



MINISTERIO DE VIVIENDA,
CIUDAD Y TERRITORIO

INFORME DEFINITIVO DE LA EVALUACIÓN DEL PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO

PRIMER SEMESTRE DE 2022

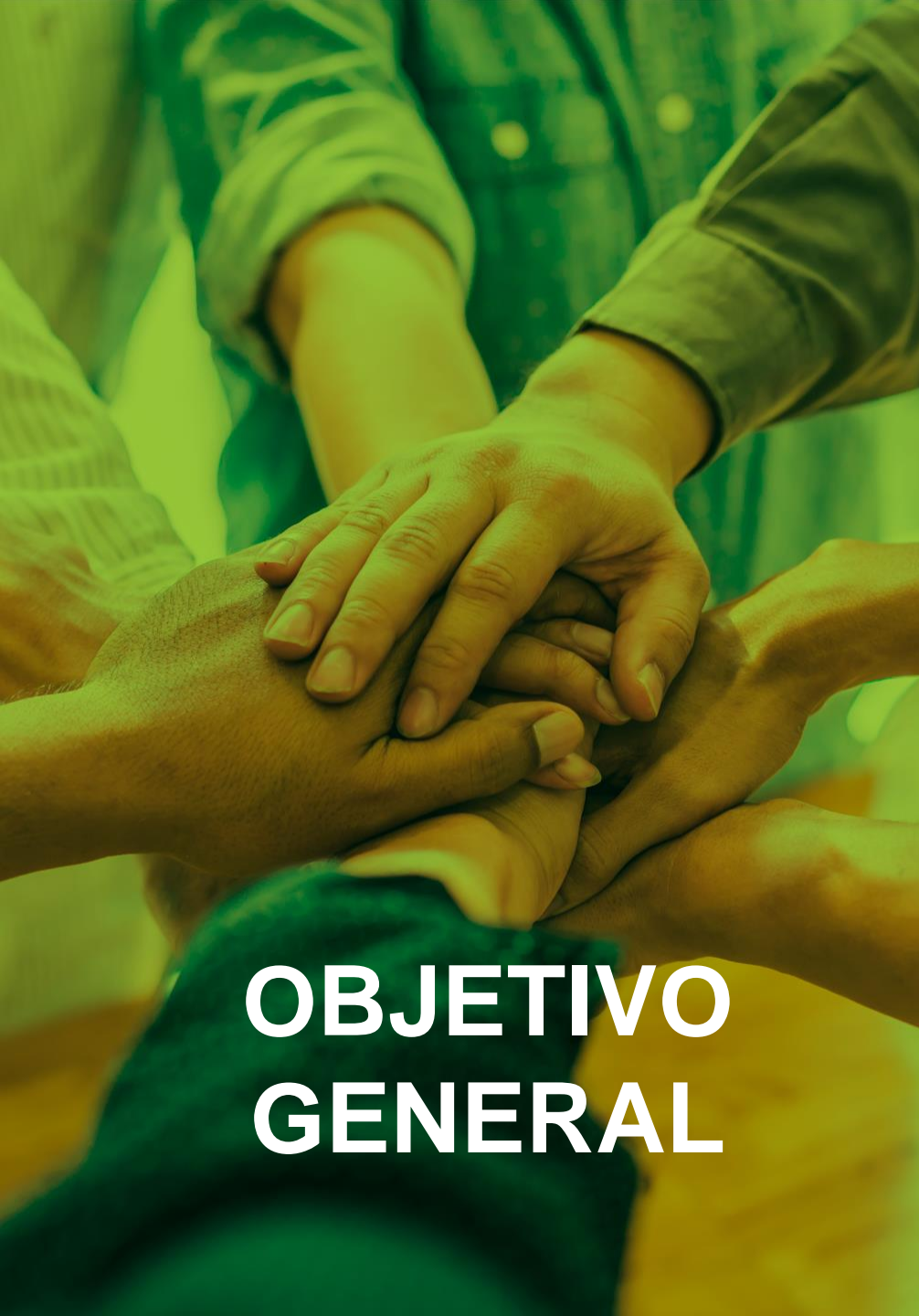
UNIDAD DE CONTROL INTERNO

23 de agosto de 2022



Comisión
de Regulación
de Agua Potable y
Saneamiento Básico





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, el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020, la Ley 2207 del 17 de mayo de 2022, así como del 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, 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”* y la Ley 2207 del 17 de mayo de 2022.
- 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

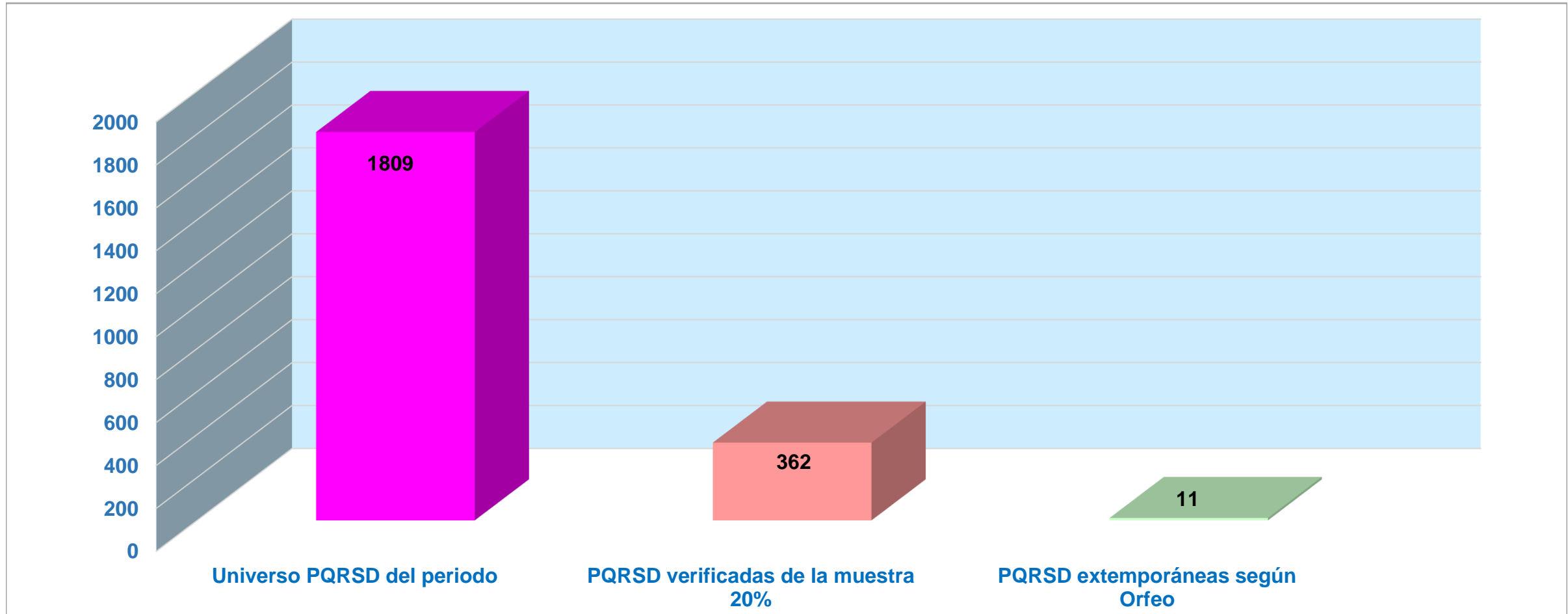
El universo de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias para el periodo comprendido entre el 1º de enero y el 30 de junio de 2022 fue de 1.809. La selección del seguimiento correspondió al 20% del universo para un total de 362 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias tomadas como muestra del ejercicio.

El universo de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias extemporáneas del primer semestre de 2022 según el sistema ORFEO fue de 11, muestra sobre la que se verificó el oportuno cumplimiento de los términos legales.

Por lo anterior, la muestra de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias para el periodo verificado fue de 373.



