210075942 del 23/7/2020	16/9/2020	2 días	35 días	
11.- 20203210111252 del 23/11/2020	25/01/2021	21 días	20 días	
12.- 20203210108072 del 10/11/2020	17/12/2020	20 días	5 días	Oficina Asesora Jurídica





RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS

ANEXO 1

N° DEL RADICADO	FECHA DE ENTREGA DE RESPUESTA	DÍAS EXTEMPORÁNEOS	TÉRMINO LEGAL	DEPENDENCIA
13.- 20203210096352 del 29/9/2020	8/10/2020	2 días	5 días	Oficina Asesora Jurídica
14.- 20203210106672 del 5/11/2020	13/11/2020	1 día	5 días	





TRASLADOS EXTEMPORÁNEOS

ANEXO 2

N° DEL RADICADO	FECHA DE ENTREGA DE RESPUESTA	DÍAS EXTEMPORÁNEOS	DEPENDENCIA	ÁREA QUE GESTIONÓ EL TRASLADO
1.- 20203210081192 del 12/8/2020	21/8/2020	1 día	Oficina Asesora Jurídica	Subdirección de Regulación
2.- 20203210076862 del 28/7/2020	5/8/2020	1 día		
3.- 20203210108072 del 10/11/2020	17/12/2020	20 días		
4.- 20203210096352 del 29/9/2020	8/10/2020	2 días	Oficina Asesora Jurídica	Subdirección de Regulación



NO SE DIO RESPUESTA AL PETICIONARIO

ANEXO 3

N° DEL RADICADO	ASUNTO	DEPENDENCIA
1.- 20203210071952 del 9/7/2020	Solicitud de información acerca del trámite de uso de la Póliza de Responsabilidad Civil de Servidores Públicos solicitada.	Subdirección Administrativa y Financiera
2.- 20203210114202 del 2/12/2020	Hemos recibidos dos pagos, que hacen un total de 256.278.851,30 COP, y el monto de la FA es de 258,702,892.30 COP, podrían confirmarnos si tienen alguna retención y enviarnos el soporte para poder aplicarlo?	
3.- 20203210105722 del 3/11/2020	Solicitud de liquidación definitiva de la contribución especial 2020.	Subdirección Administrativa y Financiera



FUNDAMENTO JURÍDICO IMPROCEDENTE ANEXO 4

N° RADICADO	DEPENDENCIA	OBSERVACIONES DE CONTROL INTERNO
1.- 20203210069602 del 2/7/2020	Subdirección Administrativa y Financiera	En la petición se solicitan los datos de las personas encargadas de los servicios públicos y la entidad en su respuesta solicitan que aclare el requerimiento, en atención a lo ordenado por el artículo 17 del CPACA, el cual hace alusión a las peticiones incompletas. Sin embargo, la entidad debió citar el artículo 19 ibídem, que señala lo siguiente: “(...) Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes (...) ”. Negrillas fuera de texto.



FUNDAMENTO JURÍDICO IMPROCEDENTE ANEXO 4

N° RADICADO	DEPENDENCIA	OBSERVACIONES DE CONTROL INTERNO
2.- 2020321009183 del 11/9/2020	Subdirección Administrativa y Financiera	En la petición se solicita la cancelación del RUPS y la entidad en su respuesta solicitan que aclare o amplíe la información, de acuerdo a lo estipulado por el artículo 17 del CPACA, el cual hace alusión a las peticiones incompletas. Sin embargo, la entidad debió citar el artículo 19 ibídem, que señala lo siguiente: “(...) <i>Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes (...)</i> ”. Negrillas fuera de texto.





FUNDAMENTO JURÍDICO IMPROCEDENTE ANEXO 4

N° RADICADO	DEPENDENCIA	OBSERVACIONES DE CONTROL INTERNO
3.- 20203210092472 del 14/9/2020	Subdirección Administrativa y Financiera	En la petición se solicita la cancelación del RUPS y la entidad en su respuesta solicitan que aclare o amplíe la información, de acuerdo a lo estipulado por el artículo 17 del CPACA, el cual hace alusión a las peticiones incompletas. Sin embargo, la entidad debió citar el artículo 19 ibídem, que señala lo siguiente: “(...) <i>Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes (...)</i> ”. Negrillas fuera de texto.



FUNDAMENTO JURÍDICO IMPROCEDENTE ANEXO 4

N° RADICADO	DEPENDENCIA	OBSERVACIONES DE CONTROL INTERNO
4.- 20203210093532 del 17/9/2020	Subdirección Administrativa y Financiera	En la petición se solicita la cancelación del RUPS y la entidad en su respuesta solicitan que aclare o amplíe la información, de acuerdo a lo estipulado por el artículo 17 del CPACA, el cual hace alusión a las peticiones incompletas. Sin embargo, la entidad debió citar el artículo 19 ibídem, que señala lo siguiente: “(...) <i>Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes (...)</i> ”. Negrillas fuera de texto.





FUNDAMENTO JURÍDICO IMPROCEDENTE ANEXO 4

N° RADICADO	DEPENDENCIA	OBSERVACIONES DE CONTROL INTERNO
5.- 20203210102112 del 20/10/2020	Subdirección Administrativa y Financiera	En la petición se solicita la cancelación del RUPS y la entidad en su respuesta solicitan que aclare o amplíe la información, de acuerdo a lo estipulado por el artículo 17 del CPACA, el cual hace alusión a las peticiones incompletas. Sin embargo, la entidad debió citar el artículo 19 ibídem, que señala lo siguiente: “(...) <i>Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes (...)</i> ”. Negrillas fuera de texto.



FUNDAMENTO JURÍDICO IMPROCEDENTE ANEXO 4

N° RADICADO	DEPENDENCIA	OBSERVACIONES DE CONTROL INTERNO
6.- 20203210113832 del 2/12/2020	Subdirección Administrativa y Financiera	En la petición se solicita la cancelación del RUPS y la entidad en su respuesta solicitan que aclare o amplíe la información, de acuerdo a lo estipulado por el artículo 17 del CPACA, el cual hace alusión a las peticiones incompletas. Sin embargo, la entidad debió citar el artículo 19 ibídem, que señala lo siguiente: “(...) <i>Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes (...)</i> ”. Negrillas fuera de texto.





NO SE REMITIÓ POR COMPETENCIA

ANEXO 5

N° DEL RADICADO	ASUNTO	AUTORIDAD A LA CUAL SE DEBIÓ TRASLADAR	DEPENDENCIA
1.- 20203210103502 del 26/10/2020	Consulta catalogo de clasificación presupuestal para entidades territoriales y sus descentralizadas	Ministerio de Hacienda y Crédito Público	Subdirección Administrativa y Financiera



La vivienda y el agua
son de todos

Minvivienda

MUCHAS GRACIAS POR SU ATENCIÓN



www.cra.gov.co



correo@cra.gov.co



4873820



018000517565

Síguenos en:



Comisión de Regulación CRA



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



[linkedin.com/company/cracolombia](https://www.linkedin.com/company/cracolombia)



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



Comisión
de Regulación
de Agua Potable y
Saneamiento Básico