ALCANCE Y SELECCIÓN DE LA MUESTRA





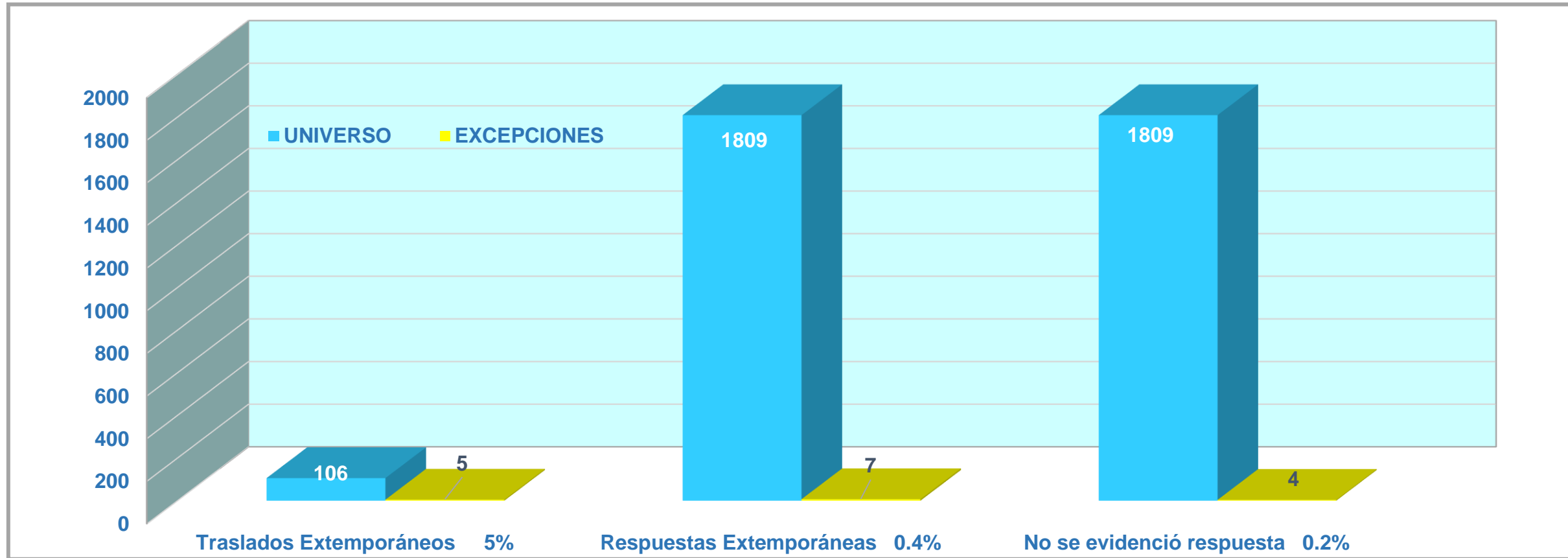
FORTALEZAS

La entidad cuenta en su página web con un menú desplegable denominado “*Atención y servicios a la ciudadanía*”, el cual contiene una lista con los siguientes títulos:

- “*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 artículo 7º, numeral 5.
- “*Registre aquí sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias*”, permitiendo el fácil acceso de la ciudadanía, de conformidad a lo establecido en la Ley 1474 de 2011 en su artículo 76 inciso 2º.
- “*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 la Ley 1474 de 2011 en su artículo 76 inciso 3º.
- En atención a la emergencia sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social mediante Decreto N° 418 del 18 de marzo de 2020 y ampliada mediante el Decreto N° 655 de fecha 28 de abril de 2022 hasta el 30 de junio de ese mismo año, se suspendió temporalmente la atención al público de manera presencial, por lo que la UAE CRA habilitó 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 1º de abril de 2020 en su artículo 1º.

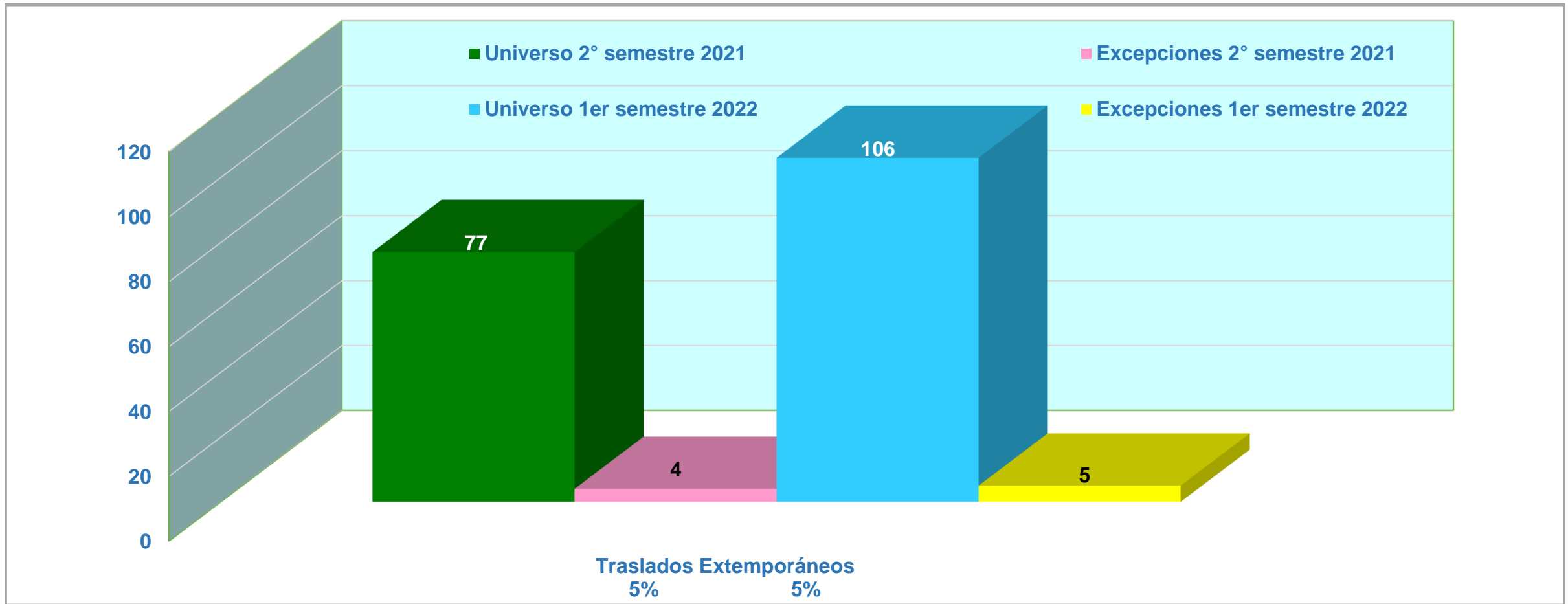


OBSERVACIONES DEL SEGUIMIENTO PRIMER SEMESTRE DE 2022



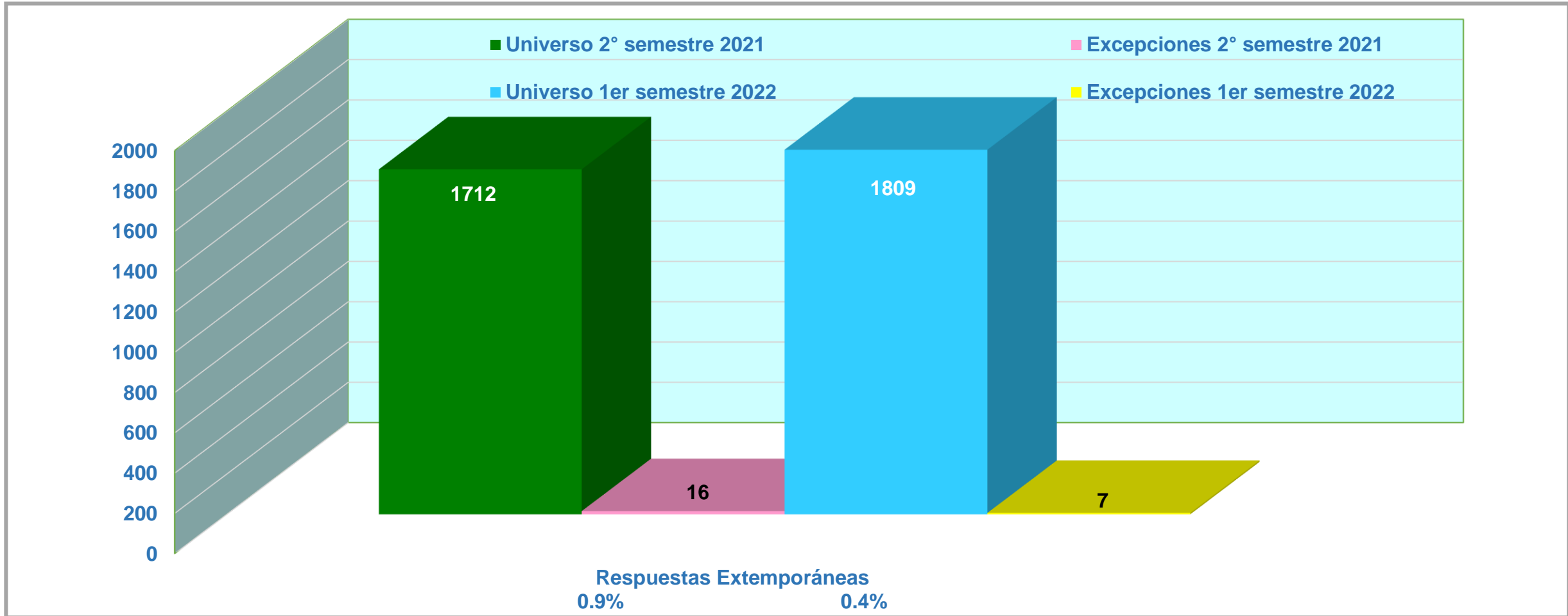


COMPARATIVO DE LAS OBSERVACIONES SEGUNDO SEMESTRE 2021 Y PRIMER SEMESTRE 2022



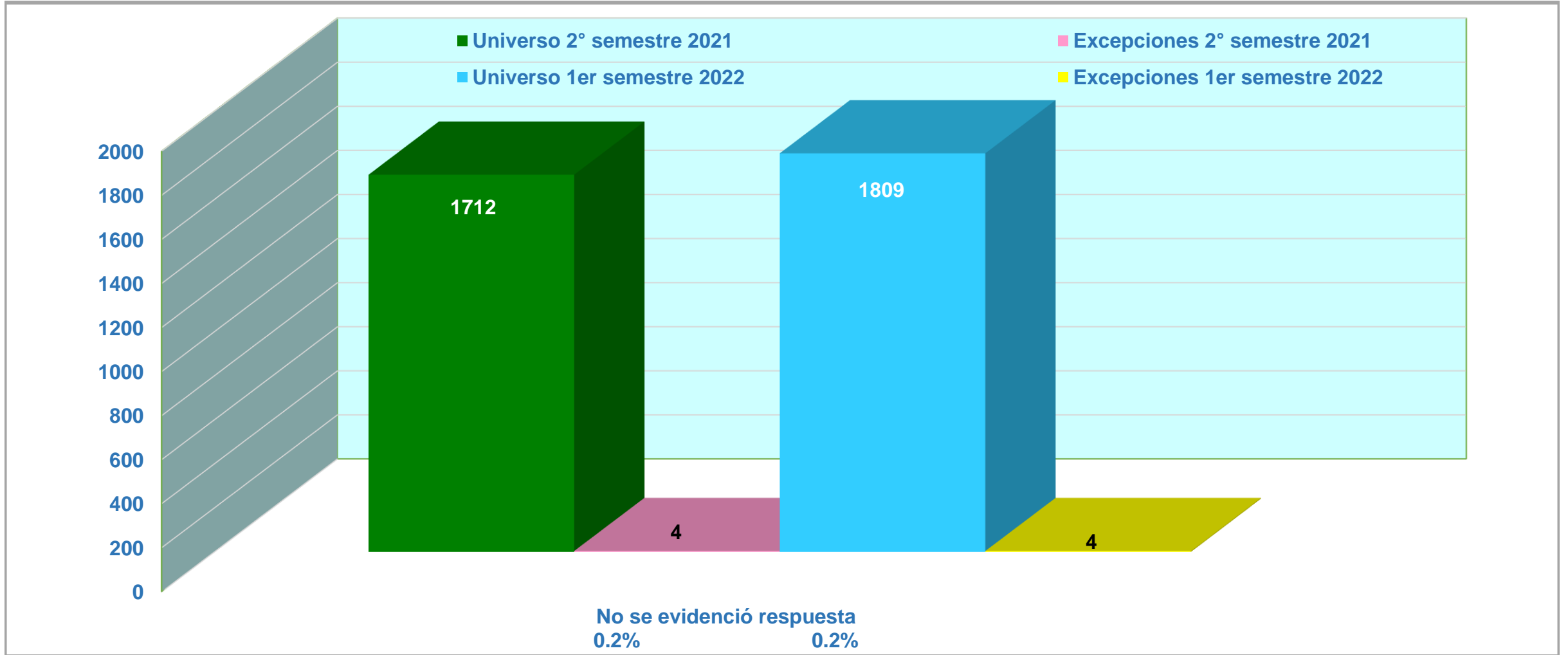


COMPARATIVO DE LAS OBSERVACIONES SEGUNDO SEMESTRE 2021 Y PRIMER SEMESTRE 2022





COMPARATIVO DE LAS OBSERVACIONES SEGUNDO SEMESTRE 2021 Y PRIMER SEMESTRE 2022





OBSERVACIÓN DEL SEGUIMIENTO TRASLADOS EXTEMPORÁNEOS DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

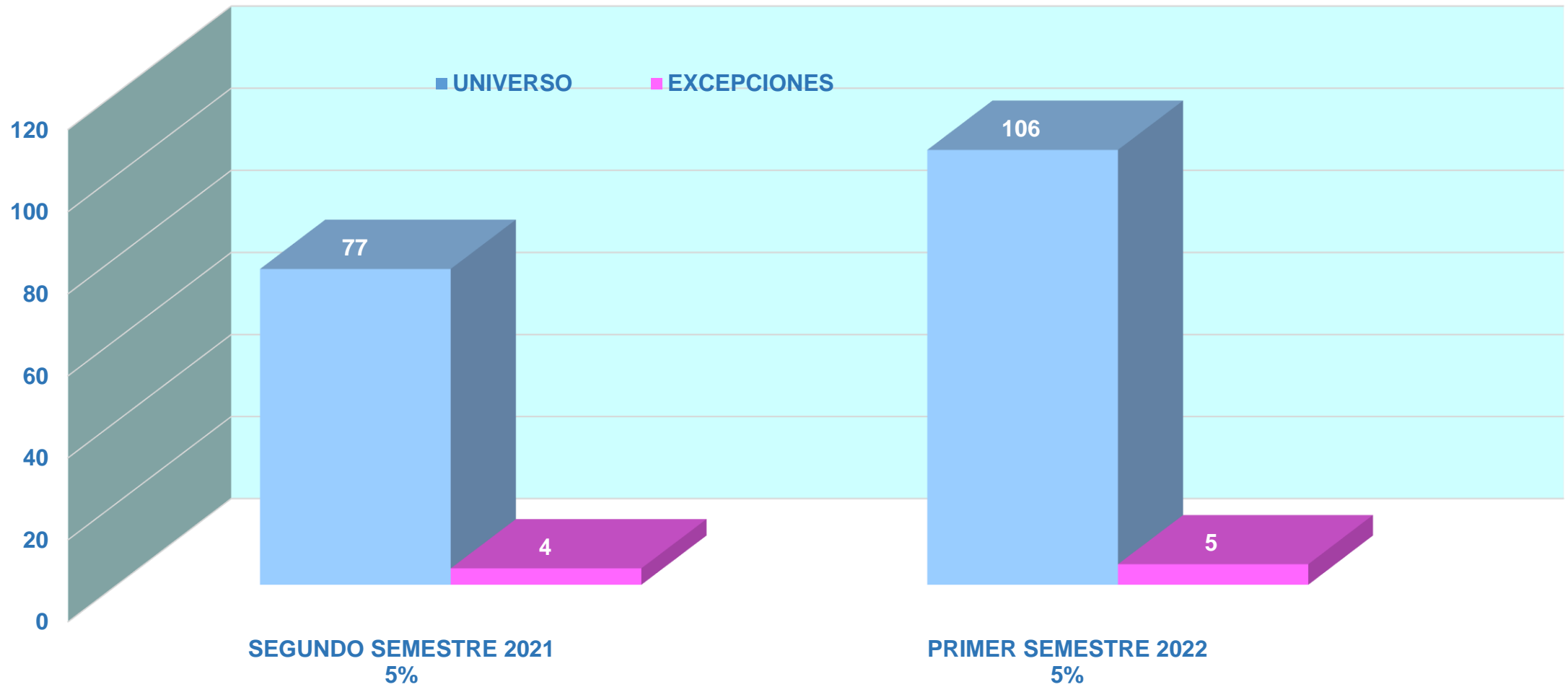
El 5% de los casos verificados en la muestra (5 de 106) que fueron trasladados por competencia a otras entidades, se realizaron de manera extemporánea desatendiendo los términos contenidos en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 que señala lo siguiente: *“Funcionario sin competencia. Si la autoridad 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. (...)”* subrayas fuera de texto, (ver anexo 1).

Lo anterior, amparado por la sentencia 951 de 2014, emitida por la Corte Constitucional, señalando lo siguiente: *“Es claro que, en el marco del Estado de Derecho, cuando el peticionario ha presentado la solicitud ante funcionario incompetente, la contestación de éste no puede consistir sino en la expresión oportuna de que le es imposible resolver, procediendo, por tanto, a dar traslado a quien corresponda la competencia. De todas maneras, para cumplir en estos casos con el mandato constitucional, es necesaria la respuesta en el expresado sentido; se violaría el derecho si, basado en su incompetencia, el servidor público se olvidara del tema o, aun remitiéndolo al competente, dejara de dar oportuna noticia sobre ello al peticionario”* (subrayas fuera de texto).

Por lo anterior, es necesario dar estricto cumplimiento a los términos previstos en la ley en lo que respecta a los traslados por competencia a otras entidades, conforme a las recomendaciones formuladas por este despacho en los informes de auditoría de la vigencia 2016 a la vigencia 2021.



COMPARATIVO POR SEMESTRES DE LOS TRASLADOS EXTEMPORÁNEOS





COMENTARIOS A LA OBSERVACIÓN TRASLADOS EXTEMPORÁNEOS

COMENTARIOS DE LA SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA, remitidos vía correo electrónico de fecha 28 de abril de 2022, señalando lo siguiente: *“Sobre el traslado extemporáneo y respuesta extemporánea del oficio 20223210017192 del 23 de febrero de 2022, a continuación, se indican los hechos que motivaron la fecha del traslado al Ministerio de Comercio: Mediante el radicado CRA No.20213210035642 de 2021, el señor Rubén Darío Avendaño requirió a la CRA un informe por escrito de los aportes a pensión pagados por los años laborados entre 1993 y 1994, razón por la cual mediante radicado CRA No. 20210200031171 de 2021, se le informó que se había dado traslado de la petición al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo mediante radicado CRA No.20210200031161 de 2021 con los soportes que reposaban en los expedientes de la entidad, teniendo en cuenta que revisada la información que reposa en el archivo central de la Comisión, no se encontraron registros de pagos de los años 1993 y 1994, debido a que la tesorería para la época en comento era ejercida por el Ministerio de Desarrollo Económico, toda vez, que la Comisión empezó a ejercerla a partir del mes de agosto de 1995. A través del radicado CRA No. 20222310005532 del 27 de enero de 2022, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo solicitó copia de la historia laboral del señor Rubén Darío Avendaño, información que se remitió mediante radicado No.20220200007951 de 02 de febrero 2022. Mediante radicado CRA No. 20223210022702 del 23 de febrero de 2022, el Ministerio de Vivienda “remitió por ser de nuestra competencia la solicitud del señor Rubén Darío Avendaño de la certificación CETIL, adjuntando documentos donde el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo manifestaba que no tenía información en sus expedientes y no podía emitir la certificación, razón por la cual, después de realizar gestión telefónica con el Ministerio de Vivienda y Comercio en procura de ayudar a resolver la petición del señor en mención, en el Ministerio de Comercio nos informaron que estaban realizando la reconstrucción del expediente laboral y que se estaba agilizando el proceso con los documentos remitidos por la CRA, razón por la cual, se procedió a remitir el radicado a dicha entidad para que la respuesta se emitiera por la entidad competente a través del radicado CRA No. 20220200017831 de 09 de marzo de 2022.*”



COMENTARIOS A LA OBSERVACIÓN TRASLADOS EXTEMPORÁNEOS

Así mismo, dicho Ministerio a través del radicado No. 20223210022702 del 14 de marzo de 2022, informó a la CRA, que ya había emitido la certificación y anexo los documentos soporte. Lo anterior es para informar que, si bien los términos por traslado indicados en el informe no se cumplieron, los hechos del caso en particular fueron atípicos y siempre se actuó en procura de solucionar y ayudar a gestionar la solicitud del peticionario, teniendo en cuenta como se evidencia en los hechos, desde el año 2021 ningún Ministerio había dado respuesta a la solicitud y se debía realizar una gestión previa para direccionar la petición de forma correcta, y no continuar trasladando por competencia los requerimientos sin que se diera solución de fondo”.

COMENTARIOS DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA, remitidos vía correo electrónico de fecha 3 de agosto de 2022, señalando lo siguiente: “Rad. 20223210042502 de 19 de mayo: Fecha de radicación: 19 de mayo de 2022. Fecha de envío de traslados: 26 y 27 de mayo mediante oficios rad. CRA 20220120042571 y 20220120042561, respectivamente. Los oficios de traslado (Rads. CRA 20220120042571 y 20220120042561) fueron radicados el quinto día desde su radicación, esto es, el 26 de mayo del año en curso; y trasladados al Área de Correspondencia a las 4:22 P.M. del mismo día para remisión a los destinatarios vía correo electrónico, como se observa en la siguiente imagen:

DEPENDENCIA	FECHA	TRANSACCIÓN	U.S. ORIGEN	COMENTARIO	U.S. DESTINO
Dirección Ejecutiva	17-05-2022 09:14 AM	Borrar Informado	BELKISS GEORGETTE MILLAN	Eliminación Informado	BELKISS GEORGETTE MILLAN
CORRESPONDENCIA	27-05-2022 09:35 AM	Archivar	JONATHAN ESTEBAN SANCHEZ AZUERO	DOCUMENTO ENVIADO	ARCHIVO
Oficina Asesora Jurídica	26-05-2022 10:22 PM	Reasignación	CLAUDIA MARCELA GASPAR MOLINA	Para familia con prioridad	JONATHAN ESTEBAN SANCHEZ AZUERO
Oficina Asesora Jurídica	26-05-2022 10:24 PM		CLAUDIA MARCELA GASPAR MOLINA	Archivo Anexo No. 2022321004250200009	CLAUDIA MARCELA GASPAR MOLINA
Oficina Asesora Jurídica	26-05-2022 10:20 PM		CLAUDIA MARCELA GASPAR MOLINA	Archivo Anexo No. 2022321004250200008	CLAUDIA MARCELA GASPAR MOLINA
Oficina Asesora Jurídica	26-05-2022 10:18 PM		CLAUDIA MARCELA GASPAR MOLINA	Archivo Anexo No. 2022321004250200007	CLAUDIA MARCELA GASPAR MOLINA
Oficina Asesora Jurídica	26-05-2022 10:04 PM		CLAUDIA MARCELA GASPAR MOLINA	Radicación Anexo No. 2022321004250200006	CLAUDIA MARCELA GASPAR MOLINA



COMENTARIOS A LA OBSERVACIÓN TRASLADOS EXTEMPORÁNEOS

“Siendo que el 26 de mayo era el último jueves hábil del mes, tenía aplicación el beneficio por el denominado Salario emocional, por lo que la remisión no pudo llevarse a cabo tan pronto se dirigió desde la Oficina Asesora Jurídica (4:22 P.M.), y fue apenas a las 7:03 P.M. que fue posible enviar el correo electrónico para el traslado del primero de los oficios (con destino a la Alcaldía Municipal de Sabanas de San Ángel-Departamento de Magdalena); sin embargo, el oficio de traslado a la SSPD no alcanzó a salir del servidor de la entidad, dadas las actividades de mantenimiento sobre el sistema ORFEO, como se evidencia en el siguiente anexo:

De: soportetic <soporteTIC@cra.gov.co>

Enviado: jueves, 26 de mayo de 2022 11:44 a. m.

Para: Comisión de regulación de agua potable - CRA <Comision de regulacion de agua potable-CRA@cra.gov.co>

Asunto: Mantenimiento Orfeo



AVISO

Por actividades de mantenimiento sobre el servidor de Orfeo,
se presentará *intermitencia en el servicio.*

El día 26 DE MAYO a partir de las 19:00 hasta las 22:00 horas.



COMENTARIOS A LA OBSERVACIÓN TRASLADOS EXTEMPORÁNEOS

Por lo anterior, a primera hora del día siguiente (7:03 A.M.) se remitió el oficio de traslado pendiente (Rad. CRA oficio 20220120042561 dirigido a la SSPD), como se registra en el siguiente documento:

Archivo Mensaje Ayuda

Eliminar Archivar Mover Responder Responder a todos Reenviar Marcar como no leído Buscar Leer en voz alta Immersive Reader Zoom

RV: RAD CRA 20220120042561

correo
Para Oscar Javier Ortiz Lozano

20220120042561.pdf Archivo .pdf
20223210042502_1.pdf Archivo .pdf
120223210042502_00002 (1).png Archivo .png
120223210042502_00003.png Archivo .png


De: correo <correo@cra.gov.co>
Enviado: viernes, 27 de mayo de 2022 7:03 a. m.
Para: sspd@superservicios.gov.co <sspd@superservicios.gov.co>
Cc: correo@certificado.4-72.com.co <correo@certificado.4-72.com.co>; COOPERSANANGEL@GMAIL.COM <COOPERSANANGEL@GMAIL.COM>; gerencia@coopersanangel.co <gerencia@coopersanangel.co>
Asunto: RAD CRA 20220120042561

Buen Día,

Adjunto enviamos el radicado CRA 20220120042561 para su información y trámite pertinente.

Favor confirmar recibo de comunicación.

Cordial saludo,

 Comisión
de Regulación
de Agua Potable y
Saneamiento Básico

**Para nosotros es muy importante
conocer su opinión sobre nuestro servicio.
Por eso, lo invitamos a diligenciar**



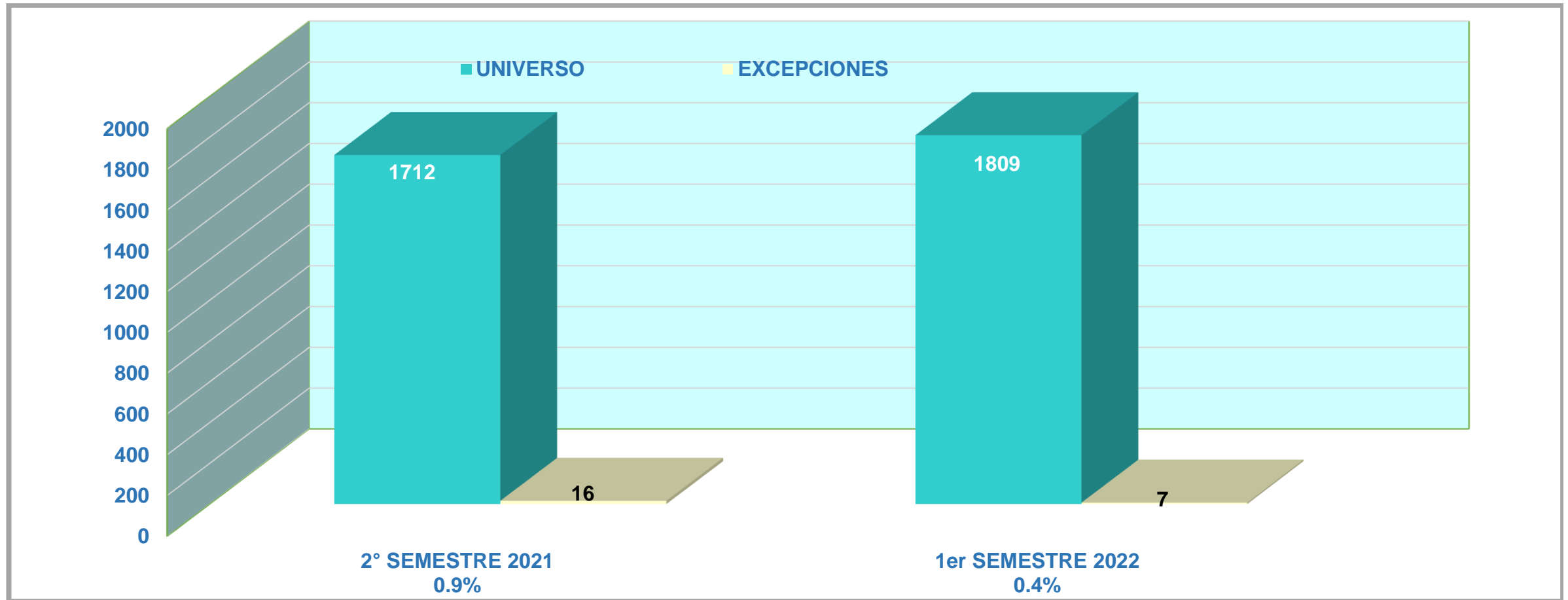
OBSERVACIÓN DEL SEGUIMIENTO RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS DE LAS PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

De las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas en la entidad durante el primer semestre de 2022, el 0.4% (7 de 1.809) fueron contestadas por fuera de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015 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. (...)”* y el Decreto 491 de 2020, (ver anexo 2).

Por lo anterior, se trae a colación lo descrito en la sentencia 951 de 2014, emitida por la H. Corte Constitucional que señala lo siguiente: *“(...) Es preciso recordar que el respeto de los términos para resolver las distintas modalidades de petición hace parte esencial del derecho de petición, de manera que la mora en la respuesta constituye una vulneración de este derecho fundamental (...)”*. Así las cosas, se solicita a la entidad dar respuesta oportuna a los peticionarios, 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 a la vigencia 2021.

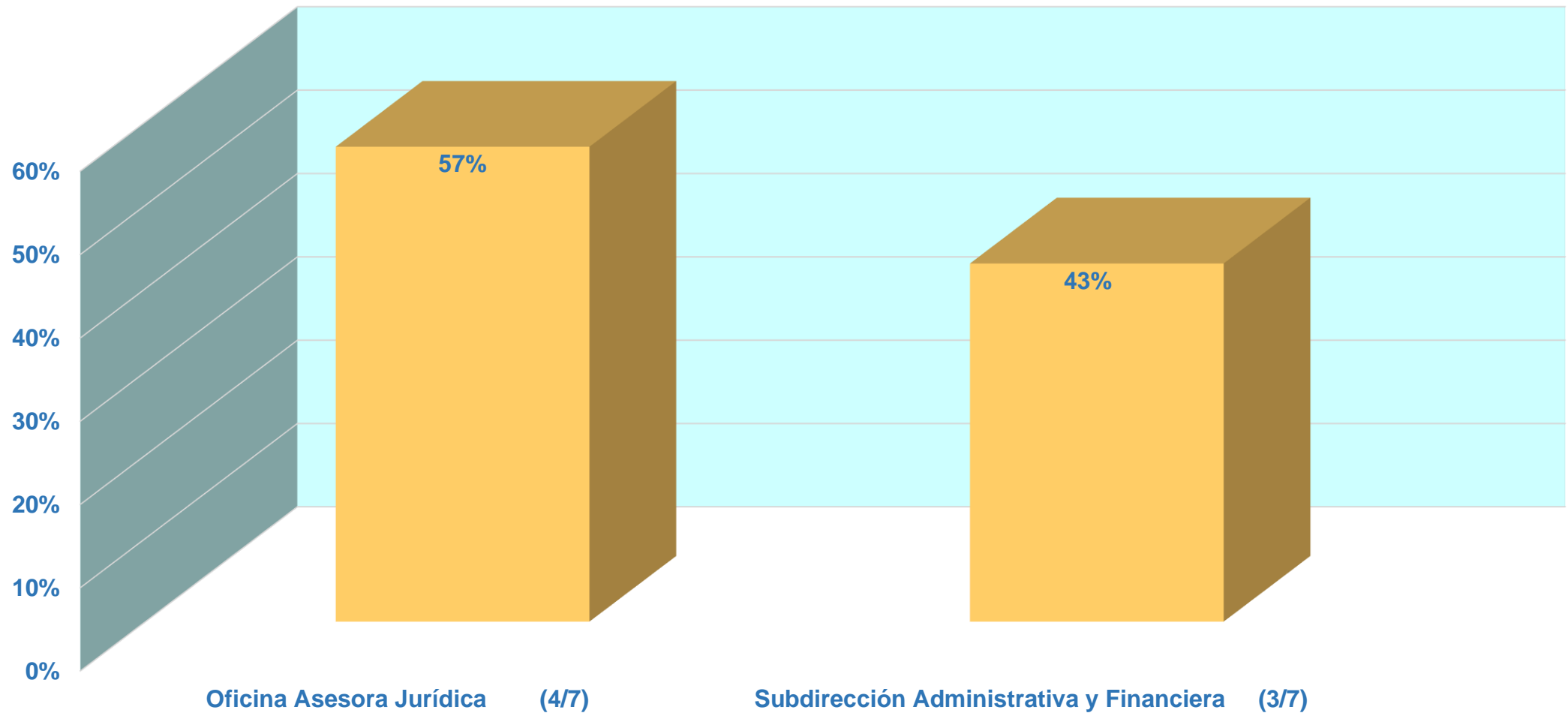


COMPARATIVO POR SEMESTRES DE LA OBSERVACIÓN RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS



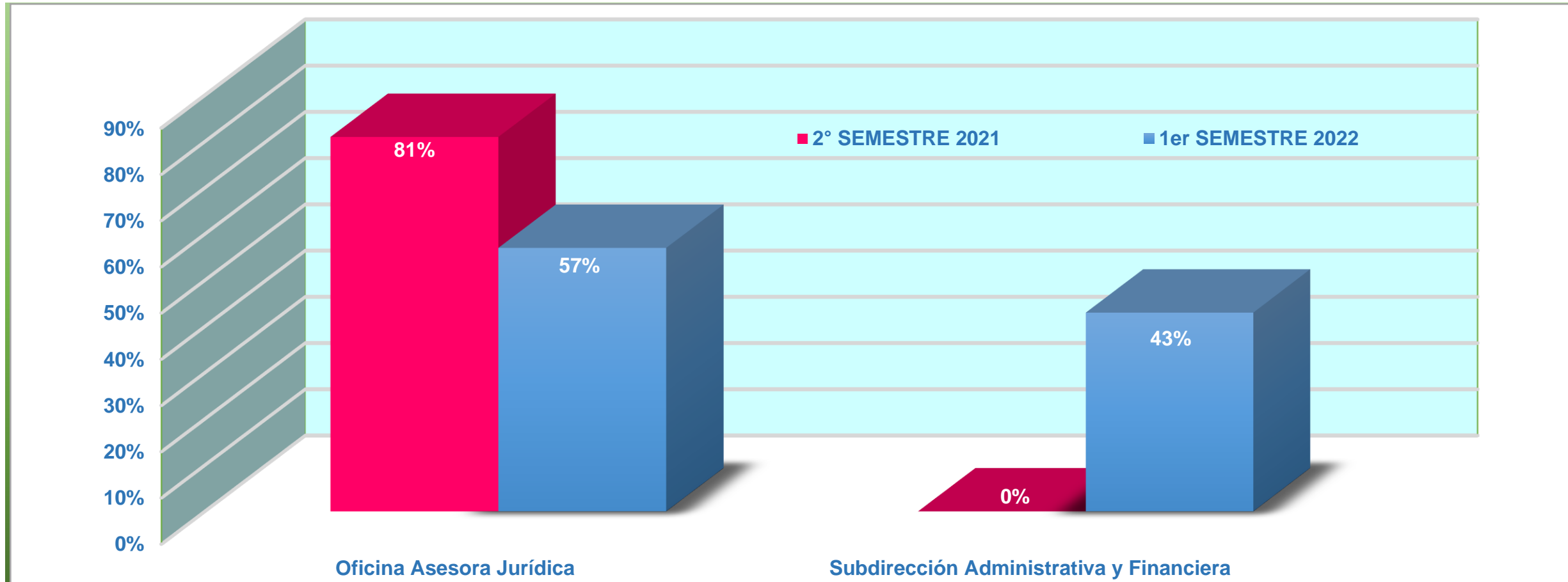


RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS POR DEPENDENCIAS PRIMER SEMESTRE 2022





COMPARATIVO POR SEMESTRES DE LAS RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS POR DEPENDENCIAS





COMENTARIOS A LA OBSERVACIÓN RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS

COMENTARIOS DE LA SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA, remitidos vía correo electrónico de fecha 28 de abril de 2022, señalando lo siguiente: *“Sobre el traslado extemporáneo y respuesta extemporánea del oficio 20223210017192 del 23 de febrero de 2022, a continuación, se indican los hechos que motivaron la fecha del traslado al Ministerio de Comercio: Mediante el radicado CRA No.20213210035642 de 2021, el señor Rubén Darío Avendaño requirió a la CRA un informe por escrito de los aportes a pensión pagados por los años laborados entre 1993 y 1994, razón por la cual mediante radicado CRA No. 20210200031171 de 2021, se le informó que se había dado traslado de la petición al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo mediante radicado CRA No.20210200031161 de 2021 con los soportes que reposaban en los expedientes de la entidad, teniendo en cuenta que revisada la información que reposa en el archivo central de la Comisión, no se encontraron registros de pagos de los años 1993 y 1994, debido a que la tesorería para la época en comento era ejercida por el Ministerio de Desarrollo Económico, toda vez, que la Comisión empezó a ejercerla a partir del mes de agosto de 1995. A través del radicado CRA No. 20222310005532 del 27 de enero de 2022, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo solicitó copia de la historia laboral del señor Rubén Darío Avendaño, información que se remitió mediante radicado No.20220200007951 de 02 de febrero 2022. “Mediante radicado CRA No. 20223210022702 del 23 de febrero de 2022, el Ministerio de Vivienda remitió por ser de nuestra competencia la solicitud del señor Rubén Darío Avendaño de la certificación CETIL, adjuntando documentos donde el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo manifestaba que no tenía información en sus expedientes y no podía emitir la certificación, razón por la cual, después de realizar gestión telefónica con el Ministerio de Vivienda y Comercio en procura de ayudar a resolver la petición del señor en mención, en el Ministerio de Comercio nos informaron que estaban realizando la reconstrucción del expediente laboral y que se estaba agilizando el proceso con los documentos remitidos por la CRA, razón por la cual, se procedió a remitir el radicado a dicha entidad para que la respuesta se emitiera por la entidad competente a través del radicado CRA No. 20220200017831 de 09 de marzo de 2022.*



COMENTARIOS A LA OBSERVACIÓN RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS

Así mismo, dicho Ministerio a través del radicado No. 20223210022702 del 14 de marzo de 2022, informó a la CRA, que ya había emitido la certificación y anexo los documentos soporte. Lo anterior es para informar que, si bien los términos por traslado indicados en el informe no se cumplieron, los hechos del caso en particular fueron atípicos y siempre se actuó en procura de solucionar y ayudar a gestionar la solicitud del peticionario, teniendo en cuenta como se evidencia en los hechos, desde el año 2021 ningún Ministerio había dado respuesta a la solicitud y se debía realizar una gestión previa para direccionar la petición de forma correcta, y no continuar trasladando por competencia los requerimientos sin que se diera solución de fondo”.

COMENTARIOS DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA, remitidos vía correo electrónico de fecha 3 de mayo de 2022, señalando lo siguiente: “Rad. 20223210013852: Fecha de radicación: 15 de febrero de 2022- Fecha de respuesta: 23 de enero de 2022 mediante oficio 20220120012901 de febrero 18. Al observar en detalle la trazabilidad del trámite dado a la comunicación de respuesta (rad. 20220120012901 de 18 de febrero), se evidencia que la entidad dio respuesta dentro del término de ley, al correo registrado por la ciudadana peticionaria, como se observa en la siguiente imagen:





COMENTARIOS A LA OBSERVACIÓN RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS

También, que ante la no entrega exitosa del correo electrónico de respuesta, se procedió de inmediato, esto es, unos pocos minutos después de conocida esa situación, a disponer el envío del oficio de respuesta en físico por correo certificado a la dirección igualmente registrada en la petición, tal como se registra en el siguiente anexo:

DOCUMENTO N. 20220120012901 PERTENECIENTE AL EXPEDIENTE No. 20220121550000002E							Solicitados	Solicitar Físico		
Información del Radicado		Historico	Documentos Anexos	Expediente						
Usuario Actual	ARCHIVO			Dependencia Actual	ARCHIVO					
DEPENDENCIA	FECHA	TRANSACCIÓN	US. ORIGEN	COMENTARIO	US. DESTINO					
CORRESPONDENCIA	23-02-2022 09:53 AM	Devolución de correo	WILSON OSWALDO OSPINO NIETO	Devolucion (CUENTA DE CORREO INEXISTENTE).						
CORRESPONDENCIA	18-02-2022 16:07 PM	Digitalizar Imagen	WILSON OSWALDO OSPINO NIETO	undefined	WILSON OSWALDO OSPINO NIETO					
Oficina Asesora Jurídica	18-02-2022 14:40 PM		CLAUDIA MARCELA GASPAS MOLINA	*TRD*155/0 (Anexo Tipificado No. 20220120012901)	CLAUDIA MARCELA GASPAS MOLINA					
Oficina Asesora Jurídica	18-02-2022 14:31 PM	Radicación	CLAUDIA MARCELA GASPAS MOLINA		CLAUDIA MARCELA GASPAS MOLINA					
DATOS DE ENVIO										
RADICADO	DEPENDENCIA	FECHA	Destinatario	DIRECCION	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	TIPO DE ENVIO	No. PLANILLA	OBSERVACIONES	Realizo Envio
20220120012901	CORRESPONDENCIA	23-02-2022 09:58 AM	JOHANNA PAOLA NIEBLES SÁNCHEZ	Calle 42 N° 45 409 OFICINA 103	ATLANTICO	BARRANQUILLA	CERTIFICADO			WOSPINO321



COMENTARIOS A LA OBSERVACIÓN RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS

COMENTARIOS DE LA SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA, remitidos vía correo electrónico el día 11 de mayo de 2022, con respecto al radicado N° 20223210013852 de fecha 15 de febrero de 2022, señalando lo siguiente: *“Haciendo el respectivo seguimiento al asunto, en efecto fue solo hasta el día 23 de febrero de 2022, es decir, tres (3) días hábiles después de haber sido radicada en correspondencia la respuesta de la Oficina Asesora Jurídica al radicado, en el que el área de correspondencia indicó que hubo una devolución por “cuenta de correo inexistente” y procedió a su envío por correo certificado, originando que por nuestra causa se diera una respuesta fuera de términos al peticionario. Teniendo en cuenta lo anterior y para efectos de que esta situación no se vuelva a repetir, se copia en este correo a las personas involucradas en el proceso para que en adelante siempre se revise diariamente el envío de los correos, así como las devoluciones o aquellos correos que reboten. Esto por cuanto la verificación del envío, en este caso se hizo solo hasta dos (2) días hábiles después y por lo tanto sólo hasta este momento se actuó. De antemano agradezco mucho esta información y la oportunidad de dar respuesta, porque esto nos permite mejorar nuestros procesos y que no se vuelvan a presentar este tipo de situaciones”.*

COMENTARIOS DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA, remitidos vía correo electrónico de fecha 3 de agosto de 2022, señalando lo siguiente: *“Rad. 20223210042502 de 19 de mayo: Fecha de radicación: 19 de mayo de 2022. Fecha de respuesta: 27 de mayo mediante oficio 20220120042581. El oficio de respuesta al peticionario (Rad. CRA 20220120042581) fue radicado en ORFEO el quinto día a partir de su radicación, es decir, el 26 de mayo de 2022; y trasladado al Área de Correspondencia a las 4:22 P.M. del mismo día para remisión al peticionario vía correo electrónico, según la siguiente imagen:*



COMENTARIOS A LA OBSERVACIÓN RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS

DOCUMENTO N. 20223210042502 PERTENECIENTE AL EXPEDIENTE No. 20180121695900175E

Solicitados

Solicitar Físico

Información del Radicado

Historico

Documentos Anexos

Expediente

Usuario Actual ARCHIVO Dependencia Actual ARCHIVO

DEPENDENCIA	FECHA	TRANSACCIÓN	US. ORIGEN	COMENTARIO	US. DESTINO
Dirección Ejecutiva	17-06-2022 08:14 AM	Borrar Informado	BELKISS GEORGETTE MILLAN	Eliminación informado	BELKISS GEORGETTE MILLAN
CORRESPONDENCIA	27-05-2022 05:33 AM	Archivar	JONATHAN ESTEBAN SANCHEZ AZUERO	DOCUMENTO ENVIADO	ARCHIVO
Oficina Asesora Jurídica	26-05-2022 16:22 PM	Reasignación	CLAUDIA MARCELA GASPAS MOLINA	para tramite con prioridad	JONATHAN ESTEBAN SANCHEZ AZUERO
Oficina Asesora Jurídica	26-05-2022 16:21 PM		CLAUDIA MARCELA GASPAS MOLINA	Archivo Anexo No. 2022321004250200009	CLAUDIA MARCELA GASPAS MOLINA
Oficina Asesora Jurídica	26-05-2022 16:20 PM		CLAUDIA MARCELA GASPAS MOLINA	Archivo Anexo No. 2022321004250200008	CLAUDIA MARCELA GASPAS MOLINA
Oficina Asesora Jurídica	26-05-2022 16:18 PM		CLAUDIA MARCELA GASPAS MOLINA	Archivo Anexo No. 2022321004250200007	CLAUDIA MARCELA GASPAS MOLINA
Oficina Asesora Jurídica	26-05-2022 15:54 PM		CLAUDIA MARCELA GASPAS MOLINA	Radicación Anexo No. 2022321004250200006	CLAUDIA MARCELA GASPAS MOLINA



COMENTARIOS A LA OBSERVACIÓN RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS

“Sin embargo, dado que ese día 26 de mayo era el último jueves hábil del mes, tenía aplicación el beneficio por el denominado Salario emocional, por lo que la remisión no pudo llevarse a cabo tan pronto se envió desde la Oficina Asesora Jurídica (4:22 P.M.), adicionalmente por las actividades de mantenimiento sobre el sistema ORFEO que iniciaron a las 7:00 P.M. de ese mismo día:

De: soportetic <soporteTIC@cra.gov.co>

Enviado: jueves, 26 de mayo de 2022 11:44 a. m.

Para: Comision de regulacion de agua potable - CRA <Comision de regulacion de agua potable-CRA@cra.gov.co>

Asunto: Mantenimiento Orfeo



AVISO

Por actividades de mantenimiento sobre el servidor de Orfeo,
se presentará *intermitencia en el servicio.*

El día 26 DE MAYO a partir de las 19:00 hasta las 22:00 horas.



COMENTARIOS A LA OBSERVACIÓN RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS

Por lo anterior, a primera hora (6:57 A.M.) del día siguiente se remitió el oficio de respuesta (Rad. CRA oficio 20220120042581 dirigido a COOPERSANANGEL), como se registra en el siguiente documento:

Archivo Mensaje Ayuda

Eliminar Archivado Mover Responder Responder a todos Reenviar Marcar como no leído Buscar Leer en voz alta Immersive Reader Zoom

RV: RAD CRA 20220120042561

correo
Para Oscar Javier Ortiz Lozano

20220120042561.pdf Archivo .pdf
20223210042502_1.pdf Archivo .pdf
120223210042502_00002 (1).png Archivo .png
120223210042502_00003.png Archivo .png


De: correo <correo@cra.gov.co>
Enviado: viernes, 27 de mayo de 2022 7:03 a. m.
Para: sspd@superservicios.gov.co <sspd@superservicios.gov.co>
Cc: correo@certificado.4-72.com.co <correo@certificado.4-72.com.co>; COOPERSANANGEL@GMAIL.COM <COOPERSANANGEL@GMAIL.COM>; gerencia@coopersanangel.co <gerencia@coopersanangel.co>
Asunto: RAD CRA 20220120042561

Buen Día,

Adjunto enviamos el radicado CRA 20220120042561 para su información y trámite pertinente.

Favor confirmar recibo de comunicación.

Cordial saludo,


**Para nosotros es muy importante
conocer su opinión sobre nuestro servicio.
Por eso, lo invitamos a diligenciar**



OBSERVACIÓN DEL SEGUIMIENTO NO SE EVIDENCIÓ RESPUESTA AL PETICIONARIO

En el 0.2% de la muestra de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (4 de 1.809) no se evidenció respuesta al peticionario en el sistema de gestión documental 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”*.

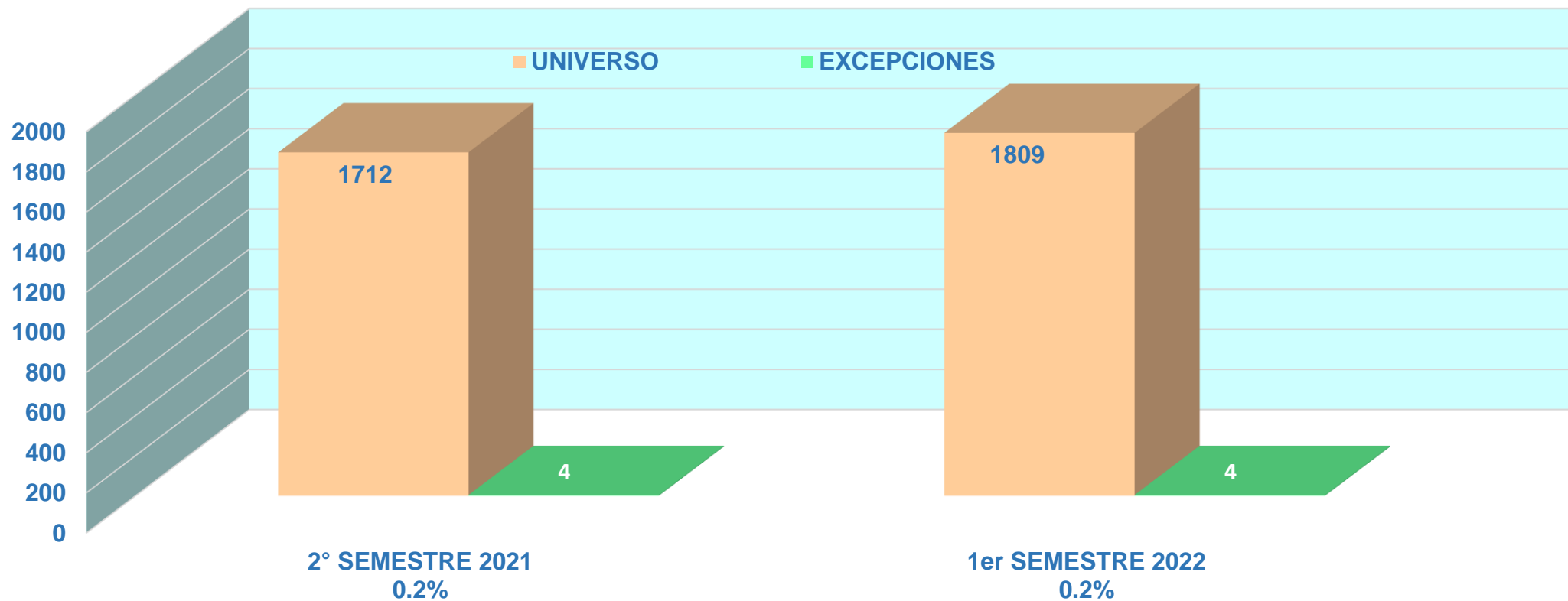
EXTRACTO DE LA SENTENCIA 951 DE 2014: *“(…) (iv) Notificación de la decisión: (…) “Esta obligación genera para la administración la responsabilidad de actuar con diligencia en aras de que su respuesta sea conocida. De esta manera fue reconocido en la sentencia T-372 de 1995 y reiterado por la sentencia 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 (…)”*.

Así las cosas, es necesario dar respuesta y dejar evidencia de la misma ante cualquier tipo de solicitud que sea presentada por un ciudadano y más aún si esta fue resuelta vía telefónica, toda vez que no es suficiente con hacer énfasis en el histórico del Sistema de Gestión Documental Orfeo que dicha petición fue atendida telefónicamente, (ver anexo 3).

Es preciso señalar que esta observación se realizó por parte de esta Unidad en el seguimiento de las vigencias 2018, 2019, 2° semestre de 2020 y vigencia 2021.



COMPARATIVO POR SEMESTRES DE LA OBSERVACIÓN NO SE EVIDENCIÓ RESPUESTA AL PETICIONARIO





COMENTARIOS A LA OBSERVACIÓN NO SE EVIDENCIÓ RESPUESTA AL PETICIONARIO

COMENTARIOS DE LA SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA, remitidos vía correo electrónico de fecha 28 de abril de 2022, señalando lo siguiente: *“Radicados sin respuesta: Sobre el radicado 20223210002912 del 19 de enero de 2022 me permito aclarar lo siguiente: El Señor Alberto Ramírez Moros quien funge como Agente Especial de la EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE VILLA DEL ROSARIO - EICVIRO E.S.P, solicitó estado de cuenta para verificar los valores pendientes a pagar a la CRA. Mediante comunicación telefónica el día 20 de enero de 2022 se le asistió explicando cada una de las obligaciones que tiene el prestador con la CRA, en cuanto a la Contribución Especial de que trata el artículo 85 de la Ley 142 de 1994, las cuales son 2012, 2013, 2014, 2015, 2016 y 2017, mismas que se encuentran el proceso de cobro coactivo No. 20180121695900051E y petición de solicitud de estado de cuenta que fue respondida bajo los radicados CRA No. 20210200006851 y CRA No. 20210200005631. El 14 de marzo de 2022 se dio cierre al radicado informando en el histórico la forma medio por el cual se resolvió la petición, sin embargo, no se adjuntó soporte ya que se resolvió vía telefónica”.*

COMENTARIOS DE CONTROL INTERNO DE LA UAE CRA: Las solicitudes de estado de cuenta con radicados No. 20210200006851 del 1 de febrero de 2021 y No. 20210200005631 del 2 de febrero de 2021, fueron atendidos por la entidad en esa época. Sin embargo, la solicitud materia de la presente observación, es del 19 de enero de 2022, donde el peticionario estaba requiriendo las cuentas financieras además de otra información, solicitando que fuera enviada a su correo electrónico. Ahora bien, la entidad atendió telefónicamente la solicitud escrita del peticionario, cuya trazabilidad quedó reflejada únicamente en el histórico de Orfeo, al cual solo tienen acceso los funcionarios y contratistas de la Comisión, debiendo dejar trazabilidad tanto del trámite de la solicitud como de la notificación del mismo al peticionario,



COMENTARIOS A LA OBSERVACIÓN NO SE EVIDENCIÓ RESPUESTA AL PETICIONARIO

de acuerdo a lo establecido en la sentencia 951 de 2014 que señala lo siguiente: *“(iv) Notificación de la decisión: El ciudadano debe conocer la decisión proferida por las autoridades para ver protegido efectivamente su derecho de petición[146], porque ese conocimiento, dado el caso, es presupuesto para impugnar la respuesta correspondiente. La notificación es la vía adecuada para que la persona conozca la resolución de las autoridades, acto que debe sujetarse a lo normado en el capítulo de notificaciones de la Ley 1437 de 2011”.*

"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". Se subraya que la administración tiene la carga probatoria de demostrar que notificó al solicitante su decisión, pues el conocimiento de esta hace parte del intangible de ese derecho que no puede ser afectado". Subrayas fuera de texto.

Denotándose con lo anterior, que la entidad no cuenta con las evidencias suficientes para demostrar que el trámite realizado telefónicamente fue notificado al petionario bajo los parámetros contenidos en la ley 1437 de 2011.



COMENTARIOS A LA OBSERVACIÓN NO SE EVIDENCIÓ RESPUESTA AL PETICIONARIO

Adicionalmente, el procedimiento SCI-PRC01 *“Atención de PQRSD” V04* señala en la actividad N° 5 lo siguiente: *“Designación de responsable”* y en descripción: *“Se designa al funcionario responsable de proyectar y remitir la respuesta a la PQRSD”*, eventos de los que claramente no se obtuvo evidencia por parte de esta dependencia auditora, toda vez que no reposa ni la respuesta por escrito de la entidad y menos aún, la notificación al peticionario de dicho trámite telefónico registrado en el histórico de Orfeo; lo anterior sin dejar de lado que la solicitud inicial no fue verbal sino escrita, por lo que era necesario darle a esta petición, el tratamiento contenido en el procedimiento citado.



ANEXOS



TRASLADOS EXTEMPORÁNEOS DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS ANEXO 1

N° DEL RADICADO	FECHA DE ENTREGA DE RESPUESTA	DÍAS EXTEMPORÁNEOS	DEPENDENCIA	ÁREA QUE GESTIONÓ EL TRASLADO
1.- 20223210017192 de fecha 23/2/2022	10/3/2022	6 días	Subdirección Administrativa y Financiera	
2.- 20223210012262 de fecha 10/2/2022	18/2/2022	1 día	Oficina Asesora Jurídica	Subdirección de Regulación
3.- 20223210030102 de fecha 11/4/2022	21/4/2022	1 día	Oficina Asesora Jurídica	
4.- 20223210042502 de fecha 19/5/2022	27/5/2022	1 día		
5.- 20223210048252 de fecha 3/6/2022	13/6/2022	1 día		



RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS ANEXO 2

N° DEL RADICADO	FECHA DE ENTREGA DE RESPUESTA	DÍAS EXTEMPORÁNEOS	TÉRMINO LEGAL	DEPENDENCIA
1.- 20223210017192 de fecha 23/2/2022	10/3/2022	6 días	5 días	Subdirección Administrativa y Financiera
2.- 20223210012262 de fecha 10/2/2022	18/2/2022	1 día	5 días	Oficina Asesora Jurídica
3.- 20223210013852 de fecha 15/2/2022	23/2/2022	1 día	5 días	Subdirección Administrativa y Financiera
4.- 20223210030102 de fecha 11/4/2022	21/4/2022	1 día	5 días	Oficina Asesora Jurídica
5.- 20223210042502 de fecha 19/5/2022	27/5/2022	1 día	5 días	



RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS ANEXO 2

N° DEL RADICADO	FECHA DE ENTREGA DE RESPUESTA	DÍAS EXTEMPORÁNEOS	TÉRMINO LEGAL	DEPENDENCIA
6.- 20223210048252 de fecha 3/6/2022	13/6/2022	1 día	5 días	Oficina Asesora Jurídica
7.- 20223210045942 de fecha 27/5/2022	23/6/2022	2 días	15 días	Subdirección Administrativa y Financiera



NO SE EVIDENCIÓ RESPUESTA A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS ANEXO 3

N° DEL RADICADO	ASUNTO	DEPENDENCIA	OBSERVACIONES DE LA UNIDAD DE CONTROL INTERNO
1.- 20223210002912 de fecha 19/1/2022	“Solicitud revisión de estados financieros”	Subdirección Administrativa y Financiera	No se evidenció respuesta alguna por parte de la entidad así como tampoco la respectiva notificación al peticionario, pese a tratarse de una petición escrita.
2.- 20223210003462 de fecha 19/1/2022	“Queja malos manejos acueducto veredal”	Oficina Asesora Jurídica	La respuesta de la solicitud “anónima” debió publicarse en la pagina web de conformidad a lo establecido en el “procedimiento de atención de PQRSD V04” “Si por el contrario no se tiene ninguna información del peticionario, se debe publicar en la página web de la entidad por el término de 5 días”



NO SE EVIDENCIÓ RESPUESTA A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS ANEXO 3

N° DEL RADICADO	ASUNTO	DEPENDENCIA	OBSERVACIONES DE LA UNIDAD DE CONTROL INTERNO
3.- 20223210026952 de fecha 1/4/2022	Propuesta estudio tarifario		En el histórico de Orfeo se menciona que “no requiere respuesta”; sin embargo, no se evidenció una justificación jurídica para archivar la presente petición sin una respuesta por escrito.
4.- 20223210031682 de fecha 19/4/2022	Solicitud de reunión	Subdirección de Regulación	En el histórico de Orfeo se menciona que “Nrr. Se atendió (sic) mesa de trabajo el día 03 de mayo con funcionarios del prestador, el Sub de Regulación y profesionales de la Subdirección”; sin embargo, es necesario dejar evidencia de la respuesta oportuna y de fondo de acuerdo a la solicitud del peticionario.



**MUCHAS GRACIAS
POR SU ATENCIÓN**



Línea fija: (60+1) 487 3820 / (60+1) 489 7640

Desde el exterior: con +57(601)

Fax: (60+1) 4897650

Línea Gratuita Nacional: 01 8000 517565

Línea anticorrupción: (60+1) 4873820 Ext. 235



correo@cra.gov.co



www.cra.gov.co

Síguenos en

@CraColombia

